

**Diseño de Estrategias de Capacitación Permanente en el Protocolo Lavado de Manos en**

**Reintegrar Salud IPS S.A.S.**

Ginna Lizeth Lopez Matta

Jhonnatan Andrey Gomez Garcia

Leydi Yineth Salguero Medina

Jennifer Duque Aguirre

Seminario de Investigación, Universidad EAN

María Helena Labrador Rodríguez

Mayo de 2022

## Tabla de contenido

<b>Planteamiento del Problema</b>	<b>6</b>
<i>Antecedentes del Problema</i>	6
<b>Descripción del Problema</b>	<b>8</b>
<b>Pregunta de Investigación</b>	<b>9</b>
<b>Objetivos</b>	<b>10</b>
<i>Objetivo General</i>	10
<i>Objetivos Específicos</i>	10
<b>Justificación</b>	<b>11</b>
<b>Marco Teórico</b>	<b>12</b>
<i>Sars-CoV-2 y Covid-19</i>	12
<i>Incapacidad Laboral</i>	13
<i>Higiene de Manos y Protocolo de Lavado De Manos</i>	14
<i>Estrategias Empresariales De Capacitación</i>	20
<i>Metodologías, Técnicas y Recursos en Capacitación Empresarial</i>	25
<b>Recursos Tecnológicos</b>	<b>26</b>
<i>WhatsApp</i>	26
<i>Google Meet</i>	27
<i>Formulario de Google</i>	27
<b>Marco Institucional</b>	<b>27</b>
<b>Metodología</b>	<b>29</b>
<i>Enfoque</i>	29
<i>Alcance</i>	30
<i>Diseño de la investigación</i>	30
<b>Hipótesis descriptiva</b>	<b>30</b>
<b>Definición de Variables</b>	<b>31</b>
<i>Variable dependiente</i>	31
<i>Población</i>	33
<i>Muestra</i>	33
<i>Selección de métodos o instrumentos para recolección de información</i>	34
<i>Técnicas de análisis de datos</i>	34
<b>Análisis</b>	<b>35</b>

	3
<i>Discusión</i>	47
<b>Conclusiones</b>	<b>48</b>
<b>Referencias</b>	<b>50</b>
<b>Anexos</b>	<b>55</b>
<b>Planteamiento del Problema</b>	<b>6</b>
<i>Antecedentes del Problema</i>	6
<b>Descripción del Problema</b>	<b>8</b>
<b>Pregunta de Investigación</b>	<b>9</b>
<b>Objetivos</b>	<b>10</b>
<i>Objetivo General</i>	10
<i>Objetivos Específicos</i>	10
<b>Justificación</b>	<b>11</b>
<b>Marco Teórico</b>	<b>12</b>
<i>Sars-CoV-2 y Covid-19</i>	12
<i>Incapacidad Laboral</i>	13
<i>Higiene de Manos y Protocolo de Lavado De Manos</i>	14
<i>Estrategias Empresariales De Capacitación</i>	20
<i>Metodologías, Técnicas y Recursos en Capacitación Empresarial</i>	25
<b>Recursos Tecnológicos</b>	<b>26</b>
<i>WhatsApp</i>	26
<i>Google Meet</i>	27
<i>Formulario de Google</i>	27
<b>Marco Institucional</b>	<b>27</b>
<b>Metodología</b>	<b>29</b>
<i>Enfoque</i>	29
<i>Alcance</i>	30
<i>Diseño de la investigación</i>	30
<b>Hipótesis descriptiva</b>	<b>30</b>
<b>Definición de Variables</b>	<b>31</b>
<i>Variable dependiente</i>	31
<i>Población</i>	33

	4
<i>Muestra</i>	33
<i>Selección de métodos o instrumentos para recolección de información</i>	34
<i>Técnicas de análisis de datos</i>	34
<b>Análisis</b>	<b>35</b>
<i>Discusión</i>	47
<b>Conclusiones</b>	<b>48</b>
<b>Referencias</b>	<b>50</b>
<b>Anexos</b>	<b>55</b>

### Índice de Tablas

<b>Tabla 1 Porcentaje de ausentismo laboral en Reintegrar Salud IPS S.A.S por Covid-19</b>	<b>9</b>
<b>Tabla 2 Variables</b>	<b>31</b>
<b>Tabla 3 Definición de Variables</b>	<b>32</b>
<b>Tabla 4 Preguntas Ejecutadas al personal asistencial</b>	<b>35</b>

### Índice de Figuras

<b>Figura 1 ¿Cómo lavarse las manos?</b>	<b>17</b>
<b>Figura 2 Sus 5 momentos Higiene de manos</b>	<b>18</b>
<b>Figura 3 Protocolo de lavado de manos, empresa Reintegrar Salud IPS S.A.S</b>	<b>19</b>
<b>Figura 4 Acta capacitación protocolo lavado de manos empresa Reintegrar Salud IPS S.A.S.</b>	<b>19</b>
<b>Figura 5 Cronograma de capacitaciones para el personal asistencial, empresa Reintegrar Salud IPS S.A.S.</b>	<b>22</b>
<b>Figura 6 Acta de capacitación del protocolo lavado de manos en la empresa Reintegrar Salud IPS S.A.S. Hoja 1 y 2.</b>	<b>23</b>
<b>Figura 7 Acta de capacitación del protocolo lavado de manos en la empresa Reintegrar Salud IPS S.A.S. Hoja 3 y 4.</b>	<b>23</b>
<b>Figura 8 Acta de capacitación del protocolo lavado de manos en la empresa Reintegrar Salud IPS S.A.S. Hoja 5 y 6.</b>	<b>23</b>
<b>Figura 9 Acta de capacitación del protocolo lavado de manos en la empresa Reintegrar Salud IPS S.A.S. Hoja 7 y 8.</b>	<b>24</b>
<b>Figura 10 Organigrama empresa Reintegrar Salud IPS S.A.S</b>	<b>29</b>
<b>Figura 11 Aplicación calculadora de muestras.</b>	<b>33</b>
<b>Figura 12 Campaña de Riesgos Lavado de Manos</b>	<b>36</b>
<b>Figura 13 Material Informativo</b>	<b>37</b>
<b>Figura 14 Información Educativa</b>	<b>38</b>
<b>Figura 15 Infecciones Asociadas</b>	<b>39</b>
<b>Figura 16 Higiene de manos</b>	<b>40</b>
<b>Figura 17 Pasos de Lavado de Manos</b>	<b>41</b>
<b>Figura 18 Guía Dirigida</b>	<b>42</b>
<b>Figura 19 Implementación Lavado de Manos.</b>	<b>43</b>
<b>Figura 20 Espacio Lavado de Manos</b>	<b>44</b>

<b>Figura 21 Herramienta de Aplicación</b>	<b>45</b>
<b>Figura 22 Inducción y Reinducción</b>	<b>46</b>
<b>Figura 23 Kits Lavado de Manos</b>	<b>47</b>

## Planteamiento del Problema

### Antecedentes del Problema

La Resolución 5521 de diciembre de 2013 del Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia en el artículo 8, numeral 6, define: “Atención domiciliaria: Modalidad de prestación de servicios de salud extrahospitalaria que busca brindar una solución a los problemas de salud en el domicilio o residencia y que cuenta con el apoyo de profesionales, técnicos o auxiliares del área de la salud y la participación de la familia”.

La empresa Reintegrar Salud IPS S.A.S, es una entidad de servicios en salud de baja complejidad en la modalidad de asistencia domiciliaria enfocado en la ética profesional y rehabilitación integral del paciente, su sede administrativa se encuentra ubicada en la calle 50 No. 7ª -15 barrio Limonar de Ibagué Tolima, tiene a su haber 400 colaboradores, de los cuales 318 se desempeñan en el área asistencial como médicos especialistas y generales, auxiliares de enfermería, terapeutas de varias disciplinas, cuidadores, entre otros, que atienden un total de 3000 usuarios/pacientes afiliados a la institución a través de contratos con Empresas Prestadoras de Servicios o de forma particular.

El personal asistencial una vez vinculado a la empresa recibe un proceso de inducción, la cual brinda capacitación en los diferentes protocolos según el cargo a desempeñar; en su área de trabajo, es decir en el domicilio del paciente, labora con una supervisión ocasional e indirecta y bajo su responsabilidad deben aplicar los protocolos establecidos haciendo un proceso de retroalimentación y autoevaluación interno y continuo.

La Organización Mundial de la salud (OMS, 2019) declara el 31 de diciembre que en Wuhan provincia de Habei, China, se presentó una neumonía por un virus nuevo; en febrero de 2020, este agente infeccioso fue nombrado Coronavirus de tipo 2 Causante del Síndrome Respiratorio Agudo Severo (SRAS-CoV-2), en marzo del mismo año, el director general de la OMS declaró pandemia la enfermedad causada por este virus la cual se denominó COVID-19.

El comportamiento de este patógeno y su similitud con otras infecciones respiratorias como el Síndrome Respiratorio Grave y el Síndrome Respiratorio del Oriente Medio (SARS y MERS respectivamente por sus siglas en inglés), encaminan a esta entidad a emitir una serie de recomendaciones con el fin de evitar la transmisión hacia el personal de salud y la comunidad en general (OMS, 2020), entre las cuales están: mantener el distanciamiento físico, uso correcto del tapabocas, ventilar las habitaciones, evitar las aglomeraciones, lavarse frecuentemente las manos y, al toser o estornudar utilizar el codo como medio de barrera de esparcimiento de partículas.

El Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia emite el 24 abril de 2020 la Resolución 666: “Por medio de la cual se adopta el protocolo general de bioseguridad para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia coronavirus COVID-19”. En el numeral 3 de dicho protocolo se adoptan como medidas generales para los trabajadores: “el lavado de manos, distanciamiento social y uso de tapabocas”.

El anexo técnico, numeral 2, de la Resolución 1155 del 14 de Julio de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia, indica que se debe tener a disposición del personal de salud el área, los insumos, y la información visual de cómo realizar higiene de manos y el cumplimiento de los 5 momentos. Asimismo, en el anexo técnico de la Resolución 1159 del 15 de julio de 2020 emitida por el antes mencionado, en su numeral 3, exhorta a los empleadores a capacitar a su personal de aseo y limpieza doméstica en el protocolo general de bioseguridad, en el cual se señala entre otros, el lavado de manos.

La ocurrencia de las incapacidades laborales en la empresa Reintegrar Salud IPS S.A.S, debido al contagio con SARS-CoV-2, obedece en gran parte a la omisión de la aplicación correcta de los instructivos emitidos por la Organización Mundial de la Salud, protocolo de Bioseguridad para el manejo y control del COVID-19 y el protocolo de lavado de manos institucional, de acuerdo con los hallazgos en las listas de chequeo que se aplican en las visitas de supervisión que la empresa realiza.

## Descripción del Problema

La gerencia, el área de gestión humana y, el área de seguridad y salud en el trabajo de la empresa Reintegrar Salud IPS S.A.S, verificaron, como se observa en la tabla No.1 que durante el año 2020 se presentó un 37% y, en 2021 un 33% de incapacidades laborales en el personal asistencial por adquirir la enfermedad Covid-19, tanto de origen laboral como comunitaria, según lo dispuesto en la Resolución 666 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia. En los dos primeros meses del año 2022 se ha presentado un 8%.

Pese a la inducción ofrecida por la empresa Reintegrar Salud IPS S.A.S. es preciso generar ciclos continuos de capacitaciones en nuevos protocolos adoptados y que se cumpla con un programa de reinducción con el fin de hacer de ellos su cotidianidad y cultura.

Se hace necesario diseñar estrategias de capacitación al protocolo de lavado de manos ya existente, dirigido a todo el personal asistencial con el fin de aplicarse de forma continua y repetitiva, promoviendo una cultura de autocuidado y pro-cuidado del paciente como pilar de la atención segura en salud, de esta forma promover la disminución del ausentismo laboral que origina carencia de personal asistencial en los servicios de salud domiciliario, siendo ésta también una fragilidad económica para la empresa.

El éxito de la concienciación acerca la implementación del protocolo de lavado de manos, se basa primordialmente en la continua socialización y adherencia por parte del personal asistencial de salud domiciliaria, promoviendo una cultura de motivación y perfeccionamiento en las diferentes interfaces de la atención a los pacientes en su entorno, como técnica matriz en la disminución de los índices de infección hospitalaria en domicilio y en la adopción de prácticas correctas y seguras, evitando la transmisión y el contagio de patógenos a través del contacto directo con las manos.

**Tabla 1** Porcentaje de ausentismo laboral en Reintegrar Salud IPS S.A.S por Covid-19 Porcentaje de ausentismo laboral en Reintegrar Salud IPS S.A.S por Covid-19

	PROFESIONALES	CANTIDAD/AÑO			INCAPACIDADES POR COVID/AÑO		
		2020	2021	2022	2020	2021	feb-22
		1	MEDICO GENERAL	5	14	9	2
2	MEDICO INTERNISTA	2	2	2	0	0	0
3	AUXILIARES ENFERMERIA	120	130	150	40	32	15
4	CUIDADORES	90	95	110	39	43	9
5	FISIOTERAPEUTA	10	15	20	5	4	0
6	FONOAUDIOLOGO	5	10	9	1	3	0
7	RESPIRATORIO	2	3	4	1	0	0
8	OCUPACIONAL	3	4	5	0	1	0
9	PSICOLOGIA	2	2	2	1	0	0
10	NUTRICION	3	3	3	0	0	0
11	TRABAJO SOCIAL	1	1	1	1	0	0
12	JEFE ENFERMERIA	3	3	3	1	0	0
	TOTAL	246	282	318	91	92	24
AUSENTISMO LABORAL					37%	33%	8%

Nota: Elaboración propia, datos suministrados por Reintegrar Salud IPS S.A.S.

### Pregunta de Investigación

¿Cuáles estrategias de capacitación se pueden implementar para promover la adherencia permanente al protocolo de lavado de manos en el personal asistencial en la empresa Reintegrar Salud IPS S.A.S. de Ibagué Tolima?

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Diseñar estrategias de capacitación para promover la adherencia permanente al protocolo de lavado de manos en el personal asistencial en Reintegrar Salud IPS S.A.S de Ibagué Tolima.

