

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE
SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TEMA:

**MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMO ESTRATEGIA PARA
EL MEJORAMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE LAVANDERÍA DEL
HOSPITAL DEL IESS EN MILAGRO DEL 2014**

AUTORA:

Ing. Marjorie Santillán Morán

TUTOR:

Psic. Jimmy Calle

Guayaquil, Ecuador

2016



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE
SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Ing. Marjorie Georgina Santillán Morán** como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **MAGISTER GERENTE EN SERVICIOS DE LA SALUD**.

DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACION

Psic. Jimmy Calle

REVISORAS

Ing. Elsie Zerda Barreno

Eco. Glenda Mariana Gutiérrez Candela

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María Del Carmen Lapo Maza Msc.

Guayaquil, a los 06 días del mes de Junio del año 2016



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE
SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSTGRADO
MAESTRIA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Marjorie Santillán Morán

DECLARO QUE:

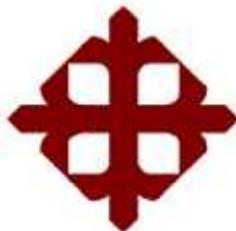
El proyecto de Investigación, “Modelo de gestión administrativa como estrategia para el mejoramiento del departamento de lavandería del Hospital IESS en Milagro del 2014” previa a la obtención del **Grado Académico de Magister Gerente en Servicios de Salud**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 06 días del mes de Junio del año 2016

LA AUTORA

Ing. Marjorie Santillán Morán



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE
SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSTGRADO
MAESTRIA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORIZACIÓN

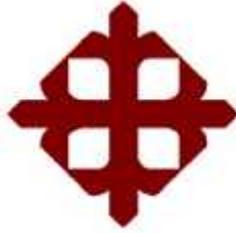
Yo, Ing. Marjorie Georgina Santillán Morán

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación de Maestría en Gerencia en Servicios de Salud** titulada: “**Modelo de gestión de administrativa para el mejoramiento del departamento de lavandería del Hospital del IESS en Milagro del 2014**”, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 6 días del mes de Junio del año 2016

LA AUTORA:

Ing. Marjorie Georgina Santillán Morán



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE
SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSTGRADO
MAESTRIA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

INFORME URKUND

← → C <https://secure.orkund.com/view/17964836-392493-128986#g1bKLVajjY2NdUxNjPUMTY3ODQ2ODIExjVRRk3MzRlMy0xOzE0VblyQDMwMrYwsTA1MjYyM6UwNzS1qAUJA> ☆ 📄 ☰

URKUND

Document: [Proyecto de Lavandería.docx](#) (018139988)

Submitted: 2019-02-23 06:41 (-05:00)

Submitted by: mgg_santilan@hotmail.com

Receiver: maria.lapa.ucsg@analisis.orkund.com

Message: Proyecto de Lavandería 1 Promoción [Show full message](#)

3% of this approx. 26 pages long document consists of text present in 3 sources.

Rank	Path/Filename
1	Trabajo conegda Pedro Pin.pdf
2	http://docodoc.com.es/11253713-Universidad-catolica-de-santiago-de-guayaquil-facultad-de-sociologia
3	http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/123456789/13361/1/UCSG-POS-2015-42.pdf
Alternative sources	
Sources not used	

0 Messages | 0 Bytes | Export | Share

80% - **Active**

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL, SISTEMA DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD MAESTRIA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD-TEMA: MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMO ESTRATEGIA PARA EL MEJORAMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE LAVANDERIA DEL HOSPITAL DEL IESE EN MILAGRO DEL 2014 MAESTRANTE: Ing. Marjorie Santillán Morán TUTOR/A: Psic. Jimmy Calé

Guayaquil, Ecuador 2015 UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL, SISTEMA DE POSTGRADO MAESTRIA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD

CERTIFICACIÓN Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la Ing. Marjorie Georgina Santillán Morán como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de MAGISTER GERENTE EN SERVICIOS DE SALUD, DIRECTOR DE TESIS: Psic. Jimmy Calé

REVISORES: _____

Nombre, apellido: DIRECTOR DEL PROGRAMA/CARRERA _____

Maria Del Carmen Lapa Maza

Nac. Guayaquil, a los 27 del mes de noviembre del año 2015

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Urkund's archive: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / PROYECTO DE LAVANDERIA MARJORIE SA... - **80%**

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL, SISTEMA DE POSTGRADO MAESTRIA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD

DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMO ESTRATEGIA PARA EL MEJORAMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE LAVANDERIA DEL HOSPITAL DEL IESE EN MILAGRO

Ing. Marjorie Santillán Morán Previa a

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por la bendición que me ha dado en todo este tiempo, tanto en mi vida personal, como académica y profesional; a la Universidad Santiago de Guayaquil, por haberme brindado la oportunidad de obtener mi título de Magister en Gerencia de Servicios de la Salud; a mi tutor PSC. Jimmy Calle, Mg por su ayuda, donde aportó constantemente con su conocimiento en el transcurso de la realización de este proyecto de investigación; y además a todas las personas que me brindaron su apoyo para llegar con éxito al término de esta meta tan importante en mi vida.

Marjorie Georgina Santillán Morán

DEDICATORIA

Este triunfo académico en el que durante este tiempo he podido adquirir nuevos conocimientos, que se servirán en el ámbito laboral y que me permite cumplir con una etapa de mi vida se lo dedico a mis padres George y Carmen, que son el apoyo que he tenido en todo momento para poder seguir adelante, a mis hermanos Jorge y Pablo que han tenido paciencia de no poder compartir momentos con ellos por estar preparándome en todo este tiempo, y en especial al Doctor Jorge García López, porque con su apoyo me impulsó a seguir adelante a pesar de que muchas veces quise decaer.

A mi mejor amiga Nadia que me puso su ejemplo para seguir mi vida profesional y también a mis amigos que me brindaron su apoyo incondicional.

Marjorie Georgina Santillán Moran

ÍNDICE GENERAL

CARÁTULA	I
CERTIFICACIÓN	II
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD	III
AUTORIZACIÓN.....	IV
URKUND	V
AGRADECIMIENTO.....	VI
DEDICATORIA.....	VII
ÍNDICE GENERAL.....	VIII
ÍNDICE DE TABLAS	XII
ÍNDICE DE FIGURAS	XIII
RESUMEN.....	XIV
ABSTRACT	XV
INTRODUCCIÓN	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
Problematización.....	3
Justificación del problema.....	4
Delimitación del problema	5

Formulación del problema	6
Sistematización del problema.....	6
Determinación del Problema.....	6
OBJETIVOS.....	7
Objetivo General.....	7
Objetivos específicos	7
CAPÍTULO I.....	8
1. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	8
1.1. Marco teórico	8
1.1.1. Gestión empresarial	8
1.1.2. Bioseguridad	15
1.1.3. Calidad de servicio.....	23
1.1.4. Responsabilidad Social Empresarial.....	28
1.2. Marco referencial	33
1.3. Marco Conceptual	35
1.4. Marco Legal	38
1.4.1. Constitución de la República del Ecuador	38
1.4.2. Ley Orgánica de la Salud.....	39
1.4.3. Plan Nacional del Buen Vivir	40
1.4.4. Normas de bioseguridad	42
CAPITULO II	44
2. ANÁLISIS DEL HOSPITAL DEL IESS DE MILAGRO	44

2.1. Antecedentes del Hospital	44
CAPÍTULO III	53
3. MARCO METODOLÓGICO	53
3.1. Preguntas de investigación	53
3.2. Variables.....	53
3.2.1. Variable independiente	53
3.2.2. Variable dependiente	54
3.3. Alcance de la Investigación.....	54
3.4. Tipo y Diseño de la Investigación.....	54
3.5. Técnicas de Recolección de Información.....	55
3.6. Métodos Investigativos	55
3.7. Población y Muestra.....	55
3.7.1. Población.....	55
3.7.2. Muestra	56
3.8. Análisis de Resultados	58
3.8.1. Conclusiones.....	70
CAPÍTULO IV	72
4. LA PROPUESTA	72
4.1. Tema.....	72
4.2. Fundamentación	72
4.3. Objetivos	73
4.3.1. Objetivo General.....	73

4.3.2. Objetivos específicos 73

4.4. Factibilidad..... 73

4.5. Descripción..... 74

4.6. Impacto..... 91

4.7. Cronograma de Trabajo..... 93

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 94

5.1. Conclusiones 94

5.2. Recomendaciones..... 96

BIBLIOGRAFÍA..... 97

APÉNDICE..... 101

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 ÁREAS Y SERVICIOS DEL HOSPITAL	47
TABLA 2 PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL	49
TABLA 3 TOTAL DE PERSONAL DEL HOSPITAL	49
TABLA 4 DISTRIBUCIÓN FÍSICA DE LA LAVANDERÍA	50
TABLA 5 POBLACIÓN EN LA INVESTIGACIÓN	56
TABLA 6 MUESTRA A ESTUDIAR EN LA INVESTIGACIÓN	57
TABLA 7 CONOCIMIENTOS DE LAS NORMAS DE BIOSEGURIDAD	58
TABLA 8 CONOCIMIENTOS SUFICIENTES	59
TABLA 9 SERVICIO DE CALIDAD	60
TABLA 10 EFECTO POR LA FALTA DE CONOCIMIENTOS	61
TABLA 11 TRATAMIENTO DE LA ROPA	62
TABLA 12 RIESGO PARA LA CONTAMINACIÓN	63
TABLA 13 MANUAL DE PROTOCOLOS PARA EL ÁREA DE LAVANDERÍA	64
TABLA 14 GESTIÓN ADMINISTRATIVA EFICIENTE	65
TABLA 15 PLAN ESTRATÉGICO.....	66
TABLA 16 MEDIDAS PREVENTIVAS Y DE SEGURIDAD	67
TABLA 17 IMAGEN DEL ÁREA DE LAVANDERÍA	68
TABLA 18 SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO.....	69
TABLA 19 CRONOGRAMA DE TRABAJO.....	93

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 CONOCIMIENTOS DE NORMAS DE BIOSEGURIDAD.....	58
FIGURA 2 CONOCIMIENTOS SUFICIENTES DE NORMAS DE BIOSEGURIDAD.....	59
FIGURA 3 SERVICIO DE CALIDAD	60
FIGURA 4 EFECTO POR FALTA DE CONOCIMIENTO	61
FIGURA 5 TRATAMIENTO DE ROPA	62
FIGURA 6 RIESGO DE CONTAMINACIÓN	63
FIGURA 7 EXISTENCIA DE MANUAL	64
FIGURA 8 EFICIENCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA	65
FIGURA 9 EXISTENCIA DE PLAN ESTRATÉGICO	66
FIGURA 10 MEDIDAS PREVENTIVAS	67
FIGURA 11 CAMBIO DE IMAGEN	68
FIGURA 12 SATISFACCIÓN POR EL SERVICIO	69
FIGURA 13 EQUIPOS DE PROTECCIÓN	82

RESUMEN

En el Hospital del IESS de Milagro se evidencia que existen falencias durante el recibimiento, manejo y procesamiento de la ropa que llega a este departamento; además los residuos que llegan entre la ropa usada en las diversas emergencias o cirugías no tienen un correcto tratamiento, siendo esto muy perjudicial tanto para las personas que manipulan la vestimenta como para el medio ambiente. Para el problema evidenciado en dicho hospital, se requiere tomar conciencia y urge el compromiso de todos los involucrados directos en la institución, por tal razón nace la necesidad de investigar y proponer la manera de solucionarlo. Aplicar técnicas profesionales de lavado, equipos adecuados en buen estado y manejados por un personal debidamente capacitado, hacen posible una reducción significativa en los costos que representa la operación de la lavandería. El objetivo general del presente trabajo de investigación es analizar el procedimiento en el manejo de la lavandería hospitalaria en la lavandería del Hospital del IESS en la ciudad de Milagro para diseñar un modelo de gestión administrativa como estrategia para su mejora. La metodología comprende el tipo de investigación descriptiva y el método deductivo, seguido del enfoque cuantitativo que se aplica en las encuestas, técnica que brinda la apertura de conocer ampliamente el problema. Entre los resultados obtenidos se identificó que en el departamento de lavandería del Hospital del IESS de Milagro no se están aplicando de manera correcta las normas de bioseguridad necesarias para beneficio de los involucrados, siendo éstos el personal como los usuarios.

Palabras claves: gestión empresarial, bioseguridad, calidad de servicio, responsabilidad social empresarial.

ABSTRACT

IESS Hospital Miracle is clear that there are shortcomings in the reception, handling and processing of what clothes you get to this department; plus waste coming from the clothing worn in various emergencies or surgeries without proper treatment, this being very detrimental to both handlers clothing to the environment. For the problem evidenced in the hospital is required to realize and urged the commitment of all those directly involved in the institution, for this reason comes the need to investigate and propose the way to fix it. Apply professional washing techniques, appropriate equipment in good condition and managed by a properly trained staff, make possible a significant reduction in costs showing the operation of the laundry. The overall objective of this research is to analyze the process in the management of hospital linen washed in the laundry of the IESS Hospital in the city of Milagro to design a model of administrative management as a strategy for improvement. The methodology includes the type of descriptive research and deductive method, followed by the quantitative approach used in surveys, a technique that provides opening widely publicized the problem. Among the results identified in the laundry department of the Hospital of IESS Miracle they are not being applied correctly biosafety standards necessary for the benefit of those involved, these being staff and users

Keywords: business management, biosecurity, quality of service, corporate social responsibility.

INTRODUCCIÓN

Actualmente, la sociedad presenta varios cambios de manera constante en los distintos aspectos que la conforman, como lo social, económico y político, los cuales deben tener como prioridad el bienestar de los ciudadanos. Uno de los principales factores que repercute sobre el ser humano es la salud, por tal razón, el presente trabajo de investigación se desarrolla en base a uno de los problemas más notorios del Hospital del IESS de la ciudad de Milagro que corresponde al departamento de lavandería de dicha institución, la cual es una de las más relevantes debido a la relación que se genera entre la misma y la salud de los pacientes que recurren a dicha organización con el fin de ser atendidos para mejorar sus condiciones de vida.

Se considera que el área de lavandería es de gran contribución para los pacientes y demás usuarios en general del Hospital del IESS de Milagro, la cual tiende a impactar en la salud, servicio y cuidado de los individuos. No obstante, existen deficiencias en dicho departamento, ya que no se le está dando una correcta gestión administrativa, lo cual repercute no sólo en dicha área sino también en las personas en general, razón por la que se emprende el presente trabajo.

Capítulo I: el tema de este capítulo es el Marco Teórico Conceptual, el cual está conformado por el marco teórico que contiene información base sobre los temas más importantes del presente estudio; estos son gestión empresarial, bioseguridad, calidad de servicio y responsabilidad social empresarial. Además se realiza el marco referencial, es decir, se habla sobre varios hospitales que cuentan con su respectiva área de lavandería; el marco conceptual; y el marco legal con los subtemas de la Constitución de la República, la Ley Orgánica de la Salud, el Plan Nacional del Buen Vivir, y las normas de bioseguridad.

Capítulo II: se lo denomina Análisis del Hospital del IESS de Milagro, el cual contiene información acerca de la situación antecedente y actual de dicha institución. En este se menciona la cantidad de pacientes que se atienden, el tipo de servicio y las áreas con las que cuenta, personal, distribución física de la lavandería, el análisis PEST y el FODA.

Capítulo III: en el presente capítulo se establece el Marco Metodológico; el cual comprende las preguntas de investigación, así como las variables tanto independiente como dependiente y el alcance la investigación. Sumado a esto se explica el tipo y diseño de la investigación, las técnicas de recolección de información, los métodos investigativos, la población y muestra, seguido del análisis de los resultados con sus respectivas conclusiones.

Capítulo IV: este capítulo se fundamenta en la Propuesta, el cual es la creación de Modelo de gestión administrativa como estrategia para el mejoramiento del departamento de lavandería del Hospital del IESS en Milagro, y que tiene como finalidad brindar el conocimiento acerca de los correctos procedimientos del trato de la lencería hospitalaria, junto con la adecuada infraestructura del departamento. En esta sección se registra la fundamentación de la propuesta, el objetivo general y los específicos, la factibilidad, la descripción, el impacto y por último, el cronograma de trabajo.

Las Conclusiones y Recomendaciones se plantean en relación al desarrollo y resultados obtenidos del presente trabajo de investigación. Las conclusiones se efectúan con el objeto de mostrar las circunstancias puntuales del tema estudiado que han ocasionado el problema; mientras que las recomendaciones se describen con el propósito de brindar acciones futuras en vista de mejoras en que no han podido ser consideradas en primera instancia en el trabajo.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Problematización

En el Hospital del IESS de Milagro, la lavandería es uno de los departamentos que requiere ser manejado por parte de personas capacitadas en el tema de tratamiento que se le debe dar a la lencería hospitalaria, es decir, del cuidado de la ropa que hacen uso tanto médicos como pacientes (vestimenta de pacientes, uniforme del personal médico, sábanas, toallas, etc.). Dicho tema contribuye en gran manera a la sociedad, ya que en la actualidad se promueve la protección del medio ambiente, y la correcta higiene de este tipo de prendas es una de las mejores formas de cuidarlo.

El principal problema que se observa en la lavandería de la institución antes mencionada es que no se está llevando a cabo un adecuado manejo de la lencería hospitalaria, debido a la falta de una gestión administrativa y del conocimiento correcto de los procesos normativos del hospital, aspectos que conllevan a causar daños no sólo al medio ambiente sino también a la salud de las personas que rodean dicha institución.

La manipulación de la lencería hospitalaria requiere de un amplio tratamiento, ya que estas contienen sustancias que pueden causar efectos negativos al medio ambiente, y por ende a los individuos, motivo por el cual es necesario que la lavandería del hospital desarrolle eficazmente sus operaciones para así mejorar las condiciones medioambientales; es decir, es importante que este departamento haga uso de la gestión administrativa, lo cual contribuye a la ejecución correcta de cada uno de los procesos que corresponden al área de lavandería.

Con el desarrollo del presente trabajo se busca plantear o diseñar un modelo de gestión administrativa, el cual, se lo emplea como una estrategia para mejorar el departamento de lavandería del Hospital del IEES en Milagro, y para la consecución de este objetivo es necesario analizar las condiciones de dicho departamento que brinden mayor conocimiento al autor.

Justificación del problema

El presente trabajo se desarrolla en relación a la calidad de servicio en áreas hospitalarias como lo es el de lavandería, porque permite conocer ampliamente sobre la gestión administrativa que se realiza dentro de este departamento por ser una sección del hospital tan importante, ya que se llevan a cabo procesos que vinculan al personal, pacientes y su entorno tanto interno como externo. Cabe destacar que éste sirve para mejorar la ejecución de las actividades que le competen al área de lavandería y así ayudar a reducir el impacto negativo que no sólo causa a las personas sino también al medio ambiente.

Para la sociedad, la gestión administrativa es un tema importante, debido a que influye en cualquier organización o instituciones de distinta índole, pues de ésta depende el funcionamiento de las operaciones que se realizan. En el caso de los hospitales, específicamente en el departamento de lavanderías, la gestión administrativa tiene la misma o incluso mayor importancia, ya que se requiere el cumplimiento eficaz y eficiente de los procesos que se llevan a cabo para bienestar del personal, pacientes y ambiente en general, este último debido a los efectos que puede ocasionar en el medio ambiente si se realiza un inadecuado manejo de las actividades de dicha área.

