



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADO

TESIS DE GRADO

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE MAGISTER EN

GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

TEMA

FALENCIAS EN LA GESTIÓN OPERATIVA Y SUS REPERCUSIONES EN LA ATENCIÓN A LA DEMANDA MASIVA DE SERVICIOS DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL MARTIN ICAZA, DE LA CIUDAD DE BABAHOYO.

AUTORA

DRA. PATRICIA AYALA ESPARZA

DIRECTOR

DR. CARLOS PAZ SÁNCHEZ, MSC

BABAHOYO – LOS RÍOS – ECUADOR

2013 - 2014



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO
CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADO**

TESIS DE GRADO

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
MAGISTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**

TITULO

**FALENCIAS EN LA GESTIÓN OPERATIVA Y SUS
REPERCUSIONES EN LA ATENCIÓN A LA DEMANDA
MASIVA DE SERVICIOS DE EMERGENCIA EN EL
HOSPITAL MARTIN ICAZA, DE LA CIUDAD DE BABAHOYO**

AUTORA:

DRA. PATRICIA AYALA ESPARZA

TUTOR:

DR. CARLOS PAZ SÁNCHEZMSC.

BABAHOYO

2013 - 2014



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
CENTRO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO Y EDUCACIÓN CONTINUA

CERTIFICACIÓN

DR. CARLOS PAZ SÁNCHEZ MSC. En calidad de Tutor de tesis a petición de la interesada.

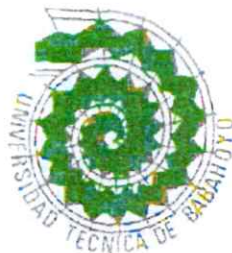
CERTIFICO: Que el presente trabajo investigativo desarrollado previo a la obtención del título de Magister en Docencia y Currículo cuyo título es:

FALENCIAS EN LA GESTIÓN OPERATIVA Y SUS REPERCUSIONES EN LA ATENCIÓN A LA DEMANDA MASIVA DE SERVICIOS DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL MARTIN ICAZA, DE LA CIUDAD DE BABAHOYO, de autoría de la **DRA. PATRICIA AYALA ESPARZA,** se ajusta a las normas establecidas por el Centro de Postgrado y Educación Continua, por lo cual autorizo su presentación para los fines pertinentes.



DR. CARLOS PAZ SÁNCHEZ MSC

TUTOR DE TESIS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHYO
CENTRO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO Y EDUCACIÓN CONTINUA

CERTIFICACIÓN

DR. CARLOS PAZ SÁNCHEZ MSC En calidad de Tutor de tesis a petición de la interesada.

CERTIFICO: Que el presente trabajo investigativo desarrollado previo a la obtención del título de Magister en Docencia y Currículo cuyo título es:

FALENCIAS EN LA GESTIÓN OPERATIVA Y SUS REPERCUSIONES EN LA ATENCIÓN A LA DEMANDA MASIVA DE SERVICIOS DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL MARTIN ICAZA, DE LA CIUDAD DE BABAHYO, de autoría de la DRA. PATRICIA AYALA ESPARZA, la misma que fue revisada asesorada y orientada en todo el proceso de elaboración, además fue sometida al proceso de análisis de Software anti plagio URKUND cuyo resultado es el 14% la cual se encuentra dentro de los parámetros establecidos para la titulación, por lo tanto considero apta para la aprobación respectiva.

TUTOR DE TESIS


DR. CARLOS PAZ SÁNCHEZ MSC



Universidad Técnica de Babahoyo

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADO

CERTIFICACIÓN

Dr. Carlos Paz Sánchez. Msc, Tutor de Tesis, a petición de la parte interesado.

CERTIFICO; que la presente Tesis, elaborada por la Dra. Patricia Ayala Esparza, con el tema "FALENCIAS EN LA GESTIÓN OPERATIVA Y SUS REPERCUSIONES EN LA ATENCIÓN A LA DEMANDA MASIVA DE SERVICIOS DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL MARTIN ICAZA, DE LA CIUDAD DE BABAHOYO". La misma que fue revisada, asesorada y orientada en todo proceso de elaboración, además fue sometida al análisis de Software Antiplagio URKUND, cuyo resultado es el 14% la cual se encuentra dentro de los parámetros establecidos para la titulación por lo tanto considero apta para la aprobación respectiva.

URKUND

Document: [TESIS PATRICIA JUNIO 2015.docx](#) (D15014963)

Submitted: 2015-03-05 11:19 (-05:00)

Submitted by: Centro de Postgrados (cepec@urb.edu.ec)

Receiver: centro.de.postgrados.urb@analisis.urkund.com

Message: PATRICIA AYALA ESPARZA [Show full message](#)

14% of this approx. 21 pages long document consists of text present in 19 sources.

List of sources	
<input type="checkbox"/>	1423711157_877_Escuela%20Superior%20Politecnica%20de%20Babahoyo%202015.docx
<input type="checkbox"/>	ENCUESTAS.docx
<input type="checkbox"/>	http://www.un.org/en/ecosoc/yubn/odf10/guatemala_english_ecosoc_final.pdf
<input type="checkbox"/>	143608733_120_Purificacion%20By%20No%20Rescrible.docx
<input type="checkbox"/>	ESTADISTICA GRAFICOS.docx
<input type="checkbox"/>	TIPOS DE GRAFICOS ESTADISTICOS.docx
<input type="checkbox"/>	http://www.int-civ/files/4%20-%20statistiques/4%20-%20%20Publications%20
<input type="checkbox"/>	TIPOS DE GRAFICOS ESTADISTICOS.docx
<input type="checkbox"/>	http://unstats.un.org/unsd/gender/Ghana_Jan2009.pdf.pdf
<input type="checkbox"/>	https://estebanyjuliano.com/investigadores/bb.files.wordpress.com/2011/07/proyecto

Urkund's archive: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO / TESIS PATRICIA JUNIO 2015.docx

1. INTRODUCCION Por medio de la presente investigación me propongo determinar las Falencias en la calidad operativa y sus repercusiones en la demanda masiva de servicios de emergencia en el "Hospital Martin Icaza", de la ciudad de Babahoyo, para lo cual es importante identificar las oportunidades y amenazas que se pueden presentar a largo plazo en esta Institución como parte integrante del Ministerio de Salud, de acuerdo a la Constitución y leyes vigentes, que invocan al buen vivir, planteando estrategias, por ser el medio o vía para la obtención de los objetivos de la organización. La estrategia en el área de la salud es el arte de entremezclar el análisis interno y la sabiduría utilizada por los dirigentes para crear valores, de los recursos y habilidades que ellos controlan. Para aplicar la estrategia de calidad en estas unidades de servicio sanitario, debe considerarse: • Identificar los criterios de los clientes (pacientes), respecto a la calidad de servicio que se está ofreciendo en los actuales momentos por parte del recurso humano de la Institución. • Buscar y detectar de manera sistemática nuevas oportunidades para brindar servicio de calidad. • Distribución óptima de los recursos humanos y económicos con que cuenta el Ministerio de Salud, para esta Institución. • Mejora de las funciones de integración, coordinación y control de gestión administrativa de todos sus recursos. La presente investigación presenta un tema de estudio novedoso porque siendo su principal objetivo determinar las "Falencias en la calidad operativa y sus repercusiones en la demanda masiva de la servicios de emergencia en el Hospital Martin Icaza, de la ciudad de Babahoyo", esto nos permite sustentar de manera teórica cuales deben ser los recursos operativos para brindar un eficiente servicio de salud en el sector público, para competir en calidad con el sector privado, dirigiendo nuestro servicio a los sectores mas necesitados de la población.

71. INTRODUCCION Por medio de la presente investigación me propongo determinar las Falencias en la calidad operativa y sus repercusiones en la demanda masiva de servicios de emergencia en el "Hospital Martin Icaza", de la ciudad de Babahoyo, para lo cual es importante identificar las oportunidades y amenazas que se pueden presentar a largo plazo en esta Institución como parte integrante del Ministerio de Salud, de acuerdo a la Constitución y leyes vigentes, que invocan al buen vivir, planteando estrategias, por ser el medio o vía para la obtención de los objetivos de la organización. La estrategia en el área de la salud es el arte de entremezclar el análisis interno y la sabiduría utilizada por los dirigentes para crear valores, de los recursos y habilidades que ellos controlan. Para aplicar la estrategia de calidad en estas unidades de servicio sanitario, debe considerarse: • Identificar los criterios de los clientes (pacientes), respecto a la calidad de servicio que se está ofreciendo en los actuales momentos por parte del recurso humano de la Institución. • Buscar y detectar de manera sistemática nuevas oportunidades para brindar servicio de calidad. • Distribución óptima de los recursos humanos y económicos con que cuenta el Ministerio de Salud, para esta Institución. • Mejora de las funciones de integración, coordinación y control de gestión administrativa de todos sus recursos. La presente investigación presenta un tema de estudio novedoso porque siendo su principal objetivo determinar las "Falencias en la calidad operativa y sus repercusiones en la demanda masiva de la servicios de emergencia en el Hospital Martin Icaza, de la ciudad de Babahoyo", esto nos permite sustentar de manera teórica cuales deben ser los recursos operativos para brindar un eficiente servicio de salud en el sector público, para competir en calidad con el sector privado, dirigiendo nuestro servicio a los sectores mas necesitados de la población.

Certificación que confiero para fines legales.

Atentamente;

Dr. Carlos Paz Sánchez. Msc
TUTOR DE TESIS

CERTIFICACION DEN TUTOR

Certifico, que el presente trabajo investigativo desarrollado previo a la obtención del Título de Magister en Gerencia en Servicios de Salud, por la Dra. Patricia Ayala Esparza, cuyo tema es **“FALENCIAS EN LA GESTIÓN OPERATIVA Y SUS REPERCUSIONES EN LA ATENCIÓN A LA DEMANDA MASIVA DE SERVICIOS DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL MARTIN ICAZA, DE LA CIUDAD DE BABAHOYO”**, se ajusta a las normas establecidas por el Centro de Postgrado y Educación Continua de la Universidad Técnica de Babahoyo, por lo cual autorizo su presentación para los fines pertinentes.

Babahoyo, 16 Septiembre del 2015

Dr. Carlos Paz Sánchez Msc.

TUTOR DE TESIS

AGRADECIMIENTO

A mis padres Lila y Enrique por ser los pilares fundamentales en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo. Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.

Dejo constancias de mi agradecimiento a los profesores de la universidad técnica de Babahoyo por impartirnos todas sus sabias enseñanzas, de manera especial al Dr. Carlos Paz Sánchez, Msc, por dirigirme acertadamente en mi tesis Gracias por ese apoyo y confianza.

DEDICATORIA

La concepción de este proyecto está dedicada a mis padres, pilares fundamentales en mi vida. Sin ellos, jamás hubiese podido conseguir lo que hasta ahora. Su tenacidad y lucha insaciable han hecho de ellos el gran ejemplo a seguir y destacar, no solo para mí, sino para mis hermanas y familia en general.

DECLARACION DE AUTORIA

PATRICIA AYALA ESPARZA, portadora de la cedula de identidad N° 1201131131, declaro que soy autora del presente trabajo de investigación, titulada "FALENCIAS EN LA GESTIÓN OPERATIVA Y SUS REPERCUSIONES EN LA ATENCIÓN A LA DEMANDA MASIVA DE SERVICIOS DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL MARTIN ICAZA, DE LA CIUDAD DE BABAHOYO", el mismo que es original, autentico y personal.

Todos los efectos académicos legales que se desprenden del presente trabajo, es responsabilidad exclusiva del autor.

Dra. Patricia Ayala Esparza

POSTGRADISTA

ÍNDICE

Resumen	8
Abstrac	9
Introducción	10
Tema	12
Marco contextual	13
Contexto internacional	13
Contexto nacional	14
Contexto institucional	16
Situación problemática	17
Planteamiento del problema	18
Problema general	18
Problemas específicos	18
Delimitación de la investigación	19
Justificación	19
Objetivos de la investigación	21
Objetivo general	21
Objetivos específicos	22
Marco teórico	22
Marco conceptual	22
Referencia teórica	36
Postura teórica	43
Hipótesis	45
Hipótesis general	45
Hipótesis Derivadas	45
Operacionalización de variables	46
Análisis e interpretación de resultados	48
Encuestas aplicada a Médicos	48

Encuestas aplicadas a personal de Enfermería	56
Encuestas aplicadas a pacientes	64
Conclusiones y recomendaciones	72
Conclusiones	72
Recomendaciones	73
Propuesta aplicada	75
Alternativa obtenida	75
Alcance de la alternativa	75
Aspectos básicos de la alternativa	76
Objetivos de la alternativa	76
Desarrollo de la Propuesta	77
Bibliografía	84
Anexos	86

RESUMEN

Esta investigación tiene por finalidad "Indagar la repercusión de las falencias del recurso humano que labora en el Hospital Martin Icaza, de la ciudad de Babahoyo, sobre la demanda masiva de los servicios prestados por esta unidad médica", por medio del estudio se ha obtenido el criterio de pacientes, personal médico y de enfermería, quienes han permitido identificar los puntos críticos de la atención del departamento de Emergencia, hacia donde se dirigió la investigación. Siendo un estudio administrativo se ha determinado las falencias del proceso administrativo en lo que respecta a la atención a los usuarios, considerando diversas variables, entre ellas: equipamiento, personal disponible, espacio del Departamento, número de usuarios, y procesos de gestión, todo esto con una sola finalidad, que el servicio público que ofrece esta institución sea de calidad y calidez a favor de los usuarios, que son personas en su gran mayoría de sectores de nivel medio-bajo de la sociedad fluminense. Al final del presente informe se plantea una propuesta de intervención, en la misma se describe el entorno donde se desarrolló la investigación, para un mejor entendimiento se presenta un mapa de procesos del Área de Emergencias del Hospital Martin Icaza de la ciudad de Babahoyo.

