



UTPL

UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, EDUCACIÓN
Y HUMANIDADES**

**MAESTRÍA EN EDUCACIÓN MENCIÓN INNOVACIÓN Y
LIDERAZGO EDUCATIVO**

**Diseño de un programa de formación para la gestión
administrativa del personal de enfermería en la Clínica de
Especialidades Tumbaco**

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de:

**MAGÍSTER EN EDUCACIÓN,
MENCIÓN INNOVACIÓN Y LIDERAZGO EDUCATIVO**

Autora: Garcia Lara, Yamilet de los Angeles

Directora: Loaiza Aguirre, María Isabel

LOJA

2023



Esta versión digital, ha sido acreditada bajo la licencia Creative Commons 4.0, CC BY-NC-SA: Reconocimiento-No comercial-Compartir igual; la cual permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra, mientras se reconozca la autoría original, no se utilice con fines comerciales y se permiten obras derivadas, siempre que mantenga la misma licencia al ser divulgada. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>

2023

Aprobación del director del Trabajo de Titulación

Loja, 08 de mayo de 2023

Doctora.

Mariana Angelita Buele Maldonado

Director de la maestría en Educación Mención Innovación Y Liderazgo Educativo

Loja. -

De mi consideración:

Me permito comunicar que, en calidad de director del presente Trabajo de Titulación denominado: Diseño de un programa de formación para la gestión administrativa del personal de enfermería en la Clínica de Especialidades Tumbaco, realizado por Yamilet de los Angeles Garcia Lara, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, así mismo ha sido verificado a través de la herramienta de similitud académica institucional, y cuenta con un porcentaje de coincidencia aceptable. En virtud de ello, y por considerar que el mismo cumple con todos los parámetros establecidos por la Universidad, doy mi aprobación a fin de continuar con el proceso académico correspondiente.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,

Director: Dra. Loaiza Aguirre, María Isabel.

C.I.:1103185219

Correo electrónico: miloiza@utpl.edu.ec

Declaración de autoría y cesión de derechos

Yo, Yamilet de los Angeles Garcia Lara, declaro y acepto en forma expresa lo siguiente:

Ser autor (a) del Trabajo de Titulación denominado: Diseño de un programa de formación para la gestión administrativa del personal de enfermería en la Clínica de Especialidades Tumbaco, de la maestría en Educación Mención Innovación Y Liderazgo Educativo, específicamente de los contenidos comprendidos en: Capítulo I, Marco teórico el cual contiene las bases que dan fundamento a la presente investigación; el Capítulo II, Marco metodológico; el tipo de investigación utilizada, el Capítulo III, que es el Análisis y resultados, o la información recolectada, siendo Loaiza Aguirre María Isabel, director (a) del presente trabajo; también declaro que la presente investigación no vulnera derechos de terceros ni utiliza fraudulentamente obras preexistentes. Además, ratifico que las ideas, criterios, opiniones, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad. Eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones judiciales o administrativas, en relación a la propiedad intelectual de este trabajo.

Que la presente obra, producto de mis actividades académicas y de investigación, forma parte del patrimonio de la Universidad Técnica Particular de Loja, de conformidad con el artículo 20, literal j), de la Ley Orgánica de Educación Superior; y, artículo 91 del Estatuto Orgánico de la UTPL, que establece: "Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad", en tal virtud, cedo a favor de la Universidad Técnica Particular de Loja la titularidad de los derechos patrimoniales que me corresponden en calidad de autor/a, de forma incondicional, completa, exclusiva y por todo el tiempo de su vigencia.

La Universidad Técnica Particular de Loja queda facultada para ingresar el presente trabajo al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública, en cumplimiento del artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

.....

Autor: Yamilet de los Angeles Garcia Lara

C.I.: 1757737463

Correo electrónico: Yamilet.angel.garcia@gmail.com

Dedicatoria

Esta investigación se la dedico a mi madre y a mi abuelo, que están en el cielo, porque siempre quisieron que creciera como persona en la vida y la mejor forma de crecer es formándose, para ser destacadas personas y profesionales.

También se la dedico a mi esposo, que siempre ha sido mi compañero, mi columna vertebral, el que me motiva y apoya en cada paso que doy.

Por último y no menos importante, a mis hijos con todo el amor del mundo, para que se den cuenta que para cumplir una meta solo hay que quererlo, esforzarse y ser perseverante; para crecer y formarse en la vida no hay edad, ni tiempo, solo se necesita amor y dedicación.

Agradecimiento

Primero, a Dios, que es el que permite que logremos todo en nuestras vidas, somos y existimos gracias a él; luego a mi esposo que es mi base y sustento, para avanzar en mi vida, el que no me permite caer, ni desfallecer, un ejemplo de esfuerzo, dedicación y amor.

A mis hijos, ya que en los momentos difíciles ellos están allí, para regalarme un abrazo, una sonrisa, un detalle, además de ser mi razón de vivir.

A mis amigos y hermanos, Carolina y Javier, ya que ellos formaron parte de este proceso educativo, además de formar parte de muchas experiencias en la vida, y que no se desprenden de nosotros a pesar de la distancia, por siempre estar dispuesto a ser apoyo de cada uno de los pasos a dar dentro de la familia.

A la vida, a mis profesores, compañeros de estudio, de trabajo, a todos los que formaron y siguen formando parte de las experiencias diarias, ya que cada uno de ellos deja una semilla que crece dentro de nuestros corazones.

Índice de contenido

Carátula.....	I
Aprobación del director del Trabajo de Titulación.....	II
Declaración de autoría y cesión de derechos	III
Dedicatoria.....	V
Agradecimiento.....	VI
Índice de contenido.....	VII
Resumen.....	1
Abstract.....	2
Introducción.....	3
Capitulo uno.....	6
Marco teórico.....	6
1.1 Desarrollo profesional.....	6
1.2 Formación.....	9
1.3 Pasos para diseñar un programa de formación.....	14
1.4 LMS (Learning Management System) o plataformas educativas para desarrollar los Programas de Formación.....	20
1.5 Herramientas tecnológicas para la formación.....	32
1.6. Formación para el personal de enfermería.....	36
1.7 Buenas prácticas de formación existentes en el área de enfermería.....	44
Capitulo dos.....	46

Estudio de campo.....	46
2.1 Contextualización de la institución.....	46
2.2 Diagnóstico de las necesidades de formación.....	47
2.3 Marco Metodológico.....	48
Capitulo tres	52
3.1 Resultado y análisis.....	52
3.2 Propuesta: Diseño de un programa de formación.....	60
Conclusiones.....	70
Recomendaciones.....	72
Referencias	73
Apéndice.....	77
Apéndice A. Encuesta realizada en Google Forms.....	77
Apéndice B. Constancias de validación de los Especialistas.....	89

Índice de tablas

Tabla 1. Competencias a desarrollar por el personal de enfermería.....	39
Tabla 2. Matriz FODA del personal de enfermería de la Clínica de Especialidades Tumbaco.....	48
Tabla 3. Población de personal de enfermería.....	51
Tabla 4. Valoración manejo de plataformas educativas.....	54
Tabla 5. Valoración actividades realizadas en Moodle.....	55
Tabla 6. Valoración del manejo de herramientas tecnológicas.....	56
Tabla 7. Valoración de las competencias tecnológicas.....	57
Tabla 8. Valoración de las competencias de enfermería y administrativas.....	59

Tabla 9. Valoración en relación a la necesidad de formación y disposición a capacitarse.....	59
---	-----------

Índice de figuras

Figura 1. Pasos para diseñar un programa de formación	15
Figura 2. Pasos para desarrollar la formación.....	17
Figura 3. Pasos para realizar el Plan de Formación.....	19
figura 4. Tipos de competencias.....	38
Figura 5. Proceso de atención de enfermería.....	43
Figura 6. Módulos del Programa de formación.....	65

Resumen

El propósito de la investigación está orientado al desarrollo profesional en los procesos administrativos del personal de enfermería la Clínica de Especialidades Tumbaco, ya que no existe una inducción para llevar dichos procesos administrativos de manera adecuada y evitar incurrir en errores que afectan la calidad del servicio y de atención. De esta manera, surge la necesidad de desarrollar capacitaciones en los procesos administrativos del área de emergencia del personal de enfermería, para inducir, reforzar y afianzar el paso a paso de la mayoría de los procedimientos o actividades que se realizan en esta área, de una manera más interactiva, rápida, sencilla y que se encuentre disponible en cualquier momento para el personal que se desempeña en el servicio. Para lograr lo anteriormente expuesto se diseñó un programa de formación en la plataforma Moodle. El tipo de investigación fue descriptivo, cuantitativo, donde se obtuvo información por medio de encuestas tipo test aplicada al personal de enfermería, donde se determinó las necesidades de formación del mismo. Se encuestó a 25 personas, donde se obtuvo como resultado principal, las necesidades de formación.

Palabras clave: Programa formación, desarrollo profesional, enfermería.

Abstract

The purpose of the research is oriented to professional development in the administrative processes of the nursing staff of the Tumbaco Specialties Clinic, since there is no induction to carry out these administrative processes properly and avoid making mistakes that affect the quality of service and care. Thus, the need arises to develop training in the administrative processes of the emergency area of the nursing staff, to induce, reinforce and strengthen the step by step of most of the procedures or activities that are performed in this area, in a more interactive, fast, simple and available at any time for the staff that works in the service. To achieve the above, a training program was designed on the Moodle platform. The type of research was descriptive, quantitative, where information was obtained by means of test-type surveys applied to the nursing personnel, where the training needs of the same were determined. Twenty-five people were surveyed, where the main result was the training needs.

Keywords: training program, professional development, nursing.

Introducción

En Ecuador, en lo que se refiere al ámbito de salud, en estos últimos años se ha implementado la innovación para optimizar la formación del personal de salud. Es por esta razón que, el Ministerio de Salud Pública promueve la formación E-learning para perfeccionar la calidad de la educación en salud. Además, ha desarrollado una plataforma virtual con cursos de formación en línea para el personal de salud, con el fin de brindarles un contenido educativo actualizado, constante, para mejorar sus habilidades y destrezas profesionales y que respondan a los acelerados avances científicos y tecnológicos de la actualidad.

Es así, como las instituciones de salud públicas y privadas deben alinearse y estimularse a brindar a sus profesionales de salud los medios, herramientas y conocimientos, para que, a través de estos, desarrollen las habilidades y destrezas necesarias para brindar una atención de salud de la mejor calidad, sosteniendo así los índices de productividad y competitividad en el mercado actual.

De la misma forma es importante que, el personal de enfermería conozca o tenga las destrezas en todos los ámbitos, de acuerdo a los roles que cumple, como el asistencial, el docente, el investigativo, el administrativo, y es este último, en el cual se encuentra una debilidad en la presente investigación, ya que el personal de enfermería del área de emergencia no cuenta con los conocimientos necesarios en los procesos administrativos para brindar una correcta atención a los usuarios, lo que causa retrasos en las atenciones, descontento y conflicto entre los departamentos, mal ambiente laboral, estrés, entre otros. Además, de no contar con el tiempo para asistir a una formación presencial, por las largas jornadas laborales y las múltiples actividades que se cumplen.

Por esta razón, surge la necesidad de implantar un proceso de capacitación que cuente con contenidos disponible en todo momento, que sean de fácil acceso, aprendizaje, autoevaluativos, que permitan al personal de enfermería adquirir las destrezas necesarias para desenvolverse de manera idónea y así, evitar todos los conflictos y problemáticas que se suscitan actualmente, buscando con esto mejorar el ambiente para los profesionales de salud que ya posee una carga de trabajo y estrés bastante alto y de igual manera lograr

cumplir con los objetivos de la organización que radica en prestar una atención de calidad, para lograr la satisfacción de los usuarios y por orden mantener la productividad de la misma.

De esta manera y tratando de responder a esta problemática, se diseñó de un programa de formación para la gestión administrativa del personal de enfermería en la Clínica de Especialidades Tumbaco, para brindar, en un futuro cercano las herramientas y conocimientos necesarios al personal de enfermería, y así ofrecer una atención de calidad a los usuarios y cumplir con los objetivos de la organización.

Durante la investigación se definieron las competencias digitales que maneja el personal de enfermería, luego se establecieron los módulos a desarrollar en la formación, posteriormente se determinaron las herramientas más idóneas para ser utilizadas en las capacitaciones, y por último, se diseñó el programa de formación para la gestión administrativa del personal de enfermería.

Para lograr este proceso, en el Capítulo I: Marco teórico, se desarrollaron las bases teóricas que dan fundamento a la investigación, tales como el desarrollo profesional y su importancia; la formación, sus tipos, los pasos para desarrollar una formación; las plataformas educativas, ventajas, desventajas, características; herramientas tecnológicas, perfil de enfermería, roles, competencias, la formación del personal

Seguidamente, en el Capítulo II, se presenta el Estudio de Campo, donde se realiza la contextualización de la Institución donde se lleva a cabo la investigación, se describe el diagnóstico de necesidades, posteriormente se detalla el marco metodológico, donde se define el tipo de investigación que, en este caso, fue cuantitativa, de campo, descriptiva. La población y la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, donde se recolectó la información a través de una encuesta tipo test, desarrollada en Google forms, la cual se realizó al personal de enfermería de la institución de salud, posteriormente a la validación de la misma.

Posteriormente, en el Capítulo III, se refiere el análisis y resultados de la información recolectada, para luego llegar a las conclusiones y recomendaciones.

Además, se logró contar con el apoyo de la dirección de la institución, aunque si existió alguna renuencia por parte del departamento de administración para suministrar la información, ya que refieren que no cuentan con tiempo disponible para brindar las explicaciones necesarias en lo que se refiere al manejo de los procesos administrativos, pero hubo parte del personal del departamento que sí estuvieron de acuerdo en colaborar. Por otro lado, la gran mayoría del personal de enfermería manifestó la disposición y agrado de participar en las formaciones en línea, ya que desean contar con lo necesario para realizar sus funciones de manera más sencilla.

Por otro lado, la presente investigación demostró la importancia que tiene la formación constante del personal de enfermería y la necesidad de implementar métodos innovadores, que permitan que el personal pueda tener un acceso fácil a la información y formación sin tener que asistir de manera presencial a la institución, ahorrando así tiempo valioso y, además, llegar a más profesionales, de manera más sencilla, idónea y con actualización constante.

En consecuencia y como resultado de la investigación se demuestra la viabilidad del desarrollo del diseño de la propuesta de un plan de formación para la gestión administrativa del personal de enfermería en la Clínica de Especialidades Tumbaco, lo que respondería a los requerimientos o necesidades de formación que posee el personal de enfermería dentro de la institución, para la optimización de la calidad de servicio prestada a los usuarios.

Capítulo uno

Marco teórico

Desarrollo profesional.

Definición

En la actualidad, con la competitividad laboral es necesario e imperioso el desarrollo profesional, para lograr las metas necesarias que permitan sostenerse ejerciendo dentro de una institución o empresa. El desarrollo profesional según Gómez (2022) concierne a la fase de evolución y seguridad que experimenta una persona en relación al ámbito profesional, al logro de metas y reconocimiento de su desempeño dentro de una institución laboral, es decir, la satisfacción que logra dicha persona, por su crecimiento profesional dentro de esa empresa.

La evolución profesional, depende mucho de los conocimientos previos o de la identidad formada del profesional, en este caso Marcelo y Vaillant (2016) mencionan que la construcción de la identidad profesional se inicia desde los periodos tempranos de la educación, pero se va afianzando posteriormente, y continúa durante todo el ejercicio como profesional.

También describe que es necesario ir construyéndola y amoldándola de acuerdo a las experiencias y conocimiento adquiridos, esto radica en el desarrollo profesional de la persona.

Además, Marcelo y Vaillant (2016) describen que el desarrollo profesional se identifica por una conducta investigativa, donde surgen distintas interrogantes, incógnitas o conflictos a resolver, es decir, que debe ser un crecimiento constante, el cual responda a las necesidades del individuo y sea aplicable en cualquier profesión.

El desarrollo profesional, responde a la necesidad de crecimiento, en este caso, la Universidad de Estudios Avanzados (UNEA, 2020) lo define como un proceso en el cual las personas se alimentan de saberes, desarrollando habilidades y destrezas para ser más competitivos. Donde se busca avanzar constantemente, con un ritmo establecido por el profesional, para crecer como persona o dentro de una institución.

Por otro lado, Day (1997) ve el desarrollo profesional como la puesta en marcha del amaestramiento profesional que va acompañado de todo un conglomerado de formaciones que se reciben durante la vida y que permiten el proceso evolutivo en la persona.

Además, Guerrero y Ramírez (2020) mencionan que el Desarrollo Profesional Continuo (DPC), es un proceso mediante el cual se aborda diversas actividades educativas y de desarrollo de competencias que los médicos realizan con la finalidad de mantener y mejorar sus conocimientos, habilidades, desempeño y relaciones en la atención médica de los pacientes.

