



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL ZAMORA”
Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social
Coordinación Estudios de Postgrado.**

Maestría en Docencia Universitaria.

**Actualización del Personal de Enfermería en La Atención del Usuario a
través de la Educación Permanente.
Seguro Social Ambulatorio Dr. Emilio Carmona Gómez.
Estado Barinas.**

Autor: Sara Sayago

C.I. 4.931.159

Tutor: Edeltri Soto

Barinas, marzo de 2007



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL ZAMORA”
Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social
Coordinación Estudios de Postgrado.**

Maestría en Docencia Universitaria.

**Actualización del Personal de Enfermería en La Atención del Usuario a
través de la Educación Permanente.
Seguro Social Ambulatorio Dr. Emilio Carmona Gómez.
Estado Barinas.**

**Autor: Sara
Sayago**

C.I. 4.931.159

Tutor: Edeltri Soto

Barinas, marzo de 2007

DEDICATORIA

Dedico el fruto de mi esfuerzo en primer lugar: Al Señor creador quien iluminó en todo momento y me dio vida para poder concretar esta meta.

A mis padres: Matilde de Sayago y Fidel Sayago (+), quienes me han acompañado y animado en mis triunfos, con sus orientaciones, en todo momento, para seguir adelante. Que el Señor los bendiga y los proteja.

A mis hijos: Miguel Ángel y Miguel Alberto, motivos de vida y motores de lucha, Dios los bendiga.

A mi esposo: Miguel Alvarado, fiel compañero y amigo y su paciencia.

A mis hermanos, Rosa, Angela, Miguel, Orangel, Jesús, Alba, Enrique y Lesbia, quienes han brindado su apoyo moral, sirviéndome de aliciente para el logro de las metas trazadas.

AGRADECIMIENTO

Cuando se acerca el cumplimiento de objetivos largamente acariciados, agradezco a Dios Todopoderoso haberme dado vida para alcanzar las metas y a su vez sea propicia la ocasión para hacerlo extensivo a:

La Universidad Nacional Experimental de los Llanos “Ezequiel Zamora” UNELLEZ- Barinas, por darme la oportunidad de lograr mi perfeccionamiento académico.

A la Msc. Edeltri Soto, tutora de mi trabajo de investigación, por sus valiosas orientaciones y acompañamiento en el desarrollo de la misma.

A la Directora Dra. Violeta Gallardo y al personal de enfermeros del Ambulatorio Dr. Emilio Carmona Gómez”, del estado Barinas, por la colaboración prestada durante la escolaridad y el desarrollo de la tesis.

A todos aquellos, que de una manera u otra colaboraron para la realización del presente estudio.

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Barinas, 8 de Marzo de 2006

Por la presente hago constar que he leído Trabajo de Grado, presentado por la Ciudadana: Sara Sayago, para optar al Título de Maestría en Docencia Universitaria, cuyo título es **Diseñar un Programa de Actualización del Personal de Enfermería en la Atención del Usuario a través de la Educación Permanente. Seguro Social Ambulatorio Dr. Emilio Carmona Gómez. Estado Barinas**, el mismo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

Dra. Edeltri Soto
C.I 6.429.681

ÍNDICE GENERAL

	pp.
Lista de Cuadros	vii
Lista de Gráficos.....	ix
Resumen	x
Introducción	11
Capítulo I. El Problema	
Planteamiento del Problema	14
Justificación	17
Objetivos de la Investigación	
Objetivo General.....	18
Objetivos Específicos	18
Alcances.....	19
Limitaciones	19
Capítulo II Marco Teórico	
Antecedentes.....	20
Bases Teóricas.....	23
Bases Legales	36
Capítulo III. Marco Metodológico	
Diseño de investigación	33
Metodología o Métodos a Aplicar	33
Metodología para la Fase de Detección de la Necesidad.....	34
Propósito.....	34
Estrategias.....	34
Sujetos Participantes.....	34
Sistema de Variables e Indicadores	34
Población y Muestra.....	36
Técnica de Recolección de	38
Datos.....	
Análisis e interpretación de los datos	39
Instrumento.....	39
Validez y Confiabilidad	40
Metodología para la fase de elaboración de la propuesta.....	42
Metodología para la fase de evaluación y factibilidad de la propuesta	43
Capítulo IV: Resultados	
Fase de Diagnostico. Resultados y Análisis.....	45
Resultados y análisis por ítems.....	46
Fase de elaboración de la propuesta	70
Conceptualización	70
Justificación	71
Fundamentación Social.....	71
Fundamentación Legal	72

Bases Filosófica	73
Bases Psicopedagógica	74
Programa de Actualización	74
Visión.....	
Misión	75
Principios	75
Características	76
Marco Referencial	77
Lineamientos para la Administración del Programa.....	77
Evaluación.....	77
Estructura del Programa.....	78
Objetivos del Programa.....	78
Contenido Temático del Programa.....	79
Plan de	80
Actividades.....	
Fase evaluación de la factibilidad.....	87
Resultados.....	
Factibilidad Política.....	87
Factibilidad Técnica	87
Factibilidad administrativa.....	88
Factibilidad Legal	88
Factibilidad económica.....	88
Presupuesto	89
Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones	86
Conclusiones.....	90
Recomendaciones	92
Bibliografía	93
Anexos.....	96
Anexo A : Modelo del instrumento	97
.....	
Anexo B: Validación del instrumento	101
Hoja de validación.....	102
Anexo C: Resultados de la Confiabilidad del instrumento aplicado.....	103
Anexo: D: Guión de Entrevista para la evaluación de la factibilidad.....	104

LISTA DE CUADROS

Cuadro	pp.
1. Operacionalización de las Variables	36
2. Determinación del tamaño de la muestra	37
3. Sujetos participantes.....	37
4. Frecuencias absolutas y relativas de ítem 1 y del indicador Actualización de de Conocimientos.....	46
5. Frecuencias absolutas y relativas de ítem 2 y del indicador Actualización Técnicas y Procedimientos.....	47
6. Frecuencias absolutas y relativas de ítem 3 y del indicador Actualización Técnicas y Procedimientos.....	48
7. Frecuencias absolutas y relativas de ítem 4 y del indicador Docencia	49
8. Frecuencias absolutas y relativas de ítem 5 y del indicador Habilidades y Destrezas.....	50
9. Frecuencias absolutas y relativas de ítem 6 y del indicador Investigación..	51
10. Frecuencias absolutas y relativas de ítem 7 y del indicador Investigación..	52
11. Frecuencias absolutas y relativas de ítem 8 y del indicador Usuario.....	53
12. Frecuencias absolutas y relativas de ítem 9 y del indicador Investigación.	54
13. Frecuencias absolutas y relativas de ítem 10 y del indicador Familia....	55
14. Frecuencias absolutas y relativas de ítem 11 y del indicador Familia.....	56
15. Frecuencias absolutas y relativas de ítem 12 y del indicador Oportunidades de estudio	57
16. Frecuencias absolutas y relativas de ítem 13 y del indicador Programas de Formación y Capacitación	57
17. Frecuencias absolutas y relativas de ítem 14 y del indicador Programas de Formación y Capacitación	58
18. Frecuencias absolutas y relativas de ítem 15 y del indicador Programas de Formación y Capacitación	59
19. Frecuencias absolutas y relativas de ítem 16 y del indicador Programas de Formación y Capacitación	60
20. Frecuencias absolutas y relativas de ítem 17 y del indicador Funciones...	61
21. Frecuencias absolutas y relativas de ítem 18 y del indicador Equipamiento.....	62
22. Frecuencias absolutas y relativas de ítem 19 y del indicador Nivelaciones.....	63
23. Frecuencias absolutas y relativas de ítem 20 y del indicador Nivelaciones	64
24. Frecuencias absolutas y relativas de ítem 21 y del indicador Nivelaciones	65
25. Frecuencias absolutas y relativas de ítem 22 y del indicador Nivelaciones	66
26. Presupuesto de inversión presupuestado	89

LISTA DE GRÁFICOS

	pp.
Gráfico	
1. Frecuencias absolutas y relativas de ítem 1 y del indicador Actualización de de Conocimientos.....	46
2. Frecuencias absolutas y relativas de ítem 2 y del indicador Actualización Técnicas y Procedimientos.....	47
3. Frecuencias absolutas y relativas de ítem 3 y del indicador Actualización Técnicas y Procedimientos.....	48
4. Frecuencias absolutas y relativas de ítem 4 y del indicador Docencia	49
5. Frecuencias absolutas y relativas de ítem 5 y del indicador Habilidades y Destrezas.....	50
6. Frecuencias absolutas y relativas de ítem 6 y del indicador Investigación..	51
7. Frecuencias absolutas y relativas de ítem 7 y del indicador Investigación..	52
8. Frecuencias absolutas y relativas de ítem 8 y del indicador Usuario.....	53
9. Frecuencias absolutas y relativas de ítem 9 y del indicador Investigación.	54
10. Frecuencias absolutas y relativas de ítem 10 y del indicador Familia....	55
11. Frecuencias absolutas y relativas de ítem 11 y del indicador Familia.....	56
12. Frecuencias absolutas y relativas de ítem 12 y del indicador Oportunidades de estudio	57
13. Frecuencias absolutas y relativas de ítem 13 y del indicador Programas de Formación y Capacitación	58
14. Frecuencias absolutas y relativas de ítem 14 y del indicador Programas de Formación y Capacitación	59
15. Frecuencias absolutas y relativas de ítem 15 y del indicador Programas de Formación y Capacitación	60
16. Frecuencias absolutas y relativas de ítem 16 y del indicador Programas de Formación y Capacitación	61
17. Frecuencias absolutas y relativas de ítem 17 y del indicador Funciones...	62
18. Frecuencias absolutas y relativas de ítem 18 y del indicador Equipamiento.....	63
19. Frecuencias absolutas y relativas de ítem 19 y del indicador Nivelaciones.....	64
20. Frecuencias absolutas y relativas de ítem 20 y del indicador Nivelaciones	65
21. Frecuencias absolutas y relativas de ítem 21 y del indicador Nivelaciones	66
22. Frecuencias absolutas y relativas de ítem 22 y del indicador Nivelaciones	67



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"

Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social
Coordinación Estudios de Postgrado.
Maestría en Docencia Universitaria.

Actualización del Personal de Enfermería en La Atención del Usuario a través de
la Educación Permanente. Seguro Social Ambulatorio
Dr. Emilio Carmona Gómez. Estado Barinas.

Autor : Sara Sayago
Tutor : Edeltri Soto
Fecha :Marzo de 2007

RESUMEN

El propósito del presente trabajo fue diseñar un programa de actualización del personal de enfermería en la atención del usuario a través de la Educación Permanente en el Seguro Social Ambulatorio Dr. Emilio Carmona Gómez. Estado Barinas, el cual surge de la necesidad detectada en el diagnóstico como es una praxis social alejada del deber ser, es decir manejo de conocimientos tradicionales no acordes con los avances tecnológicos y científicos de la sociedad actual. El estudio se ubicó en una investigación de Proyecto Factible, en sus fases de Metodología detección de la necesidad, elaboración de la propuesta y la factibilidad de la propuesta. La población fue 50 enfermeros que laboran en el centro asistencial, la cual estuvo representada por una muestra de 44 sujetos de estudio, según Krejci, Duluth y Morgan (1975), para la recolección de datos se aplicó un instrumento de Escalamiento Lickert, el cual constó de 22 ítems, el mismo fue sometido a los procesos de validación de contenido por juicio de expertos y se realizó una prueba piloto a 10 sujetos con características similares, con el fin de verificar su pertinencia y factibilidad. La confiabilidad del instrumento se obtuvo mediante el cálculo del coeficiente de consistencia interna de Alfa de Cronbach, el cual dio como resultado 0,92, considerada de acuerdo con las escalas de valoración de la confiabilidad muy alta. Para analizar los resultados se calculó las frecuencias, porcentajes de cada ítems; de la misma forma se precisó cuadros de valores, gráficos, análisis, llegando a la conclusión que existe la necesidad de una actualización del personal de enfermería a través de la educación permanente.

Descriptores: Personal de enfermería, usuario, programa actualización, educación permanente.

INTRODUCCIÓN

La enfermería como profesión social orienta el proceso de atención al usuario a partir de su propia experiencia, del intercambio de opiniones, de la realidad virtual, aplicación de nuevas estrategias acorde al perfil epidemiológico, en función de los cambios tecnológicos y de la producción de bienes y servicios; obteniendo así mayor competencia y desempeño profesional propiciando mejor calidad del proceso de atención al usuario y contribuyendo a llevar un nivel óptimo de vida en la población. La constante actualización del personal de enfermería, se torna como una necesidad en el logro de estos objetivos, ante ello surge la inquietud de reorientar y reorganizar los programas del proceso de atención al usuario asegurado y en particular al que acude día a día a la consulta del Seguro Social Ambulatorio Dr. Emilio Carmona Gómez del Estado Barinas, en busca de prestación de un servicio óptimo que cubra sus necesidades y/o problemas inmediatos y mediatos y a largo plazo.

En tal sentido, se propuso el programa de actualización del personal de enfermería en el proceso de atención del usuario, a través de la Educación Permanente en el Seguro Social Ambulatorio Dr. Emilio Carmona Gómez del Estado Barinas, con el fin de aprovechar al máximo el potencial científico, técnico y conceptual del profesional de enfermería, que garanticen la actualización y ampliación de los conocimientos y la mejora de las aptitudes para su desarrollo y desenvolvimiento.

Para ello se requiere que el personal de enfermería propicie el desarrollo de la educación permanente que les permita actualizar y renovar sus conocimientos, habilidades y destrezas a tono con los avances científicos- tecnológicos de hoy; Contribuyendo a su formación de profesionales altamente competitivos, creativos, humanos, con mayor vocación de servicio, dispuestos a enfrentar los retos que les ofrece su digna profesión. No obstante, como cuestionamiento de la pertinencia de la

realidad educativa a través de los programas de actualización en enfermería en El Seguro Social Ambulatorio Dr. Emilio Carmona Gómez del Estado Barinas; Se observa diariamente una praxis social alejada del deber ser, donde existe manejo de conocimientos tradicionales no ajustados a los avances de la sociedad actual. Surge entonces la interrogante: ¿Se está actualizando el personal de enfermería del Seguro Social Ambulatorio Dr. Emilio Carmona Gómez del Estado Barinas en la atención del usuario?

En atención a ello, en el sector de enfermería en los últimos años se ha venido adquiriendo un alto sentido de compromiso en lo que respecta a mantener estos profesionales de la salud a la par de los avances que ofrece en la actualidad la globalización, que conducen al desarrollo y perfeccionamiento de los diversos servicios que conforman la ciencia de la salud; es necesario entonces, implementar programas de actualización a través de la educación permanente donde la enfermería capacite sus profesionales con eficiencia y calidad en el desarrollo de sus funciones.

Para el logro del propósito planteado en la investigación como es el diseño del programa de actualización del personal de enfermería en la atención al usuario a través de la educación permanente en el Seguro Social Ambulatorio Dr. Emilio Carmona Gómez del Estado Barinas, se realizó a través de la metodología de tipo Proyecto Factible.

De allí que el presente estudio se estructuró en cinco capítulos, a saber: El capítulo I está referido a la descripción general del planteamiento del problema, por la que atraviesa El Seguro Social Ambulatorio Dr. Emilio Carmona Gómez del Estado Barinas, donde se observa diariamente una praxis alejada del Deber Ser, el manejo de los conocimientos tradicionales no ajustados a los avances científico- tecnológicos de la sociedad actual; paralelo a esto el escepticismo a los cambios y la obsolescencia por parte del personal de enfermería que allí labora, la falta de la figura docente que incentive a dichos profesionales a mantenerse actualizados a través de la educación

permanente, la cual contribuye al desarrollo y perfeccionamiento en los conocimientos humanísticos científicos tecnológicos, con el fin de formarse profesionales de enfermería más competentes, creativos y eficaces en el cumplimiento de sus funciones: comprende además la Justificación, Objetivos Generales y Específicos, Alcances y Limitaciones.

En el Capítulo II referido al Marco Teórico se encuentran los antecedentes en los cuales se fundamenta la investigación en las que se cita a Gallardo, E y ADILE C, de la Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado (2003); El Centro de Información Documental e Investigación de Enfermería en el Estado Aragua (2003), La Organización Panamericana de la Salud (2005). Dentro del Marco Legal se toma en cuenta lo planteado en la Constitución de La República Bolivariana de Venezuela 1999 en su Art. 84, destaca las líneas generales de equilibrio social 2002-2007 y lo que plantea IVEPLAN (2002), “acceso a la salud en función de las necesidades”. Por otra parte la Ley del Ejercicio Profesional de la Enfermería (1983), en su Art. 10 y las obligaciones del personal de enfermería referidas entre otras a actuar en forma acorde a las circunstancias y a los conocimientos científicos, talleres, eventos, congresos, etc.

El capítulo III, comprende el Marco Metodológico, el cual hace referencia al Diseño, el cual es de tipo proyecto factible, que consiste según lo establece la Universidad Pedagógica Experimental Libertador UPEL (2006); “En la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta, de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales y en donde se desarrollan los procedimientos o fases referidas a diagnóstico de la situación o detección de necesidades; elaboración de la propuesta; evaluación de la factibilidad de la propuesta, además la conceptualización de las variables de estudio: Actualización y Educación Permanente .

Capítulo IV se reflejan los resultados de cada una de las fases de la metodología de Proyecto Factible, seguidamente el Capítulo V reseña las conclusiones, recomendaciones, acompañado de las referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Seguro Social Ambulatorio Dr. Emilio Carmona Gómez ubicado en la Urbanización Los Próceres final de las avenidas Agustín Codazzi, del Municipio Barinas Estado Barinas, es un organismo centralizado de la administración pública nacional que persigue la puesta en práctica de los programas de servicios médicos asistenciales a fin de cumplir con los principios de seguridad social en el Estado Barinas. Su misión es administrar los servicios de enfermería utilizando eficientemente los recursos para garantizar un servicio oportuno y de óptima calidad al individuo, familia y comunidad.

En cuanto a la filosofía El Seguro Social Ambulatorio Dr. Emilio Carmona Gómez guía su pensamiento en la atención del individuo, familia y comunidad fundamentado en las acciones para satisfacer las necesidades biopsicosociales del ser humano, y sostiene que para lograrlo debe mantenerse una constante actualización de los conocimientos del personal de enfermería, un mejoramiento y evolución de las técnicas o procedimientos de enfermería, cubriendo los aspectos preventivos, curativos, educacionales y asesoramiento en la rehabilitación del usuario.

Entre las principales funciones del Seguro Social Ambulatorio Dr. Emilio Carmona Gómez del Estado Barinas; se resumen, Prevención, es en ésta etapa que se detecta la enfermedad, se hace un diagnóstico, abarca el tratamiento oportuno y la protección específica de la enfermedad. Curación, consiste en proporcionar tratamiento médico, así como también brindar un servicio asistencial en caso necesario.

Rehabilitación, propicia la reintegración del usuario a su medio ambiente familiar y social limitando en lo posible el daño y las secuelas originadas por la enfermedad. En contraste a lo anterior se aprecia diariamente una praxis social alejada del deber ser, donde existe manejo de conocimientos tradicionales, no ajustados a los avances científicos tecnológicos de la sociedad actual; como por ejemplo, el desconocimiento de funcionamiento de equipos de alta tecnología, como por ejemplo desfibrilador, electrocardiógrafos, aspirador con sistemas cerrados, artroscopios, laparoscopios, electrocauterio, bombas de infusión, incubadoras, entre otros; de igual manera las técnicas o procedimientos para realizar actos como el quirúrgico, manejo de pacientes en cuidados intensivos, neonatales, pacientes con diabetes, cardiópatas, con traumatismos cerrados, con enfermedades infectocontagiosas, aunado a esto la atención deshumanizada al paciente, por parte del personal de enfermería, el poco trabajo en equipo, registro y control del usuario no automatizado, inadecuada asignación y distribución del personal, debilidades en la prevención de distintas enfermedades.

Paralelamente a esta situación se aprecia el escepticismo a los cambios y la obsolescencia del personal de enfermería que labora en El Seguro Social Ambulatorio Dr. Emilio Carmona Gómez del Estado Barinas;, lo que impide las transposiciones de una cultura abierta, dispuesta a participar en actualizaciones e innovaciones que a diario surgen en el campo de la salud, los cuales motivan a investigar, indagar, intercambiar ideas, opiniones, vivir experiencias propias del aprendizaje, adquirir habilidades, destrezas y sobre todo la seguridad de tener conocimientos que permitan a estos profesionales enfrentar situaciones de riesgos de salud a los cuales está expuesto involuntariamente el ser humano, así como también se prepare para ser más competente, dispuesto a debatir, analizar y compartir diversos temas y avances referentes a la salud.

Por otra parte, la falta de la figura docente que incentive al personal de enfermería del Seguro Social Ambulatorio Dr. Emilio Carmona Gómez del Estado Barinas; a

mantenerse actualizado tanto en la atención al usuario como en las concepciones educativas de innovaciones avanzadas que se incrementan el ámbito de la salud, con el fin de hacer más eficiente y efectivo el servicio brindado al usuario que acude a centros asistenciales en busca de soluciones a sus problemas y/o necesidades. Dicha figura es esencial para conducir a los profesionales de enfermería a mantener una educación permanente a través de cursos, congresos, talleres, seminarios, entre otros, y así estar a la vanguardia de las actualizaciones científicas, tecnológicas y procedimentales, contribuyendo al perfeccionamiento intencional de las facultades intelectuales y laborales.

