

DOI: <https://doi.org/10.46296/gt.v1i1.0002>

CAPACITACIÓN VIRTUAL PARA UN SISTEMA DE CALIDAD ISO 9001:2008 EN EL HOSPITAL MÓVIL #1 DE ECUADOR

VIRTUAL TRAINING FOR A QUALITY SYSTEM ISO 9001: 2008 IN THE MOBILE HOSPITAL # 1 OF ECUADOR

Durán-Solórzano Stéfano Alexander^{1*}
Martínez-Minda Héctor Alfredo²

¹Escuela Superior Politécnica del Litoral, ESPOL. Guayaquil, Ecuador.

²Escuela Superior Politécnica del Litoral, ESPOL. Guayaquil, Ecuador.

*Correo: sads.2050@gmail.com

Resumen

La demanda de servicios hospitalarios provoca la necesidad de implementar unidades móviles incorporadas a la red de salud pública, que permitan ofrecer los servicios sanitarios de forma óptima y bajo criterios de calidad que garanticen la satisfacción de las partes interesadas. En este sentido, el Hospital Móvil No.1 inició la atención al público el 20 de junio de 2011 en la ciudad de Guayaquil, Ecuador y desde su fundación ha realizado más de 10000 atenciones. El objetivo de la investigación fue diagnosticar la situación actual de los 47 colaboradores o trabajadores de la organización antes mencionada respecto a las condiciones y características administrativas de sus funciones para inferir acerca de la necesidad de implementar un plan de capacitación virtual que permita optimizar la gestión de procesos basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2008. Se determinó que el 45% de los encuestados alegó que el personal sí tiene capacitación para realizar mejor sus funciones; mientras que un 55% sostiene que no se ejecuta una debida formación. Se pudo corroborar que existe la necesidad de implantar un programa de capacitación mediante una plataforma virtual, para que contribuya a la mejora de los procesos en la atención a los pacientes que acuden al Hospital Móvil N° 1.

Palabras clave: Gestión, calidad, capacitación, hospital, funcionarios.

Abstract

The demand for hospital services provokes the need to implement mobile units incorporated into the public health network, which allow for offering health services optimally and under quality criteria that guarantee the satisfaction of the interested parties. In this sense, the Mobile Hospital No.1 began attending to the public on June 20, 2011 in the city of Guayaquil, Ecuador and since its foundation has carried out more than 10,000 services. The objective of the investigation was to diagnose the current situation of the 47 collaborators or workers of the aforementioned organization regarding the conditions and administrative characteristics of their functions to infer about the need to implement a virtual training plan that allows optimizing the management of processes based on the requirements of ISO 9001: 2008. It was determined that 45% of the respondents claimed that the staff do have training to better perform their duties; while 55% maintain that proper training is not carried out. It was corroborated that there is a need to implement a training program through a virtual platform, so that it contributes to the improvement of processes in the care of patients who come to the Mobile Hospital No. 1.

Keywords: Management, quality, training, hospital, workers.

Información del manuscrito:

Fecha de recepción: 10 de noviembre de 2017

Fecha de aceptación: 20 de diciembre de 2017

Fecha de publicación: 10 de enero de 2018

1. Introducción

Ante la demanda de servicios hospitalarios surge la necesidad de incorporar las unidades móviles para que se unan a la red de salud, es así que cumpliendo con todos los sustentos debidamente descritos para que la contratación se realice, desde la dirección de Servicios de Salud del Ministerio de Salud Pública del Ecuador (MSP, 2008) se emiten las autorizaciones y certificaciones para realizar dichas contrataciones.

Según datos que reposan en El Hospital Móvil No.1 este, inició la atención al público el 20 de junio de 2011. La primera ubicación fue en la explanada del Estadio Modelo en la ciudad de Guayaquil, donde permaneció hasta el 16 de julio y realizó 8251 atenciones, entre ellas, 220 intervenciones quirúrgicas de baja y mediana complejidad.

