

Características de la demanda de capacitación en personal administrativo en hospitales nacionales de Lima y Callao.

Demand for training of national hospitals administrative personnel from Lima and Callao.

GARCÍA AHUMADA Félix Santiago¹, LLANOS CUENTAS Alejandro².

SUMMARY

Objective: To determine some characteristics of demand of training of the administrative personnel of the national hospitals of the Department of Health in Lima and Callao, of the year 2003. **Material and Methods:** We designed and validated an instrument for the collection of data, this instrument was completed by the 224 people that conformed the sample. **Results:** The most demanded themes of training were, in planning, operating plan, in economy, financial economic management, in logistic, logistic management, in personnel, personnel management, and in statistical, warning statistics, the place preferred for the training was the same hospitable establishment, the schedule was the afternoon of 14:00 to 17:00 hours (41.07%), and the majority of people prefer no to invest money in training (70.53%). **Conclusions:** These finds show the existence of a demand of specific training in administrative personnel in this group of hospitals, demand that should be cover. (*Rev Med Hered 2006;17:42-47*).

KEY WORDS: Hospitals, demand, training, administrative personnel.

RESUMEN

Objetivos: Determinar algunas características de la demanda de capacitación del personal administrativo de los hospitales nacionales del Ministerio de Salud en Lima y Callao correspondientes al año 2003. **Materiales y Métodos:** Se elaboró y validó un instrumento para la recolección de datos, el mismo que fue completado por las 224 personas que conformaron la muestra. **Resultados:** Los temas de capacitación más demandados fueron, en planificación, plan operativo; en economía, gestión económico financiera; en logística, gestión logística; en personal; gestión de personal; y en estadística, indicadores estadísticos. El lugar preferido para la capacitación fue el mismo establecimiento hospitalario, el horario fue el vespertino de 14:00 a 17:00 horas (41,07%), y la mayoría de personas prefieren no invertir ningún monto de dinero en capacitación (70,53%). **Conclusiones:** Estos hallazgos evidencian la existencia de una demanda de capacitación determinada en el personal administrativo en este grupo de hospitales, demanda que debe ser cubierta. (*Rev Med Hered 2006;17:42-47*).

PALABRAS CLAVE: Hospitales, demanda, capacitación, personal administrativo.

¹ Magíster en Educación con Mención en Docencia e Investigación en Educación Superior. Facultad de Salud Pública y Administración Carlos Vidal Layseca, Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima-Perú.

² Doctor en Medicina. Facultad de Salud Pública y Administración Carlos Vidal Layseca, Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima-Perú.

INTRODUCCIÓN

En la década pasada se produjeron una serie de transformaciones en el sistema de salud peruano, éstas transformaciones trajeron cambios que tuvieron como propósito mejorar el desempeño del sistema de salud del Perú, uno de éstos cambios fue el fortalecimiento de las funciones esenciales del sistema de salud: normativa-reguladora, financiadora y prestadora. Así tenemos que, la función normativa-reguladora se fortaleció con los equipos técnicos especializados de la Administración Central del Ministerio de Salud encargados de elaborar las normas técnicas que regulan el quehacer del sector salud; la función financiadora, con el Programa de Salud Básica para Todos responsable de asegurar prestaciones de salud para la población de las regiones más distantes e inaccesibles de la geografía peruana, y la función prestadora, con los establecimientos de salud públicos, los mismos que empezaron a manejarse de una manera moderna, y tendiente a administrar eficientemente sus recursos financieros, recursos que son utilizados en la contratación de personas y en la compra de materiales, ambos, necesarios para la atención de salud de la población (1).

Entonces, es así como en la actualidad los hospitales públicos siguen recibiendo el presupuesto histórico (o tradicional, porque año tras año consiste en la misma cifra para realizar los mismos pagos), vía recursos ordinarios del tesoro público, al mismo tiempo que generan ingresos propios, a partir del cobro de una tarifa a las personas con capacidad de pago. Esta situación ha hecho que estos hospitales se adecuen al manejo de mayores recursos financieros, y por consiguiente tengan que contratar mayores y mejores servicios de personal administrativo especializado para las oficinas de planificación, logística y economía, quienes tienen a cargo la programación, ejecución y evaluación presupuestaria (2,3).