Otra de las circunstancias que contribuyen a la falta de actualización y de la educación permanente es la carencia de materiales y equipos que permitan la difusión y extensión del conocimiento humanístico, científico y tecnológico en El Seguro Social Ambulatorio Dr. Emilio Carmona Gómez del Estado Barinas.

Entre los planes nacionales máximos a ponerse en marcha se encuentra la ampliación del Seguro Social Ambulatorio Dr. Emilio Carmona Gómez del Estado Barinas, y con ello el funcionamiento de otros servicios, tales como urología, cardiología, traumatología, neumología, obstetricia, áreas quirúrgicas, hospitalización, etc.; cubriendo las demandas requeridas por la población que acude a dicho centro asistencial en busca de respuestas favorables a su desarrollo como ser biopsicosocial.

Ante ello el Seguro Social Ambulatorio Dr. Emilio Carmona Gómez del Estado Barinas, debe responder a lo pautado en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y así alcanzar justicia social en lo que respecta a una salud y calidad de vida de igual atención para todos, tal como lo establece el equilibrio social. Líneas Generales del Plan de Desarrollo de la Nación. (2001- 2007).

En concordancia con los aspectos expresados se formulan las siguientes interrogantes directrices de la presente investigación:

1. ¿Cuál es la situación actual del personal de enfermería del Seguro Social Ambulatorio Dr. Emilio Carmona Gómez del Estado Barinas, en referencia a la actualización permanente que debe poseer al prestar el servicio de atención al usuario?

2. ¿El diseño de un Programa de Actualización de Estrategias de Atención al Usuario, a través de la Educación Permanente, dirigidas al personal de enfermería del Seguro Social Ambulatorio Dr. Emilio Carmona Gómez del Estado Barinas implicaría el desarrollo de un mejor servicio de atención del usuario?

3. ¿Es factible desde el punto de vista económico, social, político, técnico y administrativo, la creación de un programa de Actualización de Estrategias de Atención al Usuario, a través de la Educación Permanente, dirigido al personal de enfermería del Seguro Social Ambulatorio Dr. Emilio Carmona Gómez del Estado Barinas?

Justificación

Los cambios científicos tecnológicos sucedidos en las postrimerías del siglo XX en el sector salud obligan en el nuevo milenio al profesional de enfermería a participar en programas de actualización a través de la educación permanente y estar así a la vanguardia de estos avances. Para ello es necesario el diseño de un programa de estrategias teórico- metodológicas sustentado en las necesidades académicas del personal a fin de mejorar su práctica en pro de una mejor calidad del servicio social-asistencial.

En este sentido el presente estudio se justifica en la medida en que busca a través de la educación permanente, estrategias pedagógicas y gerenciales, de transformación del servicio de salud presente durante el desempeño laboral del personal de enfermería del Seguro Social Ambulatorio Dr. Emilio Carmona Gómez del Estado Barinas, demostrando así la mejor preparación y capacitación científico-técnica que dicho personal adquiere a través de sus conocimientos teórico- prácticos; permitiéndose mejorar la calidad de atención al usuario, familia y comunidad, con el propósito de lograr una educación permanente que constituya el punto de partida hacia la excelencia del especialista en enfermería.

Igualmente, la investigación justifica su pertinencia teórica, social y política al poseer correspondencia con lo pautado en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), en lo que se refiere al sector salud y especialmente en el Art. 84, donde se plantea la promoción y desarrollo de una política nacional de formación de profesionales y técnicos en dicho sector.

Objetivos

Objetivo General:

- Diseñar un Programa de Actualización del Personal de Enfermería en la atención del Usuario a través de la Educación Permanente en El Seguro Social Ambulatorio Dr. Emilio Carmona Gómez del Estado Barinas”.

Objetivos Específicos:

- Realizar un diagnóstico sobre las necesidades de actualización del personal de enfermería en la atención del usuario a través de la educación permanente del Seguro Social Ambulatorio Dr. Emilio Carmona Gómez del Estado Barinas.

- Determinar la factibilidad técnica, política, social y administrativa del programa de actualización del personal de enfermería en la atención del usuario a través de la educación permanente del Seguro Social Ambulatorio Dr. Emilio Carmona Gómez del Estado Barinas.

- Propiciar un programa de actualización del personal de enfermería en la atención al usuario a través de la educación permanente en el Seguro Social Ambulatorio Dr. Emilio Carmona Gómez del Estado Barinas.

Alcances y Limitaciones

Alcances.

La capacitación y actualización son la forma más segura de adquirir conocimientos, habilidades y destrezas, ser competente para poder debatir, participar, analizar, desarrollar capacidades personales que puedan desplegar con excelencia su labor como profesional de enfermería

El diseño del programa de Actualización del Personal de enfermería en la atención del usuario, a través de la Educación Permanente del Seguro Social Ambulatorio Dr. Emilio Carmona Gómez del Estado Barinas, genera el replanteamiento de la dinámica de desempeño laboral del personal de enfermería, por cuanto establecería la creación de la misión y visión en relación con el proceso de atención al usuario a través de la educación permanente, en pro de garantizar el disfrute de los derechos sociales de todos de forma universal y equitativa.

Limitaciones.

Los profesionales de enfermería del Seguro Social Ambulatorio Dr. Emilio Carmona Gómez del Estado Barinas, no cuentan con programas de estudio destinados a mantener la actualización de los servicios.

A nivel regional el estado Barinas no cuenta con centros de capacitación, bibliografía, documentación e investigaciones que permitan al personal de enfermería renovar y actualizar sus conocimientos a través de una educación permanente.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes

Gallardo, E y Adiel C. (2003) en su trabajo de investigación para la Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado, plantean un proyecto de creación de la clínica de enfermería del adulto, para el seguimiento, vigilancia, control de signos y síntomas de enfermedades, así como la identificación de situaciones de riesgo, descompensación y otros problemas que presenta el adulto, con el fin de fomentar el auto estima y la autonomía del usuario y facilitar el acceso a los servicios sanitarios y sociales con que cuenta el ambulatorio. Por otra parte, la creación de dicha clínica contribuiría a que la enfermería cuente con un centro de innovación y de referencia competitiva por su alto nivel de desarrollo humano, científico y de trascendencia profesional, que garantice la más alta calidad de atención en salud a los usuarios, a través de la prestación del servicio. Así mismo se diseñan estrategias educativas, gestión de procesos e investigación, propuestas reaplicables y readaptables que permitan el mejoramiento continuo del quehacer de enfermería.

En contraste con los objetivos que se persiguen en la presente investigación se actualizaría al personal de enfermería en cuanto a la entrevista y atención del usuario que acude a consulta Seguro Social Ambulatorio Dr. Emilio Carmona Gómez del Estado Barinas, en lo referente a revisión de la historia integral, revisión de exámenes de laboratorio, valoración física por sistemas y medición de signos vitales y cognoscitivos, realización del Soape o Pes, valoración en consultas sucesivas, realización de planes educativos al personal del ambulatorio, usuario, familia y comunidad, mediante talleres, exposiciones, charlas, identificación de los factores de

riesgo a los usuarios que acuden a la consulta del Seguro Social Ambulatorio Dr. Emilio Carmona Gómez del Estado Barinas.

El Centro de Información, Documentación e Investigación en personal de enfermería en el Estado Aragua, (2003), ha realizado cursos de formación y desarrollo personal a enfermeras y promueve la investigación básica y aplicada; fomenta la investigación vinculada al desarrollo teórico- práctico a nivel hospitalario y comunitario; implementa un programa de formación permanente de investigación en enfermería; desarrolla líneas de investigación en el campo de enfermería; dinamiza el desarrollo de la función científica como actividad del personal de enfermería desde todo ámbito de desempeño. Desarrolla proyectos de investigación acordes con las áreas y líneas de investigación definidas en la región; ofrece asesorías en las investigaciones en enfermería que se estén desarrollando en la región; reglamenta el centro telemático desde su sede organizacional, funcionamiento y conexión con los órganos e instituciones relacionadas con la información e investigación; crea un medio de divulgación a través de la página Web, para la publicación de los estudios y avances en enfermería en el ámbito regional, nacional e internacional.

A diferencia del presente estudio de investigación “Actualización del personal de enfermería a través de la Educación Permanente”, el centro de información, documentación e investigación en enfermería permite al Estado Aragua contar con un organismo puntual en el desarrollo científico y tecnológico necesario para elevar su competitividad en el ámbito de la salud.

La investigación persigue diagnosticar las necesidades de actualización permanente del personal de enfermería del Seguro Social Ambulatorio Dr. Emilio Carmona Gómez del Estado Barinas en relación al trato del usuario, basándose en una política de diagnóstico del escenario donde ocurren los hechos a fin de ser transformados, y en la organización a las necesidades de atención del usuario que demanda mejor servicio asistencial con proyección social de la comunidad.

En el Hospital Dr. Luís Razzeti del Estado Barinas, según directriz del Ministerio de Salud y Desarrollo Social (2003), refiere en su programa de actualización del personal de enfermería a través de la educación permanente, señala que los profesionales de enfermería ofrecen programas de educación continua durante todo el año, dirigidos al personal de enfermería, usuarios, familiares del usuario. La actualización de los diversos tópicos se realiza mensualmente con la participación de enfermeros especializados en cada servicio; ofreciéndose dentro de la institución, el manejo de equipos, actualizaciones en terapias, entrenamiento y seguimiento de programas con la finalidad de llevar al profesional hacia la excelencia, así como también orientar a los usuarios y familiares en cuanto a los aspectos teórico conceptuales y metodológicos del tratamiento de su enfermedad.

La diferencia de la presente investigación con el trabajo en proceso en el Hospital Dr. Luís Razzeti de Estado Barinas; se constituye a nivel del alcance institucional por cuanto se quiere lograr la actualización del personal de enfermería que labora en el Seguro Social Ambulatorio Dr. Emilio Carmona Gómez del Estado Barinas; es decir, que es desde el punto de vista operativo por cuanto cambió el objeto de estudio; se considera la enfermería como profesión social, no se fundamenta solo en procedimientos básicos y conceptos aislados, también en procesos e interrelaciones que explican la naturaleza de la profesión y la de los sujetos de atención de la enfermería.

Organización Panamericana de la Salud. (2005). El grupo Baxter en el I Taller Subregional de Evaluación de Proyectos y Procesos de Capacitación de los Recursos Humanos, efectuado en Buenos Aires- Argentina, aborda la capacitación a través de la realización de talleres subregionales, donde se destaca el análisis de problemas en la evaluación de los proyectos y procesos educativos de los servicios de salud; discute las distintas opciones y desarrollos que se inscriben en la evaluación de procesos y resultados de la capacitación del personal; delinea criterios evaluativos desarrollados por niveles técnicos y crea una sección en el sitio Web del Instituto de Altos Estudios

“Dr. Arnaldo Gabaldón” (Venezuela) denominado “Educación Permanente en Salud en América Latina” (EPSAL).

En contraste con la investigación del Programa de Actualización del Personal de Enfermería, éste permite realizar actividades acordes a los avances científicos y tecnológicos, facilitando la constante revisión de los mismos, tornándose como instrumento útil para subsanar necesidades de la región.

Facultad de Enfermería, Biblioteca Virtual de la Universidad de Venezuela, bajo el nuevo escenario de la Pág. Web, plantea a los profesionales de la enfermería la divulgación de los avances en las categorías de anatomía, cirugía de mano, cardiología infantil, gastroenterología, inmunología, medicina interna, neumonología, nutrición y dietética, oftalmología pediátrica, psiquiatría, cardiología, entre otros; a través de cursos, programas, seminarios, talleres, que se imparten en la Facultad de Enfermería, transmitiendo estos conocimientos y avances a los hospitales del Distrito Federal; de igual manera participan e intercambian conocimientos, técnicas, investigaciones, procedimientos, con otras universidades del país, tales como Universidad de los Andes (Mérida), Universidad Experimental nacional Rómulo Gallegos (Guárico), La Escuela de Enfermería de Maracay, El Colegio Universitario Cecilio Acosta (Miranda), del mismo modo mantiene actualizado a todo el personal de enfermería a nivel regional, nacional e internacional.

En atención a estos avances de las conexiones en red, en deseable lograr mantener al personal de enfermería del Seguro Social Ambulatorio Dr. Emilio Carmona Gómez del Estado Barinas, motivado a participar en diferentes alternativas de superación y actualización constante, logrando autonomía, mayor competencia técnico científica y con el más acentuado espíritu humanístico, entusiasta, motivado a articular la educación permanente en la prestación de servicios.

Bases Teóricas

Actualización del personal de enfermería en la atención del usuario a través de la Educación Permanente.

La enfermería como profesión social debe proponer modelos que orienten el proceso de atención del usuario, a partir de la propia experiencia, el intercambio de opiniones, experiencias de la realidad virtual, nuevas estrategias acorde al perfil epidemiológico, la globalización planetaria, giran en función de los cambios tecnológicos, producción de bienes y servicios, mantenerse en constante actualización a través de la educación permanente, con el fin de estar acorde a las exigencias sociales y brindar una mejor calidad en el proceso de atención al usuario, para ello es necesario vincular el perfeccionamiento y superación de los recursos humanos; con la integración docencia, atención al usuario y funcionamiento de los servicios, el desarrollo del proceso de reforma y descentralización de salud implica profundos cambios que nos permitirá lograr avances, en virtud de oportunidades al proceso mismo, consolidar, fortalecer, corregir rumbos, reorientar la atención del usuario a través de la educación permanente siguiendo directrices del Ministerio de Salud y Desarrollo Social, cuya visión es el desarrollo de modelos de atención integral en los establecimientos de salud del país para relanzar los Programas de Salud Pública, teniendo como aspecto vital “Disminuir las oportunidades perdidas que tanto daño le han producido a la población, al no ser atendidos holísticamente en sus necesidades de salud.”

De allí que es necesario contar con modelos de capacitación que cubran las necesidades de actualización del personal de enfermería para así garantizar la atención holística del usuario, vinculando el perfeccionamiento y supervisión del personal de enfermería con la integración docencia- atención médica, investigación en cada servicio de salud y también dependerá de lo que se haga para lograr una mejor competencia y desempeño laboral profesional que propicie una mejor calidad

del proceso de atención al usuario, lo que sin duda junto a las acciones contribuirá a elevar la calidad de vida de las personas. Con la intención de que las personas desarrollen al máximo sus capacidades para mantener y conservar la vida y permitir que contribuyan a esforzarse en comprender las alteraciones de las funciones ocasionadas por problemas de salud.

La actualización, según Freire (2001), se entiende como un proceso educativo formal, mediante el cual el hombre a través de sus relaciones con el mundo es capaz de profundizar la toma de conciencia de la realidad en la cual está inmerso, realiza acciones que le permiten superar obstáculos.

En concordancia con el programa de actualización de enfermería en la atención del usuario a través de la educación permanente, la actualización es una de las actividades formativas que contribuye al desarrollo de los profesionales de la salud.

Sus propósitos son la consolidación y la puesta al día de los conocimientos científicos y humanísticos que cada profesional requiere para conducir el aprendizaje de los diversos contenidos de la rama de la salud. Igualmente, propicia el desarrollo de las teorías, la práctica y la creatividad de los enfermeros en servicio.

Al respecto Mejias, A. (2002), plantea la actualización como una de las alternativas educativas que busca la toma de conciencia del hombre entorno a la realidad en la cual vive, a través de un cambio de comportamiento para su beneficio y el de la sociedad.

En relación con el programa de actualización del personal de enfermería es de esperar que los enfermeros tengan alternativas que les oriente hacia la práctica profesional basada en conocimientos, actitudes y valores, fomentando las cualidades humanas que le ayuden a enriquecer su personalidad, y le permitan brindar una ayuda personalizada y de calidad al usuario.

Según Poulantzas, N. (2003), “La actualización es un trabajo de transformación sobre un concepto determinado, cuyo resultado es la producción de algo nuevo”. (p.34).

Paralela a esta definición el programa de actualización del personal de enfermería en la atención al usuario, comprende desde ésta perspectiva de transformar los pensamientos en que se hayan inmersos la obsolescencia, las tareas y funciones del enfermero (a), los objetivos del trabajo, los instrumentos y los servicios de salud; hasta la preparación de un profesional de enfermería dispuesto a enfrentar retos que demanda la profesión.

Castrillón, C. (2001), expone la capacitación como “una acción tendiente a desarrollar, proporcionar y/o perfeccionar las aptitudes de los enfermeros(as) para que se desempeñe correctamente en un puesto de trabajo. (p.94)

Tomando en cuenta el programa de actualización de enfermería en la atención del usuario a través de la educación permanente la capacitación y actualización es la forma más segura de adquirir conocimientos, habilidades y destrezas para desempeñarse mejor en cualquier servicio de la salud.

Por su parte, la educación permanente es una estrategia pedagógica de problematización y transformación de los servicios de salud presente durante toda la vida laboral del personal de enfermería y de apoyo a éste, que deviene en alternativas para alcanzar la visión identificada por este personal, es un proceso de aprendizaje permanente y colectivo en los servicios de salud que permite la construcción de valores, conocimientos y cultura.

La Educación Permanente no es una tarea de años recientes, siempre se trabajó para rescatar y mantener el accionar con calidad, determinar la necesidad de los servicios y del personal.

Actualmente se trabaja con los procesos capacitantes y soluciones gerenciales que se adoptan para mejorar los servicios a los usuarios internos y externos.

La Educación Permanente capacita al personal de enfermería para promover, dirigir y desarrollar programas y propuestas, prepara a los grupos de trabajo en las diferentes áreas, identificando las necesidades generales del personal de enfermería, permitiendo de esta manera que revise bibliografía para mantenerse actualizado, elevando su nivel científico técnico, su calidad de conocimientos y la atención brindada con calidad a usuarios y familiares, también se logra un alto grado de motivación y compromiso en la elevación de la calidad de las actividades profesionales que el trabajador de la salud brinda a la población.

Es importante resaltar que la educación permanente está orientada a las demandas cambiantes de la sociedad, considerando al hombre como eje de un proyecto constructor en proceso de cambio constante, de perfeccionamiento, como elemento integrador de su entorno.

La educación permanente en enfermería por su naturaleza debe preparar el recurso humano para ser capaz de ejecutar eficiente y completamente su profesión para cumplir el rol de agente transformador social sustentado en un enfoque de aprendizaje innovador que integre el “ser” para el “deber ser” en forma cualitativa.

Es tarea fundamental de la educación permanente la integración cultural del país, así como también la conformación y consolidación de los logros sociales y culturales alcanzados por el desarrollo nacional. Ello implica desarrollo del auto conocimiento, el perfeccionamiento personal y profesional a través de la investigación científica, el desarrollo del pensamiento reflexivo y creatividad frente a las experiencias humanas en las diferentes etapas de la vida para mantener, fomentar o recuperar la salud individual y colectiva.

El proceso de formación y actualización del profesional de enfermería se lleva a cabo a través de la educación permanente, como estrategia para lograr una mayor competencia y desempeño profesional que propicie una mayor calidad del proceso de atención, lo que sin duda junto a las acciones contribuya a elevar la calidad de vida de las personas.

En la medida que se proponga una educación permanente, será efectivo el compromiso en la transformación de la práctica laboral y social, así como la calidad de la atención integrando instituciones prestadoras de servicios. Ello implica la redefinición curricular alrededor de ámbitos de problemas y acciones y el estudio contextualizado de la práctica y las necesidades integrales de la comunidad y de los usuarios, integrando modelos según la demanda de las necesidades para un mejor logro de lo propuesto

En cuanto a La Educación Permanente, Malagón, G. (2003), plantea: “Quizás no exista otro escenario en donde la docencia tenga mayor relevancia que en el hospital. El hospital es y debe ser el templo de la educación en todas sus expresiones y a todos los niveles” p.323.

En relación a la actualización del personal de enfermería a través de la educación permanente en los diferentes centros asistenciales y como ingrediente fundamental y estímulo necesario para generar sana competencia y afán de superación.

De acuerdo a Galán, de V. E. (2000), “La inducción a la educación permanente es continuar con instrucciones específicas relacionadas con la actividad a realizar y a la forma más cónsona de actualizar los elementos de un trabajo”. (p.18).

En concordancia con la educación permanente para mantener actualizado al personal de enfermería; es necesario continuar con recordatorios constantes, tales como talleres, seminarios, congresos, que promuevan la libre expresión de

inquietudes que faciliten la retroalimentación con relación a técnicas y procedimientos que faciliten la auto evaluación del rendimiento.

Ponton, G. (20031), plantea "... el personal encargado de conducir la educación permanente debe tener condiciones metodológicas que le permitan utilizar el idioma adecuado para el grupo que va a capacitar "(p.28).

De igual modo el personal de enfermería encargado de actualizar a través de la educación permanente debe tener capacidad de liderazgo, poder de motivación entre los demás trabajadores para que lo escuchen, esto significa que la labor docente no puede improvisarse y menos delegarse a la ligera a cualquier funcionario de la institución.

Londoño y Pontón (2001), La Educación Permanente para los profesionales de la salud significa una importante responsabilidad para los directores de las instituciones pues la eficiencia, la respuesta a las expectativas de la comunidad y la buena imagen depende en gran parte de ellos.

Con relación a los programas de actualización permanente a los profesionales de la salud en los distintos centros asistenciales, contribuyen de manera general al buen funcionamiento de la institución, al respecto, al buen trato y a óptimas relaciones humanas.

Expone Galán, de V. E (2000), si la labor educativa no obedece a una programación formal, sino que se relega a eventuales actividades, puede incurrirse en peligrosa rutina de los profesionales, exponiendo la credibilidad del usuario. (p.63).

