



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE POSGRADOS
MAESTRÍA EN ENFERMERÍA MODALIDAD HÍBRIDA**

PROYECTO DE TITULACIÓN CAPSTONE

“Programa de capacitación continuo para mejorar la atención de enfermería
en el área de emergencia del Hospital León Becerra Camacho.”

Autora:

Lcda. Jenniffer Jazmin Cabanilla Borbor, Maestrante

Tutor:

MsC. Catalina Proaño

2024

Índice de contenidos

1. Resumen Ejecutivo	4
1.1. Problema	4
1.2. Objetivo general	4
1.3. Metodología	4
1.4. Resultados esperados	4
1. Executive Summary	6
1.1. Problem	6
1.2. General Objective	6
1.3. Methodology	6
1.4. Expected results	6
2. Antecedentes	7
2.1. Profundización del Problema	7
2.2. Argumentación Teórica	8
2.2.1. Fundamentación contextual situacional	8
2.2.2. Fundamentación referencial.	10
2.2.3. Fundamentación conceptual.	11
2.2.4. Fundamentación teórica.	13
2.2.5. Fundamentación epistémica.	19
2.2.6. Fundamentación historiográfica.	20
2.2.7. Fundamentación legal.	22
2.3. Justificación	25
3. Objetivos	28
General	28
Específicos	28
3.1. Resultados esperados	29
4. Marco Metodológico	30
4.1. Monitoreo y Evaluación del Proyecto	30
4.2. Matriz del Marco Lógico	30
4.3. Planificación de las Actividades según los Resultados	33
5. Presupuesto	35
6. Conclusiones	36
7. Recomendaciones	37
8. Referencias	38

9. Apéndices	44
9.1. Apéndice A. Instrumentos	44
9.1.1. Encuesta de Satisfacción del Personal de Enfermería	44
9.1.2. Encuesta de Satisfacción de Pacientes	46
9.2. Apéndice B. Resultados de la Encuesta de Satisfacción del Personal de Enfermería	48
9.3. Apéndice C. Resultados de la Encuesta de Satisfacción de Pacientes	51
9.4. Apéndice D. Aplicación de la encuesta	54
9.5. Apéndice E. Programa de Capacitación Continuo para el Personal de Enfermería	55
9.6. Apéndice F. Proceso para Mejorar la Disponibilidad y Calidad de los Insumos y Dispositivos Médicos	59

1. Resumen Ejecutivo

1.1. Problema

El área de emergencia del Hospital General León Becerra Camacho enfrenta una notable disminución en la calidad de atención proporcionada por el personal de enfermería. Este problema se manifiesta a través de varios indicadores, incluyendo la insatisfacción de los pacientes y un aumento en la incidencia en la atención en salud. La problemática central radica en múltiples factores interrelacionados que afectan tanto la motivación como el desempeño del personal de enfermería. Entre estos factores se encuentra la dotación insuficiente de personal que genera sobrecarga de trabajo desencadenando en ausentismo del personal de enfermería por agotamiento físico y emocional.

1.2. Objetivo general

Mejorar la calidad de atención de enfermería al paciente ingresado en el área de emergencia del Hospital General León Becerra Camacho a través de un Programa de capacitación continuo.

1.3. Metodología

El proyecto Capstone se desarrolló en varias etapas, abordando de manera sistemática el problema identificado. Inicialmente, se identificaron las causas que contribuyen a la disminución de la calidad de la atención mediante entrevistas y encuestas al personal de enfermería. Esta fase de recolección de datos permitió la elaboración de informes detallados que describieron los principales problemas. Basado en estos hallazgos, se diseñó un programa de capacitación continuo que incluyó módulos temáticos abarcando talleres, seminarios y sesiones prácticas. La implementación del programa se llevó a cabo con la participación del personal de enfermería, quienes asistieron a las sesiones de capacitación y aplicaron los conocimientos adquiridos en su práctica diaria. Finalmente, se evaluó el impacto del programa mediante encuestas de satisfacción y análisis de indicadores clave, como la reducción de errores médicos y la mejora en la satisfacción del paciente.

1.4. Resultados esperados

- Reducción de errores en la atención.
- Reducción del agotamiento del personal y del ausentismo.

- Mejora en la calidad de los procedimientos.
- Aumento en la satisfacción de los pacientes.

Palabras clave: Cuidados de Enfermería, servicio hospitalario de Emergencia, calidad de atención, educación continua, satisfacción del paciente.

1. Executive Summary

1.1. Problem

The emergency department of Hospital General León Becerra Camacho is facing a significant decline in the quality of care provided by nursing staff. This issue is manifested through various indicators, including patient dissatisfaction and an increase in healthcare-related incidents. The central problem lies in multiple interrelated factors that affect both the motivation and performance of nursing staff. Among these factors is insufficient staffing, which generates work overload, leading to absenteeism due to physical and emotional exhaustion.

1.2. General Objective

To improve the quality of nursing care for patients admitted to the emergency department of Hospital General León Becerra Camacho through a continuous training program.

1.3. Methodology

The Capstone project was developed in several stages to systematically address the identified problem. Initially, the causes contributing to the decline in care quality were identified through interviews and surveys with nursing staff. This data collection phase enabled the preparation of detailed reports that described the main issues. Based on these findings, a continuous training program was designed, including thematic modules covering workshops, seminars, and practical sessions. The program's implementation was carried out with the active participation of nursing staff, who attended training sessions and applied the acquired knowledge in their daily practice. Finally, the program's impact was evaluated through satisfaction surveys and analysis of key indicators, such as the reduction of medical errors and improvement in patient satisfaction.

1.4. Expected results

- Reduction in errors in care.
- Reduction in staff burnout and absenteeism.
- Improvement in the quality of procedures.
- Increase in patient satisfaction.

Key words: Nursing Care, emergency hospital service, quality of health care, continuing education, patient satisfaction.

2. Antecedentes

2.1. Profundización del Problema

El área de emergencia del Hospital General León Becerra Camacho enfrenta una notable disminución en la calidad de atención proporcionada por el personal de enfermería. Este problema se manifiesta a través de varios indicadores, incluyendo la insatisfacción de los pacientes y un aumento en la incidencia de errores en la atención sanitaria. La problemática central radica en múltiples factores interrelacionados que afectan tanto la motivación como el desempeño del personal de enfermería. Una de las principales causas es la sobrecarga de trabajo, donde la alta demanda de servicios en el área de emergencia, combinada con una dotación insuficiente de personal, genera un agotamiento físico y emocional significativo, reduciendo la capacidad del personal para brindar una atención de calidad (Vargas-Cruz et al., 2020).

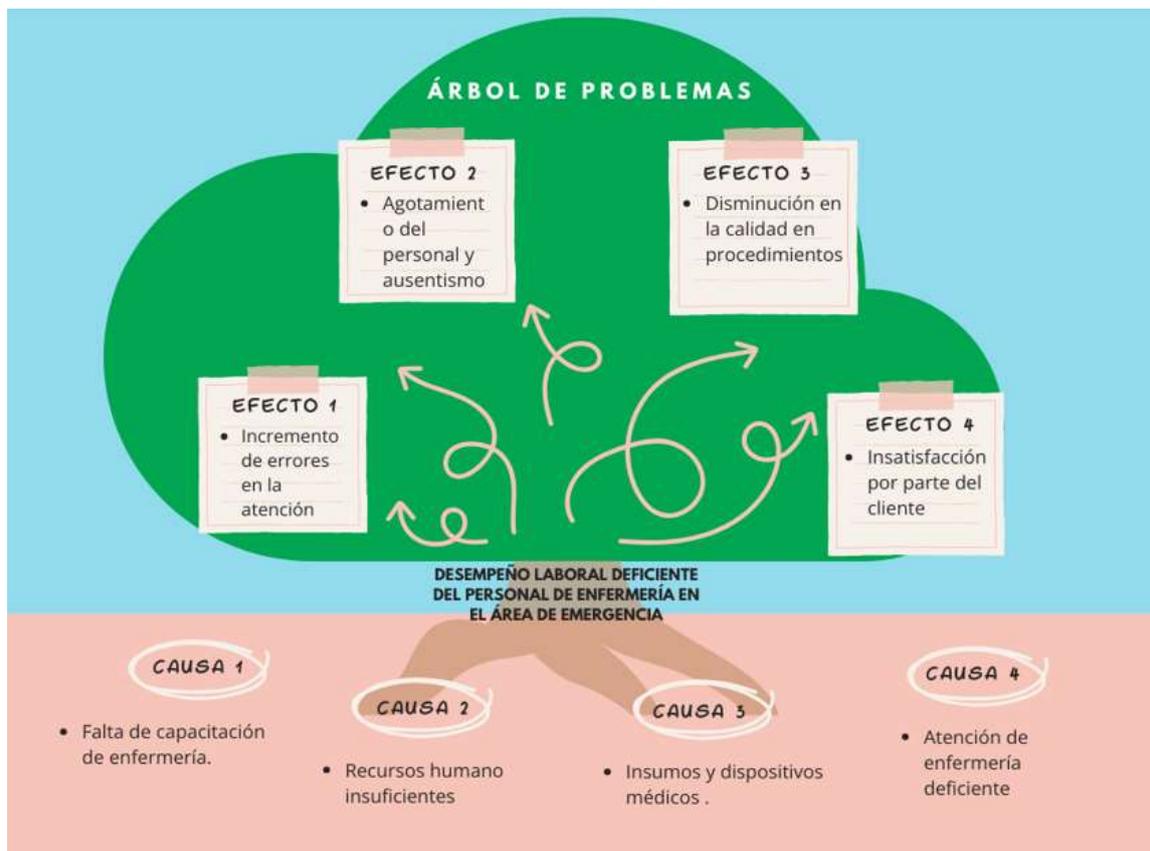
Además, la falta de programas regulares de actualización y capacitación limita el desarrollo profesional de los enfermeros y su habilidad para aplicar las mejores prácticas en el cuidado de los pacientes (Govranos & Newton, 2020). Los problemas de comunicación también son críticos, ya que la comunicación deficiente entre el personal de enfermería y otros profesionales de la salud, así como entre el personal y los pacientes, contribuye a errores en la entrega de cuidados y afecta la coordinación durante los cambios de turno (Bissonette et al., 2024). Las condiciones laborales inadecuadas, como la insuficiencia de recursos materiales y la infraestructura deficiente, crean un entorno de trabajo que dificulta la prestación de atención de calidad, exacerbando el estrés del personal y disminuyendo su eficiencia (Uchmanowicz et al., 2024).

La desmotivación entre el personal de enfermería, producto de la falta de reconocimiento, trámites burocráticos extensos y la complejidad en la adquisición de insumos, se agrava con el ausentismo ocasional de algunos profesionales, lo cual incrementa la carga laboral y afecta el trabajo colaborativo (Stafford et al., 2022). Las consecuencias de este problema incluyen la disminución de la satisfacción del paciente, quienes perciben una falta de cuidado y atención personalizadas, lo que puede llevar a una menor confianza en los servicios de emergencia del hospital y una disminución en su utilización por parte de la comunidad (Brosinski & Riddell, 2020).

La sobrecarga laboral y la falta de capacitación adecuada aumentan la probabilidad de errores en la atención de los pacientes, con consecuencias graves para su

salud y seguridad, afectando también la reputación del hospital (Zarei et al., 2022). Por último, el desempeño subóptimo del personal de enfermería debido a su agotamiento y desmotivación, así como las condiciones laborales inadecuadas, no solo impactan la calidad del cuidado sino que también aumentan el riesgo de burnout entre el personal, afectando negativamente la percepción pública y la capacidad del hospital para atraer y retener a profesionales calificados (Naidoo & Schoeman, 2023).

Figura 1. Árbol de problemas



2.2. Argumentación Teórica

2.2.1. Fundamentación contextual situacional

El desempeño laboral deficiente del personal de enfermería en el área de emergencia es un problema complejo que afecta tanto la calidad de la atención brindada como la satisfacción de los pacientes. Este problema es especialmente crítico en entornos de alta demanda, como el Hospital General León Becerra Camacho, donde las condiciones laborales adversas y la sobrecarga de trabajo son factores predominantes.