La lavandería del Hospital del IESS de la ciudad de Milagro debe ser supervisada de forma eficiente por ser un área en la que se manipula materiales y desechos tóxicos como lo es la vestimenta de los pacientes y demás artículos como sábanas, y que deben ser tratados de manera adecuada para beneficio de los involucrados en dicha institución , es decir, pacientes y personal, ya que están expuestos a un ambiente que puede ser contaminado si no se lleva a cabo una correcta gestión administrativa en el departamento de lavandería que se encuentra en el Hospital del IESS de Milagro.

Actualmente, el estado ecuatoriano realiza el Plan Nacional del Buen Vivir, el cual tiene como finalidad promover el bienestar de la ciudadanía a través de distintas actividades fundamentadas en varios objetivos. Las personas tienen derecho a estar en un entorno saludable, por lo cual es necesario conocer los principales objetivos que tienen relación al presente trabajo, siendo estos de acuerdo a Buen Vivir(2016), el número 3 que se refiere a “mejorar la calidad de vida de la población” y el objetivo 7 que es “garantizar los derechos de la naturaleza y promover la sostenibilidad ambiental territorial y global”.

Delimitación del problema

País: Ecuador

Provincia: Guayas

Ciudad: Milagro

Lugar: Hospital del IESS

Área: Lavandería

Formulación del problema

¿De qué manera incide la gestión administrativa en el proceso de limpieza de lencería hospitalaria en la lavandería del Hospital del IESS de la ciudad de Milagro?

Sistematización del problema

- ✓ ¿Cuál es la importancia de la gestión empresarial, bioseguridad, calidad de servicio y responsabilidad social empresarial, aplicables en el departamento de lavandería del hospital?
- ✓ ¿Cómo mejorar la calidad de servicio del departamento de lavandería para los pacientes hospitalizados de la institución?
- ✓ ¿De qué manera evaluar las condiciones actuales de las normas de bioseguridad del departamento de lavandería del hospital?
- ✓ ¿Cómo crear un modelo de gestión como estrategia para mejorar el servicio de lavandería del hospital?

Determinación del Problema

“Modelo de gestión administrativa como estrategia para el mejoramiento del departamento de lavandería del Hospital del IESS en Milagro”.

OBJETIVOS

Objetivo General

Analizar el procedimiento del manejo de lavado de lencería hospitalaria en la lavandería del Hospital del IESS en la ciudad de Milagro para diseñar un modelo de gestión administrativa como estrategia para su mejora.

Objetivos específicos

- ✓ Analizar la importancia de la gestión empresarial, bioseguridad, calidad de servicio y responsabilidad social empresarial, aplicables en el departamento de lavandería del hospital.
- ✓ Mejorar la calidad de servicio del departamento de lavandería para los pacientes hospitalizados de la institución.
- ✓ Evaluar las condiciones actuales de las normas de bioseguridad del departamento de lavandería del hospital.
- ✓ Crear un modelo de gestión como estrategia para mejorar el servicio de lavandería del hospital.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

Este capítulo comprende el marco teórico, que básicamente son todas las teorías utilizadas en el presente trabajo y que mejoran su desarrollo y comprensión. Los temas que se toman en cuenta son: gestión empresarial, bioseguridad, calidad de servicio y responsabilidad social empresarial. Sumado a esto se realiza el marco referencial, el cual trata sobre varios hospitales que tienen área de lavandería; el marco conceptual; y el marco legal, donde se menciona la Constitución de la República, la Ley Orgánica de la Salud, el Plan Nacional del Buen Vivir, y las normas de bioseguridad.

1.1.Marco teórico

1.1.1. Gestión empresarial

Como lo menciona Calderón y Castano (2005):

La Gestión empresarial es un término que abarca un conjunto de técnicas que se aplican a la administración de una empresa y cuya dificultad dependerá del tamaño de la misma. En cualquier caso, el objetivo fundamental de la gestión empresarial es mejorar la productividad, sostenibilidad y competitividad, asegurando la viabilidad de la empresa en el largo plazo. (Pág. 313)

La gestión empresarial está compuesta por una serie de pasos que deben ejecutarse de forma sistemática, y tiene la finalidad de mejorar cada una de las actividades que se realizan en un área determinada. Se puede decir que esta es una herramienta eficaz para el desarrollo de las actividades de una empresa, institución, etc. Cabe destacar que la gestión empresarial o

también llamada administración de empresas se realiza en base al tamaño de la empresa, es decir, si se trata de una empresa grande el esfuerzo para administrarla es mayor.

De acuerdo a Fernández(2010):

Un sistema de gestión empresarial es un método sistemático de control de las actividades, procesos y asuntos relevantes de una organización, que posibilita alcanzar los objetivos previstos y los resultados deseados, a través de la participación e implicación de todos los miembros de la organización y garantizando la satisfacción del cliente y de la sociedad general. (Pág. 228)

Las actividades que comprende la gestión empresarial permiten a las organizaciones que hacen uso de ésta mejorar su desempeño y por consiguiente, ampliar las oportunidades de cumplimiento de los objetivos establecidos, los cuales son el principal motor de la empresa, ya que estos hacen posible su crecimiento como tal. Para que la gestión empresarial sea más efectiva se necesita el apoyo de todos los colaboradores de la empresa, es decir, es importante el trabajo en equipo.

Griffin, Treviño, & Arriola(2011)mencionan lo siguiente:

- La administración es un conjunto de actividades (que incluyen planeación y toma de decisiones, organización, dirección y control) dirigida a los recursos de una organización (humanos, financieros, físicos y de información) con el fin de alcanzar las metas organizacionales de una manera eficiente y eficaz.
- Un administrador o gerente es alguien cuya principal responsabilidad es llevar a cabo el proceso administrativo dentro de una organización. (pág. 25)

Generalmente, se considera a la gestión empresarial como la compilación de actividades que permiten el logro de las metas u objetivos de la empresa. Entre las principales se destacan la planificación, la cual hace referencia a establecer un plan o estrategias; la toma de decisiones, ya que se requiere las más efectivas para cada operación; dirección; y por último, control.

Para Sánchez(2012): “Los análisis realizados por expertos, sobre empresas que triunfan en el mundo de los negocios, concluyen una y otra vez que gran parte del éxito se debe a su organización y administración”. (pág. 45)

Según el autor antes mencionado, se han realizado estudios en el área empresarial para determinar a qué se debe el crecimiento de una organización o la quiebra de la misma, de lo cual se ha llegado a mostrar que la principal herramienta que influye en dicho proceso y su resultado es la gestión empresarial, siendo así, tomada en cuenta por casi todas de las empresas.

Según Longenecker, Petty, Palich, & Hoy (2012):

Debe quedar claro para este momento, que en gran medida la administración de empresas es un deporte mental y los que tienen el marco mental correcto tienen mayor probabilidad de ganar. Por tanto, cada líder debe luchar por incorporar una actitud de “sí se puede” en la cultura organizacional. (pág. 557)

Se puede decir que un líder es quien empuja a una empresa a alcanzar el éxito. Esta es la persona encargada de dirigir a todos los miembros de la empresa hacia un mismo fin, y promueve su participación voluntaria y positiva para el cumplimiento de

éste, es decir, si no existe una persona con espíritu de líder que motive a los trabajadores, no es posible generar buenos resultados en las distintas áreas de la empresa.

1.1.1.1.Trabajo en equipo

Como indica EBK Accerto(2014):

Toda organización es **un solo equipo**, donde no existen (o al menos no deberían existir) barreras, divisiones u objetivos divergentes entre las diferentes áreas, departamentos, secciones o turnos. Por el contrario, *la visión de la empresa, su misión y objetivos es el norte de todas las personas, es el elemento aglutinador de esfuerzos para el logro de resultados comunes.*

El trabajo en equipos es otro de los temas que se requiere conocer para mejorar la administración de una empresa. Las personas que laboran en una organización deben trabajar en conjunto para ejecutar las actividades de una forma más eficiente, y así facilitar el desarrollo de estas.

Para García & Hernández(2013):

El trabajo en equipo nos implica a todos en la empresa: jefes, colaboradores, personal de mantenimiento, *incluso los clientes trabajan en equipo con nosotros si les consultamos.* El valor básico del trabajo en equipo es la *cooperación*, entendiendo por tal *aquel tipo de intercambio social que se produce cuando varias personas coordinan sus acciones para obtener un objetivo común.* (pág. 117)

El trabajo en equipo es la forma más eficaz de desarrollar las actividades pertenecientes a la empresa, lo cual no sólo es una labor que les compete a los empleados sino también a las autoridades de la misma, ya que esto facilita el desempeño de las funciones y sobre todo impulsa a la empresa en general a obtener buenos resultados en relación a su situación económica, crecimiento profesional de los trabajadores, entre otros aspectos.

De acuerdo a Maxwell(2009):

- Los equipos involucran a más gente, produciendo así más recursos, ideas y energía que un individuo.
- Los equipos maximizan el potencial del líder y reducen sus debilidades. Las fortalezas y debilidades se exponen más en los individuos solitarios.
- Los equipos proporcionan múltiples perspectivas sobre cómo resolver una necesidad o alcanzar una meta, ideando así varias alternativas para cada situación. La proyección individual es raramente tan amplia y profunda como cuando un equipo enfrenta un problema.
- Los equipos comparten el mérito de las victorias y asumen las culpas por las pérdidas. Eso fomenta la humildad genuina y la comunidad auténtica. Los individuos solitarios asumen el mérito y la culpa solos. Eso fomenta el orgullo y, a veces, un sentido de fracaso.
- Los equipos hacen que el líder se mantenga rindiendo cuentas para lograr la meta. Los individuos que no están conectados a otros pueden cambiar la meta sin rendir cuentas a nadie.
- Los equipos pueden lograr más que un individuo solo. (pág. 6)

El trabajo en equipo es generalmente entendido como la voluntad de un grupo de personas a trabajar juntos para lograr un objetivo común. Éste es absolutamente fundamental para que los equipos funcionen con eficacia. Sólo cuando las habilidades y fortalezas de cada miembro del equipo se unen con objetivos compartidos, y un enfoque en el rendimiento colectivo se puede comenzar a ver los beneficios.

Para Acosta(2011):

Buscan la mejora continua en sus acciones. Parten de cuatro principios:

- Información
- Capacidad de decisión
- Formación
- Recompensa

Información

La comunicación existe en ellos en todos los sentidos. Cumple, no sólo el papel de informar, sino el de integrar al equipo. Para que el individuo se implique sobre un asunto ha de tener clara la relación de su tarea con la cuestión planteada; así como la relación entre la decisión tomada y los resultados que se esperan obtener.

El estatus no revela, en este tipo de equipos, apenas diferencia.

Capacidad de decisión

En toda empresa moderna el poder de decisión está ampliamente distribuido. Lo ejerce cualquiera que tenga la información suficiente sobre su parcela.

Si la decisión afecta a otro de los miembros, se debate ampliamente.

Formación

Cada miembro recibe formación adecuada para dos fines:

- Realizar su cometido.
- Sentirse parte del equipo.

Recompensa

El reconocimiento del líder y el orgullo que sienten todos y cada uno de los miembros del equipo son la mejor recompensa por haber logrado, con su esfuerzo, un objetivo previamente establecido y alcanzado por ellos mismo.

(págs. 34-35)

El trabajo en equipo sugiere que las personas trabajan en un ambiente de apoyo mutuo y la confianza, trabajando juntos coherentemente, con buenas relaciones intergrupales; las fortalezas de cada uno se valoran. También se debe fomentar una madurez creciente de relación, donde las personas tienen la libertad de estar en desacuerdo de manera constructiva, y donde tanto el apoyo y el desafío son una parte de ayudar a los equipos de trabajo.

El trabajo en equipo también se puede definir como el trabajo realizado por varios socios, con cada individuo hacer una tarea en particular, es decir, renunciar a la prominencia personal para el bien de toda la organización en general. De acuerdo con esta definición, el trabajo en equipo implica descomponer el trabajo en tareas más pequeñas; a cada individuo se le asigna una tarea específica con la finalidad de cumplir con el objetivo general de la organización.

1.1.2. Bioseguridad

El principal objetivo de la bioseguridad es proporcionar a los pacientes y a los profesionales un entorno hospitalario lo más seguro posible. Para conseguirlo se tendrán que establecer un conjunto de medidas, normas y procedimientos destinados a conseguir tener bajo control las condiciones de higiene del ambiente hospitalario para disminuir el riesgo de las infecciones nosocomiales. Estas representan un problema de gran importancia, ya que un número significativo de los enfermos ingresados en un hospital de agudos adquieren alguna infección nosocomial. (Marrugat, 2012, pág. 335)

Bioseguridad se refiere a las medidas que se toman para detener la propagación o introducción de organismos nocivos para el ser humano. Las medidas tomadas son una combinación de procesos y sistemas que han sido puestos en marcha por los laboratorios de ciencias biológicas, agentes de aduanas y los encargados agrícolas para evitar el uso de agentes patógenos peligrosos y toxinas.

“El uso de barreras es la principal herramienta de protección personal contra infecciones, la misma que debe existir en cantidad suficiente y adecuada, la cual debe ser proporcionada por los empleadores”. (Panimboza & Pardo, 2013, págs. 13-14)

Se considera que las barreras de protección son la vestimenta, por lo cual se establece lo siguiente:

- La ropa debe estar limpia (no estéril), seca y debe guardarse en zonas limpias y bien airadas.

- No se puede salir del ámbito hospitalario a la calle y volver a entrar con la misma ropa.
- Dentro de la vestimenta distinguimos:
 - Pijamas y batas: ligeras, suaves y de fácil limpieza. Deben renovarse diariamente y deben ser personales.
 - Zuecos: que tengan aireación, fácil limpieza y que repelan la suciedad. Deben ser personales e intransferibles.
 - Patucos, mascarillas y gorros [...]
 - Protectores oculares: Deben cubrir la superficie frontal y lateral de los ojos [...](Martínez, 2011, págs. 163- 164)

La aplicación de los conocimientos, las técnicas y el equipo para prevenir personal, de laboratorio y la exposición ambiental a agentes potencialmente infecciosos o peligrosos, todo ello comprende la bioseguridad. El objetivo de las normas de bioseguridad y barreras de protección es la de limitar los riesgos y reducir la exposición potencial del trabajador del hospital, pacientes y medio ambiente a agentes potencialmente infecciosos.

La bioseguridad es un conjunto medidas para la protección del individuo, la comunidad y el medio ambiente del contacto con agentes que son potencialmente nocivos. Las barreras de protección habituales son la vestimenta descrita en el apartado anterior y los guantes. (Martínez, 2011, pág. 164)

“El gran riesgo se debe a que se trabaja con enfermos o infectados; puede haber contaminación con sangre, otros fluidos o material contaminado; se usan equipos y sustancias potencialmente dañinas; se producen residuos y desechos peligrosos”. (INO, 2014, pág. 2)

Entre los riesgos que se encuentran en una institución o establecimiento médico, según INO(2014)se encuentran los siguientes:

- Biológicos
- Químicos
- Físicos
- Mecánicos. Estos son los principales agentes infecciosos que pueden perjudicar la salud de los usuarios del hospital si no se toman las medidas necesarias en cuanto a la aplicación de normas de bioseguridad.

El término "riesgos biológicos" se refiere a los riesgos asociados a las sustancias biológicas y agentes infecciosos. Las evaluaciones de los riesgos biológicos se llevan a cabo para identificar los niveles aceptables e inaceptables de estos riesgos. La reducción de este tipo de riesgos implica el intercambio de conocimientos y asesoramiento en relación con la orientación y la formación que se necesita para agentes patógenos para ser manipulados y controlados de manera segura.

La bioseguridad hospitalaria, a través de medidas científicas organizativas, es la que define las condiciones con que los agentes infecciosos deberían ser manipulados para reducir la exposición del personal en las áreas hospitalarias críticas y no críticas, a los pacientes y familiares, y al material de desecho que contamina al medio ambiente. (Panimboza & Pardo, 2013, pág. 12)

Las normas de bioseguridad son una herramienta importante para proteger la salud de las personas que se encuentran en un establecimiento médico, ya que es en estos lugares donde acuden con el fin de hacerse tratar algún tipo de enfermedad, por lo cual están expuestos a contraer alguna infección si no hay un correcto manejo y control de las actividades de cada área.

1.1.2.1. Medio ambiente

Según Amaya & Amaya(2010):

Desde hace algún tiempo, la preocupación por el medio ambiente y su protección ha empezado a ser parte de las agendas políticas internacionales, debido a que ya estamos empezando a sufrir las consecuencias de la degradación de los ecosistemas y del desgaste de nuestros recursos naturales.

(pág. 19)

El medio ambiente es todo lo que conforma el entorno y afecta la capacidad de vivir en la tierra, el aire que se respira, el agua que cubre la mayor parte de la superficie de la tierra, las plantas y los animales que rodean a los seres humanos, y mucho más. En los últimos años, los científicos han estado examinando cuidadosamente las maneras en que las personas afectan el medio ambiente. De dichas investigaciones han determinado que las personas están causando la contaminación del aire, la deforestación, la lluvia ácida, y otros problemas que son peligrosos tanto para la tierra como para el ser humano.

“El medio ambiente engloba los factores externos a los que está expuesto el individuo, independientemente de sus hábitos, y que pueden afectar positiva o negativamente a su estado de salud”. (Arévalo, 2010, pág. 145)

Como lo indica Rincón(2012):

La relación ciudad-medio ambiente es estrecha, no sólo porque la urbe ha sido desde donde más se ha contaminado sino porque este espacio constituye una pieza clave para la protección de los elementos que conforman la naturaleza, y para plantear un desarrollo económico sostenible que implique la participación activa de agentes públicos y privados. (pág. 15)

El término "medio ambiente" se refiere a todos los elementos del mundo físico y biológico (incluidos los seres humanos), así como las interacciones entre ellos. Estos elementos pueden ser categorizados como de los ecosistemas: los bienes, es decir, los propios (flora, fauna, minerales del suelo, aire, agua) recursos reales naturales y servicios, incluidos los productos de cosecha (cultivos, madera), los procesos esenciales para sostener la prestación de éstos recursos (ciclos de nutrientes, los patrones del clima, control de inundaciones) y los beneficios estéticos y culturales de los ecosistemas (recreación).

“La presión ejercida sobre el medio ambiente natural, por el uso abusivo e incontrolado de sus recursos, provoca daños a veces irreparables, generando dicha transformación diversos problemas”. (Borderías & Martín, 2011, pág. 32)

Todos los seres humanos son criaturas de hábito, y cambiar su comportamiento requiere de algún tiempo. Las aportaciones o mínimos pasos son claves para promover un

cambio positivo en los individuos y así hacer más efectiva la protección del medio ambiente para una mejor calidad de vida.

