

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

TEMA:

MODELO DE GESTIÓN MEDIANTE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL
MEJORAMIENTO DEL ÁREA DE DIETÉTICA Y NUTRICIÓN DEL HOSPITAL DEL
IESS DE LA CIUDAD DE MILAGRO.

AUTOR:

Lcdo. Pedro Cristian Pin Bazurto

Previo a la obtención del Grado Académico

MAGISTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD

TUTOR:

Ing. Diomedes Rodríguez

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 el **Lcdo. Pedro Cristian Pin Bazurto** como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **MAGISTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**.

DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Ing. Diomedes Rodríguez

REVISORAS

Ing. Elsie Zerda Barreno

Econ. Glenda Mariana Gutiérrez Candela

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María Del Carmen Lapo Maza Msc.

Guayaquil, a los 20 días del mes de julio del año 2016



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

Yo, Pedro Cristian Pin Bazurto

DECLARO QUE:

El proyecto de investigación, “**Modelo de gestión mediante un plan de capacitación para el mejoramiento del área de dietética y nutrición del Hospital del IESS de la ciudad de Milagro**”, previo a la obtención del Grado Académico de Magister en Gerencia en Servicios de la Salud, ha sido desarrollado 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 Investigación en mención.

Guayaquil, a los 20 días del mes de julio del año 2016

EL AUTOR

Lcdo. Pedro Cristian Pin Bazurto



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

AUTORIZACIÓN

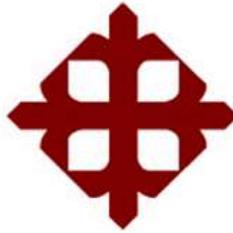
Yo, Lcdo. Pedro Cristian Pin Bazurto

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 la Salud** titulada: “**Modelo de gestión mediante un plan de capacitación para el mejoramiento del área de dietética y nutrición del Hospital del IESS de la ciudad de Milagro**”, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 20 días del mes de julio del año 2016

EL AUTOR:

Lcdo. Pedro Cristian Pin Bazurto



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

← → ↻ <https://secure.urkund.com/view/17945777-485296-715434#DYc7CoAwEAXvkvoH+0ncXa8iFiqKuyTUry7gRmYedPT07IygzNAOrChg31sQBilkAwpEIM4ZocpzGajYkPq9W71qsfejjMtNU>

URKUND

Document: Trabajo congreso Pedro Pin - 2ic.pdf (016128019)

Submitted: 2016-02-22 17:13 (-05:00)

Submitted by: cristhian_tg@hotmail.com

Receiver: maria.lapo.ucsg@analysis.urkund.com

Message: Correcciones según R revisores de Contenido Tesis Pedro Cristi an Pin Bazurto [Show full message](#)

4% of this approx. 27 pages long document consists of text present in 5 sources.

Rank	Path/Filename
1	PROYECTO LAVANDERIA MARJORIE SANTILLÁN.pdf
2	PROYECTO DE LAVANDERIA MARJORIE SANTILLÁN 2015.doc
3	TESIS COMPLETA ARIAS Y CEDEÑO.pdf
4	Tesis Daniel Cantarza URKUND.docx
5	http://www.fao.org/3/a-es873s.pdf
Alternative sources	
Sources not used	

0 warnings: Reset Export Share

55% #1 Active

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL SISTEMA DE POSGRADO MAESTRIA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD TEMA: MODELO DE GESTIÓN MEDIANTE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DEL ÁREA DE DIETÉTICA Y NUTRICIÓN DEL HOSPITAL DEL IESS DE LA CIUDAD DE MILAGRO. AUTOR: Lcdo. Pedro Pin

Previo a la obtención del Grado Académico MAGISTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD

TUTOR: XXXX Guayaquil, Ecuador 2015 I INTRODUCCIÓN

El área de área de Dietética y Nutrición perteneciente al Hospital del IESS de Milagro tiene como finalidad brindar un servicio de alimentación sana y nutritiva a los pacientes que se encuentran internados en dicha institución, además de otorgar al personal la alimentación diaria durante sus horas laborales. El autor del presente trabajo de investigación considera que existen deficiencias en el hospital en el departamento antes mencionado, por tal motivo, se realiza el planteamiento del problema, delimitación del problema, formulación del problema, justificación de la investigación, sistematización del problema, determinación del problema, y los objetivos tanto general como específicos. En el Capítulo I se encuentra el Marco Teórico Conceptual, el cual está compuesto por el marco teórico, marco referencial, marco conceptual y marco legal. El marco teórico contiene temas como plan de capacitación, calidad de servicio, alimentación hospitalaria y clima organizacional; mientras que el marco legal trata sobre

la Ley Orgánica de la Salud y el Plan Nacional del Buen Vivir.

En el Capítulo II se encuentra el Análisis Situacional del Hospital, en el cual se describen los antecedentes del Hospital del IESS de Milagro. 2 En el Capítulo III se desarrolla el Marco Metodológico que se clasifica en hipótesis de la investigación, variable independiente y dependiente, además del alcance de la investigación. El tipo y diseño de la investigación es otro de los temas que este capítulo comprende, seguido de las técnicas de recolección de información, los métodos investigativos utilizados en el presente proyecto, población y muestra, y por último, el análisis de los resultados. En el Capítulo IV se lleva a cabo la Propuesta, es decir, el desarrollo del Modelo de gestión bajo un plan de capacitación para el mejoramiento del área de Dietética y Nutrición del Hospital del IESS de la ciudad de Milagro, en el cual se mencionan los temas que el plan de capacitación comprende relacionados al servicio que se

AGRADECIMIENTO

En primer lugar el agradecimiento es para el creador. La vida se encuentra llena de pruebas y desafíos, uno de ellos los estudios superiores; tras encontrarme vinculado a ellos por varios años, me he dado cuenta que no sólo se trata de una prueba y un desafío, sino más bien ha sido un fundamento sólido para mi formación y mi futuro.

En tal virtud quiero agradecer a la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, y por medio de ella a mis maestros, quienes aportaron su sapiencia y conocimiento.

Lcdo. Pedro Cristian Pin Bazurto

DEDICATORIA

Mi tesis la dedico en especial a Jehová Dios la fuente de la vida, ya que sin el nada sería posible. A mis padres que tanto amo, Raquel Bazarro Corella y Pedro Pin Marcillo, quienes han sido mi ejemplo de superación y han sido mi apoyo constante en todo. A mi amada esposa Diana Naula Cantos por ser la fuente de motivación y sacrificios, lo cual me permite seguir en la vida venciendo los obstáculos que se presentan. A mis hermanos que siempre me han apoyado constantemente en mis buenas y malas decisiones. A mis compañeros y amigos presentes y pasados que de una u otra forma aportaron en conocimiento y alegría en el transcurso de mi vida.

Lcdo. Pedro Cristian Pin Bazarro

ÍNDICE

CARÁTULA	I
CERTIFICACIÓN	II
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD	III
AUTORIZACIÓN.....	IV
URKUND.....	V
AGRADECIMIENTO.....	VI
DEDICATORIA.....	VII
ÍNDICE	VIII
ÍNDICE DE TABLAS	XIII
ÍNDICE DE FIGURAS	XV
RESUMEN.....	XVIII
ABSTRACT	XIX
INTRODUCCIÓN	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
Problematización.....	3

Justificación del problema.....	4
Delimitación del problema	5
Formulación del problema	5
Sistematización del problema.....	6
Determinación del Problema.....	6
OBJETIVOS.....	6
Objetivo General.....	6
Objetivos específicos	6
CAPÍTULO I.....	8
1. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	8
1.1. Marco teórico	8
1.1.1. Plan de capacitación.....	8
1.1.2. Calidad de servicio.....	12
1.1.3. Alimentación hospitalaria	15
1.1.4. Clima organizacional	24
1.2. Marco referencial	31
1.3. Marco Conceptual	32
1.4. Marco Legal	35
1.4.1. Ley Orgánica de la Salud.....	35
1.4.2. Plan Nacional del Buen Vivir	36