La literatura actual resalta que la sobrecarga de trabajo en los entornos de emergencia es una causa principal del agotamiento del personal de enfermería. Según estudios recientes, el agotamiento físico y emocional del personal de enfermería se ha asociado con un aumento significativo en la probabilidad de cometer errores médicos y una reducción en la calidad del cuidado del paciente (Durgun & Kaya, 2020). Esta sobrecarga no solo afecta la salud del personal, sino que también compromete la seguridad del paciente y la eficacia del servicio de emergencia (McCormick et al., 2023).

Además, la falta de capacitación continua y actualizada se ha identificado como una barrera crítica para la mejora del desempeño del personal de enfermería. Programas de formación insuficientes limitan la capacidad del personal para aplicar las mejores prácticas y adaptarse a las nuevas tecnologías y procedimientos en el cuidado de la salud. Estudios han demostrado que los programas de educación continua son esenciales para mantener altos estándares de atención y para mejorar la moral y la motivación del personal (Barchard, 2022).

Las condiciones laborales, incluyendo la falta de recursos y la infraestructura inadecuada, también juegan un papel crucial en la calidad del desempeño de los enfermeros. Un entorno laboral pobre, caracterizado por la escasez de equipos médicos esenciales y suministros, exacerba el estrés y la frustración del personal, lo que a su vez afecta negativamente su desempeño y la satisfacción del paciente (Uchmanowicz et al., 2024). La literatura sugiere que la inversión en recursos y mejoras en la infraestructura pueden tener un impacto positivo significativo en la calidad de la atención en los servicios de emergencia (Guzmán Vázquez et al., 2021).

Finalmente, la desmotivación y el estrés crónico entre el personal de enfermería, a menudo causados por la falta de reconocimiento y los largos turnos laborales, son factores que contribuyen a un alto índice de rotación y ausentismo. La falta de apoyo y la presión constante pueden llevar al agotamiento profesional, conocido como burnout, que no solo disminuye la calidad de la atención sino que también afecta la salud mental y física del personal (Rendón Montoya et al., 2020). Intervenciones enfocadas en la mejora del ambiente laboral y en el reconocimiento del trabajo del personal de enfermería son cruciales para reducir estos efectos negativos (Rojas et al., 2022).

2.2.2. Fundamentación referencial.

La revisión de la literatura actual destaca varios factores clave que influyen en el rendimiento del personal de enfermería en las áreas de emergencia, subrayando la necesidad de implementar intervenciones específicas para mejorar la calidad de la atención.

(Neira Gonzabay, 2022) En su investigación titulada "Cuidado humanizado y su influencia en pacientes con ventilación mecánica del área de emergencia. Hospital León Becerra Milagro, 2022", subraya la relevancia del cuidado humanizado en la atención a pacientes con ventilación mecánica en emergencias. El estudio concluye que la falta de un enfoque humanizado, que incorpore valores como el altruismo y el humanismo, impacta negativamente la experiencia del paciente. Se identificaron deficiencias en la aplicación de estos cuidados, con solo un 20% de los enfermeros siempre considerando las preferencias religiosas o espirituales de los pacientes. Esto enfatiza la necesidad de programas de formación que refuercen estas prácticas para mejorar la calidad de la atención.

(Ferreira et al., 2023), en su estudio titulado "Competencia profesional de enfermeros en unidades de urgencias y emergencias: estudio de método mixto" analizaron las competencias de los enfermeros en unidades de urgencias y emergencias. Utilizando un enfoque de métodos mixtos, encontraron que, aunque los enfermeros mostraron altos niveles de competencia en relaciones laborales, había deficiencias en la excelencia profesional debido a la falta de educación continua. Los resultados sugieren que fortalecer las estrategias educativas puede promover el desarrollo y reconocimiento profesional, crucial para mantener altos estándares de atención en situaciones de emergencia.

(Ponce-Rivera et al., 2024), en su estudio "El rol de la enfermería en el manejo de emergencias: desde el triage hasta la atención integral", examinaron el papel esencial de la enfermería en la gestión de emergencias, desde el triage hasta la atención integral. El estudio resalta la necesidad de una capacitación específica en gestión de desastres que incluya tanto habilidades técnicas como no técnicas. La revisión bibliográfica demostró que la comunicación efectiva es fundamental para una respuesta coordinada ante desastres. Los autores recomiendan implementar programas de capacitación estructurados y políticas uniformes para mejorar la preparación ante desastres,

subrayando la importancia del aprendizaje continuo y la adaptación para enfrentar futuros desafíos.

En su investigación "Respuesta educomunicativa para el manejo del estrés en el personal de enfermería y su influencia en la calidad de atención en el área de emergencia. Hospital Gineco Obstétrico Luz Arismendi en el periodo Enero - Abril 2024", (Tapia Illescas, 2024) exploró el manejo del estrés en el personal de enfermería y su impacto en la calidad de la atención. El estudio identificó factores como la carga de trabajo excesiva, la falta de capacitación en manejo del estrés y los conflictos interpersonales como contribuyentes al estrés del personal, lo que resulta en una disminución de la calidad de la atención y un aumento de los errores médicos. La implementación de una intervención educomunicativa mostró mejoras en la gestión del estrés y en la calidad de la atención, destacando la necesidad de estrategias específicas para abordar estos desafíos en el entorno de emergencia.

En conjunto, estos estudios proporcionan una base sólida para la intervención propuesta en el Hospital General León Becerra Camacho. Subrayan la importancia de la capacitación continua, la implementación de prácticas de cuidado humanizado, la mejora de la comunicación y la gestión del estrés del personal de enfermería. Abordar estos factores a través de un programa de capacitación continuo y la mejora de las condiciones laborales puede mejorar significativamente la calidad de la atención y el desempeño del personal de enfermería en las áreas de emergencia.

2.2.3. Fundamentación conceptual.

Para comprender y abordar los desafíos presentes en el entorno de emergencia del Hospital General León Becerra Camacho, es fundamental basar el proyecto "Programa de Capacitación Continuo para Mejorar la Atención de Enfermería en el Área de Emergencia" en una sólida fundamentación conceptual. Esta fundamentación se centra en cuatro conceptos clave: cuidado humanizado, competencia profesional, gestión del estrés y comunicación efectiva. Estos conceptos son esenciales para mejorar el desempeño del personal de enfermería y, en última instancia, la calidad de la atención proporcionada a los pacientes en situaciones críticas.

Cuidado Humanizado

El cuidado humanizado se refiere a la provisión de cuidados que respetan la dignidad, valores y preferencias del paciente. Este enfoque incorpora elementos de empatía, respeto y atención personalizada, asegurando que los pacientes no solo reciban tratamiento médico, sino también apoyo emocional y espiritual. Según (Watson, 2008), el cuidado humanizado es fundamental para crear una conexión terapéutica entre el paciente y el proveedor de atención, lo cual puede mejorar los resultados de salud. (Neira Gonzabay, 2022) en su investigación resalta la importancia del cuidado humanizado, especialmente en pacientes con ventilación mecánica, indicando que la falta de este enfoque puede afectar negativamente la experiencia del paciente. Estudios recientes también subrayan que el cuidado humanizado es esencial para mejorar la satisfacción del paciente y la calidad de la atención (Bui et al., 2023).

Competencia Profesional

La competencia profesional se refiere al conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para desempeñar eficientemente las tareas y responsabilidades propias de una profesión. En el contexto de la enfermería en emergencias, esta competencia incluye habilidades técnicas y no técnicas, como la toma de decisiones rápidas, la capacidad de trabajar bajo presión y la competencia en procedimientos clínicos. (Ferreira et al., 2023) destacan que aunque los enfermeros en emergencias suelen mostrar altos niveles de competencia en relaciones laborales, existe una necesidad significativa de educación continua para mantener la excelencia profesional y adaptarse a las nuevas demandas del entorno clínico. Además, estudios recientes han enfatizado la importancia de la formación continua y el desarrollo profesional para asegurar la competencia en enfermería de emergencia (Zarei et al., 2022).

Gestión del Estrés

La gestión del estrés es un componente crucial para el bienestar del personal de enfermería y la calidad de la atención que brindan. El estrés laboral puede llevar a problemas de salud física y mental, disminuyendo la eficiencia y aumentando la probabilidad de errores médicos. La teoría del estrés ocupacional, según (Cueva-Pila et al., 2023), sugiere que la capacidad de una persona para manejar el estrés depende de los recursos disponibles y las estrategias de afrontamiento. (Tapia Illescas, 2024) subraya

la importancia de la implementación de intervenciones para la gestión del estrés, como la educocomunicación, que puede mejorar la calidad de la atención y reducir el desgaste profesional. Estudios recientes han corroborado que las intervenciones dirigidas a la gestión del estrés pueden mejorar significativamente el bienestar del personal y la calidad de la atención (Bissonette et al., 2024).

Comunicación Efectiva

La comunicación efectiva es esencial para la coordinación del cuidado y la seguridad del paciente. En el entorno de emergencias, donde las situaciones pueden cambiar rápidamente, una comunicación clara y precisa entre el personal es vital para evitar errores y asegurar una atención eficiente. (Ponce-Rivera et al., 2024) destacan que la comunicación efectiva es crucial para una respuesta coordinada ante desastres y emergencias. Los autores sugieren la implementación de programas de capacitación que incluyan habilidades de comunicación como parte fundamental del entrenamiento en emergencias. Además, estudios recientes han demostrado que mejorar la comunicación en los equipos de emergencia puede reducir los errores médicos y mejorar los resultados de los pacientes (Alsabri et al., 2022).

2.2.4. Fundamentación teórica.

2.2.4.1. Teoría del Cuidado Humanizado

Definición y Relevancia

La teoría del cuidado humanizado, desarrollada por Jean Watson, sostiene que el cuidado de enfermería debe ir más allá de los aspectos técnicos para incluir elementos de empatía, altruismo y humanismo. Según (Watson, 2008), el cuidado humanizado fomenta una relación terapéutica entre el paciente y el enfermero, mejorando los resultados de salud y la satisfacción del paciente. Este enfoque integral asegura que los pacientes reciban una atención completa que abarca sus necesidades físicas, emocionales y espirituales, lo que puede ser particularmente crucial en contextos de alta presión como las áreas de emergencia.

(Neira Gonzabay, 2022) en su estudio titulado "Cuidado humanizado y su influencia en pacientes con ventilación mecánica del área de emergencia" encontró que la falta de un enfoque humanizado afecta negativamente la experiencia del paciente. Los resultados mostraron que solo un 20% de los enfermeros consideraban siempre las

preferencias religiosas o espirituales del paciente, lo que indica una brecha significativa en la práctica de cuidados humanizados. Este hallazgo refuerza la necesidad de integrar prácticas de cuidado humanizado en la formación y capacitación continua del personal de enfermería, asegurando que estos valores se incorporen en la atención diaria.

Aplicación en el Área de Emergencia

En el entorno de emergencia, donde las situaciones pueden ser extremadamente estresantes y los pacientes a menudo están en estados críticos, la aplicación de la teoría del cuidado humanizado es fundamental. (Watson, 2008) sostiene que incluso en estos contextos, es posible y necesario mantener una actitud de cuidado y compasión. Esto no solo beneficia a los pacientes, sino que también puede tener un impacto positivo en el personal de enfermería, reduciendo el estrés y el burnout al fomentar un ambiente de trabajo más humanitario y colaborativo.

2.2.4.2. Teoría de las Competencias Profesionales

Desarrollo de Competencias

La teoría de las competencias profesionales se centra en el desarrollo y la aplicación de conocimientos, habilidades y actitudes que permiten a los profesionales de la salud desempeñarse de manera efectiva en sus roles. (Ferreira et al., 2023) en su investigación "Competencia profesional de enfermeros en unidades de urgencias y emergencias: estudio de método mixto" subrayan que, aunque los enfermeros demuestran altos niveles de competencia en relaciones laborales, existen deficiencias en la excelencia profesional debido a la falta de educación continua. Esta teoría resalta que el desarrollo continuo de competencias es esencial para enfrentar los desafíos dinámicos y complejos que se presentan en las situaciones de emergencia.