Borderías & Martín(2011) consideran que:

Los habitantes de cualquier ciudad están dispuestos a soportar un cierto deterioro de su medio ambiente y de su calidad de vida a cambio de un nivel de vida más alto, de una mayor seguridad y de una mayor confortabilidad. Pero a partir de un determinado umbral ese deterioro se considera como una molestia grave y una amenaza para la calidad de la vida. Es entonces cuando surge la preocupación ambiental y se cuestionan los fines del modelo de desarrollo urbano y el presunto confort y bienestar que proporciona. (pág. 33)

La explicación más simple de por qué importa el medio ambiente es porque prácticamente es el hogar de todos los seres humanos; es el lugar donde se vive. El sistema completo de soporte de vida depende del bienestar de todas las especies que viven en la tierra. Esto se conoce comúnmente como la biosfera, el cual hace referencia a un sistema ecológico global en el que todos los seres vivos son interdependientes.

Para Gómez & Gómez(2013):

El medio ambiente, MA, es el entorno vital: el sistema constituido por los elementos físicos, biológicos, económicos, sociales, culturales y estéticos que interactúan entre sí, con el individuo y con la comunidad en que vive, determinando la forma, el carácter, el comportamiento y la supervivencia de ambos. (pág. 39)

Los recursos naturales son cada vez menores debido al aumento de la población mundial y el cambio en los hábitos de consumo. Por lo tanto, se debe utilizar dichos recursos naturales de manera eficiente al reducir el uso de materiales y la recuperación de residuos reciclables, y es por esta razón que las prácticas de reciclaje son extremadamente importantes para la conservación del medio ambiente.

Blanco (2013) quien cita a Tamanes (1991) menciona:

[...] los siete problemas ambientales a los que hoy nos enfrentamos son: el deterioro de la capa de ozono, la destrucción de la Amazonía y en general de los bosques húmedos tropicales, los arrasamientos forestales en la zona templada por la lluvia ácida y los incendios, la desertificación acelerada, las contaminaciones humanas de la biosfera, la contaminación por basuras y desechos tóxicos, el acelerado recalentamiento de la tierra. (pág. 164)

Dado que los sistemas que normalmente considerados por las personas son una pequeña parte del universo, el medio ambiente se refiere a la mayor parte de éste. Completamente describir el estado del medio ambiente es, en principio, una tarea mucho más difícil de lo que describe el estado del sistema. Sin embargo, generalmente es posible restringir los aspectos del medio ambiente que se describen a aquellas fuerzas que son más directamente relevantes para el sistema. Parte del proceso de describir (o modelado) el comportamiento de un sistema consiste en la identificación de los aspectos del medio ambiente que son suficientemente importante a considerar.

Como se ha indicado, el medio ambiente es una parte esencial para el bienestar de los seres humanos, por lo que hoy en día se busca promover el cuidado de éste, sobre todo en los

lugares donde se realizan actividades que pueden afectar a la salud medioambiental, como es el caso de las lavanderías. “La zona de lavandería se caracteriza por las altas temperaturas que se llegan a alcanzar en el ambiente debido a la cantidad de maquinaria en funcionamiento y al personal moviéndose continuamente por la zona”. (Vaquero, 2014, pág. 122)

Vaquero(2014) manifiesta lo siguiente:

El uso de detergentes y productos químicos favorece a que en el ambiente se acumulen olores y gases que pueden resultar perjudiciales para la salud de las personas. Por ese motivo, el área de lavandería debe tener los medios que permitan la ventilación, bien sean naturales o forzados, favoreciendo que en la estancia siempre haya aire limpio y respirable. (pág. 122)

La existencia de lavanderías que actúan independientemente o aliadas a instituciones como hospitales, hoteles, etc., tienen mayores probabilidades de causar daños al medio ambiente, debido a los productos que se requieren para su funcionamiento; por ello, se debe mantener un cuidado altamente eficaz para prevenir cierta influencia en dicha área, la cual afecta a su vez, a la salud del ser humano.

1.1.2.1.1. Protección ambiental

“La protección ambiental está relacionada con la gestión ambiental o las buenas medioambientales, y consiste en un conjunto de diligencias que llevan al manejo integral del sistema ambiental, cuyo objetivo es un desarrollo sostenible”.(Andréu, 2011, pág. 297)

Se considera a la protección ambiental como una actividad que debe ser desempeñada por cada una de las personas que habitan en todo el mundo, ya que el medio ambiente no sólo es afectado por los sucesos propios de la naturaleza, sino también y en gran medida, por acciones del ser humano, por lo cual es importante aplicar distintas estrategias para promover la contribución de las personas para con éste.

1.1.2.1.2. Ecosistema

“Otro tema de gran importancia y urgencia para todos los hombres es el de la *ecología*. Si no adoptamos medidas inmediatas y eficaces para detener el deterioro del ecosistema podríamos estar comprometiendo en pocas décadas de supervivencia de la humanidad [...]”. (Blanco, 2013, pág. 164)

Se puede decir que el ecosistema está compuesto por las plantas, animales, etc., es decir por seres vivos que se relacionan entre sí. Además el ecosistema comprende también los siguientes factores: clima, ambiente, suelo. Cabe destacar que los factores antes mencionados tienen una función o papel determinado.

En cuanto al ecosistema Ramírez(2010) menciona lo siguiente: “El ecosistema viene a ocupar un lugar principal entre todas las categorías de organismos ecológicos porque representa la unidad de convivencia energéticamente más pequeña”. (pág. 11)

1.1.3. Calidad de servicio

Domínguez(2006)indica lo siguiente:

[...] servicio en mi concepto, es aquello que genera un valor agregado y que es perceptible por el cliente en el mismo momento en que éste establece

internamente su grado de satisfacción. Es decir, el valor agregado percibido y la satisfacción obtenida son simultáneos. No hay ninguna alternativa intermedia. (pág. 7)

El servicio es un conjunto de actividades que se ofrece a los consumidores con el fin de satisfacer sus necesidades en cuanto a un tema determinado, y es uno de los mecanismos más relevantes de la economía. Es importante saber que existen distintos tipos de servicios como: asistencia telefónica, asesorías de negocios, enseñanza de idiomas, meseros, entre otros.

Los servicios se ofrecen a los clientes en distintas etapas, o sea, antes, durante y después de que éste haya sido comprado, lo cual influye en la percepción del cliente, pudiendo ser positiva o negativamente. Si se ofrece un buen servicio a los consumidores es más probable que ellos regresen en busca de éste debido a su buena aportación, caso contrario, puede generar una mala reputación a la empresa o persona que lo brinda.

“[...] se podría decir que la Calidad es satisfacer las necesidades de los clientes e incluso superar las expectativas que éstos tienen puestas sobre el producto o servicio”. (Alcalde, 2010, pág. 6)

La calidad de servicio es la forma eficiente y eficaz con la que empresa u otro órgano se relaciona con el cliente o consumidor, y mediante el cual se ofrece todo aquello que el cliente requiere para suplir una necesidad. Ésta es el principal motor para dar paso a una relación comercial estable y duradera entre el cliente y la empresa.

La norma ISO 8402 define a la calidad como: “*conjunto de características de una entidad, que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas y las implícitas*”.(Universidad Politécnica de Madrid, 2014)

Un buen servicio al cliente tiene como objetivo crear un vínculo con los consumidores y así generar relaciones que duren mucho tiempo para beneficio de ambas partes, es decir, de la empresa que ofrece el servicio y del consumidor. “Los servicios son actividades económicas que crean valor y proporcionan beneficios a los clientes, como resultado de producir un cambio deseado en (o a favor) del receptor del servicio”. (Ferrando, 2007, pág. 8)

De acuerdo a García, García, & Gil(2011), el servicio es un aspecto de suma importancia para lograr la satisfacción del cliente:

La relación o servicio prestado de forma satisfactoria para el cliente, al contrario que el resto de bienes ofertados por la empresa básicamente, no tiene ningún coste adicional, mientras que la insatisfacción en la atención recibida está cargada de costes, de una parte directos, como son los derivados de quejas y reclamaciones, pero sobre todo inciden los indirectos, y los errores son difícilmente subsanables [...]. (pág. 118)

El servicio es un proceso en el cual se pretende obtener la confianza del cliente y así lograr que éste se sienta identificado con la compañía. Es muy importante, ya que de éste depende la aceptación por parte del cliente, el cual busca un servicio que satisfaga sus necesidades o cumpla sus requerimientos completamente. Por tal motivo, hoy en día muchas empresas trabajan arduamente para conseguir ofrecer un servicio altamente efectivo, lo cual

no sólo corresponde a aquellos que interactúan directamente con el cliente, sino a todos quienes conforman la empresa.

“El primer paso para conseguir ser un excepcional proveedor de servicios es definir, de forma específica, lo que se entiende por un servicio excepcional.” (Denton, 1991, pág. 105)

El servicio al cliente es uno de los ingredientes más importantes de la mezcla de marketing de productos y servicios. El servicio al cliente de alta calidad ayuda a crear la lealtad del cliente. Los clientes de hoy no son sólo interesados en el producto que se les ofrece, sino también en todos los elementos adicionales de servicio que reciben, desde el saludo cuando entran en un punto de venta, a la restitución sobre un producto defectuoso que hayan pagado.

Centrados en la Calidad en el Servicio, se afirma que el servicio es un conjunto de elementos interrelacionados, para satisfacer al consumidor hasta el diseño de sistemas de producción y gestión de los servicios (servucción), pasando por los sistemas de diseño y de control de calidad de servicio, etc. [...].(Vargas & Aldana, 2006, pág. 33)

Los clientes de un negocio pueden ser nuevos o los existentes que vuelven a comprar más. La importancia de un buen servicio al cliente se mostrará en términos financieros, ya que cuesta por lo menos cinco veces más ganar un nuevo cliente que mantener uno actual. Gran parte de las ganancias de la mayoría de las empresas se basan en la repetición personalizada.

Según Grande(2014):

Cada vez resulta menos habitual, tener servicio de lavandería en las propias instalaciones de los centros hospitalarios, ya que requiere unas infraestructuras en dimensiones y maquinarias, que restan espacio para otras actividades asistenciales; además de suponer unos costes realmente difíciles de amortizar.
(pág. 142)

Las empresas ganan apoyo a largo plazo debido a que superan las expectativas de sus clientes. Por ello, es necesario tomar en cuenta algunos puntos que pueden ayudar a mantener la lealtad de los consumidores.

- Capacitar al personal para tratar de manera correcta a los clientes.
- Entrenar al personal acerca de las características del producto y de los beneficios que ofrecen.
- Hacer el trabajo tan satisfactorio como sea posible para que el personal esté comprometido y a gusto con la empresa. Cabe mencionar que dicha satisfacción se reflejará en las relaciones con los clientes.
- Hacerlas instalaciones agradables, acogedoras, limpias y ordenadas.
- Mantener el equipo en buen estado de conservación, por lo que el trabajo puede ser completado a tiempo.
- Establecer una política clara para hacer frente a las quejas de los clientes.
- Aceptar la propiedad de problemas cuando los clientes se quejan o devuelven mercancías.
- Proporcionar un servicio rápido a los clientes.

1.1.3.1. Empresas de servicio

“Toda empresa clasificada como de servicios existe con la finalidad de prestar un servicio específico a individuos o empresas. Cualquiera que sea el que venda, su objetivo principal es la prestación de un servicio a los clientes”. (Rodríguez, 2010, pág. 333)

En la actualidad, existen empresas con o sin fines de lucros encargadas de ofrecer distintos tipos de servicios, para lo cual realizan actividades internamente para posteriormente interactuar con el cliente con argumentos que los persuadan y por ende, que los incentive a permanecer en relación con la empresa. Los servicios pueden pertenecer a distintas ramas, como médicas, deportivas, comerciales, etc.

1.1.4. Responsabilidad Social Empresarial

“Responsabilidad social implica, en primer lugar, libertad de elección y, en segundo lugar, compromiso voluntario con los *stakeholders* o grupos de interés”. (Navarro, 2012, pág. 43)

La responsabilidad social es un concepto del cual hacen uso las empresas para contribuir a la sociedad en distintas áreas en la cual se vea involucrado el ser humano. La responsabilidad social corporativa, a menudo abreviada RSE, es una de las iniciativas para evaluar y asumir la responsabilidad de los efectos de la empresa sobre el bienestar ambiental y social. El término se aplica generalmente a los esfuerzos que van más allá de lo que puede ser requerido por los reguladores o los grupos de protección del medio ambiente.

Como lo menciona Fernández (2009):

La responsabilidad social de la empresa (RSE), también denominada responsabilidad social corporativa (RSC) es esencialmente, un concepto con arreglo al cual las empresas deciden voluntariamente contribuir al logro de una sociedad mejor y un medio ambiente más limpio. Se basa en la idea de que el funcionamiento general de una empresa debe evaluarse teniendo en cuenta su contribución combinada a la prosperidad económica, la calidad del medio ambiente y el bienestar social de la sociedad en la que se integra. (pág. 17)

La RSC también puede implicar incurrir en corto plazo los costos que no proporcionan un beneficio financiero inmediato a la empresa, sino que promueven el cambio social y ambiental positivo.

La demanda de responsabilidad social es cada vez más fuerte. La sociedad exige unos comportamientos éticos de las organizaciones y que los valores de:

- Igualdad
- Libertad
- Solidaridad
- Respeto activo
- Diálogo

Estén presentes en todas las intervenciones de la empresa. Actuaciones poco éticas como la explotación infantil, la utilización abusiva del poder de dirección, la falta de información sobre los riesgos generados por la actividad

empresarial son penalizadas por la sociedad a través de boicots a sus productos o servicios. (Ena & Delgado, 2012, pág. 35)

Las corporaciones pueden tener efectos enormemente perjudiciales sobre el medio ambiente. Los derrames de petróleo son algunos de los ejemplos más notables, pero las industrias son tan variadas como la fabricación de productos químicos, la minería, la agricultura y la pesca, las cuales pueden hacer daño permanente a los ecosistemas locales. El cambio climático también puede atribuirse en gran parte a las corporaciones.

Según Ena & Delgado (2012):

La Responsabilidad Social de la Empresa (RSE), también denominada Responsabilidad Social Corporativa (RSC) es un término que hace referencia al conjunto de obligaciones y compromisos, legales y éticos, tanto nacionales como internacionales, que se derivan de las consecuencias que la actividad de las organizaciones producen en el ámbito social, laboral, medioambiental y de los derechos humanos. (pág. 33)

Las empresas pueden invertir en las comunidades locales con el fin de compensar el impacto negativo que sus operaciones puedan tener. Una empresa de recursos naturales que comienza a operar en una comunidad pobre podría construir una escuela, ofrecer servicios médicos o mejorar el riego y equipo de saneamiento. Del mismo modo, una empresa puede invertir en investigación y desarrollo en tecnologías sostenibles, a pesar de que el proyecto podría no llevar inmediatamente a una mayor rentabilidad.

Para Saavedra(2010):

La preocupación por la responsabilidad social de las empresas (RSE) o responsabilidad social corporativa (RSC) es un fenómeno que, desde hace algunos años, viene llamando la atención de las propias empresas, especialmente de las grandes corporaciones; de la sociedad civil, preocupada por el impacto social y medioambiental de sus actividades; de las instituciones políticas, como es el caso de la propia Comisión Europea, o de organismos multilaterales como Naciones Unidas. (pág. 33)

La responsabilidad social corporativa (RSC) se refiere a una práctica empresarial que consiste en la participación en iniciativas que beneficien a la sociedad. Mientras que el conocimiento de los consumidores acerca de los problemas sociales globales sigue creciendo, también lo hace la importancia que estos clientes depositan sobre la RSE a la hora de elegir dónde comprar.

La OIT (Organización Internacional del Trabajo) define la responsabilidad social, también denominada responsabilidad social empresarial (RSE), como <<una nueva manera de hacer negocios, en la cual las empresas tratan de encontrar un estado de equilibrio entre la necesidad de alcanzar objetivos económicos, financieros y de desarrollo; y el impacto social o ambiental de sus actividades>>(Lacalle, Caldas, & Carrión, 2012, pág. 32)

Un enfoque principal de la responsabilidad social de las empresas es el medio ambiente. Las empresas, tanto grandes como pequeñas, tienen una huella de carbono de gran

tamaño. Cualquier paso que pueden tomar para reducir esas huellas son considerados buenos para la empresa y la sociedad en su conjunto.

Como lo menciona Llorente(2015):

La Responsabilidad Social de la Empresa (RSE) es piedra angular de la relación de las firmas con la sociedad, y aunque es una actividad que figura en las agendas de las compañías desde hace bastante tiempo, en los últimos años la exigencia pública ha reforzado e incrementado su relevancia. De hecho, esta disciplina ha experimentado una progresión muy favorable debido a que todos ganan con su existencia: por un lado, las empresas encuentran en ella una eficaz herramienta para establecer sólidos y duraderos vínculos emocionales con la sociedad, y por otro, la sociedad resulta beneficiada porque consigue que las firmas participen y desarrollen proyectos que los gobiernos o administraciones no acometen, escudándose, en la mayoría de las ocasiones, en la escasez de presupuesto. (pág. s.n.)

La responsabilidad social es importante para una empresa, ya que demuestra a los consumidores y medios de comunicación que la empresa se interesa por las cuestiones sociales más amplias. Estos problemas pueden ser locales, nacionales o globales, entre las que están la preocupación por la salud y el bienestar de los demás, intereses que no están relacionados con las ventas de la empresa.

La RSE es un buen camino al Desarrollo Sustentable teniendo como consideración que el logro de ambos conceptos, es una tarea de largo plazo. La

RSE es una estrategia de gestión que se focaliza en la creación de valor y en la incorporación de la mirada de la sustentabilidad. (Rivarola, 2012, pág. 280)

Es el sentido de responsabilidad de una compañía hacia a la comunidad y el medio ambiente en los que opera, es decir, tanto ecológica como social. En la actualidad, las empresas emplean la responsabilidad social a través de la reducción de residuos y contaminación, contribuyendo programas sociales y educativos, entre otros. “Es el compromiso de las empresas de contribuir al desarrollo económico sustentable, trabajando con los empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad en general para mejorar su calidad de vida”.(Rivarola, 2012, pág. 280)

1.2.Marco referencial

En la actualidad, los establecimientos médicos cuentan con un área de lavandería, en la cual se realiza la limpieza de toda la vestimenta hospitalaria y demás elementos como sábanas, toallas, etc., tanto de los pacientes como del personal del mismo. Las labores de dicho departamento implica la aplicación de normas de bioseguridad debido a lo vulnerable que es adquirir alguna infección al manipular las prendas.

En Chile, se encuentra el Hospital Carlos Van Buren que cuenta con una unidad de lavandería con la finalidad de proveer la ropa y lencería limpia a todas las demás áreas de servicios clínicos. Para ello, el personal que forma parte de dicho departamento es capacitado principalmente en el manejo de lavado industrial.

Se procesan un promedio de 1.200 kilos de ropa, además cuenta con una dependencia para la confección de paquetes quirúrgicos que se entregan

diariamente a Esterilización para el procedimiento de esterilizado. La Unidad de Lavandería se encuentra inserta en una confortable infraestructura compuesta de tres pisos distribuidos en las secciones:

Recepción de ropa

Lavado

Manipulación

Ropería

Taller compostura ropa

Confección paquetes quirúrgicos (Hospital Carlos Van Buren, 2012)

Así mismo, en otros países como España existen hospitales con sus respectivas áreas de lavandería que hoy en día se han convertido en una parte fundamental para estas instituciones, ya que de ésta depende mantener la vestimenta limpia y así evitar el contagio o propagación de alguna enfermedad, la cual no sólo repercute en la calidad de vida de los pacientes sino también de los miembros que laboran en el hospital. Éste es el Hospital Virgen del Rocío de Sevilla, que de acuerdo a El Mundo(2014)se traslada “las inmensas sacas de ropa hasta las lavadoras (con capacidad para 60 kilos) pero, sobre todo, hasta el túnel de lavado de cuyos 10 tambores salen 50 kilos de ropa limpia cada tres minutos (lavada a unos 85 grados centígrados)”.