1.4.3.	Constitución de la República del Ecuador	37
1.4.4.	Ministerio de Salud	37
CAPITULO II		40
2.	ANÁLISIS SITUACIONAL DEL HOSPITAL	40
2.1.	Antecedentes del Hospital	40
CAPÍTULO III		49
3.	MARCO METODOLÓGICO	49
3.1.	Preguntas de investigación	49
3.2.	Variables.....	49
3.2.1.	Variable independiente:	49
3.2.2.	Variable dependiente:	50
3.3.	Alcance de la Investigación.....	50
3.4.	Tipo y Diseño de la Investigación.....	50
3.5.	Técnicas de recolección de información	51
3.6.	Métodos Investigativos	51
3.7.	Población y Muestra.....	52
3.7.1.	Población.....	52
3.7.2.	Muestra	52

3.8.	Análisis de Resultados	53
3.8.1.	Encuestas al personal	53
3.8.2.	Encuestas a los pacientes	65
3.8.3.	Conclusiones	74
CAPÍTULO IV		76
4.	LA PROPUESTA	76
4.1.	Tema.....	76
4.2.	Fundamentación	76
4.2.1.	Beneficiarios	77
4.3.	Objetivos	77
4.3.1.	Objetivo General	77
4.3.2.	Objetivos específicos	77
4.4.	Factibilidad.....	78
4.5.	Descripción.....	78
4.5.1.	Involucrados.....	79
4.5.2.	Plan de acción	80
4.5.3.	Contenido de temas del plan de capacitación	82
4.5.4.	Programa de trabajo (horario y presupuesto).....	92
4.6.	Impacto.....	93
4.7.	Cronograma de Trabajo.....	94

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	95
5.1. Conclusiones	95
5.2. Recomendaciones.....	96
BIBLIOGRAFÍA.....	97
APÉNDICES	101

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 DISTRIBUCIÓN DEL ÁREA DE ALIMENTACIÓN Y NUTRICIÓN	43
TABLA 2 ÁREAS Y SERVICIOS DEL HOSPITAL	45
TABLA 3 PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL	47
TABLA 4 TOTAL DE PERSONAL DEL HOSPITAL	48
TABLA 5 SEXO.....	53
TABLA 6 TIPO DE PERSONAL.....	54
TABLA 7 ÁREA EN QUE LABORA.....	55
TABLA 8 CONOCIMIENTO SOBRE LA DIETÉTICA	56
TABLA 9 CONSIDERACIÓN DE CONOCIMIENTOS POR PARTE DEL PERSONAL DE COCINA.....	57
TABLA 10 ATENCIÓN QUE BRINDA EL ÁREA DE DIETÉTICA Y NUTRICIÓN.....	58
TABLA 11 ALIMENTACIÓN QUE OFRECE EL ÁREA DE DIETÉTICA Y NUTRICIÓN	59
TABLA 12 FRECUENCIA HORARIA CON LA QUE RECIBE LA ALIMENTACIÓN.....	60
TABLA 13 HIGIENE Y PRESENTACIÓN DE LOS ALIMENTOS	61
TABLA 14 PREOCUPACIÓN DEL ÁREA DE DIETÉTICA Y NUTRICIÓN POR LA CALIDAD.....	62
TABLA 15 EXISTENCIA DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN	63
TABLA 16 CONSIDERACIÓN DE LA MEJORA DE LA CALIDAD A TRAVÉS DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN	64
TABLA 17 SEXO.....	65