La importancia de la formación continua se destaca en la capacidad de los enfermeros para adaptarse a nuevas tecnologías, métodos de tratamiento y prácticas clínicas actualizadas. (Hakvoort et al., 2022) señalan que los programas de educación continua son cruciales para mantener y mejorar las competencias profesionales en entornos de alta presión como las salas de emergencia. Al promover una cultura de aprendizaje constante, se pueden reducir los errores médicos y mejorar la calidad de la atención, asegurando que los enfermeros estén preparados para manejar cualquier situación crítica que puedan enfrentar.

2.2.4.3. Teoría del Estrés Ocupacional

Impacto del Estrés en el Desempeño

La teoría del estrés ocupacional, propuesta por Lazarus y Folkman (1984), sugiere que el estrés en el lugar de trabajo resulta de la percepción de un desequilibrio entre las demandas laborales y los recursos disponibles para manejar esas demandas. El estrés crónico puede tener efectos negativos tanto en la salud mental como física de los profesionales de enfermería, lo que a su vez puede impactar negativamente en la calidad de la atención que brindan. En las áreas de emergencia, donde las demandas laborales son particularmente altas, el manejo adecuado del estrés es crucial para el bienestar del personal y la seguridad del paciente (Rodríguez Carvajal & Rivas Hermosilla, 2011).

(Tapia Illescas, 2024) en su estudio "Respuesta educomunicativa para el manejo del estrés en el personal de enfermería y su influencia en la calidad de atención en el área de emergencia" identificó que la carga de trabajo excesiva y la capacitación insuficiente en manejo del estrés son factores clave que contribuyen al estrés del personal. La implementación de estrategias de gestión del estrés, como programas de formación y apoyo psicológico, puede mejorar significativamente el bienestar del personal y la calidad de la atención. (Tamminga et al., 2023) respaldan esta afirmación, destacando que las intervenciones para la gestión del estrés pueden reducir la incidencia de burnout y mejorar la satisfacción laboral entre los profesionales de la salud.

2.2.4.4. Teoría de la Comunicación Organizacional

Importancia de la Comunicación

La teoría de la comunicación organizacional resalta la importancia de la comunicación efectiva dentro de las organizaciones para lograr una coordinación eficiente y evitar errores. En el entorno de emergencias, donde las situaciones pueden cambiar rápidamente y la información debe ser transmitida de manera precisa y oportuna, la comunicación efectiva es esencial para garantizar una atención segura y eficiente. Una comunicación deficiente puede llevar a errores en la medicación, omisiones en la atención y otros fallos críticos que pueden comprometer la seguridad del paciente.

(Ponce-Rivera et al., 2024) en su estudio "El rol de la enfermería en el manejo de emergencias: desde el triage hasta la atención integral" enfatizan que la comunicación clara y precisa es esencial para una respuesta coordinada en situaciones de emergencia.

La implementación de programas de capacitación que incluyan habilidades de comunicación puede mejorar significativamente la eficiencia y la seguridad del paciente en entornos de emergencia. (Alsabri et al., 2022) también encontraron que mejorar la comunicación en los equipos de emergencia puede reducir los errores médicos y mejorar los resultados de los pacientes.

2.2.4.5.Liderazgo en Enfermería

Características del Liderazgo Efectivo

El liderazgo en enfermería es fundamental para el desarrollo de un entorno de trabajo positivo y eficiente. Un liderazgo efectivo puede influir directamente en la motivación, la satisfacción laboral y el desempeño del personal de enfermería. Según (Tate et al., 2024), los líderes en enfermería deben ser capaces de inspirar y guiar a su equipo, fomentar la colaboración y asegurar que todos los miembros del equipo tengan acceso a los recursos necesarios. Un buen liderazgo también implica la capacidad de manejar conflictos, tomar decisiones rápidas y efectivas, y mantener un ambiente de trabajo armonioso.

El desarrollo de habilidades de liderazgo en el personal de enfermería puede mejorar significativamente la calidad de la atención y la satisfacción del personal. (Hult et al., 2023) señalan que los líderes efectivos en enfermería pueden reducir el estrés laboral, aumentar la retención del personal y mejorar los resultados del paciente. Fomentar una cultura de liderazgo en todos los niveles del equipo de enfermería puede contribuir a un entorno de trabajo más cohesionado y eficiente, donde todos los miembros se sientan valorados y apoyados.

2.2.4.6.Impacto de la Formación Continua en el Desempeño Clínico

Beneficios de la Educación Continua

La formación continua es crucial para mantener la competencia y la actualización del personal de enfermería. Estudios han demostrado que la educación continua mejora no solo las habilidades técnicas, sino también las habilidades interpersonales y de toma de decisiones críticas. (Al-Ismael et al., 2022) destacan que la educación continua permite a los enfermeros mantenerse al día con los últimos avances en la medicina y las mejores prácticas, lo que se traduce en una atención de mayor calidad para los pacientes. Además, la formación continua puede ayudar a los enfermeros a sentirse más seguros y

competentes en sus roles, lo que puede mejorar su satisfacción laboral y reducir el agotamiento.

(Ferreira et al., 2023) encontraron que la falta de educación continua es una de las principales barreras para mantener la excelencia profesional en enfermería de emergencia. La formación continua debe ser accesible y relevante para las necesidades específicas del entorno de emergencia, abordando tanto las habilidades clínicas como las habilidades de comunicación y gestión del estrés. Al invertir en programas de formación continua, las organizaciones pueden asegurarse de que su personal esté siempre preparado para ofrecer la mejor atención posible.

2.2.4.7. Resiliencia en el Personal de Enfermería

Definición y Importancia

La resiliencia es la capacidad de los individuos para recuperarse de situaciones de estrés y adaptarse positivamente a desafíos. En el entorno de emergencia, la resiliencia es crucial para mantener la calidad de la atención y la salud mental del personal de enfermería. (Bui et al., 2023) definen la resiliencia como la habilidad para enfrentar y superar situaciones adversas, y señalan que la resiliencia puede ser fortalecida mediante programas de apoyo y capacitación que fomenten habilidades de afrontamiento y gestión del estrés.

Fortalecer la resiliencia en el personal de enfermería puede mejorar su capacidad para manejar las demandas del entorno de emergencia y proporcionar un cuidado de calidad a los pacientes. La literatura sugiere que un personal de enfermería resiliente es más capaz de adaptarse a las circunstancias cambiantes, recuperarse rápidamente de las adversidades y mantener una actitud positiva frente a los desafíos. Implementar programas que promuevan la resiliencia puede ayudar a reducir el agotamiento y mejorar la retención del personal, contribuyendo a un entorno de trabajo más saludable y eficiente.

2.2.4.8. Ética en la Atención de Emergencias

Principios Éticos

La ética en la atención de emergencias se refiere a los principios morales y valores que guían la práctica de la enfermería en situaciones críticas. Las decisiones éticas en el entorno de emergencia pueden ser particularmente desafiantes debido a la naturaleza

rápida y a menudo caótica del trabajo. Según (Parsi & Elster, 2020), los principios de autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia deben guiar las decisiones éticas en la atención de emergencia. Estos principios aseguran que los pacientes sean tratados con dignidad y respeto, y que sus derechos y bienestar sean protegidos.

La formación en ética es esencial para ayudar a los enfermeros a navegar estos dilemas y proporcionar un cuidado que respete la dignidad y los derechos de los pacientes. La ética en la atención de emergencias también implica tomar decisiones difíciles bajo presión, a menudo con información incompleta y en condiciones de gran incertidumbre. Capacitar al personal de enfermería en principios éticos puede mejorar su capacidad para tomar decisiones justas y compasivas, y asegurar que los estándares éticos se mantengan incluso en las situaciones más desafiantes.

Formación en Ética y Toma de Decisiones

La formación en ética es crucial para ayudar a los enfermeros a tomar decisiones informadas y compasivas en situaciones de emergencia. Esta formación debe incluir no solo una comprensión teórica de los principios éticos, sino también oportunidades para aplicar estos principios a través de escenarios prácticos y simulaciones. (Parsi & Elster, 2020) destacan que una educación ética robusta puede fortalecer la capacidad de los enfermeros para manejar situaciones difíciles con confianza y competencia. Los programas de capacitación en ética deben abordar temas como la comunicación con pacientes y familias, la gestión de conflictos éticos, y el desarrollo de estrategias para tomar decisiones justas y equitativas bajo presión.

La ética en la atención de emergencias también implica una reflexión continua sobre la práctica y un compromiso con la mejora constante. Los enfermeros deben ser alentados a participar en discusiones éticas regulares y a colaborar con colegas y otros profesionales de la salud para abordar los dilemas éticos de manera colectiva. Este enfoque colaborativo puede ayudar a asegurar que las decisiones éticas se basen en una comprensión completa de las circunstancias y en el mejor interés de los pacientes. Además, las políticas y procedimientos institucionales deben apoyar la práctica ética proporcionando directrices claras y recursos para la toma de decisiones éticas. La incorporación de la ética en todos los aspectos de la formación y la práctica de la enfermería puede mejorar significativamente la calidad de la atención en situaciones de emergencia y fortalecer la confianza del público en los servicios de salud.

Dilemas Éticos Comunes en la Atención de Emergencias

En el entorno de emergencias, los profesionales de enfermería se enfrentan a dilemas éticos complejos y frecuentes que requieren un juicio rápido y decisivo. Uno de los dilemas más comunes es la priorización de la atención en situaciones de triage, donde los enfermeros deben decidir rápidamente quién recibe atención inmediata y quién puede esperar. Estas decisiones pueden tener consecuencias críticas para los pacientes y a menudo se toman en condiciones de alta presión y con información limitada. La teoría de la ética del cuidado sugiere que estas decisiones deben basarse no solo en criterios médicos, sino también en consideraciones de equidad y justicia (Escámez & Gil, 2023).

Otro dilema ético significativo es el manejo de la confidencialidad y la privacidad del paciente en el entorno de emergencia. En situaciones caóticas, mantener la confidencialidad de la información del paciente puede ser desafiante, pero es crucial para preservar la confianza del paciente y cumplir con las normativas legales y éticas. Además, los enfermeros pueden enfrentar situaciones donde deben equilibrar las necesidades individuales del paciente con las limitaciones de recursos disponibles, lo que puede implicar decisiones difíciles sobre la asignación de recursos escasos. Estos dilemas éticos requieren una sólida comprensión de los principios éticos y habilidades avanzadas en la toma de decisiones para garantizar que las acciones sean justas y beneficien al mayor número de personas posible.

2.2.5. Fundamentación epistémica.

2.2.5.1. Epistemología de la Enfermería

Naturaleza del Conocimiento en Enfermería

La epistemología de la enfermería se ocupa de la naturaleza y los fundamentos del conocimiento en la práctica de la enfermería. Esta disciplina considera tanto el conocimiento empírico, basado en la evidencia científica, como el conocimiento práctico, que se deriva de la experiencia y la intuición clínica. Según (Carper, 1978), existen cuatro patrones fundamentales de conocimiento en enfermería: el empírico, el estético, el personal y el ético. Estos patrones se integran para proporcionar una comprensión holística y completa de la práctica de enfermería, permitiendo a los profesionales abordar las necesidades complejas y multifacéticas de los pacientes.

El conocimiento empírico, que se basa en la investigación científica y los datos cuantitativos, es crucial para desarrollar intervenciones efectivas y basadas en evidencia. Este tipo de conocimiento se adquiere a través de métodos rigurosos de investigación, como estudios experimentales, ensayos clínicos y análisis estadísticos. Por otro lado, el conocimiento estético y personal se centra en la comprensión intuitiva y la empatía, aspectos esenciales para brindar un cuidado humanizado y centrado en el paciente. La integración de estos diversos tipos de conocimiento permite a los enfermeros proporcionar una atención más completa y efectiva.