En el caso de Ecuador, se hace referencia al Hospital General Enrique Garcés que se sitúa en el sur de la ciudad de Quito. Esta organización fue creada en 1972 y empezó con servicios de medicina interna, odontología, cardiología, entre otros, pero posteriormente

debido a la identificación de necesidades se incrementaron áreas y por ende, servicios como el de lavandería.

El Hospital General Enrique Garcés es un hospital público que ofrece sus servicios a una extensa población del sur de la capital, la alta demanda en hospitalización conlleva la realización de un alto número de procedimientos provocando que la rotación de ropa hospitalaria (sábanas, colchas, batas quirúrgicas, toallas, campos, entre otras) sea muy alta. (Cabezas & Moreno, 2012, pág. 10)

Se dice que la maquinaria que se requiere para el servicio de lavandería y ropería debe tener una combinación correcta para su funcionamiento, es decir, debe ser un equipo eléctrico y a vapor, ya que el hospital antes mencionado cuenta con aproximadamente 300 camas. De igual forma, la ropa sucia que se ingresa a esta área debe trasladarse por un lado diferente al de la salida.

1.3.Marco Conceptual

Bioseguridad

La bioseguridad es un conjunto medidas para la protección del individuo, la comunidad y el medio ambiente del contacto con agentes que son potencialmente nocivos. Las barreras de protección habituales son la vestimenta descrita en el apartado anterior y los guantes. (Martínez, 2011, pág. 164)

Barreras de protección de bioseguridad

“El uso de barreras es la principal herramienta de protección personal contra infecciones, la misma que debe existir en cantidad suficiente y adecuada, la cual debe ser proporcionada por los empleadores”. (Panimboza & Pardo, 2013, págs. 13-14)

Calidad de servicio

Centrados en la Calidad en el Servicio, se afirma que el servicio es un conjunto de elementos interrelacionados, para satisfacer al consumidor hasta el diseño de sistemas de producción y gestión de los servicios (servucción), pasando por los sistemas de diseño y de control de calidad de servicio, etc. [...].(Vargas & Aldana, 2006, pág. 33)

Ecosistema

En cuanto al ecosistema Ramírez(2010) menciona lo siguiente: “El ecosistema viene a ocupar un lugar principal entre todas las categorías de organismos ecológicos porque representa la unidad de convivencia energéticamente más pequeña”. (pág. 11)

Empresas de servicio

“Toda empresa clasificada como de servicios existe con la finalidad de prestar un servicio específico a individuos o empresas. Cualquiera que sea el que venda, su objetivo principal es la prestación de un servicio a los clientes”. (Rodríguez, 2010, pág. 333)

Gestión empresarial

Como lo menciona Calderón y Castano (2005):

La Gestión empresarial es un término que abarca un conjunto de técnicas que se aplican a la administración de una empresa y cuya dificultad dependerá del tamaño de la misma. En cualquier caso, el objetivo fundamental de la gestión empresarial es mejorar la productividad, sostenibilidad y competitividad, asegurando la viabilidad de la empresa en el largo plazo. (Pág. 313)

Medio ambiente

“El medio ambiente engloba los factores externos a los que está expuesto el individuo, independientemente de sus hábitos, y que pueden afectar positiva o negativamente a su estado de salud”. (Arévalo, 2010, pág. 145)

Protección ambiental

“La protección ambiental está relacionada con la gestión ambiental o las buenas medioambientales, y consiste en un conjunto de diligencias que llevan al manejo integral del sistema ambiental, cuyo objetivo es un desarrollo sostenible”.(Andréu, 2011, pág. 297)

Responsabilidad social empresarial

Como lo menciona Fernández (2009):

La responsabilidad social de la empresa (RSE), también denominada responsabilidad social corporativa (RSC) es esencialmente, un concepto con arreglo al cual las empresas deciden voluntariamente contribuir al logro de una

sociedad mejor y un medio ambiente más limpio. Se basa en la idea de que el funcionamiento general de una empresa debe evaluarse teniendo en cuenta su contribución combinada a la prosperidad económica, la calidad del medio ambiente y el bienestar social de la sociedad en la que se integra. (pág. 17)

Trabajo en equipo

Como indica EBK Accerto(2014):

Toda organización es un solo equipo, donde no existen (o al menos no deberían existir) barreras, divisiones u objetivos divergentes entre las diferentes áreas, departamentos, secciones o turnos. Por el contrario, *la visión de la empresa, su misión y objetivos es el norte de todas las personas, es el elemento aglutinador de esfuerzos para el logro de resultados comunes.*

1.4.Marco Legal

1.4.1. Constitución de la República del Ecuador

Según la Asamblea Nacional Constituyente (2008), se establece en la Constitución de la República del Ecuador, artículo 66 numeral 2, lo siguiente: “El derecho a una vida digna, que asegure la salud, alimentación y nutrición, agua potable, vivienda, saneamiento ambiental, educación, trabajo, empleo, descanso y ocio, cultura física, vestido, seguridad social y otros servicios sociales necesarios”. Esto quiere decir, que los habitantes del país están en todo el derecho de gozar de una atención especializada en las distintas áreas, sobre todo de salud, para así mejorar su condición de vida.

Además de esto, es necesario tener en cuenta lo descrito en el artículo 264 numeral 7, ya que en éste consta la importancia de la contribución de los municipios de cada ciudad para el sector educativo y de salud, por lo tanto, unas de sus principales obligaciones es llevar a cabo centros de salud y escuelas que brinden mayor atención y comodidad a los ciudadanos. Como lo indica la Asamblea Nacional Constituyente(2008): “Planificar, construir y mantener la infraestructura física y los equipamientos de salud y educación, así como los espacios públicos destinados al desarrollo social, cultural y deportivo, de acuerdo con la ley”.

1.4.2. Ley Orgánica de la Salud

La salud de los ciudadanos es una condición que le compete al estado y a todos los miembros gubernamentales del país, motivo por el cual se ha planteado su definición en la Constitución de la República, donde se menciona lo siguiente: “el completo estado de bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”, siendo éste un derecho humano inalienable, indivisible, irrenunciable e intransigible por el cual el estado debe responder en todo aspecto. (Asamblea Nacional Constituyente, 2012, pág. 1)

En la Ley Orgánica de la Salud se hace referencia al Ministerio de Salud Pública, en donde se menciona acerca de sus obligaciones y responsabilidad, artículo que se menciona a continuación:

Art. 4.- La autoridad sanitaria nacional es el Ministerio de Salud Pública, entidad a la que corresponde el ejercicio de las funciones de rectoría en salud; así como la responsabilidad de la aplicación, control y vigilancia del

cumplimiento de esta Ley; y, las normas que dicte para su plena vigencia serán obligatorias. (Asamblea Nacional Constituyente, 2012, pág. 1)

El Ministerio de Salud Pública tiene entre sus funciones, según la Asamblea Nacional Constituyente(2012) las siguientes:

- Supervisar el cumplimiento de la política nacional de salud.
- Crear y ejecutar programas de atención para personas que se encuentren en distintos estados de salud.
- Realizar planes de salud en gestión de riesgos como desastres naturales.
- Velar por el acatamiento de las distintas normas de bioseguridad.

Art. 10.- Quienes forman parte del Sistema Nacional de Salud aplicarán las políticas, programas y normas de atención integral y de calidad, que incluyen acciones de promoción, prevención, recuperación, rehabilitación y cuidados paliativos de la salud individual y colectiva, con sujeción a los principios y enfoques establecidos en el artículo 1 de esta Ley.(Asamblea Nacional Constituyente, 2012)

Según el artículo antes mencionado, todos los miembros o personas que pertenecen al Sistema Nacional de Salud deben dar cumplimiento a los reglamentos establecidos para la salud de los individuos en todo aspecto.

1.4.3. Plan Nacional del Buen Vivir

Desde el año 2013 se lleva a cabo un proyecto por parte del gobierno, al cual se le dio el nombre de Plan Nacional del Buen Vivir y se fundamenta en el bienestar de los habitantes

del país, es decir, de la sociedad en general. Éste plan relaciona mayor parte de las actividades que se ejecutan, con el medio ambiente debido que dicho aspecto repercute en la salud de los seres humanos y condiciones de vida. El gobierno ecuatoriano promueve la participación ciudadana en las estrategias para cuidar del medio ambiente. Cabe destacar que dicho programa tiene una fecha establecida para su finalización, la cual corresponde al año 2017.

Art. 14.- Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, *sumak kawsay*.

Se declara de interés público la preservación del ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país, la prevención del daño ambiental y la recuperación de los espacios naturales degradados. (Asamblea Nacional Constituyente, 2008, pág. 13)

Así como se menciona en el artículo anterior, el Plan Nacional del Buen Vivir tiene como finalidad generar el cambio de la matriz productiva para un mejor crecimiento y desarrollo del país en distintas áreas, sobre todo en lo económico. Esto es posible mediante la participación de los individuos en distintos proyectos emprendidos por ellos.

Hoy en día, en Ecuador se realizan proyectos en los cuales se impulsa el cuidado del medio ambiente para así prevenir su contaminación y daño en general. Una de las actividades que se promueven es el ciclismo, ya que además de mejorar el estado físico y salud de las personas, no causa ningún efecto negativo al medio ambiente al permitir recorridos en distintas partes del país. El estado ecuatoriano fomenta la protección medioambiental a través de consejos, como los que se detallan a continuación: “No derrochar recursos como agua,

electricidad, etc., utilizar productos que estén compuestos con materiales biodegradables como papel, cartón, madera, vidrio, metales, etc., no comprar ni adoptar animales salvajes como mascotas, reciclar y reutilizar los productos luego de su uso”, entre otros puntos. (Buen Vivir, 2015)

1.4.4. Normas de bioseguridad

El Ministerio de Salud Pública creó el “Manual de Normas de Bioseguridad para la red de servicios de salud en el Ecuador” en donde establece las normas generales de bioseguridad que deben ser aplicadas obligatoriamente por parte de las instituciones médicas sean públicas o privadas, entre la que se encuentra el Hospital del IESS de Milagro; es por dicho motivo que se considera necesario e importante conocer sobre dichos estatutos para el correcto manejo de las áreas de salud. (Ministerio de Salud Pública, 2011)

El Ministerio de Salud Pública(2011, pág. 41) manifiesta lo siguiente: “La finalidad del área de lavandería es procesar la ropa sucia y contaminada en ropa limpia que ayude a satisfacción y cuidado del paciente y para que los trabajadores de salud no sean generadores de infección”.

Se debe tener en cuenta primero de qué manera la ropa tiene que ser clasificada, por lo que se realizará la separación de esta en ropa sucia y ropa contaminada. La ropa sucia es aquella que ha sido usada pero que no tiene ni secreciones ni fluidos corporales; mientras que la ropa contaminada es la utilizada por el paciente y que ha sido contagiada con sangre, líquidos de drenajes, materia fecal, entre otros factores.

- La ropa contaminada debe llegar al área de lavandería dentro de fundas rojas en coches específicos y exclusivos para el acopio en los diferentes servicios.
- La ropa limpia deberá ser transportada en carritos exclusivos para este objetivo, y no ser los mismos que se utilizaron para transportar la ropa sucia.
- Emplee siempre los elementos de protección personal: gafas, delantal y guantes de manejo según la actividad desempeñada.
- Utilice guantes industriales para la manipulación de ropa sucia, guantes de manejo para la ropa contaminada. (Ministerio de Salud Pública, 2011, pág. 41)

El área física de la lavandería del hospital debe estar dividida en dos sectores, es decir, sucia, por donde se ingresa la ropa sucia; y limpia, considerada la salida de la ropa que ya ha sido tratada (lavada, secada y planchada).

- En lo posible se debe contar con máquina lavadora exclusiva para ropa contaminada.
- Se aconseja colocar la ropa limpia en fundas de polietileno transparente y etiquetado con la fecha de lavado de ropa.
- La ropa limpia puede ser utilizada dentro de los 15 días de lavada. De lo contrario volver a lavar. 42

CAPITULO II

2. ANÁLISIS DEL HOSPITAL DEL IESS DE MILAGRO

El presente capítulo trata acerca de la situación actual del Hospital del IESS de Milagro, razón por la cual se menciona el promedio de pacientes que se atiende, áreas y servicios, personal general y de lavandería, distribución física de la lavandería, análisis PEST y el FODA.

2.1. Antecedentes del Hospital

El IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social) es un órgano que se desempeña bajo los valores de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiariedad y suficiencia; y tiene como función la aplicación del Sistema del Seguro General Obligatorio que corresponde al Sistema Nacional de Seguro Social. (IESS, 2014)

En el año 1928 esta entidad tenía el nombre de Caja de Pensiones, lo cual se llevó a cabo mediante Decreto Ejecutivo N° 018. “Su objetivo fue conceder a los empleados públicos, civiles y militares, los beneficios de Jubilación, Montepío Civil y Fondo Mortuario”. (IESS, 2014)

Posteriormente a la entidad antes mencionada, en 1935, se le dio el nombre de Instituto Nacional de Previsión, en donde además se incorporó el Servicio Médico del Seguro Social. “Su finalidad fue establecer la práctica del Seguro Social Obligatorio, fomentar el Seguro Voluntario y ejercer el Patronato del Indio y del Montubio”. (IESS, 2014)

En 1937 se llevó a cabo la reforma a la Ley del Seguro Social Obligatorio y se denominó a la entidad como Caja del Seguro Social; también se agregó a ésta el seguro de enfermedad para los respectivos afiliados.

En la ciudad de San Francisco de Milagro-Guayas, se encuentra ubicado el Hospital del IESS, el cual ha estado al servicio de la comunidad y cantones lindantes por varios años, como lo son: Naranjito, Simón Bolívar, El Triunfo, Coronel Marcelino Maridueña, Alfredo Baquerizo Moreno (Jujan), General Antonio Elizalde, San Jacinto de Yaguachi, , La Troncal, Naranjal, Lorenzo de Garaicoa.

El Hospital del IESS de Milagro "Dr. Federico Bolaños Moreira" cuenta con una superficie total de 15.227.84 m² de construcción, con 4 pisos designados para consulta externa (pediatría, ginecología, medicina interna, gastroenterología), rehabilitación, laboratorio, rayos x, laboratorio, patología, morgue, emergencia, curaciones, farmacia, bodega de fármacos, bodega general, dietética, lavandería, estadística, admisión, trabajo social en la planta baja; área administrativa (dirección administrativa y médica, área financiera, recursos humanos, servicios generales, facturación, salón auditorio, capilla el primer piso; central de cirugía (quirófanos) esterilización, cuidados intensivos, residencia de médicos el segundo piso; área de hospitalización clínica y emergencia (ginecología y pediatría), el tercer piso; hospitalización, área cuidados intermedios, oftalmología (quirófano) cuarto piso y en la terraza un auditorio. Actualmente siendo nivel dos, cuenta con ciento veintiocho camas hospitalarias, además de un área de pediatría totalmente implementada.

Promedio de pacientes

En la actualidad, el Hospital del IESS de Milagro cuenta con varios servicios y sub servicios, que cubren la atención de aproximadamente 3.230 pacientes al mes en lo que corresponde a la consulta externa. En cuanto a los otros servicios, se atienden cerca de 548 pacientes diarios. (IESS, 2014)

Áreas y Servicios del Hospital del IESS de Milagro

Tabla 1 Áreas y servicios del Hospital

	AREA/DEPARTAMENTO	SERVICIO
PLANTA BAJA	Estadística e información	
	Trabajo Social	
	Farmacia	
	Emergencia – Urgencias	Cirugía Menor y Observación TRIAGE y Admisión
	Consulta Externa (<i>Consultorios</i>)	Cardiología Cirugía Plástica Dermatología Endocrinología Gastroenterología Ginecología – Obstetricia Medicina Interna Medicina General Neurología Oftalmología Psicología Clínica y Psiquiatría Traumatología Urología Área de DOTS Área de curaciones Pediatría (<i>Consultorios</i>) Vacunatorio Electrocardiograma
	Auxiliares de diagnóstico y tratamiento	Patólogo clínico Radiografía y Tomografía Ecografía Anatomía patológica
	Fisioterapia	Rehabilitación Terapias Respiratoria
	Procedimientos Especiales	Procedimientos endoscópicos
	Varios	<i>Departamento de servicios informáticos</i> Dietética y Nutrición (<i>Comedor</i>) Mantenimiento (<i>consorcio</i>) Bodega, lavandería, Cafetería, bares y Cabinas telefónicas y Morgue
	PRIMER PISO	Área Administrativa: <i>Dirección Administrativa y Médica</i> <i>Dirección Técnica</i> <i>Departamento Financiero</i> <i>Departamento de Contabilidad</i> <i>Departamento de Recurso humano</i> <i>Coordinación de Enfermería</i> <i>Departamento de servicios generales</i> <i>Departamento de docencia</i> <i>Tesorería</i>
Varios		Capilla, Baños

	ÁREA/ DEPARTAMENTO	SERVICIO
SEGUNDO PISO	Centro Quirúrgico y Obstétrico	Quirófanos Convencional
		Quirófanos inteligentes
		Sala de parto
		Preoperatorio
		Postoperatorio
	Terapia Intensiva	Terapia Intensiva
	Valoración Cardiológica	Consultorio
	Central de esterilización	
	Residencia de médicos	
	Dep. de facturación	
TERCER PISO	Cirugía general	Gineco-obstetricia
		Urología
		Traumatología
		Cirugía general
	Materno Infantil	
Pediatria	Hospitalización	
	UCN	
	Aislamiento	
CUARTO PISO	Medicina Interna A	Neurología
		Cardiología
		Gastroenterología
		Neumología
		Endocrinología
		Aislamiento
		Cuidados intermedios
		Medicina interna
	Medicina Interna B	Medicina interna
		Cuidados Intermedios
QUINTO PISO	Auditorio	

Fuente: Tomado de IESS (2014)

Talento humano administrativo del Hospital del IESS de Milagro

Tabla 2 Personal administrativo del hospital

PERSONAL ADMINISTRATIVO	NOMBRAMIENTO	NOMBRAMIENTO PROVISIONAL	CONTRATO	TOTAL
DIRECTOR ADMINISTRATO		1		1
DIRECTOR MEDICO		1		1
JEFE DE DEPARTAMENTO	1			1
ABOGADO			1	1
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	3			3
AUXILIAR DE ESTADISTICA	2	3	1	6
GUARDALMACEN	1			1
OFICINISTA	13	6	11	30
OFICINISTA (FARMACIA)		2	5	7
PLANIFICADOR 2	1			1
TECNÓLOGO EN INFORMÁTICA	1			1
TOTAL	22	13	18	53

Fuente: Tomado de IESS (2014)

Consolidado Talento humano del Hospital del IESS de Milagro

Tabla 3 Total de personal del hospital

PERSONAL PARAMÉDICO	NOMBRAMIENTO DEFINITIVO	NOMBRAMIENTO PROVISIONAL	CONTRATO	TOTAL
PERSONAL ADMINISTRATIVO	22	13	18	53
PERSONAL MÉDICO	22	44	46	112
PERSONAL PARAMÉDICO	51	47	34	132
CÓDIGO DE TRABAJO	65	0	85	150
TOTAL	160	104	183	447

Fuente: Tomado de IESS (2014)

Cabe destacar que el personal del área de lavandería que pertenece al código de trabajo son un total de 7 personas.