### **Objetivos Específicos**

Identificar las herramientas disponibles de Reintegrar Salud IPS S.A.S para socializar sus protocolos de atención con los colaboradores asistenciales.

Seleccionar los medios de difusión audiovisual con mayor espectro y total acceso para los colaboradores asistenciales de la empresa Reintegrar Salud IPS S.A.S.

Elaborar estrategias efectivas de capacitación del protocolo de lavado de manos para el personal asistencial de la empresa Reintegrar Salud IPS S.A.S.

## Justificación

Durante los años 2020 y 2021, la empresa Reintegrar Salud IPS S.A.S calculó un porcentaje del 37% y 33% respectivamente, de incapacidades laborales con diagnóstico de infección por SARS-CoV-2 en el personal asistencial y, para el año 2022 al parecer se continúa con la misma tendencia ya que en los dos primeros meses se presentó un 8%. A través de las listas de chequeo y evaluaciones posteriores a las capacitaciones realizadas por la empresa, se pudo evidenciar falencias en la correcta aplicación del protocolo de lavado de manos, que pudo conllevar en gran medida a la presentación del contagio originando estas incapacidades laborales.

El ausentismo laboral del personal asistencial genera alteraciones en la atención integral de los usuarios de salud domiciliaria, personas adulto mayor en su mayoría, además de ocasionar considerables costos a la empresa tales como los salarios y transporte al personal supernumerario, además del desgaste administrativo. Por lo tanto, es necesario hacer una intervención efectiva a la causa identificada, la cual consiste en diseñar estrategias de capacitación que promuevan mayor adherencia al protocolo de lavado de manos.

La empresa Reintegrar Salud IPS S.A.S, cuenta con los medios económicos, de comunicación, logísticos y humanos, que hacen viable implementar estrategias de capacitación de forma permanente, efectiva, de fácil acceso y sin límite de disponibilidad para su personal asistencial.

El diseño de estrategias de capacitación de amplio espectro y acceso sin barreras promueve que el personal asistencial de la empresa pueda obtener la información de forma rápida y sencilla, para que de esta forma aplique correctamente el protocolo de lavado de manos institucional en el momento que sea requerido. En este sentido se apunta a una mayor adherencia al protocolo, la empresa tendría menor índice de ausentismo laboral por Covid-19 y los pacientes gozarán de la atención integral que requieren sin mayores contratiempos.

Aunado a ello, las estrategias de capacitación elaboradas podrán ser adoptadas por la empresa para la socialización y adherencia del personal asistencial y administrativo en los demás protocolos institucionales, en niveles de inducción y reinducción, realizar capacitaciones o difundir información relevante.

### **Marco Teórico**

#### **Sars-CoV-2 y Covid-19**

El Sars-CoV-2 es un virus de la familia de los coronavirus de origen zoonótico asociado a los murciélagos que pudo haber sido transmitido al humano a través de un huésped intermediario como las civetas o los dromedarios, o de forma directa. Este coronavirus es de forma esférica o irregular, de cadena sencilla de ARN (ácido desoxirribonucleico), en su membrana posee la proteína S con forma de espícula que da forma de corona (de allí viene su nombre) y es la causante de la adhesión del virus a la membrana celular del receptor. Una vez adherida a la membrana celular hace su ingreso al citoplasma donde se libera el ARN y se replica formando nuevos viriones los cuales irán a invadir nuevas células. El Sars-CoV-2 presenta mayor afinidad por órganos como los pulmones, riñones y corazón, el mecanismo de daño de órganos se debe a su capacidad de activar en forma significativa la actividad inmune a través de la llamada tormenta de citoquinas inflamatorias.

La enfermedad producida por este virus se denomina Covid-19 y sus manifestaciones clínicas van desde una forma asintomática hasta neumonía grave y la muerte. Los síntomas son variados, de intensidad diversa, como son: tos seca o productiva, fiebre, mialgias, disnea, fatiga, cefalea, dolor de garganta, rinorrea, congestión nasal, náuseas, vómitos, diarrea, malestar estomacal, pérdida temporal de los sentidos de gusto y del olfato. Las complicaciones médicas dependen del órgano afectado o la presentación de falla sistémica.

El diagnóstico se realiza a través de análisis clínicos que detecten partículas virales como es la prueba de reacción en cadena de la polimerasa con transcriptasa reversa en tiempo real (rRT-PCR) o la prueba por inmunocromatografía, realizada en muestras de secreciones respiratorias, saliva e hisopados nasofaríngeos. (Díaz-Castrillón y Toro-Montoya, 2020).

Las orientaciones para el público (OMS, 2019) en la prevención del contagio del virus causante de la enfermedad del Covid-19, incluye distanciamiento físico de al menos dos metros, lavado o higienizado frecuente de manos, al toser o estornudar cubrir con el codo, uso permanente de tapabocas o mascarilla, evitar aglomeraciones, mantener los espacios limpios, desinfectados y ventilados, entre otros.

En Colombia el 6 de marzo de 2020 se detectó el primer caso de Covid-19 (Instituto Nacional de Salud de Colombia [INS], 2020), y a 27 de marzo de 2022 ya se han reportado 6.083.643 casos. Según el Ministerio de Protección Social de Colombia, en su página de internet, en el país se han aplicado 34.683.296 esquemas completos de vacunación desde su inicio el 17 de febrero de 2020 hasta el 25 de marzo de 2022, en este mismo portal se comunica que las marcas de vacunas aprobadas para ser aplicadas en el territorio nacional son: Pfizer, Astra-Zeneca, Janssen, Moderna y Sinovac.

En el Tolima a 22 de marzo de 2022 según las cifras del Ministerio de Salud y Protección Social en su informe *Número de casos y tasas de contagio según departamentos y distritos de Colombia*, se han presentado 129.637 reportes. En la empresa Reintegrar Salud IPS S.A.S hasta febrero de 2022, se han presentado un total de 207 casos entre los 318 trabajadores asistenciales, es decir ha afectado a un 65% de esta población.

### **Incapacidad Laboral**

Según el portal [www.gerencie.com](http://www.gerencie.com), la incapacidad laboral es la situación en la cual el trabajador no puede desempeñar sus quehaceres debido a que su médico tratante le prescribe reposo. Existe la incapacidad laboral temporal o permanente y su origen ser por causa común o por

el propio desempeño de su labor. El reconocimiento económico de las incapacidades de origen común está a cargo del empleador los dos primeros días y a partir del tercer día a cargo de la Empresa Promotora de Salud (EPS) donde se encuentre afiliado el trabajador. Cuando se trata de una incapacidad por enfermedad o accidente laboral desde el primer día el reconocimiento económico está por cuenta de la Administradora de Riesgos Laborales (ARL).

Pese a que el reconocimiento económico de la incapacidad está a cargo de la EPS o ARL, según el caso, al presentarse una incapacidad laboral, la empresa Reintegrar Salud IPS S.A.S., asume otro tipo de costos tales como: pago de los dos primeros días de incapacidad (en caso de enfermedad general), los factores salariales del empleado incapacitado, pago del salario y factores salariales de la talento humano que reemplaza la persona incapacitada, el traslado de éste en caso de suscitarse un reemplazo inmediato, los costos administrativos de contratación y entrenamiento del supernumerario, entre otros.

Desde el inicio de la emergencia sanitaria en marzo de 2020 hasta febrero de 2022, en la empresa Reintegrar Salud IPS S.A.S., se ha registrado una cifra significativa que corresponde al 65% del personal asistencial con incapacidad laboral por diagnóstico de Covid-19, además de involucrar gastos adicionales para la empresa, causa traumatismos y sobrecargas laborales, y el impacto mayor lo constituye la afectación en oportunidad y calidad de la atención a los pacientes afiliados a la institución, quienes son la razón de la existencia de la empresa.

### **Higiene de Manos y Protocolo de Lavado De Manos**

El manual técnico de referencia para la higiene de manos (OMS, 2009) indica que, en la mayoría de los casos, el vehículo de transmisión de patógenos, sean hongos, virus, parásitos y principalmente bacterias, son las manos del personal asistencial, que pueden trasladarlos desde un paciente a otro, sin embargo, el paciente también puede transmitirlo a otro, a su entorno o, a otra parte de su cuerpo y viceversa. Esta transmisión de patógenos se

denomina Infección Relacionada con la Atención Sanitaria (IRAS) o nosocomial, que se define como:

Aquella infección que afecta a un paciente durante el proceso de asistencia en un hospital u otro centro sanitario, que no estaba presente ni incubándose en el momento del ingreso. Incluye también las infecciones que se contraen en el hospital, pero se manifiestan después del alta, así como las infecciones ocupacionales del personal del centro sanitario.

Este mismo manual define higiene de manos como: “Término genérico referido a cualquier medida adoptada para la limpieza de las manos -fricción con un preparado de base alcohólica o lavado con agua y jabón-, con el objetivo de reducir o inhibir el crecimiento de microorganismos en las manos”. Este procedimiento debe hacerse cuando las manos se encuentren visiblemente sucias o se haya producido un contacto con sangre, secreciones o líquidos corporales y en casos donde exista la posibilidad de exposición a algún microorganismo patógeno; la calidad del lavado de manos dependerá del tiempo utilizado y la cantidad de piel fregada y, la calidad y cantidad del insumo utilizado para tal fin. Además, se indica que existen cinco momentos en los cuales es posible la transmisión de gérmenes durante la labor asistencial.

En la empresa Reintegrar Salud IPS S.A.S, al momento de proceder a una vinculación o reingreso de un paciente-usuario, se destina para su domicilio un kit de lavado de manos que consiste en un recipiente de único uso con dispensador de jabón antiséptico, toallas desechables para manos y dos láminas que corresponden a los instructivo de la OMS *¿Cómo lavarse las manos?* y *Sus 5 momentos para la higiene de las manos* que se muestran en la Figura 1 y 2. Cada persona que recibe este kit hace constar en una planilla su recibo inicial y periódico, según se vayan agotando los elementos con su uso.

La Resolución número 1155 del 14 de junio de 2020, emitida por el Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia, cuyo objeto es “adoptar el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo de coronavirus Covid-19, en la prestación de servicios de salud, incluidas las

actividades administrativas, de apoyo, vigilancia y alimentación”. En su anexo técnico, numeral 2.1.1 Higiene de manos, reza:

El talento humano en salud o cualquier persona que participe directa o indirectamente en la atención a un paciente, debe mantener la higiene de manos y saber cómo hacerlo correctamente en el momento adecuado. Entendiendo la vía de transmisión del Coronavirus COVID-19 y partiendo de la premisa de que todo paciente es potencialmente infeccioso, es fundamental que se garantice la higiene de manos en los lugares de trabajo, así:

- a) Disponer zonas para higiene de manos, con los insumos necesarios, dosificadores de alcohol glicerinado mínimo al 60% en lugares visibles en el lugar de trabajo (desde la recepción o puertas de entrada).
- b) No se debe realizar reenvase de los insumos para la higiene de manos tales como alcohol glicerinado, jabón antiséptico.
- c) Disponer de información visual en la que se promueva el lavado frecuente de manos y el cumplimiento de los cinco (5) momentos de su higiene, así como la forma correcta de realizarse.

A continuación, se mostrará los 11 pasos para el correcto lavado de manos, y los 5 momentos para la higiene de manos

Figura 1 ¿Cómo lavarse las manos?

# ¿Cómo lavarse las manos?

¡Lávese las manos solo cuando estén visiblemente sucias! Si no, utilice la solución alcohólica

**⌚ Duración de todo el procedimiento: 40-60 segundos**



**0** Mójese las manos con agua;



**1** Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos;



**2** Frótese las palmas de las manos entre sí;



**3** Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;



**4** Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;



**5** Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;



**6** Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa;



**7** Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;



**8** Enjuáguese las manos con agua;



**9** Séquese con una toalla desechable;



**10** Sirvase de la toalla para cerrar el grifo;



**11** Sus manos son seguras.



Organización  
Mundial de la Salud

Seguridad del Paciente  
UNA ALIANZA MUNDIAL PARA UNA ATENCIÓN MÁS SEGURA

SAVE LIVES  
Clean Your Hands

Nota: La figura muestra el instructivo ¿Cómo lavarse las manos? Fuente Manual técnico de referencia para lavado de manos. OMS (2009).

Figura 2 Sus 5 momentos Higiene de manos

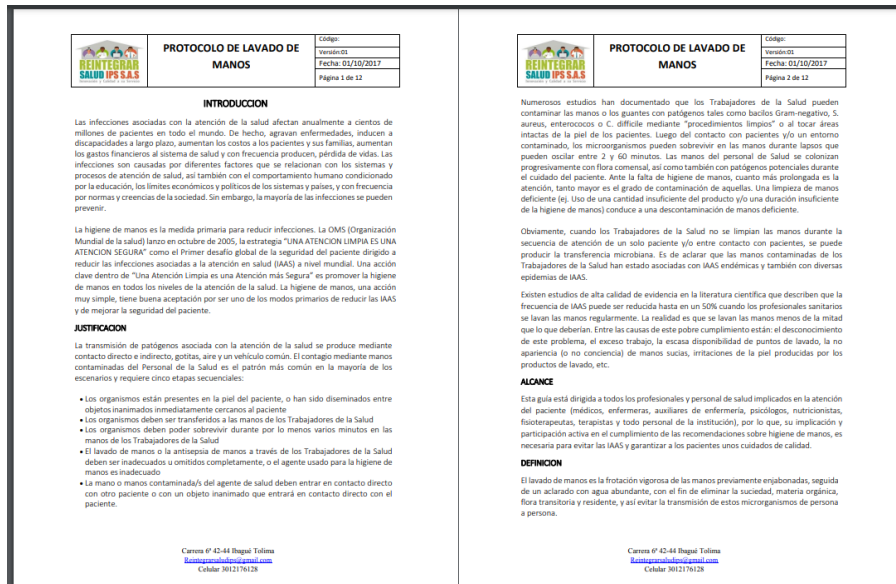


Nota: La figura muestra el instructivo Los cinco momentos para la higiene de manos. Fuente Manual técnico de referencia para lavado de manos. OMS (2009).