Es así como los centros asistenciales de salud de hoy, se mueven necesariamente en la orbita de las actualizaciones, de las competencias, y esto sólo puede ser favorable si todo el personal de enfermería esta consciente de la necesidad de

permanente actualización de conocimientos que se reflejen en la confianza del usuario y su satisfacción completa de los servicios que presta.

Calidad de la atención del usuario por el personal de enfermería

El cuidado de la salud ha presentado desde siempre un compromiso primordial para los profesionales de la salud, sin embargo en este nuevo siglo significa todo un reto por el hecho de que cada día se demandan, no solo servicios técnicamente actualizados, sino porque en ellos debe estar implícitos un servicio que respete en todo momento la dignidad y valor de la persona a quien se atiende.

Según la Organización Mundial de la Salud (2001), considera la capacitación de los profesionales en enfermería como punto clave en el desarrollo del capital humano con el que cuentan los servicios de salud en los diversos países y la mayor riqueza de los sistemas de salud.

La enfermería en la actualidad requiere un profesional cuya preparación lo lleve a un ejercicio de mayor autonomía con mayor competencia técnica, científica y con el más acentuado espíritu humanístico con el fin de ser capaces de comunicarse y expresar sus ideas, además de utilizar las habilidades específicas para desempeñar funciones y tareas propias de su trabajo profesional.

De allí que la actualización de dichos profesionales a través de los programas de educación permanente, constituyen la piedra angular en la que se apoya el desarrollo de los recursos humanos para la salud, permitiendo que los servicios asistenciales alcancen metas de excelencia en cuanto a la práctica profesional, que han de repercutir en la calidad de atención a la población.

En este sentido, se reafirma que los programas de capacitación continúa que se llevan a cabo en las instituciones de salud, son una de sus principales inversiones, por

cuanto redundarán en una mejor atención al usuario, brindando las herramientas suficientes para optimizar las competencias de los enfermeros en el sistema de salud.

En este orden de ideas, en estudios posteriores, específicamente en el curso 2004-2005 se realizó la investigación "Evaluación de la competencia en el personal de Enfermería en la Atención Primaria" por la licenciada *Omayda Urbina Laza*, quien concluye que las competencias a tener en cuenta para la formación de estos profesionales de la salud son: la aplicación de los conocimientos y el desarrollo de sus habilidades profesionales en las actividades, funciones y tareas; las motivaciones y actitudes; la capacidad para identificar y solucionar nuevos problemas así como su relación con la población y los líderes comunitarios.

Se observa que en la práctica laboral del personal de enfermería es ámbito de acción y reflexión, selección, cuestionamiento e indagación y punto de partida para la búsqueda de información y la aplicación de procedimientos. Junto a esta integración conceptual, procedimental y práctica, la consideración del trabajo como eje del proceso de la educación permanente representa la valorización del conocimiento construido en la práctica del campo asistencial del trabajador en enfermería.

Así mismo, la actualización, entendida como la aplicación de los nuevos avances del conocimiento a nuevos procedimientos de atención, debe ser una programación constante que genere motivaciones personales y redunde en beneficios del paciente.

Se hace entonces urgente que las instituciones se centren en la planificación y operación de programas de capacitación que respondan verdaderamente a un diagnóstico de necesidades que tengan como base la eficiencia y actualización del personal de enfermería.

Así mismo, para lograr la profesionalización que sustantivamente requiere dicho personal y sostener la eficiencia y efectividad de sus funciones, se requiere, no solo la preocupación de las instituciones docentes en ofrecer alternativas en la búsqueda del mejoramiento de la calidad de la educación, sino sumar a éstas, la responsabilidad institucional de promover estos programas en respuesta a la obligación de contribuir a la superación de los trabajadores, debe tender hacia una mejor calidad de los servicios de salud, y por esto es decisivo el uso que haga cada integrante de enfermería de su capacitación y actualización profesional, de cómo aplique sus conocimientos en cada una de sus actividades para lo que fue preparado, de cómo se incorpore a la modernización científica y pedagógica; en fin, que proporcione una atención de calidad que le permita distinguirse como profesionalista, ya que para esta distinción se requiere no solo la obtención de un título, sino lograr la consonancia entre ser titulado y ejercer con profesionalismo.

El ejercicio profesional implica una vocación que permita el mayor grado de convicción para comprometerse, razonablemente, con el marco de los deberes y obligaciones de la práctica profesional.

Es importante que en el diseño y adaptación de programas educativos, las instituciones de salud tomen en consideración las necesidades de cambio de la sociedad, así como, las posibilidades presentes y futuras en el ámbito laboral, dichos cambios se han producido tanto a nivel institucional, científico, tecnológico, y procedimental así como en la complejidad de las enfermedades. Estos cambios han llevado al abordaje de nuevos retos, como son las orientaciones en salud, la potenciación del papel de los usuarios en la toma de decisiones, las implicaciones de los profesionales de enfermería en los procesos de actualización a través de la educación permanente, que le permita mantener sus conocimientos al margen de las competencias conceptuales actitudinales y procedimentales que giren en función de las transformaciones que contribuyan a la formación y al desarrollo profesional.

Desde esta perspectiva se basa la imagen de un profesional competente, creativo, innovador; capaz de enfrentar los retos que le ofrecen su digna profesión, y le permitan adquirir un compromiso con la sociedad.

En la formación de los profesionales de la salud, la interrogante subyacente del diseño curricular es cual es el impacto en la práctica de enfermería por cuanto se fundamenta en la realidad, apuntando hacia el futuro, integrando una base de conocimientos y habilidades asociadas a las experiencias de aprendizaje con la finalidad de promover actitudes, sentimientos y disposiciones para pensar y actuar con el manejo de competencias. Es decir, la misión de los programas curriculares para la preparación de profesionales de enfermería es preparar a los graduados para actuar competentemente en el sistema de salud y en la vida en general. Ello implica asegurar mucho más que el simple dominio de conocimientos y habilidades específicas, con el propósito de ejercer una práctica laboral dirigida hacia la formación de equipos, interactuar con las personas, saber buscar información, ser capaces de comunicarse y expresar sus ideas, además de utilizar las habilidades específicas para desempeñar funciones y tareas propias de su trabajo como profesional.

Según Ospina, R. (2003), desde el punto de vista del curriculum, la competencia no debe tomar el lugar del conocimiento dentro de las disciplinas, es más bien un instrumento para la aplicación del conocimiento. El concepto de competencias como base para orientar los procesos de cambio en organizaciones u orientar los programas de formación, se viene discutiendo desde hace más de 2 décadas y ha tenido diversas connotaciones en diferentes contextos y países. Las varias definiciones incluyen, con mayor o menor intensidad, conceptos relativos a los resultados (beneficios del producto para organización y sus usuarios); los conocimientos, habilidades y actitudes generales necesarias para hacer y los conocimientos, habilidades y actitudes específicas que permiten diferenciar los niveles del desempeño.

De esta forma, los programas, capacitación y actualización debe hacer coincidir los objetivos institucionales del profesional de enfermería, a su vez la evaluación de las competencias específicas deben tener como propósito, contribuir al desarrollo de los profesionales de la salud y prepararlos para lograr un "alto desempeño" en la realización de sus actividades y funciones.

La evaluación de las competencias de los profesionales de enfermería se inserta, como un componente del sistema de evaluación de sus recursos humanos. Su función es contribuir al perfeccionamiento de dichos recursos mediante la identificación de necesidades educativas y la retroalimentación de los procesos que se realizan para la formación profesional o técnica del personal.

Hoy, en Venezuela los esquemas de atención a la salud exigen la superación académica de todas sus profesiones y con ello el cambio de mentalidades en el ejercicio. Para enfermería este escenario representa la oportunidad de actuar con gran sentido reflexivo en el cumplimiento de sus deberes, con base en su capacitación y actualización a través de la educación permanente.

El Ministerio del Poder Popular para la Salud (2007), en inspecciones realizadas detectó un incremento de enfermedades ya superadas en algunos estados del país, lo que incidió en las tasas de morbilidad y mortalidad natal. Ante situaciones como estas, el desafío fue ¿cómo evaluar las competencias específicas en el personal de enfermería que labora en diversos institutos de salud pública del país, que permitan mejorar la atención al usuario?.

Como respuesta a la situación planteada se dio inicio a una investigación para proponer una metodología de evaluación, se realiza la evaluación de competencias específicas en el personal de enfermería que labora en diversas instituciones del país y es a partir de ese momento que se comienza con el diseño y aplicación de instrumentos evaluativos dirigidos a diferentes especialidades.

Es así como el término competencia tiene distintas acepciones y su utilización varía dependiendo de que se aluda al mundo laboral, empresarial, del derecho, de la educación o de la formación. En lo relativo a la atención del usuario por el personal de enfermería, las competencias se entienden por las cualificaciones específicas necesarias para el ejercicio de la profesión, es decir las competencias se definen como las características individuales (conocimientos, habilidades y actitudes) que permiten al personal de enfermería ejercer su actividad de forma autónoma, perfeccionar permanentemente su práctica y adaptarse a un entorno en constante transformación.

La adquisición de los conocimientos, habilidades y actitudes requeridos se efectúa en el marco de una formación de una duración mínima determinada y con un contenido específico de la profesión, en función a la educación permanente.

Las competencias adquiridas al término de la formación varían. El ejercicio de la profesión exige que el enfermero forme parte de un proceso de desarrollo continuo, que tenga una capacidad de evolución a fin de actualizar sus conocimientos y que le permita tomar decisiones asertivas e incluso introducir cambios en el ámbito profesional.

La definición de competencias constituye la primera fase para la concepción del programa de actualización del personal de enfermería en la atención del usuario a través de la educación permanente.

Las competencias parecen constituir en la actualidad una conceptualización y un modo de operar en la gestión de los recursos humanos que permite una mejor articulación entre gestión, trabajo y educación. En una visión y organización sistemática, las competencias han sido incluso capaces de expresarse como un sistema de certificación legalmente establecido.

Se trata pues, de un vínculo entre el trabajo, la educación y la capacitación. El enfoque de competencias puede ser considerado como una herramienta capaz de

proveer un modo de hacer y un lenguaje común para el desarrollo de los recursos humanos.

De allí se requiere la elección del contenido para la formación teórica y clínica necesaria en la obtención de resultados; la determinación de la duración mínima para la adquisición de los conocimientos, las habilidades, actitudes y psicología en las que se basan las competencias; la elaboración y aplicación de estrategias en materia de formación y aprendizaje; y la selección de los métodos de evaluación que permiten comprobar que las competencias definidas se han adquirido realmente.

La evaluación de la competencia profesional en salud comprende la evaluación de los conocimientos, las habilidades y las actitudes de los profesionales, así como su nivel de organización, retención y empleo de la práctica académica y laboral; es lo que el individuo sabe, sabe hacer y hace.

En tal sentido las actividades del enfermero para la atención del usuario a nivel general comprenden de los cuidados a niños, adolescentes, adultos y ancianos relacionados con problemas de salud agudos o crónicos, de naturaleza somática o psíquica en el medio hospitalario y el extra-hospitalario.

Un enfermero responsable de cuidados generales debe ser capaz de proteger, mantener, restablecer y promover la salud de las personas / grupos y la autonomía de sus funciones vitales físicas o psíquicas, teniendo en cuenta la personalidad humana en su faceta psicológica, social, económica y cultural.

Para ello, los profesionales de la enfermería deben:

- Elaborar y aplicar medidas para mejorar la salud y prevenir la aparición de problemas de salud en los individuos, en las familias y comunidades.
- Adoptar y asumir responsabilidades en el ejercicio de su profesión.
- Participar en exámenes y tratamientos y, en algunos casos, llevarlos a cabo.
- Informar y educar a los pacientes, a los estudiantes y a sus colegas.

- Mantenerse al día de los trabajos de investigación, participar en los mismos y utilizar sus resultados, así como garantizar la calidad de los cuidados de enfermería.
- Planificar el trabajo, trabajar en grupo, supervisar equipos y colaborar con otras categorías de personal, así como adquirir, a partir de su ámbito profesional, un enfoque pluridisciplinar e interprofesional de los problemas de salud.

Bases Legales

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), plantea la necesidad de adelantar un proceso de adecuación legislativa, institucional y de establecer nuevas estrategias para realizar los cambios necesarios en la naturaleza jurídica y el modelo organizativo del sector salud venezolano. Contempla en los artículos 83, 84 y 85, lo siguiente:

Artículo 83. La salud es un derecho social fundamental, obligación del Estado, que lo garantizará como parte del derecho a la vida. El Estado promoverá y desarrollará políticas orientadas a elevar la calidad de vida, el bienestar colectivo y el acceso a los servicios. Todas las personas tienen derecho a la protección de la salud...CRBV.(1999)

En tal sentido el programa de actualización del personal de enfermería en la atención del usuario a través de la educación permanente del Seguro Social Ambulatorio Dr. Emilio Carmona Gómez del estado Barinas, contribuirá al desarrollo de estrategias a mejorar la calidad de vida del usuario.

Artículo 84. Para garantizar el derecho a la salud, el Estado creará, ejercerá la rectoría y gestionará un sistema público nacional de salud, de carácter intersectorial, descentralizado y participativo, integrado al sistema de seguridad social, regido por los principios de gratuidad, universalidad, integralidad, equidad, integración social y solidaridad. ...CRBV.(1999)

Para dar cumplimiento óptimo a este artículo en el Seguro Social Ambulatorio Dr. Emilio Carmona Gómez del estado Barinas se realizará un programa de actualización permanente del personal de enfermería en la atención del usuario a través de la educación permanente.

Artículo 85. El financiamiento del sistema público nacional de salud es obligación del Estado, que integrará los recursos fiscales, las cotizaciones obligatorias de la seguridad social y cualquier otra fuente de financiamiento que determine la ley.. ...CRBV.(1999)

El programa de actualización del personal de enfermería en la atención del usuario a través de la educación permanente, brindará la posibilidad de mantenerse a la par de los avances científicos y tecnológicos ofrecidos en la actualidad.

La ley Orgánica de Salud (2001), dentro de sus Planes de salud, establece en el Artículo N° 7:

Artículo 7: El Ministerio de Salud y Desarrollo Social y sus Direcciones Estadales y Municipales, elaborarán anualmente, desde el ámbito municipal al nacional, planes de salud para su área de competencia que desarrollarán las políticas e incluirán programas o proyectos, objetivos, metas, medios, acciones, costos, asignación de responsabilidades, mecanismos de rendición de cuentas, criterios y lapsos de cumplimiento y evaluación de las actividades ejecutadas para hacer efectivo el derecho a la salud. L.O.S.(2001).

En cumplimiento a dicho artículo en el año 1999 se fusiona el Ministerio de Sanidad y Asistencia Social con el Ministerio de la Familia, creándose el Ministerio de Salud y Desarrollo Social MSDN, el cual es el órgano rector del sector salud, tiene a su cargo la regulación, formulación, diseño, evaluación, control y seguimiento de las políticas, programas y planes de salud y desarrollo social; la integración de las fuentes de financiamiento y asignación de los recursos del Sistema Público Nacional de Salud; la atención integral de salud a todos los sectores de la población, en especial la de bajos recursos, y la promoción de la participación ciudadana. El MSDN, se ha planteado como prioridad la reestructuración del nivel central, la aplicación de un modelo de atención integral a la población y la creación de un

sistema público nacional de salud. Al mismo tiempo, se busca trascender la parte médica de la salud orientando las acciones en el ámbito nacional hacia el desarrollo social.

El Plan Estratégico de Salud y Desarrollo Social (2000- 2006), pretende garantizar la atención integral a la población, en particular a los grupos más vulnerables, en situación de riesgo, prevenir y controlar la morbilidad y mortalidad prevalente, y garantizar el funcionamiento eficiente, efectivo, eficaz, equitativo y solidario del sistema de servicios de salud y desarrollo social.

El Sistema Público Nacional de Salud está integrado al Sistema de Seguridad Social, dentro del cual la salud se concibe como expresión individual y colectiva de calidad de vida y bienestar; y producto de las determinaciones sociales. Comprende el conjunto de condiciones biológicas, psicológicas, materiales, sociales y culturales; que tienen como determinantes, entre otros, la alimentación, la vivienda, el saneamiento básico, el medio ambiente, el trabajo, la renta, la educación, el transporte y el acceso a bienes y servicios esenciales.

Su realización define la condición de estar y permanecer sano, ejerciendo cada cual a plenitud sus capacidades potenciales a lo largo de cada etapa de la vida. Se alcanza a través del esfuerzo colectivo, intersectorial y participativo de todos y todas, orientado hacia la conquista y defensa de oportunidades equitativas materiales y sociales de vida, para mejorar el bienestar social y económico de toda la población.

En tal sentido el programa de actualización para el personal en la atención del usuario a través de la educación permanente tiene en cuenta las necesidades sociales que demanda la población en las diferentes áreas y niveles de atención en salud en el Seguro Social Ambulatorio Dr. Emilio Carmona Gómez del Estado Barinas, lo que implica la obligatoriedad de dar fiel cumplimiento a una política de salud cogestionaria desde el punto de vista intersectorial, ínter programática,

interdisciplinaria y con participación activa del personal de enfermería en el desarrollo compartido y corresponsable de las actividades dirigidas al mejoramiento individual y colectivo.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Diseño de la Investigación

El presente estudio se ubicó en una investigación de tipo modalidad proyecto factible que consiste según lo establece la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2006).

En la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta, de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales, puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos. El proyecto se apoya en una investigación de tipo documental de campo o un diseño que incluya ambas modalidades. (p.16)

Metodología o Métodos a Aplicar

El proyecto factible según Álvarez (2004), permite la apreciación sistemática de la fase del diagnóstico de la situación o detección de las necesidad; fase de elaboración de la propuesta, también conocida como el planteamiento y fundamentación teórica de la propuesta; y la fase de la evaluación de la factibilidad a lo que la UPEL (2006), denomina procedimiento metodológico, actividades y recursos necesarios para determinar la factibilidad de la propuesta.

En tal sentido se menciona a continuación la metodología a desarrollar en cada fase:

Metodología para la fase Detección de la necesidad:

a) Propósito.

Se realizó una investigación documental, a fin de seleccionar y ubicar todas los estudios y teorías que apoyan el estudio; acompañada de una investigación de campo para la aplicación del instrumento y visualizar la realidad.

b) Estrategias.

Se utilizó la investigación de campo, la cual consiste en el análisis sistemático, de la demanda de actualización del personal de enfermería para ello se aplicó un instrumento donde se evidencia la problemática en la prestación del servicio al momento de atender al usuario que acude a la consulta. (Ver Anexo 1)

c) Sujetos Participantes.

La población objeto de estudio en este caso estuvo constituida por 50 enfermeras pertenecientes al Seguro Social Ambulatorio Dr. Emilio Carmona Gómez del Estado Barinas y la muestra 44 enfermeras.

d) Sistema de Variables e Indicadores.

Variable de estudio

Actualización del personal de enfermería.

Definición conceptual

Se define como la capacitación del personal de enfermería a través del desarrollo de estrategias metodológicas, combinando trabajo y estudio que permitan promover, diseñar un programa de promoción para dirigir la intervención para su operacionalización en la actualización del personal de enfermería obligándolo a revisar bibliografía, asistir a jornadas y otras estrategias para mantenerse actualizado

elevando así su nivel científico técnico, su calidad de conocimiento, y la atención brindada al usuario, familiares y comunidad.

Variable de estudio

La Educación Permanente

Definición conceptual

Se orientará hacia las demandas cambiantes de la sociedad como producto de la globalización, cultura de calidad, caducidad del conocimiento por los cambios científicos y tecnológicos; en tal sentido la Educación Permanente, como estrategia de actualización del personal de enfermería del Seguro Social Ambulatorio Dr. Emilio Carmona Gómez del Estado Barinas, brindará la preparación del recurso humano para hacer ejecutar eficiente y competente su profesión, para cumplir con el rol que demanda la constitución de la república bolivariana de Venezuela, de agente transformador social, sustentado en un enfoque de aprendizaje innovador, el ser para el deber ser. Ello implica la motivación para el desarrollo del auto conocimiento, el perfeccionamiento personal y profesional.

Definición operacional

A continuación se presenta la operacionalización de las variables en el cuadro 1, en donde se puede visualizar el desglosamiento de las variables de estudio en aspectos cada vez más sencillos que permitan la máxima aproximación para poder medirla, es decir se agrupa la variable bajo las denominaciones de dimensiones e indicadores.

Cuadro 1: Operacionalización de las Variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	
Actualización	Desempeño profesional	-Actualización de conocimientos.	1	
		-Actualización de técnicas y procedimientos.	2,3	
		- Docencia	4	
		- Habilidades y destrezas	5	
		- Investigación	6,7	
	Atención al usuario	- Usuario	8,9	
		- Familia	10,11	
			12	
	Educación Permanente	Motivación de trabajo	- Oportunidades de estudio	13,14,15,16
			- Programas de formación y capacitación	17
Campo de trabajo		- Funciones - Equipamiento - Nivelaciones	18 19,20,21,22	

Fuente: Sayago, S. (2006)

e) Población y Muestra:

La población objeto de estudio estará conformada por todo el personal de enfermería que labora en el Seguro Social Ambulatorio Dr. Emilio Carmona Gómez del Estado Barinas.

Según Selltiz (1974), una población es “el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p.210). El muestreo se hará de forma aleatoria simple, al azar, el cual se garantizará por ser el elemento más común para obtener una muestra representativa a una población finita. Para determinar el tamaño de la muestra se utilizará la tabla planteada por Krejcie, Duluth y Morgan (1975), en consecuencia, se ajustará al valor del tamaño de la población (50), el correspondiente tamaño de la muestra será de 44 .