Por consiguiente, el desarrollo profesional cobra mucha importancia ya que le otorga al personal las habilidades, destrezas y cualidades necesarias para el logro de objetivos dentro de cualquier institución.

Importancia del Desarrollo Profesional.

De la misma forma, la (Universidad de Estudios Avanzados [UNEA], 2020) describe la importancia del desarrollo profesional, debido a que la persona logra:

Mayor nivel de capacitación, ineludiblemente para crecer en conocimientos. Permitiéndole ser más proactivos, eficaces y eficientes.

Autorrealización y satisfacción, la sensación de bienestar por los objetivos logrados, más si su desarrollo es en áreas que le motivan.

Posibilidad de ascenso, una de las principales motivaciones de desarrollo profesional es crecer dentro de la institución, permitiendo formar un liderazgo activo dentro de la misma. (p.3)

Este proceso se lleva a cabo, en la mente de todo profesional y las empresas son entes activos en este avance, a través de los procesos de formación, que están enteramente relacionado con el desarrollo profesional.

Por otro lado, Platzi (2022) menciona que la importancia del desarrollo profesional imprime valor a las funciones que se desempeñan y permite la formación de un equipo de trabajo más eficaz y eficiente, que le permita responder a los requerimientos de la actualidad.

Además, para los empleados es muy importante una empresa que ofrezca el desarrollo profesional, ya que representa el crecimiento personal, promoviendo el compromiso y la actualización por parte de los empleados representando una optimización de los talentos.

Por lo tanto, estimula a considerarse capaces de mejorar sus habilidades, destrezas y ser competitivos en el mercado. Al mismo tiempo, no limitar las contrataciones por falta de capacidades, por el contrario, considerar contratar al personal para formarlo profesionalmente.

Al mismo tiempo, incentivar una cultura de formación que permite responder a las necesidades de la institución y, por otro lado, crear un ambiente laboral estable, aumentando el compromiso con los objetivos de la empresa y por ende aumentando la rentabilidad.

La preponderancia del desarrollo profesional se acrecienta ampliamente en la actualidad, como menciona Raga (2021) la importancia del desarrollo profesional radica en la gestión eficaz de los empleados, proporciona un equilibrio entre los requerimientos y las destrezas y habilidades del personal, promoviendo la motivación, la satisfacción y pertenencia por parte de los trabajadores, mejorando así el rendimiento, explorando las fortalezas y debilidades de cada una de los empleados, para optimizar los procesos.

Por otro lado, la importancia que tiene el desarrollo profesional permite que se desarrollen ciertas características que permiten que este se lleve a cabo con éxito.

Características del desarrollo profesional.

Cuando se lleva a cabo el desarrollo profesional, las personas sufren un cambio y van desarrollando ciertas características, que según The Biz Nation (2022) son las siguientes:

Liderazgo: Cuando se lleva a cabo el desarrollo profesional se van formando ciertas cualidades, las cuales le permiten a la persona de tomar decisiones, definir objetivos o realizar trabajo en equipo, entre otras y son características propias de un líder.

Gestión del trabajo: Las habilidades adquiridas en el crecimiento profesional les permiten a las personas gestionar de mejor manera sus funciones, realizándolas de manera más efectiva.

Capacidad para las relaciones interpersonales: Las cualidades que se conforman en el desarrollo personal y profesional, permiten a las personas mejorar sus relaciones laborales, ya que mejoran la comunicación, la tolerancia y por ende el trabajo en equipo.

Flexibilidad: El crecimiento profesional permite que la persona vea toda situación desde otro de punto de vista, siendo más flexible tanto en el manejo de las situaciones, como en la relación con otras personas.

Trabajo en equipo: Debido a la flexibilidad y tolerancia que se desarrolla con el crecimiento profesional, es mucho más fácil ejecutar el trabajo en equipo y así el logro de los objetivos.

De tal forma, el desarrollo profesional es la piedra angular que sostiene la evolución y el avance de cualquier institución, más aún, en las instituciones de salud, ya que, del crecimiento profesional, va a depender la calidad de atención que se les brinde a los usuarios, es por esta razón, que es tan importante el proceso de formación de los profesionales de salud, para el mejor desenvolvimiento de los mismos.

Por otro lado, Capellan (2016) describe características como: 1) Incluye una continuidad de formación, 2) Búsqueda constante del crecimiento de las personas, 3) Estimula el aprender haciendo, 4) incentiva el trabajo colaborativo, 5) Se basa en valores, 6) Desarrolla un pensamiento crítico.

Además, Cadavid Múnera, Quinchía Ortiz, y Díaz Mosquera, (2009) describen otras características del desarrollo profesional: 1) Es voluntario, 2) Visualizando al ser humano como un todo, 3) Generalmente a largo plazo, 4) Continuo, 5) Estimulando el proceso crítico, 6) Direccionado al crecimiento personal y de actitudes, 7) Incentivando la motivación, la lealtad y el trabajo colaborativo.

Respondiendo a todas estas características, se puede visualizar la importancia que tiene la formación continua para el crecimiento o el desarrollo profesional.

1.2 Formación

Definición: La formación es el aprendizaje que las personas poseen para desenvolverse, Chiavenato (2002) define a la formación como la manera en que las personas

adquieren habilidades y destrezas, desarrollando iniciativa, proactividad e impulsando la transformación, que colabore al logro de los objetivos de la organización.

Además, describe a la formación como el proceso de enseñanza aprendizaje de corta duración, el cual se va dando metódicamente paso a paso, a vez que se logran nuevos aprendizajes y se desarrollan nuevas capacidades y destrezas para el logro de metas u objetivos específicos.

Por otro lado, el Equipo editorial Etecé (2021) define la formación como los aprendizajes que va obteniendo a lo largo de su vida, a través del estudio y experiencias de vida, permitiéndole ser un excelente profesional.

Asimismo, Mattos(2015) lo describe como un proceso de adquisición de conocimiento de manera organizada, mediante la práctica e indagación de diversos temas, todo esto con la finalidad de ser competitivos en el mercado laboral.

En la actualidad, la demanda laboral y el ritmo productivo que se sostiene en las instituciones, limitan el tiempo disponible para que el personal pueda ser capacitado, evitando la prosecución del proceso formativo del personal, causando desactualización, desmejoras en la calidad de servicio, bajando el índice productivo, y creando un ambiente laboral inadecuado, por los múltiples conflictos que se derivan de la falta de continuidad del proceso de capacitación

De acuerdo a lo anterior, y tomando en cuenta el tiempo limitado que maneja el personal de salud de cualquier institución, se hace necesario mencionar el uso de herramientas tecnológicas y plataformas de educación virtual, como una vía de solución para ayudar a mejorar por medio de capacitaciones los procesos administrativos que en ella se manejan.

Tipos de formación

Existen diferentes tipos de formación, Nicuesa (2022), menciona 8 tipos que hoy en día son utilizadas, las mismas se describen a continuación:

a) Formación continua

Hace referencia a la constante formación en temas de interés de quien decide formarse de manera profesional en un tema determinado. Lo que implica el uso de diferentes medios y recursos para realizarlo, además de una clara planificación en cuanto al tiempo destinado para ello.

b) Formación universitaria

En el caso de la formación universitaria, se centra en una formación mucho más guiada y formal, con la intención de alcanzar una meta y darle soporte al conocimiento que se tiene respecto a un tema. Este tipo de formación requiere de una dedicación exclusiva, porque aun cuando se puede tomar clases por diferentes modalidades, esta suele ser más exigente razón por la cual requiere de mucho más tiempo.

c) Formación profesional

La formación profesional está orientada al proceso práctico y experimental en el mercado laboral, una vez que se ha finalizado con el proceso de formación dentro de una universidad o en un curso de formación, el participante suele formarse en el campo laboral para integrar la teoría vista durante su formación con la práctica para potenciar la inserción en el mercado laboral.

d) Formación de posgrado

Posteriormente, al proceso de pregrado de cualquier carrera, la persona continúa sus estudios o especialidades en la formación de posgrados relacionados con su formación inicial, con la intención de mejorar las oportunidades laborales que se le puedan presentar.

e) Formación doctoral

Este tipo de formación se da, cuando se ha culminado con ciertos grados de formación. Para poder llevar a cabo este tipo de formación se requiere que cumpla con requisitos de elegibilidad como un masterado y además de tener un tema de investigación específico para desarrollar durante el doctorado

f) Educación especial

Es un tipo de formación exclusiva e inclusiva, donde se potencian las capacidades de las personas con necesidades especiales y se les enseña un oficio del cual puedan servirse y ser parte integral de la sociedad, además de su inserción en el campo laboral.

g) Formación autodidacta

Este tipo de formación está orientado con la capacidad que tiene el individuo de formarse de manera autónoma, utilizando las diferentes herramientas y recursos. Donde surge la necesidad de formación de un tema en concreto buscando desarrollar habilidades a partir de información que puede encontrar en libros, charlas, congresos o simplemente viendo videos.

h) Formación online

Está relacionada con el uso de herramientas y plataformas virtuales que les permiten a las personas a formarse y especializarse en un tema en particular. Hoy en día múltiples universidades están tomando la formación online como parte de su currículo e incluidas las herramientas de formación.

Además, Estrella (2015) define a la formación online, como un tipo de formación que elimina o reduce las barreras físicas, espaciales o de tiempo permitiendo transmitir

conocimientos de manera más simple y sencilla, dando acceso a mayor cantidad de personas.

Por otro lado, VEIGLER (2020) describe otros tipos de formación, las cuales mencionaremos a continuación:

- a) **Enseñanzas académicas no universitarias.** Son los estudios que se dan antes de la mayoría de edad, que reciben todos los niños y niñas y que no guardan relación directa con la formación universitaria o profesional, la misma puede ser presencial o a distancia, y dentro de los cuales están: Enseñanza inicial, primaria, secundaria, bachillerato.
- b) **Formación Profesional.** Para la cual debe ser bachiller, cumplir con ciertos requisitos, y es utilizada para la inserción laboral principalmente.
- c) **Ciclo Formativo de Grado Medio.** Debe poseer título de bachiller y obtiene el título de Técnico, y accede de esta forma a un cargo laboral o a estudios superiores.
- d) **Ciclo Formativo de Grado Superior.** Se debe poseer Bachillerato, un título técnico, una titulación universitaria o acceder mediante la prueba de acceso. Se accede a la inserción laboral o a la universidad.
- e) **Formación Universitaria.** Donde ocurre la formación profesional en la universidad, aunque hay personas que deciden tomar otro tipo de formaciones que garanticen la inserción laboral, ya que en la actualidad una formación universitaria o es garantía de una inserción laboral. La formación universitaria, ya sea a nivel de diplomado, licenciatura, abre las puertas a Másters y Postgrados homologados, así como propios.

f) **Máster**

Existen dos tipos de Másters: Los oficiales, son aquellos homologados o validados por una institución pública y deben poseer título universitario, Ahora bien, los propios los cuales son regidos por un establecimiento privado, no requieren un título universitario, ya que están dirigido a la formación profesional..

g) Postgrado

La formación de postgrado se cursa después de la Universitaria. Como en el caso de los Máster.

h) Doctorado

Una vez que culmina los estudios Universitarios, o Máster, el estudiante puede realizar un estudio doctoral que se basa en una investigación acerca de un tema específico y escogido por el estudiante.

i) Educación Especial

Es la formación dirigida a las personas con necesidades especiales, tales como discapacidades intelectuales, entre otros. Tiene como objetivo fomentar la inclusividad en el ámbito de la educación, así como facilitar el acceso laboral a estas personas.

Además, Ideas Formación de Empresas (2021) clasifica la formación en las empresas según el método que se utiliza:

j) Formación interna o in-house: Es aquella donde se dictan los cursos en un área física dentro de una institución, donde exista una participación activa de los empleados.

k) Formación colaborativa entre compañeros: Es aquella donde participan todos los empleados y de forma colaborativa e intercambian sus conocimientos.

Es importante tener presente, que dentro de un proceso formación se pueden combinar varios tipos de formación y van a depender de los objetivos que conlleven al desarrollo profesional. Por otro lado, para llevar a cabo una capacitación con éxito hay seguir una serie de pasos, los cuales se tratarán a continuación.

1.3 Pasos para diseñar un programa de formación

Para diseñar un programa de formación, se deben seguir una serie de pasos los cuales menciona Sistemas (2021) y se muestran en la siguiente figura:

Figura 1

Pasos para diseñar un programa de formación



Nota. Esta figura muestra los pasos a seguir para diseñar un programa de formación.

A continuación, se describe cada uno de los pasos:

1. Analizar la situación actual: Al analizar la situación actual, se puede determinar cuáles y qué necesidades requieren cubrir, para lo cual será necesario evaluar las oportunidades, amenazas, debilidades y fortalezas presentes en el equipo de trabajo. En este sentido, es necesario realizar una evaluación de competencias que permitan vislumbrar los aspectos que deben mejorar.

2. Escoger un público objetivo: Es necesario tomar en consideración el equipo de trabajo que aprovechará la formación. Generalmente, suele incluirse a todo el personal, pero es importante tener en consideración aquellas personas que valoraran la formación y pondrán en práctica lo aprendido optimizar los procesos dentro de una organización.

3. Redactar los objetivos concretos del plan: Priorizar los objetivos que se necesitan lograr en el proceso de formación de acuerdo con las necesidades del área, servicio o institución,

es decir, los temas de formación van a depender de las necesidades reales a desarrollar en un lugar o momento específico.

4. Diseñar el temario y el contenido de los cursos: Definir los temas por medio de una planificación que contemple los recursos, las herramientas y las actividades primordiales, pero también hay que considerar las plataformas y las modalidades de aprendizaje para llevar a cabo el curso de formación.

5. Seleccionar a los formadores más comunicativos: Otro de los elementos importantes, es elegir correctamente el formador o el profesor, puesto que el mismo, debe ser comunicativo y estar predispuesto positivamente, para darle apertura a interrogantes generadas por el grupo, que requieran atención y repetición de temas más complejos.

6. Establecer un sistema para evaluar los resultados: Evaluar el desenvolvimiento de cada participante durante la formación es necesario, para ello, es imprescindible el uso de plataformas y herramientas virtuales que le faciliten el trabajo al profesor y les permita realizar retroalimentación de aquellos temas que requieren mayor atención.

7. Programar la formación: El autor mencionado, manifiesta que lo ideal sería que, al desarrollar un programa de formación, se implemente dentro del horario laboral, para que el personal que se capacita no lo sienta como una carga más en el trabajo, sino por el contrario, se relacione de manera positiva con los temas que se aborden, para que en un futuro pueda aplicar lo aprendido.

8. Analizar los resultados y reorientar si es necesario: Realiza un seguimiento a cada participante, para verificar la eficacia y eficiencia de la formación, puesto que lo aprendido ayudará a mejorar los procesos dentro de la organización.

Por otro lado, Fernández (2013) describe una secuencia de pasos para lograr desarrollar con éxito el esquema de la formación y se presentan en la figura a continuación:

Figura 2.

Pasos para desarrollar la formación



Nota. Esta figura muestra pasos para desarrollar un plan de formación según el Modelo de Fernández.

A continuación, se describe cada uno de los pasos:

1. Análisis de Necesidades de Formación. Como dijo Rosset (1982) se trata de un estudio multidisciplinario para seleccionar medidas eficientes y brindar sugerencias consecuentes a las medidas tomadas. Se inicia por diagnosticar las necesidades de formación implementando la innovación tecnológica y actualización para responder a las demandas comerciales y así seleccionar la formación más idónea.

2. Objetivos de Formación. Para llevar cambios a cabo, es necesario cumplir con ciertos requerimientos, por esta razón, es importante definir objetivos claros de formación que posteriormente serán incorporados en un plan de formación.

3. Programas de Formación. Corresponde a las acciones de formación. Además, está conformado por los siguientes ítems: 1) Objetivo genérico del programa, 2) Acciones de formación contenidas en el programa, 3) Datos de gestión (matricula, cantidad de cursos, horas de formación y presupuesto necesario.

4. Acciones de Formación. En los cuales se seleccionarán los siguientes componentes: a) Título, b) Objetivos, c) Contenido de la acción, d) Metodología, e) Programa de cada módulo y f) Datos de gestión.

5. Puestos destinados o formación requerida. Recursos para la Formación. Selección de los componentes necesarios: recursos humanos, materiales y financieros.