La empresa Reintegrar salud IPS S.A.S, en octubre de 2017, documentó y aprobó el Protocolo Lavado de manos dirigido a todo el personal implicado en la atención de los pacientes, la cual es socializada al momento de la vinculación y en los ciclos de capacitación según cronograma establecido, y se genera un acta del entrenamiento, como se observa a

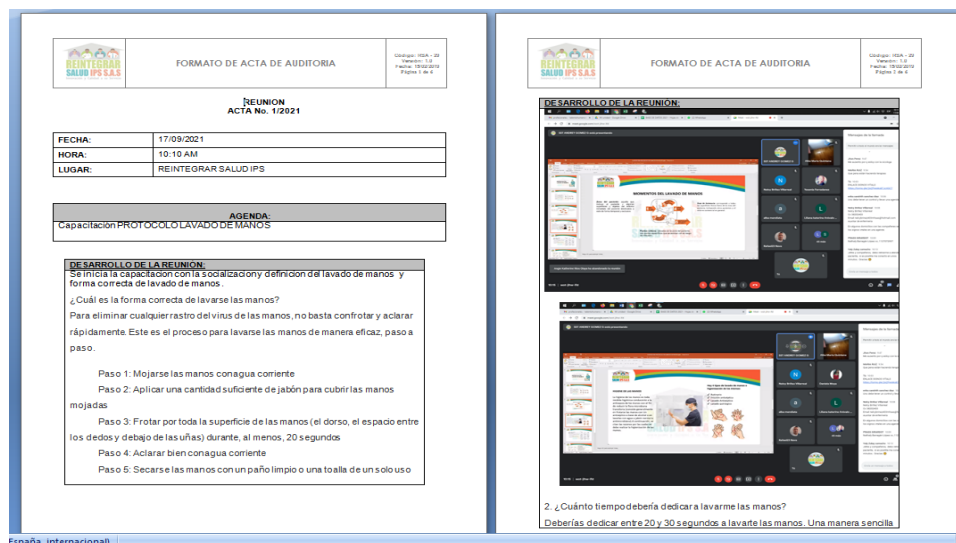
continuación en las figuras 3 y 4. Cuando se es requerido se hace reinducción y evaluación individual por parte del jefe inmediato a cada persona que haya presentado falencias en la evaluación del protocolo de lavado de manos. Hasta el 18 de abril de 2022 la empresa no ha recibido quejas de los pacientes-usuarios en cuanto a falencias en la aplicación del protocolo de lavado de manos.

**Figura 3** Protocolo de lavado de manos, empresa Reintegrar Salud IPS S.A.S



Nota: La figura muestra dos páginas del protocolo lavado de manos de la empresa Reintegrar.

**Figura 4** Acta capacitación protocolo lavado de manos empresa Reintegrar Salud IPS S.A.S.



Nota: La figura muestra el inicio del acta de capacitación de protocolo lavado de manos.

## Estrategias Empresariales De Capacitación

El diccionario de la Real Academia Española, indica la acepción capacitar:

“Hacer a alguien apto, habilitarlo para algo”.

Según el blog Escuela de postgrado de la Universidad Continental de Perú indica que la capacitación es un proceso de aprendizaje dentro una empresa que debe enfocarse en producir cambios relevantes es a corto plazo y por ello debe ser periódica para poder generar una cultura. Este proceso inicia desde la de selección de su personal, continúa con la minuciosa selección de los temas, atañe el compromiso, la voluntad y la determinación del colaborador en apropiar los conocimientos y hacer de ellos un hábito, y apunta a que la empresa debe enfocar a cada colaborador según sus competencias para que desarrolle su máximo potencial, así la organización alcanzará sus metas.

Por otro lado, una empresa que desee realizar un plan de capacitación debe ejecutar los siguientes pasos, como se orienta en el blog de Zendesk, de México, similar a lo indicado en los blogs de capacitación empresarial de las páginas [www.holmeshr.com](http://www.holmeshr.com), [www.cofide.mx](http://www.cofide.mx) y [www.branch.com.co/marketindigital](http://www.branch.com.co/marketindigital).

- Diagnosticar, la empresa debe determinar las carencias e intereses que presenta el equipo de trabajo y dirigir la técnica de enseñanza que aplique a la mayoría del grupo.
- Priorizar, luego de realizar el proceso de diagnóstico, organizar en cronograma según el nivel de urgencia de cada falencia encontrada.
- Definir objetivos, es un propósito concreto, debe ser medible y alcanzable, y socializado con el equipo de trabajo. Debe beneficiar a la empresa y al equipo de trabajo.
- Elaborar el programa de capacitación de acuerdo a la población objeto, presupuesto, y nivel, es decir un plan inductivo, preventivo, correctivo o de desarrollo de carrera, donde

se debe tener en cuenta: contenido, técnica de capacitación, cronograma, público a quien va dirigido, recurso humano y material necesario para impartirlo.

- Ejecución, poner en marcha con actividades como juegos, juegos de rol, clases formales, estudios de casos, material audiovisual, conferencias grabadas, capacitaciones prácticas durante el trabajo.
- Evaluar, con el fin de medir el impacto de la estrategia utilizada.
- Certificar la asistencia y cerrar la actividad.

La empresa Reintegrar Salud IPS S.A.S, determina las capacitación institucionales de acuerdo a los protocolos institucionales y normatividad vigente y emergente, se indica vía WhatsApp la fecha y la hora prevista según el cronograma anual establecido y se envía a cada persona el protocolo a estudiar con un tiempo prudencial, una vez reunidos por Google Meet los participantes exponen el protocolo con la asesoría de un moderador-referente, quien orienta el desarrollo de la actividad, resuelve dudas, define el tiempo y persona en cada intervención .

La empresa Reintegrar Salud IPS S.A.S cuenta con los siguientes medios cuando requiere realizar capacitaciones o brindar información: mensajes de difusión por la aplicación WhatsApp cuando se trata de información corta de difusión rápida y en muchas ocasiones no prevista, reuniones a través de Google Meet, y reuniones presenciales en el auditorio de la Caja de Compensación Comfatolima, quien es un aliado estratégico y laboral.

Debido a la declaratoria de emergencia sanitaria por Covid-19, emitida por el gobierno nacional de Colombia, durante los dos últimos años la empresa ha ejecutado el cronograma de capacitaciones de forma virtual y declarada en un acta, en cual consta la adherencia al protocolo de lavado mediante la evaluación de los conocimientos adquiridos y se proponen acciones de mejora.

En la figura 5, se observa un fragmento del cronograma de capacitaciones para el año 2022 de la empresa Reintegrar Salud IPS S.A.S., donde se tiene programada capacitación del lavado de manos en el mes de febrero, la cual se llevó a cabo el día 25, según acta adjunta (Ver figuras 6, 7, 8 y


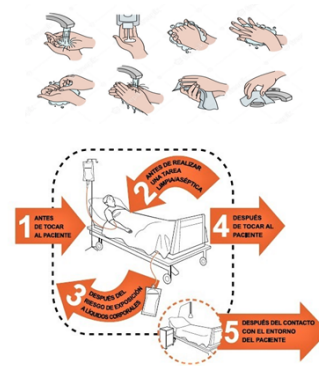
9). En dicha acta se puede verificar la evaluación de los diferentes ítems del protocolo de lavado de manos donde se plantea como plan de mejora una reinducción y posterior evaluación al protocolo lavado de manos. Las evaluaciones realizadas para validar la adherencia al protocolo se hacen de forma dinámica y grupal antes de culminar la actividad, y de forma individual a través de cuestionarios digitales utilizando la aplicación Google Documentos una vez finalizada dicha capacitación.

**Figura 5** Cronograma de capacitaciones para el personal asistencial, empresa Reintegrar Salud IPS S.A.S.





TEMAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
PROCOLO VENOPUNCION		1					1					
PROCOLO LAVADO DE MANOS		1					1					
PROCOLO SIGNOS VITALES		1					1					
PROCOLO OXIGENOTERAPIA		1					1					
PROCOLO CUIDADO PALIATIVO		1	1				1	1				
PROCOLO VIOLENCIA INTRAFAMILIAR			1					1				
PROCOLO TOMA DE MUESTRA			1					1				
PROCOLO COLOCACION DE CATETER			1					1				
PROCOLO ADMINISTRACION Y ELIMINAICON DE LIQUIDOS			1					1				
PROCOLO PREVENCION DE ESCARAS Y ULCERAS				1					1			
ROTOCOLO ALTERACION CORRECTA ADMNISTRACION MEDICAMENTO				1					1			
PROCOLO BAÑO EN CAMA				1					1			
PROCOLO PREVENCION CAIDAS				1					1			
PROCOLO SONDA NASOGASTRICA				1					1			
PROCOLO EDUCACION AL USUARIO					1					1		
PROCOLO TRAQUEOSTOMIA					1					1		
PROCOLO GASTROESTOMIA					1					1		
PROCOLO CORRECTA IDENTIFICACION					1					1		
PROCOLO VIOLENCIA SEXUAL					1					1		
PROCOLO PASO SONDA VESICAL					1						1	
PROCOLO GASES MEDICINALES						1						1

Nota: Fragmento del cronograma de capacitaciones para el personal asistencial de la empresa Reintegrar Salud IPS S.A.S, en la casilla 31 se encuentra el Protocolo de lavado de manos.

**Figura 6** Acta de capacitación del protocolo lavado de manos en la empresa Reintegrar Salud IPS S.A.S. Hoja 1 y 2.

 ACTA DE CAPACITACION		Código: HSA - 02 Versión: 02 Fecha: 15/02/2022 Página 1 de 9
<b>ACTA</b>		
FECHA:	25-02-2022	
HORA:	02:00 pm	
LUGAR:	AREA DOMILIARIA	
<b>AGENDA:</b>		
CAPACITACION DE:	1. PROTOCOLO LAVADO DE MANOS	
<b>DESARROLLO DE LA REUNIÓN:</b>		
Siendo las 2:00 PM del 25 de FEBRERO DE 2022, se inician las capacitaciones a cargo de la Jefe DIANA LINARES del área de coordinación P&O, el programa se llevó a cabo mediante la clase virtual por medio de la aplicación <i>google-me</i> para el personal de enfermería domiciliar.		
Se inicia la capacitación del protocolo de lavado de manos, en la cual participaron personas que hacen parte del personal de enfermería asignado a los domicilios.		
Se permite el espacio al personal de enfermería, quienes participan de forma activa durante la exposición del tema, dando a conocer sus diferentes conceptos, y la importancia que estos tienen en los pacientes de atención domiciliar, así mismo exponen de qué forma son implementados en los respectivos servicios.		
Posterior se envía la evaluación respectiva frente al tema tratado.		
<b>ALCANCE</b>		
Aplica para todo el personal de enfermería que labora en la IPS.		
<b>TEMA:</b> PROTOCOLO DE LAVADO DE MANOS		
<b>DESARROLLO DE LA REUNIÓN:</b> <b>DEFINICIÓN:</b> El lavado de manos es la frotación vigorosa de las manos previamente enjabonadas, seguida de un aclarado con agua abundante, con el fin de eliminar la suciedad, materia orgánica, flora Transitoria y residente, y así evitar la transmisión de estos microorganismos de persona a persona.		
		

**Figura 7** Acta de capacitación del protocolo lavado de manos en la empresa Reintegrar Salud IPS S.A.S. Hoja 3 y 4.

 ACTA DE CAPACITACION		Código: HSA - 02 Versión: 02 Fecha: 15/02/2022 Página 3 de 9
<b>DESARROLLO DE LA REUNIÓN:</b>		
<b>HIGIENE DE LAS MANOS</b>		
La higiene de las manos es toda medida higiénica conducente a la antisepsia de las manos con el fin de reducir la flora microbiana transitoria (consiste generalmente en frotarse las manos con un antiséptico a base de alcohol o en lavarse con agua u jabón normal o antimicrobiano).		
Hay 4 tipos de lavado de manos o higienización de las mismas:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Rutinario</li> <li>Fricción antiséptica</li> <li>Lavado Antiséptico</li> <li>Lavado quirúrgico</li> </ul>		
<b>¿CÓMO LAVARSE LAS MANOS?</b>		
<b>FRICCIÓN ANTISÉPTICA</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Antes de realizar un procedimiento invasivo como cateterismos vesicales, ventosucción, o la inserción de cualquier otro dispositivo médico invasivo que no requiera un procedimiento quirúrgico.</li> <li>Antes y después de atender a pacientes infectados y/o a pacientes inmunosuprimidos.</li> <li>Se debe realizar previamente lavado rutinario de manos o antiséptico siquiera después de 5 usos de alcohol <i>alcohol</i> posteriores a contactos con pacientes, objetos manipulados o procedimientos.</li> </ul>		
<b>¿CÓMO DESINFECTARSE LAS MANOS?</b>		
<b>LAVADO ANTISÉPTICO</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Siempre que las manos estén sucias o contaminadas con materia orgánica, sangre u otros fluidos corporales</li> <li>Inactivar o matar microorganismos</li> <li>Disminuir la carga bacteriana</li> <li>Evitar traslado de pacientes</li> <li>Usar guantes estériles para procedimientos invasivos y <i>señal</i>-invasivos</li> <li>Antes y después de la atención de cada paciente.</li> <li>Agua potable</li> <li>Jabón antiséptico: Clorhexidina al 4 % (EN LO POSIBLE), sino el definido institucionalmente.</li> <li>Toalla de papel.</li> <li>El procedimiento se realiza de igual manera que cuando se utiliza jabón neutro.</li> </ul>		
 ACTA DE CAPACITACION		Código: HSA - 02 Versión: 02 Fecha: 15/02/2022 Página 4 de 9
<b>DESARROLLO DE LA REUNIÓN:</b>		
20 a 30 segundos		
		