Cuadro 2: Determinación del tamaño de la Muestra

N	S										
10	10	85	70	220	140	440	205	1200	291	4000	351
15	14	90	73	220	144	460	210	1300	297	4500	354
20	19	95	76	240	148	480	214	1400	302	5000	357
25	24	100	80	250	152	500	217	1500	306	6000	361
30	28	110	86	260	155	550	226	1600	310	7000	364
35	32	120	92	270	159	600	234	1700	313	8000	367
40	36	130	97	280	162	650	242	1800	317	9000	368
45	40	140	103	290	165	700	248	1900	320	10000	370
50	44	150	108	300	169	750	254	2000	322	15000	375

Fuente: Krejcie, Duluth Y Morgan. (1975)

N: Tamaño de la Población

S: Tamaño de la Muestra

En tal sentido las características de los sujetos de estudio correspondiente a la muestra están determinado por el siguiente personal de enfermería, 24 Licenciados, 06 TSU y 14 Auxiliares de Enfermería, dando un total de 44.

Cuadro 3: Sujetos Participantes en la Muestra de Estudio

Sujeto	Edad	Sexo	Título Graduado	Años de Servicio
1	50	F	Licenciada	14
2	48	F	Licenciada	14
3	42	F	Licenciada	14
4	35	F	Auxiliar	14
5	37	F	TSU	14
6	36	F	Licenciada	14
7	36	F	Licenciada	14

Cuadro 2(Cont.)

8	38	F	Licenciada	14
9	36	F	Licenciada	14
10	37	F	TSU	14
11	40	F	Aux. Enfe.	14
12	40	F	Aux. Enfe.	13
13	40	F	TSU	14
14	38	F	Aux. Enfe.	14
15	45	F	Aux. Enfe.	14
16	49	F	Aux. Enfe.	14
17	39	F	Aux. Enfe.	14
18	38	F	Aux. Enfe.	14
19	38	F	Licenciada	14
20	42	F	Licenciada	14
21	36	F	Licenciada	05
22	38	F	Licenciada	14
23	37	F	Licenciada	14
24	33	F	Licenciada	14
25	52	F	Aux. Enfe.	14
26	35	F	Licenciada	14
27	40	F	Licenciada	14
28	56	F	TSU	14
29	40	M	TSU	14
30	42	M	Aux. Enfe.	14
31	60	F	Licenciada	14
32	46	F	Aux. Enfe.	9
33	46	F	Licenciada	5
34	52	F	Licenciada	14
35	46	F	Licenciada	14
36	40	F	Licenciada	14
37	47	F	Aux. Enfe	14
38	38	F	Licenciada	14
39	40	F	Licenciada	14
40	37	F	Licenciada	14
41	36	F	AUX	8
42	34	F	AUX	9
43	37	F	TSU	14
44	50	F	Licenciada	14

Fuente: Sayago, S. (2006) Datos propios

f) Técnica de Recolección de Datos

Se utilizará para la recolección de datos un instrumento escalamiento Likert, la cual permitirá medir aspectos incorporados a una acción de formulación de un programa de actualización del personal de enfermería en la atención del usuario a través de la educación permanente en el Seguro Social Ambulatorio Dr. Emilio

Carmona Gómez del Estado Barinas. Para determinar la confiabilidad, se aplicará la prueba piloto a un grupo de diez (10) sujetos con características similares a los de la muestra con el objeto de verificar su pertinencia y factibilidad. La confiabilidad del instrumento del estudio se obtendrá mediante el cálculo del coeficiente de consistencia interna de Alfa de Cronbach.

g) Análisis e Interpretación de los Datos

Los resultados obtenidos posteriores a la aplicación del instrumento se materializarán en una matriz donde se escribirán uno a uno todos los valores de las alternativas de respuestas, agrupados por indicador. Para analizar los resultados, se calcularán las frecuencias, porcentajes de cada ítem y cada indicador. De la misma forma se precisarán cuadros de valores, gráficos representativos, análisis y conclusiones.

h) Instrumento

Los instrumentos de medición, son procedimientos sistemáticos y estandarizados, que permiten observar la conducta humana, a fin de hacer inferencias sobre determinados constructos, rasgos, dimensiones o atributos, de acuerdo con su propósito, los instrumentos de medición, comprenden: pruebas o test, escalas, cuestionarios, listas de cotejo o guías de observación, guiones de entrevistas y diario de campo. Igualmente pueden ser agrupados de acuerdo con la forma de responder: lápiz y papel, de manipulación, de tipo oral, de acuerdo con el grado de objetividad de la respuesta: objetivo, subjetivo; de acuerdo con los criterios utilizados para la interpretación de sus resultados, estandarizados, no estandarizados; de acuerdo con la forma de aplicación: individual, colectivo; con el tiempo disponible para responder: test de tiempo, test de poder, entre otros.

Sin embargo, toda medición o instrumento de recolección de datos debe reunir dos requisitos esenciales: validez y confiabilidad. La validez, según Hernández y otros

(2003), se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”. (p.346).

Por consiguiente, existe correspondencia entre la interpretación de los datos y el contexto teórico de la investigación, en consecuencia se elaboró el instrumento con base a la matriz de operacionalización del instrumento que según Ruiz Bolívar (2002) consta de la definición del constructo, el propósito del instrumento, la dimensión del constructo y los indicadores. (p.32).

Se utilizó para la recolección de datos un instrumento escalamiento Tipo Lickert, es definida por Hernández y Otros (2003). Como “un conjunto de ítems presentados en forma de afirmación o juicios donde se le pide al sujeto que exprese su reacción eligiendo una alternativa de acuerdo a la escala presentada” (p.368); la cual permitió medir aspectos incorporados a una acción de formulación de un programa de capacitación. El instrumento estuvo conformado por 22 ítems dirigidos a medir los siguientes aspectos: desempeño profesional, atención al usuario, motivación del trabajo, campo de trabajo. Las alternativas de respuestas consideradas para cada ítem fueron: siempre, casi siempre, algunas veces, nunca, los valores asignados a cada una de ellas fue de 1, 2, 3, 4 respectivamente, con dichos puntajes se discriminó la intensidad de la respuesta dada a cada pregunta.

i) Validez y Confiabilidad

Un instrumento de medición, debe cumplir con dos requisitos esenciales: la validez y confiabilidad. La validez puede tener tres tipos de evidencias, según (Wiersma, 1999: Gronlund, 1990), citados por Hernández y Otros (2003:347), las evidencias relacionadas con el contenido, el criterio y el constructo. Para determinar la validez del instrumento mencionado, se recurre a la validez de experto, para determinar la validez del constructo; efectuada la revisión, se tomaron en cuenta las observaciones realizadas (Anexo C) y con base en ellas se consolidó el instrumento final, evidenciando que existe correspondencia entre los ítems y los objetivos de la

investigación, tal como lo expresa Chávez, N (1994) “la validez de contenido es la correspondencia del instrumento con su contexto teórico”. (p.194).

Igualmente para determinar la confiabilidad, se aplicó la prueba piloto a un grupo de 5 sujetos con características similares a las de la muestra con el objeto de verificar su pertinencia y factibilidad. La confiabilidad se realizó a través de una hoja de cálculo Excel.

La confiabilidad del instrumento se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados. Por lo tanto, la confiabilidad del instrumento del estudio realizado se obtuvo mediante el cálculo del Coeficiente de Consistencia Interna de Alfa de Cronbach, el cual según Hernández y otros (2003), lo definen:

Este coeficiente requiere una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 1. Su ventaja reside en que no es necesario dividir en dos mitades los ítems del instrumento de medición, simplemente se aplica la medición y se calcula el coeficiente. (p.354).

Para determinar la confiabilidad de la prueba piloto se aplicó la siguiente expresión matemática:

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \cdot \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_{total}^2} \right]$$

Donde:

α = Coeficiente de confiabilidad n = Número de ítems
 $\sum S_i^2$ = Sumatoria de las varianzas de cada ítem S_{total}^2 = varianza total del instrumento

Los valores de acuerdo al anexo son: n = 22
 $\sum S_i^2 = 0,4818$ $S_{total}^2 = 0,3651$

La fórmula es:

$$\alpha = \frac{22}{22-1} \cdot \left[1 - \frac{0,4818}{0,3651} \right] = 0,92 \qquad \alpha = 0,92$$

Considerada de acuerdo con las escalas de valoración de la confiabilidad muy alta. Todos los cálculos precedentes, pueden verificarse en el anexo.

Metodología para la fase de Elaboración de la Propuesta

a) Propósito:

Se elaboró una propuesta que permitió diseñar un programa de actualización del personal de enfermería en la atención al usuario a través de la Educación Permanente, dirigido al personal de enfermería que labora en el Seguro Social Ambulatorio Dr. Emilio Carmona Gómez del Estado Barinas.

b) Estrategia:

Revisión de material teórico metodológico para diseñar el programa de actualización del personal de enfermería en la atención del usuario a través de la educación permanente, para lo cual se recurrió al análisis de las bases que fundamentan la investigación contenidas en el Capítulo II, y al razonamiento de los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento, como en la fase de diagnóstico.

c) Sujetos participantes: Investigadora y 44 enfermeros del Seguro Social Ambulatorio “Dr. Emilio Carmona Gómez” del estado Barinas.

d) Técnica a Utilizar: Análisis documental de fuentes bibliográficas y consultas a expertos.

e) Procedimiento: Por medio de una comunicación escrita acompañada del Programa (propuesta), instrumento de opinión y hoja de observaciones se le entregará a los expertos que fueron seleccionados, para que emitan recomendaciones y sugerencias.

f) Análisis de los Datos: Revisada la propuesta por los especialistas y elaborado el contraste de opiniones, se procederá a realizar la versión final del Programa de

Actualización del Personal de Enfermería en la Atención del Usuario a través de la Educación Permanente.

Metodología para la Fase de Evaluación de la Factibilidad

a) Propósito: Se encuentra orientada a la verificación de la factibilidad técnica, económica y administrativa del programa de actualización del personal de enfermería en la atención del usuario a través de la educación permanente en el Seguro Social Ambulatorio “Dr. Emilio Carmona Gómez” del estado Barinas, para ser llevado a la práctica.

b) Estrategia: Para determinar la factibilidad de aplicación de la propuesta, se aplicó a una muestra del personal de enfermería del Seguro Social Ambulatorio “Dr. Emilio Carmona Gómez” del estado Barinas, una entrevista informal, cuyo objetivo fue evaluar el impacto. (Anexo D)

c) Sujetos participantes: Investigador, expertos en el área de salud, personal de enfermería.

d) Técnica a Utilizar: Se utilizará la entrevista informal acompañada de una encuesta de opinión para que los expertos determinen la factibilidad de implantación de la propuesta.

e) Procedimientos: Se solicitará opinión a los expertos involucrados, como son la directora, coordinadora y el personal de enfermería, quienes deberán tomar en consideración cada una de las factibilidades: política, técnica, administrativa, legal y económica.

f) Análisis de los Datos: La información obtenida se sistematizó para determinar las bases de la propuesta.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

Fase de Diagnóstico. Resultados y Análisis.

A continuación se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del Instrumento (Ver anexo) a la muestra seleccionada del Seguro Social Ambulatorio “Dr. Emilio Carmona Gómez” del estado Barinas; los mismos se encuentran ordenados y analizados en función a la variable, dimensiones e indicadores que se hicieron pertinentes en este estudio.

Para analizar los resultados obtenidos en una matriz de 22 ítems y 44 sujetos, se utilizó la ayuda de una hoja de cálculo Excel, se calculan las frecuencias y porcentajes de cada ítem e indicador.

De la misma forma, se precisaron cuadros de valores, gráficos representativos, análisis por indicador y conclusiones.

RESULTADOS Y ANÁLISIS DE DIMENSIÓN E INDICADORES POR ÍTEMS

Dimensión: Desempeño Profesional

Indicador: Actualización de Conocimientos

Ítem 1: ¿La gerencia de la institución se preocupa por la actualización permanente del personal de enfermería?.

Cuadro 4: Frecuencias absolutas y relativas (%) de ítem y del indicador Actualización de Conocimientos.

Alternativas	Ítem 1/Indicador Frecuencias absolutas fx	Ítem 1/Indicador Frecuencias relativas fr(%)
Siempre		0%
Casi Siempre	2	4,5%
Algunas Veces	10	22,7%
Nunca	32	72,7%

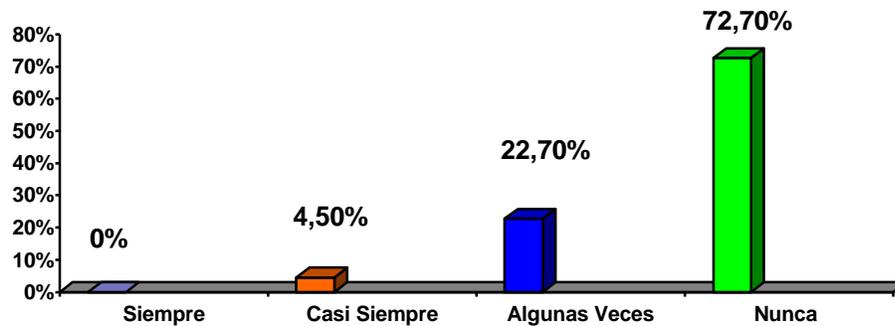


Gráfico 1: Frecuencias absolutas y relativas (%) de ítem y del indicador Actualización de Conocimientos.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se observa que entre las alternativas algunas veces y nunca se alcanza un porcentaje de 95,4% de los encuestados, los cuales refieren la nula preocupación de la gerencia por la actualización permanente del personal de enfermería, indicativo de la necesidad de diseñar un programa de actualización a través de la educación permanente, que de acuerdo a lo planteado por Arroyo, G (2002) “los aprendizajes de formación requieren ser fortalecidos y actualizados a lo largo de la práctica profesional, lo que incidirá en su óptimo desempeño profesional” (p.6.)

Dimensión: Desempeño Profesional

Indicador: Actualización de Técnicas y Procedimientos

Ítem 2: ¿La institución cuenta con un manual de técnicas y procedimientos?

Cuadro 5: Frecuencias absolutas y relativas (%) de ítem y del indicador Actualización de Técnicas y Procedimientos.

Alternativas	Ítem 1/Indicador Frecuencias absolutas fx	Ítem 1/Indicador Frecuencias relativas fr(%)
Siempre	12	27,3%
Casi Siempre	4	9,1%
Algunas Veces	6	13,6%
Nunca	22	50%

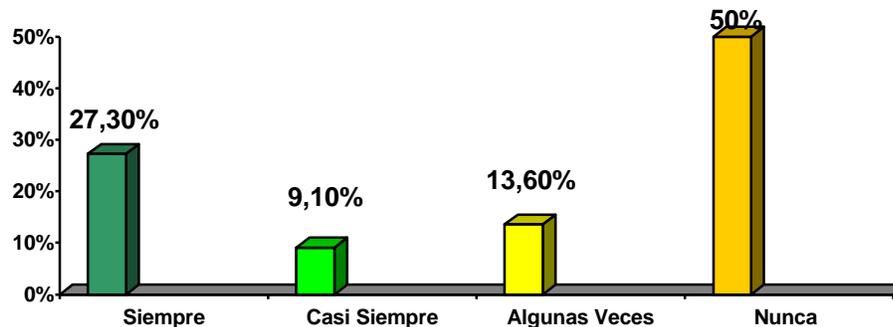


Gráfico 2: Frecuencias absolutas y relativas (%) de ítem y del indicador Actualización de Técnicas y Procedimientos

En concordancia con los valores estadísticos establecidos, se infiere que el 50% de los encuestados, considera que no existe un manual de técnicas y procedimientos, mientras que un 27% manifiesta que existe uno desde la fundación de la institución, pero el mismo no se encuentra actualizado.

Se deduce que el manual de técnicas y procedimientos no cumple con el propósito de mantener actualizado al personal, lo que incide en el desconocimiento de procedimientos y técnicas adecuadas para un buen desempeño profesional, según lo manifestado por Pontón (2003), “los manuales de instrucción y las normas de procedimientos, constituyen un complemento fundamental y un elemento de trabajo importante en la aplicación de los procesos educativos dentro de la institución“. (p.328).

Dimensión: Desempeño Profesional

Indicador: Actualización de Técnicas y Procedimientos

Ítem 3 ¿Dispone el personal de enfermería de información actualizada al tener dudas en un procedimiento y/o técnica?.

Cuadro 6: Frecuencias absolutas y relativas (%) de ítem y del indicador Actualización de Técnicas y Procedimientos.

Alternativas	Ítem 1/Indicador Frecuencias absolutas fx	Ítem 1/Indicador Frecuencias relativas fr(%)
Siempre	5	11,4%
Casi Siempre	1	2,3%
Algunas Veces	17	47,7%
Nunca	21	50%

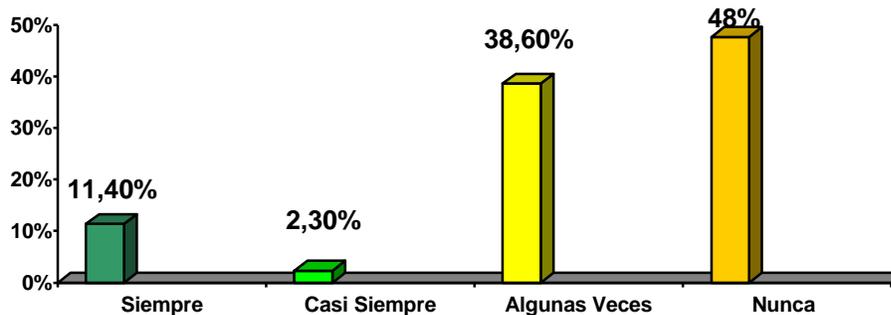


Gráfico 3: Frecuencias absolutas y relativas (%) de ítem y del indicador Actualización de Técnicas y Procedimientos

El análisis de este ítem y la disparidad entre las diversas alternativas señalan que el personal de enfermería del Seguro Social Ambulatorio “Dr. Emilio Carmona Gómez” del estado Barinas, presenta un grave problema comunicacional, reflejado en un 48% que afirma que nunca se dispone de información actualizada, acompañado de un 38,60% que manifiesta que algunas veces se dispone de ella. Al respecto Freire (1999), opina que a través de la participación se pueden confrontar acciones, intuiciones y preocupaciones para la búsqueda y solución de problemas, y además indica que es necesario que exista una buena comunicación e integración de los miembros de una institución y debe hacerse de manera clara, precisa y directa”. (P.48)

Dimensión: Desempeño Profesional

Indicador: Docencia

Ítem 4: ¿Dentro de la estructura organizativa de la enfermería existe la figura del personal docente?

Cuadro 7: Frecuencias absolutas y relativas (%) de ítem y del indicador Docencia.

Alternativas	Ítem 1/Indicador Frecuencias absolutas fx	Ítem 1/Indicador Frecuencias relativas fr(%)
Siempre	5	11,4%
Casi Siempre		0%
Algunas Veces	15	34,1%
Nunca	24	54,5%

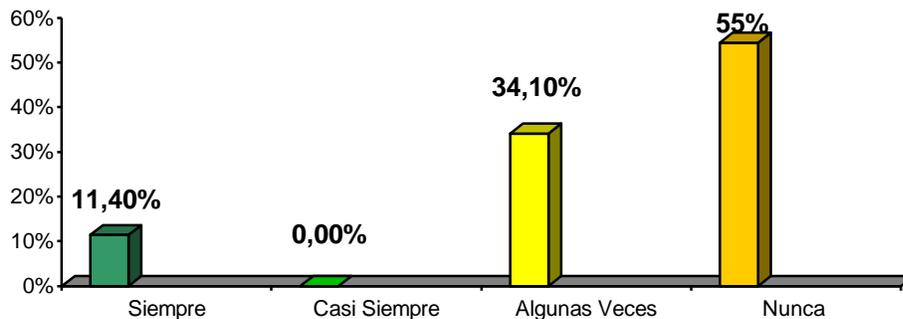


Gráfico 4: Frecuencias absolutas y relativas (%) de ítem y del indicador Docencia.

Se observa según los resultados obtenidos que el 54,5% de los sujetos de estudio, respondió que nunca ha existido dentro del ambulatorio “Dr. Emilio Carmona Gómez”, la figura del personal docente, se denota que la estructura organizativa del departamento de enfermería carece de un líder docente de salud que promueva la educación permanente, creando un clima agradable que motive al personal a desarrollar nuevos conocimientos a lo largo de su ejercicio profesional. Tal como lo afirma Galán, R (2000), “Si la labor educativa no obedece a una programación formal sino que se relega a eventuales actividades puede incurrirse en peligrosa rutinización de los profesionales que usualmente exponen a la institución a malos resultados que derrumban la credibilidad del usuario” (p. 63).

Dimensión: Desempeño Profesional

Indicador: Habilidades y Destrezas

Ítem 5: ¿Considera usted que debe reforzar sus habilidades y destrezas en la profesión de enfermería?.