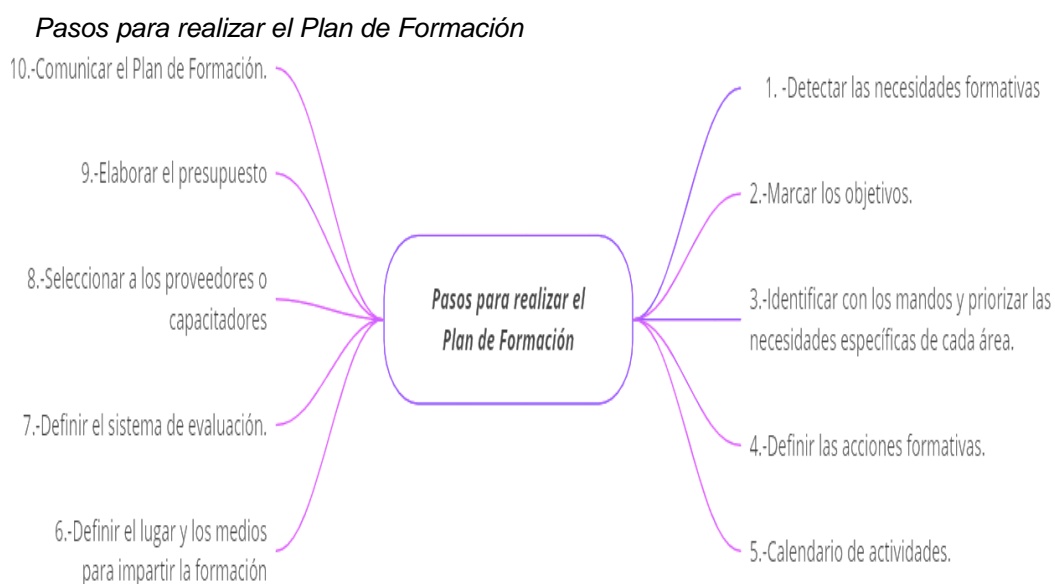
6. Presupuesto de Formación. Un presupuesto son los gastos e ingresos. Determinar el cálculo de un plan, es decir, el coste de cada acción, programa o plan, y compararlo con el tiempo, los gastos y los ingresos.

7. Calendario de Actuación o Temporalización. Involucra el tiempo que requiere cada acción para desarrollar el programa de formación

8. Puesta en marcha de los programas: Ejecución de las acciones formativas y su adecuado seguimiento.

9. Sistema de Evaluación de Formación. Proceso mediante el que se evaluarán los resultados del plan formativo o proceso de formación.

También, AfforHealth (2014) describe 10 pasos para realizar un plan de formación los cuales se mencionan a continuación:

Figura 3

Nota. Esta figura describe pasos para realizar un plan de formación según AfforHealth (2014).

A continuación, se describe cada uno de los pasos:

1. **Detectar las necesidades formativas reales** y los requerimientos de capacitación dentro de un departamento o empresa.
2. **Marcar los objetivos.** Determinar los objetivos obtener con la formación.
3. **Determinar la consonancia entre los objetivos de la institución y las necesidades específicas de cada área de la formación.** Es relevante que la gerencia o las autoridades de la institución entiendan la importancia de la formación a desarrollar, así mismo sostener la continuidad de la cultura de capacitación.
4. **Precisar las acciones formativas.** Definir las acciones que se requerirán para llevar a cabo el plan de formación, igualmente de todos los recursos necesarios.
5. **Calendario de actividades** o agenda Formativa. Organizar y planificar en tiempos las actividades a llevar a cabo para cumplir con el plan formativo.
6. **Definir el lugar y los medios de impartición.** También podemos observar en muchas ocasiones situaciones en las que el espacio, horario y materiales no son adecuados a la formación que se recibe. Suele pensarse que, como somos compañeros y tenemos confianza, no importa que no

tengamos, por ejemplo, espacio para apoyar la carpeta y poder escribir o realizar una dinámica concreta. Este apartado resulta de especial importancia.

7. Definir el sistema de evaluación. Determinar cuál es el mejor medio de evaluación de la formación, para definir los logros, las debilidades y las mejoras a realizar en las acciones formativas.

8. Seleccionar a los proveedores o capacitadores. Definir el capacitador más idóneo para lograr conseguir los objetivos de la formación, con eficiencia y eficacia.

9. Elaborar el presupuesto. Es necesario evaluar si se cuenta con todos los recursos necesarios para llevar a cabo el plan de formación.

10. Comunicar el Plan de Formación. El comunicar el plan de formación permitirá que se pueda realizar un trabajo colaborativo y multidisciplinario, para cumplir con los objetivos de la misma con éxito.

Es importante, cumplir con cada una de las etapas a seguir para lograr que el plan de formación logre los objetivos necesarios para responder a los requerimientos de un área o institución. Por otro lado, para llevar a cabo dichos planes formativos una de las herramientas más importantes en la actualidad, son las plataformas educativas, ya que permiten llegar de manera sencilla a los profesionales que desean ser partícipes en este proceso.

1.4 LMS (Learning Management System) o plataformas educativas para desarrollar los Programas de Formación.

Una plataforma educativa según Estrada et al. (2015) es un Sistema de Gestión de Aprendizaje mediante el cual se puede interactuar con usuarios, participantes o estudiantes, el cual permite acceder de manera física o virtual a la adquisición de nuevos conocimientos o aprendizajes.

Además, Barona (2016) menciona que las plataformas virtuales son sistemas que permiten la creación, implementación, modificación y actualización de cursos o la transmisión de conocimientos de manera interactiva a través del uso del internet. Es decir, estos sistemas o programas, dan acceso a sin fin de elementos, que permiten eliminar barreras de espacio

tiempo y, además, abordar los distintos aprendizajes que puedan poseer los diferentes participantes.

Por otro lado, Moreno (2011) indica que a través de las plataformas virtuales se pueden hacer, modificar, ajustar, fusionar y administrar cursos completos en el internet o por medio de la red sin tener extensos conocimientos en programación. Las plataformas educativas aperturan los intercambios de saberes como menciona Peralta (2015), a través de múltiples formas de comunicación que responden a los avances tecnológicos de la actualidad.

También, Cuyo (2019) describe que las plataformas virtuales permiten el fácil acceso a la información o el conocimiento, logrando visualizar la aplicabilidad obteniendo un aprendizaje significativo y el intercambio de experiencia entre los actores del proceso de enseñanza aprendizaje.

Es así como las plataformas virtuales facilitan el proceso de enseñanza aprendizaje, acoplándose a los tiempos y tipos de aprendizaje que posee cada participante, para poder lograr aprendizajes significativos que serán aplicado en su entorno profesional y laboral a futuro.

Tipos de plataformas educativas.

a) Canvas

Canvas es una plataforma educativa, Instrutire (2023) la define como una herramienta e-learning, de gestión del aprendizaje que optimiza el proceso de enseñanza aprendizaje. Se la puede definir también, según menciona Matos y Pastor (2016) leído en una publicación de Asencios (2020), como una plataforma LMS de código abierto que funciona desde la nube, evitando invertir en equipos costosos e instalación de software.

Por otro lado, Polo (2012) leída en un trabajo de investigación de Cruz (2017) describe que Canvas, es una herramienta que se ejecuta en la web, sin instalación, con manteniendo una actualización constante y buen funcionamiento. Además, brinda muchas opciones, entre las cuales Cruz (2017) menciona que otorga la opción de configurar el contenido como docente y que los estudiantes accedan a los mismos, de manera fácil, permitiendo la conexión por teléfonos móviles y así recibir mensajes y notificaciones.

Dicha plataforma posee múltiples características, ventajas y desventajas, entre las cuales Cavero (2020) menciona:

- Se pueden desarrollar los roles de aprendizajes de acuerdo al perfil de los usuarios o estudiantes.
- Se puede crear y personalizar cualquier contenido de manera gráfica.
- Posee calendarios de trabajo.
- Puedes crear sesiones síncronas o asíncronas
- Te permite medir la evolución del proceso de aprendizaje.
- Permite el aprendizaje colaborativo.
- Puede monitorizar el historial académico del estudiante.
- Permite manejar correos electrónicos dentro de la plataforma.
- Puede utilizarla en distintos dispositivos electrónicos.
- Habilita notificaciones.
- Permite realizar foros de discusión.
- Permite publicar anuncios.

Ventajas

- Es una forma muy útil de presentar datos visualmente, lo que significa que los usuarios pueden ver los datos de forma rápida y sencilla.
- Puede proporcionar una interfaz de usuario muy interactiva y atractiva para que los usuarios interactúen con la aplicación.
- Tiene una gran cantidad de herramientas y bibliotecas disponibles para ayudar a crear aplicaciones robustas y avanzadas.
- Proporciona una forma útil para crear gráficos dinámicos.
- Ofrece soporte para una variedad de dispositivos, como computadoras de escritorio, dispositivos móviles y tabletas.
- Permite utilizarla con facilidad.

Desventajas.

- Tiene un costo si deseas usarla en la amplitud de sus condiciones.
- No permite realizar muchos cambios gráficos
- La interfaz de usuario de Canvas no es tan intuitiva, por lo que puede tomar tiempo dominar la plataforma.
- Los usuarios tienen menos control sobre el diseño de los elementos.
- El proceso de exportación de archivos desde Canvas puede ser complicado.
- Canvas no admite algunos formatos de archivo comunes, por lo que se debe utilizar formatos compatibles.

b) Exelearning

Es un software que según Exelearning (2023) es un programa libre y abierto para crear contenidos de aprendizaje fácilmente, es la herramienta gratuita que, según Rocafull, (2021) se encarga de facilitar tu función docente: permitiendo el acceso a múltiples recursos para crear contenidos digitales educativos, aun si no es un programador de sistemas.

Además, el Instituto Nacional de Tecnologías Educativas y de Formación de Profesorado (INTEF, 2023) lo define como un programa, libre y abierto para desarrollar temas educativos de forma sencilla, el cual se desarrolla de manera abierta y colaborativa.

Por otro lado, Rocafull (2021) menciona que es una herramienta que tiene dos objetivos específicos:

- Primero que los contenidos educativos sean accesibles, modificables, adaptables y traducibles en internet.
- Segundo que permita a los docentes crear contenido educativo de manera sencilla.

Exelearning sirve según Rocafull (2021) para: desarrollar y compartir contenidos educativos en la web y en otras plataformas educativas. Además, te permite exportar contenidos fácilmente.

Características.

Exelearning posee ciertas características (ExeLearning, (2021):

- Permite descargar fácilmente contenidos de la web.
- Está disponible para todos los sistemas operativos.
- Permite clasificar y ordenar los contenidos, respondiendo a los distintos formatos.
- Posibilidad de escoger o crear diferentes diseños de menús.

Ventajas

- Es de código abierto y gratuito, lo que significa que es accesible para cualquier persona interesada en crear contenido educativo en línea.
- Es fácil de usar, incluso para aquellos sin conocimientos técnicos, ya que tiene una interfaz intuitiva y una amplia variedad de plantillas y recursos disponibles.
- Permite la creación de contenido multimedia rico, como imágenes, audio y vídeo, lo que ayuda a mejorar la interactividad y la experiencia de aprendizaje del usuario.
- Admite la creación de contenido en varios idiomas, lo que lo hace adecuado para una audiencia global.
- Permite la integración de contenido de terceros, como videos de YouTube, imágenes de Flickr y mapas de Google Maps.
- Permite la colaboración y el trabajo en equipo, permitiendo a varios usuarios trabajar en el mismo proyecto de manera simultánea.
- Permite el intercambio de recursos educativos.

Desventajas

Aunque eXeLearning tiene muchas ventajas, también presenta algunas desventajas:

- Puede ser difícil para los usuarios sin conocimientos técnicos, personalizar completamente el diseño y la funcionalidad de los cursos creados.
- Puede requerir una cierta curva de aprendizaje, para dominar todas las funciones y características de la herramienta.

- Aunque eXeLearning permite la creación de contenido multimedia, algunos usuarios pueden encontrar limitaciones en cuanto a la calidad y la funcionalidad de los elementos multimedia utilizados.

- Puede haber problemas de compatibilidad con algunas plataformas LMS debido a que no es una herramienta comercial.

- El soporte técnico puede ser limitado, ya que la herramienta es de código abierto y el soporte está disponible principalmente a través de la comunidad de usuarios y de documentación en línea.

- Puede haber problemas con la compatibilidad de los navegadores, ya que algunas características pueden no funcionar correctamente en algunos navegadores o en versiones antiguas de los mismos.

- La herramienta no cuenta con una plataforma de seguimiento ni de evaluación, lo que hace difícil para el docente conocer el progreso y el rendimiento del estudiante.

c) WordPress

Es una herramienta o software que, según WordPress (2023) es un código disponible que se utiliza para crear webs, blogs o aplicaciones. Web Empresa (2023) lo define como un sistema de administración de contenidos (CMS) que permite desarrollar y sostener un blog o página web.

Características.

WordPress posee varias características dentro de las cuales se menciona las siguientes WordPress (2023):

- Diseños adaptables.
- Sus páginas pueden ser utilizadas en teléfonos móviles.
- Posee un alto rendimiento.
- Puede ir cambiándose de acuerdo a las necesidades.
- Brinda buena seguridad.
- Permite gestionar diferentes herramientas.

- Es de manejo y fácil acceso.

Utilidades.

Además, Webempresa (2023) describe las diferentes tareas que se pueden llevar a cabo con esta herramienta y se describen a continuación:

- Crear un Blog: Permite crear un blog y dentro del mismo agregar distintos módulos.
- Desarrollar Web corporativa, es decir, una página empresarial, donde pueda incluir múltiples opciones (contactos, foros, directorios, entre otros).
- Implementar una tienda online, puede ser a través de WooCommerce u otra de las opciones disponibles, y múltiples funciones relacionadas con el manejo de la misma.
- Permite crear foros de soporte, web de gestión de reservas, directorio de empresas, canal de vídeos, entre otros.

Por otro lado, (Wikipedia, (s.f.) menciona otras funcionalidades:

- Posee instalación, actualización y personalización de manera sencilla.
- Permite crear diferentes perfiles o cumplir múltiples roles.
- Permite la protección a través de contraseñas.

Ventajas.

WordPress cuenta con múltiples ventajas como menciona B. (2023) a continuación:

- Gratis y de código abierto.
- Instalación fácil.
- Extremadamente versátil.
- Personalizable fácilmente con plugins.
- Enfocado en la seguridad.
- Compatible con diferentes tipos de medios.
- Tienes acceso a plantillas.
- Facilita el e-commerce.

Además, también tiene ciertas **desventajas** las cuales se mencionan a continuación:

- No todo se puede hacer con WordPress
- Personalización limitada
- Es pesado.
- Tiene vulnerabilidades.

d) Moodle.

Moodle es una plataforma educativa, la cual Llumitasig (2012) define como un Sistema de Gestión de Cursos de Código Abierto (Open Source Course Management System, CMS), conocido también como Sistema de Gestión del Aprendizaje (Learning Management System, LMS) o como Entorno de Aprendizaje Virtual (Virtual Learning Environment, VLE).

También Llumitasig (2012) menciona que es muy utilizado en la educación debido a que ofrece una eficacia en la transmisión de conocimientos a través de la Web, permitiendo interactuar de manera fácil con los estudiantes, además puede ser utilizado en cualquier equipo computacional. Moodle es una plataforma que, según Rocafull (2021) es un método de instrucción instituido para crear y administrar áreas de enseñanza en línea que se ajustan a las necesidades de los docentes, estudiantes y administradores.

Ventajas

Moodle es una plataforma tecnológica que permite una interacción sencilla y eficaz, entre el docente y el estudiante ya que la misma cuenta con múltiples herramientas que dan acceso al intercambio de información sin mayor complicación. Mencionaremos algunas de sus ventajas a continuación:

Moodle por ser una plataforma flexible permite impartir el conocimiento de manera sencilla y eficaz en cualquier ámbito pedagógico, es por esta razón, que se escoge esta plataforma para desarrollar el presente trabajo, ya que su maleabilidad da acceso a ser utilizada para transmitir conocimiento de cualquier índole, en múltiples circunstancias.

Así mismo, también Rocaful (2021) describe múltiples ventajas las cuales se mencionan a continuación:

- Es gratuito y de fácil acceso.

- Es una herramienta sólida y confiable.
- Se puede utilizar de manera fácil e intuitiva.
- Se actualiza constantemente.
- Es personalizable y flexible.
- Puede abarcar gran diversidad de grupos.
- Utilizable desde cualquier dispositivo.
- Otorga seguridad y privacidad.
- Con funcionalidades adaptables a las necesidades de los usuarios.
- Traducible en múltiples idiomas.
- Permite utilizar diferentes recursos pedagógicos.
- Permite hacer seguimiento al aprendizaje de los estudiantes.
- Evaluar y generar reportes de los mismos.
- Crear un canal de comunicación entre docente y estudiantes.
- Permite desarrollar el aprendizaje colaborativo.

Además, Moodle es una plataforma de aprendizaje en línea que cuenta con gran cantidad de ventajas, entre las cuales Bit4learn (2023) menciona:

- Es de código abierto y gratuito, lo que significa que es accesible para cualquier persona interesada en crear y utilizar cursos en línea.
- Es altamente personalizable, permitiendo a los usuarios adaptar el diseño y la funcionalidad de la plataforma a sus necesidades específicas.
- Tiene una amplia variedad de características y herramientas, incluyendo la creación de contenido multimedia, la creación de cuestionarios, la comunicación en tiempo real, el seguimiento y la evaluación del progreso del estudiante.
- Es escalable y se puede utilizar para cursos pequeños o para programas completos de educación en línea.

