

Caso de estudio sobre la satisfacción del personal en la capacitación de enfermeros de combate del Ejército Nacional*

ALF. VÉLEZ APONTE JUAN FELIPE ^a
ALF. PAZOS OCAMPO OSCAR IVÁN ^b
CORREA MALAGÓN CLAUDIA MARCELA ^c

* Este artículo es producto de un proyecto del Semillero de Investigación Sermili, (Percepción del servicio al cliente militar), de la Escuela Militar de Cadetes "General José María Córdova", en el año 2015.

^a Estudiantes de 7o nivel de la Escuela Militar de Cadetes "General José María Córdova", pertenecientes al Semillero de Investigación Sermili.

^b Docente investigadora y tutora del Semillero de Investigación Sermili, de la Escuela Militar de Cadetes "General José María Córdova", Diseñadora Industrial y Magíster en Administración de la Universidad Nacional de Colombia. Docente de la Universidad Nacional de Colombia, Esmic y Universidad Piloto de Colombia. Correo: claudia.reiayanami18@gmail.com





RESUMEN: Basado en una investigación descriptiva, este artículo tiene el objetivo de mostrar los resultados obtenidos respecto a la percepción del servicio al cliente del personal capacitado o en capacitación, como enfermero de combate para el Ejército Nacional de Colombia. Inicialmente, se identificaron los indicadores de evaluación, según el análisis teórico relacionado, luego, se mostraron los resultados obtenidos en el desarrollo del instrumento para, al final, concluir que la percepción de la capacitación en los aspectos evaluados es satisfactoria, pero se debe mejorar la calidad, el tiempo y los contenidos del temario de canalización, principalmente.

PALABRAS CLAVE: capacitación, enfermeros de combate, satisfacción, servicio al cliente.

ABSTRACT: Based on a descriptive investigation, the following article aims to show the results of a case study in regards to the perception of customer service for both trained or in the process of being trained staff, such as combat nurses for the national army of Colombia. Initially, the indicators of the evaluation were identified according to the related theoretical analysis. The results obtained show that the trainee's development is satisfactory, but the quality, time and contents of the canalization curriculum needs to be improved.

KEY WORDS: training, combat nurses, satisfaction, customer service.

INTRODUCCIÓN

La investigación realizada se planteó con la intención de encontrar el nivel de satisfacción de los soldados que se desempeñan como enfermeros de combate. Ellos reciben una capacitación que debe cumplir con una serie de requisitos y, además, superar ciertos estándares, debido a las características del conflicto que se desarrolla en el país y a los diferentes tipos de lesiones que se pueden presentar en el desarrollo de las operaciones militares. El Ejército capacita a un grupo de soldados profesionales para que desarrollen la función de enfermeros, con tres diferentes niveles de capacitación.

A fin de efectuar una medición objetiva, esta investigación optó por realizar encuestas aplicadas directamente a los soldados. Se encuestó a un total de 174 soldados enfermeros de combate. El proceso investigativo se desarrolló en diferentes unidades de Ejército, para establecer e identificar posibles fallas y mejoras que se puedan aplicar a este. La evaluación de la capacitación contempló cinco aspectos o indicadores básicos: la importancia de los temas, la calidad del tiempo de práctica, el tiempo de práctica, la capacitación y conocimientos adquiridos, con el objetivo de tener unos referentes más sólidos para el desarrollo de la investigación.

CONCEPTUALIZACIÓN

Antes de mostrar los resultados, es importante contar con un referente claro de los conceptos por tratar. En primera instancia, se habla de calidad en el servicio, la cual puede ser medida de diferentes maneras, dependiendo del ámbito en el cual se va a juzgar, según lo dice Aguilar Cabrera V., la calidad en la capacitación se puede establecer como: “La comparación con estándares establecidos previo acuerdo y que satisfacen diversas exigencias sociales y estatales, así como las propias de la institución” (Aguila Cabrera, 2005).

De esta definición se infiere que para medir la calidad en la capacitación se deben conocer antes los diferentes estándares impuestos por la institución y las necesidades que con esta capacitación se esperan suplir. Para reconocerlas, se recurre al Manual de enfermeros de combate (EJC 4-18 de 2007). A pesar de ser esta la guía base para la capacitación de enfermeros de combate, no solo se debe tener en cuenta la calidad del contenido del manual, sino también, estudiar la manera en que este es impartido y aplicado en las diferentes unidades del Ejército Nacional.

La importancia de una buena capacitación de los enfermeros de combate se ha podido ver a través de los años, puesto que:

“El conflicto interno colombiano, que completa más de 50 años de duración, durante la última década, por la ofensiva de las Fuerzas Militares; ha tenido un viraje en el actuar de los grupos narcoterroristas. Se ha evidenciado una disminución marcada en su capacidad ofensiva, cambiando sus tácticas de combate, aumentando el uso de artefactos explosivos improvisados y minas antipersonas” (Arias Páez *et al.* 2012).