Cuadro 8: Frecuencias absolutas y relativas (%) de ítem y del indicador Habilidades y Destrezas

Alternativas	Ítem 1/Indicador Frecuencias absolutas fx	Ítem 1/Indicador Frecuencias relativas fr(%)
Siempre	33	75%
Casi Siempre	2	4,5%
Algunas Veces	8	18,2%
Nunca	1	2,3%

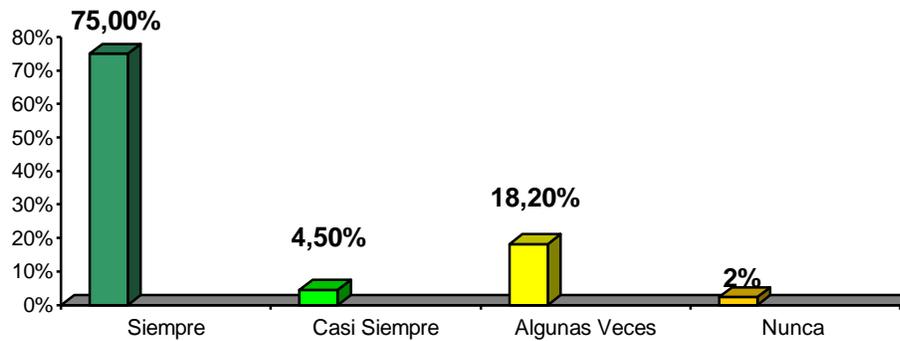


Gráfico 5: Frecuencias absolutas y relativas (%) de ítem y del indicador Actualización de Técnicas y Procedimientos

Se evidencia de acuerdo a los resultados obtenidos que el 75% de los encuestados considera que debe reforzar sus habilidades y destrezas, lo que demuestra que existe interés hacia programas que se lleven a cabo para mejorar su desempeño profesional, como lo es participar en el programa de actualización del personal de enfermería a través de la educación permanente. Al respecto Arroyo, G. (2002), considera “la profesión de enfermería debe articular las acciones educativas con las de prestación de servicios o laboral, reconociendo la importancia de fortalecer constantemente en la práctica los valores cognoscitivos, técnicos y humanísticos” (p. 8).

Dimensión: Desempeño Profesional

Indicador: Investigación

Ítem 6: ¿La educación permanente permite mantener actualizado al profesional de enfermería?.

Cuadro 9: Frecuencias absolutas y relativas (%) de ítem y del indicador Investigación

Alternativas	Ítem 1/Indicador Frecuencias absolutas fx	Ítem 1/Indicador Frecuencias relativas fr(%)
Siempre	36	81,8%
Casi Siempre	2	4,5%
Algunas Veces	6	13,6%
Nunca	0	0%

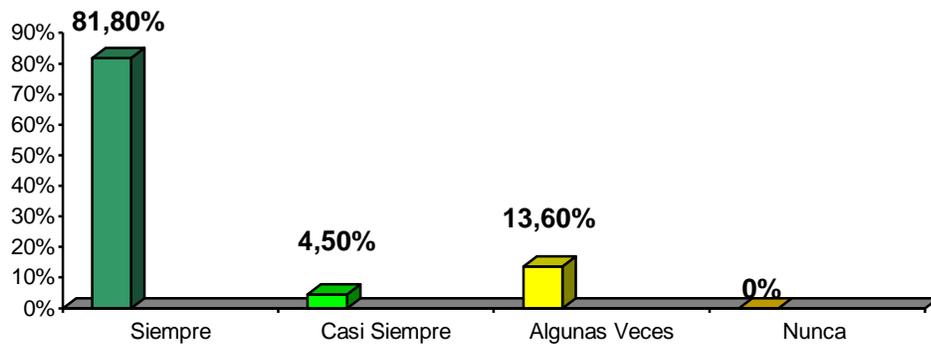


Gráfico 6: Frecuencias absolutas y relativas (%) de ítem y del indicador Investigación

Los resultados obtenidos reflejan que el 81,8% del personal de enfermería del Seguro Social Ambulatorio “Dr. Emilio Carmona Gómez”, considera que la educación permanente, permite tener actualizado al personal, evidenciando la necesidad de crear programas. Así lo refiere Almeida, M (2000), “se permite fundamentar científicamente las intervenciones profesionales, facilitando la interacción de la enfermería en el marco del saber con otras disciplinas que también se ocupan de problemas corporativos, de conceptos particulares, de hipótesis y de sus métodos”. (p. 75).

Dimensión: Desempeño Profesional

Indicador: Investigación

Ítem 7: ¿Considera usted que un centro dispensador de salud es el mejor escenario para ejercer la función de investigación a través de la educación permanente?

Cuadro 10: Frecuencias absolutas y relativas (%) de ítem y del indicador Investigación

Alternativas	Ítem 1/Indicador Frecuencias absolutas fx	Ítem 1/Indicador Frecuencias relativas fr(%)
Siempre	30	68,2%
Casi Siempre	4	9,1%
Algunas Veces	9	20,5%
Nunca	1	2,3%

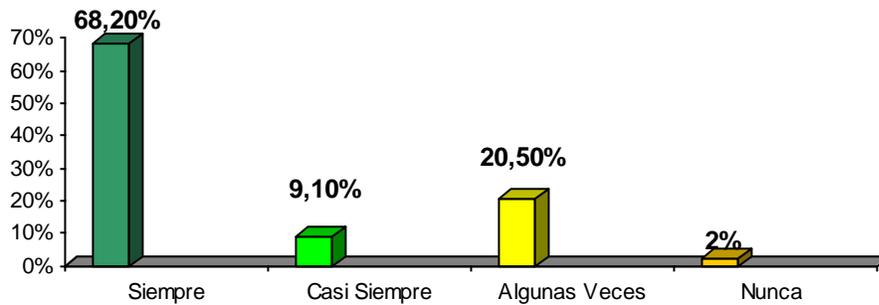


Gráfico 7: Frecuencias absolutas y relativas (%) de ítem y del indicador Investigación

Los resultados obtenidos reflejan que el 68% de los encuestados considera que un centro dispensador de salud es el mejor escenario para promover la función de investigación a través de la educación permanente.

El mismo se considera el mejor escenario para el aprendizaje, reforzamiento de conocimientos, desarrollo de actividades en las cuales adquieren habilidades, destrezas, estudios de casos, realización de investigaciones, aplicación de técnicas, métodos, procedimientos, siendo siempre provechoso para la institución fomentar y facilitar la asistencia de los profesionales a diversas actividades de actualización. Al respecto Malagón (2003), plantea que “quizás no exista otro escenario en donde la docencia tenga mayor relevancia que en el hospital, el hospital es y debe ser el templo de la docencia en todas sus expresiones y a todos los niveles”. (p. 323)

Dimensión: Atención al Usuario

Indicador: Usuario

Ítem 8 ¿El personal de enfermería orienta en forma eficiente a los usuarios en cuanto al proceso de salud que deben seguir?

Cuadro 11: Frecuencias absolutas y relativas (%) de ítem y del indicador Usuario

Alternativas	Ítem 1/Indicador Frecuencias absolutas fx	Ítem 1/Indicador Frecuencias relativas fr(%)
Siempre	14	31,8%
Casi Siempre	13	29,5%
Algunas Veces	17	38,6%
Nunca	0	0%

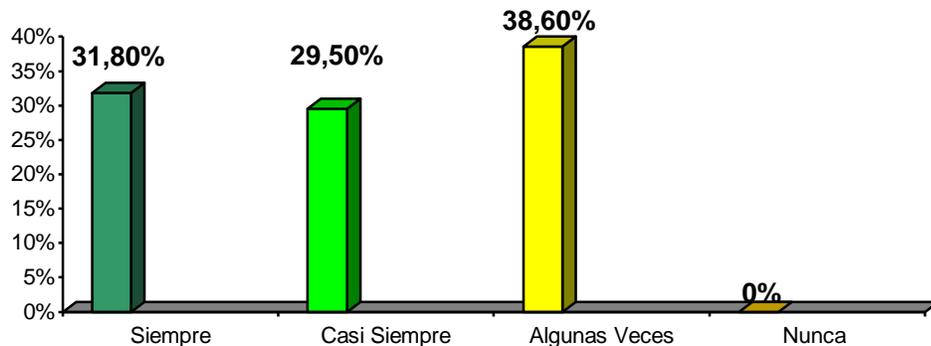


Gráfico 8: Frecuencias absolutas y relativas (%) de ítem y del indicador Usuario

Resulta evidente de acuerdo a los resultados arrojados por el ítem, que el personal de enfermería, teniendo en cuenta las alternativas siempre y casi siempre, las cuales suman 60%, consideran que orientan en forma eficiente a los usuarios en cuanto al proceso de salud que deben seguir, el 40% restante considera que la falta de actualización impide brindar una orientación eficiente a los usuarios. Pareciera contradictorio teniendo en cuenta los resultados de ítem anteriores, sin embargo, se debe acotar que el porcentaje establecido por el 60% abarca a profesionales en áreas específicas.

Dimensión: Atención al Usuario

Indicador: Usuario

Ítem 9 ¿Orienta al usuario que acude a la consulta en cuanto al proceso de rehabilitación de su enfermedad?

Cuadro 12: Frecuencias absolutas y relativas (%) de ítem y del indicador Usuario

Alternativas	Ítem 1/Indicador Frecuencias absolutas fx	Ítem 1/Indicador Frecuencias relativas fr(%)
Siempre	5	11,4%
Casi Siempre	9	20,5%
Algunas Veces	20	45,5%
Nunca	10	22,7%

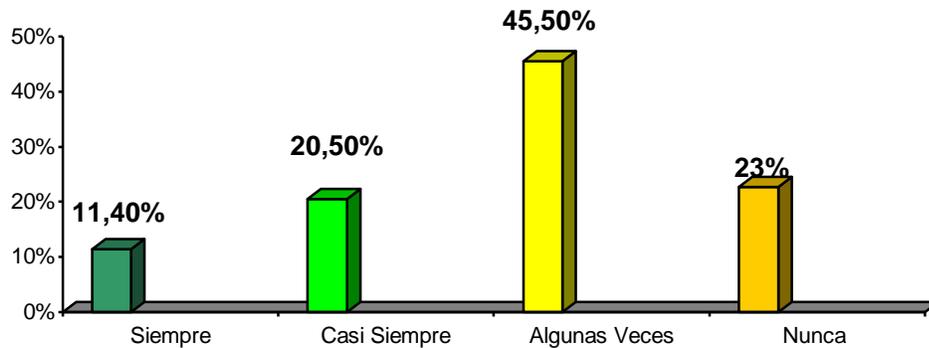


Gráfico 9: Frecuencias absolutas y relativas (%) de ítem y del indicador Usuario

Es evidente por los resultados obtenidos en la aplicación del ítem, que el personal de enfermería del Seguro Social Ambulatorio “Dr. Emilio Carmona Gómez” del estado Barinas, no realiza una orientación adecuada al usuario en cuanto al proceso de rehabilitación de su enfermedad, advirtiendo la necesidad de actualización del personal de enfermería en la atención del usuario a través de la educación permanente.

Dimensión: Atención al Usuario

Indicador: Familia

Ítem 10 ¿Imparte educación a las familias que acuden a la consulta en el Ambulatorio Seguro Social “Dr. Emilio Carmona Gómez”, en cuanto a la preservación de la salud?

Cuadro 13: Frecuencias absolutas y relativas (%) de ítem y del indicador Familia

Alternativas	Ítem 1/Indicador Frecuencias absolutas fx	Ítem 1/Indicador Frecuencias relativas fr(%)
Siempre	7	15,9%
Casi Siempre	1	2,3%
Algunas Veces	22	50,0%
Nunca	14	31,8%

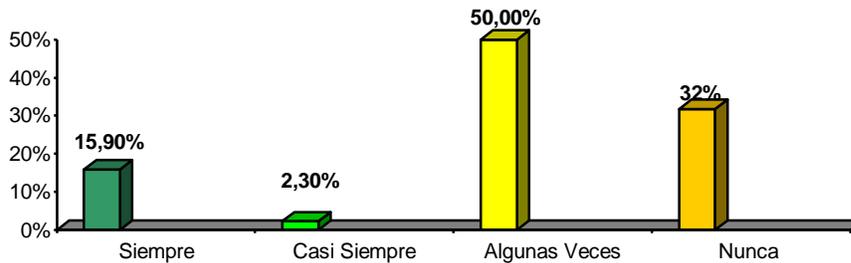


Gráfico 10: Frecuencias absolutas y relativas (%) de ítem y del indicador Familia

De acuerdo a la distribución de los datos, se evidencia que los profesionales de la enfermería no están cumpliendo con su rol de educar a los usuarios en forma eficiente dentro de los servicios o al momento que acuden a la consulta; considerándose que hasta hace unos años las acciones de enfermería se limitaban a la labor curativa, sobre todo en el área asistencial. Actualmente la enfermería se considera una práctica social que provee a los usuarios atención directa a individuos, familia y comunidad.

Dentro de este marco Adams, B. (2003), plantea que “la educación del usuario cuando se aplica de manera apropiada es eficaz para mejorar los resultados de los usuarios, alentados para un pronto tratamiento y reducir las visitas innecesarias al hospital”. (p.56)

Dimensión: Atención al Usuario

Indicador: Familia

Ítem 11: ¿Considera usted que la educación a nivel comunitario determina los pilares básicos de fomento, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud en la familia?

Cuadro 14: Frecuencias absolutas y relativas (%) de ítem y del indicador Familia

Alternativas	Ítem 1/Indicador	Ítem 1/Indicador
	Frecuencias absolutas fx	Frecuencias relativas fr(%)
Siempre	38	86,4%
Casi Siempre	4	9,1%
Algunas Veces	2	4,5%
Nunca	0	0%

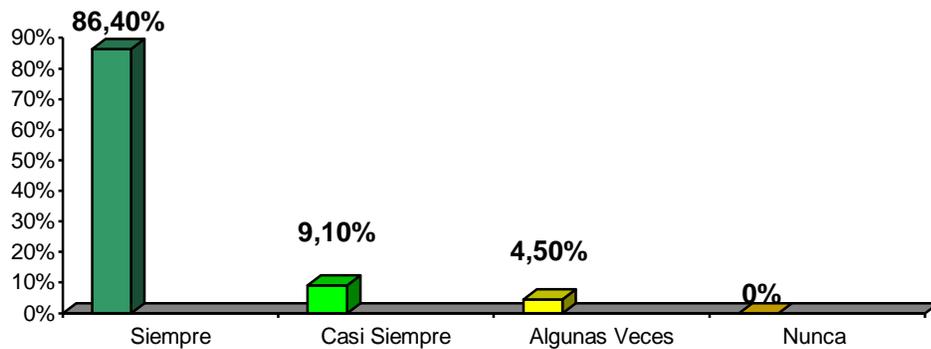


Gráfico 11: Frecuencias absolutas y relativas (%) de ítem y del indicador Familia

En cuanto al ítem referido a la importancia de la educación a nivel comunitario, se concluye de acuerdo a los resultados obtenidos que el 86,4% considera la misma como pilar básico de fomento, recuperación y rehabilitación de la salud en familia, evidenciándose la necesidad de diseñar un programa de actualización del personal de enfermería en la atención al usuario, a través de la educación permanente que redundará en una mejor atención al mismo.

Dimensión: Motivación al Trabajo

Indicador: Oportunidades de Estudio

Ítem 12: ¿Se llevan a cabo en la institución labores de Educación Permanente?

Cuadro 15: Frecuencias absolutas y relativas (%) de ítem y del indicador Oportunidades de Estudio.

Alternativas	Ítem 1/Indicador Frecuencias absolutas fx	Ítem 1/Indicador Frecuencias relativas fr(%)
Siempre	2	4,5%
Casi Siempre	4	9,1%
Algunas Veces	9	20,5%
Nunca	29	65,9%

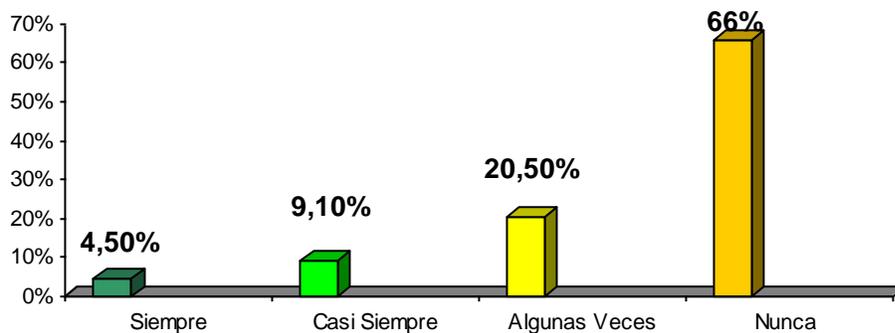


Gráfico 12: Frecuencias absolutas y relativas (%) de ítem y del indicador Oportunidades de Estudio

De acuerdo con los resultados obtenidos se deduce que entre las alternativas algunas veces (20,5%) y nunca (66%), el personal encuestado manifiesta que no se llevan a cabo labores de educación permanente.

Teniendo en cuenta que los profesionales de enfermería deben recordar constantemente conceptos, técnicas y procedimientos la educación permanente permitirá una auto evaluación y mejor rendimiento laboral.

De acuerdo con Galán, de V. (2000), la inducción a la educación permanente es continuar con instrucciones específicas relacionadas con la actividad a realizar, y es la forma más cónsona de actualizar los elementos de un trabajo. (p. 18).

Dimensión: Motivación de Trabajo

Indicador: Programas de Formación y Capacitación

Ítem 13: ¿Considera usted que los programas educativos son una disciplina necesaria para mejorar su nivel profesional?

Cuadro 16: Frecuencias absolutas y relativas (%) de ítem y del indicador Programas de Formación y Capacitación.

Alternativas	Ítem 1/Indicador Frecuencias absolutas fx	Ítem 1/Indicador Frecuencias relativas fr(%)
Siempre	38	86,4%
Casi Siempre	6	13,6%
Algunas Veces	0	0%
Nunca	0	0%

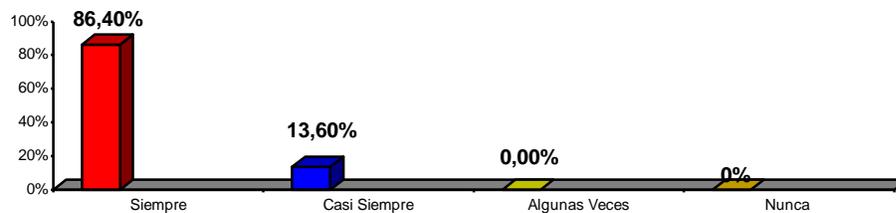


Gráfico 13: Frecuencias absolutas y relativas (%) de ítem y del indicador Programas de Formación y Capacitación.

Se evidencia que el 86,4% y el 13,6% de los enfermeros encuestados respondieron que los programas educativos son necesarios para mejorar su nivel profesional. Es saludable y provechoso para la institución y para los profesionales de enfermería fomentar y facilitar la asistencia a actividades de actualización proyectados a través de programas, que sean motivados a participar en diversas actividades de educación permanente.

Según Pontón, (2003), el hospital abierto al servicio de la comunidad de cualquier índole, debe realizar programas educativos, con tres objetivos fundamentales: a) ésta aprende a utilizar los servicios de manera adecuada, b) ofrece su voluntad positiva para la conservación y mejoramiento del control de asistencia, c) aprenden los principios generales de fomento de la salud y prevención de la enfermedad. (p.321).

Dimensión: Motivación de Trabajo

Indicador: Programas de Formación y Capacitación

Ítem 14: ¿Con los programas de educación permanente se logra innovar y perfeccionar los conocimientos teórico- prácticos de la enfermería?

Cuadro 17: Frecuencias absolutas y relativas (%) de ítem y del indicador Programas de Formación y Capacitación.

Alternativas	Ítem 1/Indicador Frecuencias absolutas fx	Ítem 1/Indicador Frecuencias relativas fr(%)
Siempre	44	100%
Casi Siempre	0	0%
Algunas Veces	0	0%
Nunca	0	0%

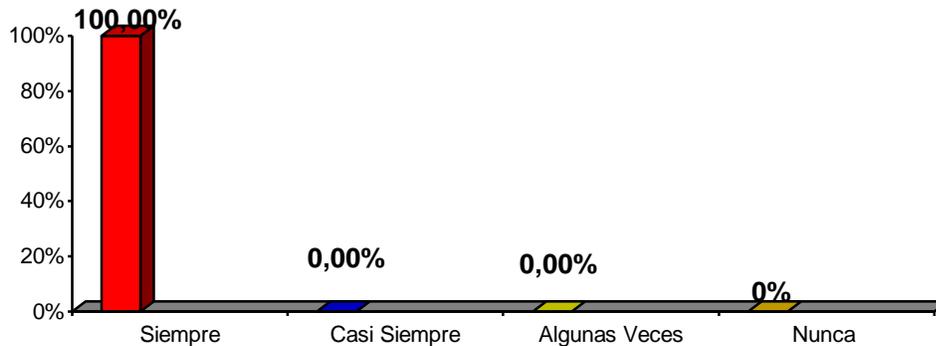


Gráfico 14: Frecuencias absolutas y relativas (%) de ítem y del indicador Programas de Formación y Capacitación.

100% respondió que los programas de educación permanente logran innovar y perfeccionar los conocimientos teórico- prácticos de la enfermería. Se evidencia que los profesionales de la enfermería del Ambulatorio “Dr. Emilio Carmona Gómez” del estado Barinas, requieren de reforzamiento y la actualización constante de sus conocimientos a través de programas de educación permanente, pues la enfermería de este siglo requiere profesionales cuya preparación los lleve a un ejercicio de mayor competencia técnica, científica y con el más acentuado espíritu humanístico.

Dimensión: Motivación de Trabajo

Indicador: Programas de Formación y Capacitación

Ítem 15: ¿A través de la formación y capacitación adquiere aptitudes para el correcto desempeño del trabajo?