ABSTRAC

This investigation has for purpose "to Investigate the repercussion of the weaknesses of the human resource that works in the Hospital Martin Icaza, of the city of Babahoyo, on the massive demand of the services rendered for this medical unit", by means of the study the approach has been obtained of patient, medical personnel and of infirmary who you/they have allowed to identify the critical points of the attention of the department of Emergency, toward where he/she went the investigation. Being an administrative study the weaknesses of the administrative process has been determined in what concerns to the attention to the users, whereas clause diverse variables, among them: equipment, personal available, I space of the Department, number of users, and administration processes, all this with a single purpose that the public service that he/she offers this institution is of quality and warmth in favor of the users that are people in its great majority of sectors of half-low level of the society fluminense. At the end of the formless present he/she thinks about an intervention proposal, in the same one the environment is described where the investigation, for a better understanding was developed a map of processes of the Area of Emergencies of the Hospital Martin Icaza of the city of Babahoyo it is presented.

1. INTRODUCCIÓN

Por medio de la presente investigación me propongo determinar las Falencias en la calidad operativa y sus repercusiones en la demanda masiva de servicios de emergencia en el "Hospital Martín Icaza", de la ciudad de Babahoyo, para lo cual es importante Identificar las oportunidades y amenazas que se pueden presentar a largo plazo en esta Institución como parte integrante del Ministerio de Salud, de acuerdo a la Constitución y leyes vigentes, que invocan al buen vivir, planteando estrategias, por ser el medio o vía para la obtención de los objetivos de la organización.

La estrategia en el área de la salud es el arte de entremezclar el análisis interno y la sabiduría utilizada por los dirigentes para crear valores, de los recursos y habilidades que ellos controlan. Para aplicar la estrategia de calidad en estas unidades de servicio sanitario, debe considerarse:

- Identificar los criterios de los clientes (pacientes), respecto a la calidad de servicio que se está ofreciendo en los actuales momentos por parte del recurso humano de la Institución.
- Buscar y detectar de manera sistemática nuevas oportunidades para brindar servicio de calidad.

- Distribución óptima de los recursos humanos y económicos con que cuenta el Ministerio de Salud, para esta Institución.
- Mejora de las funciones de integración, coordinación y control de gestión administrativa de todos sus recursos.

La presente investigación presenta un tema de estudio novedoso porque siendo su principal objetivo determinar las “Falencias en la calidad operativa y sus repercusiones en la demanda masiva de la servicios de emergencia en el Hospital Martin Icaza, de la ciudad de Babahoyo”, esto nos permite sustentar de manera teórica cuales deben ser los recursos operativos para brindar un eficiente servicio de salud en el sector público, para competir en calidad con el sector privado, dirigiendo nuestro servicio a los sectores más necesitados de la población.

También en este documento planteo las hipótesis, que son supuestos que vamos a lograr por medio de la investigación. Estas hipótesis se verifican por medio de las encuestas que se aplicaran, y que están descritas en el interior del documento de manera explícita. El periodo del estudio se presenta en un gráfico de Gantt, donde se detalla cada uno de los pasos que se van a desarrollar con la dirección del tutor respectivo.

2. TEMA DE INVESTIGACIÓN

“Falencias en la gestión operativa y sus repercusiones en la atención a la demanda masiva servicios de emergencia en el Hospital Martin Icaza, de la ciudad de Babahoyo”

3. MARCO CONTEXTUAL

3.1 Contexto Internacional

En España, las emergencias médicas se dan en dos áreas de asistencia consideradas principales, estas son: el hospitalario, por medio de las urgencias que se desarrollan en los hospitales. El segundo caso es la atención extra-hospitalaria, el mismo que se desarrolla de acuerdo a la legislación y modalidad de cada país.

“Entre las características del sistema sanitario español estructurado en torno al Sistema Nacional Salud está la integración de todos los recursos públicos en el servicio de salud de cada Comunidad Autónoma, siendo a su vez la provisión de estos servicios de gestión mayoritariamente pública. Asimismo la continuidad asistencial entre atención primaria y especializada es uno de los objetivos esenciales de este modelo sanitario”. (Lideres, 2013)

Se dice que la atención de emergencias y urgencias médicas está dirigida a mejorar la asistencia a los pacientes en estado crítico, atención que se da desde el momento que presenta los síntomas, hasta que el mismo se reintegre a la sociedad en perfecto estado.

En España, existen diferentes niveles de atención de urgencias, entre ellos: “el de atención primaria más o menos incardinada con los servicios de emergencia, los servicios de emergencia y

urgencia extra-hospitalarios y las unidades de urgencias hospitalarias.

Por otra parte, *“los servicios de emergencia médica extra-hospitalaria se definen como una organización funcional que realiza un conjunto de actividades secuenciales humanas y materiales, con dispositivos fijos y móviles, con medios adaptados, coordinados, iniciados desde el mismo momento en el que se detecta la emergencia médica, que tras analizarlas necesidades, asigna respuesta sin movilizar recurso alguno o bien desplaza sus dispositivos para actuar in situ, realizar transporte sanitario y procede y transferir al paciente al centro adecuado de tratamiento definitivo”*(SEMS, 2009).

La atención de emergencia o urgencias médicas, forma parte del sistema de salud que permite la atención oportuna de los enfermos en estado crítico, el cual necesita de cuidados hospitalarios y extra-hospitalarios a futuro.

3.2 Contexto Nacional

“El Ministerio de Salud Pública, como autoridad sanitaria nacional para cumplir con su rol de rectoría ha establecido un conjunto de lineamientos de política y operativos para garantizar el derecho a la salud; en este sentido el Modelo de atención Integral de Salud

(MAIS-FCI), organiza y construye los procesos de organización, prestación, gestión y financiamiento con la finalidad de construir el Sistema Nacional de Salud.

Uno de los objetivos del MAIS es ofertar las prestaciones de salud en los diferentes niveles de atención, cuya misión es la atención integral de las personas, familias y comunidades en un espacio poblacional determinado, integrando y consolidando la estrategia de Atención Primaria de Salud (APS) Renovada en los tres niveles de atención, reorientando los servicios de salud hacia la promoción de la salud y prevención de la enfermedad; además de fortalecer la recuperación, rehabilitación, cuidados paliativos y atención prehospitalaria para brindar una atención integral, de calidad y en red, con énfasis en la participación organizada de los sujetos sociales; y con profundo respeto a las personas en su diversidad y su entorno(MSP, 2013).

La Red de establecimientos de servicios de salud, funciona en el país y es el elemento central para la implementación del Modelo de Atención Integral de Salud – MAIS-.

Se debe señalar que el nuevo modelo de salud considera de manera importante el aporte del usuario, quien debe exponer sus necesidades del servicio médico, incluso aquí entra en acción la valoración de la calidad del servicio.

Esto se desarrolla por medio de un proceso continuo en la atención a los ciudadanos que tienen problemas de salud y necesitan atención, también es necesario que se incorpore al proceso de tratamiento la medicina ancestral y también las alternativas.

3.3 Contexto Institucional

El ámbito de la investigación es el Hospital Provincial "Martín Icaza", es una institución que se encuentra ubicada en la ciudad de Babahoyo, en la parroquia urbana Camilo Ponce Enríquez, en el sector conocido como "El Cafetal", denominándose Hospital Provincial "Martín Icaza", el sistema reglamentario de constitución de este ente, se encuentra regulado por el Ministerio de Salud Pública.

Esta institución de salud inicia sus actividades en la ciudad de Babahoyo en el año de 1852, obtuvo su personería jurídica varios años después, mediante acuerdo otorgado por el Ministerio de Salud Pública, publicado en el Registro Oficial N°. 184, en la conformación de las áreas de salud, de enero, 14 de 1997 y el Modelo de Autonomía de Gestión de los servicios de salud en hospitales y áreas de salud, se publicó en el Registro Oficial. N° 198 de Mayo 16 de 1999, por lo que se crea la nueva estructura de las áreas de salud en la provincia de Los Ríos, estableciéndose como una unidad de hospitalización de segundo nivel, categoría

Provincial. El estudio específicamente se desarrollara en el área de Recursos Humanos.

4. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

Actualmente la gestión operativa del Hospital Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo tiene problemas como consecuencia de una demanda masiva de servicio en el área de Emergencia, esto no permite prestar una asistencia de calidad. Esta demanda es originada por los pacientes que acuden a esta casa de salud estatal, y que no se sienten conformes con la calidad del servicio por ellos recibidos, porque existe una publicidad gubernamental que indica que estas instituciones cuentan con equipamiento, medicinas y recursos humanos que deben brindar un servicio con "calidad y calidez").

La problemática detectada y que merece atención primordial es: Descoordinación en el proceso operativo de atención al cliente (paciente), lo que conlleva a la insatisfacción por parte del mismo; masificación de pacientes que sobrepasa la capacidad operativa del Hospital, deficiencia en el manejo del recurso humano para optimizar su utilización por medio de eficiencia y eficacia en su gestión operativa; insuficiente número de personal Médico para la

atención al público. Estos son los problemas detectados y que por medio de la investigación se busca superarlos en beneficio de la sociedad.

5. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

5.1. Problema General

¿De qué manera repercuten las falencias del recurso humano que labora en el Hospital Martin Icaza, de la ciudad de Babahoyo, en la demanda masiva de los servicios prestados por esta unidad médica?

5.2. Subproblemas

- ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio de Emergencia que presta el Hospital Martin Icaza de la ciudad de Babahoyo, con el recurso humano que posee?
- ¿Cómo actúa operativamente el recurso humano ante la demanda de los usuarios de servicios de salud?
- ¿Cómo mejorar la gestión operativa del área de Emergencia del Hospital Martin Icaza?

6. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Objeto de Estudio: Calidad de la atención del Hospital Martín Icaza, de la ciudad de Babahoyo

Campo de acción: Atención en el área de emergencia.

Lugar: La investigación se desarrolla en el Hospital Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo

Sector: Parroquia urbana Camilo Ponce

Área: Atención ambulatoria

Tiempo: De enero a agosto de 2014

7. JUSTIFICACIÓN

La investigación se justifica porque es una realidad visible la problemática que existe en el área de Emergencia del Hospital Martín Icaza, de la ciudad de Babahoyo, donde se observa toda hora aglomeración de personas por atención médica ambulatoria, poco personal médico y de asistencia (enfermeras), además a esto hay que agregar que se nota que existe una mala disposición de procedimientos, todo lo citado indica la necesidad del presente estudio.

Esta investigación es importante porque se va a identificar como la gestión operativa influye en la calidad de servicio, determinada en base a la gestión del recurso humano, también se establecerá los lineamientos para que el personal médico, administrativo y de servicios, brinden una buena atención a los pacientes – usuarios, que concurren por el requerimiento de sus servicios.

Es necesario indicar que el servicio de las instituciones de salud en el área de emergencia y cuidados intensivos (UCI), existe una grave problemática, por la cantidad de usuarios que acuden a las instituciones del sector público, como es el caso del Hospital Martín Icaza de esta ciudad.

Sobre todo considerando que existe una gran publicidad ofertando los servicios de salud pública, lo cual ha aumentado el número de pacientes que acuden a este servicio, lo cual en momentos saturan la disponibilidad y esto conlleva a criterios de los usuarios de un mal servicio, para lo cual es necesario optimizar los procedimientos, lo cual se logra aplicando de manera técnica y científica el manejo del recurso humano, esta es la importancia de esta investigación, la cual se justifica porque vamos a buscar una solución a esta problemática de servicio de salud determinado por medio de la observación.

También es importante la investigación porque por medio de ella voy a determinar su infraestructura, el recurso humano existente y los equipos que posee para tratar las diferentes enfermedades de los clientes (pacientes) que día a día acuden a esta institución de salud.

El aporte de la investigación es grande porque se va a buscar una solución de organización administrativa, para que la operatividad del Departamento de Emergencias sea ágil y de calidad, beneficiando a los usuarios de Babahoyo y de toda la provincia que acuden en busca de tratamiento médico ambulatorio.

8. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

8.1. Objetivo General

Indagar la repercusión de las falencias del recurso humano que labora en el Hospital Martín Icaza, de la ciudad de Babahoyo, sobre la demanda masiva de los servicios prestados por esta unidad médica.

8.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de calidad del servicio de Emergencia que presta el Hospital Martin Icaza de la ciudad de Babahoyo, con el recurso humano que posee.
- Analizar cómo actúa operativamente el recurso humano ante la demanda de los usuarios de servicios de salud.
- Diseñar un modelo de calidad de la atención que mejore la actuación del talento humano del Hospital Martin Icaza de la ciudad de Babahoyo para satisfacer la demanda masiva de servicio de Emergencia.

9. MARCO TEÓRICO

9.1. Marco Conceptual

Modelo de Gestión en Red de salud.- “El Modelo de Gestión en Red incorpora a todos los actores (establecimientos que interactúan en una red territorial) como responsables de los resultados sanitarios de su población.

Una red es un conjunto de personas u organizaciones, formales o informales, con su propia identidad, que independiente de su

tamaño, régimen de propiedad y nivel de complejidad, comparten objetivos comunes, una misión explícita y generan actividades suficientemente definidas, diferenciadas y complementarias entre sí, que se entrelazan e interconectan con una multiplicidad de otras redes formales e informales en pro de objetivos también compartidos.