- Permite la integración de contenido de terceros, como videos de YouTube, imágenes de Flickr y mapas de Google Maps.
- Permite la colaboración y el trabajo en equipo, permitiendo a varios usuarios trabajar en el mismo curso de manera simultánea.
- Ofrece una gran cantidad de recursos y una comunidad activa de usuarios y desarrolladores que pueden proporcionar soporte y ayuda.
- Ofrece una amplia gama de plugins y complementos que amplían las funciones de la plataforma.
- Ofrece la posibilidad de generar una plataforma de aprendizaje personalizada con una gran cantidad de opciones de configuración y personalización para adaptarse a las necesidades de cada institución.

Por otro lado, Moodle tiene muchas ventajas, pero, también presenta algunas.

Desventajas:

- Puede requerir una cierta curva de aprendizaje para dominar todas las funciones y características de la plataforma.
- Puede ser difícil para los usuarios sin conocimientos técnicos personalizar completamente el diseño y la funcionalidad de la plataforma.
- Puede ser difícil integrar contenido de terceros si no se tiene experiencia en programación.
- Puede haber problemas de compatibilidad con algunos navegadores, ya que algunas características pueden no funcionar correctamente en algunos navegadores o en versiones antiguas de los mismos.
- Puede requerir una gran cantidad de recursos de alojamiento y una configuración específica para funcionar correctamente.
- El soporte técnico puede ser limitado, ya que la plataforma es de código abierto y el soporte está disponible principalmente a través de la comunidad de usuarios y de documentación en línea.

- Algunas de las funciones y características avanzadas pueden requerir una gran cantidad de configuración y personalización para funcionar correctamente.
- Puede requerir un gran esfuerzo para mantener y actualizar, ya que las actualizaciones y seguridad son responsabilidad del administrador del sistema.

Moodle es una plataforma que, según Pérez, et al., (2020) está orientado a la creación y mejora de cursos que son desarrollados por los docentes para los estudiantes. Brinda múltiples opciones y recursos que permiten la interacción en la web. Además, las diferentes tareas como (consultas, lecciones, cuestionarios, charlas, fórums, glosarios, encuestas, talleres, diarios, entre otras) son la base de los cursos creados con la plataforma Moodle, esta es aplicable a diferentes disciplinas, y en el ámbito de salud más aún.

- **Edmodo**

Según Quituisaca (2020) Edmodo es una plataforma muy accesible gracias a que está disponible en línea, utilizada para la educación a distancia, no tiene ningún costo y permite una interacción multidireccional de los participantes, con fácil acceso a los temas.

Almansa Martínez, Van Zummeren Moreno, y Haro (2019) mencionan que Edmodo admite ser utilizado en las diferentes etapas educativas, con utilidades parecidas a las de Moodle permitiendo crear grupos, compartir contenidos, llevar un control evaluativo, manejando un perfil individualizado, además de facilitar la interacción con la familia.

Edmodo tiene múltiples funciones, las cuales Garrido (2013) menciona a continuación:

- Instituir grupos privados donde el acceso solo sea de docentes, alumnos y padres.
- Permite la interacción entre los entes participantes (docentes, alumnos y padres).
- Administrar las evaluaciones de los alumnos.
- Admite compartir contenidos y recursos.

- Realizar encuestas a los alumnos.
- Asignar actividades a los alumnos.
- Administrar el calendario de clases.
- Crear comunidades dentro de la institución.
- Permite a los padres estar informados sobre la evolución de sus hijos.
- Estimula a los alumnos con premios por la realización de las actividades.
- Permite crear subgrupos para la administración de trabajo.
- Posibilidad de crear interacción con otras aplicaciones.
- Permite acceso a través de dispositivos móviles.

Otro de los beneficios del uso de estas plataformas educativas, es la interacción de los entes participantes lo que ayuda a optimizar el proceso.

- **Claroline**

Es una plataforma de aprendizaje, la Llumitasig (2012) la cual define como una plataforma de aprendizaje que permite desarrollar cursos online, el proceso de enseñanza aprendizaje y colaboración a través de la web. Claroline (2022) describe las siguientes ventajas:

- Claroline es una plataforma que permite el acceso a todos los usuarios y que otorga mucha estabilidad.
- Es fácil de manejar, no requiere conocimientos en programación.
- Permite personalizar la plataforma de acuerdo a las necesidades de los usuarios.
- El docente cuenta con múltiples herramientas para ajustarse a las necesidades de los estudiantes.

- Es una plataforma que le permite administrar los cursos para adaptarlo al e-learning.
- Ofrece un entorno personalizable y que puede ser utilizado en escuela, universidades y centros de formación.

Claroline, (2022) también señala sus características:

- Permite redactar la descripción del curso.
- Desarrollar un diario y fechas claves.
- Hacer públicos los anuncios.
- Permite adjuntar documentos con formatos (texto, .doc, PDF, Xls, HTML, videos).
- Crear enlaces con sitio web con contenido importante para el curso.
- Definir estrategias idóneas de aprendizaje.
- Desarrollar actividades interactivas que permitan una evaluación continua.
- Implementar el trabajo colaborativo.
- Hacer la recepción de actividades en un lugar común para todos.
- Gestionar foros educativos.
- Seguir a los estudiantes en su evolución educativa.

Para resumir, se ha analizado varios LMS cuyas características principales se centran en su facilidad de acceso y manejo, interactividad, inclusión, adecuándose a las necesidades específicas de los usuarios, donde existe un ambiente y tiempos flexibles, permitiendo a mayor número de personas acceder a un desarrollo profesional mucho más amplio.

Además, de los LMS existen diferentes herramientas tecnológicas como Moodle u otras plataformas educativas, que, a través de la implementación de múltiples herramientas interactivas, se puede llevar a cabo un aprendizaje innovador y alineado a la nueva sociedad del conocimiento. Es importante conocer las herramientas que pueden ser utilizadas para el logro del aprendizaje, y algunas se mencionan a continuación.

1.5 Herramientas tecnológicas para la formación

Con la aparición de las TIC y los avances tecnológicos, han surgido múltiples herramientas tecnológicas que son aplicadas en diferentes ámbitos, pero que han sufrido un auge considerable en el quehacer educativo, y más aún después de la pandemia; ya que a raíz de esta surgió la necesidad de implementar nuevas estrategias para que la educación siga su curso, a pesar de las circunstancias que se vivían en el mundo.

Sampaolessi (2021) define las herramientas tecnológicas como aquellas guiadas por las TIC, que se incorporan en el día a día, permitiendo optimizar recursos y el desarrollo de las múltiples actividades a realizar. Además, según Sampaolessi, (2021) se utilizan en el ámbito educativo, contribuyen en el proceso de enseñanza aprendizaje y permiten desarrollar diferentes estrategias.

La incorporación de la TIC y la implementación de herramientas tecnológicas en el proceso educativo, permite acercarse más a la sociedad del conocimiento y a los avances tecnológicos, que actualmente evolucionan de manera inconmensurable, por lo cual es imperioso llevar a la práctica el uso de las mismas, para que el proceso educativo se enfile de manera presurosa en los avances actuales.

Inguillay (2019) describe que las herramientas tecnológicas, proveen al docente de material o recursos formativos ajustables a las necesidades de los estudiantes en la actualidad, que son nativos digitales y donde la interacción con el proceso educativo debe adecuarse a los mismos.

Por otro lado, las herramientas tecnológicas según Sampaolessi, (2021) impacta de manera positiva en los estudiantes, causando: motivación, fácil acceso al conocimiento, fortaleciendo el aprendizaje, posibilitando diferentes estrategias evaluativas. Además, Dewey (1938) indica que “cuando se crea un ambiente activo donde se incorpora la tecnología, se favorecen nuevas formas de aprendizaje, centradas en la autogestión del conocimiento, permitiendo un mayor grado de libertad a la niñez, facilitando así la retroalimentación y produciendo un estímulo para el desarrollo de una formación colectiva. (p.12).

Es por esta razón, que actualmente se ha incorporado al ámbito educativo múltiples herramientas tecnológicas, buscando de manera presurosa captar el interés y la

motivación de los estudiantes, estimulando de esta forma el pensamiento crítico y el componente investigativo en los participantes del proceso educativo.

A continuación, se describen las múltiples herramientas que se pueden utilizar en un plan formativo:

a) Educaplay

Educaplay es una herramienta multimedia que permite desarrollar actividades interactivas y gamificadas para el proceso de aprendizaje de los estudiantes. Guevara (2017) la define como un instrumento que permite combinar varios medios y recursos para mejorar el quehacer educativo y donde la misma puede ser utilizada en la plataforma de Moodle.

Para Innovación y Desarrollo Docente (2021) educaplay cuenta con características como: no poseer ningún costo, es fácil de utilizar, cuenta con múltiples actividades, puede visualizar lo que otros usuarios desarrollan, no necesita internet en el momento ya que puedes descargar la actividad con antelación, permite compartir contenidos y realizar un trabajo colaborativo.

Es decir, que presenta variadas oportunidades y estrategias para motivar e impulsar la participación activa del estudiantado, ya que ofrece actividades como: crucigramas, actividades de completación, sopa de letras, videos, diálogos, adivinanzas, test entre otros, para ser utilizadas en el proceso educativo.

b) Quizziz

En un programa o herramienta gratuita que permite a través de una estrategia tipo juego, lograr una evaluación y aprendizaje de los estudiantes, de manera interactiva. Ruiz, (2019) define a Quizziz como una herramienta con la cual se puede crear cuestionarios online.

Por otro lado, los alumnos poseen tres opciones de respuesta: 1. A través de un juego en directo (tipo Kahoot) 2. Como tarea (los resultados le llegan al docente) 3. De forma individual ("solo game") Ruiz, (2019).

Además, Moncada (2017, como se citó en Alejandro 2020) menciona ciertas características que se listan a continuación:

- En esta herramienta los docentes podrán tener acceso a quiz creados por otros o crear los que necesite.
- Se puede agregar tiempo para responder, dependiendo de la complejidad de la pregunta.
- Se pueden incluir imágenes como respuesta
- Para acceder no necesita crear una cuenta, accede a través de un enlace e ingresar un código compartido por el docente.
- Permite al docente crear concurso, lo que a su vez atrae a los estudiantes.
- Ofrece la opción de evaluar a los estudiantes.
- Posibilita la identificación de contenidos que requieren un afianzamiento.
- Minimiza la tensión en los alumnos.

Al igual, que, en la herramienta anterior, Zavala (2021) menciona que dicha herramienta se puede utilizar en una aula presencial o virtual en plataformas como Moodle o Google Classroom, entre otras, ya que permite realizar las actividades de manera síncrona o asíncrona.

- **Liveworksheets**

Es una herramienta que permite crear actividades de manera interactiva para evaluar y monitorizar el avance de los estudiantes en algún contenido educativo. De la misma manera, Inacio (2022) la define como un instrumento a través de la cual el docente puede crear contenidos interactivos tipo PDF, de fácil acceso, donde se realizan ejercicios interactivos y donde el estudiante autoevalúa su conocimiento.

Además, este mismo autor menciona las diferentes ventajas que tiene esta herramienta:

- Facilita la creación de tarjetas interactivas.
- Permite crear cuadernillos de actividades hasta de 1000 fichas.

- Realizar las actividades en cualquier entorno.
- Compartir la autoevaluación con los docentes.
- Desarrollar de manera interactiva las actividades con múltiples opciones.

- Evidenciar la respuesta en el momento.
- Permite utilizar formatos DOC, PDF, JPG Y PNG.
- Posibilita el añadir las tarjetas a un sitio web o blog.
- Muchas de las tarjetas se pueden descargar.
- Permite descargar hasta 10 tarjetas diarias.

Esta herramienta permite acortar la distancia entre alumno y docente, disminuir el estrés que genera un cuestionario u otras actividades evaluativas convencionales, permitiendo mayor autonomía al estudiante en el desarrollo de su conocimiento y mejoras en la autoevaluación.

De la misma manera, esta herramienta se puede utilizar en un aula presencial o virtual en plataformas como Moodle o Google Classroom, adjuntando el link de la actividad a la plataforma educativa.

- **Kahoot!**

Martín (2019) la define como una herramienta gratuita que permite aprender, afianzar o evaluar contenidos educativos mediante juegos, aumentando la motivación, ya que la misma funciona como un concurso. Con el uso de los cuestionarios creados con esta herramienta se puede: Evaluar conocimientos previos, definiendo nuevos contenidos, afianzar conocimientos adquirido con anterioridad, recabar inquietudes por parte de los estudiantes, estimulando el pensamiento crítico, desarrollar actividades a realizar en cualquier momento y lugar.

Resumir lo de las herramientas, indicando características comunes más importantes.

En otro párrafo indicar que luego del análisis de las herramientas se iniciará con el diseño de la propuesta, analizando en primer lugar al personal de la enfermería.

1.6. Formación para el personal de enfermería

La formación en el personal de enfermería es primordial, para mantenerse al día con los avances continuos que se dan en el área científica, por esta razón, es importante que formen un perfil y desarrollen ciertas competencias, que con el tiempo deben ir actualizándose para responder a los requerimientos profesionales y laborales. A continuación, se menciona cual es el perfil que debe poseer el personal de enfermería.

Perfil del personal de enfermería

El perfil de enfermería se orienta a brindar cuidados de prevención, curación y acompañamiento en el ámbito de salud biopsicosocial. Además, de incursionar en los procesos administrativos, buscando múltiples mejoras que permitan garantizar un mejor servicio a los usuarios.

Para la (Organización Panamericana de Salud [OPS], 2022) la enfermería se encarga de la atención de manera disciplinaria y multidisciplinaria para el cuidado de todas las personas, familias y poblaciones, sanas, enfermas y en todos los ámbitos. Dentro de estas atenciones, cumple diferentes roles, dentro de los cuales existen: el rol asistencial, el educativo, el investigativo, y el administrativo. Aguilar (2018) define los diferentes roles:

- **El rol asistencial** como aquel donde se aplica modelos, teorías, y todos los conocimientos para brindar el mejor cuidado al paciente.
- **Rol docente** en el cual el personal de enfermería educa y orienta a los pacientes, familiares y comunidad, en relación a temas de prevención de enfermedades, en temas específicos de alguna afección y en los cuidados al paciente por parte de sus familiares.
- **Rol investigativo** en donde el personal de enfermería se dedica a indagar, complementar y dilucidar, todo lo relacionado a las mejoras del cuidado del paciente.
- **Rol administrativo** en donde el enfermero administra todos los recursos de la manera más idónea en beneficio de los usuarios, buscando prestar un servicio de calidad.

Dentro de la profesión de enfermería se cumplen distintos roles, Arco-Canoles, (2018) describe que el profesional de enfermería aparte de preocuparse por el cuidado, la mejora de paciente y familiares; también se involucra en el área administrativa para garantizar la efectividad y eficacia prestando una atención de calidad.

La función administrativa en enfermería, también posee gran importancia, Soza (2007) menciona que en la función administrativa el personal define, ejecuta y crea los sistemas más idóneos de acoplamiento para prestar el mejor servicio. Esta función va dirigida al paciente donde se aplica el proceso de enfermería para otorgar una atención de calidad, y, por otro lado, también se aplica a los servicios, donde se administran los recursos con los que se cuentan para optimizarlo y crear mejoras en el cuidado.

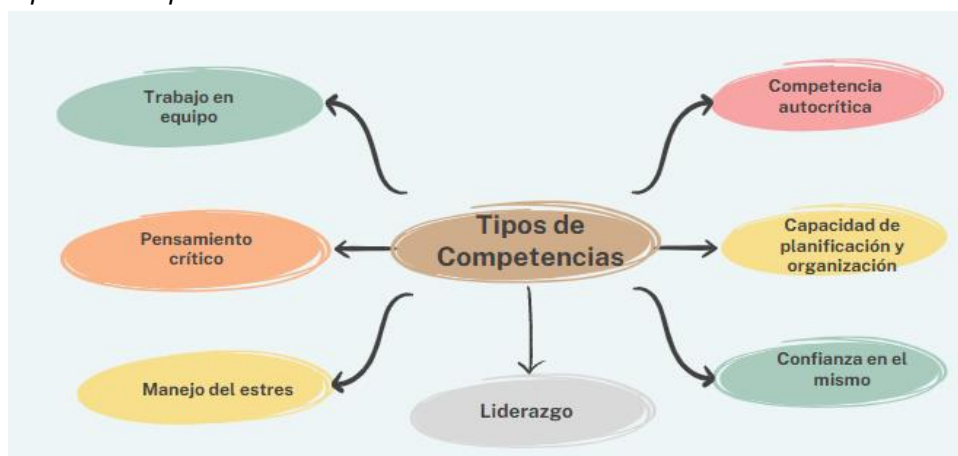
Competencias del personal de enfermería.

Para desempeñar correctamente los roles de enfermería, el personal debe desarrollar ciertas competencias, para el correcto desenvolvimiento en el ámbito profesional.