Cuadro 18: Frecuencias absolutas y relativas (%) de ítem y del indicador Programas de Formación y Capacitación.

Alternativas	Ítem 1/Indicador Frecuencias absolutas fx	Ítem 1/Indicador Frecuencias relativas fr(%)
Siempre	35	79,5%
Casi Siempre	8	18,2%
Algunas Veces	1	2,3%
Nunca	0	0%

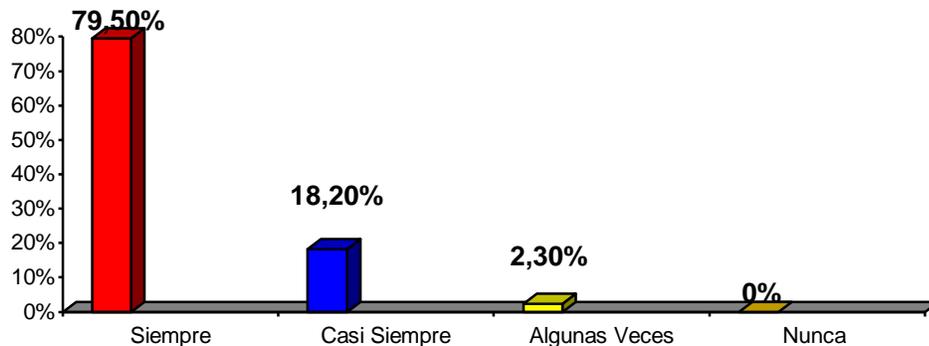


Gráfico 15: Frecuencias absolutas y relativas (%) de ítem y del indicador Programas de Formación y Capacitación.

El 79,5% de los profesionales de la enfermería del Seguro Social Ambulatorio “Dr. Emilio Carmona Gómez” del estado Barinas, respondió que el proceso de formación y capacitación permite adquirir aptitudes para el correcto desempeño del trabajo; lo que lleva a concluir que un programa de actualización al personal de enfermería por medio de la educación permanente tendrá alta receptividad. Según lo planteado por Rutter y Conde (2003), la capacitación y el perfeccionamiento tienen que estar orientados a desarrollar capacidades y habilidades de pensamiento crítico, estratégico, transformador, con sentido de humanidad y comunicación.

Dimensión: Motivación de Trabajo

Indicador: Programas de Formación y Capacitación

Ítem 16: ¿El Seguro Social Ambulatorio “Dr. Emilio Carmona Gómez, le ofrece talleres, seminarios, congresos, conferencias, con el fin de actualizar sus conocimientos?

Cuadro 19: Frecuencias absolutas y relativas (%) de ítem y del indicador Programas de Formación y Capacitación.

Alternativas	Ítem 1/Indicador Frecuencias absolutas fx	Ítem 1/Indicador Frecuencias relativas fr(%)
Siempre	2	4,5%
Casi Siempre	3	6,8%
Algunas Veces	11	25,0%
Nunca	28	63,6%

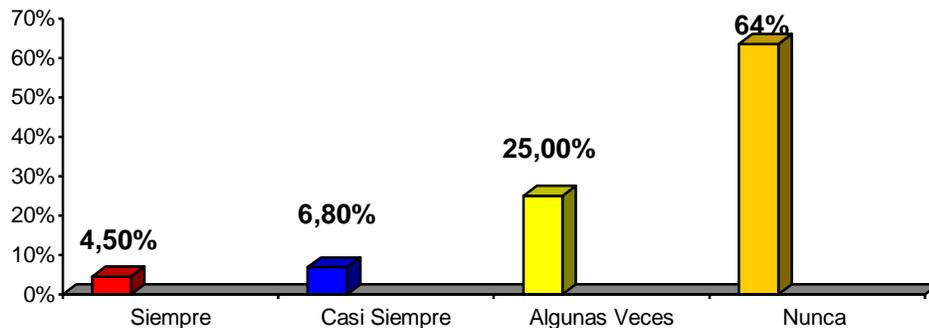


Gráfico 16: Frecuencias absolutas y relativas (%) de ítem y del indicador Programas de Formación y Capacitación.

En el Seguro Social Ambulatorio “Dr. Emilio Carmona Gómez” del estado Barinas, se vislumbra la falta de motivación por parte de la gerencia institucional hacia el desarrollo y puesta en práctica de experiencias de aprendizaje como son talleres, seminarios, congresos, participación en actividades a nivel nacional o internacional, de acuerdo con los resultados de la encuesta realizada a los profesionales de la enfermería quienes en un 63,6% responden que nunca se realizan actividades de este tipo, surge la necesidad de realizar un programa de actualización a través de la educación permanente, con el propósito de buscar conocimientos que justifiquen cada una de las acciones mediante las cuales el personal de enfermería cuida íntegramente de la salud de las personas.

Dimensión: Campo de Trabajo

Indicador: Funciones

Ítem 17: ¿Se encuentra satisfecho con las funciones que realiza como enfermera(o)?

Cuadro 20: Frecuencias absolutas y relativas (%) de ítem y del indicador Funciones

Alternativas	Ítem 1/Indicador Frecuencias absolutas fx	Ítem 1/Indicador Frecuencias relativas fr(%)
Siempre	31	70,5%
Casi Siempre	9	20,5%
Algunas Veces	3	6,8%
Nunca	1	2,3%

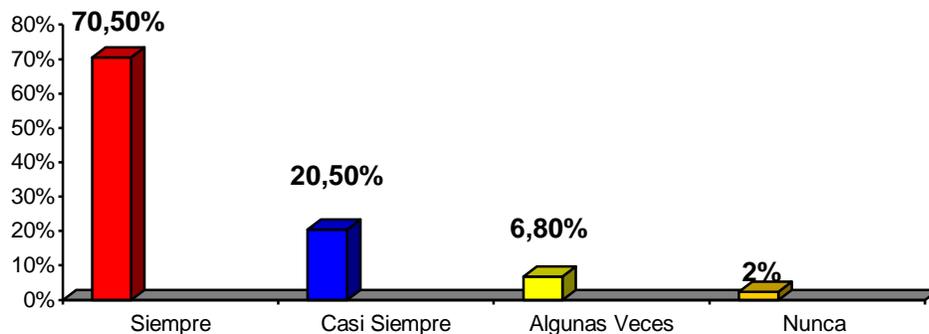


Gráfico 16: Frecuencias absolutas y relativas (%) de ítem y del indicador Funciones.

Los resultados obtenidos infieren que el 70,5% de los encuestados manifiesta estar satisfecho con las funciones que realiza como enfermero (a), lo que lleva a suponer que cualquier actividad encaminada a mejorar su satisfacción dentro del campo de trabajo sería bien recibida por parte del personal del seguro Social Ambulatorio “Dr. Emilio Carmona Gómez”, del estado Barinas.

Dimensión: Campo de Trabajo

Indicador: Equipamiento

Ítem 18: ¿El equipamiento de los recursos materiales y el reclutamiento de personal permiten brindar un servicio oportuno y eficaz al usuario?

Cuadro 21: Frecuencias absolutas y relativas (%) de ítem y del indicador Equipamiento

Alternativas	Ítem 1/Indicador Frecuencias absolutas fx	Ítem 1/Indicador Frecuencias relativas fr(%)
Siempre	26	59,1%
Casi Siempre	13	29,5%
Algunas Veces	4	9,1%
Nunca	1	2,3%

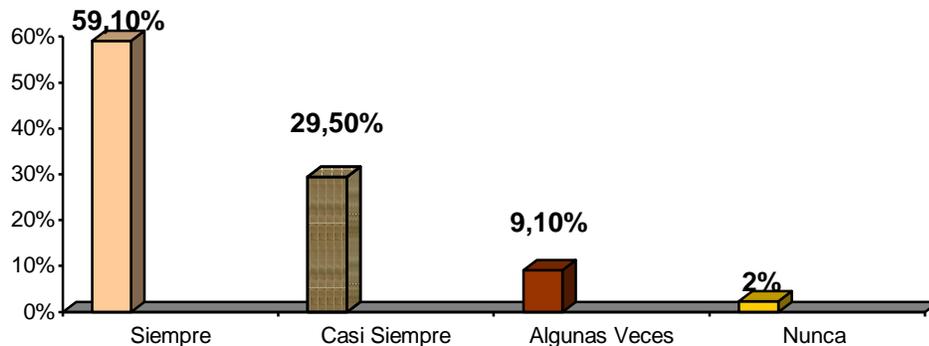


Gráfico 18: Frecuencias absolutas y relativas (%) de ítem y del indicador Equipamiento.

De acuerdo a los resultados obtenidos el 59,1% de los encuestados admite que el equipamiento de los recursos materiales y el reclutamiento del personal inciden en la prestación de un servicio oportuno y eficaz del usuario, lo que lleva a concluir que son factores que hacen del campo de trabajo un espacio ameno y óptimo para desempeñarse en el campo profesional, tal como lo afirma Falcón, J. (2004), el proceso gerencial como un sistema abierto, en el que los factores como recursos humanos, insumos de materiales, recursos financieros, equipos, tecnología..., forman parte integrante de la organización aún cuando aparentemente, no están dentro de ella. Habla de la posibilidad de aprovechar las capacidades de la organización en forma total; el todo es mayor que la suma de sus partes". (p.16).

Dimensión: Campo de Trabajo

Indicador: Nivelaciones

Ítem 19: ¿Asiste a eventos científicos tales como convenciones, congresos, seminarios y otros?

Cuadro 22: Frecuencias absolutas y relativas (%) de ítem y del indicador Nivelaciones

Alternativas	Ítem 1/Indicador Frecuencias absolutas fx	Ítem 1/Indicador Frecuencias relativas fr(%)
Siempre	3	6,8%
Casi Siempre	5	11,4%
Algunas Veces	23	52,3%
Nunca	13	29,5%

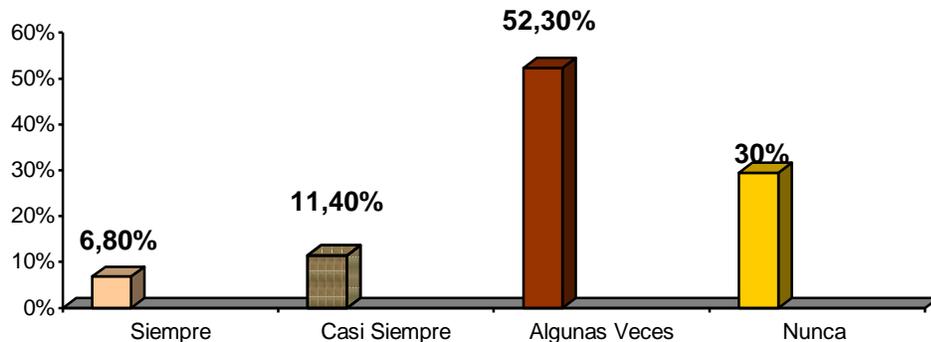


Gráfico 19: Frecuencias absolutas y relativas (%) de ítem y del indicador Nivelaciones.

En el Seguro Social Ambulatorio “Dr. Emilio Carmona Gómez” del estado Barinas, se hace evidente la necesidad de asistir a eventos científicos, tales como convenciones, talleres, seminarios y otros de acuerdo a los resultados obtenidos, el personal de enfermería manifiesta que un 52,3% algunas veces asiste a tales actividades, mientras un alarmante 29,5% afirma que nunca lo hace, lo cual impide la nivelación del personal e cuanto a los avances que a nivel de la profesión existen. Tal como afirma Mejías, A. (2002), la carrera de enfermería por ser siempre cambiante requiere que sus profesionales mejoren sus técnicas con nuevos conocimientos. (p.4).

Dimensión: Campo de Trabajo

Indicador: Nivelaciones

Ítem 20: ¿Realiza estudios permanentes para mayor capacitación y actualización profesional?

Cuadro 23: Frecuencias absolutas y relativas (%) de ítem y del indicador Equipamiento

Alternativas	Ítem 1/Indicador Frecuencias absolutas fx	Ítem 1/Indicador Frecuencias relativas fr(%)
Siempre	9	20,5%
Casi Siempre	3	6,8%
Algunas Veces	21	47,7%
Nunca	11	25%

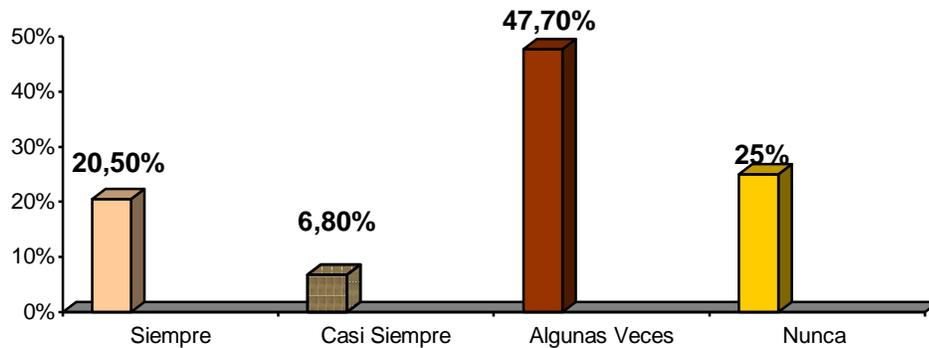


Gráfico 20: Frecuencias absolutas y relativas (%) de ítem y del indicador Nivelaciones.

Los resultados del ítem concuerdan con las respuestas dadas por el ítem 19, en el cual infiere la necesidad de mayor capacitación y actualización profesional, justificando la realización del presente estudio en cuanto a la necesidad de diseñar programas de actualización del personal de enfermería en la atención al usuario a través de la educación permanente.

Dimensión: Campo de Trabajo

Indicador: Nivelaciones

Ítem 21 ¿La calidad y eficiencia de los servicios de enfermería mejora con la profesionalización?

Cuadro 24: Frecuencias absolutas y relativas (%) de ítem y del indicador Nivelaciones

Alternativas	Ítem 1/Indicador Frecuencias absolutas fx	Ítem 1/Indicador Frecuencias relativas fr(%)
Siempre	31	70,5%
Casi Siempre	12	27,3%
Algunas Veces	1	2,3%
Nunca	0	0%

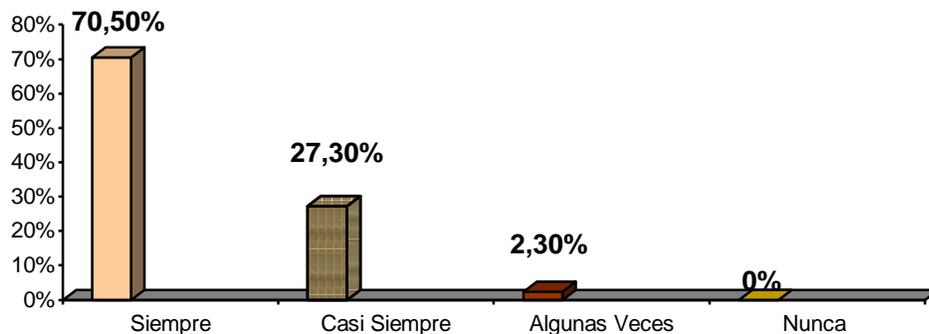


Gráfico 21: Frecuencias absolutas y relativas (%) de ítem y del indicador Nivelaciones.

Según R, Poletti, (2003), una profesión se distingue de un oficio en que aquella se basa en teorías que le son propias y tienen una base científico- técnica de donde procede el servicio que ofrece a la sociedad. (p.7).

El personal de enfermería del Seguro Social Ambulatorio “Dr. Emilio Carmona Gómez”, esta consciente del deber ser que tiene como profesionales, en cuanto a satisfacer las necesidades de salud basándose en los conocimientos adquiridos y la renovación constante , consideran en su mayoría que la calidad y ,la eficiencia de los servicios de enfermería mejoran con la profesionalización.

Dimensión: Campo de Trabajo

Indicador: Nivelaciones

Ítem 22: ¿Estaría dispuesto a participar en un programa que contribuya a mejorar su nivelación profesional?

Cuadro 25: Frecuencias absolutas y relativas (%) de ítem y del indicador Nivelaciones

Alternativas	Ítem 1/Indicador Frecuencias absolutas fx	Ítem 1/Indicador Frecuencias relativas fr(%)
Siempre	34	77,3%
Casi Siempre	8	18,2%
Algunas Veces	2	4,5%
Nunca	0	0%

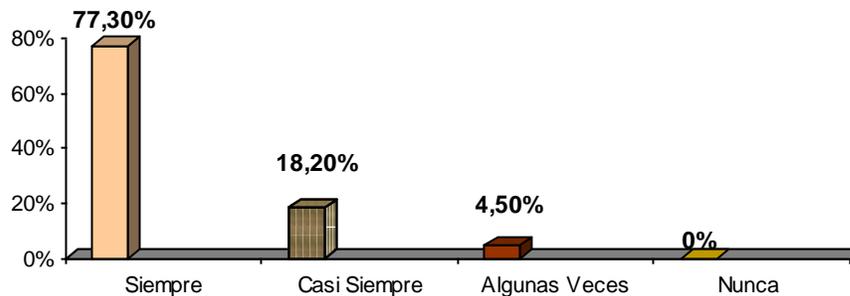


Gráfico 22: Frecuencias absolutas y relativas (%) de ítem y del indicador Nivelaciones

El 77,3% considera que el profesional de enfermería está dispuesto a participar en programas que contribuyan a mejorar su nivel profesional a través de la educación permanente.

Tal como se ha venido evidenciando a través de los resultados del análisis de los diversos ítems, el personal del Seguro Social Ambulatorio “Dr. Emilio Carmona Gómez”, esta consciente de la necesidad de programas de actualización por medio de la educación permanente que inciden en una mejor atención al usuario y se sienten altamente motivados a participar en ellos.

En resumen se puede concluir por indicador que:

El ítem 1 se refieren al indicador Actualización de Conocimientos, se evidencia que un alto porcentaje (96%) manifiesta que la gerencia de la institución no se preocupa por la actualización permanente del personal de enfermería.

Los resultados obtenidos del indicador: Actualización de Técnicas y Procedimientos, lo enmarcan los ítems 2 y 3, exponiendo que el personal desconoce el manual de procedimientos de la institución además de métodos y técnicas actualizadas, aunado a un grave problema comunicacional entre sus miembros.

El indicador docencia, figura en el ítem 4, destacándose en la Categoría Nunca que del 54,5% de los entrevistados afirma que la figura del personal docente no existe.

La dimensión desempeño profesional, orientó la selección de contenido teórico y metodológico a seguir en la elaboración del Programa de Actualización del Personal de Enfermería en La Atención del Usuario a través de la Educación Permanente. Seguro Social Ambulatorio “Dr. Emilio Carmona Gómez”. Estado Barinas.

Los resultados obtenidos en el ítem 5, corresponden al indicador Habilidades y Destrezas revelándose el mayor porcentaje en la categoría Siempre (75%), para exaltar la necesidad manifestada por los encuestados de mejorar habilidades y destrezas a través de la participación en un programa de actualización a través de la educación permanente.

En el indicador: Investigación, figuran los ítems 6 y 7, exponiendo que un alto porcentaje de los entrevistados Siempre consideran que la educación permanente

permite mantener actualizado al personal docente, así como un centro dispensador es el mejor escenario para ejercer esta educación.

Los ítems 8 y 9 reflejan lo relacionado con el indicador: Usuario, los resultados arrojados reflejan que el personal de enfermería no realiza un trabajo de orientación adecuado al usuario, haciendo la salvedad a los profesionales en áreas específicas.

El indicador Familia, se encontró respaldado por los ítems 10 y 11, el ítem 10 reflejó que el 81,8% distribuidos entre las opciones algunas veces (50%) y nunca (31,8%) manifiesta que no se imparte educación en cuanto a la preservación de la salud a la familia que acude a la institución, los encuestados consideran sin embargo en un 86,4% que la educación a nivel comunitario determinan los pilares básicos de fomento, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud en la familia.

El indicador Oportunidades de Estudio, estuvo representado por el ítem 12 y refleja que nunca (66%) se llevan a cabo en la institución labores de educación permanente, reflejando la necesidad de diseñar un programa de actualización del personal de enfermería.

Los resultados obtenidos en los ítems 13,14,15 y 16, se corresponden al indicador Programas de Formación y Capacitación y coloca en evidencia dos aspectos muy importantes, el primero se refiere a la necesidad manifestada por los encuestados de la creación de un programa de actualización a través de la educación permanente, que incide en el mejoramiento en la calidad de atención al usuario, por otro lado la ausencia total de talleres, seminarios, congresos o conferencias ofrecidos en la institución.

El ítem 17 se corresponde al indicador Funciones, recalando que el 91% de los encuestados, distribuido entre las opciones siempre y casi siempre, están satisfechos

con las funciones que realizan como enfermeros (as), manifestando disposición a realizar actividades que lleven a mejorar su práctica profesional.

Con respecto al indicador: Equipamiento, respaldado por el ítem 18, se pudo conocer que un 59,1% de los encuestados considera que los recursos materiales y el reclutamiento de personal permiten brindar un servicio oportuno y eficaz al usuario, haciendo del campo de trabajo un lugar ameno y óptimo para el desempeño profesional

El indicador: Nivelaciones, se encontró representado por los ítems 19, 20,21 y 22, permitiendo conocer que el personal de enfermería es consciente de la gran necesidad de llevar a cabo programas de actualización a través de la educación permanente y manifiestan una aptitud positiva en cuanto a su participación en las mismas.