Con base en lo anterior, desde el lugar donde se encuentran los heridos, se ha intensificado el trabajo de los enfermeros de combate, ya que los traumas presentados por las minas antipersonas no siguen una característica especial. Son diseñadas de manera artesanal y no tienen un estándar de fabricación, llegando a complicar el trabajo del personal que debe tratar estos casos. Esto amerita revisar la temática de capacitación de los enfermeros en este aspecto.

Por otro lado, “El poderío de un país se muestra por la forma de hacer cumplir las leyes, sin importar el método que utilicen y las vidas que tengan que poner en riesgo y es el enfoque que dan a esta guerra sin tregua” (Torres Mora, 2013) y se ha llegado a ver situaciones que sobrepasan los límites de la imaginación, en muchas ocasiones, lamentablemente no es posible hacer nada por falta de conocimiento en este tema tan crucial, como lo expresan Pacheco Campoverde & Ruíz Ruíz, en su trabajo de grado, donde mencionan que:



Es de vital importancia brindar una atención adecuada y profesional, en vista de (sic) que en el campo de batalla el traslado de la zona de combate hacia una zona segura donde se brinde una atención médica (sic) más minuciosa, por lo tanto, (sic) la atención pre hospitalaria se puede prolongar. (Pacheco Campoverde & Ruíz Ruíz, 2010).

De esta manera, se pueden comprender mucho más las necesidades que tiene que pasar un combatiente en una situación en la cual necesita que se le brinde una atención en un momento determinado. De acuerdo con lo anterior, es vital evidenciar cuál es la verdadera importancia de esta capacitación de los hombres que podrán salvar a héroes que luchan constantemente en las selvas.

El Ejército Nacional habla acerca de mejorar la condición de capacitación de los enfermeros de combate debido a su importancia en el conflicto armado. En el Manual 4-18 de 2007 estipula:

Como consecuencia de los combates armados que se presentan en el país con los grupos al margen de la ley, es necesario implementar tácticas de mejoramiento del capital humano de las Fuerzas Militares con el fin de disminuir el número de bajas de nuestros soldados en combate y alcanzar las metas operacionales. (Ejército Nacional de Colombia, Ministerio de Defensa, 2007, Manual 4-18).

Por esta razón, se tiene que mejorar la capacidad de respuesta de nuestros enfermeros de combate, disminuyendo el número de militares y familias afectadas por el conflicto que actualmente se genera en Colombia.

Los medios para implementar los procedimientos debidos y las capacitaciones para el personal “contienen los conocimientos necesarios para el desarrollo y capacitación del personal de sanidad que brinda una adecuada atención a sus combatientes y personal civil, hasta lograr su estabilización y evacuación oportuna. Es por ello que cuenta con conceptos sobre Enfermería Básica, Primeros

Auxilios, medios de evacuación y los diferentes tipos de transporte aéreo” (Ejército Nacional de Colombia, Ministerio de Defensa, 2007, Manual 4-18).

DESARROLLO Y RESULTADOS

De acuerdo con la información obtenida del Hospital Militar (2015), los contenidos temáticos impartidos en los cursos son:

- Primeros auxilios.
- RCP.
- Transporte de heridos.
- Manejo de heridas.
- Canalización e inyectología.

Con base en estos temas, se realizó la encuesta de satisfacción de los indicadores ya mencionados previamente.

En primera medida, las encuestas buscaron tomar la percepción de todo tipo de personal en capacitación o ya capacitado, por ello, se eligieron personas con tiempos de servicio variados, como lo indica la figura 1.

Se puede evidenciar en la figura 1 que la muestra para este estudio es en su mayoría de subtenientes, tenientes y capitanes, con un tiempo de servicio entre 0 a 10 años.

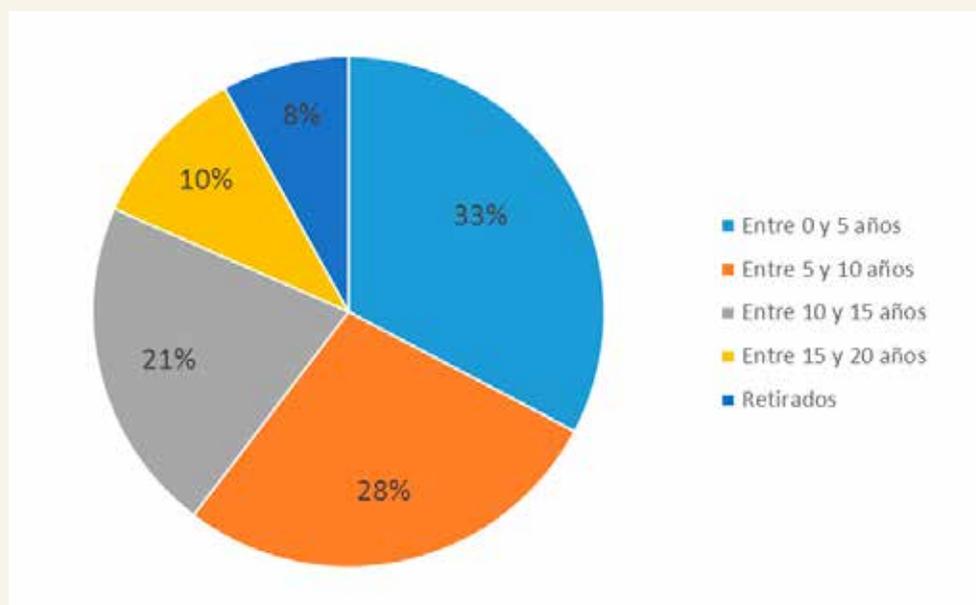


Figura 1. Tiempo de servicio del personal encuestado
Fuente: elaboración propia



Figura 2. Grado de satisfacción de los conocimientos adquiridos en cada temática.