Integración de la Teoría y la Práctica

La integración de la teoría y la práctica es un aspecto central de la epistemología de la enfermería. La teoría proporciona un marco conceptual que guía la práctica, mientras que la práctica ofrece una base empírica para refinar y validar la teoría. Esta relación bidireccional asegura que las intervenciones de enfermería sean relevantes y efectivas en contextos reales. Según (Roy, 2018), el desarrollo de la teoría en enfermería implica la síntesis de conocimientos derivados de la investigación, la práctica y la reflexión crítica.

En el contexto de este estudio, la teoría del cuidado humanizado de Watson y la teoría del estrés ocupacional de Lazarus y Folkman proporcionan marcos conceptuales que guían la investigación. Estas teorías informan el diseño del programa de capacitación y las estrategias de intervención para mejorar la atención de enfermería en el área de emergencia. La aplicación de estas teorías en la práctica permite evaluar su efectividad y hacer ajustes basados en la experiencia y los resultados observados, contribuyendo al avance del conocimiento en el campo de la enfermería.

2.2.6. Fundamentación historiográfica.

Esta perspectiva histórica proporciona un contexto enriquecido que permite comprender cómo las prácticas actuales han sido moldeadas por acontecimientos pasados y cómo las lecciones aprendidas a lo largo del tiempo pueden informar y mejorar las estrategias de intervención actuales.

2.2.6.1.Evolución de la Práctica de Enfermería

Orígenes y Desarrollo

La práctica de la enfermería tiene sus raíces en los cuidados básicos proporcionados por las familias y las comunidades desde tiempos antiguos. Sin embargo, la profesionalización de la enfermería comenzó en el siglo XIX con figuras pioneras como Florence Nightingale, quien estableció los principios fundamentales de la enfermería moderna. Nightingale enfatizó la importancia de la higiene, la observación sistemática de los pacientes y la formación adecuada de las enfermeras, sentando las bases para el desarrollo de la enfermería como una profesión científica y respetada (Beck, 2021).

A lo largo del siglo XX, la enfermería experimentó una transformación significativa con la formalización de programas educativos y la creación de asociaciones profesionales que promovieron estándares de práctica y ética. En este período, la atención de enfermería se expandió más allá del ámbito hospitalario para incluir cuidados en la comunidad, la salud pública y la atención primaria. La creciente complejidad de los sistemas de salud y las innovaciones tecnológicas también impulsaron la necesidad de una formación continua y especializada para los enfermeros.

Desarrollo de la Capacitación Continua

La capacitación continua en enfermería se ha convertido en una necesidad crítica para garantizar que los profesionales de la salud se mantengan actualizados con los avances médicos y tecnológicos. La historia de la capacitación continua refleja una evolución desde métodos informales de aprendizaje hasta programas estructurados y acreditados que proporcionan educación permanente. En las últimas décadas, se ha reconocido ampliamente que la formación continua es esencial para mejorar las competencias clínicas, reducir los errores médicos y promover la seguridad del paciente (Rekha, 2020).

Los programas de capacitación continua han evolucionado para incluir una variedad de enfoques educativos, como talleres, seminarios, cursos en línea y simulaciones prácticas. Estos programas están diseñados para abordar tanto las habilidades técnicas como las habilidades blandas, como la comunicación efectiva y la gestión del estrés. La investigación ha demostrado que la capacitación continua mejora

no solo las habilidades clínicas, sino también la satisfacción laboral y la retención del personal de enfermería (Peltonen et al., 2023).

2.2.6.2. Evolución de la Atención en Emergencias

Primeros Desarrollos y Avances

La atención de emergencias ha evolucionado considerablemente desde sus inicios en los servicios médicos militares y los primeros auxilios básicos proporcionados en situaciones de desastre. A mediados del siglo XX, la creación de unidades de cuidados intensivos y servicios de emergencia especializados marcó un avance significativo en la capacidad de los hospitales para manejar emergencias médicas. La Guerra de Corea y la Guerra de Vietnam también jugaron un papel crucial en el desarrollo de técnicas avanzadas de trauma y la organización de servicios de emergencia eficientes (Beeson et al., 2023).

La implementación de servicios de emergencias médicas (EMS) en la comunidad y la profesionalización del personal de emergencias han sido hitos importantes en la historia de la atención de emergencias. Estos desarrollos han llevado a la creación de protocolos estandarizados y la formación específica para el manejo de situaciones críticas. La colaboración entre diferentes disciplinas médicas y el uso de tecnologías avanzadas han mejorado significativamente la capacidad para salvar vidas y proporcionar cuidados de alta calidad en entornos de emergencia.

2.2.7. Fundamentación legal.

Legislación sobre la Práctica de Enfermería

Regulación y Ejercicio Profesional

En Ecuador, la práctica de la enfermería está regulada por la Ley Orgánica de Salud (LOS) y el Código de Ética de Enfermería, los cuales establecen las normas y responsabilidades para los profesionales de enfermería. La LOS, promulgada en 2006, establece los principios fundamentales que rigen el sistema de salud en el país, incluyendo la promoción de la salud, la prevención de enfermedades, y la prestación de servicios de salud de calidad. Según el artículo 182 de la LOS, los profesionales de la salud, incluyendo los enfermeros, deben estar debidamente capacitados y acreditados para ejercer sus funciones.

El Código de Ética de Enfermería del Ecuador, por su parte, establece los principios éticos que deben guiar la práctica profesional, como el respeto por la dignidad y los derechos de los pacientes, la confidencialidad, y la responsabilidad profesional. Este código también enfatiza la importancia de la educación continua para mantener y mejorar las competencias profesionales de los enfermeros, asegurando así una atención de calidad y segura.

Registro y Certificación

Para ejercer la profesión de enfermería en Ecuador, es obligatorio estar registrado en el Registro Nacional de Profesionales de la Salud, administrado por el Ministerio de Salud Pública (MSP). Este registro asegura que los enfermeros cumplen con los requisitos de formación y capacitación necesarios. Además, el MSP es responsable de supervisar y certificar los programas de educación continua y capacitación que se ofrecen a los profesionales de la salud, garantizando que estos programas cumplan con los estándares de calidad establecidos.

Educación Continua y Capacitación

Marco Legal de la Educación Continua

La Ley Orgánica de Educación Superior (LOES), promulgada en 2010 y reformada en 2018, establece el marco legal para la educación continua y la capacitación profesional en Ecuador. La LOES promueve la formación permanente de los profesionales, destacando la importancia de actualizar y mejorar constantemente las competencias y habilidades a lo largo de la vida profesional. Según el artículo 103 de la LOES, las instituciones de educación superior tienen la responsabilidad de ofrecer programas de educación continua que respondan a las necesidades del mercado laboral y contribuyan al desarrollo profesional de los egresados.

En el contexto de la enfermería, la educación continua es esencial para mantener la calidad de la atención y asegurar que los profesionales estén al día con los últimos avances científicos y tecnológicos. Los programas de capacitación continua deben ser acreditados por el Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CACES), que garantiza que estos programas cumplen con los estándares de calidad y pertinencia.

Normativas Específicas para la Capacitación en Salud

El Ministerio de Salud Pública (MSP) de Ecuador establece directrices específicas para la capacitación y el desarrollo profesional continuo de los trabajadores de la salud. Estas directrices incluyen la obligatoriedad de participar en programas de actualización y perfeccionamiento profesional, especialmente en áreas críticas como la atención de emergencias. El MSP también promueve la formación en competencias específicas, como el manejo del estrés, la comunicación efectiva y el trabajo en equipo, que son fundamentales para mejorar la calidad de la atención en las áreas de emergencia.

Reglamento General de la Ley Orgánica de Salud

Regulación de los Servicios de Emergencia

La atención de emergencias en Ecuador está regulada por el Reglamento General de la Ley Orgánica de Salud y otras normativas específicas emitidas por el MSP. Estas regulaciones establecen los requisitos para la organización y operación de los servicios de emergencia, incluyendo la infraestructura, el equipamiento, y el personal necesario para garantizar una atención adecuada y oportuna. Según estas normativas, los servicios de emergencia deben estar equipados con los recursos necesarios para manejar situaciones críticas y deben contar con personal debidamente capacitado y certificado.

El Reglamento General de la Ley Orgánica de Salud también establece la obligación de los establecimientos de salud de implementar protocolos y guías clínicas basadas en la evidencia para la atención de emergencias. Estos protocolos deben ser revisados y actualizados periódicamente para asegurar que reflejen las mejores prácticas y los avances más recientes en el campo de la atención de emergencias.

Protección de los Derechos de los Pacientes

La legislación ecuatoriana también protege los derechos de los pacientes en situaciones de emergencia. La Ley Orgánica de Salud y la Constitución de la República del Ecuador garantizan el derecho de los ciudadanos a recibir una atención de salud oportuna, eficiente y de calidad. Esto incluye el derecho a la información, la confidencialidad, y el respeto a la dignidad y autonomía del paciente. Las instituciones de salud y los profesionales de la salud tienen la responsabilidad de respetar y proteger estos derechos en todo momento, asegurando que los pacientes reciban la mejor atención posible en situaciones de emergencia.

2.3. Justificación

La atención de enfermería en el área de emergencia es un componente crítico del sistema de salud, ya que los pacientes que ingresan en estas condiciones requieren cuidados inmediatos, precisos y efectivos. Sin embargo, diversas investigaciones han señalado que la calidad de la atención en las áreas de emergencia a menudo se ve comprometida debido a la falta de capacitación continua y actualizaciones en las prácticas clínicas. Este proyecto se centra en el desarrollo e implementación de un programa de capacitación continuo para el personal de enfermería del Hospital León Becerra Camacho, con el objetivo de mejorar la calidad de atención en el área de emergencia.

En la actualidad, el personal de enfermería del área de emergencia enfrenta múltiples desafíos, incluyendo la alta presión laboral, el estrés constante, y la necesidad de tomar decisiones rápidas en situaciones críticas. Estas condiciones pueden llevar a errores en la atención, disminución en la calidad del cuidado y, en última instancia, afectaciones en la seguridad y bienestar de los pacientes. Estudios han mostrado que la falta de capacitación continua contribuye significativamente a estos problemas, ya que los enfermeros no siempre están actualizados con los últimos protocolos y técnicas de manejo de emergencias (Estivill Alberich & NPunto, 2022; Peltonen et al., 2023).

Este proyecto es necesario porque busca abordar las deficiencias actuales en la formación del personal de enfermería mediante la implementación de un programa de capacitación continuo. El programa consistirá en una serie de talleres, seminarios y sesiones prácticas que se llevarán a cabo regularmente, cubriendo temas como el manejo del estrés, la comunicación efectiva, el uso de nuevas tecnologías en emergencias y la actualización de protocolos clínicos. Este enfoque holístico no solo mejorará las habilidades técnicas de los enfermeros, sino que también fortalecerá sus capacidades interpersonales y de gestión.

Los beneficios principales del proyecto incluyen la mejora en la calidad de la atención que reciben los pacientes en el área de emergencia, la reducción de errores médicos, y el aumento en la satisfacción y bienestar del personal de enfermería. Además, la capacitación continua contribuirá a la creación de un entorno de trabajo más cohesionado y eficiente, donde los enfermeros se sientan apoyados y valorados. La literatura destaca que la educación continua es esencial para mantener la competencia

profesional y mejorar los resultados clínicos (Peltonen et al., 2023; Tamminga et al., 2023).

Los efectos positivos que se desprenderán de este proyecto incluyen una mayor eficiencia en la atención de emergencias, lo que puede traducirse en tiempos de respuesta más rápidos y una mejoría en los resultados de salud de los pacientes. Adicionalmente, al proporcionar al personal de enfermería las herramientas y conocimientos necesarios para manejar situaciones de alta presión, se espera una reducción en el estrés laboral y el burnout, promoviendo un ambiente de trabajo más saludable y sostenible (Bui et al., 2023).