FASE DE ELABORACIÓN DE LA PROPUESTA RESULTADOS

Conceptualización

La fase de elaboración de la propuesta se refiere a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos con el propósito de solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales. En el caso de la presente investigación, el propósito tiene que ver con satisfacer la necesidad de la actualización del personal enfermería en la atención del usuario a través de la educación permanente en el Seguro Social Ambulatorio "Dr. Emilio Carmona Gómez" del estado Barinas.

Al respecto, se elaboró un Programa de Actualización del Personal de Enfermería en la Atención del Usuario a través de la Educación Permanente, propuesta preliminar con base en la información documental y el diagnóstico de necesidades, la

cual es sometida luego, previa solicitud a través de una comunicación a un grupo de expertos profesionales en salud, a una revisión sobre redacción, amplitud y las características relacionadas con los objetivos, contenidos, metodología para desarrollarla y la evaluación de la factibilidad, quienes le hacen una serie de observaciones y correcciones de manera individual e independiente, las cuales se vacían o registran siguiendo un guión de entrevista de preguntas abiertas, que permiten al investigador tomar la decisión final para elaborarla de acuerdo a los criterios que fijan el diseño instruccional cuando de elaborar programas educativos se trata.

Posteriormente, analizadas las observaciones y correcciones realizadas por los expertos, se consideraron las mismas, de manera que la propuesta es elaborada definitivamente.

Justificación

En respuesta a las deficiencias detectadas durante la Fase investigación de Detección de la Necesidad o Diagnóstico realizado, se plantea la necesidad de actualizar el personal enfermería en la atención del usuario a través de la educación permanente en el Seguro Social Ambulatorio "Dr. Emilio Carmona Gómez" del estado Barinas.

La propuesta es un programa basado en talleres, los cuales estarán dirigidos a los profesionales de enfermería que laboran en dicho centro de salud, con el fin de lograr que participen, actualicen sus conocimientos, revisen constantemente conceptos y procedimientos, intercambien inquietudes, estudios de caso, entre otros; que permitan al personal de enfermería contar con un amplio marco referencial, alternativas innovadoras, que sean modelo para otras instituciones del mismo tipo.

En concordancia Egg, A. (1998), señala:

"La elaboración de un programa o plan consiste esencialmente en organizar un conjunto de acciones y actividades a realizar, que implican el uso de aplicación de estrategias, recursos humanos, financieros y técnicos en determinada área o sector; con el fin de lograr ciertas metas u objetivos" pp. 68.

Fundamentación Social

La enfermería es una disciplina que nació con el hombre, las necesidades humanas están sujetas a cuidados preventivos, promocionales y recuperativos.

Como otras ciencias en forma progresiva ha ido modelando su práctica hasta constituirse en una disciplina científica, que se preocupa por el bien fundamental de la sociedad basada en una práctica social y ética.

La propuesta pretende involucrar a los profesionales de enfermería, mediante un programa de actualización que les permita enfrentar retos presentes y futuros, a través de la enseñanza innovadora y la revisión constante de procesos cognitivos, tecnológicos y de práctica social, con el fin de que asuman el rol que les corresponde dentro de los servicios de salud.

Fundamentación Legal

La propuesta de un programa actualización del personal enfermería del Seguro Social Ambulatorio "Dr. Emilio Carmona Gómez" del estado Barinas, se considera como una herramienta básica para lograr respuestas integradoras sobre la diversidad de problemas que a diario se presentan en el ambulatorio, como consecuencia de una práctica alejada del deber ser.

En vista de la importancia que tiene la actualización del personal enfermería en la atención del usuario, el programa se fundamenta en el siguiente cuerpo de normas:

Ley Orgánica de Salud (2001) en su Art. 11 plantea "los profesionales deben participar en estudios de educación continua, establecer políticas de investigación en salud y desarrollo tecnológico en concordancia con las necesidades de la población".

Del mismo modo, el Código Deontológico de Enfermería de Venezuela, en su capítulo II referido a los deberes generales de los profesionales de enfermería, plantea en el Art. 3 "los profesionales de enfermería deben mantenerse permanentemente actualizados mediante asistencia a jornadas, talleres, seminarios y congresos".

En contraste el diseño de un programa de actualización del personal enfermería en la atención del usuario a través de la educación permanente en el Seguro Social Ambulatorio "Dr. Emilio Carmona Gómez" del estado Barinas, persigue la revisión permanente a través de jornadas, talleres, congresos, prácticas, conocimientos, conceptos, técnicas y procedimientos, que permitan al personal estar a la vanguardia con los avances científicos, tecnológicos y humanísticos, cuya actualización los lleve a un ejercicio de mayor autonomía con competencias técnicas, científicas y con el más acentuado espíritu humanístico.

Bases Filosóficas

La profesión de enfermería exige una vocación específica que implica ejercer el trabajo con espíritu de servicio, sin admitir las cosas mal hechas, estar convencidos de la nobleza de la profesión, no caer en la rutina, implica atender al usuario, entender sus dificultades, interesarse por sus inquietudes, necesidades, problemas, respetar su individualidad sin discriminación, generarle confianza, seguridad, afecto, serenidad, apoyo, motivación, hacerle sentir el valor del cuidado humano y el compromiso que tiene el personal de enfermería con la vida.

Al respecto Ariza, C. (2004). Plantea, que "la enfermería necesita la revolución humanística que la vuelva a centrar en su función cuidadora, la atención y apoyo al paciente" pág. 14.

El programa de actualización del personal enfermería en la atención del usuario a través de la educación permanente del Seguro Social Ambulatorio "Dr. Emilio Carmona Gómez" del estado Barinas, se constituye en sí mismo como una herramienta para crear un ambiente en el cual la atención al usuario sea eficiente, equitativa y de óptima calidad.

Bases Psicopedagógicas.

Auccasi, R.M. (2000), plantea que en enfermería no puede llevarse a cabo al azar el proceso de enseñanza aprendizaje (contenidos, formas y métodos), sino que deben responder a una intencionalidad ontogenética quien va a permitir descubrir los mecanismos de formación de la personalidad, de la conciencia moral, de conceptos, principios y actos profesionales, formas de pensar y responder a una sociedad.

Resalta que la formación del profesional de enfermería debe potenciarse a la construcción del conocimiento y el desempeño permanente de cambio, basado en los ejes integradores, que orientan hacia el cambio y la competitividad.

Al respecto, El Programa de Actualización del Personal de Enfermería en la Atención del Usuario a través de la Educación Permanente en el Seguro Social Ambulatorio "Dr. Emilio Carmona Gómez" del estado Barinas, pretende preparar al personal para ser más eficientes y competentes a su profesión, cumpliendo el rol de agente transformador, sustentado en un enfoque de aprendizaje innovador.

***Programa de Actualización del Personal de Enfermería en la Atención del
Usuario a Través de la Educación Permanente en el Seguro Social Ambulatorio
"Dr. Emilio Carmona Gómez" del Estado Barinas.***

El programa de actualización del personal enfermería en la atención del usuario a través de la educación permanente del Seguro Social Ambulatorio "Dr. Emilio Carmona Gómez" del estado Barinas, se concibe esencialmente con base en un conjunto de conocimientos ordenados y sistematizados, de carácter actual en el campo de la salud, el cual sigue la siguiente estructura.

Visión.

Convertir al Seguro Social Ambulatorio "Dr. Emilio Carmona Gómez" del estado Barinas, en un modelo a seguir en la región en cuanto a la actualización permanente del personal de enfermería.

Misión.

Asumir el programa como un compromiso profesional en busca de prestar un mejor servicio al usuario del Seguro Social Ambulatorio "Dr. Emilio Carmona Gómez" del estado Barinas.

Principios.

El diseño del programa de actualización de estrategias de atención al usuario a través de la educación permanente dirigidas al personal de enfermería, se basa en los siguientes principios:

Equidad: Asegurar la oportunidad de atención integral de salud oportuna, eficiente, eficaz y de buena calidad al usuario.

Integridad: Incluir acciones de promoción, prevención de riesgos enfermedades, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación.

Continuidad: El proceso de atención al usuario debe ser continuo e el tempo y el espacio.

Multidisciplinariedad: El personal de enfermería abordara los problemas o necesidades del usuario desde cualquier servicio de salud.

Características del Programa.

Para llevar a cabo este programa se recomienda la utilización de métodos interactivos que consisten en la interrelación constante de los individuos para aprender en torno a una situación concreta y común, reunidos en pequeños grupos de trabajo.

En cuanto a la estrategia metodológica, se usará la técnica del taller, la cual se concibe como la organización del ambiente aprendizaje que facilita el desarrollo de habilidades y destrezas intelectuales del grupo.

Marco Referencial.

- *Nivel al cual se aplicara el programa:* personal enfermería que labora en el Seguro Social Ambulatorio "Dr. Emilio Carmona Gómez" del estado Barinas.

- *Modalidad:* presidencial, mediante la estrategia metodológica de taller.

- *Lapso ejecución:* seis meses (tres meses iniciando el año y tres meses al finalizar).

- *Duración*: dos horas por mes.
- *Horario*: variable, dependiendo del turno a laborar.
- *Número de participantes*: 44 enfermeros
- *Requisitos*: personal enfermería que labora en el Seguro Social Ambulatorio "Dr. Emilio Carmona Gómez" del estado Barinas
- *Certificado*: cumplir el número de horas T/P establecidas, se entregará una credencial de asistencia con evaluación.
- *Condiciones del facilitador*: profesionales de enfermería y especialistas en el área de salud

Lineamientos para la Administración del Programa.

Los participantes: el taller está dirigido al personal enfermería del Seguro Social Ambulatorio "Dr. Emilio Carmona Gómez" del estado Barinas.

Ejecución: al facilitador se le sugiere:

1. Consultar bibliografía recomendada.
2. Desarrollar cada uno los contenidos indicados en el programa.
3. Considerar las estrategias del programa e incluir otras si lo considera pertinente, siempre que se logren los objetivos previstos.

Control: la administración del programa, es responsabilidad de la directora del ambulatorio del Seguro Social Ambulatorio "Dr. Emilio Carmona Gómez" del estado Barinas.

El facilitador del programa es responsable del control de asistencia los participantes. Al concluir el curso, el facilitador entregará la dirección, el registro de asistencia, informe de las actividades realizadas y un registro descriptivo de los avances obtenidos, en atención a los objetivos planteados.

Evaluación.

Para cumplir con esta etapa de evaluación del taller y dar realimentación del mismo, el facilitador aplicará la encuesta de coevaluación y autoevaluación, lo que permitirá recabar información de los participantes con relación al cumplimiento de los objetivos, desarrollo de los contenidos, extensión del programa, estrategias utilizadas en su desarrollo, la calidad de los recursos empleados y valorar su actuación como facilitador del taller, teniendo como criterios de verificación a los objetivos alcanzados, la participación activa del personal enfermería y su disposición para fortalecer las relaciones laborales, como de su compromiso de ser multiplicadores y orientadores en el proceso de actualización del personal enfermería en la atención del usuario a través del educación permanente del Seguro Social Ambulatorio "Dr. Emilio Carmona Gómez" del estado Barinas.

Estructura del Programa.

Al definir la estructura del programa de actualización del personal enfermería en la atención del usuario a través del educación permanente del Seguro Social Ambulatorio "Dr. Emilio Carmona Gómez" del estado Barinas, se debe:

1. Iniciar la sesión de trabajo con su correspondiente contenido temático.
2. Formular los objetivos de acuerdo a la teoría existente con relación a la actualización y educación permanente.
3. Seleccionar los contenidos en función de las necesidades del personal de enfermería para desempeñar sus roles como promotores de salud.
4. Indicar las estrategias metodológicas para el desarrollo los contenidos con métodos, técnicas y recursos apropiados.

5. Seleccionar los recursos y materiales de apoyo que servirán para la facilitación del taller.

6 Definir las actividades de evaluación del taller. La misma tendrá como responsable de su ejecución al grupo de facilitadores y promotor de la investigación.

Objetivos del Programa.

1. Sensibilizar al personal enfermería del Seguro Social Ambulatorio "Dr. Emilio Carmona Gómez" del estado Barinas, para que asimilen el conocimiento de una serie de estrategias a fin de que las apliquen en el servicio donde se desenvuelven.

2. Proporcionar a los profesionales de enfermería material de apoyo necesario para desarrollar estrategias para la integración del programa de actualización a través de la educación permanente.

3. Dar a conocer al personal enfermería la importancia de la aplicación de diversas estrategias para promover la actualización a través de la educación permanente.

4. Organizar equipos con el propósito de establecer compromisos interinstitucionales para el logro de los objetivos propuestos.

5. Distinguir los equipos materiales y su manejo como medio de actualización en enfermería.

Para la aplicación de los referidos objetivos se dispondrá de instrumentos de control, donde se verificará los avances, dificultades y observaciones, el grupo de facilitadores analizará la información, emitirá los logros y posibles sugerencias.

Contenido Temático del Programa.

1. Sensibilizar al grupo a través de dinámicas de integración, como medio de observación y conducta de entrada.
2. Rol del enfermero y su función como mediador de salud.
3. Aprendizaje cooperativo y proceso de enseñanza.
4. Estrategias para la promoción de la integración y cambios conductuales.
5. El enfermero, dificultades con sentimientos, talentos y habilidades olvidados en el desempeño profesional.
6. Operatividad, funcionalidad, mantenimiento, ventajas y desventajas de equipos médicos y quirúrgicos. Últimos avances tecnológicos.

Plan de Actividades

A continuación se presenta el plan de actividades dirigido a la Actualización del Personal de Enfermería en La Atención del Usuario a través de la Educación Permanente. Seguro Social Ambulatorio Dr. Emilio Carmona Gómez. Estado Barinas.



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"**

**Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social
Coordinación Estudios de Postgrado.**

Maestría en Docencia Universitaria.

**Actualización del Personal de Enfermería en La Atención del Usuario a través
de la Educación Permanente.
Seguro Social Ambulatorio Dr. Emilio Carmona Gómez.
Estado Barinas.**

Autor: Sara Sayago

C.I. 4.931.159

Tutor: Edeltri Soto Quintero

Barinas, diciembre de 2007.

Objetivo Específico 1: Realizar un diagnóstico sobre las necesidades de actualización del [personal de enfermería en la atención del usuario a través de la educación Permanente del Seguro Social Ambulatorio Dr. Emilio Carmona Gómez del Estado Barinas.

Actividades	Contenidos	Estrategias y Recursos Didácticos	Responsables
<p>Sensibilizar al personal enfermería del Seguro Social Ambulatorio "Dr. Emilio Carmona Gómez" del estado Barinas, para que asimilen el conocimiento de una serie de estrategias a fin de que las apliquen en el servicio donde se desenvuelven.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Técnica de iniciación: - Auto presentación - Exploración de expectativas <p>Aplicación de dinámicas de grupo.</p> <p>Diálogo simultáneo</p> <p>Test de Inteligencia</p> <p>Test de Desarrollo Personal</p> <p>Relación o interacción enfermero- usuario.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Presentación Personal. - Presentación del Temario. - Aplicación de Dinámica de Grupo. - Conformación de grupos de trabajo. - Inquietudes. - Revisión del Diagnóstico - Presentación de Acuerdos y Compromisos. <p><u>Recursos Didácticos:</u> Pizarra acrílica, marcadores, hojas blancas, lápices, Borradores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Facilitadores

Objetivo Específico 2: Determinar la factibilidad técnica, política, social y administrativa del programa de actualización del personal de enfermería en la atención del usuario a través de la educación permanente del Seguro Social Ambulatorio Dr. Emilio Carmona Gómez del Estado Barinas.

Actividades	Contenidos	Estrategias y Recursos Didácticos	Responsables
<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración de normas de trabajo. - Auto presentación - Entrega de hoja en blanco al grupo para escribir las expectativas de cada uno. - Determinación de las expectativas del grupo. - Dinámica de grupo - Entregar, discutir y analizar el material de apoyo. - Elaboración de conclusiones. - Exposición - Mapas conceptuales - Visitas a instituciones de salud - Intercambio de opiniones - Visitas a páginas Web - Galería, mapas conceptuales, ejercicios prácticos, revisión de materiales, simulación de funcionalidad. 	<p>Rol del enfermero y su naturaleza interpersonal del aprendizaje.</p> <p>Modelos teóricos y prácticas de cambio.</p> <p>Clasificación y funciones de las estrategias, características y recomendaciones para su uso.</p> <p>Factores que obstaculizan la actualización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dinámica de inicio. - Conformación de grupos de trabajo. - Entrega y análisis de material de apoyo. Lluvia de ideas. - Discusión orientada y dirigida por el facilitador. - Cada grupo propone estrategias y actividades para lograr su actualización -Acuerdos y Compromisos. <p>Recursos Didácticos: Pizarra acrílica, marcadores, hojas blancas, lápices, borradores, material de apoyo, Proyector, láminas de acetato.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Facilitadores del Programa del M.D.A.S. - Enfermeros.

Objetivo Específico 3: Propiciar un programa de actualización del personal de enfermería en la atención al usuario a través de la educación permanente en el Seguro Social Ambulatorio Dr. Emilio Carmona Gómez del Estado Barinas.

Actividades	Contenidos	Estrategias y Recursos Didácticos	Responsables
<p>- Proporcionar a los profesionales de enfermería material de apoyo necesario para desarrollar estrategias para la integración del programa de actualización a través de la educación permanente.</p> <p>Dar a conocer al personal enfermería la importancia de la aplicación de diversas estrategias para promover la actualización a través de la educación permanente</p> <p>Organizar equipos con el propósito de establecer compromisos interinstitucionales para el logro de los objetivos propuestos.</p> <p>Distinguir los equipos materiales y su manejo como medio de actualización en enfermería.</p>	<p>Cambios en actitudes y aptitudes</p> <p>Teorías y prácticas de cambios. Modelos</p> <p>Conceptos de actualización y educación permanente.</p> <p>Revisión de manuales de técnicas procedimiento</p>	<p>Exposiciones</p> <p>- Discusiones</p> <p>- Mapas conceptuales</p> <p>- Simulaciones</p> <p>- Talleres</p> <p>Operatividad de equipos, en forma individual y grupal.</p> <p>Materiales:</p> <p>Equipos de salud, vídeo beam, retroproyector.</p>	<p>-Facilitadores.</p> <p>- Enfermeros</p>

FASE EVALUACIÓN DE LA FACTIBILIDAD DE LA PROPUESTA

RESULTADOS

La información que se presenta continuación se refiere a los datos obtenidos después de aplicar el guión de preguntas abiertas (anexo D) a 10 enfermeros del Seguro Social Ambulatorio "Dr. Emilio Carmona Gómez" del estado Barinas, la cual luego de haberse procesado y analizado mediante la aplicación de la técnica del contraste de opiniones emitidas por dicho personal se determinó que la implantación de la propuesta es viable políticamente.

En consecuencia, las opiniones emitidas por el personal enfermería acerca del implantación del Programa de Actualización del Personal de Enfermería en la Atención del Usuario a través de la Educación Permanente en el Seguro Social Ambulatorio "Dr. Emilio Carmona Gómez" del estado Barinas, fueron las siguientes:

Factibilidad política.

La propuesta se considera viable políticamente, ya que se enmarca dentro de las líneas de acción, de planificación y política del estado venezolano reflejadas en las líneas generales del Plan de Desarrollo Económico Social 2001-2007 IVEPLAN (2002), como es de diseñar una política actualización del personal de enfermería en la atención del usuario a través de la educación permanente del Seguro Social Ambulatorio "Dr. Emilio Carmona Gómez" del estado Barinas. La factibilidad política comprendió los siguientes aspectos:

Factibilidad Técnica.

Se refiere a la disponibilidad existente de recursos físicos, materiales, financieros y humanos. El director y las coordinadoras, personal enfermería como sujetos

participantes en esta fase, respondieron en cuanto: a) los recursos físicos que se pueden utilizar en las instalaciones del ambulatorio del Seguro Social Ambulatorio "Dr. Emilio Carmona Gómez" del estado Barinas. b) recursos materiales, solicitar en calidad de préstamo los equipos audiovisuales, tales como retroproyector, video beam, pantalla de proyección, material instruccional y aportes para material de reproducción, fundamental para el apoyo de los participantes. c) los recursos financieros, buscar el patrocinio de empresas que se encuentran ubicadas en la zona donde funciona seguro social, con el propósito de darle participación a la comunidad y d) los recursos humanos, el programa puede ser ejecutado con la colaboración instructores médicos y especialistas de otras instituciones del estado Barinas.

Factibilidad Administrativo.

El programa puede ser ejecutado en convenio con algunas instituciones que tengan el personal y los requisitos para hacerlo, por ejemplo instructores asignados para la extensión de la Universidad de los Andes en el estado Barinas.

Factibilidad Legal.

Este aspecto se refiere a que la propuesta tiene soporte legal. Al respecto los sujetos de estudio en esta fase, señalaron que la propuesta es factible porque tiene un fundamento legal establecido en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) y el Código Deontológico de Enfermería de Venezuela, de igual forma la Ley Orgánica de Salud (2001).

Factibilidad Económica.

El objetivo de la factibilidad económica estuvo orientado a determinar los gastos operativos y las estrategias posibles de financiamiento para llevar a cabo la Propuesta y para que la misma se pueda mantener y autogestionar a través del tiempo. A continuación se presentan los gastos referidos al recurso humano, material didáctico y logística, o el plan de inversión presupuestado.

El plan de inversión presupuestado fue sometido a consideración de los expertos, con la finalidad de encontrar apoyo e ideas en la vía autogestionaria.