Distribución física del área de lavandería

Tabla 4 Distribución física de la lavandería

SERVICIO DE ROPERÍA (Y LAVANDERÍA)					
En hospitales nuevos solo ropería, pues lavandería externalizada fuera del hospital (verificar disponibilidad de proveedores expertos)		Planificación nuevos hospitales			Licenciamiento
Área de ropería					
Dependencia	Función	Uds.	M2.	Total	
Zona de entrega de uniformes	Control y Supervisión de Lavandería	1	10	10	requerido
Costura	Zona de reparación de prendas o adaptaciones	0	10	0	opcional
Bodega de uniformes	Custodia de los uniformes de personal debidamente colgados o doblados según el orden establecido	1	12	12	requerido
Subtotal				22	
Área sucia					
Dependencia	Función	Uds.	M2.	Total	
Recepción y clasificación de ropa usada	Lugar donde se entrega y se clasifica la ropa usada	1	3	3	requerido
Subtotal				3	
Área de lavado y planchado					
Dependencia	Función	Uds.	M2.	Total	
Lavadoras/secadoras	Dimensión adecuada al tamaño del hospital	1	10	10	requerido
Planchadoras	Dimensión adecuada al tamaño del hospital	1	42	42	requerido
Subtotal					
Zona de apoyo					
Dependencia	Función	Uds.	M2.	Total	
Bodega general de ropería	Almacenado de ropa limpia en circulación	1	16	16	requerido
Bodega de ropería nueva	Almacenado de ropa nueva	1	10	10	opcional
Bodega	Almacén de productos de lavado	1	6	6	requerido
Cuarto de Limpieza	Almacén de útiles de limpieza	1	3	3	requerido
Subtotal				35	
Zona de personal					
Dependencia	Función	Uds.	M2.	Total	
Despacho	Supervisión y Control de Servicio	1	8	8	opcional
	Labores administrativas				
Estar de personal	Para descanso del personal	1	12	12	requerido
Aseo de personal	Servicios higiénicos para el área	2	4	4	requerido
Subtotal				24	
TOTAL Ropería				84	

Fuente: Tomado de IESS (2014)

Análisis PEST

Político

Existen normas de bioseguridad generalizadas para todos los hospitales del país y que por lo tanto, deben de ser cumplidas por la institución en estudio en todas sus áreas. Las normas de bioseguridad están bajo la tutela del Ministerio de Salud Pública

Económico

El presupuesto que tiene cada departamento del hospital, incluido el de lavandería es en base a los aportes de los afiliados del seguro social, por lo tanto, el personal de esta área cuenta con el respectivo recurso económico para la adquisición de todos los equipos y el material necesario para el cumplimiento de la labor.

Social

La atención que ofrece el hospital busca cubrir las necesidades de los pacientes que a éste recurren, ya que son los principales beneficiarios en la limpieza y cuidado de la lencería hospitalaria al momento de ser atendidos u hospitalizados. También se encuentran beneficiados el personal del área de lavandería y demás departamentos debido a que hacen uso de la vestimenta y demás elementos de la institución.

Tecnológico

El hacer uso eficiente de quipos tecnológicos brinda la oportunidad de adquirir certificaciones de normas de calidad.

FODA

Fortalezas

Cuenta con todos los equipos para la limpieza y tratamiento de la lencería hospitalaria.

Tiene el personal suficiente para el cumplimiento de las funciones de esta área.

Oportunidades

A través de la aportación de los afiliados se puede adquirir los equipos necesarios para el área de lavandería.

Mediante la aplicación de las normas de bioseguridad establecidas por el Ministerio de Salud Pública se puede mejorar el proceso de lavado de la lencería hospitalaria.

Debilidades

Falta de conocimiento a profundidad de las normas de bioseguridad.

Carencia de equipos tecnológicos modernos.

Baja eficiencia del desarrollo de las actividades de la lavandería.

Amenazas

La supervisión del Ministerio de Salud Pública de la no aplicación de normas de bioseguridad por parte del hospital del IESS de Milagro.

El incumplimiento del pago del seguro social por parte de los afiliados reduce el nivel de ingresos para la mejora de las áreas de la institución médica.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se desarrollan las preguntas de investigación, así como las variables tanto independiente como dependiente, el alcance la investigación, tipo y diseño, técnicas de recolección de información y los métodos investigativos. Además de esto, se establece la población y la muestra, los cuales son los aspectos más importantes para llevar a cabo las encuestas y realizar el análisis de los resultados con sus respectivas conclusiones.

3.1.Preguntas de investigación

¿Se debe analizar el manejo de la lencería hospitalaria en el departamento de lavandería del hospital?

¿Es necesaria la gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio en el área de lavandería del Hospital del IESS en Milagro?

¿Es preciso crear un modelo de gestión administrativa como estrategia para mejorar el área de lavandería del Hospital del IESS en Milagro?

3.2.Variables

3.2.1. Variable independiente

Análisis del procedimiento del manejo de lavado de lencería hospitalaria en la lavandería del Hospital del IESS en la ciudad de Milagro.

3.2.2. Variable dependiente

Modelo de gestión administrativa para el mejoramiento del departamento de lavandería del Hospital del IESS en Milagro.

3.3. Alcance de la Investigación

La presente investigación no tiene como fin juzgar en cuanto a la administración que se lleva a cabo en los hospitales, más bien busca contribuir en la mejora del servicio que brinda el departamento de lavandería del Hospital del IESS que se encuentra en la ciudad de Milagro. Es así, que se realizó un estudio descriptivo que facilitó a su vez, ejecutar un estudio de campo para conocer las deficiencias referentes al tratamiento de la lencería hospitalaria de dicha área.

Además de esto, cabe mencionar que los datos que se obtuvieron se llevó a cabo mediante el instrumento conocido como la encuesta, la misma que permitió conocer claramente el incorrecto manejo y el proceso de limpieza de las prendas que se manipulan en el área de lavandería.

3.4. Tipo y Diseño de la Investigación

Por medio del tipo de investigación descriptiva fue posible entablar una alternativa que ayude a mejorar el funcionamiento del departamento de lavandería, fundamentada en el contexto estudiado, cuyo principal enfoque es efectuar un análisis e identificar la gestión que realizan los administradores de esta área y cómo repercute en la prestación de un buen servicio a los usuarios.

3.5. Técnicas de Recolección de Información

La encuesta se aplicó a los administrativos, usuarios y empleados que se encuentran vinculados al área de lavandería, en la que se les preguntó acerca de la gestión administrativa y el manejo de dicho departamento. El instrumento que se utilizó fue el cuestionario, el mismo que se elaboró con preguntas cerradas basadas en la escala de Likert relacionadas a la gestión y administración del departamento de lavandería del hospital antes mencionado.

3.6. Métodos Investigativos

Para el presente trabajo de investigación se utilizó el método deductivo, el cual facilitó la identificación y determinación del problema que radica en el área de lavandería del Hospital del IESS de Milagro. Además de esto, se empleó el enfoque cuantitativo con la finalidad de desarrollar de manera eficiente el presente trabajo, esto a través de la ejecución de las encuestas, las cuales brindaron la apertura de conocer ampliamente el problema mediante estadísticas.

3.7. Población y Muestra

3.7.1. Población

La población que se considera en el presente trabajo está distribuida de la siguiente manera: son aquellos que se encuentran dentro de las labores del hospital, junto con los pacientes ingresados en las salas.

Tabla 5 Población en la investigación

PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL	567
Directores:	3 (Director administrativo, Medico y Técnico de Hospitalización y Ambulatorio)
Personal administrativo del hospital:	68
jefes departamentales y/o coordinadores de área:	21
Personal operativo del área de lavandería	5 de planta y 2 de contrato
Pacientes hospitalizados	80 x día.....2400 (promedio mensual)
Personal de limpieza	26
La distribución del personal: 374 de planta y 193 contratados	
128 camas , con un 90% de camas llenas	

Fuente: Adaptado del Departamento de RRHH del Hospital del IESS, 2014

3.7.2. Muestra

Una vez definido a quienes conforman la población se procedió a obtener los valores de la muestra, para así recolectar la información necesaria que permita desarrollar el estudio, de manera que los resultados sean válidos y fiables, la muestra seleccionada fue de conveniencia ya que se tomó en consideración a todos los involucrados directos con el área de lavandería, lo cual se detallada a continuación:

Tabla 6 Muestra a estudiar en la investigación

INVOLUCRADOS	MUESTRA
Director	2
Jefes de áreas	1
Operarios del área de lavandería	5
Operarios de limpieza	15
TOTAL	23

Fuente: Adaptado del Departamento de RRHH del hospital del IESS, 2014

3.8. Análisis de Resultados

1.- ¿Conoce acerca de las normas de bioseguridad que se deben aplicar en el departamento de lavandería?

Tabla 7 Conocimientos de las normas de bioseguridad

DATOS	VALORES	%
Muy de acuerdo	0	0%
De acuerdo	2	9%
Indiferente	4	17%
En desacuerdo	7	30%
Totalmente en desacuerdo	10	43%
TOTAL	23	100%

Fuente: Tomado de las encuestas aplicadas

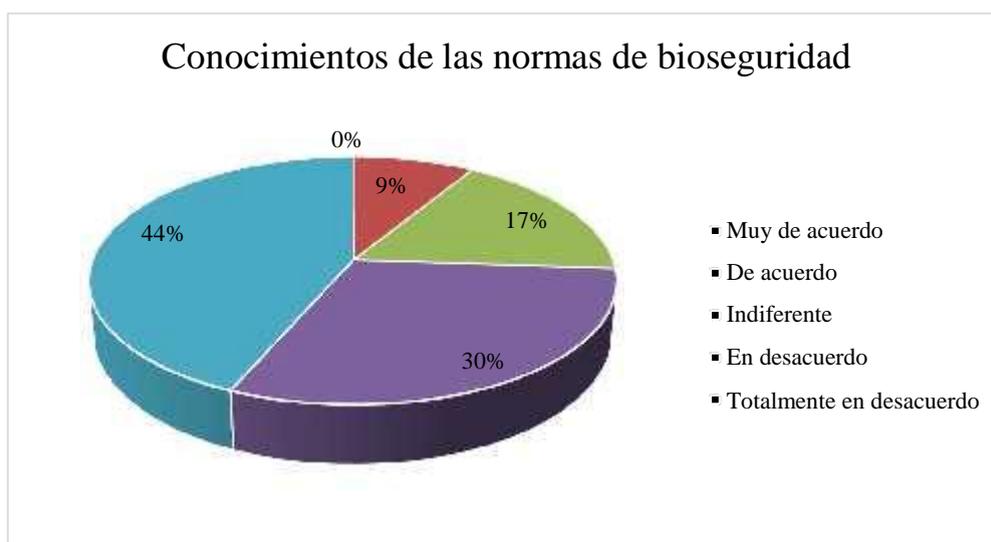


Figura 1 Conocimientos de normas de bioseguridad

Fuente: Tomado de encuestas aplicadas

ANÁLISIS: de los encuestados, el 73% está compuesto por aquellos que no tienen conocimientos acerca de las normas de bioseguridad que deben aplicarse en el departamento de lavandería del Hospital del IESS, mientras que sólo el 9% indica que sí conocen sobre ese tema, lo que muestra que existe poco interés por parte de los encargados por emplear dichas normas.

2.-¿Considera que cuenta con el conocimiento suficiente para mejorar la gestión en el departamento de lavandería?

Tabla 8 Conocimientos suficientes

DATOS	VALORES	%
Muy de acuerdo	0	0%
De acuerdo	2	9%
Indiferente	3	13%
En desacuerdo	7	30%
Totalmente en desacuerdo	11	48%
TOTAL	23	100%

Fuente: Tomado de las encuestas aplicadas

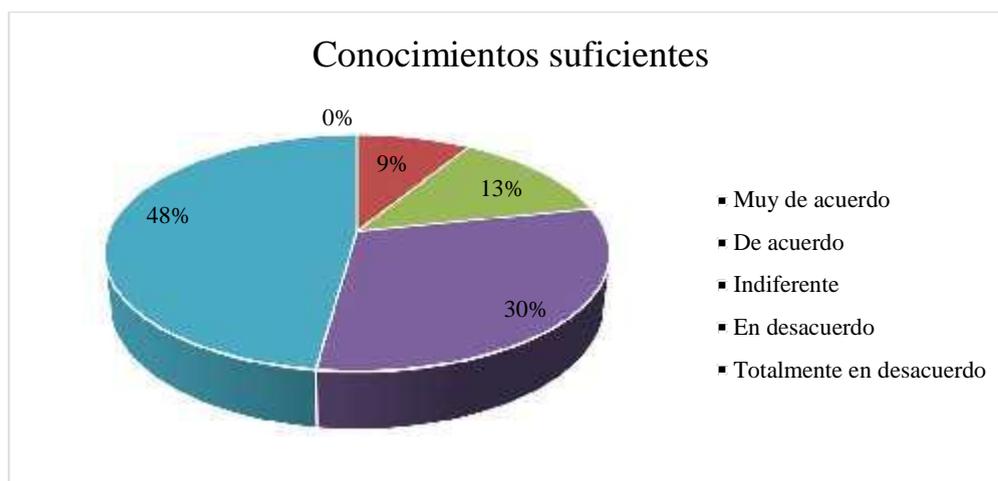


Figura 2 Conocimientos suficientes de normas de bioseguridad

Fuente: Tomado de encuestas aplicadas

ANÁLISIS: el 13% de las personas encuestadas se muestran indiferentes ante la presente pregunta; el 9% consideran que si están en condiciones para ayudar en la mejora de la gestión en el área de lavandería; mientras que la mayoría, es decir, el 78% aceptan la carencia de conocimientos. Esto indica que la falta de conocimientos es uno de los principales causantes de la mala gestión administrativa en ese departamento.

3.- ¿Considera usted que el departamento de lavandería del hospital ofrece un servicio de calidad?

Tabla 9 Servicio de calidad

DATOS	VALORES	%
Muy de acuerdo	0	0%
De acuerdo	2	9%
Indiferente	1	4%
En desacuerdo	7	30%
Totalmente en desacuerdo	13	57%
TOTAL	23	100%

Fuente: Tomado de las encuestas aplicadas.



Figura 3 Servicio de calidad

Fuente: Tomado de encuestas aplicadas

ANÁLISIS: el 87% de los encuestados manifiestan que están en total desacuerdo en cuanto al servicio que ofrece el departamento de lavandería del hospital, ya que afirman que no es de calidad; mientras que sólo el 9% dan una respuesta positiva acerca de éste, lo que muestra en definitiva que el servicio de lavandería que se ofrece no es el adecuado.

4.-¿Cree usted que la atención hospitalaria en el departamento de lavandería se ve afectada debido al poco conocimiento acerca de las normas de bioseguridad?

Tabla 10 Efecto por la falta de conocimientos

DATOS	VALORES	%
Muy de acuerdo	11	48%
De acuerdo	8	35%
Indiferente	1	4%
En desacuerdo	2	9%
Totalmente en desacuerdo	1	4%
TOTAL	23	100%

Fuente: Tomado de las encuestas aplicadas

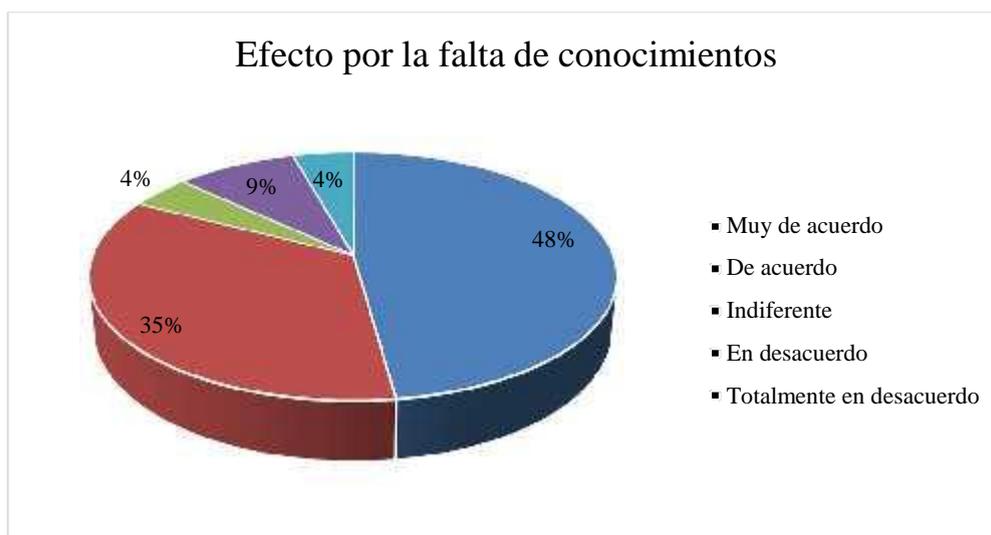


Figura 4 Efecto por falta de conocimiento

Fuente: Tomado de encuestas aplicadas

ANÁLISIS: la mayoría de los encuestados consideran que una de las principales causas del mal servicio y gestión del área de lavandería del hospital se debe a la falta de conocimiento de normas de bioseguridad, esto es el 83% que está muy de acuerdo; mientras que el 13% muestra negatividad en la pregunta planteada, afirmando no es por causa del conocimiento.

5.-¿Considera usted correcto el tratamiento que se le realiza a la lencería hospitalaria del área de lavandería?

Tabla 11 Tratamiento de la ropa

DATOS	VALORES	%
Muy de acuerdo	1	4%
De acuerdo	2	9%
Indiferente	0	0%
En desacuerdo	9	39%
Totalmente en desacuerdo	11	48%
TOTAL	23	100%

Fuente: Tomado de las encuestas aplicadas



Figura 5 Tratamiento de ropa

Fuente: Tomado de encuestas realizadas

ANÁLISIS: la mayor parte de los encuestados, es decir el 87% dieron a conocer que la lencería hospitalaria no es tratada de forma correcta en el departamento encargado de dicha función. Cabe mencionar que sólo el 13% considera lo contrario.

6.- ¿Cree usted que el área de lavandería puede ser un riesgo de contaminación?

Tabla 12 Riesgo para la contaminación

DATOS	VALORES	%
Muy de acuerdo	13	57%
De acuerdo	8	35%
Indiferente	0	0%
En desacuerdo	1	4%
Totalmente en desacuerdo	1	4%
TOTAL	23	100%

Fuente: Tomado de las encuestas aplicadas



Figura 6 Riesgo de contaminación

Fuente: Tomado de encuestas realizadas

ANÁLISIS: Por parte de los encuestados se considera que el área de lavandería puede ser un riesgo para el medio ambiente debido a los procesos que se llevan a cabo, esto lo indicó el 92% de las personas interrogadas; mientras que sólo el 8% de los encuestados están en desacuerdo y total desacuerdo con lo expuesto.