Las competencias en enfermería incluyen habilidades técnicas, conocimientos científicos y habilidades interpersonales. Además, las competencias en comunicación, liderazgo, y habilidades de equipo son esenciales para el éxito en la profesión de enfermería. Existen múltiples competencias que debe poseer el personal de enfermería, entre las cuales González (2015) menciona:

Figura 4

Tipos de competencias



Nota. En la figura se muestran las diferentes competencias que debe poseer el personal de enfermería según González.

A continuación;

a) Competencia autocrítica: correcto comportamiento ante los fracasos, aceptar la críticas y verla como una oportunidad de mejora.

b) Competencia capacidad de planificación y organización: capacidad de priorizar, administrado recurso, estudiante plazos, buscando la forma más eficaz del uso del tiempo.

c) Competencia confianza en sí mismo: seguridad o carácter, para la toma de decisiones y la resolución de problemas.

d) Competencia liderazgo: habilidad para direccionar la actuación de los equipos o el personal para el logro de objetivos y metas.

e) Competencia manejo del estrés: respuesta a condiciones de presión.

f) Competencia pensamiento crítico: o juicio analítico, para seguir un orden sistemático y el establecimiento de prioridades.

g) Competencia trabajo en equipo: para el logro de un objetivo en común, cooperando, construyendo acciones conjuntas para el logro de metas.

Además, que el Consejo General de Colegios Oficiales de Enfermería de España, (2022) menciona que el personal de enfermería debe cumplir con aproximadamente 30 competencias las cuales divide en tres grupos y se mencionan a continuación:

Tabla 1

Competencias a desarrollar por el personal de enfermería

Competencias Instrumentales	Competencias Interpersonales	Competencias Sistémicas
1. Capacidad de análisis y síntesis.	1. Capacidad crítica y autocrítica.	1. Capacidad de darle un sentido a los conocimientos llevándolos a la práctica.

2. Capacidad de organizar y planificarla formación.	2. Trabajo en equipo.	2. Habilidades de investigación, indagando en cada una de los pasos a realizar.
3. Conocimientos generales básicos.	3. Habilidades interpersonales.	3. Capacidad de aprender, de lo aprehendido.
4. Conocimientos básicos de la profesión.	4. Capacidad de trabajar en un equipo interdisciplinar.	4. Capacidad para adaptarse a nuevas situaciones y nuevas tecnologías, es decir, el desarrollo de múltiples capacidades digitales más aun en la actualidad.
5. Comunicación oral y escrita en la propia lengua.	5. Capacidad para comunicarse con expertos de otras áreas.	5. Capacidad para generar nuevas ideas (creatividad), es decir, innovar.
6. Conocimiento de una segunda lengua.	6. Apreciación de la diversidad y multiculturalidad.	6. Liderazgo, innovador, aplicar las inteligencias emocionales.
7. Habilidades básicas de manejo del ordenador.	7. Habilidad d trabajar en un contexto internacional.	7. Conocimiento multicultural.

8. Habilidades de gestión de la información.	8. Compromiso ético.	8. Autonomía.
9. Resolución de problemas.		9. Diseño y gestión de proyectos
10. Toma de decisiones en Actividades.		10. Emprendedor.
		11. Visionario de la calidad.
		12. Con automotivación al logro.

Nota. La siguiente tabla describe las competencias con las que debe cumplir los profesionales de enfermería.

El mejoramiento de las competencias, es decir, los conocimientos, las habilidades, destrezas y automotivación que posea el personal de enfermería permitirá el logro en el desarrollo profesional, optimizando el cuidado, instaurando nuevas estrategias de dirección de todos aquellos a cargo de los profesionales de salud, con el fin de mejorar la calidad de atención otorgada a los usuarios.

La aplicación y mejora de competencias en el desempeño profesional, no solo beneficiara al profesional de salud y a los usuarios a los cuales le brinda la atención, sino que afectara de forma general a la organización, siendo esta la más favorecida, ya que constituirá una mejora sustancial en la entrega de cuidados por parte del equipo de salud y la satisfacción de los usuarios.

Dentro de las competencias a desarrollar por el personal de enfermería, una de las más importantes son las digitales, debido a los avances tecnológicos que se suscitan en la actualidad. Además, va de la mano con el proceso innovador y de liderazgo, que puede estar inmerso en cualquier institución de salud, que busque cumplir con los estándares

empresariales actuales. Es por esta razón, que es importante conocerlas y desarrollarlas, para cumplir con los requerimientos que demanda el mercado laboral.

A continuación, se describe con mayor detalle el concepto de las competencias digitales.

Competencias digitales para el personal de enfermería

Una competencia se podría definir como la habilidad de poder resolver una problemática o evento haciendo uso de conocimiento previos o a través de la búsqueda de nueva información. Otra de las definiciones de competencias la cual define las competencias como conocer, identificar, discernir la información necesaria y la aplicabilidad de la misma para resolver alguna circunstancia, utilizando la metodología del ser, hacer, saber y conocer.

Por otro lado, las competencias digitales no son más que las habilidades y destrezas que posee una persona para manipular herramientas, equipos o plataformas tecnológicas. Mondragon (2017) define las competencias digitales como el grupo de saberes, destrezas, cualidades y planes de uso de los recursos digitales y tecnológicos para la adquisición, creación o transmisión de una información o conocimiento. Además, este autor describe que para ser competentes se deben desarrollar 5 áreas o diferentes competencias:

- 1) La información, alfabetización informacional y el tratamiento de datos.
- 2) La comunicación y colaboración.
- 3) La creación de contenido digital.
- 4) La seguridad.
- 5) La resolución de problemas.

Formación para el personal de Enfermería

En la formación del personal de salud, es muy importante el proceso de atención de enfermería para determinar y responder a las necesidades de los usuarios, y la misma cuenta con ciertas fases, la cuales se mencionan a continuación:

Figura 5.

Proceso de atención de enfermería.



Nota. La figura muestra las diferentes fases del proceso de enfermería.

La actualización y formación constante del personal de salud en relación a los diferentes roles que desempeña, se hace cada vez más imprescindible, ya que el servicio prestado al paciente no se limita a la atención directa solamente, sino también a nivel administrativo; esto se relaciona con el correcto asentamiento de datos en: (formato 008, formularios de seguros y fichas medicas) que conforman las historias clínicas para el ingreso y egreso de los clientes. Es por esta razón, es indispensable poseer el conocimiento correcto del manejo de los mismos, de manera que se satisfagan las necesidades de los usuarios, y a su vez estar en consonancia con los objetivos o logros de las metas dentro de la institución de salud.

Loreto et al. (2015) menciona ventajas de aplicar los procesos en forma de protocolos:

- Reduce costos y tiempos.
- Dotar a los profesionales de una guía clara a seguir.

- Diseñar métodos tomando en cuenta las habilidades y destrezas del personal.
- Crear procesos tomando en cuenta los recursos con los que se cuentan.
- Certificar que el proceso siga un patrón exitoso anterior, adecuado lo a los requerimientos de la institución.
- Realizar un guía para estandarizar procesos.
- Propiciar el trabajo colaborativo.
- Facilitar el seguimiento de los estándares de calidad.
- Mejorar y alivianar la práctica profesional.
- Adecuar la incorporación del personal a sus nuevos roles.
- Mantener la actualización profesional.
- Discutir casos para mejores manejos de patologías.
- Estimular la participación en los cuidados y el proceso de recuperación de los pacientes.
- Darle mayor conocimiento científico al personal de enfermería, para un mejor desempeño de los cuidados del paciente.
- Evitar incertidumbre en los procesos para el correcto desenvolvimiento del personal.

1.7 Buenas prácticas de formación existentes en el área de enfermería

Los beneficios del uso de la plataforma Moodle en el ámbito de salud, se puede observar a nivel nacional o internacional, y ejemplos de ello se mencionan a continuación, donde la plataforma Moodle no solo ha beneficiado al personal de salud en su formación, sino que, además, ha beneficiado a los pacientes que son atendidos.

Fry (2021) describe a Moodle en conjunto con Cloud Solutions, como una plataforma educativa que ha sido utilizada para responder a las necesidades de tecnológicas y de formación de cada uno de los profesionales de salud, permitiendo así la afiliación, formación y certificación de los mismos, en los hospitales de Arabia Saudita. Siendo esta una

capacitación asíncrona, donde los participantes tienen acceso a los contenidos, actividades, evaluaciones, todo de forma interactiva y donde al completar los requerimientos son certificados para desempeñarse en el área de salud.

Por otro lado, al adquirir datos importantes de los pacientes, para la formación de los profesionales de salud, se otorga una información más certera de los mismos, y con estos conocimientos y los aprendizajes adquiridos en los cursos de formación, aumenta considerablemente la capacidad de respuesta por parte de los profesionales de salud a las necesidades de los pacientes y usuarios que asisten a los Hospitales de Arabia Saudita.

Otro caso interesante a nivel internacional, menciona Macdonald (2022) donde a través de la plataforma Moodle LMS, se brinda formación a profesionales de la salud, trabajadores comunitarios y miembros de la comunidad, con la finalidad de que no tengan que abandonar sus ambientes laborales. Además de empoderar a las parteras con capacitaciones en esta plataforma de manera síncrona y asíncrona, para múltiples temas relacionados con el ámbito materno infantil y actúe como ente promocional de salud, difusor de conocimientos a las distintas comunidades, logrando así un impacto de atención mayor a los existentes en la actualidad.

Por último en el ámbito internacional, no se puede dejar de mencionar a la OPS (Organización Panamericana de la Salud), que a través de una plataforma educativa brinda una formación y actualización constante a la población de especialidades médicas y en general, en relación al ámbito de salud, para responder a las necesidades mundiales que se suscitan en la actualidad. En estos programas existen cursos de autoaprendizaje, guiados, en los cuales constan múltiples actividades y evaluaciones interactivas. La OPS busca a través de esto impulsar la formación en salud a nivel mundial para crear un impacto en la misma, y todo esto a través de la formación en línea.

A nivel nacional, el MSP (Ministerio de Salud Pública) del Ecuador, utiliza la plataforma Moodle para presentar múltiples cursos de capacitación para los profesionales de salud en la actualidad, en los cuales pueden acceder de manera sencilla a contenidos educativos relacionados con un tema científicos, realizar actividades y luego de cumplir con los

requerimiento para recibir una certificación por parte de la institución, estos con el objetivos de mejorar, fortalecer los conocimientos y habilidades de los profesionales de salud, para un mejorar el desarrollo de sus funciones.

Por otro lado, dentro de las instituciones privadas se encuentran múltiples investigaciones que responden a la necesidad de formación en el personal que forma parte de estas, con la finalidad de prevenir, mejorar u optimizar una situación específica.

Capítulo dos

Estudio de Campo

En este capítulo, como punto de partida, se realizó una contextualización de la institución en la que se diseñará el programa de formación, posterior a esto se diseñará el estudio metodológico identificando la metodología y los instrumentos de investigación a utilizar.

2.1 Contextualización de la institución

La Clínica de Especialidades Tumbaco es una clínica con muchos años de fundación, fue constituida en Quito el 12 de noviembre del 2007 e inscrita en el registro mercantil el 25 de marzo, tiempo en el cual se ha dedicado año a año, a ir mejorando los estándares de los servicios a los usuarios.

Su Misión: Otorgar una atención de salud integral de la más alta calidad humana, confiable, ética y científica, a un costo razonable, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de nuestros usuarios.

Procurar siempre la satisfacción de nuestros clientes con la mayor eficiencia en el uso de los recursos basado en el desarrollo de las personas que trabajan con nosotros.

Visión

Estar a la vanguardia de la atención integral con énfasis en la mantención de la salud y el cuidado oportuna de la enfermedad. Convirtiéndose en la Clínica de preferencia para los habitantes de la zona de Tumbaco.

El liderazgo de salud estará basado en:

Un equipo de salud de excelencia, motivado y con una cultura de permanente innovación y mejoría continua de la calidad.

Una clínica debidamente acreditada que incorpora y desarrolla sistemas de gestión clínica, administración de salud y actualización tecnológica continua y sistemática.

Una oferta de productos y servicios diseñados para lograr la mayor satisfacción de las expectativas y necesidades de los usuarios a un costo razonable.

Es una clínica que cuenta con servicios de emergencia, consulta en distintas especialidades, hospitalización, quirófano y fisioterapia.

Conformado por médicos especialistas, médicos residentes, licenciadas y auxiliares de enfermería, personal administrativo y personal de servicio generales.

En su mayoría el personal de auxiliar de enfermería son bachilleres, el resto son licenciadas o magister. Y las edades comprendidas van desde los 20 a los 50 años. (Clínica de Especialidades Tumbaco [Clietsa], 2022)

2.2 Diagnóstico de las necesidades de formación.

Para definir las necesidades de formación en el personal de enfermería se hace necesario determinar cuáles son las fortalezas, amenazas, oportunidades y debilidades. Las mismas se describen en la siguiente tabla de relación:

Tabla 2

Matriz FODA del personal de enfermería de la Clínica de Especialidades Tumbaco

Fortalezas	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Jefa de enfermeras con iniciativa de cambio y mejoras. • Personal multidisciplinario. • Iniciativa e interés por la innovación. • Motivación por las mejoras en la calidad de atención. • Personal con poca resistencia al cambio. • Buena relación entre personal de enfermería. • Alta productividad en la mayoría de los casos. • Implementar innovación en el sistema de atención. • Crecer profesional y personalmente para ofrecer servicio de calidad. • Deseo de implementación de un sistema digital para el manejo de historias clínicas. • Capacitación constante del personal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fuerte competencia en el sector. • SÍNDROME de Burnout en el personal.
Oportunidades	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> • Deseo de capacitación por parte del personal. • Uso de nuevas tecnologías. 	<ul style="list-style-type: none"> • Debilidades en el manejo de historias con seguro.

	<ul style="list-style-type: none"> • Desconocimiento por parte de algunas licenciadas del proceso administrativo. • Insatisfacción de usuarios por el servicio. • Falta de personal de apoyo en otras áreas. • Falta de motivación. • Sobre carga de trabajo. • Pacientes insatisfechos. • Mala coordinación entre personal de enfermería y personal de servicios generales, cajas u otros. • Desconocen algunos procedimientos en caso de emergencia. • Falta de puntualidad. • El personal no realiza los descargos de material correctamente. • Falta de atención al control de los equipos utilizados en los servicios.
--	--

Nota. FODA del personal de enfermería de la Clínica de Especialidades Tumbaco

2.3 Marco Metodológico

Para la elaboración de la presente investigación enfocada al diseño de un programa de formación para la gestión administrativa del personal de enfermería en la Clínica de Especialidades Tumbaco durante el año 2022, se estableció un marco metodológico que dé sustentó las actividades a realizar en relación a los objetivos planteados.

Tipo de Investigación

La presente investigación es descriptiva, ya que según menciona Aguilar (2020) el tipo de investigación descriptivo permiten visualizar el panorama de una circunstancia

específica, visualizando formas, acciones, procesos, para ser estudiados, en este caso específico se describe la ejecución del personal de enfermería en relación a los procesos administrativos.

Además, es cuantitativa, como menciona Arias (2021) el cual define que la investigación cuantitativa es aquella que utiliza técnicas numéricas, de forma estadística con el fin de deducir o inferir a resultados del estudio de una muestra o población, en esta investigación los datos se obtuvieron por medio de encuestas tipo test, que se aplicará al personal de enfermería.

Por otra parte, es considerado un proyecto factible, ya que según (Universidad Pedagógica Experimental Libertador [UPEL] 1998, cita a Dubsde 2002) el cual define el proyecto factible como aquel que consiste en una indagación a través del cual se despliega una proposición de resolución a un requerimiento, necesidad o problema.

El diseño de la investigación, es de campo, ya que Palella y Martins (2004, como se citó en Mayo 2011) el cual menciona, que la investigación de campo, consiste en tomar los datos del lugar donde se suscitan los hechos, sin manipularlos, es decir, tomados específicamente del problema para evidenciar las condiciones reales de donde se obtienen los datos, conservando la veracidad de los mismos.

En este caso, las acciones de análisis e implementación en el presente estudio se realizaron en el grupo de enfermería (enfermera y auxiliares), de la Clínica de Especialidades Tumbaco, para que, una vez identificadas las necesidades de formación en los procesos administrativos, se procedió al diseño de aulas virtuales a través de una plataforma educativa como Moodle para capacitar al personal de enfermería en relación a los procesos administrativos.

Población y Muestra

La presente investigación, delimita la población por el personal de enfermería de la Clínica de Especialidades Tumbaco. Moreno (2021) define la población como un grupo de

individuos, objetos o medidas que poseen algunas peculiaridades comunes observables en un sitio y en un instante determinado, donde realizará la investigación.

La población tomada en cuenta para la presente investigación estuvo conformada por veinticinco (25) enfermeras y enfermeros, con edades heterogéneas, del departamento de enfermería de la Clínica de Especialidades Tumbaco (ver Tabla 2).