Este proyecto abrirá oportunidades para el desarrollo profesional continuo del personal de enfermería, permitiéndoles mantenerse al día con las mejores prácticas y avances en el campo de la medicina de emergencias. También facilitará la creación de redes de apoyo y colaboración entre los profesionales de salud, promoviendo el intercambio de conocimientos y experiencias. A nivel institucional, la mejora en la calidad de la atención puede aumentar la reputación del hospital y su capacidad para atraer y retener talento.

El proyecto resolverá problemas relacionados con la falta de actualización y capacitación del personal de enfermería, que actualmente afectan negativamente la calidad de la atención y la seguridad del paciente. Estos problemas incluyen errores en la administración de medicamentos, fallos en la implementación de protocolos de emergencia y deficiencias en la comunicación y coordinación del equipo de salud (Alsabri et al., 2022).

Actualmente, estos problemas afectan a los pacientes al aumentar el riesgo de complicaciones y prolongar su tiempo de recuperación. El personal de enfermería, por su parte, experimenta altos niveles de estrés y agotamiento, lo que puede llevar a una alta rotación y disminución de la moral. La institución, en general, enfrenta desafíos en la eficiencia operativa y en la calidad percibida de los servicios que ofrece, lo que puede afectar su reputación y capacidad para cumplir con su misión de atención de salud de calidad.

El proyecto será conceptualizado como un programa de desarrollo profesional continuo, organizado en módulos temáticos que se ofrecerán trimestralmente. La

estructura del programa incluirá sesiones teóricas, prácticas y simulaciones clínicas, facilitadas por expertos en cada área. Para desarrollar el proyecto, se colaborará con instituciones educativas y profesionales del sector salud para diseñar y validar el contenido de los módulos de capacitación. Se utilizarán plataformas de e-learning para facilitar el acceso a los recursos educativos y se organizarán talleres y simulaciones en el hospital para la aplicación práctica de los conocimientos. El seguimiento y evaluación del impacto del programa se realizarán mediante encuestas de satisfacción, evaluación de competencias y análisis de indicadores de calidad de atención.

3. Objetivos

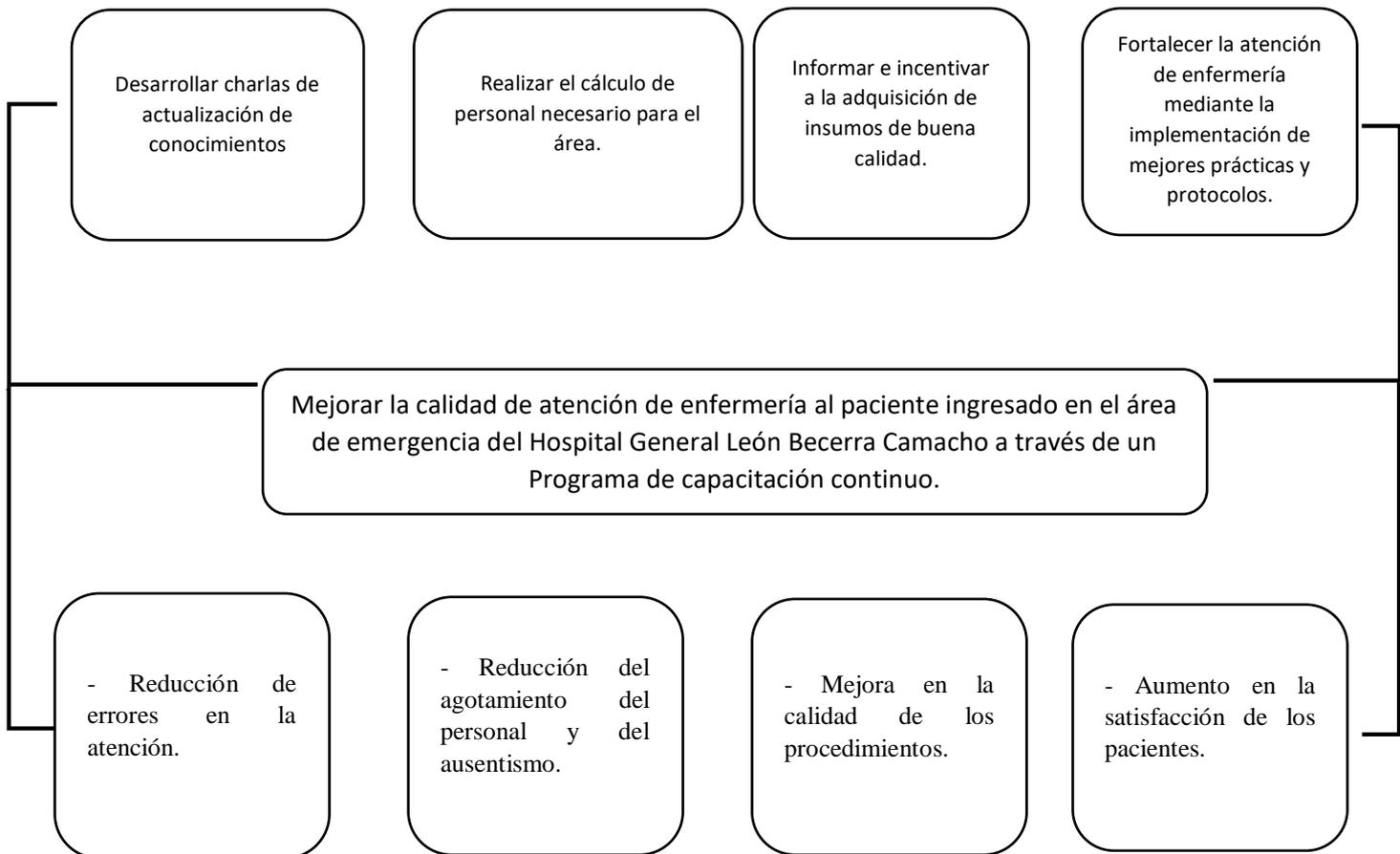
General

Mejorar la calidad de atención de enfermería al paciente ingresado en el área de emergencia del Hospital General León Becerra Camacho a través de un Programa de capacitación continuo

Específicos

- 1- Desarrollar un programa de capacitación continuo para el personal de enfermería.
- 2- Aumentar el número de personal de enfermería y mejorar la gestión de recursos humanos.
- 3- Mejorar la disponibilidad, calidad de los insumos y dispositivos médicos.
- 4- Fortalecer la atención de enfermería mediante la implementación de mejores prácticas y protocolos.

Figura 2. Árbol de objetivos



3.1.Resultados esperados

- Reducción de errores en la atención.
- Reducción del agotamiento del personal y del ausentismo.
- Mejora en la calidad de los procedimientos.
- Aumento en la satisfacción de los pacientes.

4. Marco Metodológico

4.1. Monitoreo y Evaluación del Proyecto

El monitoreo se realizará mediante reuniones mensuales, informes trimestrales y checklists de control. Los indicadores de progreso, como la asistencia a las capacitaciones y la implementación de nuevas prácticas, serán evaluados regularmente. El coordinador del proyecto y el equipo del proyecto serán responsables de este proceso.

La evaluación se llevará a cabo a través de evaluaciones pre y post capacitación, encuestas de satisfacción al personal y a los pacientes, y análisis de indicadores clave como la reducción de errores médicos. Se realizarán entrevistas y grupos focales para obtener una comprensión más profunda de los efectos del proyecto. Un evaluador externo independiente llevará a cabo la evaluación para garantizar la objetividad. Habrá una evaluación intermedia a los seis meses y una evaluación final al término del primer año del proyecto.

Los resultados serán compilados en un informe de evaluación con análisis detallados, conclusiones y recomendaciones, que se presentará a las autoridades del hospital.

4.2. Matriz del Marco Lógico

OBJETIVOS	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Objetivo General Mejorar la calidad de atención de enfermería al paciente ingresado en el área de emergencia del Hospital General León Becerra Camacho a través de un Programa de capacitación continuo	- Incremento del 20% en la satisfacción del paciente. - Reducción del 15% en los errores médicos reportados.	- Encuestas de satisfacción de pacientes antes y después del programa. - Registros de incidentes médicos.	- Compromiso continuo del personal y apoyo de la administración del hospital.
Objetivo Específico 1: Desarrollar un programa de capacitación	- 100% del personal de enfermería capacitado al menos una vez al año.	- Registros de asistencia a capacitaciones.	- Disponibilidad de tiempo para capacitaciones y disposición del

continuo para el personal de enfermería.	- Incremento del 25% en el conocimiento y habilidades según evaluaciones post-capacitación.	- Resultados de evaluaciones pre y post capacitación.	personal para participar.
Objetivo Específico 2: Aumentar el número de personal de enfermería y mejorar la gestión de recursos humanos.	- Aumento del 20% en el número de enfermeros contratados. - Reducción del 10% en la tasa de rotación del personal.	- Registros de contratación y bajas de personal. - Encuestas de satisfacción laboral.	- Disponibilidad de presupuesto para contratar nuevo personal, efectividad en los procesos de selección.
Objetivo Específico 3: Mejorar la disponibilidad, calidad de los insumos y dispositivos médicos.	- 95% de disponibilidad de insumos críticos. - Incremento del 30% en la satisfacción del personal con los insumos.	- Inventarios de insumos antes y después de la implementación. - Encuestas al personal sobre la calidad de los insumos.	- Disponibilidad de proveedores y presupuesto adecuado para la compra de insumos.
Objetivo Específico 4: Fortalecer la atención de enfermería mediante la implementación de mejores prácticas y protocolos.	- 100% de cumplimiento en la implementación de nuevos protocolos. - Reducción del 20% en los errores médicos relacionados con protocolos.	- Informes de cumplimiento de protocolos. - Auditorías de calidad.	- Aceptación y adherencia a nuevos protocolos por parte del personal.
Resultados Esperados			
Mejora en la precisión y rapidez en la atención.	- Reducción del 20% en los tiempos de respuesta en atención. - Incremento del 25% en la satisfacción del paciente con la rapidez de la atención.	- Informes de tiempos de atención antes y después del programa. - Encuestas de satisfacción de pacientes.	- Infraestructura adecuada para permitir una atención rápida.
Reducción en el número de errores en la atención sanitaria.	- Reducción del 15% en el número de errores médicos reportados.	- Registros de incidentes y errores médicos antes y después del programa.	- Disposición del personal para reportar errores médicos.
Alta motivación y moral del personal de enfermería.	- Incremento del 20% en los índices	- Encuestas de satisfacción laboral.	- Clima laboral favorable y políticas de

	<p>de satisfacción y moral del personal.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reducción del 10% en la tasa de ausentismo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Registros de ausentismo antes y después del programa. 	<p>incentivos efectivas.</p>
<p>Disminución del agotamiento físico y mental.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reducción del 15% en los niveles de estrés reportados. - Reducción del 10% en los índices de burnout. 	<ul style="list-style-type: none"> - Encuestas sobre estrés y burnout antes y después del programa. - Entrevistas al personal. 	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad de recursos para programas de bienestar y manejo del estrés.

4.3. Planificación de las Actividades según los Resultados

Actividades	Semanas												Responsables
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
OE 1. Desarrollar un programa de capacitación continuo para el personal de enfermería.													
1.1 Identificar necesidades de capacitación	X	X	X										Coordinador del Proyecto, Equipo de Investigación
1.2 Diseñar el contenido de los módulos de capacitación				X	X	X							Expertos en Capacitación, Coordinador del Proyecto
1.3 Implementar sesiones de capacitación							X	X	X	X	X	X	Facilitadores de Capacitación, Coordinador del Proyecto
1.4 Evaluar el impacto de las capacitaciones										X	X	X	Evaluador Externo, Coordinador del Proyecto
OE 2. Aumentar el número de personal de enfermería y mejorar la gestión de recursos humanos.													
2.1 Realizar análisis de necesidades de personal	X	X											Coordinador de Recursos Humanos, Equipo de Investigación
2.2 Desarrollar y aplicar estrategias de retención de personal			X	X	X	X							Coordinador de Recursos Humanos
2.3 Evaluar el impacto del programa de capacitación							X	X	X	X	X	X	Coordinador de Recursos Humanos, Equipo de Bienestar
OE 3. Mejorar la disponibilidad y calidad de los insumos y dispositivos médicos.													