7.- ¿Existe un manual de protocolos para el área de lavandería del hospital?

Tabla 13 Manual de protocolos para el área de lavandería

DATOS	VALORES	%
Si	0	0%
No	23	100%
TOTAL	23	100%

Fuente: Tomado de las encuestas aplicadas

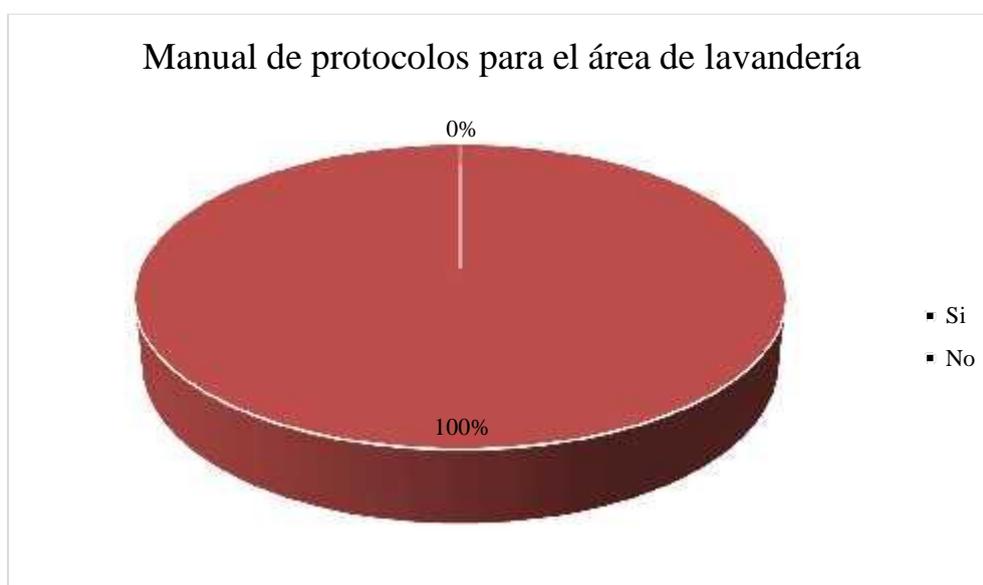


Figura 7 Existencia de manual

Fuente: Tomado de encuestas realizadas

ANÁLISIS: según la pregunta antes planteada, el 100% de los encuestados manifestaron que no existe un manual de protocolos para el área de lavandería del Hospital del IESS, lo cual puede llegar a ser una alternativa para dar solución con la problemática identificada en dicho departamento y así mejorar la gestión administrativa.

8.-¿Considera eficiente la gestión de administración que se aplica en el departamento de lavandería?

Tabla 14 Gestión administrativa eficiente

DATOS	VALORES	%
Muy de acuerdo	0	0%
De acuerdo	3	13%
Indiferente	1	4%
En desacuerdo	13	57%
Totalmente en desacuerdo	6	26%
TOTAL	23	100%

Fuente: Tomado de las encuestas aplicadas



Figura 8 Eficiencia de la gestión administrativa

Fuente: Tomado de encuestas realizadas

ANÁLISIS: el 4% de los encuestados se muestra indiferente ante esta pregunta; el 13% indica estar de acuerdo con la eficiencia de la gestión administrativa del área de lavandería; mientras que el 83% considera que la gestión que se desempeña el área de lavandería no es eficiente.

9.- ¿Sabe usted si se ha realizado algún plan de estrategias para erradicar las deficiencias identificadas en el área de lavandería del hospital?

Tabla 15 Plan Estratégico

DATOS	VALORES	%
Muy de acuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Indiferente	0	0%
En desacuerdo	9	39%
Totalmente en desacuerdo	14	61%
TOTAL	23	100%

Fuente: Tomado de las encuestas aplicadas

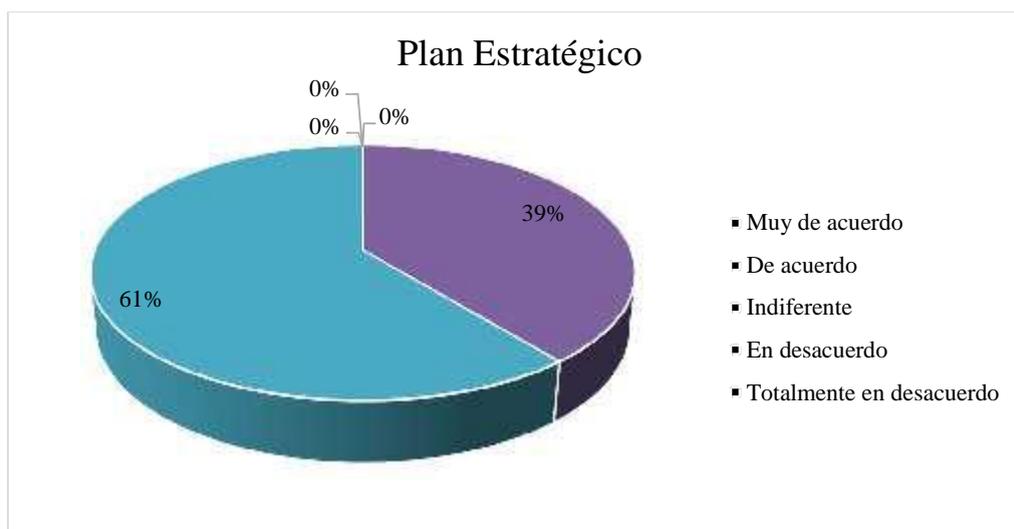


Figura 9 Existencia de plan estratégico

Fuente: Tomado de encuestas realizadas

ANÁLISIS: el 100% de los encuestados manifestaron que no se ha realizado ningún plan estratégico para combatir la problemática que se encuentra en el departamento de lavandería, lo que ha conllevado a que esas deficiencias se mantengan causando molestias en distintos aspectos.

10.- ¿Le gustaría que se tomen medidas de prevención y seguridad en el departamento de lavandería?

Tabla 16 Medidas preventivas y de seguridad

DATOS	VALORES	%
Si	22	96%
No	1	4%
TOTAL	23	100%

Fuente: Tomado de las encuestas aplicadas.

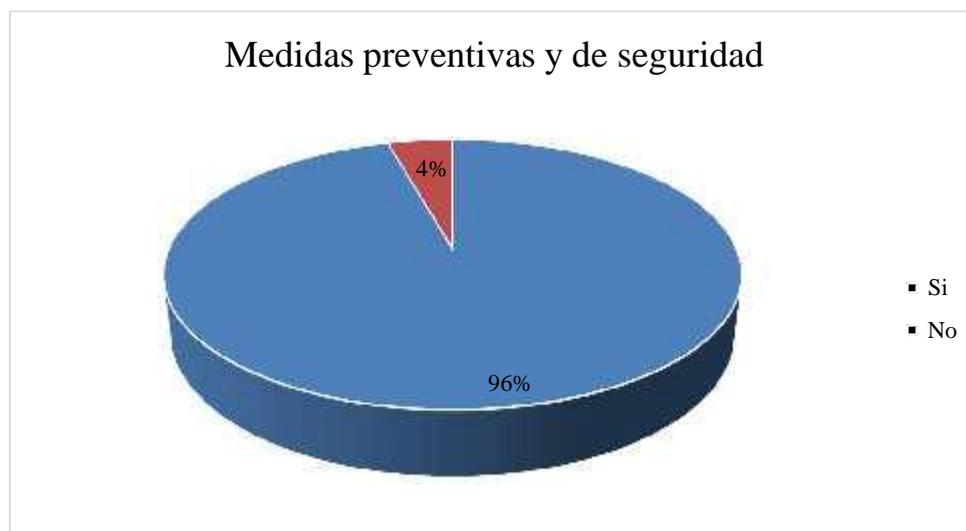


Figura 10 Medidas preventivas

Fuente: Tomado de encuestas aplicadas

ANÁLISIS: el 96% de las personas a quienes se les realizó la encuesta indicaron que están a favor de que se tomen medidas preventivas y también de seguridad dentro del departamento de lavandería del Hospital del IESS, lo que muestra que esto es de suma importancia. Cabe destacar que el 4% no está de acuerdo respecto a esta pregunta.

11.- ¿Cree usted que es posible transformar la imagen del servicio que se ofrece en el departamento de lavandería si se aplican normas de bioseguridad?

Tabla 17 Imagen del área de lavandería

DATOS	VALORES	%
Muy de acuerdo	11	48%
De acuerdo	10	43%
Indiferente	2	9%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	23	100%

Fuente: Tomado de las encuestas aplicadas

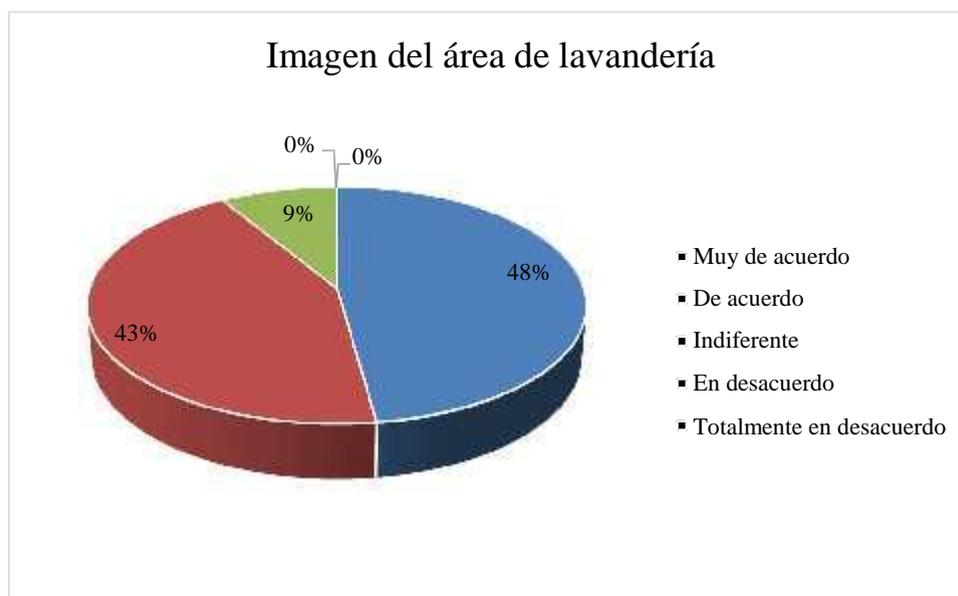


Figura 11 Cambio de imagen

Fuente: Tomado de encuestas aplicadas

ANÁLISIS: El 91% de los encuestados consideran que la aplicación de normas de bioseguridad puede contribuir significativamente a la mejora de la imagen del área de lavandería del hospital, lo que implica además su servicio; por lo tanto se debe promover la aplicación de éstas.

12.- ¿Se siente satisfecho con el servicio que brinda el departamento de lavandería del Hospital del IESS?

Tabla 18 Satisfacción con el servicio

DATOS	VALORES	%
Muy de acuerdo	1	4%
De acuerdo	0	0%
Indiferente	2	9%
En desacuerdo	8	35%
Totalmente en desacuerdo	12	52%
TOTAL	23	100%

Fuente: Tomado de las encuestas aplicadas



Figura 12 Satisfacción por el servicio

Fuente: Tomado de encuestas aplicadas

ANÁLISIS: el 87% de los encuestados consideran no estar satisfechos con el servicio que brinda el departamento de lavandería del hospital; mientras que sólo el 13% se muestran a gusto con dicho servicio. Esto indica que hace falta mejorar la gestión administrativa de este departamento.

3.8.1. Conclusiones

- En el departamento de lavandería del Hospital del IESS de Milagro no se están aplicando de manera correcta las normas de bioseguridad necesarias para beneficio de los involucrados, siendo estos tanto personal como usuarios.
- La falta de conocimiento es un factor que influye en gran parte en la gestión administrativa del departamento de lavandería del hospital, lo cual impide que los involucrados desempeñen de forma correcta las funciones concernientes a esta área.
- El servicio que ofrece el departamento de lavandería del hospital es considerado de baja calidad, motivo por el cual las personas involucradas muestran su descontento respecto a éste.
- El desconocimiento sobre las normas de bioseguridad es una de las principales causas de la mala gestión que se lleva en el departamento de lavandería del hospital, lo cual repercute sobre el servicio que se ofrece a los usuarios.
- Se considera que la lencería hospitalaria, es decir, la vestimenta de los pacientes, sábanas, toallas y demás elementos, no se son tratados de forma correcta por parte del personal de dicho departamento.
- Los procesos para el tratamiento y limpieza de la lencería hospitalaria que se realizan en el área de lavandería del hospital son considerados perjudiciales para el medio ambiente y por consiguiente para la salud de las personas, por lo tanto, se deben tomar las medidas necesarias para prevenir los riesgos.
- No existe un manual de protocolo dirigido al personal del departamento de lavandería del hospital, pudiendo ser una herramienta que ayude a solucionar los problemas que se relejan en dicha sección.

- La gestión administrativa que se desarrolla dentro del área y por el personal de lavandería del hospital carece de eficiencia, así lo manifestaron las personas encuestadas.
- Existen deficiencias en el departamento de lavandería que recaen sobre bienestar del personal y pacientes del hospital que no han sido tomadas en cuenta para realizar un plan estratégico con el fin de disminuirlas.
- Emplear medidas preventivas y de seguridad son muy importantes para el departamento de lavandería, ya que en esta área se realizan actividades en donde interviene en gran parte el trabajo humano.
- La imagen del servicio que se ofrece por parte del área de lavandería del hospital no ha sido vista positivamente debido a la mala gestión. Aplicar normas de bioseguridad puede contribuir significativamente en su mejora.
- El servicio que brinda el departamento de lavandería del hospital no satisface a los usuarios debido a la falta de una correcta gestión administrativa.

CAPÍTULO IV

4. LA PROPUESTA

La propuesta es aquellas que se elabora con el fin de contribuir a la mejora de una condición, en este caso, a la identificada en el Hospital del IESS de Milagro. En el presente capítulo se encuentra el tema de la propuesta, su fundamentación, objetivo general y objetivos específicos, factibilidad, descripción, la cual comprende cada uno de los temas del modelo de gestión, el impacto y por último, el cronograma de trabajo.

4.1.Tema

“Modelo de gestión administrativa como estrategia para mejorar el área de lavandería del Hospital del IESS en Milagro”.

4.2.Fundamentación

Al emprender el tema de la gestión administrativa en el departamento de lavandería se está tomando en cuenta diferentes aspectos ambientales debido a la relación que se establece entre los dos factores, razón por la cual se desarrolla el presente trabajo de investigación con el fin de contribuir en ciertos ámbitos.

Este tema es de suma importancia, ya que los procesos ejecutados por parte del personal administrativo son relevantes, debido a que depende de ellos que se lleven a cabo de forma correcta las actividades que en este caso forman parte del área de lavandería del hospital. Cabe destacar que el departamento antes mencionado debe mantenerse en supervisión de alguien que conozca acerca del tema, ya que en esta área se utilizan instrumentos o materiales tóxicos que pueden causar efectos negativos no sólo en la salud de

las personas sino también en el medio ambiente. Por ello, se emprende dicha investigación, para brindar alternativas que ayuden a mejorar la labor del departamento de lavandería del hospital del IESS.

4.3.Objetivos

4.3.1. Objetivo General

Diseñar un modelo de gestión administrativa como estrategia para mejorar el área de lavandería del hospital del IESS de la ciudad de Milagro.

4.3.2. Objetivos específicos

- Mejorar la gestión administrativa del departamento de lavandería del Hospital.
- Aportar a la protección del medio ambiente por medio de la responsabilidad social empresarial.
- Innovar con nuevas prácticas de bioseguridad con la lencería hospitalaria.

4.4.Factibilidad

La presente propuesta se basa en los resultados obtenidos durante el desarrollo de la investigación, con lo cual se llegó a establecer la importancia de implementar un modelo de gestión administrativa como estrategia para mejorar el área de lavandería del hospital IESS de Milagro, donde se debe dar a conocer la información que comprende la propuesta, logrando así contribuir en gran manera a dicho departamento, y así disminuir los riesgos de infección que puedan darse por el incorrecto tratamiento de la lencería hospitalaria que se manipula en el área de lavandería.

4.5.Descripción

Modelo de gestión administrativa como estrategia para mejorar el área de lavandería del Hospital del IESS en Milagro

Hoy en día la higiene y los demás procesos que se relacionan a la limpieza son necesario e importantes, sobre todo si se trata de una organización como el Hospital del IESS de Milagro, la cual se dedica a la prestación de servicios de calidad por cada área o departamento que la conforma; una de estas es el área de lavandería, cuyo objetivo es ofrecer un servicio de calidad a sus usuarios. Aplicar técnicas profesionales de lavado, utilizar equipos adecuados en buen estado y manejados por un personal debidamente capacitado, hacen posible la mejora del servicio a través de una correcta gestión administrativa.

Con el presente modelo de gestión administrativa se pretende generalizar los procesos de lavado de las prendas de uso hospitalario, a fin de evitar la propagación de enfermedades infectocontagiosas; esto se logrará con ayuda del personal/operarios de los equipos de lavandería utilizados, la aplicación de recetas y detergentes de limpieza adecuadas para obtener sus más óptimos beneficios y desinfección de prendas a nivel hospitalario

Estrategias

- Mejora del control de infecciones y ropa hospitalaria
- Prevención de riesgos para los pacientes y personal
- Correcta manipulación y recolección de la ropa usada
- Eficiente transporte de la ropa sucia
- Uso correcto de los equipos de protección
- Mayor control de calidad de la ropa limpia

- Supervisión del proceso de secado de ropa limpia
- Supervisión del proceso de planchado de ropa limpia
- Demostración de las recomendaciones para el manejo la lencería hospitalaria
- Conocimiento de la distribución física de una lavandería
- Uso de barreras para evitar infecciones intra-hospitalarias
- Determinación de las barreras sanitarias dentro del hospital
- Descripción de los conductos de evacuación del agua y suciedad proveniente del lavado de la lencería
- Indicaciones finales sobre las normas generales de bioseguridad

Control de infecciones y ropa hospitalaria

La ropa hospitalaria usada puede contener gran número de microorganismos en suciedad de sangre, materia fecal, vómito y otros fluidos corporales, que pueden llegar a perjudicar la salud de quienes se exponen a este tipo de prendas. El riesgo de enfermedad es insignificante si es manipulada, transportada y lavada en forma segura. La clave principal para la manipulación de ropa sucia es:

- No agitarla para evitar generación de aerosoles con agentes infecciosos.
- Evitar el contacto del cuerpo o ropa personal con la ropa sucia.
- Colocar en bolsas o carros de transporte en el punto de uso.

Cuando la ropa del hospital se procesa fuera del mismo, la ropa limpia se debe transportar empaquetada para prevenir la contaminación con el aire externo o polvo de construcción que pueda significar un riesgo para pacientes inmunodeprimidos.