Tabla 3

Población de personal de enfermería

Grupo	Cantidad
Enfermera	23
Enfermero	02

Total 25

Nota. RRHH de la Clínica de Especialidades Tumbaco

Debido al pequeño tamaño de la población de enfermeros, se consideró toda la población total, por lo que se trabajó con un censo.

Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Es importante definir las técnicas y recolección de datos para conseguir la información concerniente a la variable de estudio, que en este caso son los conocimientos en relación al proceso administrativo por parte del personal de enfermería.

La técnica de recolección de datos es aquella, a través de la cual, recabamos datos. Jiménez, (2016) la define como una serie de pasos a seguir para obtener un resultado específico, que pueden ser utilizadas en diferentes disciplinas. En este sentido, se recaba la información siguiendo estas técnicas, para dar sustento al presente estudio, relacionadas con el tipo de investigación.

Por otro lado, Jiménez (2016) define los instrumentos como los elementos o el grupo de ellas que se utilizan para realizar un proceso. En este sentido, se desarrolla el proceso a utilizar para recabar la información indispensable para el estudio.

En relación a lo antes planteado, se escogió la técnica e instrumento más apto para la investigación, se implementó encuestas tipo test. La encuesta se define según Gonzáles (2020) como una herramienta que se realiza mediante un cuestionario, el que se dirige a personas para obtener información sobre sus opiniones, conductas o discernimientos.

A este respecto, con el fin de recaudar los datos, se utilizó una encuesta tipo test diseñada en Google forms, la cual fue desarrollada por el investigador y validada por cuatro expertos.

Dicha encuesta, se realiza con la finalidad de diagnosticar el nivel de conocimiento en relación a los procesos administrativos del personal de enfermería. Además, conocer el deseo de recibir una formación en relación a este tema, y la disposición de recibirla de manera virtual. Por otro lado, conocer las competencias digitales existentes; para definir cuáles son las herramientas digitales más idóneas para implementar la capacitación. La misma está estructurada en siete secciones los cuales se describen a continuación: Datos generales, manejo de otras plataformas educativas, actividades con Moodle, manejo de herramientas tecnológicas, competencias tecnológicas o digitales, competencias de enfermería y administrativas y, por último, necesidades de formación.

Validación del Instrumento

Para la validación del instrumento utilizado en la presente investigación se implementó la evaluación de 4 expertos con el perfil de: Médicos especialistas y Licenciadas en Enfermería con especialidad, y los cuales cuentan con experiencia en el ámbito docente.

Es importante, indicar que dicha validación se llevó a cabo con una evaluación, con una escala de Likert (1=Deficiente, 2= Regular, 3=Bueno, 4=Excelente), donde se validó la coherencia del instrumento con la investigación, que se evidencie en la misma el problema a solucionar, si la encuesta se relaciona con los objetivos de la investigación, y si el instrumento permite evidenciar la comprobación de la hipótesis en base a la investigación que se realiza.

En tal sentido, dichas validaciones indicaron que la encuesta respondía de manera idónea, en lo que respecta a la obtención de información o datos para la presente investigación.

Capítulo tres

Resultados

3.1 Resultado y análisis.

Dentro de los hallazgos en los aspectos generales del personal de enfermería, el 90.9% son mujeres y el 9.1%, la edad oscila de los 20 a los 50 años, que un 45.5% son bachilleres, 40.9% son Licenciados, 9.1% son Tecnólogos y el 4.5% son Magister. Además, 40.9% tiene unos de 6 a 10 años y otros menos de 5 años, y 9.1% unos 11 a 15 años y otros de 16 a 20 años de trayectoria laboral.

A) Valoración de competencias tecnológicas sobre el uso de Moodle

En la tabla 4 se presenta la valoración del manejo de plataformas educativas, con los siguientes hallazgos:

Tabla 4

Valoración del manejo de plataformas educativas

Frecuencia Item	Nunca	Raramente	Ocasionalmente	Frecuentemente	Muy Frecuentemente
Conoce las TIC	31.8 %	22.7 %	4.6 %	31.8 %	9.1 %
¿Ha trabajado alguna vez con plataformas educativas, como Edmodo?	68.2%	9.1%	9.1%	4.5%	9.1%
¿Ha trabajado alguna vez con plataformas educativas, como Claroline?	90.9%	9.1%	-	-	-

Nota. La presente tabla muestra el desconocimiento y poco manejo de las plataformas educativas.

Una vez analizado los resultados correspondientes a la dimensión de manejo de otras plataformas educativas, el porcentaje más alto responde al desconocimiento o poco manejo de las mismas. Por lo tanto, debemos desarrollar este conocimiento, ya que como menciona Estrada et al. (2015) dichas plataformas permiten acceder a la adquisición de nuevos aprendizajes, que pueden ser aplicados en su entorno profesional o laboral.

B) Actividades realizadas en Moodle.

En la tabla 5 donde se presenta la valoración de las actividades realizadas con Moodle se llegó a los siguientes hallazgos:

Tabla 5

Actividades realizadas en Moodle

<i>Frecuencia Item</i>	Nunca	Raramente	Ocasionalmente	Frecuentemente	Muy Frecuentemente
¿Ha trabajado alguna vez con plataformas educativas, como Moodle?	63.6%	9.1%	9.1%	9.1%	9.1%
¿Ha realizado actividades en Moodle, como tareas (Subida de archivo)?	68.2%	13.6%	4.55%	9.1%	4.55%
¿Ha realizado actividades en Moodle, como Chat?	68.2%	22.7%	4.55%	-	4.55%
¿Ha realizado actividades en Moodle, como Foro?	77.3%	13.6%	9.1%	-	-
¿Ha realizado actividades en Moodle, como Glosario?	72.7%	18.2%	9.1%	-	-

¿Ha realizado actividades en Moodle, como Cuestionarios?	68.2 %	13.6%	9.1%	4.55%	4.55%
¿Ha realizado actividades en Moodle, como Wiki?	77.3 %	13.6%	4.55%	4.55%	-

Nota. La presente tabla muestra que la mayoría del personal no ha desarrollado actividades en la plataforma Moodle.

Analizando los resultados correspondientes a la realización de actividades en Moodle, se puede observar que la mayoría no ha desarrollado actividades en la plataforma Moodle, por lo que si se consideran los beneficios mencionados en el marco teórico diseñar el programa de formación en este LMS que el personal tenga acceso a la información de manera sencilla, adquiera el conocimiento necesario en tiempo y ritmo aceptable de acuerdo a sus necesidades, ventajas que menciona Bit4learn (2023).

C) Valoración del manejo de herramientas tecnológicas.

En la tabla 6 se evidencia la valoración en relación al manejo de herramientas tecnológicas con los siguientes hallazgos:

Tabla 6

Valoración del manejo de herramientas tecnológicas

Item \ Frecuencia	Nunca	Raramente	Ocasionalmente	Frecuente	Muy Frecuente
¿Ha trabajado con Educaplay?	81.8%	13.6%	4.6%	-	-
¿Ha realizado actividades con Quizziz?	72.7%	18.2%	9.1%	-	-
¿Ha utilizado Liveworksheets en su formación?	77.3%	13.6%	4.55%	4.55%	-
¿Maneja Kahoot!?	86.4%	4.53%	4.53%	-	4.53%

Nota. La presente tabla demuestra que el personal no utiliza por lo general herramientas tecnológicas.

Luego del análisis de los resultados en relación al manejo de herramientas tecnológicas, se puede visualizar que la mayoría no ha utilizado o realizado alguna actividad en estas herramientas tecnológicas. Según lo mencionada en el marco teórico y considerando lo anterior, en el diseño del programa de formación se utilizará herramienta como Kahoot!, quizziz, educaplay, liveworksheets, la cuales permitirán una modalidad de aprendizaje más interactiva, gamificada, lo cual admitirá la autoevaluación y el autoaprendizaje. Por otro lado, como menciona Sampalessi, (2021) el uso de las mismas inducirá a la motivación y fortalecimiento de conocimientos, con la finalidad de mejorar como personas y profesionales, siendo más competentes para la alta demanda tecnológica y científica de la actualidad.

D) Valoración de las competencias tecnológicas.

En la tabla 7 se presenta la valoración con relación a las competencias tecnológicas digitales se llegó a los siguientes hallazgos:

Tabla 7

Valoración de las competencias tecnológicas.

Frecuencia Item	Nunca	Raram ente	Ocasionalmente	Frecuentemente	Muy Frecuentem ente
¿Maneja el computador?	-	4.8%	31.8%	13.6%	50%
¿Localiza información en el computador?	-	4.5%	22.7%	27.3%	45.5%
¿Comparte recursos en línea?	4.5%	22.7%	18.2%	36.4%	18.2%
¿Colabora con otras personas mediante herramientas digitales?	9.1%	36.4%	13.6%	31.8%	9.1%

¿Participa en comunidades profesionales en línea?	22.7%	31.8%	4.6%	31.8%	9.1%
¿Crea y edita nuevos contenidos (textos, imágenes, videos...)?	18.2%	27.3%	13.6%	36.4%	4.5%
¿Proporciona datos personales a página no confiables?	86.4%	9.1%	--	4.5%	-
¿Toma decisiones para seleccionar las herramientas digitales apropiadas según la necesidad o finalidad?	18.2%	22.7%	13.6%	36.4%	9.1%

Nota. La presente tabla muestra que el personal posee competencias digitales en un promedio bajo.

Al analizar los resultados con relación a las competencias tecnológicas digitales, se puede evidenciar, que en promedio el personal posee competencias tecnológicas digitales, las cuales son realmente importantes para el proceso de formación en el desarrollo profesional, y las mismas deben ser afianzadas o actualizadas para que se optimicen los aprendizajes para el desempeño continuo de sus funciones. Además, como menciona Santana (2013, como se citó en Chillogallo, 2019) estas nos ayudan a discernir la información necesaria para la resolución de una problemática.

E) Valoración de las competencias de enfermería y administrativas.

En la tabla 8 se presenta la valoración en relación a las competencias de enfermería y administrativas donde se evidenciaron los siguientes hallazgos

Tabla 8

Valoración de las competencias de enfermería y administrativas

Frecuencia Item	Nunca	Raramente	Ocasional mente	Frecuentemente	Muy Frecuen temente
¿Aplica todos los conocimientos adquiridos para brindar el mejor cuidado al paciente?	-	4.55%	4.55%	27.3%	63.6%
¿Educa y orienta a los pacientes, familiares y comunidad, en relación a temas de prevención de enfermedades, en temas específicos de alguna afección y en los cuidados al paciente por parte de sus familiares?	-	4.6%	-	40.9%	54.5%
¿Se dedica a indagar, complementar y dilucidar, todo lo relacionado a las mejoras del cuidado del paciente?	-	4.55%	4.55%	54.5%	36.4%
¿Administra todos los recursos de la manera más idónea en	-	4.6%	9.1%	22.7%	63.6%

beneficio de los usuarios, buscando prestar un servicio de calidad?					
¿Determina los resultados, asimismo las elementos y actividades necesarias para lograr los objetivos de la institución de una manera eficaz y eficiente?	-	4.55%	4.55%	40.9%	50%
¿Identifica de manera clara las cosas que se van a desarrollar para alcanzar los fines establecidos, creando unidades administrativas y asignando funciones y responsabilidades a cada miembro del personal?	-	4.6%	9.1%	54.5%	31.8%
¿Coordina el esfuerzo común de los subordinados para alcanzar las metas de la institución?	-	9.1%	9.1%	50%	31.8%
¿Dirige las operaciones mediante la cooperación y colaboración de	-	4.6%	9.1%	54.5%	31.8%

todo el personal de enfermería para obtener altos niveles de productividad mediante la motivación y la supervisión?					
¿Se evalúan los procesos administrativos por parte del supervisor inmediato?	-	13.6%	31.8%	27.3%	27.3%
¿Obtiene información permanente sobre los planes, metas y logros de la gestión?	-	13.6%	36.4%	27.3%	22.7%
¿Es capacitado eventualmente sobre los cambios y mejoras en los procesos administrativos?	-	13.6%	22.7%	31.8%	31.8%
¿Desarrolla actividades administrativas para lograr los resultados propuestos?	4.5%	18.2%	27.3%	40.9%	9.1%

Nota. En la tabla se puede evidenciar que el personal posee las competencias necesarias para ofrecer una buena atención, pero en un porcentaje de medio a bajo.

En el análisis de los resultados en relación a las competencias de enfermería y administrativas, se puede visualizar que el personal posee las competencias para brindar un servicio, pero no de forma óptima, ya que los porcentajes son promedios, y no tienen tendencia a ser altos en lo que respecta a la formación y a la claridad de algunos procesos.

Es importante en este caso, que se potencien ampliamente competencias como la capacidad de planificación y organización, habilidades en la gestión de la información, resolución de problemas, toma de decisiones, capacidad para comunicarse con expertos de otras áreas. Al mismo tiempo, es importante recordar lo mencionado por el Consejo General de Colegios Oficiales de Enfermería de España, (2022) en relación a los beneficios del mejoramiento de las competencias, lo cual permite el logro en el desarrollo profesional, optimizando el cuidado y la atención al paciente.

F) Valoración en relación a la necesidad de formación y disposición a capacitarse.

En la tabla 9 se presenta la valoración en relación a la necesidad de formación y disposición a recibir una capacitación virtual, se llegó a los siguientes hallazgos:

Tabla 9

Valoración en relación a la necesidad de formación y disposición a capacitarse

<i>Frecuencia</i> <i>Item</i>	Nunca	Raramente	Ocasionalmente	Frecuentemente	Muy Frecuentemente	
¿Dispone usted de tiempo para capacitarse en temas de interés de manera presencial?	9.1%	22.7%	45.5%	22.7%	-	
<i>Item</i>	<i>Frecuencia</i>			Si	No	No estoy seguro
¿Considera usted que es necesaria una formación para afianzar los conocimientos en los procesos administrativos en el área de emergencia, para facilitar su labor?	100%					
¿Le gustaría recibir una formación virtual, con clases interactivas grabadas previamente, que usted pueda visualizarlas en cualquier momento y que le otorgue las herramientas necesarias para desarrollar su labor de mejor manera?	95.5%			4.5%		

Nota. En la presente tabla podemos evidenciar la necesidad manifestada por parte del personal de enfermería de recibir una capacitación en los procesos administrativos.

En relación a los ítems que valoran a la necesidad de formación, el personal de salud refiere que algunos disponen de tiempo para capacitarse presencialmente, pero otros no. Por otro lado, si consideran necesario en un 100% recibir una formación en relación a los procesos administrativos a ejecutar su labor más fácilmente en el área de emergencia. Además, el 95,5% responde que si les gustaría recibir una capacitación de forma virtual que le otorgue lo necesario para desenvolverse en su labor de manera más idónea. Esto coincide con la importancia de la formación para el desarrollo profesional como menciona Raga (2021), donde se enfatiza que el crecimiento que se obtiene a través del adiestramiento, representa seguridad por parte del personal, sintiéndose autorrealizados, satisfechos, con capacidad de llevar a cabo una mejor gestión del trabajo, de las relaciones interpersonales, realizando un trabajo de equipo exitoso, motivados a seguir creciendo en múltiples competencias y desarrollando así un pensamiento crítico, que conlleva a la solución de los múltiples retos que se presentan en el día a día.

3.2 Propuesta: Diseño de un programa de formación.

Objetivos.

a) General

- Diseñar un programa de formación para la gestión administrativa del personal de enfermería en la Clínica de Especialidades Tumbaco.

b) Objetivos específicos

- Desarrollar los contenidos que se abordaran, considerando necesidades inmediatas detectadas.
- Seleccionar los recursos y actividades idóneos a utilizar con el programa de formación
- Abordar herramientas tecnológicas para las temáticas manejadas en la formación.
- Proponer la estructura del aula virtual en Moodle

Personal al que es dirigido.

Programa de formación para la gestión administrativa está dirigido al personal de enfermería en la Clínica de Especialidades Tumbaco. La siguiente propuesta se orienta al desarrollo de actividades con el uso de herramientas tecnológicas que permitirá mejorar la praxis en el departamento de enfermería en lo que respecta a la gestión administrativa, minimizando los costos y optimizando la atención al paciente.

Finalmente, la propuesta se encauza en brindar y gestionar procesos basados en herramientas tecnológicas que estén al alcance del personal de enfermería, para que en su tiempo y espacio puedan nutrirse de conocimientos adecuados relacionados a la gestión administrativa que permitan desarrollar sus funciones de la manera más idónea, lo cual mejorará el ambiente laboral, disminuirá el estrés y los conflictos entre departamentos, optimizando la atención al usuario y así lograr con éxito los objetivos de la empresa.