Las Unidades Móviles Quirúrgicas y de apoyo al Diagnóstico Oncológico, están distribuidas en las diferentes provincias del país, y son desplazadas de acuerdo a las necesidades. Cabe destacar que estas unidades están listas para atender en situaciones de desastres naturales o emergencias sanitarias que se presentaren en el país, según

lo afirma el MSP, en el informe de Evaluación del I Semestre 2012 de las Unidades Móviles de Salud, lo cual se enmarca dentro del Plan Nacional de Desarrollo, denominado Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017.

El presente estudio justifica su realización porque la salud exige atención de calidad. En tal razón surge la necesidad de implementar el programa de la Gestión por Procesos (Paganini & Arrondo, 2014; Pérez, 2010), en modalidad virtual, para los funcionarios del Hospital Móvil N° 1, que permita registrar y controlar correctamente el desenvolvimiento de todo el personal, para lograr un funcionamiento eficaz, el cual facilita la toma de decisiones correctas y oportunas, además de elevar la capacidad de los trabajadores mediante la mejora de las habilidades, actitudes y conocimientos de los funcionarios de la unidad hospitalaria en la provincia del Guayas, lo cual permite alcanzar los niveles y calidad del servicio y la satisfacción del paciente.

2. Metodología

2.1. Modalidad de la investigación

La metodología empleada estuvo alineada en el ámbito de la salud, con un enfoque cualitativo-cuantitativo, además, estuvo direccionada al conocimiento de la labor de los prestadores de servicios médicos que se ofrecen en el Hospital Móvil N° 1, de la ciudad de Guayaquil. Se define como una investigación cualitativa porque fue necesario ampliar conocimientos sobre las actividades que realizan en el Hospital Móvil, y cuantitativa porque permitió examinar los datos de manera numérica y exponer una interpretación de los resultados.

2.2. Tipos de investigación

El presente estudio estuvo apoyado en la investigación de campo, exploratoria y descriptiva.

Investigación de campo: permitió ir al lugar de los hechos para constatar la realidad de la organización.

Exploratoria: fue necesaria en las etapas iniciales del proceso de la toma de decisiones. Usualmente, este tipo de investigación fue diseñado para obtener un análisis

preliminar de la situación con un mínimo de costo y tiempo.

Descriptiva: describió datos y características sobre la población o el fenómeno que se estudió. La investigación descriptiva brindó una buena percepción del funcionamiento de un fenómeno.

2.3. Técnicas de investigación

Como técnicas primarias se utilizaron: la observación, entrevista y encuestas.

La aplicación de la técnica de observación fue de gran ayuda, pues permitió la obtención de información para el desarrollo de la investigación.

Por medio de la entrevista al personal del Hospital móvil N° 1, que labora en el horario vespertino, se obtuvo información que permitió detectar las áreas críticas donde hay necesidad de un plan de capacitación del personal que permita impulsar un Sistema de Gestión de Calidad SGC ISO 9001:2008. Las encuestas fueron aplicadas al personal que labora en el Hospital Móvil N° 1.

2.4. Población y muestra

Una vez definido el problema a investigar, se hace necesario

considerar los elementos o individuos con quienes se llevó a cabo el estudio. Para este trabajo de investigación se contó con una población de 47 personas que laboran en el Hospital Móvil N° 1.

De acuerdo al tamaño de la población del personal que labora en el Hospital Móvil N° 1, no fue necesario aplicar una fórmula para el cálculo de la muestra. Cabe resaltar que, en el presente caso, se trata de una muestra no probabilística por tratarse de una población que contiene menos de 100 individuos.

Bajo esta circunstancia se estructuró la entrevista dirigida a personas que laboran en el Hospital Móvil N° 1 en el horario vespertino, (2 médicos, 2 enfermeras y 1 de servicios generales), quienes tuvieron la predisposición de colaborar con la investigación. Las encuestas fueron aplicadas a las 47 personas que forman parte de la organización objeto de esta investigación.