TABLA 18 CONOCIMIENTO DE LA DIETA DURANTE HOSPITALIZACIÓN	66
TABLA 19 MÉDICOS CON CONOCIMIENTOS ACERCA DE LA ALIMENTACIÓN Y NUTRICIÓN.....	67
TABLA 20 ATENCIÓN QUE BRINDA EL ÁREA DE DIETÉTICA Y NUTRICIÓN	68
TABLA 21 CONSIDERACIÓN DE LA DIETA ALIMENTICIA QUE RECIBE.....	69
TABLA 22 FRECUENCIA HORARIA DE LA DIETA	70
TABLA 23 HIGIENE Y PRESENTACIÓN DE LOS ALIMENTOS	71
TABLA 24 PREOCUPACIÓN DEL ÁREA DE DIETÉTICA Y NUTRICIÓN POR LA CALIDAD.....	72
TABLA 25 CONSIDERACIÓN DE LA MEJORA DE LA CALIDAD A TRAVÉS DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN	73
TABLA 27 HORARIO DE DESARROLLO DEL PLAN	92
TABLA 26 PRESUPUESTO	93
TABLA 28 CRONOGRAMA DE TRABAJO.....	94

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 SALA DE CAPACITACIÓN	9
FIGURA 2 CAPACITACIÓN	10
FIGURA 3 PARTICIPACIÓN DE LOS MIEMBROS	11
FIGURA 4 ESTUDIO DEL PACIENTE	12
FIGURA 5 ATENCIÓN DE CALIDAD	13
FIGURA 6 COORDINACIÓN	14
FIGURA 7 PREPARACIÓN DE ALIMENTOS.....	16
FIGURA 8 ALIMENTACIÓN DEL PACIENTE	18
FIGURA 9 TRABAJO DE ÁREA DE COCINA	19
FIGURA 10 COLOCACIÓN DE DIETA	20
FIGURA 11 TRABAJO EN EQUIPO 2	29
FIGURA 12 TRABAJO EN EQUIPO 3	30
FIGURA 13 HOSPITAL DEL IEISS DE MILAGRO	42
FIGURA 14 SEXO	53
FIGURA 15 TIPO DE PERSONAL	54
FIGURA 16 ÁREA EN QUE LABORA.....	55
FIGURA 17 CONOCIMIENTO SOBRE LA DIETÉTICA.....	56
FIGURA 18 CONSIDERACIÓN DE CONOCIMIENTOS POR PARTE DEL PERSONAL DE COCINA.....	57

FIGURA 19 ATENCIÓN QUE BRINDA EL ÁREA DE DIETÉTICA Y NUTRICIÓN	58
FIGURA 20 ALIMENTACIÓN QUE OFRECE EL ÁREA DE DIETÉTICA Y NUTRICIÓN	59
FIGURA 21 FRECUENCIA HORARIA CON LA QUE RECIBE LA ALIMENTACIÓN.....	60
FIGURA 22 HIGIENE Y PRESENTACIÓN DE LOS ALIMENTOS	61
FIGURA 23 PREOCUPACIÓN DEL ÁREA DE DIETÉTICA Y NUTRICIÓN POR LA CALIDAD	62
FIGURA 24 EXISTENCIA DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN	63
FIGURA 25 CONSIDERACIÓN DE LA MEJORA DE LA CALIDAD A TRAVÉS DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN	64
FIGURA 26 SEXO	65
FIGURA 27 CONOCIMIENTO DE LA DIETA DURANTE HOSPITALIZACIÓN.....	66
FIGURA 28 MÉDICOS CON CONOCIMIENTOS ACERCA DE LA ALIMENTACIÓN Y NUTRICIÓN.....	67
FIGURA 29 ATENCIÓN QUE BRINDA EL ÁREA DE DIETÉTICA Y NUTRICIÓN	68
FIGURA 30 CONSIDERACIÓN DE LA DIETA ALIMENTICIA QUE RECIBE	69
FIGURA 31 FRECUENCIA HORARIA DE LA DIETA	70
FIGURA 32 HIGIENE Y PRESENTACIÓN DE LOS ALIMENTOS	71
FIGURA 33 PREOCUPACIÓN DEL ÁREA DE DIETÉTICA Y NUTRICIÓN POR LA CALIDAD	72
FIGURA 34 CONSIDERACIÓN DE LA MEJORA DE LA CALIDAD A TRAVÉS DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN	73
FIGURA 35 MIEMBROS DEL ÁREA	82
FIGURA 36 PREPARACIÓN CORRECTA DE ALIMENTOS	83