Una red puede poseer un territorio o población determinada, una estructura funcional y/o administrativa semejante a un sistema abierto y los componentes relacionarse entre sí de diversos modos: horizontal, voluntario, complementario y flexible. Desarrolla o adopta capacidad de coordinación, comunicación y gestión de la información y procedimientos para acreditar, calificar y reconocer a sus unidades, definiendo las características generales de ellas y sus propias normas de funcionamiento.

El lenguaje, la comunicación y los sistemas de información, son claves para la calidad de los vínculos, la efectividad de la red y su capacidad de adaptación. Las redes exitosas requerirán de claridad en los mecanismos de toma de decisiones, en la resolución de conflictos y en mecanismos de soporte financiero y de control de gestión coherentes con sus objetivos.

Por otra parte, la efectividad sanitaria exige a cada punto de una red, adaptar sus procesos productivos a las nuevas exigencias

epidemiológicas y a las crecientes expectativas de los usuarios. Esto implica revisar críticamente la opinión de los usuarios, la relación costo-efectividad de las acciones y la calidad de sus procesos productivos, la adaptabilidad de sus recursos humanos, y las modalidades que adopta para organizar y gestionar su estructura y recursos”(MSP, 2013).

Calidad. Grado de perfección o de eficacia en que un producto satisface los requerimientos de aptitud establecidos para determinado uso o consumo, y que se halla en estrecha relación con las condiciones técnicas y necesidades que debe satisfacer.

Calidad de servicio.- “Cuando hablamos de servicio no podemos intentar la verificación de su calidad a través de un departamento de aseguramiento de calidad, pues la mayoría de las veces el cliente sólo tiene oportunidad de evaluar el servicio hasta que ya se está desarrollando. Un plan de supervisión para mejorar la calidad en el servicio sólo ocasionaría más lentitud de respuesta con el cliente y no evitaría siquiera, una cuarta parte de los problemas que se suscitan.

En el caso del servicio no se pueden estandarizar las expectativas del cliente, debido a que cada cliente es distinto y sus necesidades de servicio también lo son aunque en apariencia todos requieren el mismo servicio. Es por esta supuesta subjetividad del servicio que

hemos detectado que no se pueden dictar recetas o procedimientos inflexibles para mantener”(Gideca.net, 2013)

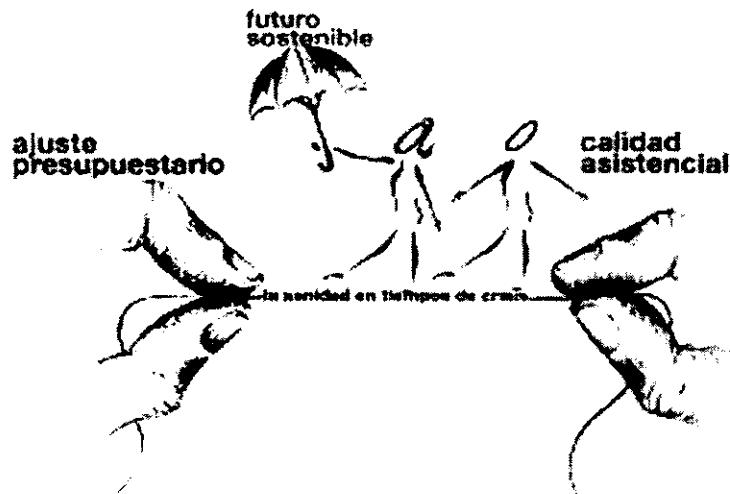
Calidad en el área de la salud

La visión de los hospitales se sustenta en varios factores, todos ellos muy importantes que tienen que ser analizados. El servicio de calidad es vital en las instituciones de salud, sobre todo para presentar una visión favorable por parte de los usuarios, y que la institución pueda tener un buen criterio respecto al servicio prestado por médicos, administrativos y personal de servicio, lo cual dará a la institución prestigio.

Como organización la visión tiene que ser estructurada por los directivos de la casa asistencial, y que todos los que están comprometidos con la misma deben de colaborar para que el hospital cumpla con sus objetivos y alcancen las metas proyectadas a futuro. Aquí debe el directivo demostrar su capacidad para la toma de decisiones y el liderazgo sobre sus subalternos.

La visión institucional debe plantear cambios en busca de la excelencia en la prestación de servicios médicos, y también se debe considera la mejora continua en beneficio de los usuarios. Es decir, debe plantearse una visión institucional que lleve a la calidad

del servicio, para lo cual una vez se hace hincapié que todo el talento humano involucrado debe realizar sus tareas de la mejor manera, para que los usuarios se sientan satisfechos por la atención recibida.



Por medio de la visión una casa asistencial logra sus metas, esto se da en base al cambio de actitud de los integrantes del colectivo hospitalario, buscando siempre lograr el éxito por medio de la atención al usuario.

Es fundamental que un Hospital Público busque cumplir su visión, pero esto muchas veces es una tarea bastante difícil porque existe una serie de normativas a seguir, también hay que considerar que su supervivencia depende del Estado por los fondos que asignen presupuestariamente para su mantenimiento y prestación de

servicio gratuito a favor de las personas que acuden en busca de sanación a los males que les aquejan.

Capacitación.- Es una actividad planeada y basada en las necesidades reales del Hospital, orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes de sus trabajadores, su principal objetivo es aportar un personal capacitado y desarrollado para que desempeñe bien sus funciones, satisfaciendo necesidades presentes y previendo necesidades futuras respecto a la preparación y habilidades de los trabajadores.

Controles Administrativos.- Comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos de una entidad o empresa, que están relacionados principalmente con la eficiencia de las operaciones administrativas y con la adhesión a las políticas gerenciales y que, por lo común, sólo tienen que ver, de manera indirecta, con los controles y registros financieros.

Comunicación: Acción y efecto de comunicar o comunicarse. Trato correspondencia entre dos personas. Papel escrito en que se comunica oficialmente algunas cosas. Unión que se establece entre ciertas cosas.

Creatividad: Es la capacidad que tiene el ser humano para inventar crear o transformar algo.

Departamento de Emergencias.- El Departamento de Emergencias (ED), a veces denominado Accidentes y Emergencia (A & E), Urgencias (ER), Emergency Ward (EW), o Departamento de accidentes es un hospital o departamento de atención primaria que ofrece un tratamiento inicial de pacientes con un amplio espectro de enfermedades y lesiones, algunas de las cuales pueden ser potencialmente mortales y requieren atención inmediata.

En algunos países, los servicios de urgencias se han convertido en importantes puntos de entrada para quienes no tienen otros medios de acceso a la atención médica. Personal de los equipos de tratamiento de pacientes de emergencia y proporcionar apoyo a los miembros de la familia. Los servicios de emergencia de la mayoría de los hospitales operan todo el día, aunque los niveles de dotación de personal intenten de reflejar el volumen de pacientes. La mayoría de los pacientes buscan el Departamento de Emergencia en la tarde y horas de la noche, y la dotación de personal refleja este fenómeno

Estructura Orgánica.- Se dice así, a la organización formal de los diferentes niveles jerárquicos que existe en una organización, donde se presenta una imagen de la división de funciones, la relación y coordinación que existe dentro de una institución entre

sus diferentes departamentos o unidades operativas, esta estructura es la que permite cumplir con los objetivos y llegara las metas propuestas.

Evaluación.- “Proceso que tiene como finalidad determinar el grado de eficiencia y eficacia con que han sido empleados los recursos destinados a alcanzar los objetivos previstos, posibilitando la determinación de las desviaciones y la adopción de medidas correctivas que garanticen el cumplimiento adecuado de las metas presupuestadas”(Schultz Pérez, 2011).

Expediente Único de Personal.- Conjunto de documentos debidamente ordenados y asegurados en un orden cronológico dentro de una carpeta, los cuales constituyen la historia laboral del trabajador.

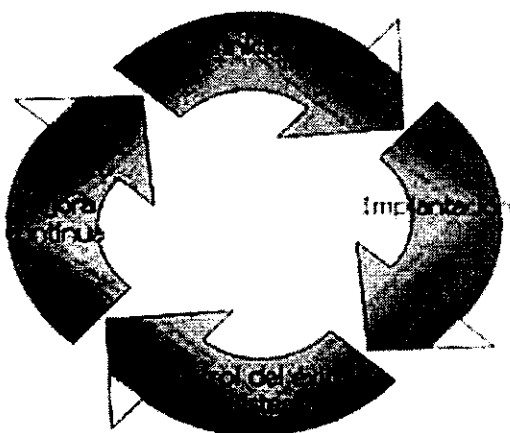
Función.- Es el conjunto de acciones que se realizan con la finalidad de cumplir con los objetivos institucionales, estas acciones deben estar enmarcadas en normativas específicas para los distintos del sector público, en el caso de las organizaciones privadas estas se dan por medio de políticas organizacionales.

Líder: Individuo que ejerce mayor grado de influencia dentro de un determinado grupo social. Director, jefe, conductor de un partido político, de un grupo o de una colectividad.

Motivación: Acción que se ejerce para hacer más atractivo o interesante lo que se pretende lograr. Es el trasfondo psíquico, impulsor, que sostiene la fuerza de la acción señala su dirección.

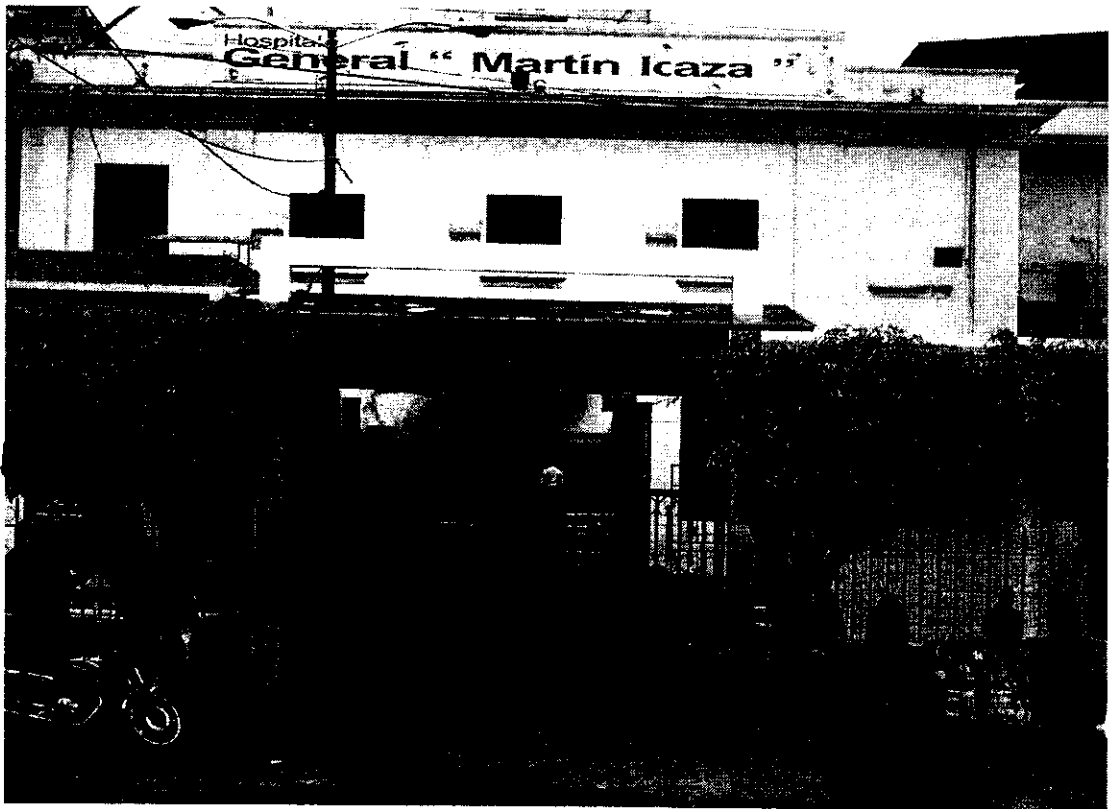
Misión en el servicio hospitalario. Es habitual evidenciar que algunos miembros del personal que labora en un Hospital, no tienen una idea clara de la causa de la existencia de la institución y que se busca conseguir, es decir que no haya un sentido de misión tangible que oriente las acciones del hospital.

Para definir la misión de un hospital es importante superar los problemas del burocratismo, que lleva a la inercia administrativa que no permite el cambio en la gestión operativa, con la finalidad de llegar a la calidad en el servicio prestado. Las actividades en las instituciones públicas son rutinarias que se convierte en un inmovilismo perjudicial que desperdicia los recursos del estado y perjudica al usuario del servicio de salud,



La segunda amenaza radica en que el hospital redefine su rumbo, pero esto no es consecuencia de una reflexión integral del cuerpo humano que labora en el mismo, sino que es iniciativa de un grupo que busca intereses ocultos dentro de la institución, los mismos que forman parte de la organización. Esto origina inestabilidad.

Las instituciones de salud representa para el estado un importante egreso económico, este sale del presupuesto público, en el área de salud se ha incrementado de manera considerable, para beneficio de los usuarios, pero a pesar de la inversión estatal como resultado de la gratuidad la demanda sobrepasa la capacidad operacional, lo cual muchas veces origina grandes colas para la atención.