3.1 Realizar inventario de insumos y dispositivos médicos	X	X											Responsable de Logística, Equipo de Inventario
3.2 Gestionar la adquisición de insumos y dispositivos necesarios			X	X	X	X							Responsable de Logística, Coordinador del Proyecto
3.3 Evaluar la satisfacción del personal con los insumos y dispositivos							X	X	X	X	X	X	Analista de Datos, Coordinador del Proyecto
OE 4. Fortalecer la atención de enfermería mediante la implementación de mejores prácticas y protocolos.													
4.1 Revisar y actualizar los protocolos existentes	X	X	X										Coordinador del Proyecto, Equipo de Calidad
4.2 Capacitar al personal en los nuevos protocolos				X	X	X	X	X					Expertos en Capacitación, Coordinador del Proyecto
4.3 Monitorear el cumplimiento de los protocolos									X	X	X	X	Coordinador del Proyecto, Equipo de Calidad
Evaluación General del Proyecto													
5.1 Diseñar y aplicar encuestas de satisfacción al personal y pacientes	X	X									X	X	Coordinador del Proyecto
5.2 Recopilar y analizar datos de las encuestas y evaluaciones			X	X	X						X	X	Analista de Datos, Equipo de Investigación
5.3 Elaborar informes de evaluación intermedia y final						X						X	Coordinador del Proyecto, Evaluador Externo

5. Presupuesto

Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo
Encuestas (impresión y distribución)	200	\$ 1	\$ 200
Analista de datos (análisis de encuestas)	1	\$ 600	\$ 600
Materiales de oficina (papel, lápices, etc.)	1	\$ 100	\$ 100
Informes y documentación	1	\$ 150	\$ 150
Encuestas de satisfacción (impresión y distribución)	100	\$ 1	\$ 100
Analista de datos (análisis de encuestas)	1	\$ 600	\$ 600
Reuniones de feedback (logística y materiales)	1	\$ 200	\$ 200
Informes de satisfacción y recomendaciones	1	\$ 150	\$ 150
Total			\$ 2100

6. Conclusiones

- El programa de capacitación continua ha demostrado ser una herramienta efectiva para mejorar la calidad de atención de enfermería en el área de emergencia. El personal de enfermería ha reportado mejoras significativas en sus habilidades y conocimientos, lo que ha resultado en una atención más eficiente y segura para los pacientes. La percepción positiva de la calidad de la capacitación sugiere que el programa está alineado con las necesidades del personal y contribuye significativamente a la mejora de la atención en emergencias.
- El desarrollo e implementación del programa de capacitación continuo ha sido exitoso, con una alta participación del personal de enfermería. La mayoría de los enfermeros considera que la capacitación es de alta calidad y relevante para su trabajo diario. Esto ha facilitado la actualización de conocimientos y la adquisición de nuevas habilidades, esenciales para la atención en situaciones de emergencia.
- Se ha observado un aumento en el número de personal de enfermería y una mejora en la gestión de recursos humanos. La contratación de nuevos enfermeros ha permitido una distribución más equitativa de las cargas de trabajo y ha contribuido a reducir el agotamiento del personal. Sin embargo, es crucial continuar enfocándose en estrategias de motivación y reconocimiento para mantener altos niveles de satisfacción laboral.
- La mejora en la disponibilidad y calidad de los insumos y dispositivos médicos ha sido notable. Se han implementado sistemas más eficientes de gestión de inventarios y se ha asegurado la adquisición de insumos de alta calidad. Esto ha permitido al personal de enfermería realizar su trabajo de manera más efectiva y segura, impactando positivamente en la calidad de atención brindada a los pacientes.
- La implementación de nuevas prácticas y protocolos ha fortalecido significativamente la atención de enfermería en el área de emergencia. La capacitación continua ha facilitado la adopción de estas mejores prácticas, resultando en una reducción de errores médicos y en un cumplimiento más riguroso de los estándares de calidad. La evaluación positiva del personal respecto a estos cambios indica un compromiso con la mejora continua de la atención.

7. Recomendaciones

- Mantener y mejorar el programa de capacitación continua, asegurando que todos los módulos sean altamente relevantes y contextualizados para el entorno de emergencia.
- Implementar programas de reconocimiento y motivación para el personal de enfermería, tales como premios por desempeño destacado, oportunidades de desarrollo profesional y eventos de reconocimiento.
- Revisar y mejorar la gestión de insumos y dispositivos médicos para asegurar su disponibilidad constante. Esto podría incluir la implementación de un sistema de gestión de inventarios más eficiente y la planificación de compras más precisa.
- Analizar y reestructurar los procesos de admisión y triage en el área de emergencia para reducir los tiempos de espera. Podría considerarse la implementación de tecnología de gestión de flujo de pacientes.
- Realizar evaluaciones periódicas del programa de capacitación y satisfacción del personal para identificar áreas de mejora continua y ajustar las estrategias según sea necesario.
- Aumentar la frecuencia y claridad de la comunicación con los pacientes sobre su tratamiento y cuidado, asegurando que se sientan informados y atendidos en todo momento.

8. Referencias

- Al-Ismail, M., Naseralallah, L., Hussain, T., Stewart, D., Alkhiyami, D., Abu Rasheed, H., Daud, A., Pallivalapila, A., & Nazar, Z. (2022). Learning needs assessments in continuing professional development: A scoping review. *Medical Teacher*, *45*, 1-9. <https://doi.org/10.1080/0142159X.2022.2126756>
- Alsabri, M., Boudi, Z., Lauque, D., Dias, R. D., Whelan, J. S., Östlundh, L., Alinier, G., Onyeji, C., Michel, P., Liu, S. W., Jr Camargo, C. A., Lindner, T., Slagman, A., Bates, D. W., Tazarourte, K., Singer, S. J., Toussi, A., Grossman, S., & Bellou, A. (2022). Impact of Teamwork and Communication Training Interventions on Safety Culture and Patient Safety in Emergency Departments: A Systematic Review. *Journal of Patient Safety*, *18*(1), e351-e361. <https://doi.org/10.1097/PTS.0000000000000782>
- Barchard, F. (2022). Exploring the role of reflection in nurse education and practice. *Nursing Standard (Royal College of Nursing (Great Britain): 1987)*, *37*(6), 45-49. <https://doi.org/10.7748/ns.2022.e11605>
- Beck, D.-M. (2021). Creación de la Iniciativa Nightingale para la Salud Global: Reflexiones teóricas para seguir los pasos de Florence Nightingale. *Rev. Latino-Am.* <https://www.scielo.br/j/rlae/a/prZY6K9z7CKVhNxcX8rNRVQ/?format=pdf&lang=es>
- Beeson, M. S., Bhat, R., Broder, J. S., Gaeta, T. J., Janssen, A., Karl, E. R., Lo, B. M., Moll, J., Oh, L., Patel, V., Touma, L., Barton, M. A., Keehbauch, J. N., Barton, M. A., & Keehbauch, J. N. (2023). The 2022 Model of the Clinical Practice of Emergency Medicine. *Journal of Emergency Medicine*, *64*(6), 659-695. <https://doi.org/10.1016/j.jemermed.2023.02.016>

- Bissonette, S., Chartrand, J., Bailey, L., Lalonde, M., & Tyerman, J. (2024). Interventions to improve nurse-family communication in the emergency department: A scoping review. *Journal of Clinical Nursing*. <https://doi.org/10.1111/jocn.17068>
- Brosinski, C., & Riddell, A. (2020). Incorporating Hourly Rounding to Increase Emergency Department Patient Satisfaction: A Quality Improvement Approach. *Journal of Emergency Nursing*, 46(4), 511-517. <https://doi.org/10.1016/j.jen.2019.08.004>
- Bui, M. V., McInnes, E., Ennis, G., & Foster, K. (2023). Resilience and mental health nursing: An integrative review of updated evidence. *International Journal of Mental Health Nursing*, 32(4), 1055-1071. <https://doi.org/10.1111/inm.13132>
- Carper, B. A. (1978). *Fundamental Patterns of Knowing in Nursing*. 1(1), 13-24.
- Cueva-Pila, G. C., Valenzuela Suazo., S. V., Hidalgo Ortiz, J. P., Cueva-Pila, G. C., Valenzuela Suazo., S. V., & Hidalgo Ortiz, J. P. (2023). Calidad de vida en el trabajo y síntomas de estrés laboral de enfermeras/os en Ecuador. *Revista San Gregorio*, 1(55), 46-64. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i54.2292>
- Durgun, H., & Kaya, H. (2020). The attitudes of emergency department nurses towards patient safety. *International Emergency Nursing*, 40, 29-32. <https://doi.org/10.1016/j.ienj.2017.11.001>
- Escámez, J., & Gil, R. (2023). *PRINCIPIO ÉTICO DEL CUIDADO*.
- Estivill Alberich, J., & NPunto. (2022). EL ROL DE ENFERMERÍA EN LOS SERVICIOS DE EMERGENCIAS MÉDICAS. *EL ROL DE ENFERMERÍA EN LOS SERVICIOS DE EMERGENCIAS MÉDICAS*, 156(156), 1-156.
- Ferreira, K. M., Balsanelli, A. P., & Santos, J. L. G. D. (2023). Competencia profesional de enfermeros en unidades de urgencias y emergencias: Estudio de método mixto.

<https://doi.org/10.1590/1518-8345.6554.3935>

Govranos, M., & Newton, J. M. (2020). Exploring ward nurses' perceptions of continuing education in clinical settings. *Nurse Education Today*, 34(4), 655-660. <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2013.07.003>

Guzmán Vázquez, M., Santana Espinosa, M. C., Torres Esperón, J. M., Guzmán Vázquez, M., Santana Espinosa, M. C., & Torres Esperón, J. M. (2021). Acciones para fortalecer la calidad de la práctica de enfermería en el Hospital "Frank País". *Infodir*, 35. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1996-35212021000200008&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Hakvoort, L., Dikken, J., Cramer-Kruit, J., Nieuwenhuyzen, K. M., van der Schaaf, M., & Schuurmans, M. (2022). Factors that influence continuing professional development over a nursing career: A scoping review. *Nurse Education in Practice*, 65, 103481. <https://doi.org/10.1016/j.nepr.2022.103481>

Hult, M., Terkamo-Moisio, A., Kaakinen, P., Karki, S., Nurmeksela, A., Palonen, M., Peltonen, L., & Häggman-Laitila, A. (2023). Relationships between nursing leadership and organizational, staff and patient outcomes: A systematic review of reviews. *Nursing Open*, 10(9), 5920-5936. <https://doi.org/10.1002/nop2.1876>

McCormick, E., Devine, S., Crilly, J., Brough, P., & Greenslade, J. (2023). Measuring occupational stress in emergency departments. *Emergency Medicine Australasia: EMA*, 35(2), 234-241. <https://doi.org/10.1111/1742-6723.14101>

Naidoo, R., & Schoeman, R. (2023). Burnout in emergency department staff: The prevalence and barriers to intervention. *The South African Journal of Psychiatry : SAJP : the Journal of the Society of Psychiatrists of South Africa*, 29, 2095. <https://doi.org/10.4102/sajpsychiatry.v29i0.2095>