Adicionalmente, los cambios descritos han traído consigo innovaciones en la gestión de programas y proyectos, y en la administración de servicios a cargo del Ministerio de Salud. Conceptos como administración hospitalaria, salud pública, economía de la salud, costos e inversión en salud, entre otros, se utilizan ahora de manera cotidiana en las oficinas administrativas de los hospitales públicos, por lo que las personas que realizan labores administrativas en estos establecimientos de salud tienen la obligación de manejar estos conceptos, evidenciándose, en algunos casos, la necesidad de capacitarlas en estos temas (4). Estas nuevas necesidades de capacitación, constituyen uno de los principales desafíos y prioridades de las Instituciones

de Educación en Salud Pública, y han sido discutidas y analizadas por los académicos que participaron de la primera conferencia del milenio de la Asociación Latinoamericana y del Caribe de Educación en Salud Pública (5).

Asimismo, el Ministerio de Salud del Perú considera la gestión de los recursos humanos, y por consiguiente su perfeccionamiento, como el problema más importante a resolver al gerenciar el sistema de salud (6). En esta parte cabe señalar que durante el proceso de cambio vivido en la década de los noventa, los servicios de limpieza y seguridad de los hospitales públicos fueron contratados a empresas especializadas, por lo que una parte del personal de los hospitales que hasta ese entonces realizaba esos servicios fue ubicado en las oficinas administrativas, con la consiguiente necesidad de formarlos a unos y capacitarlos a otros, en las nuevas funciones asignadas. Por lo mencionado se hace urgente impulsar una política de capacitación permanente y abierta a todos los profesionales y no profesionales que integran el sector según lo establecen los Lineamientos de Política Sectorial para el periodo 2002–2012 y Principios Fundamentales para el quinquenio agosto 2001–julio 2006 del Ministerio de Salud (7).

La capacitación del personal que labora en los servicios de salud es una necesidad permanente, principalmente la capacitación del personal que tiene a cargo la delicada función de atender directamente a las personas enfermas, y del mismo modo, e igual de importante es la capacitación del personal que realiza labores administrativas, las mismas que son indispensables para el sostenimiento de las actividades asistenciales. Algunos estudios han evidenciado esta necesidad de capacitación, sobretodo en el personal asistencial y gerencial de los sistemas sanitarios, y prácticamente ningún estudio lo ha evidenciado en el personal operativo de las áreas administrativas (8-14).

Es por eso que el presente estudio tuvo como objetivo determinar algunas características de la demanda de capacitación en el personal que realiza labores administrativas en los hospitales nacionales del Ministerio de Salud (MINSa) en Lima y Callao.

MATERIALES Y MÉTODOS

El estudio fue descriptivo y transversal. La población estuvo conformada por 537 trabajadores nombrados que laboran en oficinas administrativas de 4 hospitales nacionales del MINSa en Lima y Callao; de ellas 22 trabajadores eran de planificación, 141 de economía, 127 de logística, 116 de personal y 131 de estadística.

La muestra estratificada obtenida consistió en 224 trabajadores, 9 de planificación, 62 de economía, 57 de logística, 42 de personal y 54 de estadística, considerándose en el proceso de muestreo a los 4 hospitales y a los 5 estratos (planificación, economía, logística, personal y estadística), de esta manera se pudo garantizar una muestra representativa de cada estrato. Para el cálculo numérico de la muestra se trabajó con un nivel de confianza de 95% ($\mu=0,05$ de significancia) y una prevalencia hipotética del 50% para las variables.

Se elaboraron cinco instrumentos para la recolección de datos, uno para cada estrato, los mismos que contenían las variables tema, lugar, horario y dinero a invertir en capacitación. Los instrumentos pasaron por una validación de expertos (docentes de la Facultad de Salud Pública y Administración Carlos Vidal Layseca de la Universidad Peruana Cayetano Heredia que ejercen o ejercieron cargo Directivo en el Ministerio de Salud del Perú), y otra de contenido (aplicación en personal administrativo de una dependencia del Ministerio de Salud que no participó en el estudio), la cual permitió evaluar el grado de entendimiento de las preguntas, realizándose las respectivas modificaciones. Los cinco instrumentos aplicados midieron, el interés por tres temas de capacitación a partir de un listado específico para cada estrato, y la preferencia por el lugar, horario y dinero a invertir para el dictado de los temas de capacitación. Dentro de los temas de capacitación listados en los cinco instrumentos, tres temas estuvieron siempre presentes: computación aplicada, comunicación interpersonal y principios de ética, por ser considerados esenciales.