2.5. Procesamiento y análisis

Luego de establecer la operacionalización de las variables con sus respectivas categorías, indicadores e ítems, se procedió a estructurar entrevistas que fueron

aplicadas al personal que labora en el Hospital Móvil N° 1 en el horario vespertino, y las encuestas realizadas a todo el personal, con el fin de recabar información que sustente la factibilidad de la implementación del plan de capacitación.

3. Resultados y discusión

3.1. Resultados de la entrevista realizada al personal

La entrevista realizada al personal médico y de enfermería permitió detectar que los médicos que laboran en el Hospital Móvil N° 1, son profesionales que cuentan con título de tercer y cuarto nivel acreditado por la SENESCYT, los mismos que están acorde con la especialidad y el área en la que se desenvuelven, además; se sujetan y cumplen el horario establecido por la institución; las personas entrevistadas afirman que una falencia de la institución es la escasa capacitación de mejora continua, en razón de que no se les ofrecen oportunidades de actualización, como por ejemplo los temas relacionados a las Normas ISO que son importantes para el éxito de las empresas, por lo que sugieren que sean implementadas, también afirman que la organización

cuenta con recursos tecnológicos de última generación, pero estos no son utilizados para la preparación del personal, que podría ser por medio de una plataforma online, lo cual beneficiaría al personal por las múltiples ventajas que ofrece en cuanto a horarios (Leibowicz, 2011; Turoff, 1995).

3.2. Resultados de las encuestas aplicadas al personal

El proceso de evaluación en la organización analizada (Hospital Móvil); se lo efectúa de forma continua, tomando en cuenta el cubrir las necesidades del puesto, para aquello en las áreas mencionadas anteriormente se les cuestionó a los empleados que puestos han desempeñado mayormente en anteriores plazas de trabajo, un 23% ha realizado trabajo de oficina, el 48% de los encuestados, es decir 12 personas, ha ejecutado trabajos en planta y un 29% restante servicios generales.

La información prevista por la muestra a la cual se le realizó esta prueba de evaluación en lo que atañe a la pregunta No. 2, que cuestionaba cuáles son sus objetivos a corto o largo plazo, manifestó un 19% establecerse lo más pronto

posible en su puesto de trabajo, el 41% piensa que es necesario ascender, lo cual le permite hacer carrera en la empresa. Mientras que al 40% restante le gustaría en su respectiva división o área cambiar a otra, para de esta forma a largo plazo conocer el entorno global y operativo de la institución.

De los encuestados, el 91% ratificó que sí se siente capacitado para cumplir la labores a ellos encargados, el 9% manifestó no sentirse capacitado completamente para la labor que le han delegado; debido a los métodos de trabajo aplicados en la mayoría de áreas se trabaja bajo parámetros eminentemente técnicos.

Por su parte, el 83% de los encuestados, la mayoría de los cuales son profesionales en la salud contestó sí tener título profesional de tercer nivel, mientras que el 17% restante que lo conforman empleados administrativos y de servicios manifestaron no tener título profesional.

El 45% de los encuestados alegó que el personal sí tiene capacitación para realizar mejor sus funciones; mientras que un 55% sostienen que no se ejecuta una debida formación

para las áreas, tal como muestra la figura 1.

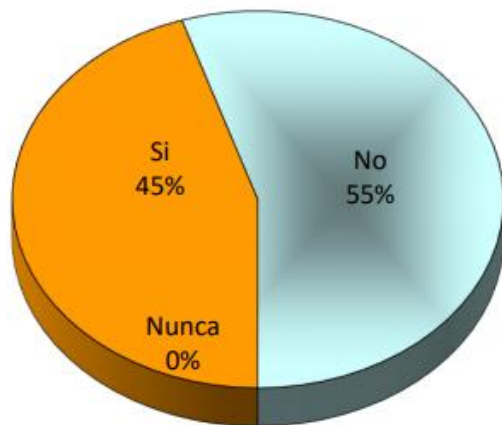


Figura 1. Ha recibido capacitación sobre la aplicación de las normas ISO

El 100% de los interrogados revelaron que en el área o departamento donde laboran sí se producen reportes de los diversos proyectos y labores que elaboran.