<b>EVIDENCIA</b>		
		

**Figura 8** Acta de capacitación del protocolo lavado de manos en la empresa Reintegrar Salud IPS S.A.S. Hoja 5 y 6.

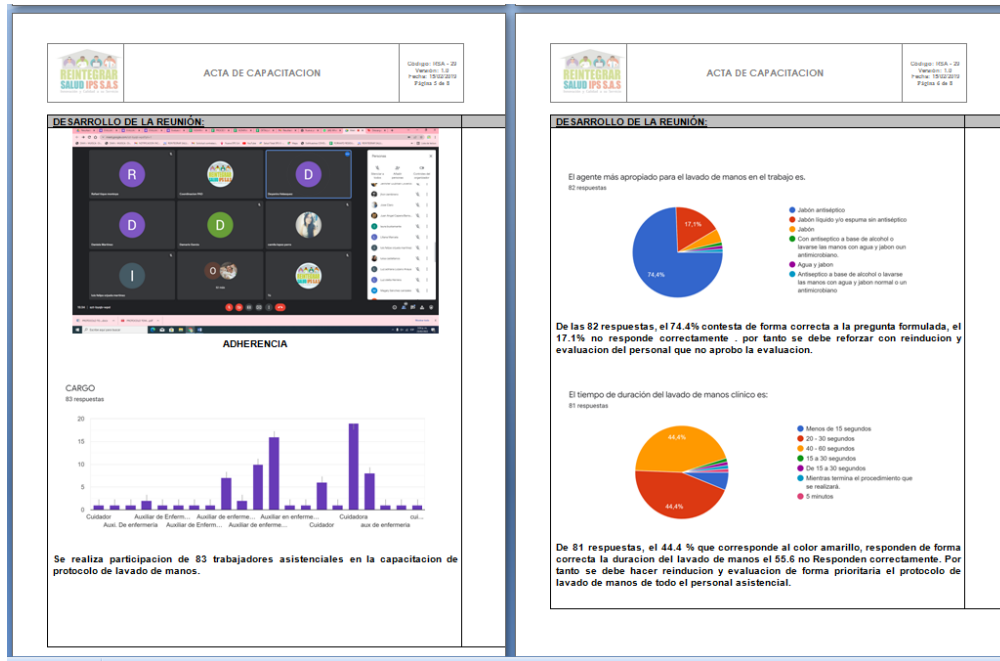
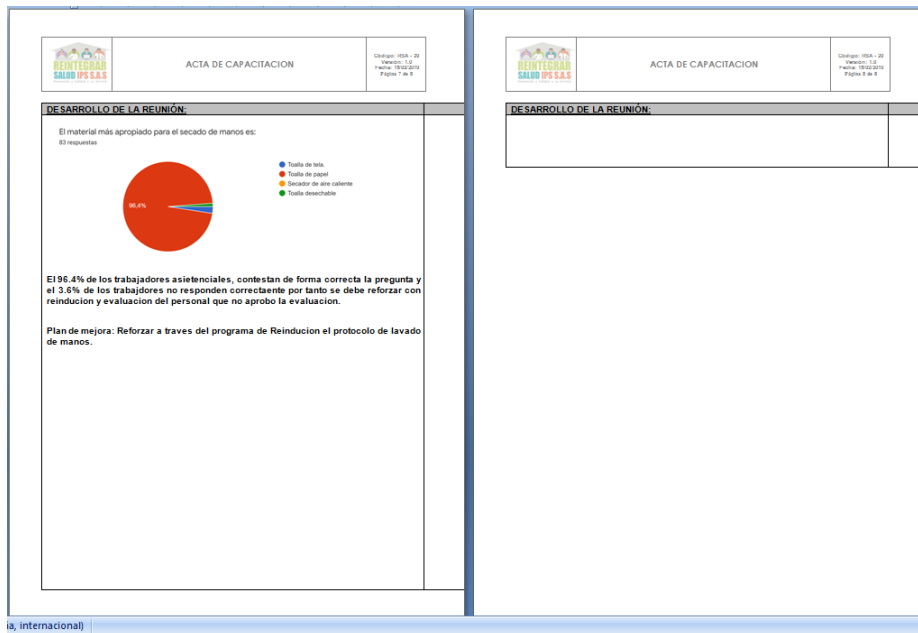


Figura 9 Acta de capacitación del protocolo lavado de manos en la empresa Reintegrar Salud IPS S.A.S. Hoja 7 y 8.



Nota: Se muestra en las figuras 6, 7, 8 y 9 la fiel copia de un acta de capacitación y evaluación de adherencia al protocolo de lavado de manos de la Reintegrar Salud IPS S.A.S.

## Metodologías, Técnicas y Recursos en Capacitación Empresarial

La metodología utilizada en una capacitación empresarial no es directamente proporcional a su impacto, por ello es necesario que la empresa adopte varias de ellas de acuerdo con el contenido que se vaya a socializar. En el portal [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com) así como en [www.blog.hotmart.com](http://www.blog.hotmart.com) y en [www.ace.project.org](http://www.ace.project.org) se propone realizar actividades de acuerdo con el tipo de capacitación impartida, así:

Contenido tipo cognitivo: Seminarios, lecturas dirigidas, aprendizaje electrónico.

Contenido tipo destreza: Juego de roles, entrenamiento in situ, guías de trabajo.

Contenido tipo actitudinal: Análisis de situaciones, cooperación grupal.

En cuanto a las técnicas a emplear en la capacitación empresarial según los portales [www.creana.com](http://www.creana.com) y [www.game-learn.com](http://www.game-learn.com) se debe tener en cuenta el objetivo propuesto en la capacitación, entre ellas tenemos: Técnica instructiva, que abarca las técnicas demostrativa, interrogativa y expositiva, se deben emplear de forma combinada cuando se requiere abordar un proceso de aprendizaje. Técnicas grupales de integración y facilitadoras del aprendizaje, lo que busca es dinamizar el grupo de trabajo, promover su acercamiento, mejorar su comunicación, generar espacios de reflexión, análisis y crítica constructiva. Aprendizaje kinestésico, que es una forma de aprender haciendo o jugando. Es de anotar que para la utilización de cualquier técnica de capacitación es necesario definir los objetivos, características de la población a capacitar, la destreza del capacitador, y por supuesto la disponibilidad de medios de difusión y los recursos.

Los recursos didácticos deben usarse bajo la premisa de que los conocimientos en el ser humano ingresan por los sentidos como la vista y el oído, y si se estimulan de la forma correcta la capacitación podrá ser exitosa. Los recursos didácticos acercan al participante a la realidad que se

desea mostrar, facilitan la apropiación de los hechos y conceptos emitidos, ya que lo expuesto es ilustrado, ahorrando esfuerzos en la fijación de aprendizaje.

Los recursos didácticos se clasifican en audibles, como grabaciones, podcast, audiolibros; visuales como tableros, carteles, libros, folletos, instructivos, e-books, diapositivas entre otros, audiovisual como videos, fotos con audio, páginas web. (Fernández Sánchez, 2020; Game-Learn s.f.).

La empresa Reintegrar Salud IPS S.A.S para sus capacitaciones empresariales utiliza técnica instructiva de forma grupal, a través de la plataforma Google Meet, se apoya con medios audiovisuales como proyección de instructivos y videos. En el lugar del domicilio del paciente se fijan los instructivos *¿Cómo lavarse las manos?* y *Cinco momentos para la higiene de manos*, emitido por la OMS.

## **Recursos Tecnológicos**

### **WhatsApp**

En el portal de la misma compañía de mensajería instantánea se define a WhatsApp como una aplicación de teléfonos inteligentes que ofrece mensajería alterna a los mensajes de texto convencionales que se envían de forma simple, confiable y segura, cuyo nombre quiere decir por su lengua inglesa *¿Qué hay de nuevo?*

Posee un sistema de cifrado de extremo a extremo que permite que haya confiabilidad y protección para que los documentos, fotos, textos, audios, videos, ubicación y llamadas, solo quede entre quienes comparten la información. Puede haber cuentas individuales o chats grupales.

En la empresa Reintegrar Salud IPS S.A.S se realiza comunicación con los trabajadores asistenciales con un grupo de WhatsApp o a través de mensajes de difusión masiva por esta misma aplicación.

### **Google Meet**

En la página de internet de Google, se encuentra una de sus aplicaciones, Google Meet, que permite realizar videoconferencias de forma fácil a través de su página o descargando la aplicación, para personas naturales cuenta con un máximo de duración de una hora y la asistencia de 100 participantes, para entes estudiantiles y empresas puede tener hasta 500 participantes por dominio.

Google Meet cuenta con medidas antihackeo, verificación en dos pasos y llaves de seguridad para ofrecer protección a las reuniones programadas, de acuerdo con las políticas de seguridad ofrecidas al usuario y con el fin de cumplir con lo establecido en la normatividad vigente.

### **Formulario de Google**

Se trata de una aplicación del buscador Google, donde se puede realizar de forma fácil, rápida, exclusiva y personalizada, una encuesta, evaluación o recopilación de datos, las respuestas son copiadas de forma automática y ordenada, generando gráficos y exportando los datos a hojas de cálculo, para que sean gestionados en profundidad por quien o quienes la crearon.

En la empresa Reintegrar Salud IPS S.A.S se realiza las capacitaciones con los trabajadores asistenciales con reuniones a través de la aplicación Google Meet, las evaluaciones se realizan a través de formularios de Google, que tienen las mismas características de seguridad que la reunión y permiten realizar los análisis pertinentes en cuanto a adherencia a la capacitación.

## **Marco Institucional**

Reintegrar Salud IPS S.A.S., brinda a las empresas prestadores de servicios de salud el primer nivel de complejidad en atención domiciliaria dirigido a pacientes crónicos, agudos, o que presenten

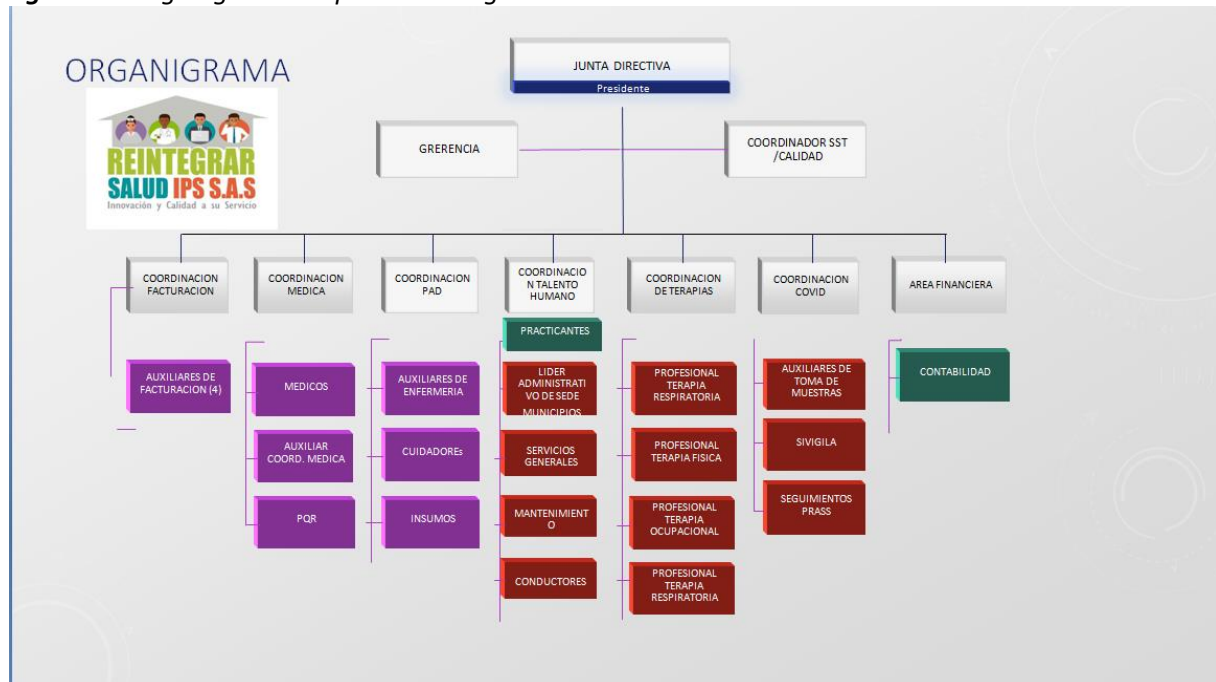
algún grado de dificultad para su traslado a instituciones de salud, facilitando la atención integral del usuario y mejorando la calidad de atención del servicio de salud.

La sociedad es creada en el año 2017 por el fisioterapeuta Jainer Yoan Benavides Hurtado y el fonoaudiólogo especialista en gerencia de seguridad y salud en el trabajo Jonathan Andrey Gómez García; actualmente cuenta con un excelente grupo de profesionales calificados y comprometidos en la prestación de los servicios domiciliarios y un equipo administrativo con las habilidades y competencias necesarias para garantizar la oportunidad y calidad en el servicio.

La inauguración de la empresa se realiza el día 2 de mayo de 2017 con sede en la ciudad de Ibagué Tolima, en la dirección calle 50 No. 7ª-15 Barrio Limonar sector 5, se encuentra registrada con el Número de Identificación Tributaria (NIT) 901095719-2 ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales; ostenta el código de Habilitación No. 7300102793 ante la Secretaría de Salud del Tolima. Ofrece el servicio de atención médica domiciliaria en sus diferentes especialidades tales como: auxiliar de enfermería, cuidador de adulto mayor, terapia ocupacional, terapia de lenguaje, respiratoria y física, atención por medicina general, psicología, nutrición, trabajo social, toma de muestras de baja y mediana complejidad; cuenta con un piso económico que garantiza contratación nómina directa a sus colaboradores; entre sus grandes clientes se encuentran Salud Total y Sanitas EPS.

La organización cuenta con un líder en cada servicio habilitado, quien es el encargado de realizar inspección, vigilancia y control en los procesos, además de ser el garante de la comunicación asertiva entre usuarios, trabajadores y gerencia. En la figura número 10 se muestra el organigrama empresarial.

**Figura 10** Organigrama empresa Reintegrar Salud IPS S.A.S



Nota: La figura evidencia que cada servicio habilitado cuenta con un líder. Fuente empresa Reintegrar Salud IPS S.A.S

## Metodología

### Enfoque

El presente proyecto de investigación nos permite abordar de forma específica la problemática de la Empresa Reintegrar Salud IPS S.A.S, por medio de instrumentos predeterminados como: encuesta, lista de chequeo de observación y videos educativos ilustrados en la página web institucional acerca de la higiene y lavado manos. El planteamiento metodológico de la investigación es de enfoque cuantitativo de tipo no experimental logrando la estrategia correcta de capacitación del personal asistencial Domiciliario.