El estudio se ejecutó de junio a noviembre del 2003, y se invitó a participar a los cinco hospitales nacionales de Lima y Callao del MINSA, aceptando todos menos uno. Los hospitales que aceptaron facilitaron las nóminas del personal que labora en sus áreas administrativas, estas nóminas constituyeron la población, y a partir de ellas se seleccionó a los trabajadores que participaron en el estudio (muestra).

RESULTADOS

Los tres temas de capacitación de mayor demanda fueron: en las oficinas de planificación, plan operativo, plan estratégico y programación presupuestal; en las oficinas de economía, gestión económico financiera, calidad y productividad económico financiera y computación aplicada; en las oficinas de logística, gestión logística, calidad y productividad logística y eficiencia logística; en las oficinas de personal gestión de personal, calidad y productividad laboral y

computación aplicada; y en las oficinas de estadística, indicadores estadísticos, estadística aplicada y calidad y productividad estadística (Tabla N°1). El lugar elegido para el dictado de los temas de capacitación fue el mismo establecimiento hospitalario, con más del 90% de la preferencia en todas las oficinas a excepción de la oficina de planificación (Tabla N°2).

El horario preferido para el dictado de los temas de capacitación fue el vespertino de 14:00 a 17:00 horas (41,07%) seguido del vespertino-nocturno de 17:00 a 20:00 horas (30,80%) (Tabla N°3).

Tabla N° 1. Frecuencias de los temas de capacitación demandados por el personal administrativo de los hospitales nacionales del MINSA en Lima y Callao, año 2003.

Temas de capacitación	Frecuencia numérica	Frecuencia porcentual
Planificación		
Plan Operativo	9/9	100,00
Plan Estratégico	7/9	77,78
Programación Presupuestal	6/9	66,67
Computación Aplicada	3/9	33,33
Comunicación Interpersonal	1/9	11,11
Principios de Ética	1/9	11,11
Economía		
Gestión Económico Financiera	41/62	66,13
Calidad y Productividad Económico Financiera	40/62	64,52
Computación Aplicada	40/62	64,52
Eficiencia Económico Financiera	28/62	45,16
Principios de Ética	18/62	29,03
Comunicación Interpersonal	11/62	17,74
Programación de Pagos	8/62	12,90
Logística		
Gestión Logística	38/57	66,67
Calidad y Productividad Logística	35/57	56,14
Eficiencia Logística	31/57	54,39
Computación Aplicada	24/57	42,11
Principios de Ética	21/57	36,84
Programación de Compras	19/57	33,33
Comunicación Interpersonal	6/57	10,53
Personal		
Gestión de Personal	33/42	78,57
Calidad y Productividad Laboral	27/42	64,29
Computación Aplicada	25/42	59,52
Pago de Remuneraciones e Incentivos	19/42	45,24
Principios de Ética	15/42	35,71
Comunicación Interpersonal	7/42	16,67
Estadística		
Indicadores Estadísticos	41/54	75,93
Estadística Aplicada	40/54	74,07
Calidad y Productividad Estadística	30/54	55,56
Computación Aplicada	29/54	53,70
Comunicación Interpersonal	15/54	27,78
Principios de Ética	7/54	12,96

Tabla N°2. Frecuencias de los lugares para capacitación elegidos por el personal administrativo de los hospitales nacionales del MINSA en Lima y Callao, año 2003.

Lugares de capacitación	Hospital	Otro lugar
	n (%)	n (%)
Planificación	7 (77,78)	2 (22,22)
Economía	58 (93,55)	4 (6,45)
Logística	52 (91,23)	5 (8,77)
Personal	39 (92,86)	3 (7,14)
Estadística	52 (96,30)	2 (3,70)
Total	208 (92,86)	16 (7,14)

Tabla N°3. Frecuencias de los horarios para capacitación preferidos por el personal administrativo de los hospitales nacionales del MINSA en Lima y Callao, año 2003.

Horarios de capacitación	08:00-11:00	11:00-14:00	14:00-17:00	17:00-20:00
	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
Planificación	1 (11,12)	3 (33,33)	2 (22,22)	3 (33,33)
Economía	9 (14,52)	10 (16,13)	26 (41,93)	17 (27,42)
Logística	9 (15,79)	4 (7,02)	20 (35,08)	24 (42,11)
Personal	4 (9,52)	7 (16,67)	19 (45,24)	12 (28,57)
Estadística	9 (16,67)	7 (12,96)	25 (46,30)	13 (24,07)
Total	32 (14,29)	31 (13,84)	92 (41,07)	69 (30,80)

Tabla N°4. Frecuencias del dinero a invertir en capacitación por el personal administrativo de los hospitales nacionales del MINSA en Lima y Callao, año 2003.