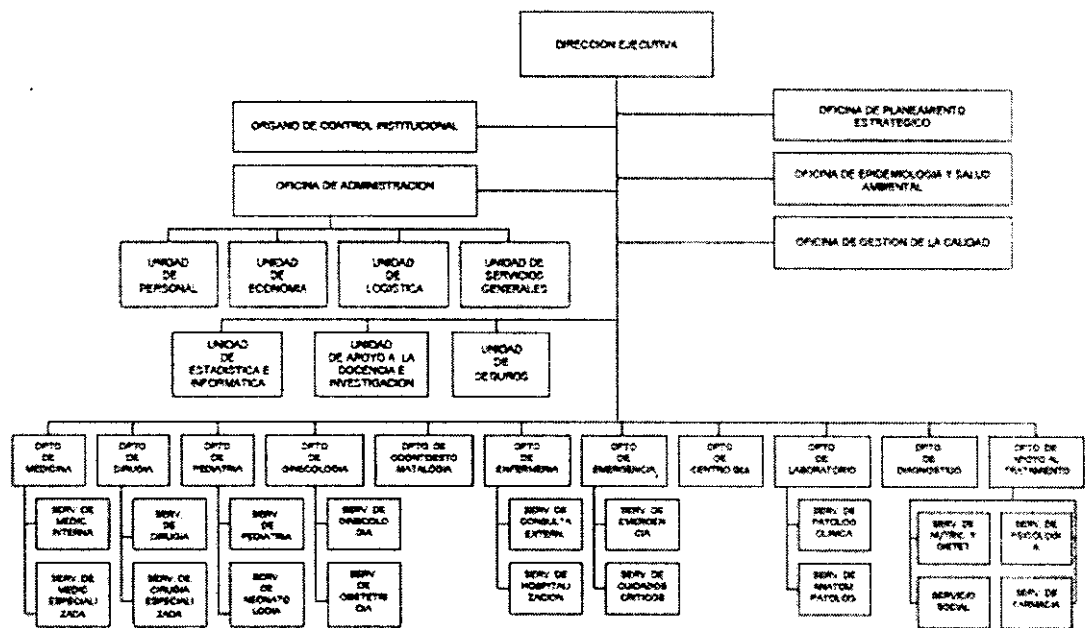
Necesidad: Es lo imprescindible o sea lo necesario para satisfacer las demandas de la vida a fin de conservarla.

Nivel Jerárquico.- Se dice que el nivel jerárquico es la estructura organiza administrativa de una organización, donde se distribuyen las diferentes unidades internas, las mismas que están claramente definidas de acuerdo al nivel de toma de decisiones, siempre de arriba hacia abajo.

Organigrama.- Es la representación gráfica de una organización del sector público o privado, y sirve para diagramar el nivel

jerárquico existente y las funciones del personal que labora en la institución.

Un organigrama que refleje las reales condiciones de cualquier entidad, constituye un buen instrumento auxiliar de análisis de la organización, pues revela las duplicaciones, relaciones de múltiple dependencia, excesivas funciones de supervisión, entre otros defectos organizativos.



Organigrama analítico.- Gráfico esquemático sobre la estructura total de un organismo, incluyéndose en él todas las unidades menores y los niveles más simples y todas las interrelaciones existentes.

Organigrama de personal.- Representación gráfica a base del organigrama estructural que incluye un detalle de la denominación, jerarquía y nombre del funcionario que dirige cada unidad organizativa, como también el número y clase de personal con que cuenta cada repartición administrativa y de servicio.

Organismo administrativo.- Conjunto de unidades y de personas constituido formalmente para alcanzar, con la mayor eficiencia y efectividad, determinados objetivos comunes, inasequibles individualmente.

Planeamiento en el área de la salud. La exigencia de la coordinación y la integración en el campo de la sanidad es muy importante como en el resto de las organizaciones, por esto se debe tener en consideración lo siguiente:

- determinación de la misión que regirá todo el comportamiento y el desarrollo organizacional.
- orientación al mercado (hacia donde se quiere dirigir la prestación).
- análisis de la potencialidad de crecimiento.
- potencialidad de cambios o aplicación de tecnología.
- Ubicación geográfica.

- *Sistema de internación o de ambulatorios.*

Racionalizar.- Ejecutar cualquier actividad propia del hombre con una disposición metódica, fundamentándose en la capacidad de la razón y de las experiencias en el trabajo, evitando aquello que no es preciso o necesario efectuar.

La racionalización cabal se práctica mediante la adecuación y aplicación de un conjunto de técnicas y de sistemas en la realización de determinadas actividades o en la ejecución de específicos trabajos de acuerdo con los mejores atributos del hombre, convirtiéndose, de esta manera, en un efectivo antídoto contra el empirismo y la improvisación, tanto en el campo del control y de la producción, como en la obtención de calidad de los materiales, en el análisis de tiempos y movimientos y en el estudio de los medios para que el hombre produzca más con menor costo y esfuerzo o sea que ejecute sus labores de la manera más eficiente y económica.

Selección de Personal. Análisis cuidadoso de las finalidades de un determinado cargo a fin de poder establecer los requisitos necesarios de la persona que lo va a ocupar. Esto exige una investigación de la capacidad, habilidad y honestidad de los candidatos, mediante un concurso de merecimientos y pruebas de conocimientos de acuerdo con la naturaleza de cada puesto, con el

objeto de garantizar el eficiente desempeño en las funciones y actividades asignadas a cada ubicación.

9.2. Referencia teórica

9.2.1 Antecedentes investigativos.

En la Universidad Autónoma de Tamaulipas en el año 2010 se realizó una investigación titulada "ESTRATEGIAS DE ADMINISTRACIÓN DEL CAPITAL DE TRABAJO Y LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN INSTITUCIONES HOSPITALARIAS DEL SECTOR PÚBLICO. CASO: HOSPITAL INFANTIL DE TAMAULIPAS", en ella se indica que "La necesidad de los individuos de garantizar su salud, y en general, la necesidad de los países de contar con individuos sanos que figuran como factor determinante de un desarrollo progresivo, obligan al hospital a trabajar dentro del contexto de la calidad y el uso eficiente de los recursos, con el objetivo de brindar un servicio confiable y capaz de responder a las crecientes expectativas de la población" (González, 2010).

En esta investigación se demuestra la importancia de la administración de las instituciones públicas hospitalarias, este es el único medio para optimizar los recursos humanos y ofrecer un servicio de la calidad, en nuestro caso en el área de emergencias.

9.2.2 Bases teóricas

Actualmente, muchos proyectos de desarrollo en América Latina y el Caribe incluyen componentes de reforma de la administración pública o se realizan en un contexto de reformas y son afectados por ellas. Hay proyectos y programas cuyo propósito fundamental es reformar la administración pública. Todo ello se deriva de la percepción de que hay grandes ineficiencias en el sector público que afectan.

En el Ecuador “Los servicios de urgencias permanecen abierto las 24 horas, buscando solucionar problemas básicos, pero se encuentra con los conflictos: 1) la forma de prestar asistencia a los que necesitan objetivamente atención de urgencias para solucionar los problemas críticos que presentan; y, 2) la informal que consiste en responder y tratar la demanda subjetiva de atención sanitaria a los que acuden con razón o sin ella pero, no siempre es posible satisfacer todas las demandas”(MSP, MANUAL OPERATIVO RED NACIONAL INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD, 2013).

En los últimos años en el Ecuador y en el mundo uno de los mayores problemas es la atención de urgencias médicas, denominado en nuestro país como el Área de Emergencia, en el Ecuador a partir del año 2008, con la vigencia de la nueva Constitución de la República, existe un incremento alarmante de

usuarios que asisten a esta unidad médica dentro de los hospitales, muchas de las mismas pueden ser valoradas y tratadas en los subcentros y Centros que se encuentran ubicados sectorizados por parroquias y comunidades.

Este fenómeno también afecta a todas las instituciones del sistema de salud, se considera que "para finales del Siglo XXI, solo el 25% del total de urgencias del nivel secundario podían calificarse como hospitalarias. Los diferentes sistemas de urgencias y emergencias a nivel internacional no se limitan a ejecutar las mejoras necesarias en la atención hospitalaria de urgencias sino, que parte de la consideración básica de la interrelación entre los distintos niveles asistenciales y tiene como pilar fundamental la atención de urgencia en el nivel primario, el cual debe funcionar como la puerta de entrada al servicio de urgencia hospitalario, actuando como filtro sanitario salvo casos emergentes. El Sistema Integrado de Salud, es un modelo implementado para atender enfermos graves y urgentes"(Grondona, 2007), pero a pesar de la propaganda gubernamental los Hospitales tienen muchas deficiencias, sobre todo de equipamiento y de recursos humanos, tomando como ejemplo en la ciudad de Babahoyo, se inauguró el Hospital del IESS, pero aun no presta servicio a los afiliados.

Se necesario en nuestro país la descubrimiento temprano de los problemas de salud, para aumentar la vida de los ecuatorianos y a su vez la misma sea de calidad. Esto se lograra solo con capacitación al recurso humano y que no se separe de las funciones a médicos especializados y con amplia experiencia, lo cual no está ocurriendo, en el sector salud existe una incertidumbre sobre todo del recursos humano antiguo de que de un momento a otro les indiquen que debe acogerse a la "renuncia voluntaria" que no es voluntaria sino obligatoria, por el simple hecho de que los centros de salud cuenten con médicos jóvenes y sin experiencia pero que con la partida de uno antiguo pueden ocupar dos nuevos.

La Salud Pública en Ecuador ha dejado mucho que desear porque no ha existido el apoyo gubernamental, pero en los actuales momentos existe un apoyo a la institución, se ha constituido una prioridad mejorar el cuadro de salud de la población tratando de que el talento humano y los suministros sea la respuesta a la aumentada demanda de la ciudadanía. Se quiere convertir de la noche a la mañana a Ecuador en una potencia médica, pero las acciones que se están tomando son aceleradas y sin planificación que en muchos casos traen casos en la operatividad de los centros de salud.

Se busca que en "Ecuador al igual que Cuba que un hospital sea de excelencia en base a la eficiencia de su gestión y la profesionalidad, consagración y humanidad de su personal, además de la elegancia y confort de sus instalaciones con concepciones de cambio en la asistencia dirigida a la integración por procesos debidamente protocolizados y no a la especialización individualizada.

En todas las actividades de la vida, las personas consientes aspiran a lograr la excelencia en su trabajo, Ecuador en Salud Pública"(Grondona, 2007) pero esto está muy lejos de cumplirse, solo basta asistir a un centro de salud Medicopúblico para que podamos por la simple observación ver espacios reducidos de atención, aglomeración de pacientes dentro del Hospital y en muchos casos sentados o acostados por las molestias de la enfermedad en el suelo o en las "bancas" disponible para el público.

"El trabajador hospitalario debe estar mejor adiestrado, entrenado y capacitado para hacer lo correcto, el desempeño se refiere a que haga sus funciones correctamente sin provocar complicaciones ni secuelas en el paciente y al sumar que lo realice con la motivación y el humanismo propio del trabajador del sector es la garantía del

éxito de la gestión y la calidad de los procesos de atención que permite lograr la satisfacción de la población y del trabajador.

Para el Médico no debe haber mayor satisfacción personal que la que emana del deber cumplido.

El profesor Selman ha definido la excelencia como " el hacer desde nuestro puesto de trabajo lo que queremos que otro haga si tuviera que realizar ese trabajo para nosotros, obteniendo lo óptimo con el mínimo de gastos posible.

Con vistas a lograr la excelencia en los servicios de salud se han desarrollado procesos"(Grondona, 2007) de fortalecimiento administrativo, pero no hay una mejor atención a los trabajadores, con un adecuado sueldo y capacitación que den sus resultados, consolidándose mediante la cohesión de todos estamentos estatales.

Los problemas se solucionan con el equipamiento y tecnología de punta, la misma que debe ir acompañada por el talento humano adecuado, este tipo de hospital tiene la necesidad de contar con un servicio de urgencias diseñado de manera especial, para que funcione de manera orgánica para ofrecer al usuario un servicio de calidad, aplicando el código de colores según el riesgo vital y ofreciendo el confort requerido para ello.

Las dimensiones del servicio de urgencias y de su área de emergencias dependerán de la morbilidad y la demanda asistencial de la población que atienden y basado en esto se debe definir el número de consultas y de unidades pacientes en la emergencia diferenciándose las dedicadas al politrauma.

“El área hospitalaria de atención al grave debe contar con el 10 – 15% del total de camas hospitalarias estructuradas y organizadas en salas de Cuidados Intensivos Polivalentes o de determinado perfil como las de Coronario e Ictus, adonde tenga accesibilidad todo paciente con peligro de morir independientemente de la cronicidad de su enfermedad, desapareciendo los criterios de cuidados intermedios y siguiendo el criterio de organizar el área de hospitalización en función de problemas de salud con un enfoque integral y multidisciplinario. Debe contar con una Unidad de Ictus para la atención al paciente con Enfermedad Cerebro Vascular Aguda y una Unidad de Coronarios para la atención del paciente con Síndrome Coronario Agudo”(Grondona, 2007)

Es necesario estructurar y organizar de manera coordinada el servicio médico que debe aplicarse a pacientes que necesiten una atención urgente, la misma que debe ser personalizada.

9.3. Postura teórica

La postura teórica del presente estudio se basa en el criterio de Frederick Taylor, en 1911, año de la publicación de "Los Principios de la Administración Científica", los empleados usaban técnicas muy distintas para hacer la misma tarea y tomaban las cosas con tranquilidad. Taylor pensaba que los obreros producían apenas una tercera parte de lo que eran capaces de producir. Por lo tanto, se empeñó en corregir la situación aplicando el método científico a los trabajos de la fábrica. Con gran dedicación invirtió más de veinte años en tratar de encontrar la mejor manera de hacer cada uno de los trabajos.

Taylor quería producir una revolución mental en los obreros y en los gerentes, mediante la creación de lineamientos claros para mejorar la eficiencia de la producción. Definió cuatro principios de la administración:

"1. Principio de planeación: sustituir el criterio individual de obrero, la improvisación y la actuación empírica en el trabajo por métodos basados en procedimientos científicos. Cambiar la improvisación por la ciencia, mediante la planeación del método.