Riesgos para los pacientes y personal

Existen reportes que han dado a conocer que la ropa puede ser la fuente de infección para los pacientes. Los esfuerzos para reducir los riesgos ocupacionales de transmisión de infecciones y/o la exposición del personal de lavandería se enfocan primeramente en:

- Cumplimiento de la higiene de manos.
- Uso de barreras protectoras (túnicas, guantes).
- Remoción oportuna de objetos punzantes.
- Reducción del volumen de sangre, fluidos corporales, excreciones y secreciones de la ropa.

El personal que manipula ropa sucia debe ser entrenado en prevención de riesgo de infecciones, estar inmunizado contra virus de hepatitis B, y recibir detallada instrucción acerca del uso del equipamiento de protección personal.

Se debe insistir de forma continua en la higiene de manos, al abandonar el área de trabajo o quitarse los guantes o antes de ingerir alimentos. Los funcionarios deben ser instruidos sobre los riesgos de exposición a sangre, y accidentes con objetos corto-punzantes, la necesidad de la notificación inmediata y las acciones recomendadas según el nivel de exposición sufrido. Así mismo se les debe educar acerca de los posibles residuos bio-peligrosos que pueden llegar al área en forma accidental y su disposición final en forma segura.

Manipulación y recolección de la ropa usada

- Para la recolección de las prendas en cada una de las áreas internas del hospital, la administración debe asignar personal especializado, con perfil idóneo y conocimiento técnico para la manipulación de la ropa usada y limpia.
- La ropa usada sucia se debe colocar en bolsas de tela gruesa (recolectoras), resistentes con dispositivo para asegurar su cierre.
- En caso de ropa contaminada se usarán bolsas rojas con la técnica de doble bolsa dispuesta en dicha normativa.
- La ropa utilizada en pacientes con enfermedades altamente infectocontagiosas, ejemplos; (Cólera, AHN1, VIH) o nuevas relacionadas con posibles pandemias a nivel mundial y con un riesgo alto para la población, debe ser identificada claramente con el fin de que estas prendas sean objeto de un manejo más cuidadoso o bien sean procesadas en forma independiente del resto de la ropa.
- La manipulación de la ropa debe efectuarse en el mismo lugar del que son retiradas o al que son destinadas de tal forma que se minimicen las posibilidades de contaminación ambiental.
- Por ningún motivo se debe recolectar ropa usada que se encuentre mal empacada o en condiciones de asepsia que pongan en riesgo a los funcionarios del departamento de lavandería al manipularla.
- Los centros de salud deberán contar con depósitos de uso exclusivo para almacenamiento temporal de ropa sucia y ropa limpia, debidamente separadas.
- El área de almacenamiento de ropa sucia temporal o permanente para ropa limpia, deberá utilizar estantería de acero inoxidable con altura mínima de 25 centímetros del piso.

- La ropa se transportará dentro de carros lavables para ser desinfectados, los cuales permitan su cierre hermético para evitar la salida de líquido al exterior y la posible contaminación al ambiente.

Transporte de la ropa sucia

Una vez recolectada la ropa usada en el centro hospitalario, esta debe ser transportada de tal forma que garantice la seguridad del usuario interno y externo, por lo tanto se establecen las siguientes recomendaciones:

- Transportar la ropa usada en carros lavables desde el centro de acopio de ropa sucia de cada servicio del hospital hasta el área de almacenamiento temporal de ropa sucia de la lavandería.
- b) Colocar los carros de transporte de ropa usada en el área de almacenamiento temporal de ropa sucia de la lavandería, posterior al acarreo de esta en cada servicio del centro de salud.
- Lavar los carros de transporte de ropa usada para ser desinfectados, al finalizar la jornada de trabajo o su proceso de recolección. Primero se limpia y después de desinfecta.

Así mismo se debe tener en cuenta que el clasificador seleccionará la ropa de acuerdo al grado de suciedad bajo los siguientes parámetros:

- Ropa suciedad ligera: Prenda o grupo de prendas que presentan un grado mínimo de suciedad. Por lo general, son las prendas que utilizan los pacientes de modo tal que el contacto producido en ambos es indirecto (por ejemplo cobijas o uniformes del personal médico).

- Ropa suciedad regular: Prenda o grupo de prendas que debido a su procedencia se sabe que presentan cierto grado de suciedad, pero que no se aprecia simple vista.
- Ropa suciedad pesada: Prenda o grupo de prendas que presentan a simple vista, cierto grado de sangre, heces y/o cremas. Por ejemplo, la ropa procedente de sala de operaciones.
- Ropa contaminada: Es la ropa que presenta fluidos corporales (Sangre, orina, heces, etc), así como la ropa que proviene de pacientes que se encuentran en aislamiento categorizados infectocontagiosos como por ejemplo: SIDA, gangrena espumosa, hepatitis, enfermedades venéreas, etc.
- Ropa de reproceso: Es la ropa que ha sido rechazada mediante un proceso de control de calidad (observación simple, análisis de laboratorio, prueba microbiología y/o PH, etc), no se considera apta para entrega ya que no reúne las condiciones mínimas de asepsia, limpieza, higiene o calidad. Esta ropa puede ser detectada a través de cualquier proceso desarrollado en la lavandería o en las áreas de ropería.

Una vez que se clasifica la ropa usada por macro y micro-procedencia, grado de suciedad, el clasificador procederá al pesaje y agrupación correspondiente, según la capacidad de las máquinas lavadoras que dispone.

- Cuando el clasificador encuentre objetos (piezas, equipos médicos, dispositivos, documentos, billeteras, ropa particular, celulares, prótesis, joyas, etc.) debe comunicarlo de manera inmediata al supervisor o jefe de la lavandería para ser devueltos a los centros de salud o servicios respectivos.

La clasificación de la ropa usada sucia provenientes del hospital debe ser considerada de alto riesgo para todo el personal que tenga relación con dicha actividad, debido al manejo de prendas contaminadas con sangre, orina, heces, secreciones o partes de tejido potencialmente transmisores de patógenos.

El personal del área de clasificación de ropa usada, se expone a riesgos de contaminación en su labor diaria, por lo que a continuación se presentan algunas normas de bioseguridad que se recomiendan al personal como buenas prácticas de manufactura que ayudarían a minimizar el riesgo percibido:

- La administración activa de la lavandería, debe dotar a los funcionarios de casilleros uno para guardar sus efectos personales como ropa limpia y otro para guardar los implementos de uso diario ejemplo: botas, zapatos, cinturones, gafas protectoras entre otros. Es importante indicar que los equipos de seguridad que no son descartables y son para uso continuo deberán ser desinfectados al final de la jornada de trabajo para ser utilizados nuevamente.
- Los funcionarios que presenten heridas expuestas en las manos o cualquier parte del cuerpo, (cortaduras, raspones, llagas etc.) deben informarlo de previo a la administración de la lavandería, para que ésta realice la reubicación de puesto del funcionario hacia un área de ropa limpia, mientras se restablezca la piel o el área del cuerpo afectada.
- Por ningún motivo el funcionario debe llevarse las manos a la boca, ojos, oídos o nariz mientras realiza las labores de clasificación de la ropa usada.
- Es prohibido fumar, usar el celular, radios o similares, ingerir alimentos o bebidas en el área de clasificación. Debe evitarse el uso de joyería tipo colgante.

- Cada vez que sea necesario el clasificador deben de lavarse las manos con agua y jabón según la técnica de lavado de manos.
- Al final de cada operación los clasificadores deben limpiar el área de trabajo; barrer todos los desechos sólidos, lavar la zona y desinfectar el área.

Una vez que el personal termine su jornada laboral y la limpieza de su área debe bañarse y cambiarse de ropa antes de deambular por otras áreas de la lavandería o centro de salud.

- Todos los uniformes del personal e implementos deben ser procesados al final de la jornada, en la misma lavandería. Por ningún motivo el funcionario podrá llevarse el uniforme o zapatos de seguridad destinados para su trabajo fuera de las instalaciones.
- Los trabajadores de esta área serán los responsables de desarrollar sus tareas con precaución y bajo las medidas de seguridad establecidas, reportando a su superior inmediato, cualquier situación de riesgo para el funcionario o alguno de sus compañeros.
- Los funcionarios deben de someterse a acciones preventivas programadas por la administración para recibir capacitación en temas como bioseguridad, buenas prácticas de manufactura, programa de vacunación, pruebas de laboratorio y exámenes médicos y otros procedimientos que se establezcan para conocer su estado de salud y que aporten medidas a minimizar el riesgo.
- Para la clasificación de ropa usada sucia, el personal encargado deberá hacer uso de un equipo mínimo de seguridad que consiste en guantes, gorro, cubre botas, delantal, gafas y mascarilla, que sean capaces de evitar cualquier contaminación microbiológica producto de la contaminación que presentan las prendas.

El equipo mínimo de protección del personal que efectúe la recolección consistirá en uniforme completo, guantes y mascarilla o cubre boca. Si se manejan residuos líquidos se deberán usar anteojos de protección. El personal deberá estar vacunado contra la hepatitis B y el tétano y cualquier otra enfermedad prevalente para la que exista vacuna.

Equipos de protección

Figura 13 Equipos de protección



Fuente: Adaptado por la autora

Control de calidad de la ropa limpia

Para el uso de equipos de lavado tipo túnel o tipo convencional, con el fin de garantizar la calidad y/o asepsia del producto final (ropa limpia), se deberán considerar los siguientes aspectos.

- La fase de blanqueo y desinfección de las prendas, se realizará en cantidad y condiciones que garanticen la eliminación de precipitados incrustantes (residuos producto químico), neutralizando en el último enjuague los restos alcalinos, adicionando además un suavizante o regulador de PH, con efectos bacteriológicos.
- Por ser prendas que se usarán directamente en la cadena de atención y cuidado de los pacientes, se debe garantizar la total desinfección y asepsia, con inclusión de procedimientos térmicos y/o aditivos de productos químicos autorizados y avalados por la Comisión Técnica de Productos Químicos.

Proceso de secado de ropa limpia

- Una vez lavada y desinfectada la ropa usada, esta debe pasar por un proceso de secado en equipos industriales, los cuales deben tener una capacidad suficiente para secar las cantidad de ropa limpia generada por el proceso de lavado. Es importante indicar que el peso de la carga dependerá de la capacidad del equipo de secado con que se cuente.
- Por ningún motivo la carga del equipo de secado excederá lo especificado por el fabricante del equipo.
- El operador debe verificar el peso de la ropa a procesar en la secadora (debe considerar el peso de la ropa húmeda, difiere del peso de la ropa antes de ser lavada). Una sobrecarga dará como resultado un secado deficiente.
- Los equipos de secado deberán estar dispuestos de dispositivos que prevengan una operación inadecuada, sistemas de protección contra emergencias mecánicas, eléctricas o de operación y seguridad.

Como una forma de precaución, el funcionario encargado de poner en operación el equipo de secado convencional, debe verificar de previo lo siguiente:

- Limpiar el depósito de pelusa del equipo
- La presión de aire en la línea sea la recomendada por el fabricante.
- Que los interruptores del panel de control este en posición “automática”.
- Constatar que las compuertas exteriores estén bien cerradas.
- La presión de vapor o gas sea la correcta.
- Que no existan fugas visibles (gas o vapor)
- Ruidos y vibraciones anormales, en caso de suceder apagar el equipo inmediatamente.

Proceso de planchado de ropa limpia

Una vez secada la ropa limpia y desinfectada, algunas las prendas deben pasar por un proceso de planchado en equipo industrial, tales como sabanas grandes, sabanas movibles etc. Para ello los equipos de planchado deben tener una capacidad suficiente para procesar la demanda ropa limpia generada por el proceso de secado. Para ello se recomiendan lo siguiente.

- Por ningún motivo se excederán las velocidades del equipo de planchado o se procesara ropa que no esté especificada por el fabricante del equipo.
- Los equipos de planchado deberán estar dispuestos de dispositivos que prevengan una operación inadecuada, sistemas de protección contra emergencias mecánicas, eléctricas o de operación y seguridad.
- El equipo será encendido en el tablero principal y se pondrá a funcionar por el operario asignado al planchador. Solo este funcionario está autorizada para encender y apagar el equipo.

A manera de precaución, el funcionario encargado de poner en operación el equipo de planchado debe verificar de previo lo siguiente.

- Limpiar externamente el planchador y dobladora diariamente.
- La presión de aire en la línea sea la recomendada por el fabricante.
- Que los interruptores del panel de control este en posición “automática”.
- Verificar que no haya ningún tipo de prenda atrapada dentro del sistema de rodamiento.
- La presión de vapor o gas sea la correcta.
- Que no existan fugas de gas o vapor.
- Ruidos y vibraciones anormales, en caso de suceder apagar el equipo inmediatamente.

Antes de iniciar el proceso de planchado, las prendas se deben extender y clasificar en forma adecuada a la longitud del rodillo. Ello permite un mejor aprovechamiento del equipo.

- Es importante monitorear el grado de humedad de la ropa, si esta húmeda se le avisara al encargado del planchador para que disminuya la velocidad de los bolillos. Si el pre secado estuviera muy húmedo se le comunicara a la jefatura inmediata. Por ningún motivo se entregará ropa húmeda al centro de salud.
- El operador de los equipos de planchado nunca deberá de ausentarse del área de lavado sin antes haber informado a la Jefatura inmediata y haber coordinado con este su sustitución en el resguardo del equipo.
- Está prohibido que el operario de los equipos de planchado transite en otras áreas del centro de lavado mientras el equipo este en operación.
- Previo a la conclusión de su jornada, el operador deberá limpiar el equipo exteriormente con una franela húmeda, removiendo los residuos de pelusa,

parafina, grasa u otros. Deberá dejar el área de planchado limpio y ordenado (utilizar escoba y trapeador) en caso de ser necesario.

- Una vez terminada la jornada el operador del equipo (planchador) deberá desconectar la energía eléctrica, asegurándose que las válvulas de vapor, gas, agua y aire comprimido, queden cerradas.

Recomendaciones para el manejo la lencería hospitalaria

Las ropas utilizada por los pacientes siempre están contaminadas con microorganismos. Si los proceso posteriores de manejo, transporte, lavado, secado y almacenado, se realizan adecuadamente no existe riesgo de transmisión de microorganismo a través de la ropa, ni para el paciente ni para el personal de lavadero.

En el hospital la ropa sucia debe colocarse en bolsas en el momento que es retirada del paciente, no debe apoyarse en el piso o superficies del ambiente. La ropa sucia descansará en bolsas en el tacho de ropa sucia hasta que el lavadero las retire, el tacho debe ser de fácil limpieza.

La ropa con sangre y/o fluidos corporales deberá colocarse en bolsas separadas y ser contada previamente por la enfermera al ser retirada del paciente, describiendo el contenido (tipo y cantidad). Esta ropa no se debe manipular hasta llegar al lavadero.

- La ropa utilizada por paciente con VIH, no deben separarse.
- Todas las ropas sucias son contaminadas.
- La ropa se clasifica y cuentan en el sector sucio de ropería.
- La ropa no se debe contar en las áreas de atención del paciente ni en áreas adyacentes, se debe retira de la cama plegando hacia el centro.

- Los cubrecamas y frazadas se deben lavar luego del alta del paciente.
- No sacudir o manipular de forma tal que pueda aerosolizar agentes infecciosos.
- Colocar la ropa del paciente en bolsa o recipiente específico inmediatamente al sacarla de la cama.
- Las fundas plásticas de colchones y almohadas deben estar en perfectas condiciones para evitar ingreso de fluidos contaminados y una adecuada limpieza.
- Nunca depositarse en el piso, o apoyarse en otra cama.
- La ropa limpia debe manipularse cuidadosamente y no apoyarse contra el uniforme para evitar su contaminación.

Distribución Física de una Lavandería

- a) Toda Lavandería debe contar con espacio para el manejo de la ropa hospitalaria, separando las áreas en “áreas limpias” y “áreas sucias” estrictamente se debe contar con área de recepción de ropa sucia, área de lavado, área de secado, y área de empaque de ropa limpia. Deberán garantizar que no habrá contaminación por cruce de ropa sucia y limpia o contra flujos en el proceso.
- b) El área de lavado debe estar bien ventilada y el ingreso de la ropa a la planta de realizarse bajo las medidas de seguridad establecidas en la Norma Institucional de manejo de Desechos
- c) Dentro la distribución física las Lavanderías deben considerar espacios necesarios para tratar las aguas residuales según el Reglamento de Vertido y Reúso de Aguas Residuales.

Barreras para evitar infecciones intra-hospitalarias

Con el propósito de evitar infecciones intra-hospitalarias como requisitos previos la infraestructura debe adaptarse a lo siguiente.

- Poseer una Barrera Sanitaria destinada a combatir las infecciones cruzadas en los procesos que se realizan dentro de una lavandería.
- Poseer doble entrada, una para acceder al sector de ropa limpia y otra para acceder al sector de ropa usada (sucias).
- Contar con la superficie, infraestructura y equipamiento mínimo de acuerdo a las características y necesidades de cada establecimiento de salud, teniendo en cuenta cantidad de kilos o prendas a procesar.
- Contar con un programa de desinfección periódica de los pisos e instalaciones de la lavandería (pública o privada). Se debe basarse en la Norma de Limpieza y Desinfección establecida y aprobada por la Gerencia Medica.
- Establecer un Programa continuo de análisis bacteriológicos en las áreas limpias y sucias de la Lavandería.
- El diseño de la infraestructura debe impedir que los operarios que se desempeñen en la zona contaminada transiten o efectúen alguna labor en área establecidas para procesar ropa limpia.

Barreras sanitarias

Toda lavandería que manipule y procese ropa hospitalaria, debe establecer barreras sanitarias que reúnan las siguientes características:

- Deben existir estructuras (paredes) que separen física y funcionalmente los equipos y las áreas contaminadas y las áreas limpias.
- La clasificación y la carga de la ropa usada se realizará en el área establecida como zona contaminada.
- La expulsión y descarga de la ropa limpia se realizará en el área establecida como zona limpia.
- Como medida precautoria, todas las puertas de ingreso a las zonas sucias deben permanecer cerradas con la finalidad de restringir el paso a personas no autorizadas.
- Para el paso de las áreas sucias a las áreas limpias o de tránsito, debe incorporarse preferiblemente, barreras sanitarias en los puntos de accesos, tales como esclusas y complementadas con cortinas de aire de ser posible.
- Establecer un programa de limpieza y desinfección periódica de los pisos e instalaciones, tanto en las áreas limpias como sucias.
- Realizar análisis microbiológicos o bacteriológicos en las áreas limpias y sucias como mínimo cada trimestre. Como apoyo se pueden utilizar los Comités de Infecciones Intra-hospitalarias establecidos en los Centros Hospitalarios para realizar las mediciones.
- Establecer los contratos necesarios que permita realizar un control periódico de insectos y roedores (Control de Plagas), tanto en las áreas sucias como limpias.

Conductos de evacuación

Los conductos de evacuación deben tener un diámetro similar que la conexión de evacuación de la máquina.