Dinero a invertir en capacitación	0	Hasta 20 (USD)	De 20 (USD) a 40 (USD)	De 40 (USD) a 60 (USD)	Más de 60 (USD)
	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
Planificación	3 (33,33)	1 (11,12)	2 (22,22)	0 (0,00)	3 (33,33)
Economía	41 (66,13)	13 (20,97)	3 (4,84)	4 (6,45)	1 (1,61)
Logística	40 (70,18)	10 (17,54)	4 (7,02)	2 (3,51)	1 (1,75)
Personal	31 (73,81)	8 (19,05)	3 (7,14)	0 (0,00)	0 (0,00)
Estadística	43 (79,63)	8 (14,81)	2 (3,70)	1 (1,86)	0 (0,00)
Total	158 (70,53)	40 (17,86)	14 (6,25)	7 (3,13)	5 (2,23)

Finalmente, la mayoría de la población estudiada prefiere no invertir ningún monto de dinero en un tema de capacitación (70,53%) (Tabla N°4).

DISCUSIÓN

Las características de las necesidades de capacitación en el personal administrativo de los hospitales es una realidad poco estudiada, a pesar de la creciente necesidad de contar con cuadros administrativos debidamente entrenados que faciliten el proceso de atención de salud a la población. El presente estudio pretende cubrir este vacío con un aporte inicial al conocimiento de esta

realidad. Así tenemos que, los temas de capacitación más demandados por las personas que laboran en las oficinas administrativas de los hospitales estudiados fueron: en planificación, plan operativo, probablemente por ser un tema fundamental para el trabajo cotidiano que desarrollan; en economía, la gestión económico financiera, la calidad y la productividad económico financiera, y la computación aplicada, posiblemente por la interrelación de la tríada económica, productiva e informática; en logística y personal, la gestión logística y la gestión de personal respectivamente, por ser la razón de ser de estas oficinas administrativas; y en estadística, los indicadores estadísticos y la estadística aplicada, por ser temas indispensables para la buena marcha de la oficina.

De los temas esenciales de capacitación, computación fue el más demandado, muy probablemente por la importancia creciente del manejo cada vez más especializado de programas informáticos en el trabajo administrativo, seguido de ética y comunicación.

En la población estudiada, más del 90% esta a favor de que los temas de capacitación se dicten en el mismo hospital, probablemente porque creen que el establecimiento de salud tiene el ambiente adecuado y porque sienten que es más cómodo y familiar que el desplazarse a otro lugar. Asimismo, para el dictado del tema de capacitación, el 71,87% se inclina por el horario vespertino y nocturno, 14:00-17:00 y 17:00-20:00 horas respectivamente, probablemente para no interrumpir su trabajo matutino de oficina, y el 70,53% privilegia el no invertir dinero alguno, probablemente porque perciben que el beneficio no es únicamente personal, sino mas bien en una mayor proporción para el hospital donde laboran.

En una investigación sobre las necesidades de capacitación de los Asistentes Técnicos de Atención Primaria de Salud en Costa Rica, se determinó que el tema más importante por reforzar o replantear en su plan de formación, y uno de los más importantes que debe ser desarrollado para estar actualizado, es el referido a los aspectos administrativos de la función (compromisos de gestión, computación, presupuesto, balances) (8). Del mismo modo, en el presente estudio, se evidenció que el personal que realiza labores administrativas demanda capacitaciones en temas relacionados con los aspectos administrativos propios de su función, temas que son necesarios para mejorar la labor que realizan en los establecimientos de salud.

Asimismo, en una encuesta a personal civil y subalterno del servicio de sanidad de las fuerzas policiales de Cuzco se encontró que las tareas prioritarias

en la capacitación de aspectos administrativos fueron: suministro de material, mantenimiento de equipos y conocimiento de normas y procedimientos, asimismo, temas de contabilidad (9).

De manera similar, en la presente investigación los temas de logística y contabilidad, y por consiguiente la normatividad técnica administrativa relacionada, fueron considerados prioritarios.

La insatisfacción laboral podría confundir a las personas al momento de manifestar sus necesidades de capacitación. Este aspecto no fue considerado en el presente estudio constituyéndose en un limitante, el mismo que junto con la formación previa de las personas para el puesto que desempeñan, puede ser evaluado en un próximo estudio (15,16).