2. Principio de preparación: seleccionar científicamente los trabajadores, de acuerdo con sus aptitudes; prepararlos y

entrenarlos para que produzcan más y mejor, de acuerdo con el método planeado. A demás de lapreparación de la fuerza laboral, se deben preparar también las máquinas y los equipos de producción, así como la distribución física y la disposición racional de las herramientas y los materiales.

3. Principio de control: controlar el trabajo para certificar que se ejecute de acuerdo con las normas establecidas y según el plan previsto. La gerencia tiene que cooperar con los trabajadores para que la ejecución de sus labores sea la mejor posible.

4. Principio de ejecución: distribuir de manera distinta las funciones y las responsabilidades, para que la ejecución del trabajo sea más disciplinada”

Taylor Argumentaba que el solo hecho de seguir estos principios significaría prosperidad tanto para gerentes como para obreros.

Este criterio teórico es válido para la presente investigación y que va a permitir la operatividad del área de Emergencias.

10. HIPÓTESIS

10.1. Hipótesis General o Básica

Las falencias del recurso humano que labora en el Hospital Martin Icaza, de la ciudad de Babahoyo, repercuten directamente en la demanda masiva de los servicios prestados por esta unidad médica, permitirá ofrecer un servicio de calidad a favor de los usuarios.

10.2. Hipótesis derivadas

- El nivel de calidad del recurso humano que labora en el área de Emergencias del Hospital Martin Icaza de la ciudad de Babahoyo es medio, por lo cual no prestaría un servicio de calidad a favor de los usuarios.
- La actuación operativa del recurso humano está en relación con su nivel de capacitación y experiencia.
- El diseño de un modelo de gestión para que aplique el recurso humano que labora en el Departamento de Emergencias del Hospital Martin Icaza de la ciudad de Babahoyo, permitiría ofrecer un servicio de calidad a favor de la ciudadanía

Operacionalización de Variables

Variable Independiente

Hipótesis	Variabl e	Definición conceptual	Categorías	Indicadores	Instrumentos
La determinación de las falencias del recurso humano que labora en el Hospital Martín Icaza, de la ciudad de Babahoyo, en la demanda masiva de los servicios prestados por esta unidad médica, permitirá ofrecer un servicio de calidad a favor de los usuarios..	Falencias en la calidad operativa del Hospital Martín Icaza	La estrategia de operaciones es una visión de la función de operaciones que depende de la dirección o impulso generales para la toma de decisiones. Esta visión se debe integrar con la estrategia empresarial y con frecuencia, aunque no siempre, se refleja en un plan formal	Administración de Operaciones Investigación Operativa: Tiempos y movimientos	Flujo de procesos Diseño de Modelos administrativos	¿Está de acuerdo con el servicio prestado por el Hospital? Si () No () ¿Existe un manual de funciones? Si () No () ¿Está de acuerdo con la toma de decisiones administrativas? Si () No ()

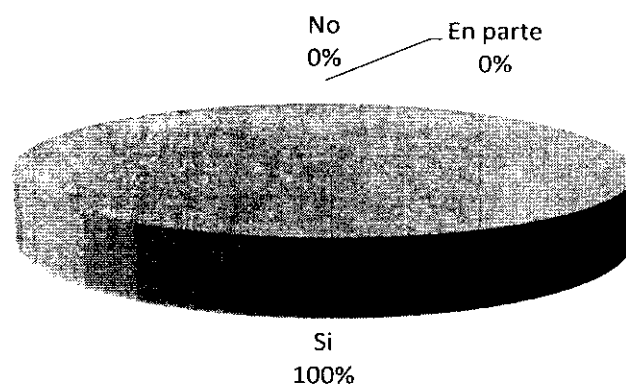
Variable Dependiente

Hipótesis	Variable	Definición conceptual	Categorías	Indicadores	Instrumentos
La determinación de las falencias del recurso humano que labora en el Hospital Martín Icaza, de la ciudad de Babahoyo, en la demanda masiva de los servicios prestados por esta unidad médica, permitirá ofrecer un servicio de calidad a favor de los usuarios.	Repercusiones en los pacientes por la demanda masiva de la calidad de servicios gratuitos	Tomando como base los anteriores conceptos, vemos como la calidad de servicio puede ser definida como la mejora cualitativa de nuestras relaciones con el cliente, de manera que éste quede gratamente sorprendido con el servicio ofrecido, es decir, lograr que en cada contacto, el cliente se lleve la mejor impresión acerca de nuestros servicios.	Servicio al cliente Calidad del servicio	Satisfacción del cliente	Encuesta aplicada a administrativos, médicos y usuarios

11. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.

11.1 ENCUESTA APLICADA A LOS MEDICOS

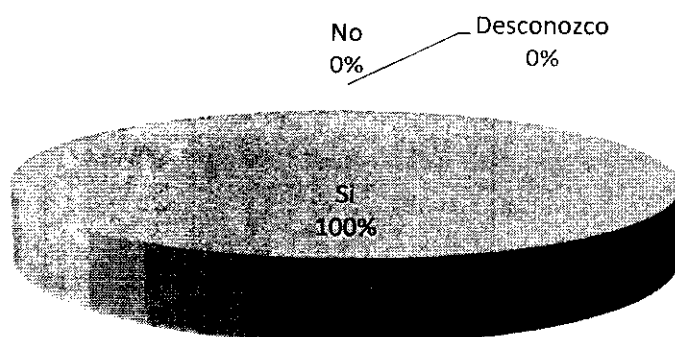
PREGUNTA 1	RESULTADOS	
	Numero #	Porcentaje %
¿Está de acuerdo con el servicio prestado por el Hospital?		
Si	44	100
No	0	0
En parte	0	0
TOTAL	44	100



ANÁLISIS.- Al consultar "Está de acuerdo con el servicio prestado por el Hospital", el 100% de los médicos encuestados indican que *Sí*.

INTERPRETACIÓN. Los médicos se encuentran conformes con el servicio por ellos prestado a los ciudadanos, este se da de acuerdo a las posibilidades de la institución.

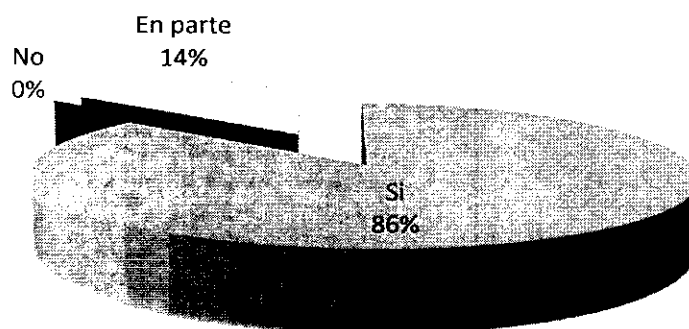
PREGUNTA 2	RESULTADOS	
	Numero	Porcentaje
¿Conoce usted si existe un manual de funciones para el desarrollo operativo de las actividades de la institución?		
Si	44	100
No	0	0
Desconozco	0	0
TOTAL	44	100



ANÁLISIS.- Al consultar si "Conoce usted si existe un manual de funciones para el desarrollo operativo de las actividades de la institución" el 100% de los médicos encuestados responde a esta pregunta la opción *Sí*.

INTERPRETACIÓN.- Se ha determinado que la institución cuenta con un manual de funciones, este es muy positivo para el éxito de la gestión administrativa.

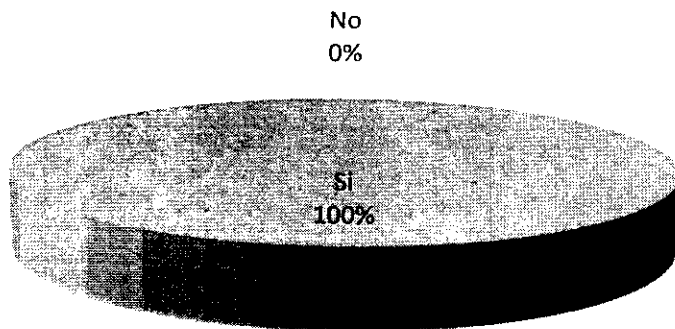
PREGUNTA 3	RESULTADOS	
¿Está de acuerdo con la toma de decisiones administrativas de los directivos?	Numero	Porcentaje
Si	38	86
No	0	0
En parte	6	14
TOTAL	44	100



ANÁLISIS.- Al preguntar "Está de acuerdo con la toma de decisiones administrativas de los directivos", el 86% de ellos responde que *Si*, el 0% que *No*, el 14% *En parte*.

INTERPRETACIÓN.- Existe por parte de los médicos la aprobación de la gestión administrativa de los directivos.

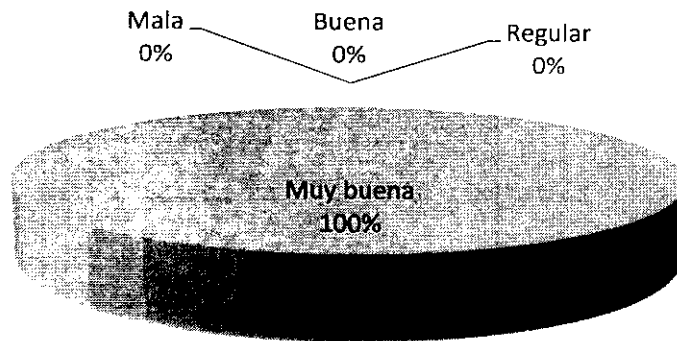
PREGUNTA 4	RESULTADOS	
	Numero	Porcentaje
¿Existe un gran número de pacientes que asiste de manera continua a la consulta de emergencia?		
Si	44	100
No	0	0
TOTAL	44	100



ANÁLISIS.- Al realizar si "Existe un gran número de pacientes que asiste de manera continua a la consulta de emergencia", los médicos consultados en un 100% responden que *Sí*.

INTERPRETACIÓN.- Se ha determinado que el Área de Emergencia recibe una gran afluencia de pacientes, lo cual obliga a redoblar esfuerzos para satisfacer las necesidades de los usuarios.

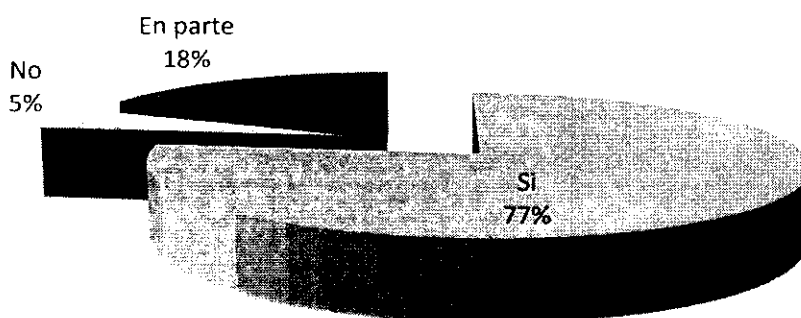
PREGUNTA 5	RESULTADOS	
	Numero	Porcentaje
¿Cómo usted valora la atención que brinda el personal del área de emergencia?		
Muy buena	44	100
Buena	0	0
Regular	0	0
Mala	0	0
TOTAL	44	100



ANÁLISIS.- Al consultar si "¿Cómo usted valora la atención que brinda el personal del área de emergencia?", el 100% responde *Muy buena*.

INTERPRETACIÓN.- El personal médico consultado considera que el servicio prestado por ellos es muy bueno, hay que analizar el criterio de los pacientes.

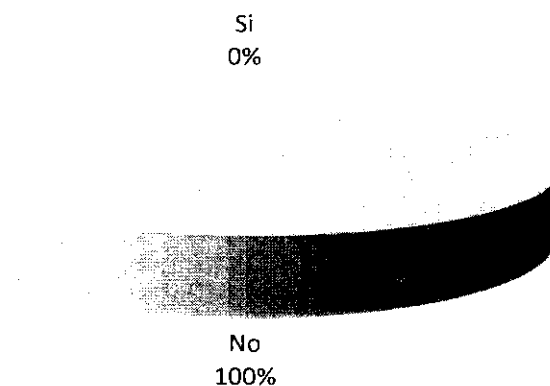
PREGUNTA 6	RESULTADOS	
	Numero	Porcentaje
¿Está usted de acuerdo con el equipamiento que tiene el área de emergencia?		
Si	34	77
No	2	5
En parte	8	18
TOTAL	44	100



ANÁLISIS.- Al consultar “Está usted de acuerdo con el equipamiento que tiene el área de emergencia”, el 77% responde *Si*, el 5% *No*, el 18% *Regular*, el 8% *En parte*.

INTERPRETACIÓN.- Los médicos no están totalmente de acuerdo con el equipamiento del Departamento de Emergencia.

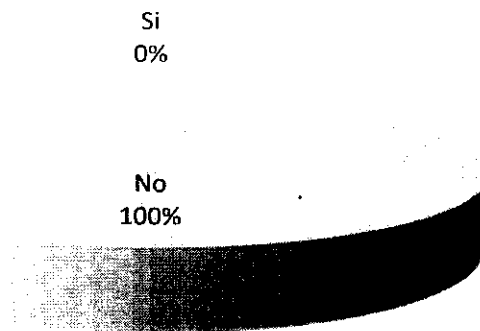
REGUNTA 7	RESULTADOS	
¿El espacio físico del área de emergencia es el adecuado para no crear congestión?	Numero	Porcentaje
Si	0	0
No	44	100
TOTAL	44	100



ANÁLISIS.- Al preguntar si “El espacio físico del área de emergencia es el adecuado para no crear congestión”, el 100% de los encuestados responde *No*.

INTERPRETACIÓN.- De acuerdo a los médicos encuestados el espacio donde funciona el Área de Emergencia no es cómodo, esto no es el adecuado.