- La caída de presión en la tubería de evacuación no debe superar nunca el valor especificado por el fabricante.
- A fin de reducir condensaciones en ambientes fríos, deberán aislarse todos los conductos y tuberías de vapor en la Lavandería.
- En el caso de que los tubos de evacuación al exterior, pasen a través de un muro, se deberá inclinar hacia abajo para impedir que el viento o la lluvia aumenten la caída de presión en el conducto.
- A fin de evitar los daños causados por la humedad en la fachada, el conducto debe sobresalir 200 - 500 mm de la superficie externa del muro.
- No se colocará la salida del conducto de evacuación cerca de ventanas, paredes o sobre el pavimento, ya que el aire de evacuación puede producir malos olores.
- Cuando hay varias máquinas conectadas a un conducto de evacuación común, éste debe tener un diámetro creciente en relación con el número de máquinas instaladas.
- La expulsión de los vahos producidos por los procesos de manipulación de ropa o la maquinaria será por encima de la cubierta techo, sombrero cónico o monitores de techo que estarán protegidos para evitar la entrada de lluvia y pájaros.

Indicaciones finales sobre las normas generales de bioseguridad

- Mantener el lugar de trabajo en óptimas condiciones de higiene y aseo.
- No es permitido fumar en el sitio de trabajo.
- Las condiciones de temperatura, iluminación y ventilación de los sitios de trabajo deben ser confortables.
- Manejar todo paciente como potencialmente infectado. Las normas universales deben aplicarse con todos los pacientes independientemente del diagnóstico, por lo que se

hace innecesario la clasificación específica de sangre y otros líquidos corporales como “infectada o no infectada”.

- Lavarse cuidadosamente las manos antes y después de cada procedimiento e igualmente si se tiene contacto con material patógeno.
- Utilizar en forma sistemática guantes plásticos o de látex en procedimientos que conlleven manipulación de elementos biológicos y cuando se maneje equipo contaminado en la atención de pacientes. Hacer lavado previo antes de quitárselos y al terminar el procedimiento.
- Usar un par de guantes crudos por paciente.
- Abstenerse de tocar con las manos enguantadas alguna parte del cuerpo y de manipular objetos diferentes a los requeridos durante el procedimiento.
- Emplear mascarilla y protectores oculares durante procedimientos que puedan generar salpicaduras de sangre u otros líquidos corporales.
- Evitar deambular con los elementos de protección personal fuera del área de trabajo.

4.6.Impacto

La propuesta planteada tiene un impacto positivo tanto para el Hospital del IESS como para los pacientes de esta institución, ya que a través de esta se pretende mejorar uno de los servicios que se brindan en el hospital, como lo es el área de lavandería que tiene como función la limpieza y el manejo de la lencería hospitalaria. A través de la información que comprende el documento de la propuesta se puede transformar la forma en que se desarrollan los procesos dentro de este departamento, lo que a su vez implica la gestión administrativa, siendo ésta una de las actividades más importantes a emprender dentro de este departamento. La gestión administrativa es un pilar fundamental para mejorar cualquier tipo de servicio, y más aún cuando se trata de la salud y bienestar de los seres humanos. La

presente propuesta sirve de apoyo para el Hospital del IESS de la ciudad de Milagro, sobre todo para el departamento de lavandería promoviendo así, no sólo el bienestar de los pacientes y personal de la organización, sino también del medio ambiente, lo cual es un tema importante en la actualidad, debido a las actividades que se realizan en distintas áreas que ponen en riesgo su condición.

4.7.Cronograma de Trabajo

Tabla 19 Cronograma de trabajo

ACTIVIDADES	M	E		S		E		S		JUNIO	JULIO 2013
	SEPT 2012	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO		
Elaboración del plan de tesis											
Defensa del plan de tesis.											
Designación de tutor de tesis											
Elaboración del marco teórico, conceptual y legal											
Aplicación de instrumentos de investigación											
Tabulación de análisis de datos											
Elaboración de la propuesta											
Revisión de informes											
Presentación de borrador de tesis											
Defensa de la tesis											
Presentación de documentos de graduación											
Incorporación											

Fuente: Adaptado por la autora

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

El presente trabajo de investigación se desarrolló de tal manera que sirva de apoyo para el mejoramiento de la gestión administrativa del departamento de lavandería del Hospital del IESS de Milagro, debido a la identificación de las deficiencias de esta área, por lo que se procedió a la búsqueda de alternativas que disminuyan dichas falencias que no sólo repercute en los usuarios o pacientes de esta institución, ya que el tratamiento de la lencería hospitalaria afecta al medio ambiente debido a los materiales que se utilizan en dicha labor. A continuación se menciona lo siguiente:

- ✓ Se analizó el procedimiento del manejo de lavado de lencería hospitalaria en la lavandería del Hospital del IESS en la ciudad de Milagro para diseñar un modelo de gestión administrativa como estrategia para su mejora.
- ✓ Se analizó la importancia de la gestión empresarial, bioseguridad, calidad de servicio y responsabilidad social empresarial, aplicables en el departamento de lavandería del hospital.
- ✓ Se evaluó las condiciones actuales de las normas de bioseguridad del departamento de lavandería del hospital.
- ✓ Se creó un modelo de gestión como estrategia para mejorar el servicio de lavandería del hospital.
- ✓ Las personas encuestadas mostraron total aceptación referente a un modelo de gestión que permita mejorar la gestión administrativa del departamento o área de lavandería del hospital.
- ✓ El 100% de las personas involucradas manifestaron que no existe un manual de protocolos para el área de lavandería del Hospital del IESS, lo cual puede llegar a ser

una alternativa para dar solución con la problemática identificada en dicho departamento y así mejorar la gestión administrativa.

- ✓ El 73% de los encuestados está compuesto por aquellos que no tienen conocimientos acerca de las normas de bioseguridad que deben aplicarse en el departamento de lavandería del Hospital del IESS, mientras que sólo el 9% restante indica que sí conocen sobre ese tema, lo que muestra que existe poco interés por parte de los encargados por emplear dichas normas.
- ✓ La mayoría de los encuestados consideran que una de las principales causas del mal servicio y gestión del área de lavandería del hospital se debe a la falta de conocimiento de normas de bioseguridad, esto es el 83% que está muy de acuerdo; mientras que el 13% muestra negatividad en la pregunta planteada, afirmando que no es por causa del conocimiento.
- ✓ La mayor parte de las personas que se tomaron en consideración para la obtención de resultados del presente trabajo mostraron insatisfacción en cuanto al servicio que se ofrece por parte del área estudiada.

5.2. Recomendaciones

Una vez que se ha identificado la problemática del tema estudiado, se recomienda lo siguiente:

- ✓ Capacitar al personal administrativo del Hospital del IESS para la mejora de los procesos y servicios que se ofrece.
- ✓ Realizar procesos eficientes y de calidad dentro del área de lavandería que tengan menos impacto en el medio ambiente.
- ✓ Impulsar el cuidado del medio ambiente no sólo en el departamento de lavandería sino también en todas las áreas en donde se manipulen materiales tóxicos.
- ✓ Incentivar al personal y pacientes a obtener información constantemente acerca de las normas de bioseguridad que se deben emplear en las instituciones de salud.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, J. (2011). *Trabajo en Equipo*. Madrid: Esic Editorial.
- Alcalde, P. (2010). *Calidad. 2a edición*. Madrid: Paraninfo.
- Amaya, O., & Amaya, Á. (2010). *Banca y medio ambiente: Un ejercicio de responsabilidad social empresarial*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Andréu, J. (2011). *Redes locales*. Madrid: Editex.
- Arévalo, M. (2010). *Influencia del medio ambiente en el hombre*. Salamanca: Ediciones Universidad de Salamanca.
- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Editora Nacional.
- Asamblea Nacional Constituyente. (2012). *Ley Orgánica de Salud*. Quito: Editora Nacional.
- Blanco, L. (2013). *Ética Integral*. Bogotá: Ecoe Ediciones .
- Borderías, M., & Martín, E. (2011). *Medio Ambiente Urbano*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Buen Vivir. (5 de Marzo de 2015). *Buen Vivir*. Recuperado el 28 de Agosto de 2015, de Buen Vivir: <http://buenvivir.ec/2015/03/05/10-cosas-puedes-hacer-para-cuidar-el-medio-ambiente/>
- Buen Vivir. (23 de Agosto de 2016). *Buen Vivir*. Recuperado el 27 de Enero de 2016, de Buen Vivir: <http://www.buenvivir.gob.ec/documents/10157/13136/6+Objetivos+nacionales+para+el+Buen+Vivir.pdf>
- Cabezas, L., & Moreno, W. (21 de Septiembre de 2012). *Repositorio ESPE*. Recuperado el 15 de Febrero de 2016, de Repositorio ESPE: <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/6478/1/T-ESPE-038889.pdf>

- Calderón, G., & Castano, G. (2005). *Investigacion en Administracion en America Latina*. Manizales: Univ. Nacional de Colombia.
- Denton, K. (1991). *Calidad en el servicio a los clientes*. Madrid: Díaz de Santos.
- Domínguez, H. (2006). *EL SERVICIO INVISIBLE: FUNDAMENTO DE UN BUEN SERVICIO AL CLIENTE*. Bogotá: ECOE.
- EBK Accerto. (2014). *Trabajo en equipo*. Madrid: Planeta de Agostini Formación .
- El Mundo. (7 de Enero de 2014). Aquí se lava su pijama de hospital. *Diario El Mundo*, pág. 14.
- Ena, B., & Delgado, S. (2012). *Recursos Humanos y Responsabilidad Social Corporativa* . Madrid: Paraninfo .
- Fernández, R. (2009). *Responsabilidad Social Corporativa* . Alicante : Editorial Club Universitario .
- Fernández, R. (2010). *La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa*. San Vicente: Editorial Club Universitario.
- Ferrando, J. (2007). *Marketing en empresas de servicios*. Valencia: Editorial de la UPV.
- García, C., & Hernández, C. (2013). *Gafas, Brújulas y Herramientas: Guía práctica para desarrollar tus habilidades sociales en la empresa*. Madrid: Homo Prosocius.
- García, F., García, P., & Gil, M. (2011). *Operaciones básicas y servicios en restauración y eventos especiales*. Madrid: Paraninfo.
- Gómez, D., & Gómez, M. (2013). *Evaluacion de impacto ambiental*. Madrid: Ediciones Mundi-Prensa.
- Grande, R. (2014). *La apertura de un hospital*. Madrid: Diaz de Santos.
- Griffin, R., Treviño, M., & Arriola, M. (2011). *Administración*. México, D.F. : Cengage Learning .
- Hospital Carlos Van Buren. (26 de Junio de 2012). *Hospital Carlos Van Buren*. Recuperado el 15 de Febrero de 2016, de Hospital Carlos Van Buren:

http://www.hospitalcarlosvanburen.cl/index.php?option=com_content&view=article&id=157&Itemid=115

IESS. (23 de Octubre de 2014). *IESS*. Recuperado el 3 de Septiembre de 2015, de IESS: <http://www.iess.gob.ec/es/inst-quienes-somos>

IESS. (13 de Julio de 2014). *IESS*. Recuperado el 15 de Febrero de 2016, de IESS: <https://www.iess.gob.ec/documents/10162/3321619/PMF+HOSPITAL+DE+MILAGRO.pdf>

INO. (26 de Marzo de 2014). *Instituto Nacional de Oftalmología*. Recuperado el 15 de Febrero de 2016, de Instituto Nacional de Oftalmología: <http://www.ino.org.pe/epidemiologia/bioseguridad/Medidas/medidatodos.pdf>

Lacalle, G., Caldas, M., & Carrión, R. (2012). *Recursos humanos y Responsabilidad Social Corporativa*. Madrid: Editex.

Llorente, J. (2015). *El octavo sentido: La comunicación, factor clave de la sociedad del siglo XXI*. Madrid: Editorial EDAF.

Longenecker, J., Petty, W., Palich, L., & Hoy, F. (2012). *Administración de Empresas Pequeñas: Lanzamiento y Crecimiento de iniciativas de emprendimiento*. México, D.F. : Cengage Learning .

Marrugat, M. (2012). *Gestión de enfermería y los servicios generales de organizaciones sanitarias*. Madrid: Díaz de Santos.

Martínez, J. (2011). *TCAE en la Unidad de Cuidados Intensivos*. Málaga: Editorial Vértice.

Maxwell, J. (2009). *Equipo 101: Lo que todo líder necesita saber*. Miami: Thomas Nelson Inc.

Ministerio de Salud Pública. (20 de Noviembre de 2011). *Ministerio de Salud Pública*. Recuperado el 15 de Febrero de 2016, de MSP: <https://aplicaciones.msp.gob.ec/salud/archivosdigitales/documentosDirecciones/dnn/archivos/LIBRO%20DESECHOS%20FINAL.pdf>

Navarro, F. (2012). *Responsabilidad Social Corporativa: Teoría y Práctica*. Madrid: Esic .

- Panimboza, C., & Pardo, L. (12 de Junio de 2013). *Repositorio UPSE*. Recuperado el 15 de Febrero de 2016, de Repositorio UPSE: <http://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/1094/1/Tesis,%20Medidas%20de%20Bioseguridad.pdf>
- Ramírez, E. (2010). *Ecología: secuencias didácticas para bachilleratos tecnológicos sobre la base de competencias genéricas y disciplinares básicas*. México D.F.: Cengage Learning.
- Rincón, J. (2012). *Planes de Ordenamiento territorial, propiedad y medio ambiente*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Rivarola, S. (2012). *Desarrollo Sustentable: Una Sociedad Solidaria*. Madrid: Diaz de Santos.
- Rodríguez, J. (2010). *Administración de pequeñas y medianas empresas. Sexta edición*. México: Cengage Learning Editores.
- Saavedra, I. (2010). *Introducción a la sostenibilidad y la RSC*. La Coruña: Netbiblo.
- Sánchez, P. (2012). *Comunicación y Atención al Cliente*. Madrid: Editex.
- Universidad Politécnica de Madrid. (3 de Marzo de 2014). *UPM*. Obtenido de Universidad Politécnica de Madrid web site: http://fabetsia.dmpa.upm.es/solo_alumnos/sp2/Tablon_sp2/TransparenciasCALIDAD06.pdf
- Vaquero, J. (2014). *Lavado de ropa en alojamientos: Acondicionamiento y distribución de productos textiles*. Vigo: Ideaspropias Editorial.
- Vargas, M., & Aldana, L. (2006). *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas*. Bogotá: Ecoe.

APÉNDICE

Apéndice 1 Formato de encuesta

1.-	Conocimientos de las normas de bioseguridad	
	DATOS	
	Muy de acuerdo	
	De acuerdo	
	Indiferente	
	En desacuerdo	
	Totalmente en desacuerdo	
	TOTAL	
2.-	Conocimientos suficientes	
	DATOS	
	Muy de acuerdo	
	De acuerdo	
	Indiferente	
	En desacuerdo	
	Totalmente en desacuerdo	
	TOTAL	
3.-	Servicio de calidad	
	DATOS	
	Muy de acuerdo	
	De acuerdo	
	Indiferente	
	En desacuerdo	
	Totalmente en desacuerdo	
	TOTAL	
4.-	Efecto por la falta de conocimientos	
	DATOS	
	Muy de acuerdo	
	De acuerdo	
	Indiferente	
	En desacuerdo	
	Totalmente en desacuerdo	
	TOTAL	

5.-	<i>Tratamiento de la ropa</i>	
	DATOS	
	Muy de acuerdo	
	De acuerdo	
	Indiferente	
	En desacuerdo	
	Totalmente en desacuerdo	
	TOTAL	
6.-	<i>Riesgo para la contaminación</i>	
	DATOS	
	Muy de acuerdo	
	De acuerdo	
	Indiferente	
	En desacuerdo	
	Totalmente en desacuerdo	
	TOTAL	
7.-	<i>Manual de protocolos para el área de</i>	
	DATOS	
	Si	
	No	
	TOTAL	
8.-	<i>Gestión administrativa eficiente</i>	
	DATOS	
	Muy de acuerdo	
	De acuerdo	
	Indiferente	
	En desacuerdo	
	Totalmente en desacuerdo	
	TOTAL	
9.-	<i>Plan Estratégico</i>	
	DATOS	
	Muy de acuerdo	
	De acuerdo	
	Indiferente	
	En desacuerdo	
	Totalmente en desacuerdo	
	TOTAL	

10.-	<i>Medidas preventivas y de seguridad</i>	
	DATOS	
	Si	
	No	
	TOTAL	
11.-	<i>Imagen del área de lavandería</i>	
	DATOS	
	Muy de acuerdo	
	De acuerdo	
	Indiferente	
	En desacuerdo	
	Totalmente en desacuerdo	
	TOTAL	
12.-	<i>Satisfacción con el servicio</i>	
	DATOS	
	Muy de acuerdo	
	De acuerdo	
	Indiferente	
	En desacuerdo	
	Totalmente en desacuerdo	
	TOTAL	

Apéndice 2 Área de lavandería









DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Santillan Moran Marjorie Georgina con C.C: # 0918084963 autora del trabajo de titulación: *Modelo de gestión administrativa como estrategia para el mejoramiento del departamento de lavandería del Hospital del IESS en Milagro del 2016* previo a la obtención del grado de **MAGISTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 06 de Junio de 2016.

f. _____
Nombre: Santillán Moran Marjorie Georgina C.C:
0918084963

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Modelo de gestión administrativa como estrategia para el mejoramiento del departamento de lavandería del Hospital del IESS en Milagro		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Santillán Moran Marjorie Georgina		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Ing. Elsie Zerda Barreno, Econ Glenda Mariana Gutierrez, Psic. Jimmy Calle		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
GRADO OBTENIDO:	Magister en Gerencia en Servicios de la Salud		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	6 de Junio de 2016	No. DE PÁGINAS:	122
ÁREAS TEMÁTICAS:	Lavandería		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	GESTIÓN EMPRESARIAL, BIOSEGURIDAD, CALIDAD DE SERVICIO, RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	<p>En el Hospital del IESS de Milagro se evidencia que existen falencias durante el recibimiento, manejo y procesamiento de la ropa que llega a este departamento; además los residuos que llegan entre la ropa usada en las diversas emergencias o cirugías no tienen un correcto tratamiento, siendo esto muy perjudicial tanto para las personas que manipulan la vestimenta como para el medio ambiente. Para el problema evidenciado en dicho hospital, se requiere tomar conciencia y urge el compromiso de todos los involucrados directos en la institución, por tal razón nace la necesidad de investigar y proponer la manera de solucionarlo. Aplicar técnicas profesionales de lavado, equipos adecuados en buen estado y manejados por un personal debidamente capacitado, hacen posible una reducción significativa en los costos que representa la operación de la lavandería. El objetivo general del presente trabajo de investigación es analizar el procedimiento en el manejo de lavado de lencería hospitalaria en la lavandería del Hospital del IESS en la ciudad de Milagro para diseñar un modelo de gestión administrativa como estrategia para su mejora. La metodología comprende el tipo de investigación descriptiva y el método deductivo, seguido del enfoque cuantitativo que se aplica en las encuestas, técnica que brinda la apertura de conocer ampliamente el problema. Entre los resultados obtenidos se identificó que en el departamento de lavandería del Hospital del IESS de Milagro no se están aplicando de manera correcta las normas de bioseguridad necesarias para beneficio de los involucrados, siendo éstos el personal como los usuarios.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0985572814	E-mail: magy_santillan@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Lapo Maza, María del Carmen		
	Teléfono: +593-9-42206950 / 0999617854		
	E-mail: maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec		

SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA

Nº. DE REGISTRO (en base a datos):	
Nº. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	