En lo pertinente a la pregunta relacionada con que los jefes maniobran hábilmente al personal y las tareas que realizan, se rastreó un acumulado de un 36% de escenario positivo, mientras que un 64% alegaron en parte; los lleva a situarse en el segundo grado de importancia en cuanto a la visión de liderazgo del Hospital Móvil, lo que merece ser reformado para mejorar las ineficiencias que se originan a nivel de dirección y áreas departamentales.

Por su parte, en la figura 2 se refleja que de los 47 trabajadores encuestados un 27%, es decir 13 personas, manifestaron que los jefes de áreas sí ejecutan una labor eficaz; según el criterio del 9% revelaron que no y un 64% afirma que lo efectúan parcialmente.

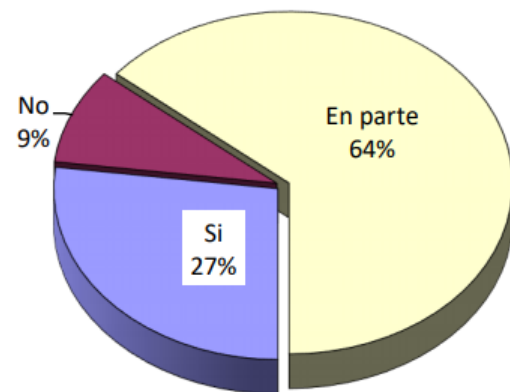


Figura 2. Sus respectivos jefes realizan una labor eficaz

En este sentido, Llewlyn (2009) señala la importancia de la planificación y administración en el manejo de los centros hospitalarios, como un factor importante en la eficiencia y productividad de las organizaciones. La norma ISO 9001:2008 considera criterios administrativos relacionados con el apoyo, gestión y liderazgo de la alta directiva, así como la gestión de procesos (Lorenzo-Torrent et al., 2010).

4. Conclusiones

El estudio de campo y los resultados de las entrevistas permitieron confirmar que existe la necesidad de implantar un programa de capacitación, mediante una plataforma online, para que contribuya a la mejora de los procesos en la atención a los pacientes que acuden al Hospital Móvil N° 1, y marcar diferencias con el compromiso, responsabilidad y conocimiento del personal, que asegure la calidad de la prestación los servicios de salud, mediante programas de capacitación en modalidad virtual.

Se deja establecido como una línea de investigación para desarrollar a futuro, el desarrollo de un programa de capacitación online dirigido al personal hospitalario, para mejorar los procesos en la atención a los pacientes.

Bibliografía

- ISO. (2008). Norma ISO 9001:2008. Norma Internacional. Ginebra-Suiza: Cuarta edición.
- Leibowicz, J. (2011). Estrategias de Capacitación Basadas en TIC para Mipyme. p. 5. CINTERFOR.
- Llewlyn, D. (2009). Planificación y Administración de Hospitales. En D. Llewlyn, Planificación y Administración de Hospitales (pág. 223). Londres: Publicación Científica No. 191.
- Lorenzo-Torrent, R., Sánchez-Palacios, M., Santana-Cabrera, L., Cobian-Martinez, J. L., & García del Rosario, C. (2010). Gestión de la calidad en una unidad de cuidados intensivos: implementación de la norma ISO 9001: 2008. *Medicina intensiva*, 34(7), 474-482.
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2008). Sumario: Función Ejecutiva. Acuerdo: Ministerio de Salud Pública: Quito. Registro Oficial N° 151.
- Paganini & Arrondo. (2011). Gestión por Procesos. La Plata - España: Universidad Nacional de La Plata.
- Pérez, J. A. (2010). Gestión por procesos. Madrid - España: ESIC Editorial.
- Turoff, M. (1995, p. 8). Designig a Virtual Classroomll. International Conference on Computer assited Instruction ICCAI'95, National Chiao Tung University, Taiwan. Obtenido de <http://www.shss.montclair.edu/useful/desing.html>