PREGUNTA 8	RESULTADOS	
¿Considera usted que existe el recurso humano necesario para la cantidad de usuarios que asisten al área de emergencias?	Numero	Porcentaje
Si	0	0
No	44	100
TOTAL	44	100

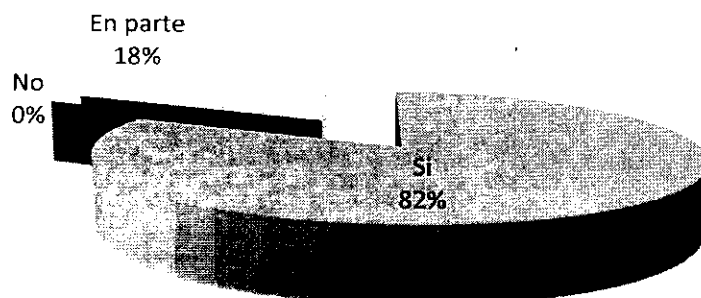


ANÁLISIS.- Al preguntar "Considera usted que existe el recurso humano necesario para la cantidad de usuarios que asisten al área de emergencias", el 0% responde *Si*, el 100%*No*.

INTERPRETACIÓN.- Esto significa que el servicio no es eficiente por falta del recurso humano.

11.2 ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL DE ENFERMERIA.

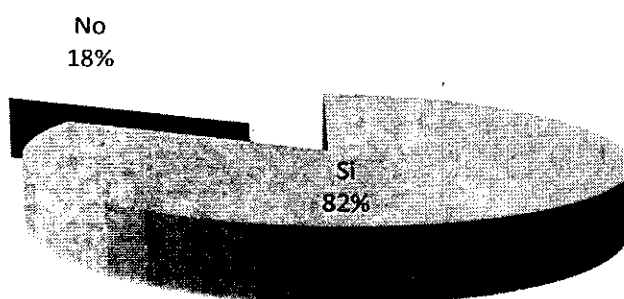
PREGUNTA 1	RESULTADOS	
	Numero #	Porcentaje %
¿Está de acuerdo con el servicio que presta el área de Emergencia del Hospital?		
Si	56	82
No	0	0
En parte	12	18
TOTAL	68	100



ANÁLISIS.- Al consultar "Está de acuerdo con el servicio que presta el área de Emergencia del Hospital", el 82% de las enfermeras encuestados indican que *Si*, el 0% dicen que *No*, el 18% responde *En parte*.

INTERPRETACIÓN. Entre el personal de enfermería no existe una satisfacción total del servicio prestado por el área de emergencia.

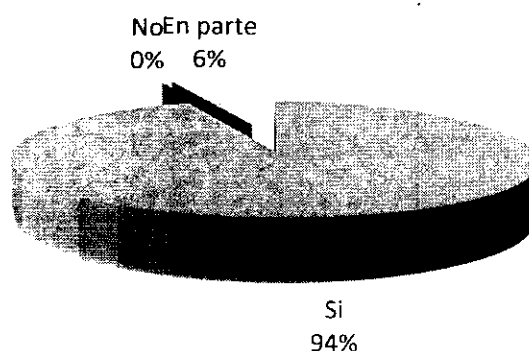
PREGUNTA 2	RESULTADOS	
	Numero	Porcentaje
¿Conoce usted si existe un manual de funciones que guie la prestación de servicios del Área de Emergencia?		
Si	56	82
No	12	18
TOTAL	68	100



ANÁLISIS.- Al consultar si "Conoce usted si existe un manual de funciones que guie la prestación de servicios del Área de Emergencia" el 82% de las enfermeras encuestadas responde Si, o el 18% No.

INTERPRETACIÓN.- Como se observa no todos conocen si existe normatividad que guie la actividad del Departamento de Emergencia.

PREGUNTA 3	RESULTADOS	
	Numero	Porcentaje
¿Está de acuerdo con la toma de decisiones administrativas de los directivos?		
Si	64	94
No	0	0
En parte	4	6
TOTAL	68	100

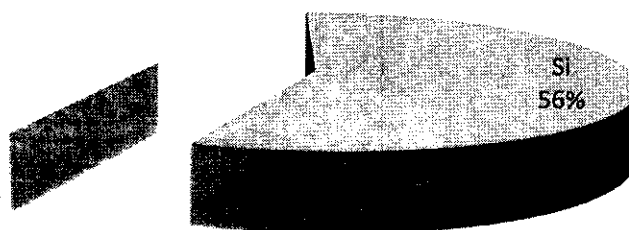


ANÁLISIS.- Al preguntar si "Está de acuerdo con la toma de decisiones administrativas de los directivos", el 94% de ellos responde que *Si*, el 0% que *No*, el 6% *En parte*.

INTERPRETACIÓN.- El personal de enfermería encuestada está de acuerdo con la toma de decisiones administrativas en su gran mayoría, existiendo una ínfima parte que no está de acuerdo, pero en general el criterio es positivo.

PREGUNTA 4	RESULTADOS	
	Numero	Porcentaje
¿Labora usted de manera continua en el área de emergencia?		
Si	38	56
No	30	44
TOTAL	68	100

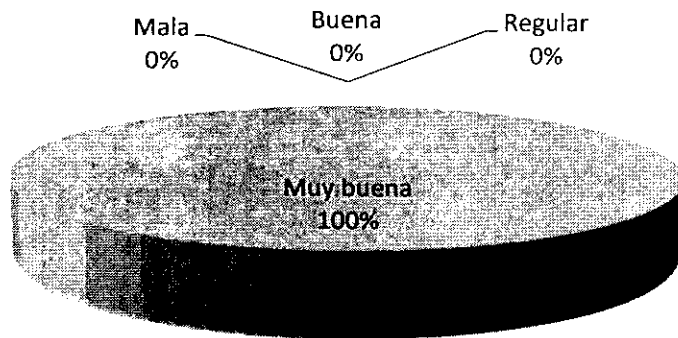
No
44%



ANÁLISIS.- Al realizar si “Labora usted de manera continua en el área de emergencia”, los alumnos consultados en un 56% responden que *Si*, el 44% manifiesta *No* conocer.

INTERPRETACIÓN.- Se ha determinado que el personal de enfermería está en constante rotación y no de manera exclusiva para el área de emergencia.

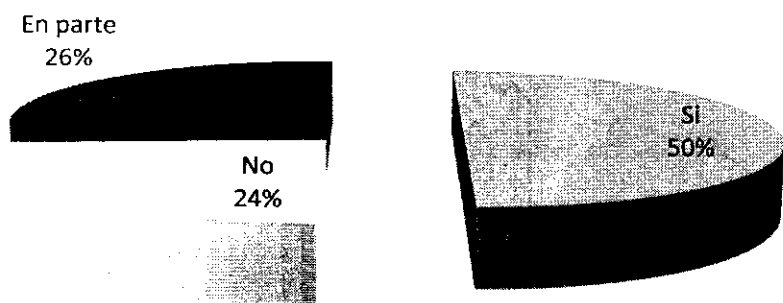
PREGUNTA 5	RESULTADOS	
	Numero	Porcentaje
¿La atención que le brinda el personal del área de emergencia, como usted valora?		
Muy buena	68	100
Buena	0	0
Regular	0	0
Mala	0	0
TOTAL	68	100



ANÁLISIS.- Al consultar si “La atención que le brinda el personal del área de emergencia, como usted valora?”, el 100% responde *Sí*.

INTERPRETACIÓN.- Las enfermeras consideran que ofrecen un buen servicio a los usuarios.

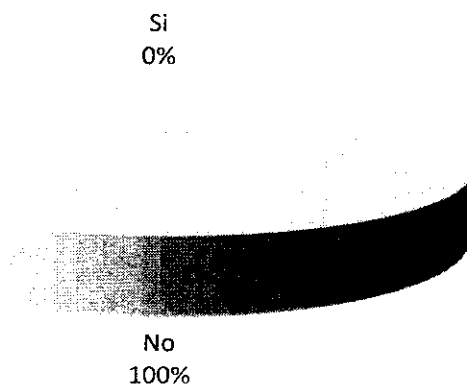
PREGUNTA 6	RESULTADOS	
¿Está usted de acuerdo con el equipamiento que tiene el área de emergencia?	Numero	Porcentaje
Si	34	50
No	16	24
En parte	18	26
TOTAL	68	100



ANÁLISIS.- Al consultar “Está usted de acuerdo con el equipamiento que tiene el área de emergencia”, el 50% responde *Si*, el 24% *No*, el 26% *En parte*.

INTERPRETACIÓN.- El personal de enfermería no está totalmente conforme con el equipamiento que tiene el Departamento de Emergencia.

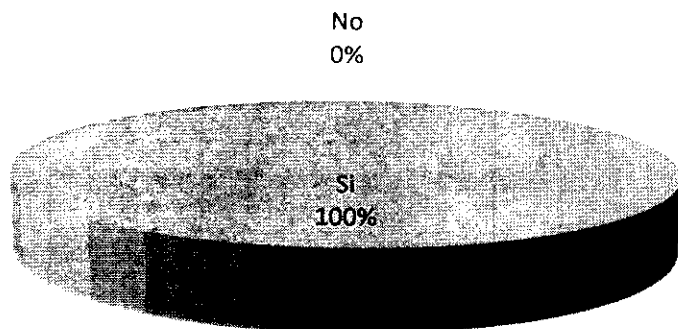
PREGUNTA 7	RESULTADOS	
	Numero	Porcentaje
¿El espacio físico del área de emergencia es el adecuado para no crear congestión?		
Si	0	0
No	68	100
TOTAL	68	100



ANÁLISIS.- Al preguntar si “El espacio físico del área de emergencia es el adecuado para no crear congestión”, el 100% responde *No*.

INTERPRETACIÓN.- Definitivamente el criterio de médico y enfermeras confirma que el espacio donde se desarrolla la labor de Emergencia no es la adecuada.

PREGUNTA 8	RESULTADOS	
¿Considera usted que existe el recurso humano necesario para la cantidad de usuarios que asisten al área de emergencias?	Numero	Porcentaje
Si	0	0
No	68	100
TOTAL	68	100

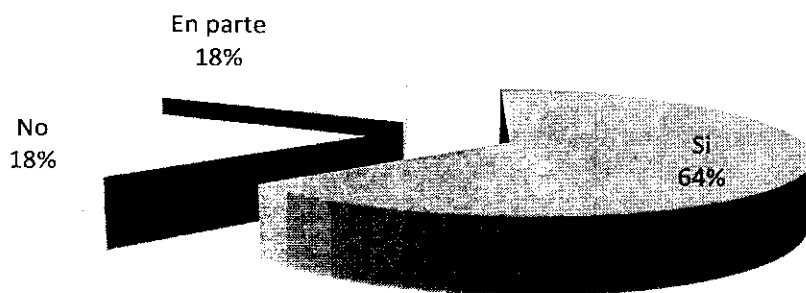


ANÁLISIS.- Al preguntar si “Considera usted que existe el recurso humano necesario para la cantidad de usuarios que asisten al área de emergencias”, el 100% responde *No*.

INTERPRETACIÓN.- De acuerdo al personal que labora el área de Emergencia no es el adecuado para el flujo de pacientes que existe..

11.3 ENCUESTA APLICADA A LOS PACIENTES

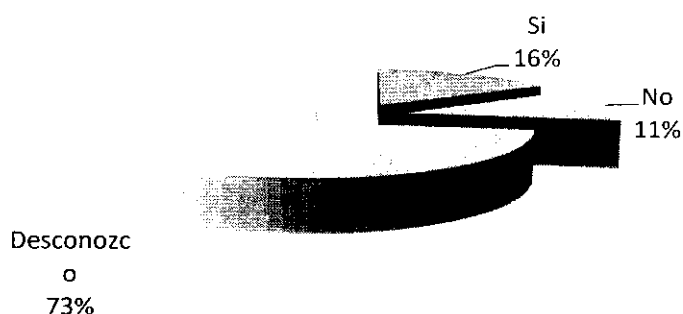
PREGUNTA 1	RESULTADOS	
	Numero #	Porcentaje %
¿Está de acuerdo con el servicio que le da el Hospital?		
Si	135	64
No	38	18
En parte	38	18
TOTAL	211	100



ANÁLISIS.- Al consultar "Está de acuerdo con el servicio que le da el Hospital", el 64% de los pacientes encuestados indican que *Si*, el 18% dicen que *No*, el 18% responde *En parte*.

INTERPRETACIÓN. De acuerdo a los resultados obtenidos en esta pregunta existe cierta inconformidad por parte de un número considerable de pacientes que acuden al servicio de Emergencia.

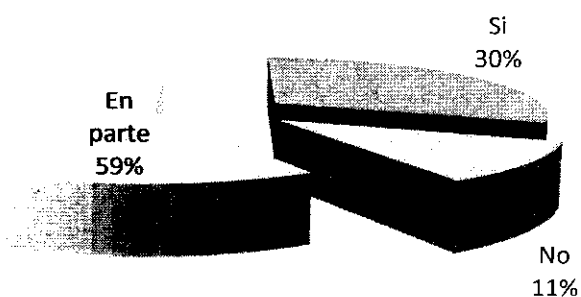
PREGUNTA 2	RESULTADOS	
	Numero	Porcentaje
¿Conoce usted si existe un manual de funciones para el desarrollo operativo de las actividades de la institución?		
Si	34	16
No	24	11
Desconozco	153	73
TOTAL	211	100



ANÁLISIS.- Al consultar si “Conoce usted si existe un manual de funciones para el desarrollo operativo de las actividades de la institución” el 16% de los pacientes encuestados responde *Si*, el 11% *No* y el 73% *Desconozco*.