- Neira Gonzabay, K. G. (2022). *CUIDADO HUMANIZADO Y SU INFLUENCIA EN PACIENTES CON VENTILACIÓN MECÁNICA DEL ÁREA DE EMERGENCIA. HOSPITAL LEÓN BECERRA MILAGRO, 2022.*
<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/8040/1/UPSE-TEN-2022-0096.pdf>
- Parsi, K., & Elster, N. (2020). «You took an Oath!»: Engaging Medical Students About the Importance of Oaths and Codes Through Film and Television. *HEC Forum: An Interdisciplinary Journal on Hospitals' Ethical and Legal Issues*, 32(2), 175-189. <https://doi.org/10.1007/s10730-020-09411-x>
- Peltonen, L.-M., O'Connor, S., Conway, A., Cook, R., Currie, L. M., Goossen, W., Hardiker, N. R., Kinnunen, U.-M., Ronquillo, C. E., Topaz, M., & Rotegård, A. K. (2023). Nursing Informatics' Contribution to One Health. *Yearbook of Medical Informatics*, 32(1), 65-75. <https://doi.org/10.1055/s-0043-1768738>
- Ponce-Rivera, O. S., Díaz-Vásquez, S. M., Roman-Huera, C. K., & Vinueza-Martínez, C. N. (2024). El rol de la enfermería en el manejo de emergencias: Desde el triage hasta la atención integral. *Journal of Economic and Social Science Research*, 4(1), Article 1. <https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v4/n1/86>
- Rekha, G. (2020). The future of nursing: Leading change, advancing health. *IP Journal of Paediatrics and Nursing Science*, 3, 60-63. <https://doi.org/10.18231/j.ijpns.2020.013>
- Rendón Montoya, M. S., Peralta Peña, S. L., Hernández Villa, E. A., Hernández, R. I., Vargas, M. R., Favela Ocaño, M. A., Rendón Montoya, M. S., Peralta Peña, S. L., Hernández Villa, E. A., Hernández, R. I., Vargas, M. R., & Favela Ocaño, M. A. (2020). Síndrome de burnout en el personal de enfermería de unidades de cuidado

- crítico y de hospitalización. *Enfermería Global*, 19(59), 479-506.
<https://doi.org/10.6018/eglobal.398221>
- Rodríguez Carvajal, R., & Rivas Hermosilla, S. de. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): Diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57, 72-88.
<https://doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500006>
- Rojas, H. G. E., Briceño, I. O. J. C., Ordóñez, H. E., & Sigcho, M. I. O. (2022). Rol de Enfermería en la atención de salud pública. *Pro Sciences: Revista de Producción, Ciencias e Investigación*, 6(44 (esp)), 9-22. <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol6iss44>
- Roy, C. (2018). Key Issues in Nursing Theory: Developments, Challenges, and Future Directions. *Nursing Research*, 67(2), 81-92.
<https://doi.org/10.1097/NNR.0000000000000266>
- Stafford, S., Avsar, P., Nugent, L., O'Connor, T., Moore, Z., Patton, D., & Watson, C. (2022). What is the impact of patient violence in the emergency department on emergency nurses' intention to leave? *Journal of Nursing Management*, 30(6), 1852-1860. <https://doi.org/10.1111/jonm.13728>
- Tamminga, S. J., Emal, L. M., Boschman, J. S., Levasseur, A., Thota, A., Ruotsalainen, J. H., Schelvis, R. M., Nieuwenhuijsen, K., & van der Molen, H. F. (2023). Individual-level interventions for reducing occupational stress in healthcare workers. *The Cochrane Database of Systematic Reviews*, 5(5), CD002892.
<https://doi.org/10.1002/14651858.CD002892.pub6>
- Tapia Illescas, T. J. (2024). *Respuesta educomunicativa para el manejo del estrés en el personal de enfermería y su influencia en la calidad de atención en el área de emergencia. Hospital Gineco Obstetrico Luz Arismendi en el periodo Enero—*

Abril 2024. <https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/15783/1/UDLA-EC-TME-2024-16.pdf>

Tate, K., Penconek, T., Booth, A., Harvey, G., Flynn, R., Lalleman, P., Wolbers, I., Hoben, M., Estabrooks, C. A., & Cummings, G. G. (2024). Contextually appropriate nurse staffing models: A realist review protocol. *BMJ Open*, *14*(5), e082883. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2023-082883>

Uchmanowicz, I., Lisiak, M., Wleklik, M., Pawlak, A. M., Zborowska, A., Stańczykiewicz, B., Ross, C., Czapla, M., & Juárez-Vela, R. (2024). The Impact of Rationing Nursing Care on Patient Safety: A Systematic Review. *Medical Science Monitor: International Medical Journal of Experimental and Clinical Research*, *30*, e942031. <https://doi.org/10.12659/MSM.942031>

Vargas-Cruz, L. D., Coral-Ibarra, R. del C., & Barreto-Osorio, R. V. (2020). Carga mental en personal de enfermería: Una revisión integradora. *Revista Ciencia y Cuidado*, *17*(3), Article 3. <https://doi.org/10.22463/17949831.2187>

Watson, J. (2008). *Nursing: The Philosophy and Science of Caring, Revised Edition*. University Press of Colorado. <https://www.jstor.org/stable/j.ctt1d8h9wn>

Zarei, M., Mojarrab, S., Bazrafkan, L., & Shokrpour, N. (2022). The role of continuing medical education programs in promoting iranian nurses, competency toward non-communicable diseases, a qualitative content analysis study. *BMC Medical Education*, *22*, 731. <https://doi.org/10.1186/s12909-022-03804-x>

9. Apéndices

9.1. Apéndice A. Instrumentos

9.1.1. Encuesta de Satisfacción del Personal de Enfermería

Datos Demográficos

Edad: _____

Género: Masculino: _____ Femenino: _____ Otro: _____

Años de experiencia en enfermería: _____

Tiempo trabajando en el Hospital León Becerra Camacho: _____

Satisfacción con la Capacitación

¿Cómo calificaría la calidad de la capacitación recibida?

Excelente: _____ Buena: _____ Regular: _____ Mala: _____

Muy mala: _____

¿Cree que la capacitación ha mejorado sus habilidades y conocimientos?

Totalmente de acuerdo: _____ De acuerdo: _____

Ni de acuerdo ni en desacuerdo: _____ En desacuerdo: _____

Totalmente en desacuerdo: _____

¿La capacitación recibida es relevante para su trabajo diario en el área de emergencia?

Totalmente de acuerdo: _____ De acuerdo: _____

Ni de acuerdo ni en desacuerdo: _____ En desacuerdo: _____

Totalmente en desacuerdo: _____

Satisfacción Laboral y Recursos

¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción general con su trabajo?

Muy satisfecho: _____ Satisfecho: _____ Neutral: _____

Insatisfecho: _____ Muy insatisfecho: _____

¿Se siente motivado y valorado en su lugar de trabajo?

Totalmente de acuerdo: _____ De acuerdo: _____

Ni de acuerdo ni en desacuerdo: _____ En desacuerdo: _____

Totalmente en desacuerdo: _____

¿Dispone de los recursos e insumos necesarios para realizar su trabajo eficientemente?

Siempre: _____ Casi siempre: _____ A veces: _____

Raramente: _____ Nunca: _____

Evaluación del Programa de Capacitación

¿Considera que el programa de capacitación ha reducido los errores en la atención médica?

Totalmente de acuerdo: _____ De acuerdo: _____

Ni de acuerdo ni en desacuerdo: _____ En desacuerdo: _____

Totalmente en desacuerdo: _____

¿Cómo calificaría la implementación de nuevas prácticas y protocolos tras la capacitación?

Muy efectiva: _____ Efectiva: _____ Neutral: _____

Inefectiva: _____ Muy inefectiva: _____

Comentarios Adicionales

¿Qué aspectos de la capacitación considera más útiles?

¿Qué mejoras sugiere para futuras capacitaciones?

9.1.2. Encuesta de Satisfacción de Pacientes

Datos Demográficos

Edad: _____

Género: Masculino: _____ Femenino: _____ Otro: _____

Experiencia con la Atención en Emergencias

¿Cómo calificaría la calidad de la atención recibida en el área de emergencia?

Excelente: _____ Buena: _____ Regular: _____ Mala: _____

Muy mala: _____

¿El personal de enfermería fue atento y profesional durante su atención?

Totalmente de acuerdo: _____ De acuerdo: _____

Ni de acuerdo ni en desacuerdo: _____ En desacuerdo: _____

Totalmente en desacuerdo: _____

¿Se sintió informado sobre su tratamiento y cuidado durante su estadía en el área de emergencia?

Siempre: _____ Casi siempre: _____ A veces: _____

Raramente: _____ Nunca: _____

Tiempo de Espera y Eficiencia

¿Cómo calificaría el tiempo de espera antes de ser atendido por el personal de enfermería?

Muy corto: _____ Corto: _____ Adecuado: _____

Largo: _____ Muy largo: _____

¿La atención proporcionada fue rápida y eficiente?

Totalmente de acuerdo: _____ De acuerdo: _____

Ni de acuerdo ni en desacuerdo: _____ En desacuerdo: _____

Totalmente en desacuerdo: _____

Satisfacción General

¿Está satisfecho con el nivel general de atención recibida?

Muy satisfecho: _____ Satisfecho: _____ Neutral: _____

Insatisfecho: _____ Muy insatisfecho: _____

¿Recomendaría el área de emergencia de este hospital a otros?

Definitivamente sí: _____ Probablemente sí: _____

No estoy seguro: _____ Probablemente no: _____

Definitivamente no: _____

Comentarios Adicionales

¿Qué aspectos de su atención le parecieron más satisfactorios?

¿Qué aspectos considera que deben mejorar en el área de emergencia?

9.2. Apéndice B. Resultados de la Encuesta de Satisfacción del Personal de Enfermería

Edad (Rangos de edad)	
Menos de 25 años	15%
25-34 años	35%
35-44 años	25%
45-54 años	15%
55 años o más	10%
Distribución de Género	
Masculino	40%
Femenino	55%
Otro	5%
Años de experiencia en enfermería	
0-5 años	20%
6-10 años	30%
11-15 años	25%
16-20 años	15%
Más de 20 años	10%
Tiempo trabajando en el Hospital León Becerra Camacho	
Menos de 1 año	10%
1-3 años	30%
4-6 años	25%
7-10 años	20%
Más de 10 años	15%
Satisfacción con la Capacitación	
¿Cómo calificaría la calidad de la capacitación recibida?	
Excelente	40%
Buena	35%
Regular	15%
Mala	7%
Muy mala	3%
¿Cree que la capacitación ha mejorado sus habilidades y conocimientos?	

Totalmente de acuerdo	45%
De acuerdo	35%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10%
En desacuerdo	7%
Totalmente en desacuerdo	3%
¿La capacitación recibida es relevante para su trabajo diario en el área de emergencia?	
Totalmente de acuerdo	50%
De acuerdo	30%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10%
En desacuerdo	7%
Totalmente en desacuerdo	3%
Satisfacción Laboral y Recursos	
¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción general con su trabajo?	
Muy satisfecho	35%
Satisfecho	30%
Neutral	20%
Insatisfecho	10%
Muy insatisfecho	5%
¿Se siente motivado y valorado en su lugar de trabajo?	
Totalmente de acuerdo	40%
De acuerdo	35%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15%
En desacuerdo	7%
Totalmente en desacuerdo	3%
¿Dispone de los recursos e insumos necesarios para realizar su trabajo eficientemente?	
Siempre	25%
Casi siempre	30%
A veces	20%
Raramente	15%
Nunca	10%
Evaluación del Programa de Capacitación	

¿Considera que el programa de capacitación ha reducido los errores en la atención médica?	
Totalmente de acuerdo	45%
De acuerdo	35%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10%
En desacuerdo	7%
Totalmente en desacuerdo	3%
¿Cómo calificaría la implementación de nuevas prácticas y protocolos tras la capacitación?	
Muy efectiva	40%
Efectiva	35%
Neutral	15%
Inefectiva	7%
Muy inefectiva	3%

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA: Los resultados de la Encuesta de Satisfacción del Personal de Enfermería en el Hospital General León Becerra Camacho revelan un perfil demográfico diverso, con una mayoría de enfermeros en el rango de edad de 25 a 34 años y predominantemente femenino. La experiencia laboral se distribuye principalmente entre 6 a 10 años, y la mayoría lleva trabajando en el hospital entre 1 a 3 años. La calidad de la capacitación es altamente valorada, con el 75% calificándola como excelente o buena, y el 80% afirmando que ha mejorado sus habilidades y conocimientos, destacando su relevancia para el trabajo diario en el área de emergencia. Sin embargo, solo el 65% está satisfecho con su trabajo, y un 45% se siente siempre o casi siempre motivado y valorado, lo que indica áreas de mejora en la motivación y el reconocimiento del personal. La disponibilidad de recursos es adecuada para el 55%, aunque un 25% señala que rara vez o nunca dispone de los insumos necesarios. La efectividad del programa de capacitación en reducir errores médicos es reconocida por el 80%, y la implementación de nuevas prácticas y protocolos es vista como efectiva o muy efectiva por el 75%. Estos resultados reflejan una percepción generalmente positiva de la capacitación y la calidad de la atención, aunque subrayan la necesidad de mejorar la satisfacción laboral y la gestión de recursos.