A través de la recolección de datos la empresa Reintegrar Salud IPS S.A.S, obtendrá información y retroalimentará su matriz de riesgos relacionada con Infecciones Asociadas a la Atención en salud.

## **Alcance**

Acceder al mayor grupo de trabajadores que permitan ver la aplicación e información en el correcto lavado de manos, tomando sus recomendaciones y experiencias en el buzón de sugerencias para alcanzar mayor impacto a futuro. El balance de lectura de visitantes de la página formula un big data para la empresa, mensajes de texto, correos, interacción entre operadora – trabajador.

La función principal es enseñar a nuestro profesional asistencial la técnica correcta de lavado de manos para llevarlos a otro escalón recordando cuales son los pasos y la técnica de higienización antes, durante y después de un procedimiento con el paciente de hospitalización domiciliaria.

Una de las alternativas es la APP como herramienta principal la cual se encontrará a disposición de Reintegrar Salud IPS S.A.S a partir del segundo semestre del 2022, el cual será una estrategia dinámica para nutrir el aprendizaje en los trabajadores.

## **Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación se refiere a la estrategia que vamos a utilizar para obtener la averiguación que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema y desarrollar la actividad para lograr la información que se requiere para la investigación.

La investigación pretende ayudar a elaborar una estrategia para la empresa Reintegrar Salud IPS S.A.S., con relación al protocolo de lavado de manos, de tipo no experimental, “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (Hernández Sampieri Roberto, México).

## **Hipótesis descriptiva**

1. El personal asistencial haciendo buen uso del instructivo de lavado de manos, seguimiento a las listas de chequeo, difusión y aplicación de los talleres de riesgo de infección, la empresa Reintegrar Salud IPS S.A.S tendrá una alta posibilidad de disminuir el riesgo de contagio en el paciente y en ellos mismos.

2. El no cumplimiento de la adherencia al protocolo de lavado de manos y en torno al cuidado del paciente domiciliario tendrá incidencia en el aumento de riesgo de infecciones cruzadas con los pacientes y aumento de las incapacidades del área asistencial.

### Definición de Variables

Una variable es una situación o característica determinada sobre la que obtendremos información, el dato es el valor que cada variable asumirá en un individuo determinado. Una variable es una propiedad que puede dudar y su variación es apta para calcular u observarse. (Hernández Sampieri Roberto, México, 2014).

#### Variable dependiente

En nuestro proyecto vamos a utilizar la variable dependiente la cual no se manipula, sino que se mide para ver el efecto que la manipulación de la variable independiente tiene en ella.

Es decir, las variables independientes actúan como modelo causal y la variable dependiente se convierte en la acción o efecto, modelo de nuestro trabajo investigativo. Para dar un ejemplo se logra evidenciar:

**Tabla 2** Variables

Variable Independiente	Variable dependiente
Base casos de contagio por infecciones año anterior =A	Aumento de casos de contagio de infecciones = X
Cantidad de casos de contagio año actual =B	Disminución de casos contagio de infecciones = Y

Nota La tabla muestra cómo se esquematiza las variables, Fuente tomada de (Hernández Sampieri Roberto, México, 2014)

La variable dependiente para el proceso investigación en el caso de aumento o disminución por casos de contagio se verá reflejado en el contexto del cumplimiento a las normas cuidados e instructivos del personal de la salud.

Para despejar la variable (X, Y) se tienen en cuenta los resultados estadísticos de las variables A y B, teniendo en cuenta su disminución o aumento, tendríamos resuelto nuestro concepto operacional, y validaríamos las hipótesis planteadas en el punto anterior.” (Hernández Sampieri Roberto, México, 2014).

**Tabla 3** Definición de Variables

<b>Definición</b>	<b>Definición conceptual o constitutiva</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>
Representa un atributo medible que cambia a lo largo de un experimento comprobando los resultados. Estos atributos cuentan con diferentes medidas, dependiendo tanto de las variables, del contexto del estudio o de los límites que los investigadores consideren.	Es aquella que precisa o indica con otros términos cómo vamos a entender una variable en el contexto de nuestra investigación	Consiste en el conjunto de procedimientos, técnicas y métodos para medir una variable en los casos de la investigación. Constituye las actividades que un observador debe realizar para recibir las impresiones sensoriales que indican la existencia de un concepto teórico en mayor o menor grado (MacGregor, 2006; Reynolds, 1986).	son definidas como los aspectos o facetas de una variable compleja.

Nota La tabla muestra la definición de las variables, Fuente tomada de Salusplay 2022.

## Población

La empresa Reintegrar Salud IPS S.A.S, cuenta con 400 trabajadores administrativos y asistenciales, la población que vamos a encuestar será la siguiente:

- 318 trabajadores del área asistencial, médicos especialistas, médicos generales, auxiliares de enfermería, terapeutas, cuidadores, entre otros.

## Muestra

En la investigación utilizaremos la muestra probabilística, de tipo aleatoria simple, manejando la aplicación “calculadora de muestras Asesoría Economía & Marketing Copyright 2009”, con un margen de error del 10%, Este margen se debe al tiempo reducido para evaluar, el espacio brindado por la I.P.S y la privacidad del domicilio, nivel de confianza de un 90%, con una población de personal asistencial de 318, obteniendo como tamaño de la muestra 56 muestras, para un total de encuestados de 71 personal asistencial.

**Figura 11** Aplicación calculadora de muestras.

**Calculadora de Muestras**

Margen de error: 10% ▾  
 Nivel de confianza: 90% ▾  
 Tamaño de Poblacion: 318  
 Calcular

**Margen: 10%**  
**Nivel de confianza: 90%**  
**Poblacion: 318**

**Tamaño de muestra: 56**

**Ecuacion Estadística para Proporciones poblacionales**

n= Tamaño de la muestra  
 z= Nivel de confianza deseado  
 p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)  
 q=Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)  
 e= Nivel de error dispuesto a cometer  
 N= Tamaño de la población

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

Nota: Se muestra evidencia de la aplicación utilizada para obtener el tamaño de la muestra preguntas sobre el protocolo de lavado de manos de la *Reintegrar Salud IPS S.A.S*.

### **Selección de métodos o instrumentos para recolección de información**

Apoyados en las variables que se quieren evaluar, se busca obtener la información para determinar estrategias que lleven al correcto lavado de manos, para la intervención utilizamos información propia de la investigación y suministrada por *Reintegrar Salud IPS S.A.S*, se empleó una encuesta de 12 preguntas para evaluar y medir el conocimiento del personal asistencial en el protocolo de lavado de manos, la cual se realiza por medio de preguntas cerradas que contienen opciones de respuesta previamente delimitadas, resultan más fáciles de codificar, analizar, el cuestionario se realiza vía online, con duración para responder y en plataforma de 4 días calendario, por los trabajadores de *Reintegrar Salud IPS S.A.S. personal asistencial*, *obteniendo resultados con cifras exactas para identificar, establecer estrategias claves para la mejora de implementación del proyecto propuesto para la IPS.*

### **Técnicas de análisis de datos**

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de los cuestionarios aplicados al personal asistencial de *Reintegrar Salud IPS S.A.S*. Para llevar a cabo un análisis de forma más clara se creó un archivo en Microsoft Excel, donde se realizó el vaciado de todos los datos obtenidos desde la herramienta Forms para posteriormente ser analizados por medio de gráficas.

Las variables con enfoque descriptivo se recopilaron datos, y se preguntó que medios educativos les gustaría que les ofrecieran para recibir las capacitaciones, los atributos que debe contener la APP, como consideran el modelo educativo implementado por la IPS, y la percepción de los elementos que se les dispensa para aplicar el lavado de manos.

El tamaño de la muestra fue de 71 encuestados, área asistencial, médicos especialistas, médicos generales, auxiliares de enfermería, terapeutas, cuidadores, entre

otros, la encuesta se puede observar en el Anexo 1 Encuesta- Higiene de manos Reintegrar Salud IPS S.A.S -Proyecto de investigación universidad EAN.

### Análisis

“Las infecciones relacionadas con la atención sanitaria son una gran amenaza para la seguridad del paciente en todo el mundo, y su transmisión en esos entornos se produce principalmente a través de las manos de los profesionales de salud”. (Tarik Jasarevic,Ginebra 2013) .

**Tabla 4** Preguntas Ejecutadas al personal asistencial

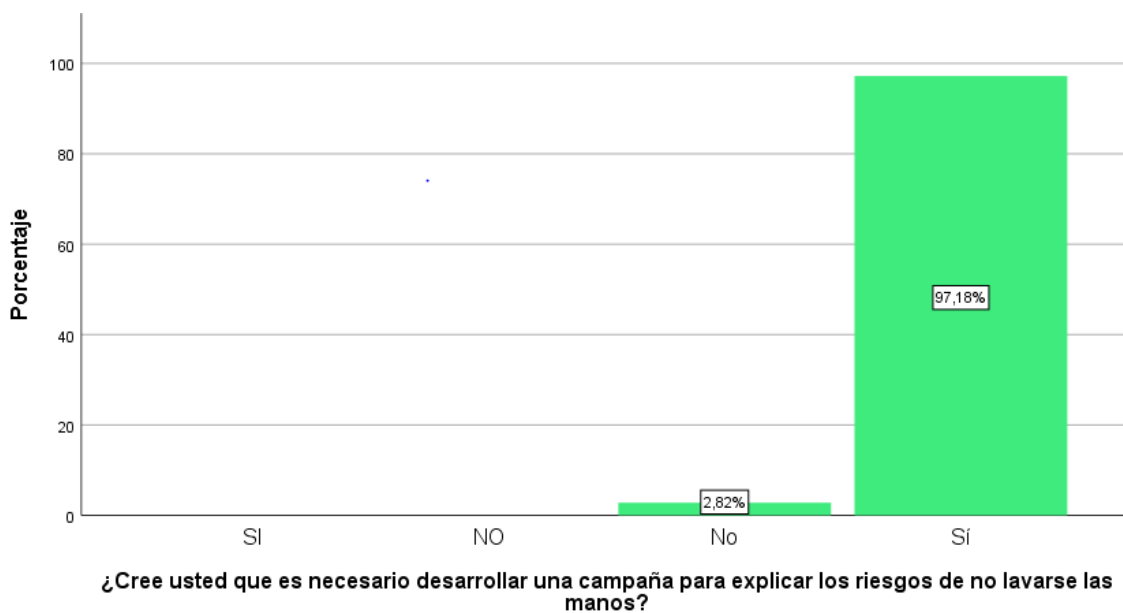
	¿Cree usted que es necesario desarrollar una campaña para explicar los riesgos de no lavarse las manos?	Sabe usted si el gobierno genera material informativo para medir la adherencia de lavado de manos	Qué tipo de canales considera se pueden usar para compartir información educativa?	¿Al no realizar un correcto lavado de manos se aumentan los riesgos de infecciones asociadas a la atención en salud, que medio informativo le suministró esta información?	¿La higiene de las manos la reemplaza el uso de guantes?	¿Conoce el paso a paso del lavado de manos?	¿El Alcance de la Guía está dirigida a todos los profesionales y personal de salud implicados en la atención Domiciliaria del paciente (médicos, enfermeras, auxiliares de enfermería, psicólogos, nutricionistas, fisioterapeutas y todo personal de la institución), por lo que, su implicación y participación activa en el cumplimiento de las recomendaciones sobre higiene de manos, es necesaria para evitar las IAAS y	¿Cuántas veces puede usted implementar el lavado de manos al día?	¿En el lugar de trabajo donde usted se encuentra hay un espacio adecuado para el lavado de manos?	¿Qué atributos considera usted que debe tener la APP creada para Reintegrar salud IPS S.A.S.?	¿De acuerdo con las metodologías implementadas por Reintegrar salud IPS S.A.S. para brindar el proceso de inducción y reincidencia como considera la experiencia?	¿Qué tan satisfecho se encuentra con los kits de lavado de manos que se les entrega y cumple con sus necesidades?
N	Válido	71	71	71	71	71	71	71	71	71	71	71
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

**Fuente** Elaboración de tabulación de preguntas ejecutadas al personal asistencial Reintegrar Salud IPS S.A.S. Programa IBM SPSS Statistics, fuente de elaboración propia.

**Nota** Tabla de elaboración de preguntas realizadas al personal asistencial Reintegrar Salud Ips S.A.S Se logró respuesta y participación de 71 trabajadores, sobre las estrategias de capacitación en cuanto al lavado de manos durante el I semestre del año 2022.

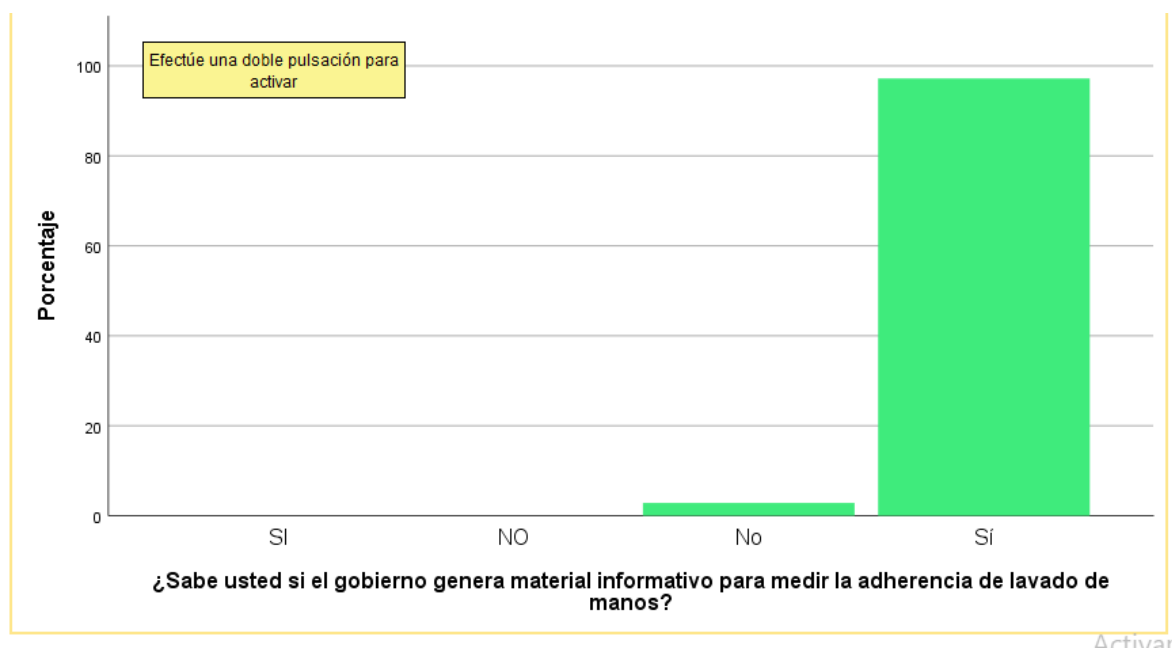
A continuación, se relaciona el análisis de cada respuesta brindada por los trabajadores asistenciales de Reintegrar Salud Ips s.a.s

**Figura 12** Campaña de Riesgos Lavado de Manos



**Fuente:** Elaboración tabulación de respuestas brindada por personal asistencial Reintegrar Salud IPS S.A.S. Programa IBM SPSS Statistics, fuente de elaboración propia.