INTERPRETACIÓN.- De acuerdo con el criterio de los pacientes, no conocen si en la institución existen manuales para desarrollar las actividades el personal que labora en el Hospital y en especial en el área de Emergencia.

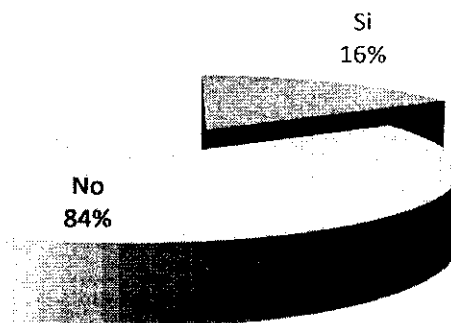
PREGUNTA 3	RESULTADOS	
	Numero	Porcentaje
¿Está de acuerdo con la forma de administrar el hospital?		
Si	64	30
No	24	11
En parte	123	59
TOTAL	211	100



ANÁLISIS.- Al preguntar si "Está de acuerdo con la forma de administrar el hospital", el 30% de ellos responde que *Si*, el 11% que *No*, el 59% *En parte*.

INTERPRETACIÓN.- Los pacientes encuestados tienen criterio compartido, muchos de ellos no están de acuerdo con la gestión administrativa de la institución.

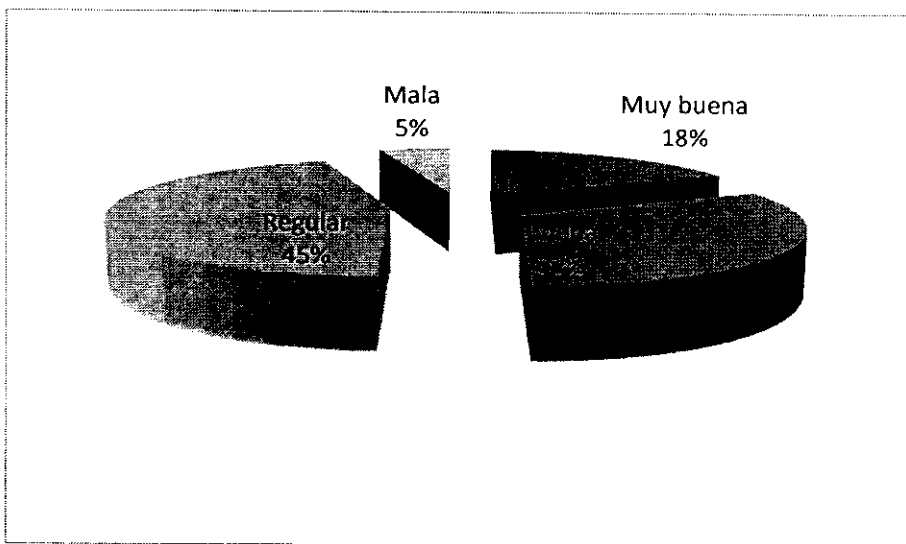
PREGUNTA 4	RESULTADOS	
	Numero	Porcentaje
¿Usted asiste de manera continua a la consulta de emergencia?		
Si	34	16
No	177	84
TOTAL	211	100



ANÁLISIS.- Al realizar si “Usted asiste de manera continua a la consulta de emergencia”, los pacientes consultados en un 16% responden que *Si*, el 84% manifiesta *No*

INTERPRETACIÓN.- Se puede determinar que los pacientes no siempre acuden a Emergencia, esto solo sucede cuando se presenta un imprevisto en la salud del ciudadano.

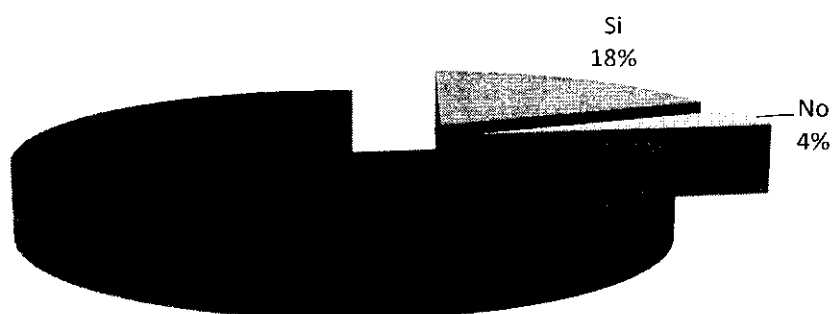
PREGUNTA 5	RESULTADOS	
	Numero	Porcentaje
¿La atención que le brinda el personal del área de emergencia, como usted valora?		
Muy buena	37	18
Buena	68	32
Regular	96	45
Mala	10	5
TOTAL	211	100



ANÁLISIS.- Al consultar si “La atención que le brinda el personal del área de emergencia, como usted valora”, el 18% responde *Muy buena*, el 32% *Buena*, el 45% *Regular*, el 5% *Mala*.

INTERPRETACIÓN.- Los pacientes consideran al servicio prestado por el personal de emergencia como bueno, un ínfimo porcentaje lo considera malo.

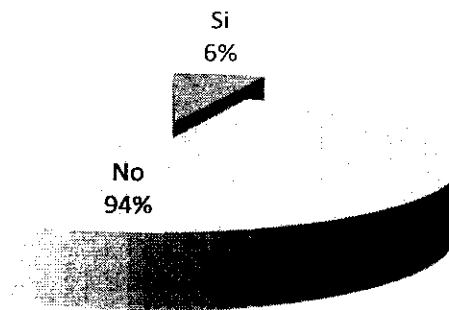
PREGUNTA 6	RESULTADOS	
¿Está usted de acuerdo con el equipamiento que tiene el área de emergencia?	Numero	Porcentaje
Si	37	18
No	8	4
En parte	166	78
TOTAL	211	100



ANÁLISIS.- Al consultar “Está usted de acuerdo con el equipamiento que tiene el área de emergencia”, el 18% dice Si, el 4% No, el 78% *En parte*..

INTERPRETACIÓN.- De acuerdo a los pacientes, no existe conformidad sobre el equipamiento del Área de Emergencias.

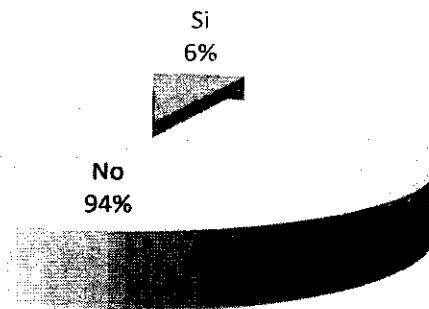
PREGUNTA 7	RESULTADOS	
¿El espacio físico del área de emergencia es el adecuado para no crear congestión?	Numero	Porcentaje
Si	12	6
No	199	94
TOTAL	211	100



ANÁLISIS.- Al preguntar si “El espacio físico del área de emergencia es el adecuado para no crear congestión”, el 6% responde *Si*, el 94% *No*.

INTERPRETACIÓN.- Los pacientes que son los usuarios del servicio de manera categórica indican que el espacio del Área de Emergencia no es el adecuado.

PREGUNTA 8	RESULTADOS	
	Numero	Porcentaje
¿Considera usted que existe el recurso humano necesario para la cantidad de usuarios que asisten al área de emergencias?		
Si	12	6
No	199	94
TOTAL	211	100



ANÁLISIS.- Al preguntar si "Considera usted que existe el recurso humano necesario para la cantidad de usuarios que asisten al área de emergencias", el 6% responde *Si*, el 94% *No*.

INTERPRETACIÓN.- Los pacientes consideran que no existe el recurso humano necesario para atender el flujo de usuarios del servicio de emergencia de esta unidad de salud.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

12.1 CONCLUSIONES

Las falencias del recurso humano que labora en el Hospital Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo repercute negativamente en los servicios prestados por esta casa de salud, por cuanto al ser un personal insuficiente cuantitativamente en relación a la gran demanda de pacientes, en especial en el área de emergencias, la calidad y el tiempo de atención por paciente no es la óptima; además los profesionales médicos tienen que redoblar esfuerzos para satisfacer medianamente las necesidades de los usuarios.

El nivel de calidad del servicio de Emergencia del Hospital Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo, tiende a ser mediano, por cuanto aún a pesar de que se han contratado nuevo personal sigue siendo escaso frente a la gran demanda de sus usuarios.

El recurso humano médico y a fines de esta casa de salud actúa según protocolos establecidos según las normativas y reglamentos de Ministerio de Salud Pública del Ecuador.

Se concluye además que no existe un modelo de Plan de Mejoras en la gestión por procesos en el Departamento de Emergencias del Hospital Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo,

para optimizar la calidad de la atención por parte del talento humano de dicho nosocomio para satisfacer la demanda masiva del mismo, en especial del área de Emergencia.

Médicos, enfermeras y pacientes manifiestan que la institución y en especial el Área de Emergencia no cuentan con el equipamiento necesario que permita dar un servicio de calidad a los usuarios.

Médicos, enfermeras y pacientes manifiestan que el espacio donde funciona el Área de Emergencia no es cómodo, y que no contribuye a prestar un servicio de calidad.

Se ha determinado que el personal de enfermería está en constante rotación y no laboran de manera exclusiva en el área de emergencia.

12.1 RECOMENDACIONES

Incentivar para que las autoridades de salud institucionales gestionen de forma inmediata el nombramiento y/o contratación de personal médico, enfermeras y afines para que la calidad del servicio prestado sea óptima, por cuanto de esta manera se podrá satisfacer a la gran demanda de usuarios que existe en este centro de salud.

Educar a los pacientes para que acudan a los subcentros de salud que les corresponden según su dirección domiciliaria, con lo cual se evitaría la afluencia masiva de los enfermos al Hospital Martin Icaza de la ciudad de Babahoyo y el ausentismo de los mismos a dispensarios sanitarios más pequeños.

Asegurar el cumplimiento por parte del personal de salud con la continuidad del acatamiento de las normativas del Ministerio de Salud Pública del Ecuador, así como su constante actualización.

Proponer un Plan de Mejoras de la gestión por procesos en el Área de Emergencia del Hospital Martin Icaza de la ciudad de Babahoyo para optimizar la calidad de la atención por parte del talento humano de dicho nosocomio para satisfacer la demanda masiva del mismo, en especial del área de en mención.

Organizar la atención al público en el área de emergencia, de acuerdo al espacio físico y recursos humanos disponibles en el área de Emergencia.

Incentivar a las autoridades de la institución que realicen las gestiones necesarias para equipar el Área de Emergencia con equipos de última generación, para que de esta forma den un servicio de calidad a los usuarios.

Rediseñar el espacio para el área de Emergencia, para que preste las comodidades necesarias a los usuarios que llegan en busca de atención médica.

Estructurar el personal, para que solo laboren en el Área de Emergencia y roten en otras áreas, para que así tengan un dominio sobre atención en esta área de la Institución de salud.

13. PROPUESTA DE APLICACIÓN DE RESULTADOS.

13.1 ALTERNATIVA OBTENIDA

Plan de mejoras de la gestión por procesos en el Departamento de Emergencias del Hospital Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo.

13.2 ALCANCE DE LA ALTERNATIVA

La presente propuesta de intervención está dirigida a mejorar los procesos de gestión del Departamento de Emergencia del Hospital Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo, esta área es su alcance, los cambios producto de la investigación se verán en Emergencia, mejorando localidad de atención al usuario, agilizando los procesos operativos, sirviendo de modelo para que a futuro sede el cambio en toda la organización.

13.3 ASPECTOS BÁSICOS DE LA ALTERNATIVA

Los aspectos básicos de la investigación son:

1. Descripción del entorno donde se desarrolló la investigación y está destinada la propuesta de intervención: Área de Emergencias del Hospital Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo.
2. Detalle de los procesos administrativos que deben aplicarse en la atención a los usuarios del servicio de salud.
3. Diseñar un mapa de procesos para que cada uno de los elementos humanos que laboren en esta área sepan cómo se desarrolla la atención al paciente, también es una guía para el usuario.
4. Describir los mejores procesos, los macro procesos y los subprocesos de atención en el Departamento de Emergencias.

13.4. OBJETIVO

Desarrollar una guía para la gestión por procesos en el Departamento de Emergencias del Hospital Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo.

13.5 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

1. Identificación y secuencia de los procesos

Es necesario describir los procesos y los diagramas de flujo que les son inherentes para determinar los puntos críticos, los mismos que se han identificado utilizando los indicadores que describen los aspectos funcionales, administrativos y operativos de la sala de emergencias, previamente a plantear las soluciones de gestión al proceso se establece los indicadores con criterios algorítmicos para su adecuada evaluación y los objetivos esperados.

2. Mapa de procesos del Área de Emergencias del Hospital Martín Icaza de la ciudad de Babahoyo.

El área de Emergencia del Hospital Martín Icaza está estructurada estratégicamente como un área orientada a brindar servicios de calidad en base a las necesidades de la población del cantón Babahoyo y su zona de influencia. Esta propuesta está dirigida a determinar los procesos de un área de emergencias específicamente.