Finalmente, los resultados del presente estudio se constituyen en un valioso elemento a ser considerado en el diseño de programas de capacitación específicos para esta población; así como en un precedente importante para la programación de futuras capacitaciones a partir del diagnóstico de las necesidades de las personas a ser capacitadas.

Instituciones en las que se realizó el trabajo:

Hospitales Nacionales del Ministerio de Salud: Arzobispo Loayza, Cayetano Heredia, Daniel Carrión e Hipólito Unánue.

Agradecimiento:

A la Facultad de Salud Pública y Administración Carlos Vidal Layseca de la Universidad Peruana Cayetano Heredia por el apoyo financiero recibido.

Correspondencia:

García Ahumada Félix Santiago
General Cordova 2251 Dpto F Lince, Lima-Perú
Teléfono: (511)265-2571
Fax: (511)315-6600 anexo 2134
Correo electrónico:fgarcia@minsa.gob.pe

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ministerio de Salud del Perú. Programa Salud Básica para Todos, Memoria 1994–1997. Lima: MINSA; 1998.
2. Ministerio de Salud del Perú. Oficina de Estadística e Informática, Censo de infraestructura sanitaria y recursos humanos. Lima: MINSA; 1992.
3. Ministerio de Salud del Perú. Oficina de Estadística e Informática, Censo de infraestructura sanitaria y recursos del sector salud. Lima: MINSA; 1996.
4. Ministerio de Salud del Perú. Programa de Fortalecimiento de Servicios de Salud, Asistencia Técnica en Sistemas Administrativos. Lima: MINSA; 1998.
5. Godue C, Boyer M, et al. Desarrollo de la educación en salud pública: desafíos para el siglo XXI. Washington: OPS; 2000.
6. Organización Panamericana de la Salud. Recursos Humanos: Un factor crítico de la reforma sectorial en salud. Washington: OPS; 1998.
7. Ministerio de Salud del Perú. Lineamientos de Política Sectorial para el Periodo 2002–2012 y Principios Fundamentales para el Quinquenio agosto 2001 – julio 2006. Lima: MINSA; 2002.
8. Méndez E, Parada N. Informe de Investigación sobre Necesidades de Capacitación en los Asistentes Técnicos de Atención Primaria de Salud (ATAPS). Rev Cienc Adm Financ Segur Soc 2001; 9(1):53-69.
9. Veliz J, Tafur G, Infantes M. Encuesta sobre necesidades de capacitación: estudio piloto en personal civil y subalterno de la Jefatura de Región y Jefatura Departamental del Cusco – 1987. Rev Serv Sanid Fuerzas Polic 1988; 49(1):48-55.
10. Mora G, De Fagardo M, Jenkins J. Necesidades de capacitación de los recursos humanos del sector salud de Costa Rica en el campo de la salud pública. San José: Ministerio de Salud; 1985.
11. Cervantes R. Necesidades de capacitación administrativa de los gerentes de servicios de salud de la Región Huetar Norte, Caja Costarricense de Seguro Social, 1997. Tesis de Postgrado en Gerencia de Servicios de Salud. San José, Costa Rica: Instituto Centroamericano de Administración Pública; 1997:72.
12. Saldarriaga YR, Vásquez RB. Diagnóstico de las necesidades de capacitación sentidas por el personal técnico y auxiliar de enfermería de la UDES Lima - Norte y sus características personales y laborales. Tesis de Licenciatura. Lima, Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia, 1992. 58 pp.
13. Sánchez CG; Vásquez LL. Opinión de los estudiantes del programa de profesionalización de técnicos de enfermería sobre su formación, interés en la capacitación y ejercicio profesional de la enfermera en relación a la promoción de la salud y prevención del uso indebido de drogas. Tesis de Licenciatura. Lima, Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2000. 62 pp.
14. Iparraguirre A. Recursos humanos en salud: oferta y

- demanda 1979-1985: necesidades de capacitación periodo 1980-1985. Lima: MINSA, 1980.
15. Gallardo H. Elementos de investigación académica. 13^{va} reimpresión de la 1^{ra} edición. San José: EUNED;
 16. Venegas P. Algunos elementos de investigación. 3^{ra} reimpresión de la 1^{ra} edición. San José: EUNED; 1997.

Recibido: 06/05/05
Aceptado para publicación: 26/01/06