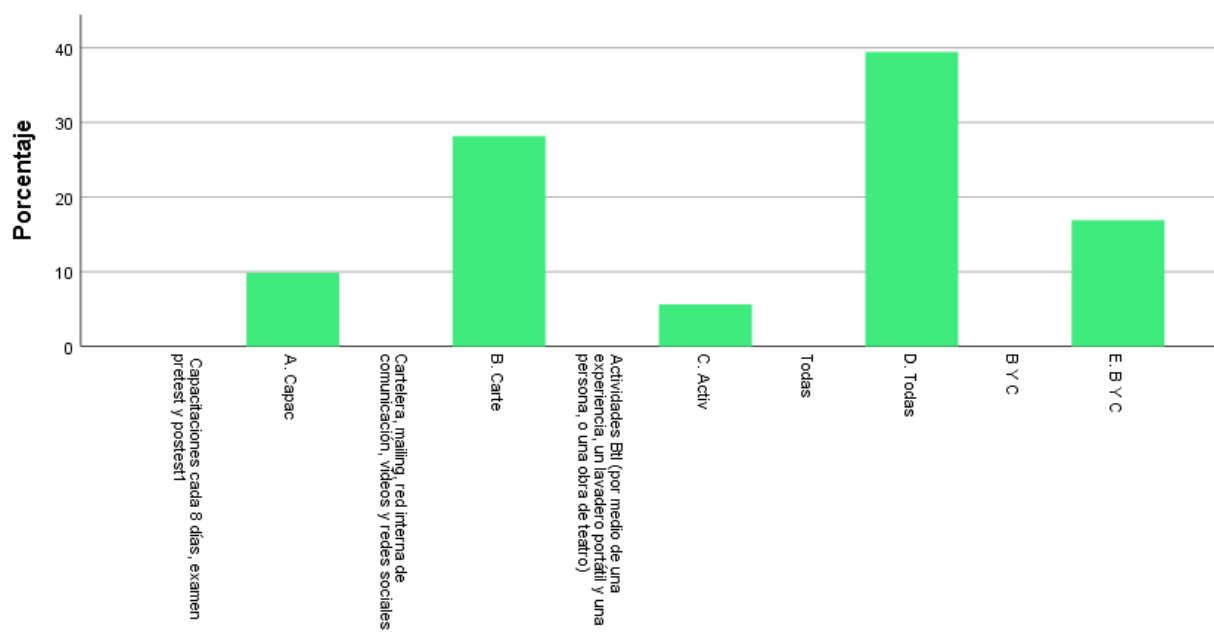
**Nota:** Podemos observar que el 91,76% manifiestan necesario una campaña sobre la importancia del lavado de manos a través de programa promoción de la salud. El 2.82% No están de acuerdo con la campaña de riesgos al no lavarse las manos.

**Figura 13** *Material Informativo*

**Fuente:** Elaboración tabulación de respuestas brindada por personal asistencial Reintegrar Salud IPS S.A.S. Programa IBM SPSS Statistics, fuente de elaboración propia.

**Nota:** Del presente grafico se concluye que el 98% manifiestan en la encuesta que el gobierno genera material para la medición de adherencia en el lavado de manos del servicio asistencial. El 2% No tiene conocimiento que el estado genera material de información sobre lavado de manos.

**Figura 14** Información Educativa

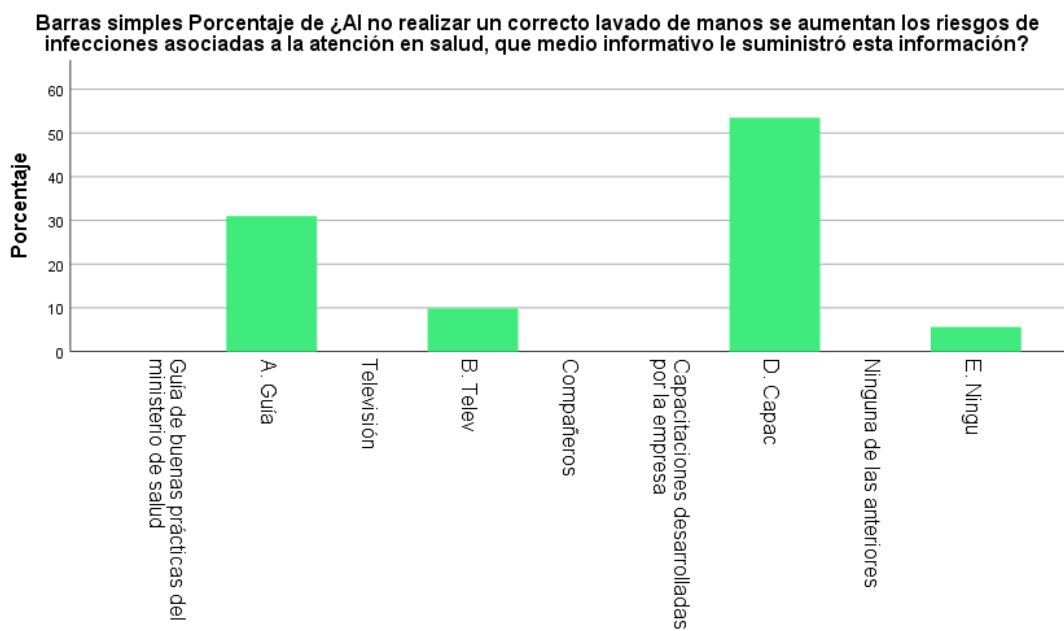


¿Qué tipo de canales considera se pueden usar para compartir información educativa?

**Fuente:** Elaboración tabulación de respuestas brindada por personal asistencial Reintegrar Salud IPS S.A.S. Programa IBM SPSS Statistics, fuente de elaboración propia.

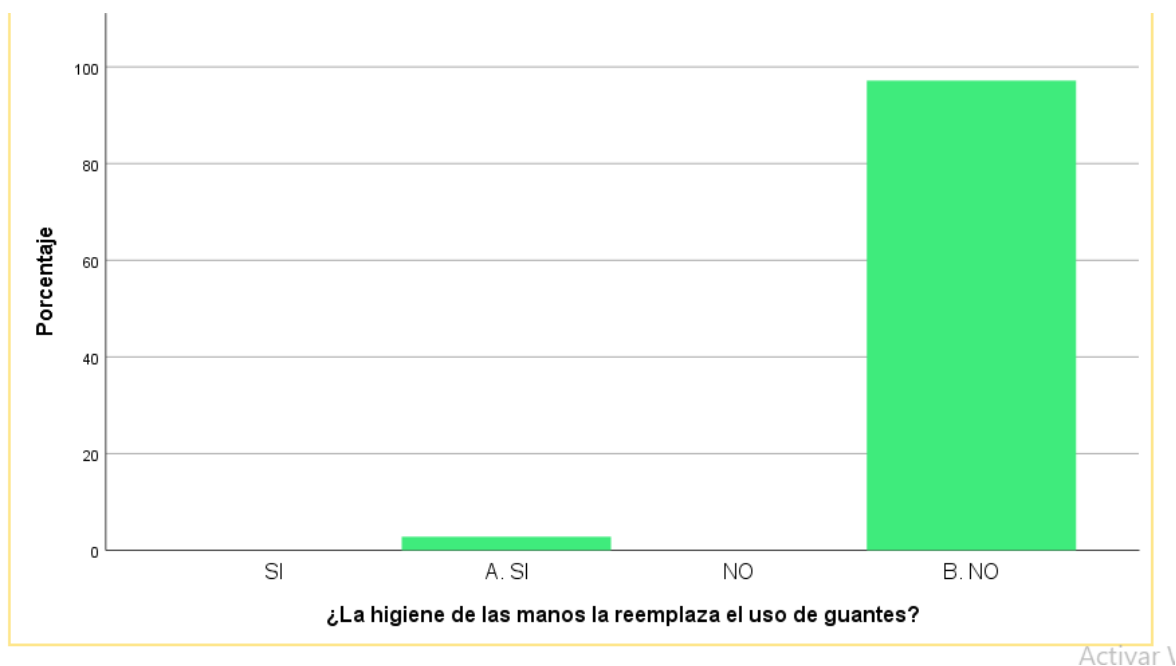
**Nota:** De acuerdo con los resultados se considera que el 39% manifiestan que todas las estrategias de capacitación son idóneas para su aprendizaje, el 28%. Elige actividades por medio de un cartelera, marketing y videos el 19% eligen opción B y C, el 10% manifiestan la opción capacitación cada 8 días. El 4 % Elige actividades por medio de una experiencia.

**Figura 15** Infecciones Asociadas



**Fuente:** Elaboración tabulación de respuestas brindada por personal asistencial Reintegrar Salud IPS S.A.S. Programa IBM SPSS Statistics, fuente de elaboración propia.

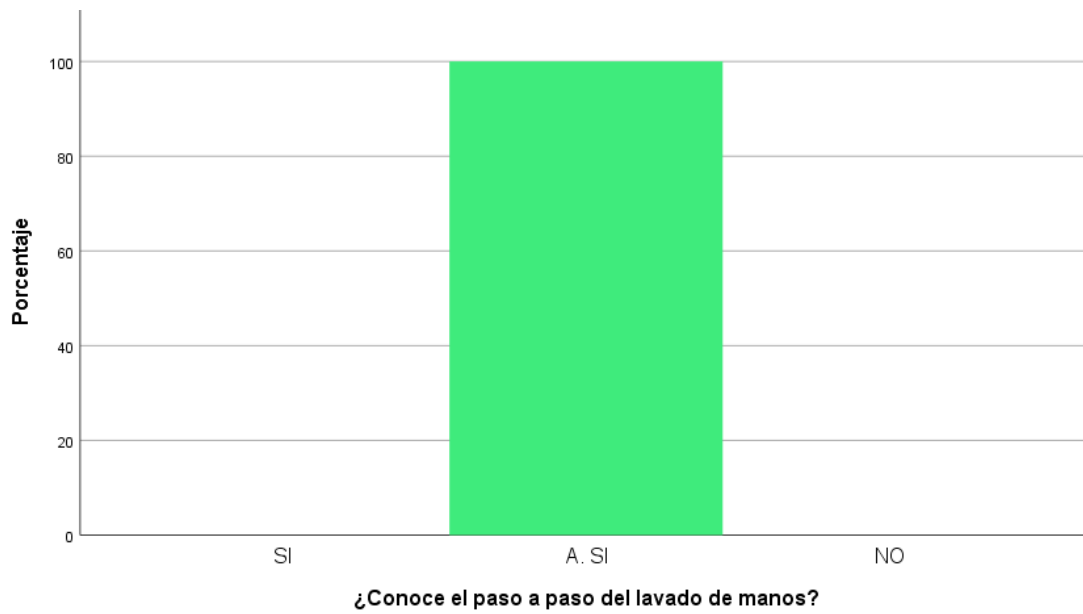
**Nota:** De esta grafica se puede evidenciar que el 55% manifiestan que todas las capacitaciones sean por la empresa, el 31% eligen guía de las buenas prácticas del ministerio, el 10% eligen televisión y el 4% eligen ninguna de las anteriores.

**Figura 16** *Higiene de manos*

**Fuente:** Elaboración tabulación de respuestas brindada por personal asistencial Reintegrar Salud IPS S.A.S. Programa IBM SPSS Statistics, fuente de elaboración propia.

**Nota:** El 98% del personal asistencial respondieron que la higiene en el lavado de manos no la reemplaza el uso de guantes, el 2% responden que si reemplaza el uso de guantes de lavado de manos.

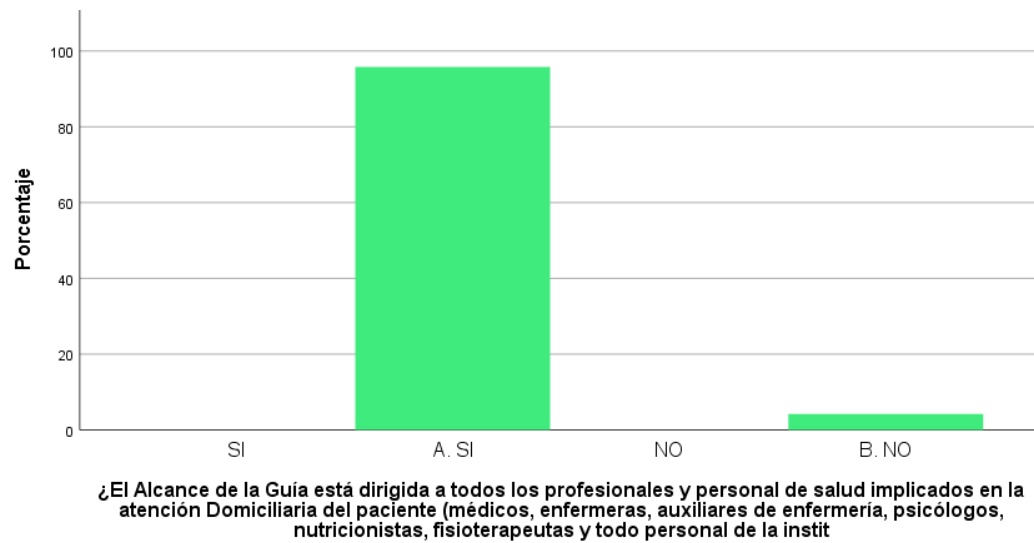
Podemos identificar que el personal asistencial tiene conocimiento que su deber es hacer lavado de manos en cualquier intervención o procedimiento con el paciente como lo define la Organización Mundial de la Salud.