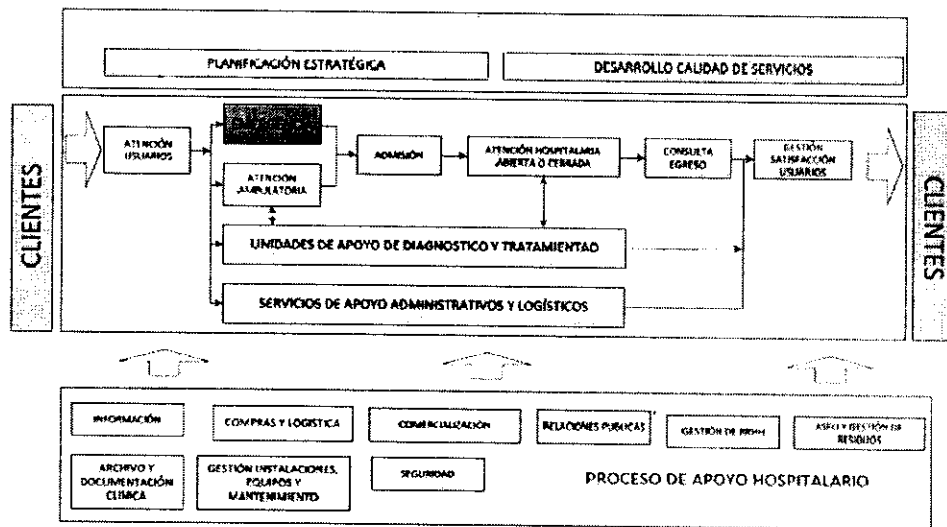
En base al complejo manejo hospitalario actual, el cambio epidemiológico y el desarrollo de tecnología en salud condujeron a desarrollar la presente propuesta de intervención, considerando

importante orientarla a la atención ambulatoria de pacientes. Como complemento irrenunciable de un centro de salud de este nivel se implementó el servicio de emergencias médicas las 24h00.

Dentro de la propuesta se establece que el cliente ingresa al Hospital por emergencias o atención ambulatoria según sea el caso, es remitido a admisiones donde se establece el tipo de atención hospitalaria necesaria, para el efecto existen las unidades de apoyo de diagnóstico y tratamiento, hasta el egreso del paciente, este proceso está apoyado por los servicios administrativos y logísticos, finalmente se realiza un seguimiento del proceso de satisfacción del cliente.

Los servicios del Hospital se concretan a través de otros procesos de apoyo de entre los cuales se han podido establecer los siguientes: información, compras y logística, comercialización, relaciones públicas, gestión de recursos humanos, Archivo y documentación clínica, gestión en instalaciones, equipos y mantenimiento, aseo, y gestión de residuos y seguridad. Cada proceso articulado para alcanzar la eficiencia y la calidad en el servicio de acuerdo a las políticas institucionales y gubernamentales, especialmente esta última por ser una institución pública.

MAPA DE PROCESOS



Identificación de procesos Área de Emergencia del Hospital Martín Caza de la ciudad de Babahoyo.

Existen, al menos, dos visiones desde las cuales se puede abordar la atención de urgencia. Desde la perspectiva de la demanda, existen ciertas necesidades de atención que las personas valoran subjetivamente como impostergables y que las motivan a buscar atención con mayor premura que frente a otros problemas de salud. Por otro lado, desde la perspectiva de la oferta, también existen ciertas condiciones que son evaluadas por los equipos de salud como requirentes de atención impostergable.

Ambas visiones son complementarias, aunque no necesariamente idénticas. La primera, conocida como Atención de Urgencia

propriadamente dicha, se construye desde la subjetividad del usuario, o de quienes se encuentran cerca de él, en el momento de necesidad. En el segundo caso, nos encontramos con una valoración normativa del equipo profesional a partir de la aplicación de criterios clínicos. En este caso se habla de Atención de Emergencia.

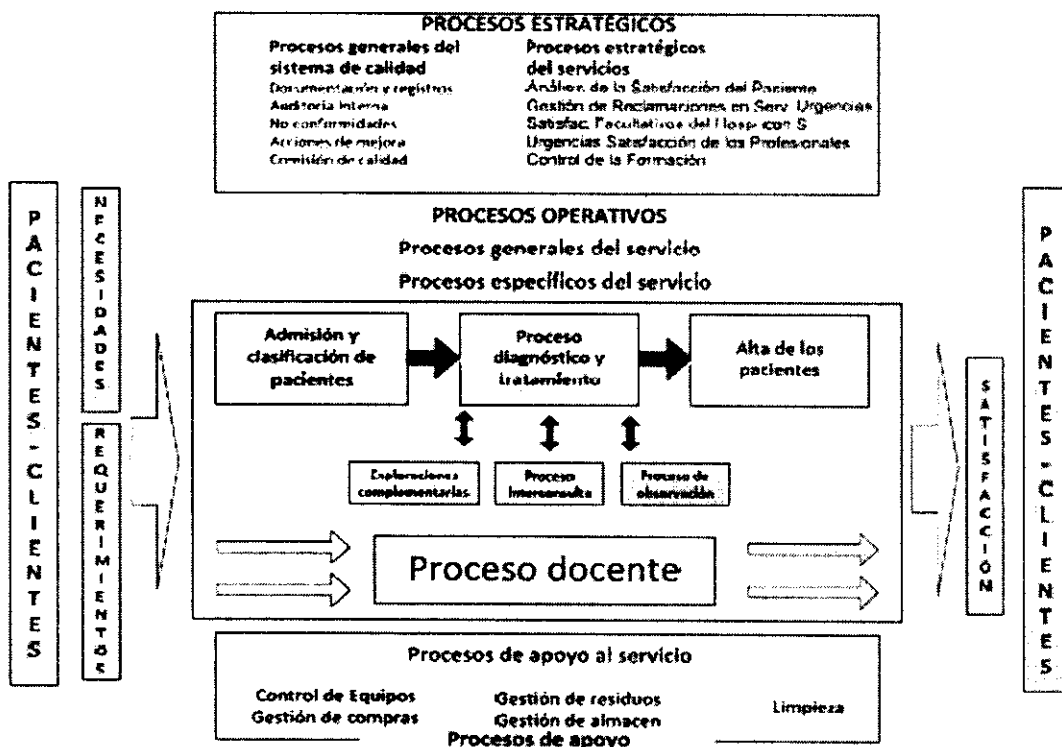
El perfil de la consulta de emergencias de adultos ha sufrido un rápido cambio que acompaña el cambio epidemiológico poblacional: el aumento de la consulta no quirúrgica de adultos de 50 y más años portadores de enfermedades crónicas descompensadas, lo que ha llevado a la necesidad de reorientar el perfil de los especialistas en turno, que históricamente eran cirujanos y traumatólogos mayoritariamente, debiendo destinarse cada vez más horas de médico internista.

Los servicios de emergencia tradicionales han visto reducir sus camas de hospitalización para transformarse, de manera creciente, en estaciones transitorias de manejo del usuario, en las cuales se realizan procesos terapéuticos que finalmente concluyen en la decisión de remitir al usuario a la comunidad de donde procede, o bien, internarlo en la unidad de atención cerrada más adecuada a su problema de salud.

Bajo este contexto el direccionamiento estratégico institucional es la base para la planeación estratégica del servicio de emergencias, y un proyecto de esta naturaleza debe responder a una política institucional. El apoyo de la alta gerencia de la clínica es fundamental para optimizar los recursos humanos, económicos y técnicos. Así mismo, es la responsable de unificar y consolidar, las normas y procedimientos que se generan; debido a la relación de interdependencia entre las diferentes unidades médicas, la estandarización o modificación de procesos de un servicio puede afectar el funcionamiento de otro. En otras palabras, la alta gerencia debe asegurar que se hable el mismo idioma entre los miembros del equipo de salud.

La misión y la visión son la base para la identificación de los procesos que se deben desarrollar en el servicio de emergencias del Hospital Martín Icaza, guiados por un mapa de procesos: que permita tener una visión panorámica de los procesos.

MAPA DE PROCESOS DEL AREA DE EMERGENCIA



El mapa de procesos permite mostrar los megos procesos o macro procesos (procesos principales), subprocessos, quienes intervienen y la interrelación entre ellos. En la siguiente tabla se presentan los procesos principales y los subprocessos del servicio de emergencias:

Mega procesos principales y subprocessos del Área de Emergencias

MEGAPROCESOS	MACROPROCESOS	SUBPROCESOS
Procesos gerenciales	Procesos generales de sistema de calidad	Documentación y Registro Acciones de Mejora Auditoria Interna Comisión de Calidad
	Procesos estratégicos del servicio	Análisis de satisfacción del paciente Gestión de reclamación en el servicio de emergencia Control de la Formación
Procesos operativos	Procesos generales del servicio	Administración y Clasificación de pacientes Proceso diagnóstico y tratamiento Alta de Pacientes
	Procesos específicos del servicio	Exploraciones complementarias Proceso Interconsulta Proceso de observación
Procesos de Apoyo	Procesos de Apoyo al servicio	Control de Equipos Gestión de compras Gestión de residuos Gestión de almacén Limpieza

13. BIBLIOGRAFÍA

GRONDONA TORRES Fernando Dr. (2007), Proyecto de atención integral a la urgencia y la emergencia médica para un hospital de excelencia. Tesis.Hospital Universitario Clínico Quirúrgico Comandante Manuel Fajardo. La Habana Cuba.

KAPLAN R. - NORTON D. 2000. Cuadro de Mando Integral. Segunda Edición. Mc. Graw-Hill. Washington D.F.

MORALES SOTO Nelson Raúl Dr. (2008). Problemas observados en la planificación hospitalaria.

MINISTERIO DE SALUD (2012). Planificación estratégica del Hospital Eugenio Espejo de la ciudad de Quito.

MINISTERIO DE SALUD (2013). Manual operativo red nacional integrada de servicios de salud red pública integral de salud- red privada complementaria. Versión preliminar final 1.3. Quito. Ecuador.

MORALES SOTO Nelson Raúl Dr. (2008). Organización y preparación de hospitales ante desastres naturales.

RUIZ JIMENEZ Antonio (2001)en, La estrategia de operaciones en organizaciones de servicios. www.revistadyo.com ›Inicio›DyO - 25

RAMOS DOMÍNGUEZ BN. 2008. Recomendaciones para la puerta en marcha del programa de mejoramiento continuo de la calidad. En Control de calidad de la atención de salud. Editorial Ciencias Médicas: 127-131.

STONER James - FREEMAN Edward - GILBERT Daniel.1996. Administración. Sexta Edición. Prentice Hall Hispanoamericana, S.A. México.

WILLIAMS Guillermo Dr. (2009). Calidad de los servicios de Salud. Programa Nacional de garantía de calidad de atención médica. Ministerio de Salud Pública. Argentina.

ANEXOS.

La presente encuesta tiene por finalidad conocer el criterio de los usuarios al servicio de Emergencia del Hospital Martin Icaza de la ciudad de Babahoyo.

1. ¿Está de acuerdo con el servicio prestado por el Hospital?
Si () No ()
2. ¿Conoce usted si existe un manual de funciones para el desarrollo operativo de las actividades de la institución?
Si () No ()
3. ¿Está de acuerdo con la toma de decisiones administrativas de los directivos?
Si () No ()
4. ¿Usted asiste de manera continua a la consulta de emergencia?
Si () No ()
5. ¿La atención que le brinda el personal del área de emergencia, como usted valora?
Muy buena () Buena () Regular () Mala ()
6. ¿Está usted de acuerdo con el equipamiento que tiene el área de emergencia?
Si () No ()
7. ¿El espacio físico del área de emergencia es el adecuado para no crear congestión?
Si () No ()
8. ¿Considera usted que existe el recurso humano necesario para la cantidad de usuarios que asisten al área de emergencias?
Si () No ()

Problema General	Objetivos Generales	Hipótesis Generales
¿De qué manera repercuten las falencias del recurso humano que labora en el Hospital Martin Icaza, de la ciudad de Babahoyo, en la demanda masiva de los servicios prestados por esta unidad médica?	Determinar las falencias del recurso humano que labora en el Hospital Martin Icaza, de la ciudad de Babahoyo, en la demanda masiva de los servicios prestados por esta unidad médica.	La determinación de las falencias del recurso humano que labora en el Hospital Martin Icaza, de la ciudad de Babahoyo, en la demanda masiva de los servicios prestados por esta unidad médica, permitirá ofrecer un servicio de calidad a favor de los usuarios
Problemas Especificos	Objetivos Especificos	Hipótesis Especifica
¿Cuál es el nivel de calidad del servicio de Emergencia que presta el Hospital Martin Icaza de la ciudad de Babahoyo, con el recurso humano que posee?	Identificar el nivel de calidad del servicio de Emergencia que presta el Hospital Martin Icaza de la ciudad de Babahoyo, con el recurso humano que posee	El recurso humano que labora en el área de Emergencias del Hospital Martin Icaza de la ciudad de Babahoyo, no prestaría un servicio de calidad a favor de los usuarios
¿Cómo actúa operativamente el recurso humano ante la demanda de los usuarios de servicios de salud?	Analizar cómo actúa operativamente el recurso humano ante la demanda de los usuarios de servicios de salud	La actuación operativa del recurso humano que labora en el área de emergencias, no prestaría sus servicios con calidad por la demanda masiva de parte de la ciudadanía.
¿Cómo mejorar la gestión operativa del área de Emergencia del Hospital Martin Icaza?	Planear cómo mejorar la gestión operativa del área de Emergencia del Hospital Martin Icaza	La planeación para mejorar la gestión operativa del área de Emergencia del Hospital Martin Icaza, incidirá en la satisfacción de los usuarios
¿Cómo el diseño de un modelo ejecutor de calidad, va a equilibrar la capacidad operativa del Hospital Martin Icaza de la ciudad de Babahoyo para satisfacer la demanda masiva de servicio de Emergencia?	Diseñar un modelo ejecutor de calidad, va a equilibrar la capacidad operativa del Hospital Martin Icaza de la ciudad de Babahoyo para satisfacer la demanda masiva de servicio de Emergencia	El diseño de un modelo de gestión para que apique el recurso humano que labora en el Departamento de Emergencias del Hospital Martin Icaza de la ciudad de Babahoyo, permitiría ofrecer un servicio de calidad a favor de la ciudadanía