Competencias a desarrollar por el personal de enfermería

- Desarrollar una actitud abierta y crítica ante las nuevas tecnologías.
- Utilizar eficientemente los recursos que proporcionan las TIC como instrumento de aprendizaje en el área de enfermería.
- Estimular la comunicación y el trabajo colaborativo para el logro de los aprendizajes, y al mismo tiempo incorporarlo a las múltiples tareas en el ambiente laboral.
- Integrar las herramientas tecnológicas en el aprendizaje con relación a los procesos administrativos.
- Determinar la importancia que posee la plataforma educativa Moodle en el desarrollo de las actividades y la adquisición de aprendizaje.
- Concebir el valor intrínseco de usar el computador y sus herramientas como medios de comunicación e interacción, búsqueda de información, resolución de problemas, obtención de conocimientos y situaciones que fundamentan un aprendizaje significativo.

- Desarrollar habilidades y destrezas en relación a los procesos administrativos, que permitan la toma de decisiones para la resolución efectiva de los problemas.
- Mejorar las relaciones interpersonales y además entre los departamentos.

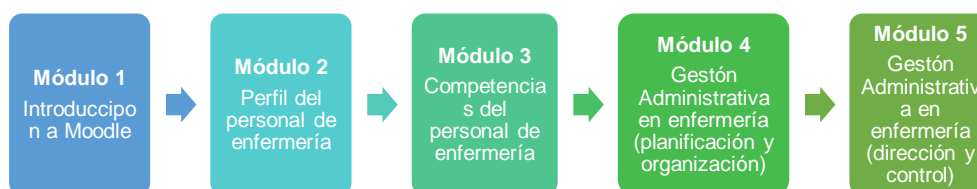
Modalidad

En el presente programa de formación la modalidad que se utilizará es virtual, la cual se adaptara a las necesidades del personal de enfermería de la Clínica de Especialidades Tumbaco, con el fin de que puedan adquirir los conocimientos de manera accesible y flexible.

Estructura de los módulos

Figura 6

Módulos del Programa de formación



a) Objetivos y contenidos

Módulo 1: Introducción a Moodle

Objetivo: Conocer cada uno de los elementos de la plataforma Moodle, asimismo el rol del facilitador y el participante.

Contenido:

- Registro en la Plataforma Moodle
- Conocer el cronograma de actividades y evaluaciones.
- Identificar las normas de funcionamiento del curso
- Reflexionar sobre el rol del facilitador y el estudiante bajo la modalidad virtual.

Módulo 2: Perfil del personal de enfermería

Objetivo: Reconocer cada uno de los roles que debe de asumir el personal de enfermería, frente a los retos que enfrentará para brindar una atención de calidad.

Contenido:

- El rol asistencial
- Rol docente
- Rol investigativo
- Rol administrativo

Módulo 3: Competencias del personal de enfermería.

Objetivo: Reconocer cada una de las competencias que deben de asumir el personal de enfermería.

Contenido:

- Competencia autocrítica
- Competencias Instrumentales
- Competencias Interpersonales
- Competencias Sistémicas
- Examinar la importancia de integrar cada una de las competencias para optimizar la atención al usuario.

Módulo 4: Gestión Administrativa en enfermería.

Objetivo: Comprender y poner en marcha los procesos de gestión administrativos que deben de asumir el personal de enfermería

Contenido:

- Planificación
- Organización

Módulo 5: Gestión Administrativa en enfermería.

Objetivo: Comprender y poner en marcha los procesos de gestión administrativos que deben de asumir el personal de enfermería

Contenido:

- Dirección
- Control
- Manejo de los procesos administrativos en la atención del usuario o paciente.

b) Resultados esperados

Se espera que, con el programa de formación para la gestión administrativa del personal de enfermería en la clínica de especialidades, el personal logre capacitarse en relación con la gestión administrativa, con la intención de mejorar los procesos que se llevan a cabo, tanto en emergencias como en hospitalización y otras áreas de la salud.

Además, se espera que el personal adquiera competencias digitales y conocimientos necesarios a nivel tecnológico que le permitirán ofrecer una atención de calidad a los usuarios y cumplir con los objetivos de la organización.

De igual manera, surge la expectativa de que dicho programa de formación sirva como motivación al desarrollo de planes futuros, que conlleven a la adquisición de conocimiento en múltiples áreas, de manera que se fomente el desarrollo personal y profesional dentro de la institución.

c) Actividades (síncronas, asíncronas) y evaluación.**Módulo 1: Introducción a Moodle**

Actividad síncrona:

- Presentación del curso.
- Conocer el cronograma de actividades y evaluaciones.

- Identificar las normas de funcionamiento del curso.
- Indagación de expectativas y conocimientos previos.
- Registro en la Plataforma Moodle.
- Reflexionar sobre el rol del estudiante bajo la modalidad virtual.

Actividad asíncrona:

Foro virtual:

- Reflexionar sobre el rol del estudiante bajo la modalidad virtual

Módulo 2: Perfil del personal de enfermería

Actividad síncrona:

- Explicación a través del método de aula invertida (Flipped Classroom) de los temas relacionados con el perfil del personal de enfermería
- Chat sobre los roles del área de enfermería.

Actividad asíncrona:

- Cuestionario sobre los roles del área de enfermería

Módulo 3: Competencias del personal de enfermería.

Actividad síncrona:

- Explicación a través del método de aula invertida (Flipped Classroom) de los temas relacionados con las competencias del personal de enfermería.

Actividad asíncrona:

- Ensayo sobre: Competencia autocrítica y competencias Instrumentales
- Foro virtual sobre: Competencias Interpersonales y Competencias Sistémicas

Módulo 4: Gestión Administrativa en enfermería.

Actividad síncrona:

- Explicación a través del método de aula invertida (Flipped Classroom) de los temas relacionados con la planificación, organización.

Actividad asíncrona:

- Educaplay sobre gestión administrativa en el área de enfermería
- Quizziz sobre la planificación y la organización en enfermería

Módulo 5: Gestión Administrativa en enfermería.

Actividad síncrona:

- Explicación a través del método de aula invertida (Flipped Classroom) de los temas relacionados con la dirección, control, y el manejo de los procesos administrativos en la atención del usuario o paciente.

Actividad asíncrona:

- Liveworksheets sobre gestión administrativa en el área de enfermería
- Kahoot! sobre la dirección y el control en enfermería
- Quizziz sobre el manejo de los procesos administrativos en la atención del usuario o paciente.

Tabla 9

Contenido del Programa de formación

Sem	Contenido	Componente Docente (Actividades asistidas por el profesor y actividades de aprendizaje colaborativo)	Prácticas De Aplicación Y Experimentación	Trabajo Autónomo
0	Módulo 1: Introducción a Moodle	Presentación del curso, cronograma de actividades, normas del curso,	----- -----	Foro virtual: Reflexionar sobre el rol del estudiante bajo

	<ul style="list-style-type: none"> • Registro en la Plataforma Moodle • Conocer el cronograma de actividades y evaluaciones. • Identificar las normas de funcionamiento del curso • Reflexionar sobre el rol del estudiante bajo la modalidad virtual 	indagación de expectativas y conocimientos previos.		la modalidad virtual
1	Módulo 2: Perfil del personal de enfermería <ul style="list-style-type: none"> • El rol asistencial • Rol docente • Rol investigativo • Rol administrativo 	Explicación a través del método de aula invertida (Flipped Classroom) de los temas relacionados con el perfil del personal de enfermería	Chat sobre los roles del área de enfermería.	Cuestionario sobre los roles del área de enfermería.
2	Módulo 3: Competencias del personal de enfermería. <ul style="list-style-type: none"> • Competencia autocrítica • Competencias Instrumentales • Competencias Interpersonales • Competencias Sistémicas 	Explicación a través del método de aula invertida (Flipped Classroom) de los temas relacionados con las competencias del personal de enfermería.	Tarea: Ensayo sobre: <ul style="list-style-type: none"> • Competencia autocrítica • Competencias Instrumentales 	Foro virtual sobre: <ul style="list-style-type: none"> • Competencias Interpersonales • Competencias Sistémicas

3	Módulo 4: Gestión Administrativa en enfermería. <ul style="list-style-type: none"> • Planificación • Organización 	Explicación de los temas: La planificación, organización.	Educaplay y sobre gestión administrativa en el área de enfermería	Quizziz sobre la planificación y la organización en enfermería
4	Módulo 5: Gestión Administrativa en enfermería. <ul style="list-style-type: none"> • Dirección • Control 	Explicación de los temas: dirección y control	Liveworksheets sobre gestión administrativa en el área de enfermería	Kahoot! sobre la dirección y el control en enfermería

Nota. La presente tabla nos presenta un cronograma de como se desarrollará el programa de formación.

d) Recursos y tics a utilizar

A continuación, se detalla los recursos que se requieren para llevar a cabo el programa de capacitación.

- Humanos: Personal especialista en tecnología, docencia y en enfermería.
- Tecnológicos: Herramientas tecnológicas como: Kahoot, Quizziz, Educaplay, entre otras y la plataforma Moodle para cursos en línea.
- Económicos: Para la implementación de este plan de capacitación al personal de enfermería, la institución requiere de: Un laboratorio de computación con 5 equipos conectados a internet.

- Un servidor físico y un dominio
- Conexión a internet

e) Evaluación del programa de formación

La evaluación del programa de formación se llevará a cabo a través de una encuesta de Google forms, donde se medirá el índice de satisfacción en el proceso de capacitación, se recogerán las opiniones y criterios en relación al mismo, con la visión de implementar mejoras en formaciones futuras.

f) Tiempo en horas.

El tiempo de duración del programa de formación como tal, tendrá una duración de 6 semanas en total, con un número de horas semanales de 4 horas, es decir, 24 horas en su totalidad.

Duración del programa de formación

El programa de formación va a estar vigente por el periodo de un año y puede ser actualizado constantemente, debido a que cada vez que hay ingresos de personal en la institución, deben adquirir estos conocimientos para desenvolverse en las áreas.

Indicadores de calidad

Los indicadores de calidad serán evaluados a través de una encuesta en Google forms donde se determinará la calidad técnica, organizativa, creativa, comunicacional y didáctica de la formación virtual.

Conclusiones

Una vez realizada la presente investigación, se puede concluir que el personal de salud de cualquier institución, requiere tener una formación constante y actualizada, para poder cumplir con sus funciones de manera correcta, adecuada y así, poder lograr los objetivos que persigue la institución, para sostenerse en el mercado actual.

Además, es importante y necesario estar atentos a las necesidades de formación que existan dentro de la institución, para poder responder a las mismas, de manera se pueda lograr un trabajo colaborativo que nos lleve al logro de los objetivos y por ende al éxito.

Por consiguiente, es fundamental alinearnos a los inconmensurables y avasallantes avances de la actualidad, haciendo uso de la innovación, nuevas tecnologías y estrategias, para responder a estas necesidades de formación que otorguen al personal de salud la habilidades y destrezas dentro de la institución, para otorgar una atención de calidad y crear sostenibilidad para la misma.

Por otro lado, es indispensable otorgar al personal de salud un desarrollo personal y profesional permitiéndole conocer nuevas herramientas tecnológicas y educativas, que influyan y motiven el autoaprendizaje, impulsando así su incursión por este nuevo universo del conocimiento, que se encuentra a su disposición en esta nueva sociedad de la información.

En tal sentido, el diseño de un programa de formación dentro de una institución privada de salud mediante una plataforma educativa, representa una innovación, ya que generalmente las capacitaciones se desarrollan de manera presencial, lo que inhibe la asistencia completa y continua por parte del personal.

Además, no existe acceso constante a la información necesaria para adquirir las habilidades y destrezas imprescindibles para el adecuado desenvolvimiento laboral.

Por ello, es importante destacar que la implementación de una plataforma educativa junto a herramientas tecnológicas interactivas, que permitan la autoevaluación, la construcción y el desarrollo de un pensamiento crítico, en relación a los múltiples roles indispensable para otorgar una atención de calidad, conlleva a la búsqueda de nuevos y

avanzados horizontes, que respondan a la avasallante demanda interactiva e innovadora en empresas de servicio.

Además, se demuestra que la educación no solo se puede dar dentro de un ambiente físico, sino que se extiende a un plano que está al alcance de cualquier usuario, de manera fácil y sencilla, disponible para ser utilizado en cualquier momento o lugar, alineados a los avances educativos actuales, los cuales hacen mucho más asequible el desarrollo personal y profesional por parte de los participantes.

Cabe destacar, que se pudo evidenciar que el hecho de no poseer las habilidades y destrezas necesarias para desarrollar una labor, en este caso específico en el personal de enfermería, no solo afecta al usuario directo, sino que termina afectando a un conglomerado de personas que participan en este proceso, incluso al grupo familiar de los trabajadores, debido a que genera estrés en los mismos, generando cansancio e irritabilidad, afectando así su respuesta anímica o emocional.

Recomendaciones

Dentro de las recomendaciones a las autoridades o gerencia de esta institución de salud se menciona lo siguiente:

Es importante, crear un programa o un departamento docente que se encargue de la formación constante del personal de enfermería en este caso, inclusive se podría recomendar incluir todos los departamentos, para mejorar las habilidades y destrezas que poseen los mismos en sus distintas áreas y así lograr de manera más sencilla y efectiva sus objetivos.

Por otro lado, es indispensable hacer un análisis de las necesidades de formación por departamentos, para de esta formar poder crear o implementar programas de formación que respondan a estos requerimientos, de manera que todo el personal se alinee y logre un trabajo colaborativo exitoso, para llegar al éxito y sostenibilidad de la institución.

Además, se sugiere implementar herramientas tecnológicas y educativas, para que el personal se haga participe del uso de las mismas e impulse su autoaprendizaje y los motive a seguir formándose y adquirir nuevos conocimientos.

Al mismo tiempo, desarrollar los cursos de formación de manera virtual y accesible a través de una plataforma educativa, que le permita a la institución y el personal, crear un ambiente virtual de aprendizaje, con contenidos constantemente a la mano y que admitan ser actualizado, para que el personal no se sienta restringido o estresado por cumplir solo un requerimiento, sino que por el contrario se siente motivado a adquirir nuevos conocimientos y aprendizajes, permitiendo además, que la institución garantice que sus empleados cuenten con las habilidades y destrezas para desenvolverse de la manera más eficaz y efectiva.

En tal sentido, se sugiere la implementación de procesos innovadores, que beneficien la adquisición de nuevas prácticas y capacidades, que nos solo representen un beneficio dentro de la institución, sino que con lleven a mejoras sustanciales fuera del ambiente laboral.

También, se sugiere analizar cómo se da la interacción del personal, dentro de los departamentos y fuera de ellos, ya que la armonía, sincronía y trabajo colaborativo, es una de las premisas más importantes para el logro de las metas en cualquier institución.