Fuente: elaboración propia

Por otro lado, con relación al primer indicador, se identificó que los encuestados están satisfechos con los conocimientos adquiridos en cada una de las temáticas, siendo RCP la de mayor grado de satisfacción, en contraste, canalización ha generado la mayor insatisfacción (figura 2).

En general, el grado de satisfacción de la capacitación en cada una de las temáticas puede considerarse satisfactorio, siendo inyectología el de mayor magnitud y canalización nuevamente el de peor consideración (figura 3).



Figura 3. Grado de satisfacción de la capacitación en cada una de las temáticas

Fuente: elaboración propia



Figura 4. Grado de satisfacción con el tiempo de práctica de cada temática.

Fuente: elaboración propia

El tiempo asociado a la práctica de cada temática es mejor evaluado (en general) de manera satisfactoria, pero consideran que el tiempo para el transporte de heridos es muy poco y adecuado para inyectología y RCP (figura 4).

De igual forma, la calidad de esas prácticas es considerada satisfactoria, pero en menor proporción, muchos consideran que, aunque cuentan con un tiempo adecuado, las prácticas de primeros auxilios y RCP deberían ser de mejor calidad, mientras que inyectología y transporte de heridos cumplen satisfactoriamente con la calidad (figura 5).



Figura 5. Grado de satisfacción de la calidad del tiempo de práctica en cada temática.

Fuente: elaboración propia



Figura 6. Grado de satisfacción del contenido de los temas en general.

Fuente: elaboración propia

Finalmente, la percepción del contenido de los temas es satisfactoria, pero se perciben inconformidades, principalmente en cuanto a temas relacionados con canalización, inyectología y primeros auxilios. Aspectos que deben ser revisados para determinar qué los está haciendo fallar en cuanto a contenidos (figura 6).





CONCLUSIONES

Las Fuerzas Militares han realizado un buen trabajo, pero deben reforzar las acciones para motivar a hombres que podrían y están interesados en aprender esta importante tarea, como es la de salvaguardar la integridad de cada uno de los combatientes inmersos en el conflicto, siendo los únicos que pueden evitar los desenlaces lamentables que constantemente tienen los participantes del conflicto.

Sumando la preparación y la experiencia del personal que se desempeña como enfermeros de combate, se puede reestructurar el temario que se ve durante el curso de enfermeros. La atención pre-hospitalaria prestada por el personal de enfermeros de combate debe tener un estándar adecuado a las necesidades del personal herido que se encuentra inmerso en el conflicto.

Los resultados mostraron una percepción satisfactoria de los indicadores evaluados sobre las temáticas más importantes, pero, aunque es adecuada, aún hay aspectos por mejorar, principalmente en temas de inyectología, primeros auxilios y, sobre todo, canalización. Se debe ir más a fondo en estas temáticas y puede ser un avance para futuras investigaciones.

RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta que el personal de soldados profesionales permanece la mayor parte de su tiempo de servicio en una misma unidad, se les puede preparar desde un principio con una especialización completa como enfermeros de combate.

Cabe recordar que el personal que realiza la especialización como enfermeros de combate, debido a las continuas mejoras en tecnología de la salud, debe tener una actualización periódica de sus conocimientos y de la aplicación de las nuevas tecnologías en el campo de la salud en el área de operaciones.

De acuerdo con la mayoría de traumas presentados en el combate, en Colombia, estos son causados por artefactos explosivos improvisados, las heridas de los traumas no tienen un patrón definido, se debe realizar un estudio de las heridas para encontrar la manera adecuada de tratarlas.

REFERENCIAS

- Aguila Cabrera, V. (2005). El concepto calidad en la educación universitaria: clave para el logro de la competitividad institucional. *Revista Iberoamericana de Educación*, 35(5).
- Arias Páez, C. A., Arroyo Arboleda, F., Guzmán Mora, F., Barragán Gómez, R., Ibata Bernal, L., & Parra Gómez, S. (2012). Patrones de trauma de guerra en Colombia, análisis del Grupo Quirúrgico Avanzado de Apoyo en Trauma (Gatra) de Las Fuerzas Militares de Colombia. *Panamerican Journal of Trauma, Critical Care & Emergency Surgery*.
- Ejército Nacional de Colombia. Ministerio de Defensa. (2007). *Manual 4...18 Enfermeros de Combate*.
- Pacheco Campoverde, J., & Ruíz Ruíz, J. (2010). *Atención prehospitalaria en combate y entrenamientos militares de la Fuerza Naval: importancia de la aplicabilidad de un manual de protocolos*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Torres Mora, I. M. (2013). *De la Supervivencia al aprendizaje en combatientes*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.