Cuadro 26. Presupuesto de Inversión Presupuestado

Material Didáctico			
Descripción	Costo Unitario	Costo Total	
30 láminas de acetato	4.500,00 Bs.	135.000,00 Bs.	
02 Resmas de Hojas tipo Carta	10.500,00 Bs.	21.000,00 Bs.	
02 Resmas de Hojas tipo Oficio	12.000,00 Bs.	24.000,00 Bs.	
02 Cajas de Marcadores de Acetato	11.200,00 Bs.	22.400,00 Bs.	
15 láminas de papel bond	300,00 Bs.	4.500,00 Bs.	
4 Cajas de lápices de grafito	12.300,00 Bs.	49.200,00 Bs.	
3 Cajas de marcadores para elaborar láminas	10.500,00 Bs.	31.500,00 Bs.	
3.330 copias de Material de Apoyo	100 Bs.	333.000,00 Bs.	
Sub-Total (Material Didáctico)	-----	620.600,00 Bs.	
Logística			
Descripción	Costo Unitario	Costo Total	
2 Kilos de Café	11.800,00 Bs.	23.600,00 Bs.	
2 Kilos de Azúcar	1.700,00 Bs.	3.400,00 Bs.	
20 Refrescos (2 litros)	2.460,00 Bs.	49.200,00 Bs.	
20 paquetes de Galletas	2.200,00 Bs.	44.000,00 Bs.	
4 paquetes de servilletas	2.000,00 Bs.	8.000,00 Bs.	
6 paquetes de Vasos Grandes (para Refresco)	2.236,00 Bs.	13.416,00 Bs.	
2 paquetes de Vasos Pequeños (para Café)	1.080,00 Bs.	2.160,00 Bs.	
10 Diablitos	2.300,00 Bs.	23.000,00 Bs.	
Sub-Total (Logística)	-----	166.776,00 Bs.	
Recurso Humano			
Descripción	Costo Unitario	Costo Total	
Pago a Facilitadores (Especialistas) 30 Horas.	7.000 Bs. por Hora	210.000 Bs.	
Sub- Total (Recurso Humano)	-----	210.000 Bs.	
TOTAL GENERAL		997.376,00 Bs.	

Fuente: Sayago, Sara (2007)

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Una vez finalizado el presente trabajo de investigación, se establecieron las siguientes conclusiones:

La revisión bibliográfica y el análisis de los antecedentes contenidos en el Capítulo II, representó un valioso aporte en el desarrollo de la investigación, ya que permitieron profundizar los conocimientos en el tema objeto de estudio.

Los resultados del diagnóstico permitieron conocer la necesidad de actualización del personal de enfermería del Ambulatorio Seguro Social “Dr. Emilio Carmona Gómez” en lo relacionado a los avances que existen en el ejercicio profesional.

Se hace necesaria la implementación de un Programa de Actualización del Personal de Enfermería en La Atención del Usuario a través de la Educación Permanente en el Seguro Social Ambulatorio “Dr. Emilio Carmona Gómez”. Estado Barinas.

La identificación de los elementos teóricos, conceptuales y metodológicos necesarios para estructurar el Programa permitió el diseño del mismo, adaptado a las insuficiencias encontradas en el personal de enfermería.

Es preciso incentivar el trabajo en grupo, así como el estudio de las posibles vías de actualización del personal de enfermería a través de la educación permanente ante los organismos competentes, para que de esta manera puedan tener éxito y servir de apoyo a los profesionales de la salud.

Los resultados arrojados en la Fase de la Factibilidad, corroboran que el Programa de Actualización dirigido al Personal de Enfermería es factible desde el punto de vista técnico, económico y administrativo.

Por lo tanto la profesión de enfermería demanda que su servicio de atención al usuario debe estar condicionado a los cambios de la sociedad, en la cual se encuentra inmersa, como a su actualización a través de la educación permanente, a fin de brindar una mayor calidad de servicio y demostrar competitividad. De allí que los profesionales de enfermería no deben conformarse con obtener el título u obtener un cargo de mayor jerarquía, ya que por el contrario es tarea primordial mantenerse en la búsqueda constante del conocimiento,. Revisando, documentándose, investigando, actualizándose y asumiendo retos.

La presente investigación Actualización del Personal de Enfermería en La Atención del Usuario a través de la Educación Permanente en el Seguro Social Ambulatorio “Dr. Emilio Carmona Gómez”. Estado Barinas.; proyecta a la institución y a sus profesionales al preocuparse por su calidad de servicio y deseos de crecimiento.

Recomendaciones

A los gerentes de las instituciones de salud.

Reflexionar sobre las responsabilidades que tienen como representantes de las instituciones en el área de salud, relacionado con la actualización del personal por medio de la educación permanente, en la búsqueda de una mejor atención al usuario.

Al personal de enfermería del Seguro Social Ambulatorio “Dr. Emilio Carmona Gómez” del estado Barinas.

Preocuparse por mantenerse actualizado en los avances que en la profesión de enfermería ocurren con tanta frecuencia, solo así se podrá brindar una mejor atención al usuario.

Al Ministerio de Salud y Desarrollo Social:

Supervisar continuamente que se creen programas de actualización del personal, así como del funcionamiento y dotación de equipos y personal en los distintos centros dispensadores de salud y brindar al personal de Salud, la oportunidad de capacitarse continuamente.

BIBLIOGRAFÍA

- Adams, B. (2003). **Hacia dónde va la enfermería**. Ed. Interamericana. México,
- Almeida, M. (2000). **Saber de enfermería en una dimensión práctica**. 2ª. Ed. Sao Paulo
- Álvarez, G. (2004) **Investigación para mejorar una situación (La modalidad proyecto factible)** U.P.E.L.
- Ariza, C. (2004). **Es posible humanizar la atención de Enfermería al paciente en estado crítico**. Actual Enfer. (P.4)
- Arroyo, G. (2002). **Actualización de enfermería, una responsabilidad profesional**. Rev. Enferm. IMSS; 10 (1) p-3-6-
- Castrillón, C. y Correa, A. (2001). **La formación universitaria del enfermero en Colombia**. Tesis de Grado. Medellín. Universidad de Antioquia. Facultad de Educación.
- Chávez, N. (1994). **Introducción a la Investigación Educativa**. Caracas, Venezuela.
- C.I.D.E.R.(2003). **Material de Apoyo, para la realización de Talleres**. Aragua, Venezuela.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 5433, marzo 3. 2000.
- Egg. A. (1998). **Problemática del Desarrollo de la Comunidad a través de las Naciones Unidas**. Fondo Editorial Común.
- Falcón, J. (2004). **Tratado de enfermería Práctica**. México, Interamericana.
- Freire, P. (2001). **Pedagogia da autonomia. Saberes necessários à prática educativa**. Rio de Janeiro: Paz e Terra.3ª Reimpresión.

- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999). **Gaceta Oficial** Número 36.860. Año XXVII. Mes III
- Galán de V. (2001). **Actitudes de la enfermera colombiana hacia el ejercicio profesional.** In: Memorias del I Coloquio Panamericano de Investigación en Enfermería. Bogotá- Colombia.
- Gallardo, E y Adiel C. (2003). **Taller Subregional de Evaluación de Proyectos y Procesos de capacitación.** (Marzo, 2006) Disponible: <http://www.iaesp.edu.ve/>.
- Hernández, S. y otros (2003). **Metodología de la Investigación.** México: Editorial Mc Graw – Hill. Tercera Edición.
- IVEPLAN (2002). **Serie Cuadernos N° 14.**
- Krejcie, Duluth y Morgan. (1975). **Theory and Methods of Investigation.** New York: Academia Press.
- Ley del Ejercicio Oficial de la Enfermería. *Gaceta Oficial 38.263 del 1 de septiembre de 2005.* Caracas, Venezuela.
- Líneas Generales del Plan de Desarrollo Económico y Social de la Nación (2001-2007). “**Los Cinco Equilibrios: Venezuela construye su camino, En transición a la Revolución Bolivariana**”.
- Malagón, G, Londoño y Pontón. (2003). **Administración hospitalaria.** 4ª Reimpresión. Colombia. Editorial Médica Internacional L.T.D.A.
- Mejias, A. (2002). **Cambio de actitud de los trabajadores de salud: función de las escuelas de salud**” Educación Médica y Salud. Vol. 18 (4).
- Ministerio de Salud y Desarrollo Social. (2003). **Atención Integral. Normas y Procedimientos.** Caracas, Venezuela.
- Organización Panamericana de la Salud. (2002). **Técnicas de referencia para la investigación en enfermería.** Opm/Oms. Documento Preliminar, Brasil.
- Ospina Rave BE y Castañeda Montoya M (2002). **Competencias para cada categoría de Enfermería: Una aproximación a la relación entre las competencias académica y laboral. Medellín – Colombia 2002 – 2003.** Facultad de Enfermería, Universidad de Antioquia. Octubre 2003.
- Poletti, R. (2003). **Cuidados de Enfermería. Tendências y perspectivas. Educación Médica y Salud.** Vol. 13. Medellín, Colombia.

- Pontón, G. (2000). **Hospitales y Administración de los Servicios**. Editorial Médica Internacional Ltda. 3ª Reimpresión. Bogotá - Colombia.
- Poulantzas, N. (2003). **Poder político y clases sociales en el estado capitalista**. México, S. XXI.
- Ruíz, B. C. (2002). **Instrumentos de Investigación Educativa. Procedimientos para su Diseño y Validación**. C.I.D.E.G. 2ª . Edición. Caracas, Venezuela.
- Rutter, I y Conde, M (2003). **Supervisión educativa**.
- Selltiz, (1974). **Métodos de Investigación en las Relaciones Sociales**. 5ª Edición. Ediciones Rialp, S.A. Madrid.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (2006). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización, Maestría y Tesis Doctorales**.
-
- _____ (2005). **Investigación Educativa**. Segunda Parte. Cáceres Ediciones Fedupel. Serie Selección de Lecturas.
- Urbina, I. O (2005). Escuela Nacional de Salud Pública. Calle I esq. Línea. El Vedado, Plaza. Ciudad de La Habana, Cuba. Universidad Veracruzana Virtual. (2002). [Pagina Web en línea] disponible: http://www.uv.mx/edu_cont/.
- Verderese, O. (2003). **Análisis de la enfermería en América Latina**". In: Educación Médica y Salud. Vol 13. N° 14.

ANEXOS



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL ZAMORA”**

INSTRUMENTO

Actualización del Personal de Enfermería en La Atención del Usuario a través de la Educación Permanente. Seguro Social Ambulatorio

Dr. Emilio Carmona Gómez. Estado Barinas.

Este instrumento permitirá obtener una visión sobre el grado de conocimientos e interés de los practicantes sobre la actualización del personal de enfermería en la atención del usuario a través de la educación permanente, a fin de diseñar un programa de capacitación mediante seminarios, por tanto, es importante que usted responda con la mayor sinceridad para ajustar actividades de acuerdo a las necesidades del personal.

Gracias,

Lic. Sara Sayago

ÍTEMS	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca
Desempeño profesional				
1. ¿La gerencia de la institución se preocupa por la actualización permanente del personal de enfermería?				
2. ¿La institución cuenta con un manual de técnicas y procedimientos?				
3. ¿Dispone el personal de enfermería de información actualizada al tener dudas en un procedimiento y/o técnica?				
4. ¿Dentro de la estructura organizativa de la enfermería existe la figura del personal docente?				
5. ¿Considera que debe reforzar sus habilidades y destrezas en la profesión de enfermería?				
6. ¿La educación permanente en enfermería permite mantener actualizado al profesional?				
7. ¿Considera Ud. Que en un centro dispensador de salud es el mejor escenario para ejercer la función de investigación?				
Atención al usuario				
8. ¿El personal de enfermería orienta en forma eficiente a los usuarios en cuanto al proceso de salud que deben seguir?				

10. ¿Imparte educación a las familias que acuden a la consulta en el Ambulatorio Seguro Social Dr. Emilio Carmona Gómez, en cuanto a la preservación de la salud?				
11. ¿Considera usted que la educación a nivel comunitario determina los pilares básicos de fomento, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud en la familia?				
Motivación				
12. ¿Se llevan a cabo en la institución labores de Educación Permanente?				
13. ¿Considera Ud., que los programas educativos son una disciplina necesaria para mejorar su nivel profesional?				
14. ¿Con los programas de educación permanente se logra innovar y perfeccionar los conocimientos teórico-prácticos de la enfermería?				
15. ¿A través de la formación y capacitación adquiere aptitudes para el correcto desempeño del trabajo?				
16. ¿El Ambulatorio Seguro Social Ambulatorio Dr. Emilio Carmona Gómez le ofrece talleres, seminarios, congresos, conferencias, con el fin de actualizar sus conocimientos?				
Campo laboral				
17. ¿Se encuentra satisfecho con las funciones que realiza como enfermera (o)?				
18. ¿El equipamiento de los recursos materiales y el reclutamiento de personal permiten brindar un servicio?				

oportuno y eficaz al usuario?				
20. ¿Asiste a eventos científicos tales como convenciones, congresos, seminarios y otros?				
22. ¿Realiza estudios permanentes para mayor capacitación y actualización profesional?				
23. ¿La calidad y eficiencia de los servicios de enfermería mejora con la profesionalización?				
24. ¿Considera que el profesional de enfermería mejora la calidad de atención al usuario?				

ANEXO B

[Carta dirigida a los Expertos para la Validación del Instrumento]

Barinas, Abril de 2006

Ciudadano(a):

Presente.-

La presente comunicación tiene como propósito solicitar su colaboración en la revisión y validación del instrumento para el trabajo de investigación que será presentado a la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Ezequiel Zamora, para optar al título de Msc. Docencia Universitaria.

El trabajo de investigación tendrá como propósito implementar un Programa de Actualización del Personal de Enfermería en la Atención del Paciente a través de la Educación Permanente en el Seguro Social Ambulatorio Dr. “Emilio Carmona Gómez”, del Estado Barinas.

Usted fue seleccionado para la validación de este instrumento, por sus méritos profesionales que le permiten determinar la confiabilidad, emitir sugerencias y observaciones relacionadas con el mismo.

Atentamente,

Lic. Sara Sayago

Nota: Anexo a la presente el instrumento y una hoja para registrar las observaciones que hubiere del proceso de revisión y validación.

[ANEXO C]

[Confiabilidad del Instrumento aplicado]

Sujeto / ítem	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	Total			
1	3	3	1	4	1	2	2	5	2	1	3	1	1	1	1	4	2	2	1	2	1	1	1	1	4	2	2	1	2	1	3	3	1	4	1	2	2	5	2	4	5	4	5	3	1	66		
2	5	2	2	2	2	2	4	4	4	1	5	1	4	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	5	2	2	2	2	2	4	4	4	2	4	5	4	2	1	70			
3	3	1	2	1	1	2	2	4	2	2	3	2	5	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	2	1	1	2	2	4	2	1	4	3	4	1	2	55		
4	5	1	2	5	1	1	1	5	1	1	5	1	4	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	5	1	2	5	1	1	1	5	1	5	5	2	5	1	1	65		
5	3	3	2	1	3	2	2	4	2	1	3	1	1	3	2	3	1	2	2	2	2	1	3	2	3	1	2	2	2	1	3	3	2	1	3	2	2	4	2	1	4	5	4	3	1	65		
6	3	2	2	4	2	1	5	4	5	2	3	1	1	2	2	3	1	1	2	2	1	2	2	3	1	1	2	2	1	3	2	2	4	2	1	5	4	5	4	4	4	4	2	2	71			
7	1	4	2	5	1	2	2	5	2	1	1	5	5	1	1	3	1	2	2	2	1	1	1	1	3	1	2	2	1	1	1	4	2	5	1	2	2	5	2	5	5	3	5	4	1	72		
8	3	2	2	2	2	2	3	4	3	1	3	1	4	2	1	3	1	2	2	2	1	2	1	3	1	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	4	3	2	4	5	4	2	1	66			
9	3	3	1	2	3	2	2	4	2	1	3	1	4	3	2	2	1	1	2	1	1	3	2	2	1	1	2	1	1	3	3	1	2	3	2	2	4	2	2	4	5	4	3	1	66			
10	5	4	1	5	2	2	2	4	2	1	5	2	4	2	2	2	1	5	1	2	1	2	2	1	5	1	2	1	5	4	1	5	2	2	4	2	5	4	5	4	4	1	1	80				
11	5	1	2	5	1	1	1	5	1	1	5	1	4	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	5	1	2	5	1	1	1	5	1	5	5	2	5	1	1	65		
12	3	3	2	1	3	2	2	4	2	1	3	1	1	3	2	3	1	2	2	2	2	1	3	2	3	1	2	2	2	1	3	3	2	1	3	2	2	4	2	1	4	5	4	3	1	65		
13	3	2	2	4	2	1	5	4	5	2	3	1	1	2	2	3	1	1	2	2	2	1	2	2	3	1	1	2	2	1	3	2	2	4	2	1	5	4	5	4	4	4	4	2	2	71		
14	1	4	2	5	1	2	2	5	2	1	1	5	5	1	1	3	1	2	2	2	1	1	1	1	3	1	2	2	1	1	1	4	2	5	1	2	2	5	2	5	5	3	5	4	1	72		
15	3	2	2	2	2	2	3	4	3	1	3	1	4	2	1	3	1	2	2	2	1	2	2	1	3	1	2	2	2	1	3	2	2	2	2	3	4	3	2	4	5	4	2	1	66			
16	3	3	1	2	3	2	2	4	2	1	3	1	4	3	2	2	1	1	2	1	1	3	2	2	1	1	2	1	1	3	3	1	2	3	2	2	4	2	2	4	5	4	3	1	66			
17	5	1	2	5	1	1	1	5	1	1	5	1	4	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	5	1	2	5	1	1	1	5	1	5	5	2	5	1	1	65		
18	5	1	2	5	1	1	1	5	1	1	5	1	4	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	5	1	2	5	1	1	1	5	1	5	5	2	5	1	1	65		
19	3	3	2	1	3	2	2	4	2	1	3	1	1	3	2	3	1	2	2	2	2	1	3	2	3	1	2	2	2	1	3	3	2	1	3	2	2	4	2	1	4	5	4	3	1	65		
20	3	2	2	4	2	1	5	4	5	2	3	1	1	2	2	3	1	1	2	2	1	2	2	3	1	1	2	2	1	3	2	2	4	2	1	5	4	5	4	4	4	4	2	2	71			
21	1	4	2	5	1	2	2	5	2	1	1	5	5	1	1	3	1	2	2	1	1	1	1	3	1	2	2	1	1	1	4	2	5	1	2	2	5	2	5	5	3	5	4	1	72			
22	3	2	2	2	2	2	3	4	3	1	3	1	4	2	1	3	1	2	2	2	2	1	2	1	3	1	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	4	3	2	4	5	4	2	1	66		
Sum.	34	25	17	31	18	18	25	43	25	12	34	16	33	18	15	25	11	19	18	16	10	18	15	25	11	19	18	16	10	34	25	17	31	18	18	25	43	25	31	43	41	43	25	12	676			
Media	3.40	2.50	1.70	3.10	1.80	1.80	2.50	4.30	2.50	1.20	3.40	1.6	3.3	1.8	1.50	2.50	1.10	1.90	1.80	1.60	1.00	1.80	1.50	2.50	1.10	1.90	1.80	1.60	1.00	3.40	2.50	1.70	3.10	1.80	1.80	2.50	4.30	2.50	3.10	4.30	4.10	4.30	2.50	1.20	67.60			
Var.	1.26	0.85	0.48	2.77	0.79	0.42	0.85	0.48	0.85	0.42	1.26	0.5	1.6	0.7	0.52	0.85	0.32	1.19	0.42	0.51	0	0.79	0.52	0.85	0.32	1.19	0.42	0.51	0	0.42	0.51	0	0.79	0.52	0.85	0.32	1.19	0.79	2.77	0.48	1.10	0.48	0.85	0.42	24.07			
Desv. Típica	11.27	8.29	5.64	10.27	5.96	1.27	8.29	14.26	8.2	3.9	11.2	5.2	9.3	5.9	6	4.97	8.29	3.65	6.29	1.27	5.30	3.32	4.97	8.29	3.65	6.29	1.27	5.30	3.32	4.97	8.29	3.65	6.29	1.27	5.30	3.32	4.97	8.29	3.65	6.29	1.27	5.30	3.32	4.97	8.29	3.65	6.29	214.67

$$\alpha = \frac{22}{22-1} \cdot \left[1 - \frac{0,4818}{0,3651} \right] = 0,92$$

ANEXO D

GUIÓN DE ENTREVISTA PARA EVALUAR LA FACTIBILIDAD DE LA PROPUESTA

- 1.- Considera usted viable políticamente, la propuesta dirigida al diseño del Programa de Actualización del Personal de Enfermería en la Atención del Paciente a través de la Educación Permanente en el Seguro Social Ambulatorio Dr. “Emilio Carmona Gómez”, del Estado Barinas.
- 2.- Se encuentra enmarcada la propuesta, dentro de las líneas de acción, de planificación y política del estado venezolano reflejadas en las líneas generales del Plan de Desarrollo Económico Social 2001-2007 IVEPLAN (2002).
- 3.- El Seguro Social Ambulatorio Dr. “Emilio Carmona Gómez”, del Estado Barinas., dispone de recursos físicos, materiales, financieros y humanos para desarrollar o ejecutar curriculares presente programa.
- 4.- Considera usted, que el programa puede ser ejecutado por convenio con otras instituciones que tengan ingerencia.
- 5.- Considera usted que el programa se enmarca dentro del basamento legal de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, de la Ley Orgánica de Salud y el Código Deontológico de Enfermería de Venezuela.
- 6.- Elabore un listado de posibles insumos y costos que según usted, se requieren para la realización de la propuesta.