FIGURA 37 DIETISTA	84
FIGURA 38 PAPEL DE PERSONAL DE ENFERMERÍA.....	85
FIGURA 39 DIETA PARA PACIENTES	86
FIGURA 40 ALIMENTOS SALUDABLES.....	87
FIGURA 41 ALIMENTACIÓN	87
FIGURA 42 ÁREA DE TRABAJO.....	88
FIGURA 43 ATENCIÓN Y BUEN TRATO A PACIENTES.....	89
FIGURA 44 EVALUACIÓN DEL PACIENTE 1	90
FIGURA 45 EVALUACIÓN DEL PACIENTE 2	91

RESUMEN

El Hospital del IESS de Milagro cuenta con varias áreas que se encargan de ofrecer diversos servicios y sub servicios para beneficio de los usuarios y del personal que en esta institución labora, como lo es el área de Dietética y Nutrición. El servicio que ofrece este departamento no está siendo desarrollado de forma correcta, lo cual se observa en la insatisfacción de los pacientes hospitalizados y personal que recibe alimentación y por ende, atención por parte de esta área. Por tal razón, el autor considera que uno de los métodos más favorables para mejorar la calidad del servicio del área de Dietética y Nutrición del hospital es a través de un plan de capacitación. El objetivo general del trabajo de investigación es analizar los factores que inciden en el servicio del área de Dietética y Nutrición del Hospital del IESS de la ciudad de Milagro para diseñar un modelo de gestión mediante un plan de capacitación que ayude a su mejoramiento. La metodología se realiza en base al tipo de investigación descriptiva y de campo y el método deductivo e inductivo; sumado a esto se establece el enfoque cualitativo y cuantitativo. La técnica que el autor considera necesaria para la recolección de datos es la encuesta. Entre los resultados que se obtuvieron se logró conocer que el área de Dietética y Nutrición del Hospital del IESS de Milagro no está brindando un servicio que satisfaga plenamente las necesidades de los pacientes internos y personal que trabaja en esta institución.

Palabras claves: plan de capacitación, calidad de servicio, alimentación hospitalaria y clima organizacional.

ABSTRACT

IESS Hospital Miracle has several areas that are responsible for providing various services and sub services for the benefit of users and staff in this institution works, as is the area of dietetics and nutrition. The service offered by this department is not being developed properly, which is observed in the dissatisfaction of hospital staff and patients receiving power and thus attention from this area. For this reason, the author considers that one of the most favorable to improve the quality of the service area hospital dietetics and nutrition methods is through a training plan. The overall objective of the research is to analyze the factors affecting the service area of Dietetics and Nutrition Hospital IESS City Miracle to design a management model through a training plan to help its improvement. The methodology is performed based on the type of field research and descriptive and deductive and inductive method; added to this the qualitative and quantitative approach is established. The technique that the author considers necessary for the collection of data is the survey. Among the results obtained it was possible to know that the area of Dietetics and Nutrition IESS Hospital Miracle is not providing a service that fully meets the needs of domestic patients and staff working in this institution

Keywords: training plan, quality of service, hospitality and organizational climate.

Introducción

El área de área de Dietética y Nutrición perteneciente al Hospital del IESS de Milagro tiene como finalidad brindar un servicio de alimentación sana y nutritiva a los pacientes que se encuentran internados en dicha institución, además de otorgar al personal la alimentación diaria durante sus horas laborables.

El autor del presente trabajo de investigación considera que existen deficiencias en el hospital en el departamento antes mencionado, por tal motivo, se realiza el planteamiento del problema en donde consta la problematización, justificación del problema, delimitación del problema, formulación, sistematización del problema, determinación del problema, y los objetivos.

En el Capítulo I se encuentra el Marco Teórico Conceptual, el cual está compuesto por el marco teórico, marco referencial, marco conceptual y marco legal. El marco teórico contiene temas como plan de capacitación, calidad de servicio, alimentación hospitalaria y clima organizacional; mientras que el marco legal trata sobre la Ley Orgánica de la Salud, Plan Nacional del Buen Vivir, lo expuesto por la Constitución de la República del Ecuador y el Ministerio de Salud.