**Figura 17** *Pasos de Lavado de Manos*

Activar Wi

**Fuente:** Elaboración tabulación de respuestas brindada por personal asistencial Reintegrar Salud IPS S.A.S. Programa IBM SPSS Statistics, fuente de elaboración propia.

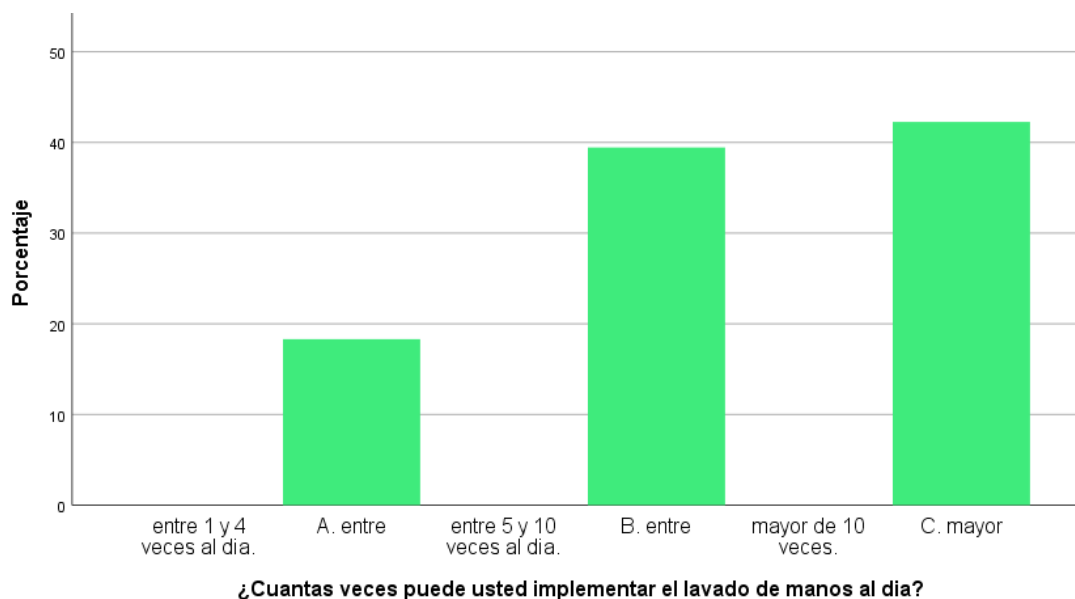
**Nota:** El 100% del personal de Reintegrar Salud Ips s.a.s, conocen el paso a paso de lavado de manos como lo divulga la fuente Bibliográfica de la Organización Mundial de la Salud.

**Figura 18** *Guía Dirigida*

**Fuente:** Elaboración tabulación de respuestas brindada por personal asistencial Reintegrar Salud IPS S.A.S. Programa IBM SPSS Statistics, fuente de elaboración propia.

**Nota:** Entre la población encuestada el 98% manifiestan el alcance de la guía está dirigida a todos los profesionales de salud y el 2% eligen que no está dirigida el alcance en la guía.

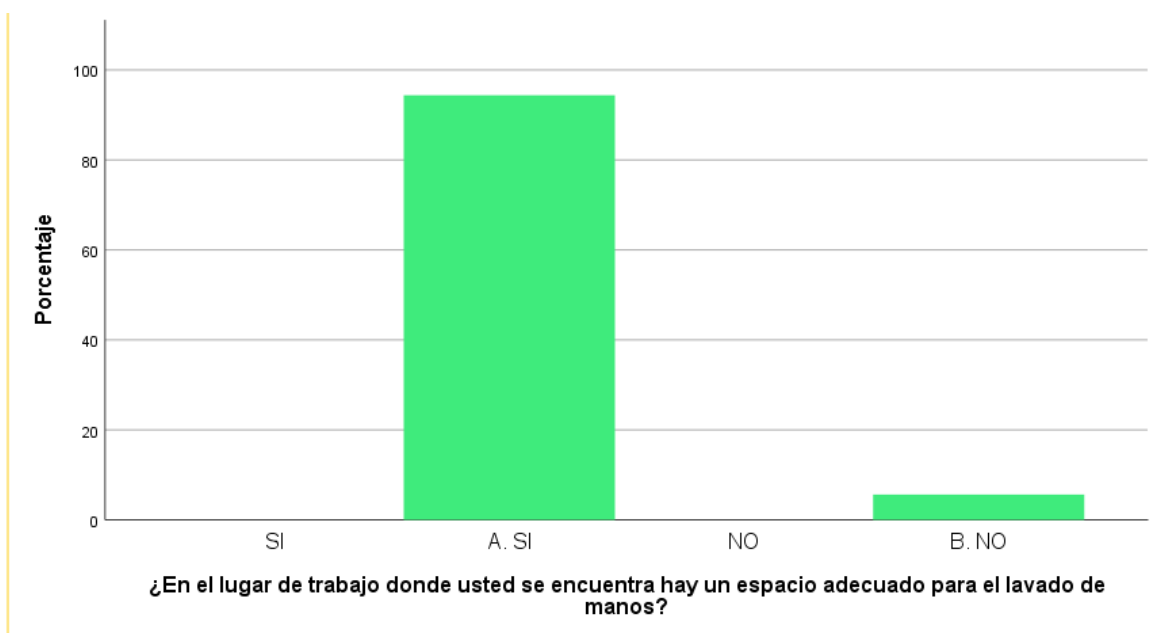
**Figura 19** Implementación Lavado de Manos.



**Fuente:** Elaboración tabulación de respuestas brindada por personal asistencial Reintegrar Salud IPS S.A.S. Programa IBM SPSS Statistics, fuente de elaboración propia.

**Nota:** Por medio de esta pregunta se puede demostrar que el 43% manifiestan que hacen lavado mayor a 10 veces en el día. El 39% entre 5 y 10 veces al día, el 18 % entre 1 y 4 veces al día.

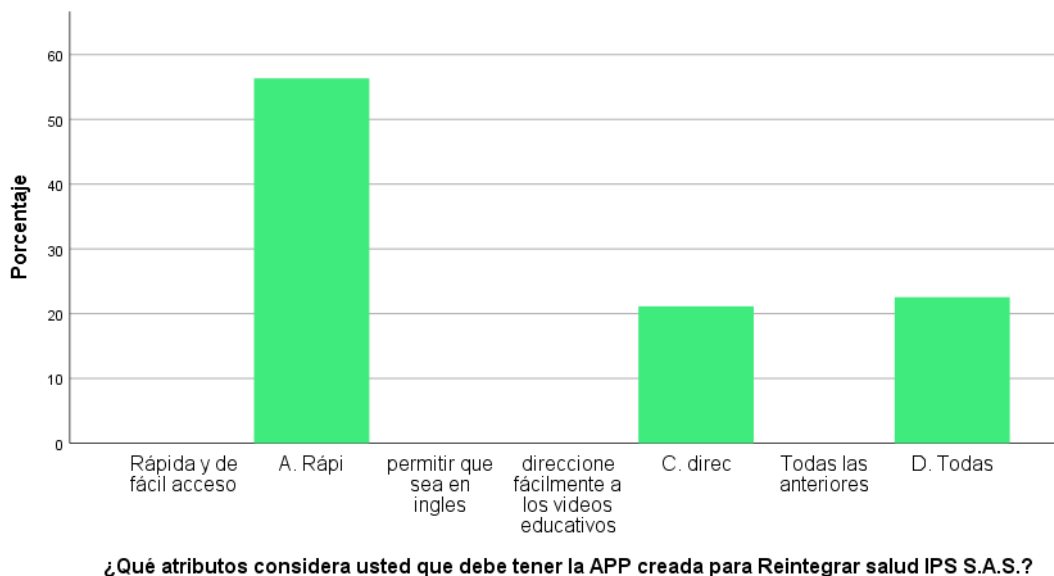
Este valor es importante, porque debemos tener en cuenta cuantas veces al día realizan procedimiento o actividades de la vida diaria directa con el paciente, de esta manera la estrategia de capacitación sería útil como herramienta de recordar las veces de lavado de manos.

**Figura 20** *Espacio Lavado de Manos*

**Fuente:** Elaboración tabulación de respuestas brindada por personal asistencial Reintegrar Salud IPS S.A.S. Programa IBM SPSS Statistics, fuente de elaboración propia.

**Nota:** Por medio del grafico se finiquita que el 96% manifiestan que en su lugar de trabajo se encuentra el espacio físico para el buen lavado de manos. El 4% responde no tiene espacio adecuado al lavado de manos.

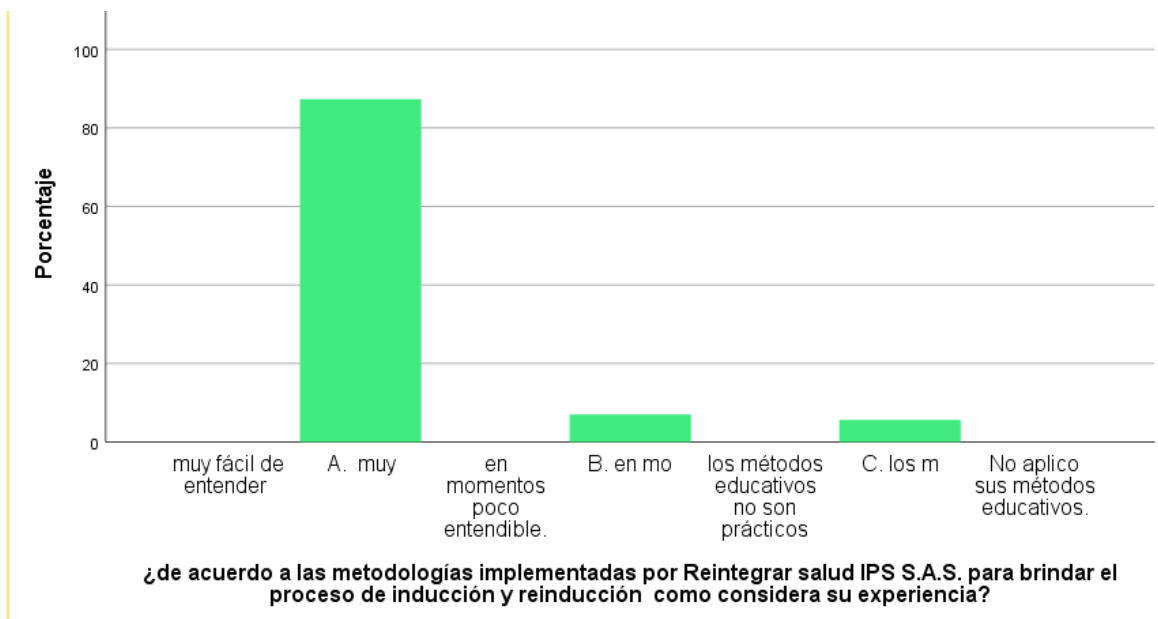
**Figura 21 Herramienta de Aplicación**



**Fuente:** Elaboración tabulación de respuestas brindada por personal asistencial Reintegrar Salud IPS S.A.S. Programa IBM SPSS Statistics, fuente de elaboración propia.

**Nota:** La APP que se considera crear para Reintegrar Salud Ips s.a.s, debe cumplir con los siguientes atributos según las respuesta por parte del personal asistencial el 55% manifiestan que la aplicación creada debe ser rápida y de fácil acceso, el 24% elige la opción todas las anteriores, el 21% eligen Dirección fácilmente a videos.

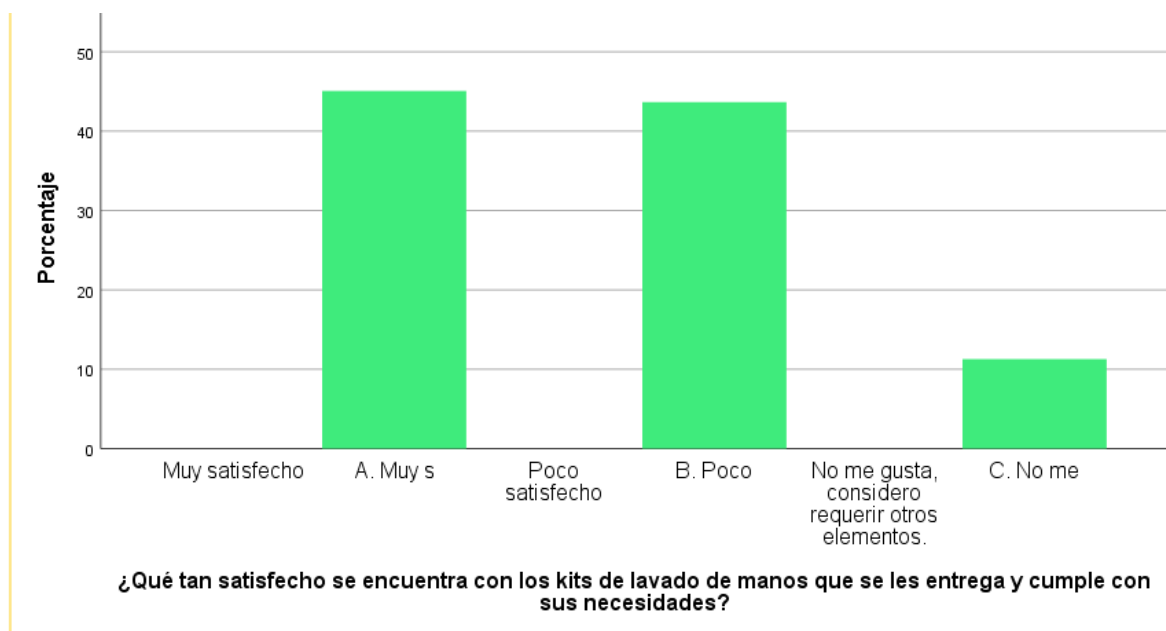
**Figura 22** *Inducción y Reinducción*



**Fuente:** Elaboración tabulación de respuestas brindada por personal asistencial Reintegrar Salud IPS S.A.S. Programa IBM SPSS Statistics, fuente de elaboración propia.