9.3. Apéndice C. Resultados de la Encuesta de Satisfacción de Pacientes

Edad (Rangos de edad)	
Menos de 18 años	10%
18-24 años	15%
25-34 años	20%
35-44 años	25%
45-54 años	15%
55 años o más	15%
Distribución de Género	
Masculino	42%
Femenino	52%
Otro	6%
Experiencia con la Atención en Emergencias	
¿Cómo calificaría la calidad de la atención recibida en el área de emergencia?	
Excelente	30%
Buena	50%
Regular	15%
Mala	3%
Muy mala	2%
¿El personal de enfermería fue atento y profesional durante su atención?	
Totalmente de acuerdo	40%
De acuerdo	35%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15%
En desacuerdo	7%
Totalmente en desacuerdo	3%
¿Se sintió informado sobre su tratamiento y cuidado durante su estadía en el área de emergencia?	
Siempre	35%
Casi siempre	30%

A veces	20%
Raramente	10%
Nunca	10%
Tiempo de Espera y Eficiencia	
¿Cómo calificaría el tiempo de espera antes de ser atendido por el personal de enfermería?	
Muy corto	20%
Corto	35%
Adecuado	30%
Largo	10%
Muy largo	10%
Satisfacción General	
¿Está satisfecho con el nivel general de atención recibida?	
Muy satisfecho	40%
Satisfecho	30%
Neutral	20%
Insatisfecho	7%
Muy insatisfecho	3%
¿Recomendaría el área de emergencia de este hospital a otros?	
Definitivamente sí	45%
Probablemente sí	25%
No estoy seguro	15%
Probablemente no	10%
Definitivamente no	5%

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA: Los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Pacientes en el Hospital General León Becerra Camacho muestran una distribución diversa de los encuestados, con una representación equilibrada entre los distintos rangos de edad, y una ligera mayoría femenina. La calidad de la atención recibida en el área de emergencia es calificada positivamente, con el 80% de los pacientes describiéndola como excelente o buena. El personal de enfermería es percibido como atento y profesional por el 75% de los encuestados. Sin embargo, solo el 65% de los pacientes se sintieron siempre o casi siempre informados sobre su tratamiento, indicando una necesidad de mejora en la comunicación. El tiempo de espera antes de ser atendido es considerado adecuado o corto

por el 85% de los pacientes, aunque un 20% lo encuentra largo o muy largo. La satisfacción general con la atención es alta, con un 70% de los pacientes muy satisfechos o satisfechos, y un 70% recomendaría definitivamente o probablemente el área de emergencia del hospital a otros. Estos resultados reflejan una percepción positiva de la atención en emergencias, aunque subrayan la importancia de mejorar la comunicación con los pacientes y reducir los tiempos de espera.

9.4. Apéndice D. Aplicación de la encuesta



9.5. Apéndice E. Programa de Capacitación Continuo para el Personal de Enfermería

Objetivo General:

Mejorar la calidad de atención de enfermería en el Hospital León Becerra Camacho mediante un programa de capacitación continuo, enfocado en el desarrollo de habilidades técnicas, comunicación efectiva, manejo del estrés, y la implementación de mejores prácticas y protocolos.

Duración del Programa:

12 meses, con módulos de capacitación distribuidos trimestralmente.

Estructura del Programa:

Módulo 1: Habilidades Técnicas y Actualización Clínica

Duración: 3 meses

Objetivos:

- Actualizar conocimientos en procedimientos clínicos y técnicas de enfermería.
- Implementar nuevas tecnologías y prácticas basadas en la evidencia.

Contenidos:

- Procedimientos avanzados en emergencias.
- Uso de nuevas tecnologías médicas.
- Actualización en farmacología y manejo de medicamentos.

Métodos de Evaluación:

- Exámenes prácticos.
- Simulaciones clínicas.
- Evaluaciones de competencias técnicas.

Módulo 2: Comunicación Efectiva y Trabajo en Equipo

Duración: 3 meses

Objetivos:

- Mejorar la comunicación entre el personal de enfermería y con los pacientes.
- Fomentar el trabajo en equipo y la colaboración interdisciplinaria.

Contenidos:

- Técnicas de comunicación efectiva.
- Estrategias para la resolución de conflictos.
- Dinámicas de trabajo en equipo.

Métodos de Evaluación:

- Role-playing y escenarios simulados.
- Feedback 360°.
- Encuestas de satisfacción del personal y pacientes.

Módulo 3: Manejo del Estrés y Bienestar Laboral

Duración: 3 meses

Objetivos:

- Proveer herramientas para el manejo del estrés y la prevención del burnout.
- Promover el bienestar físico y mental del personal.

Contenidos:

- Técnicas de manejo del estrés.
- Estrategias de autocuidado.
- Programas de ejercicio y mindfulness.

Métodos de Evaluación:

- Encuestas de bienestar y estrés laboral.
- Entrevistas individuales y grupales.
- Evaluación de la reducción del burnout.

Módulo 4: Implementación de Protocolos y Mejores Prácticas

Duración: 3 meses

Objetivos:

- Establecer y adherir a protocolos basados en mejores prácticas.
- Asegurar el cumplimiento de estándares de calidad y seguridad en la atención.

Contenidos:

- Revisión y actualización de protocolos clínicos.
- Implementación de prácticas basadas en la evidencia.
- Auditorías y seguimiento de la calidad.

Métodos de Evaluación:

- Auditorías internas y externas.
- Reportes de cumplimiento de protocolos.
- Evaluación de la mejora en indicadores de calidad.

Metodología de Enseñanza:

- Sesiones Teóricas: Clases presenciales y virtuales para la enseñanza de conceptos básicos y avanzados.
- Talleres Prácticos: Simulaciones y prácticas clínicas para aplicar los conocimientos adquiridos.
- Grupos de Discusión: Espacios para compartir experiencias y resolver dudas.
- Mentoría: Acompañamiento por parte de enfermeros senior para guiar a los participantes durante el programa.

Recursos Necesarios:

- Humanos: Instructores calificados, mentores, coordinadores de capacitación.
- Materiales: Equipos de simulación, recursos multimedia, manuales de procedimientos.
- Infraestructura: Salas de capacitación, acceso a plataformas virtuales, espacios para talleres prácticos.

Evaluación y Seguimiento:

- Evaluaciones Periódicas: Exámenes y pruebas prácticas trimestrales.
- Feedback Continuo: Encuestas y entrevistas para recoger retroalimentación del personal.

- Informe Final: Análisis de los resultados obtenidos y recomendaciones para futuras capacitaciones.

Indicadores de Éxito:

- Incremento en el conocimiento y habilidades técnicas del personal.
- Mejora en la comunicación y trabajo en equipo.
- Reducción del estrés y burnout entre el personal de enfermería.
- Aumento en el cumplimiento de protocolos y estándares de calidad.

Plan de Sostenibilidad:

- Revisiones Anuales: Actualización del programa basado en los resultados y nuevas necesidades.
- Capacitación de Nuevos Instructores: Formación continua de mentores e instructores.
- Integración con Otros Programas: Colaboración con otros programas de formación del hospital para asegurar una educación integral.

Este programa de capacitación continuo está diseñado para proporcionar al personal de enfermería las herramientas necesarias para mejorar la calidad de atención, fomentar un ambiente de trabajo saludable y asegurar el cumplimiento de los más altos estándares en la práctica clínica.

9.6. Apéndice F. Proceso para Mejorar la Disponibilidad y Calidad de los Insumos y Dispositivos Médicos

Objetivo:

Garantizar la disponibilidad y calidad de insumos y dispositivos médicos para mejorar la atención en el Hospital León Becerra Camacho.

Etapas del Proceso:

Evaluación Inicial y Planificación

1.1. Auditoría de Inventario:

Realizar una auditoría completa de los insumos y dispositivos médicos actuales.

Identificar insumos críticos y dispositivos con baja disponibilidad o calidad deficiente.

1.2. Identificación de Necesidades:

Consultar con el personal de enfermería y otros profesionales de salud para identificar necesidades específicas.

Analizar historiales de consumo y patrones de uso para prever necesidades futuras.

1.3. Definición de Estándares de Calidad:

- Establecer criterios de calidad para insumos y dispositivos médicos.
- Seleccionar proveedores que cumplan con los estándares de calidad establecidos.
- Adquisición y Gestión de Proveedores

2.1. Selección de Proveedores:

Evaluar y seleccionar proveedores basados en su capacidad para suministrar insumos de alta calidad y cumplir con los criterios establecidos.

Realizar acuerdos y contratos con proveedores seleccionados, asegurando términos claros sobre calidad, tiempos de entrega y precios.

2.2. Gestión de Compras:

- Implementar un sistema de gestión de compras eficiente para asegurar el aprovisionamiento continuo de insumos y dispositivos médicos.
- Establecer un calendario de pedidos regular para evitar desabastecimientos.
- Almacenamiento y Distribución

3.1. Optimización del Almacenamiento

- Diseñar un sistema de almacenamiento que facilite el acceso rápido y eficiente a los insumos.
- Implementar tecnologías de gestión de inventarios, como códigos de barras o sistemas RFID.

3.2. Monitoreo de Inventarios:

- Realizar controles periódicos de inventarios para asegurar la disponibilidad continua de insumos.
- Implementar un sistema de alertas para niveles bajos de stock.

3.3. Distribución Interna:

- Establecer procedimientos claros para la distribución de insumos a las diferentes áreas del hospital.
- Asegurar que todos los departamentos tengan acceso a los insumos necesarios en todo momento.
- Control de Calidad y Mejora Continua

4.1. Evaluación de Calidad:

- Realizar evaluaciones periódicas de la calidad de los insumos y dispositivos médicos recibidos.
- Obtener feedback del personal de salud sobre la calidad y eficacia de los insumos.

4.2. Gestión de Reclamos y Devoluciones:

- Establecer un sistema para manejar reclamos y devoluciones de insumos defectuosos o de baja calidad.

- Trabajar con proveedores para resolver problemas de calidad y asegurar reemplazos rápidos.

4.3. Revisión y Mejora Continua:

- Revisar y ajustar el proceso de adquisición y gestión de insumos basado en los datos de rendimiento y feedback del personal.
- Implementar mejoras continuas para optimizar la disponibilidad y calidad de los insumos y dispositivos médicos.

Indicadores de Éxito:

- Disponibilidad: Reducción de incidencias de desabastecimiento de insumos críticos al 5%.
- Calidad: Aumento del 95% en la satisfacción del personal con la calidad de los insumos.
- Eficiencia: Reducción del 20% en el tiempo promedio de respuesta para la reposición de insumos.

Responsables:

- Coordinador de Inventarios: Responsable de la auditoría de inventarios y monitoreo continuo.
- Gerente de Compras: Encargado de la gestión de proveedores y adquisiciones.
- Jefe de Almacén: Responsable del almacenamiento y distribución interna.
- Equipo de Calidad: Encargado de las evaluaciones de calidad y mejoras continuas.

Implementando este proceso, el Hospital León Becerra Camacho puede asegurar la disponibilidad y calidad óptima de los insumos y dispositivos médicos, mejorando significativamente la atención al paciente y la eficiencia operativa.