Referencias

- AfforHealth. (2014). *10 pasos para realizar el Plan de Formación*. Obtenido de <https://afforhealth.com/10-pasos-para-realizar-el-plan-de-formacion/>
- Alzaga, A. (2020). *EducaPlay ¿y si todo fuese un juego?*
- Asencios Dávila, I. J. (2020). *Percepción Del Uso De La Plataforma Canvas Y Aprendizaje Por Competencias De Los Estudiantes De Arquitectura, Universidad Tecnológica Del Perú, Lima Este 2018*. Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6815/asencios_dij.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- B., G. (2023). *¿Por qué usar WordPress? Un repaso sobre las ventajas de WordPress*. Obtenido de <https://www.hostinger.es/tutoriales/ventajas-wordpress>
- Bizneo. (2022). *7 competencias digitales demandadas por las empresas*. Obtenido de <https://www.bizneo.com/blog/competencias-digitales/>
- Cadavid Múnera, I. C., Quinchía Ortiz, D. I., & Díaz Mosquera, C. P. (2009). Una propuesta holística de desarrollo profesional para maestros de inglés de la básica primaria. *Íkala*, 135-158.
- Capellan, C. (2016). *Una aproximación al desarrollo profesional (DPCi)*. Obtenido de <https://slideplayer.es/slide/3605419/>
- Cavero Linares, J. (2020). *Canvas LMS: ¿Qué es?, Opiniones, Alternativas – Bit4learn*. Obtenido de <https://bit4learn.com/es/lms/canvas-lms/>
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Consejo General de Colegios Oficiales de Enfermería de España. (2022). *Perfil Del Profesional De Enfermería*. Obtenido de <https://www.consejogeneralenfermeria.org/primer-ciclo/perfil-del-profesional>
- Cruz Pacheco, E. P. (2017). *Aplicación De Plataforma Canvas Y Su Influencia En El Proceso De Enseñanza-Aprendizaje En Los Estudiantes Del Tercero De Bachillerato Especialización Informática De La Unidad Educativa Babahoyo, Cantón Babahoyo, Provincia De Los Ríos*. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/3267/P-UTB-FCJSE-COMPT-000056.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Daniel Guerrero, A. B., & Ramírez Arias, J. D. (2020). *Desarrollo profesional continuo en profesionales de la salud*. Obtenido de <https://gaceta.facmed.unam.mx/index.php/2020/11/18/desarrollo-profesional-continuo-en-profesionales-de-la-salud/>
- De Arco-Canoles, O. d. (2018). *Rol de los profesionales de enfermería en el sistema de salud colombiano*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n2/0124-7107-reus-20-02-00171.pdf>
- Equipo editorial Etecé. (2021). *Formación*. Obtenido de <https://concepto.de/formacion/>
- eXeLearning. (2021). *Qué es eXeLearning*. Obtenido de <https://exelearning.net/caracteristicas/>
- Fernandez Gallegos, M. T. (2013). *Elementos en el diseño de la Formación*. Obtenido de <https://redsocal.rededuca.net/red-educa/content/elementos-en-el-dise-o-de-la-formaci-n>
- Fry, A. (2021). *Los profesionales de la salud y los pacientes de Arabia Saudita se benefician de la plataforma de aprendizaje basada en Moodle*. Obtenido de Moodle: <https://moodle.com/es/news/plataforma-moodle-profesionales-sanitarios/>
- Garrido, A. (2013). *Edmodo*. Obtenido de <http://edmodo.antonio Garrido.es/introduccion.html>
- Gómez, D. (2022). *Qué es el desarrollo profesional, cómo crear un plan y ejemplos*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/marketing/que-es-desarrollo-profesional>
- González Nahuelquin, C. (2015). Competencias profesionales en enfermeras que desempeñan su labor en una unidad de cuidados intensivos. *Revista Iberoamericana de Educación e Investigación en Enfermería*, 35-46.
- Herrera Latorre, P. (2017). *El desarrollo profesional docente en la facultad de ciencias de la educación, humanas y tecnologías de la Universidad Nacional de Chimborazo*. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2049>
- Hotmart. (2018). *Guía para implementar la capacitación online en tu empresa*. Obtenido de <https://hotmart.com/es/blog/capacitacion-online>
- Ideas Formación de Empresas . (2021). *¿Cuáles son los tipos de formación en la empresa que existen?* Obtenido de <https://ideasconsultora.es/2021/05/18/cuales-son-los-tipos-de-formacion-en-la-empresa-que-existen/>
- Inacio, C. (2022). *Guía de Liveworksheets en español: cómo funciona y se usa en 2022*. Obtenido de <https://claudioinacio.com/2022/07/21/liveworksheets/>

- Innovación y desarrollo docente. (2021). *Educaplay: Crea Tus Propias Actividades Educativas*.
Obtenido de <https://iddocente.com/educaplay-crea-actividades-educativas/>
- Instituto Nacional de Tecnologías Educativas y de Formación de Profesorado (INTEF). (2023).
ExeLearning. Obtenido de <https://intef.es/recursos-educativos/exelearning/>
- Instructure. (2023). *Enseñanza y aprendizaje El poder de Canvas*. Obtenido de
<https://www.instructure.com/es>
- Llumitasig Galarza, M. E. (2012). *“Implementación de una Plataforma Virtual Moodle para la gestión del.*
- Macdonald, N. (2022). *Luchando por la igualdad de salud en África con Moodle LMS*. Obtenido de Moodle:
<https://moodle.com/es/news/luchando-por-la-igualdad-de-salud-en-africa-con-moodle-lms/>
- Pacheco , J. (2022). *8 Características de la Administración*. Obtenido de
<https://www.webyempresas.com/8-caracteristicas-de-la-administracion/>
- Pérez Pérez, S. M., Expósito Gallardo, M. d., Ortiz Romero, G. M., Castro Pérez, M., Soto Santiesteban, V., & Mustelier de León, R. C. (2020). *Utilización de la plataforma Moodle en la disciplina Informática Médica de la carrera de Medicina*. Obtenido de
<https://www.medigraphic.com/pdfs/edumecentro/ed-2020/ed202d.pdf>
- Platzi. (2022). *¿Qué es el desarrollo profesional? Ventajas y cómo lograrlo*. Obtenido de
<https://platzi.com/blog/emp-que-es-desarrollo-profesional/>
- Raga, C. (2021). *Importancia de contar con un plan de desarrollo profesional*. Obtenido de
<https://www.sesamehr.co/blog/importancia-de-contar-con-un-plan-de-desarrollo-profesional/>
- Rocafull, M. (2021). *Maxima Formación*. Obtenido de *Qué Es Exelearning Y Para Qué Sirve*.
- Rocafull, M. (2021). *¿Qué Es La Plataforma Moodle Y Para Qué Sirve?*
- Ruiz, D. (2019). *Quizizz en el aula: evaluar jugando*.
- Sampalessi, L. (2021). *6 Herramientas Tecnológicas para Incorporar a tu Escuela*. Obtenido de
<https://aulica.com.ar/herramientas-tecnologicas/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20son%20las%20herramientas%20tecnol%C3%B3gicas,para%20la%20cual%20fueron%20pensados.>

The Biz Nation. (2022). *Características del desarrollo profesional: Sus beneficios e impacto a nivel personal*. Obtenido de <https://www.thebiznation.com/blog/caracteristicas-del-desarrollo-profesional>

Universidad de Estudios Avanzados. (2020). *Desarrollo profesional: Una guía para lograrlo*. Obtenido de <https://unea.edu.mx/blog/index.php/desarrollo-profesional/>

VEIGLER formación . (2020). *Tipos de formación: escuela, instituto y universidad*. Obtenido de <https://veiglerformacion.com/tipos-de-formacion/>

Webempresa. (2023). *¿Qué es WordPress?* Obtenido de <https://www.webempresa.com/wordpress/que-es-wordpress.html>

Wikipedia. (s.f.). *WordPress*. Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/WordPress>

WordPress. (2023). *WordPress*. Obtenido de <https://es-es.wordpress.org/>

Apéndice

Apéndice A. Encuesta realizada en Google Forms

Sección 1 de 7

Analítica de Aprendizaje aplicado a Clietsa

El presente cuestionario es anónimo, será utilizado con fines educativos y solo nos permitirá obtener información con relación al desarrollo educativo dentro de la institución

Correo electrónico *
Correo electrónico válido

Este formulario recopila correos electrónicos. [Cambiar la configuración](#)

Género

Opción múltiple

Masculino

Femenina

Obligatoria

Edad: *

20-30 años

31-40 años

41-50 años

+ de 50 años

Formación Profesional *

Bachiller

Tecnólogo

Licenciado

Magister

Antigüedad laboral: *

- hasta 5 años
- 6 a 10 años
- 11 a 15 años
- 16 a 20 años
- Más de 20 años

Después de la sección 1 Ir a la siguiente sección

Sección 2 de 7

MANEJO DE OTRAS PLATAFORMAS EDUCATIVAS



Descripción (opcional)

¿Conoce las tecnologías de información y comunicación (TIC)? *

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

¿Ha trabajado alguna vez con plataformas educativas, como Edmodo? *

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

¿Ha trabajado alguna vez con plataformas educativas, como Claroline? *

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

Después de la sección 2 Ir a la siguiente sección

Sección 3 de 7

ACTIVIDADES CON MOODLE

Descripción (opcional)

¿Ha trabajado alguna vez con plataformas educativas, como Moodle? *

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

¿Ha realizado actividades en Moodle, como tareas (Subida de archivo)? *

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

¿Ha realizado actividades en Moodle, como Chat? *

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

¿Ha realizado actividades en Moodle, como Foro? *

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

¿Ha realizado actividades en Moodle, como Glosario? *

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

¿Ha realizado actividades en Moodle, como Cuestionarios? *

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

¿Ha realizado actividades en Moodle, como Wiki? *

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

Después de la sección 3 Ir a la siguiente sección

Sección 4 de 7

MANEJO DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS



Descripción (opcional)

¿Ha trabajado con Educaplay? *

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

¿Ha realizado actividades con Quizziz? *

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

¿Ha utilizado Liveworksheets en su formación?

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

¿Maneja Kahoot!?

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

Después de la sección 4 Ir a la siguiente sección

Sección 5 de 7

COMPETENCIAS TECNOLÓGICAS DIGITALES



Descripción (opcional)

¿Maneja el computador?

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

¿Localiza información en el computador? *

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

¿Comparte recursos en línea? *

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

¿Colabora con otras personas mediante herramientas digitales? *

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

¿Participa en comunidades profesionales en línea? *

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

¿Crea y edita nuevos contenidos (textos, imágenes, videos...)?

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

¿Proporciona datos personales a página no confiables? *

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

¿Toma decisiones para seleccionar las herramientas digitales apropiadas según la necesidad o finalidad? *

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

Sección 6 de 7

COMPETENCIAS DE ENFERMERÍA Y ADMINISTRATIVAS

X ⋮

Descripción (opcional)

¿Aplica todos los conocimientos adquiridos para brindar el mejor cuidado al paciente? *

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

¿Educa y orienta a los pacientes, familiares y comunidad, en relación a temas de prevención de enfermedades, en temas específicos de alguna afección y en los cuidados al paciente por parte de sus familiares? *

- Muy frecuentemente
 - Frecuentemente
 - Ocasionalmente
 - Raramente
 - Nunca
-

¿Se dedica a indagar, complementar y dilucidar, todo lo relacionado a las mejoras del cuidado del paciente? *

- Muy frecuentemente
 - Frecuentemente
 - Ocasionalmente
 - Raramente
 - Nunca
-

¿Administra todos los recursos de la manera más idónea en beneficio de los usuarios, buscando prestar un servicio de calidad? *

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

¿Determina los resultados, asimismo los elementos y actividades necesarias para lograr los objetivos de la institución de una manera eficaz y eficiente? *

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

¿Identifica de manera clara las cosas que se van a desarrollar para alcanzar los fines establecidos, creando unidades administrativas y asignando funciones y responsabilidades a cada miembro del personal? *

- Muy frecuentemente
 - Frecuentemente
 - Ocasionalmente
 - Raramente
 - Nunca
-

¿Coordina el esfuerzo común de los subordinados para alcanzar las metas de la institución? *

- Muy frecuentemente
 - Frecuentemente
 - Ocasionalmente
 - Raramente
 - Nunca
-

¿Dirige las operaciones mediante la cooperación y colaboración de todo el personal de enfermería para obtener altos niveles de productividad mediante la motivación y la supervisión? *

- Muy frecuentemente
 - Frecuentemente
 - Ocasionalmente
 - Raramente
 - Nunca
-

¿Se evalúan los procesos administrativos por parte del supervisor inmediato? *

- Muy frecuentemente
 - Frecuentemente
 - Ocasionalmente
 - Raramente
 - Nunca
-

¿Obtiene información permanente sobre los planes, metas y logros de la gestión? *

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

¿Es capacitado eventualmente sobre los cambios y mejoras en los procesos administrativos? *

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

¿Desarrolla actividades administrativas para lograr los resultados propuestos?

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

Sección 7 de 7

NECESIDADES DE FORMACIÓN



Descripción (opcional)

¿Dispone usted de tiempo para capacitarse en temas de interés de manera presencial? *

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

¿Considera usted que es necesaria una formación para afianzar los conocimientos en los procesos administrativos en el área de emergencia, para facilitar su labor? *

- Sí
 - No
 - No estoy seguro
-

¿Le gustaría recibir una formación virtual, con clases interactivas grabadas previamente, que usted pueda visualizarlas en cualquier momento y que le otorgue las herramientas necesarias para desarrollar su labor de mejor manera? *

- Sí
- No
- No estoy seguro

Apéndice B. Constancias de validación de los Especialistas.

CONSTANCIA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

Yo, Iván Alberto Pérez Noboa, Especialista en Cirugía General y Magister en Seguridad y Salud con CI 1709406050, Docente a tiempo completo de la Universidad de los Hemisferios de la ciudad de Quito/Ecuador, con 25 años de ejercicio profesional y 7 años de docencia universitaria.

Por medio de la presente hago constar que he revisado, con fines de validación, el instrumento tipo cuestionario, que será aplicado en el desarrollo de la investigación "Analítica de Aprendizaje aplicado a CLIETSA".

Luego de hacer las verificaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

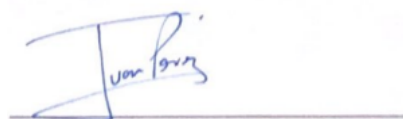
EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

N*	INDICADORES	VALORES			
		1	2	3	4
1	El instrumento presenta coherencia con el problema de investigación.				x
2	El instrumento evidencia el problema a solucionar.				x
3	El instrumento guarda relación con los objetivos propuestos en la Investigación.				x
4	El instrumento facilita la comprobación de la hipótesis que se plantea en la investigación.				x
5	Loa indicadores son los correctos para cada dimensión.				X
6	La redacción de los ítems es clara y apropiada para cada dimensión.				x
7	En general, el Instrumento permite un manejo ágil de la Información				x

1= Deficiente 2 • Regular 3= Bueno 4 = Excelente

Observaciones: El Cuestionarlo fue realizado en formato de Forms de Google

Quito, 31 de enero del 2023



Dr. Iván Pérez Noboa
 Ci: 1709406050 Cel: 0989471765

CONSTANCIA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

Yo, Fabián Eduardo Polo Cevallos, Especialista en Medicina y Anestesiología con CI 1706674866, Docente a tiempo parcial de la Universidad Técnica Particular de Loja de la ciudad de Loja/Ecuador, con 36 años de ejercicio profesional y 2 años de docencia universitaria (2000-2002).

Por medio de la presente hago constar que he revisado, con fines de validación. el instrumento tipo cuestionario que será aplicado en el desarrollo de la investigación "Analítica de Aprendizaje aplicado a CLIETSA".

Luego de hacer las verificaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

N*	INDICADORES	VALORES			
		1	2	3	4
1	El instrumento presenta coherencia con el problema de investigación.				x
2	El instrumento evidencia el problema a solucionar.				x
3	El instrumento guarda relación con los objetivos propuestos en la Investigación.				x
4	El instrumento facilita la comprobación de la hipótesis que se plantea en la investigación.				x
5	Los indicadores son los correctos para cada dimensión.				x
6	La redacción de los ítems es clara y apropiada para cada dimensión.				x
7	En general, el Instrumento permite un manejo ágil de la Información				x

1= Deficiente 2= Regular 3= Bueno 4= Excelente

Observaciones: El Cuestionario fue realizado en formato de Forms de Google

Quito 31 enero del 2023



OE. Fabian Polo C
 CI: 1706674866
 Cel 0999194387

CONSTANCIA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

Yo, Lissete Carolina Zambrano Sanguinetti, Lcda. en Enfermería y Especialista en Cuidados Intensivos, con CI: 1758787640, Enfermera en Ecuador Quito desde 2017, con 22 años de ejercicio profesional.

Por medio de la presente hago constar que he revisado, con fines de validación, el instrumento tipo cuestionario que será aplicado en el desarrollo de la investigación "Analítica de Aprendizaje aplicado a CLIETSA".

Luego de hacer las verificaciones pertinentes, puedo formular las siguientes

EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

N*	INDICADORES	VALORES			
		1	2	3	4
1	El instrumento presenta coherencia con el problema de investigación.				x
2	El instrumento evidencia el problema a solucionar.				x
3	El instrumento guarda relación con los objetivos propuestos en la Investigación.				x
4	El instrumento facilita la comprobación de la hipótesis que se plantea en la investigación.				x
5	Loa indicadores son los correctos para cada dimensión.				x
6	La redacción de los ítems es clara y apropiada para cada dimensión.				x
7	En general, el Instrumento permite un manejo ágil de la Información				x

1= Deficiente 2 = Regular 3= Bueno 4 = Excelente

Observaciones: El Cuestionario fue realizado en formato de Forms de Google

Quito, 31 de enero del 2023



firmado electrónicamente por:
LISSETE CAROLINA
ZAMBRANO
SANGUINETTI

Esp. Lissete Carolina Zambrano Sanguinetti

CI: 1758787640 Cel: 0987454048

CONSTANCIA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

Yo, Brenda Zulema Gándara Márquez, Especialista en Hemoterapia con CI: 1759665076, Enfermera en Ecuador Quito desde 2018, con 14 años de ejercicio profesional y 2 años de docencia universitaria (2016-2018).

Por medio de la presente hago constar que he revisado, con fines de validación. el instrumento tipo cuestionario que será aplicado en el desarrollo de la investigación "Analítica de Aprendizaje aplicado a CLIETSA".

Luego de hacer las verificaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

N*	INDICADORES	VALORES			
		1	2	3	4
1	El instrumento presenta coherencia con el problema de investigación.				x
2	El instrumento evidencia el problema a solucionar.				x
3	El instrumento guarda relación con los objetivos propuestos en la Investigación.				x
4	El instrumento facilita la comprobación de la hipótesis que se plantea en la investigación.				x
5	Los indicadores son los correctos para cada dimensión.				x
6	La redacción de los ítems es clara y apropiada para cada dimensión.				x
7	En general, el Instrumento permite un manejo ágil de la Información				x

1= Deficiente 2= Regular 3= Bueno 4= Excelente

Observaciones: El Cuestionario fue realizado en formato de Forms de Google

Quito 31 enero del 2023



Lcda. Brenda Zulema Gándara Márquez
CI: 1759665076
Cel 0 98 342 0994