**Nota:** El 92% del personal asistencia manifiestan que la empresa realiza inducción y reinducción de manera más fácil de entender, el 6% manifiesta en momentos poco entendible, el 2% los métodos no son prácticos.

**Figura 23** Kits Lavado de Manos



**Fuente:** Elaboración tabulación de respuestas brindada por personal asistencial Reintegrar Salud IPS S.A.S. Programa IBM SPSS Statistics, fuente de elaboración propia.

**Nota:** Del personal asistencial encuestado el 45% manifiestan que no se encuentran satisfechos con la entrega de kit de lavado de manos para cubrir su rutinario proceso, el 43% pocos satisfecho, el 12% no me gusta considero requerir otros elementos.

### Discusión

En los objetivo general y específicos planteados en la investigación, diseñar estrategias de difusión audiovisual de fácil y permanente acceso, es promover la adherencia efectiva al protocolo de lavado de manos; al aplicar la encuesta en el personal asistencial en Reintegrar Salud IPS S.A.S de Ibagué Tolima se manifiesta que todas las estrategias de capacitación propuestas son idóneas para su entrenamiento con relación al protocolo de lavado de manos.

Siendo consultada la fuente PMK Digital Learning, soluciones digitales de aprendizaje, se verifica que se cumple el objetivo principal y direcciona a que la estrategia de capacitación empresarial debe definirse, planificarse y ejecutarse adecuadamente para garantizar los resultados

esperados. Debe favorecer la consecución de los objetivos organizacionales y la buena gestión del conocimiento. Además de tratarse de un proceso continuo que estimule el desarrollo y aplicación del conocimiento en el capital humano en todas las áreas que este lo requiera fomentando un alto nivel de desempeño en las diversas áreas de la empresa.

Al realizar el análisis con las variables cuantitativas se logró determinar que las estrategias implementadas al interior de Reintegrar Salud IPS S.A.S., como es el uso de herramientas tecnológicas APP <file:///C:/Users/jduque/Downloads/index.html>, permitirá el acceso directo a todo el personal asistencial donde podrán acceder al protocolo de lavado de manos, siendo una estrategia sencilla y dinámica puede emplearse en las labores cotidianas, sin afectarlas y, con disponibilidad permanente en sus dispositivos móviles.

### Conclusiones

1. Gracias a las estrategias de aprendizaje que se han creado a través de los métodos educativos la empresa Reintegrar realizó el estudio y el diseño de la investigación a través de la encuesta ANALISIS DE METODOS ESTRATEGICOS permitiéndonos validar que una herramienta de aprendizaje es el uso de las APP, aprovechando que hoy en día el acceso a una conexión a internet es casi ilimitado para la mayoría de la población, por ello utilizaremos el aprendizaje móvil o mobile-learning, el uso de esta herramienta ha posibilitado un aprendizaje más personalizado y en cualquier situación, disponible las 24 horas de los 7 días de la semana, los resultados del uso de esta APP no dependerá totalmente del cómo se distribuye la información sino de cómo será procesada por quienes acceden a la herramienta <file:///C:/Users/jduque/Downloads/index.html>, al dar click sobre ella pueden navegar todos los internautas sin ningún tipo de restricción.

2. Al validar las listas de chequeo que se realizan en la empresa, se evidenció las falencias en la técnica del lavado de manos que ejecutaba el personal asistencial en el domicilio de los pacientes; además el incremento de incapacidades medicas relacionadas con el Sars-CoV-2 para el año 2020 y

2021, permitieron validar las estrategias que mayor impacto de aprendizaje tengan en el personal asistencial de Reintegrar Salud EPS SAS. Como los videos, que se encuentran vinculados en la APP.

3. Se demuestra que la gerencia De Reintegrar Salud Ips S.A.S, busca continuamente herramientas que ayuden al logro de los objetivos y metas estratégicas para disminuir el riesgo de Infecciones asociadas a la atención en salud.

4. La estrategia desarrollada en este proyecto se entregó al área administrativa de la institución, siendo objeto de validar su impacto dentro del personal asistencial de salud, la cual no se alcanzó a obtener.

## Referencias

Blog de Zendesk. (2021). <https://www.zendesk.com.mx/blog/plan-de-capacitacion/>

Creana.com <https://www.crehana.com/pe/blog/empresas/tecnicas-de-capacitacion-mas-efectivas/>

Díaz-Castrillón, Toro-Montoya. (2020). SARS-CoV-2/COVID-19: El virus, la enfermedad y la pandemia. *Medicina & Laboratorio*. 24(3):183-205.

<https://www.medigraphic.com/pdfs/medlab/myl-2020/myl203b.pdf>

Fernández-Sánchez. (2020). Material didáctico impreso en la capacitación. Facultad de Psicología, Universidad Nacional Autónoma de México. (pp. 6 -9).

[https://repositorial.cuaieed.unam.mx:8443/xmlui/bitstream/handle/20.500.12579/5468/material\\_didactico\\_baseManual.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorial.cuaieed.unam.mx:8443/xmlui/bitstream/handle/20.500.12579/5468/material_didactico_baseManual.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Formulario Google. [https://www.google.com/intl/es-419\\_co/forms/about/](https://www.google.com/intl/es-419_co/forms/about/)

Game-Learn.com. Guía para hacer un programa de capacitación de personal de empresa.

<https://www.game-learn.com/es/recursos/blog/guia-paso-a-paso-para-hacer-un-programa-de-capacitacion-de-personal-de-una-empresa/>

Gerencie.com. Incapacidades laborales-liquidación y pagos.

<https://www.gerencie.com/incapacidad-laboral.html>

Gestiopolis.com. 11 consideraciones al diseñar actividades de capacitación.

<https://www.gestiopolis.com/11-consideraciones-al-disenar-actividades-de-capacitacion/>

Google Meet <https://meet.google.com/>

Instituto Nacional de Salud. (2020). *Orientaciones para la vigilancia en salud pública de la Covid-19*.

<https://www.ins.gov.co/BibliotecaDigital/orientaciones-vigilancia-salud-publica-covid.pdf>.

Instituto Nacional de Salud. (2022). COVID-19 en Colombia.

<https://www.ins.gov.co/Noticias/paginas/coronavirus.aspx>

Ministerio de salud y Protección Social de Colombia. (2022). *Vacunación contra Covid-19*.

[https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/Vacunacion/Paginas/Vacunacion-covid-19.aspx?utm\\_source=Google.com&utm\\_medium=Search&utm\\_campaign=Presidencia&utm\\_content=presidencia&utm\\_term=Vacunacion\\_covid](https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/Vacunacion/Paginas/Vacunacion-covid-19.aspx?utm_source=Google.com&utm_medium=Search&utm_campaign=Presidencia&utm_content=presidencia&utm_term=Vacunacion_covid)

Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia. (2020). *Número de casos y tasas de contagio según departamentos y distritos de Colombia*.

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/OT/publicacion-deptos-resolucion-1517.pdf>

Organización Mundial de la salud [OMS] (2020). COVID-19: Cronología de la actuación de la OMS.

<https://www.who.int/es/news/item/27-04-2020-who-timeline---covid-19>

Organización Mundial de la salud [OMS] (2020). Los nombres de la enfermedad por coronavirus (Covid-19) y del virus que la causa.

[https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance/naming-the-coronavirus-disease-\(covid-2019\)-and-the-virus-that-causes-it#:~:text=El%2011%20de%20febrero%20de%202020%2C%20la%20OMS%20anunci%C3%B3%20que,y%20la%20Agri](https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance/naming-the-coronavirus-disease-(covid-2019)-and-the-virus-that-causes-it#:~:text=El%2011%20de%20febrero%20de%202020%2C%20la%20OMS%20anunci%C3%B3%20que,y%20la%20Agri)

Organización Mundial de la salud [OMS] (2020). Brote de enfermedad por coronavirus (COVID-19): orientaciones para el público.

<https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public>

Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2009). *Manual técnico de referencia para la higiene de las manos*.

[https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/102537/WHO\\_IER\\_PSP\\_2009.02\\_spa.pdf](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/102537/WHO_IER_PSP_2009.02_spa.pdf)

Real Academia Española [RAE]. (2022). Diccionario de la lengua española.

<https://dle.rae.es/capacitar>

Reintegrar Salud IPS S.A.S. Misión.

<http://ipsreintegrarsalud.com/mision/>

Resolución 5521 de 2013. (2013, 27 de diciembre). Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia. Normatividad.

[https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%205521%20de%202013.PDF](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%205521%20de%202013.PDF)

Resolución 666 de 2020. (2020, 24 de abril). Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia. Normatividad.

[https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%20666%20de%202020.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%20666%20de%202020.pdf)

Resolución 1155 de 2020 (2020, 14 de julio). Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia. Normatividad.

[https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%201155%20de%202020.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%201155%20de%202020.pdf)

Resolución 1159 de 2020 (2020, 15 de julio). Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia. Normatividad.

[https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%201159%20de%202020.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%201159%20de%202020.pdf)

Universidad Continental Perú. (2022). Blog Escuela de Postgrado.

<https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/4-estrategias-para-incrementar-el-desempeno-de-las-personas-a-traves-de-la-capacitacion>

WhatsApp

<https://faq.whatsapp.com/>

Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio P. Metodología de la investigación. 6a ed.

México, D.F: McGraw-Hill; 2014. 113 p.

<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Calculadora de muestras Asesoría Economía & Marketing Copyright 2009.

[https://www.corporacionaem.com/tools/calc\\_muestras.php](https://www.corporacionaem.com/tools/calc_muestras.php)

Microsoft Forms, una nueva herramienta para crear encuestas, 2017.

<https://winphonometro.com/2017/04/microsoft-forms-herramienta-crear-encuestas>

Análisis de datos.

[https://www.questionpro.com/es/analisis-de-datos.html#tecnicas\\_analisis\\_de\\_datos](https://www.questionpro.com/es/analisis-de-datos.html#tecnicas_analisis_de_datos)

Programa informático, 2019

Salusplay, las variables de la investigación, 2022.

<https://www.salusplay.com/politica-de-privacidad>

Software Análisis Estadístico, mayo 2021.

<https://www.ibm.com/co-es/products/spss-statistics>

Tarik Jasarevic, Ginebra, La estrategia de la OMS sobre higiene de las manos demuestran ser viable y sostenible en entornos asistenciales de todo el mundo, 2013.

<https://www.who.int/es/news/item/23-08-2013-who-hand-hygiene-strategy-feasible-and-sustainable-for-health-care-settings-around-the-world>

Soluciones PMK para la capacitación empresarial, digital Learning, 24 febrero 2021

<https://pmkvirtual.com/>

Metodología de la investigación, Metodología I, mayo 2013.

[Bienvenidos | Metodología I \(metodologiaucv.blogspot.com\)](http://bienvenidos.metodologiaucv.blogspot.com)

## Anexos

### Anexo 1 Encuesta- Higiene de manos Reintegrar Salud IPS S.A.S -Proyecto de investigación

universidad EAN

Obligatorio

Correo \*

1. ¿Cree usted que es necesario desarrollar una campaña para explicar los riesgos de no lavarse las manos? \*

Sí

No

2. Sabe usted si el gobierno genera material informativo para medir la adherencia de lavado de manos.

A. SI

B. NO

3. ¿Qué tipo de canales considera se pueden usar para compartir información educativa? \*

A. Capacitaciones cada 8 días, examen pretest y posttest<sup>1</sup>

B. Cartelera, mailing, red interna de comunicación, videos y redes sociales,

C. Actividades Btl (por medio de una experiencia, un lavadero portátil y una persona, o una obra de teatro)

D. Todas

E. B Y C

4. ¿Al no realizar un correcto lavado de manos se aumentan los riesgos de infecciones asociadas a la atención en salud, que medio informativo le suministró esta información? \*

A. Guía de buenas prácticas del ministerio de salud

B. Televisión

C. Compañeros

D. Capacitaciones desarrolladas por la empresa

E. Ninguna de las anteriores

5. ¿La higiene de las manos la reemplaza el uso de guantes?

A. SI

B. NO

6. ¿Conoce el paso a paso del lavado de manos? \*

A. SI

B. NO

7. ¿El Alcance de la Guía está dirigida a todos los profesionales y personal de salud implicados en la atención Domiciliaria del paciente (médicos, enfermeras, auxiliares de enfermería, psicólogos, nutricionistas, fisioterapeutas y todo personal de la institución), por lo que, su implicación y participación activa en el cumplimiento de las recomendaciones sobre higiene de manos, es necesaria para evitar las IAAS y garantizar a los pacientes unos cuidados de calidad? \*

- A. SI
- B. NO

8. ¿Cuántas veces puede usted implementar el lavado de manos al día? \*

- A. entre 1 y 4 veces al día.
- B. entre 5 y 10 veces al día.
- C. mayor de 10 veces.

9. ¿En el lugar de trabajo donde usted se encuentra hay un espacio adecuado para el lavado de manos? \*

- A. SI
- B. NO

10. ¿Qué atributos considera usted que debe tener la APP creada para Reintegrar salud IPS S.A.S.?

- A. Rápida y de fácil acceso
- B. permitir que sea en ingles
- C. direcciona fácilmente a los videos educativos
- D. Todas las anteriores

11. ¿De acuerdo con las metodologías implementadas por Reintegrar salud IPS S.A.S. para brindar el proceso de inducción y reinducción como considera su experiencia?

- A. muy fácil de entender
- B. en momentos poco entendible.
- C. los métodos educativos no son prácticos
- D. No aplico sus métodos educativos.

12. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los kits de lavado de manos que se les entrega y cumple con sus necesidades?

- A. Muy satisfecho
- B. Poco satisfecho
- C. No me gusta, considero requerir otros elementos.