En el Capítulo II se encuentra el Análisis Situacional del Hospital, en el cual se describen los antecedentes del Hospital del IESS de Milagro.

En el Capítulo III se desarrolla el Marco Metodológico que se clasifica en preguntas de la investigación, variable independiente y dependiente, además del alcance de la investigación. El tipo y diseño de la investigación es otro de los temas que este capítulo

comprende, seguido de las técnicas de recolección de información, los métodos investigativos utilizados en el presente proyecto, población y muestra, y por último, el análisis de los resultados con sus respectivas conclusiones (análisis integral).

En el Capítulo IV se lleva a cabo la Propuesta, es decir, el desarrollo del Modelo de gestión mediante un plan de capacitación para el mejoramiento del área de Dietética y Nutrición del Hospital del IESS de la ciudad de Milagro, en el cual se mencionan los temas que el plan de capacitación comprende relacionados al servicio que se les ofrece a los pacientes hospitalizados. También se describe acerca del presupuesto y la forma en que se realizará el plan.

Como último punto, se elaboran las Conclusiones y Recomendaciones, las cuales se basan en los datos obtenidos durante el desarrollo del presente trabajo de investigación y lo que se puede implementar para mejorar aún más posterior a la propuesta.

Planteamiento del problema

Problematización

El Hospital de IESS de Milagro cuenta con un área de Dietética y Nutrición en la que se elaboran todos los alimentos para los pacientes que se encuentren internos y para el personal de dicha institución, lo que requiere de un correcto manejo que permita brindar una atención de calidad y generar satisfacción por parte de usuarios del servicio. Sin embargo, en la actualidad el área antes mencionada presenta falencias en distintos aspectos, siendo la compilación de estos la causa de la incomodidad de los pacientes y personal, lo cual genera una mala imagen del hospital.

El factor principal del descontento respecto al servicio del área de Dietética y Nutrición del Hospital del IESS de Milagro es la percepción negativa de la atención debido al proceso de servicio actual ejecutado por el área de dietética. La mala atención e insatisfacción con la ingesta alimenticia que reciben los pacientes, la carencia de personal con conocimientos profundos de salud y nutrición, y la falta de un modelo de gestión que mejoren la calidad de dicha área provocan un efecto negativo en sus usuarios, es decir, un malestar generalizado.

Las innumerables protestas acerca del servicio del área de Dietética y Nutrición del Hospital del IESS de Milagro, al ser desatendidas únicamente no repercute en el bienestar de los pacientes internados y personal, sino que además genera una mala imagen de todo el Hospital tanto a nivel local como nacional, ya que todas las Unidades Hospitalarias pertenecientes al IESS serán vistas de la misma manera, llegando a convertirse en una amenaza para el sector público hospitalario y también para aquellos que realizan

voluntariamente sus aportaciones, impulsándolos a que hagan uso de los servicios de salud pertenecientes a entidades médicas privadas y tal vez con costos altos.

Cabe mencionar que hoy en día, no existe un modelo de gestión basado en un plan de capacitación que permita la mejora del área de Dietética y Nutrición del Hospital del IESS de Milagro, lo cual es de suma importancia para disminuir las deficiencias que ésta presenta, sobre todo en el servicio que se ofrece, ya que influye directamente en el bienestar de los usuarios, principalmente de los pacientes que se encuentran internados en dicha institución.

Justificación del problema

Los pacientes internos del Hospital del IESS de la ciudad de Milagro tienen una imagen negativa respecto a la atención que se ofrece por parte del área de Dietética y Nutrición de la mencionada institución, por lo tanto, el presente proyecto toma como plataforma de estudio dicha área de servicio, considerando además que dentro de esta sección hospitalaria se debe implementar un sondeo a un grupo de usuarios afiliados con el fin de conocer las causas de la insatisfacción del servicio perteneciente a esta área.

Por lo antes expuesto, es de suma importancia implementar un modelo de gestión basado en un plan de capacitación con la finalidad de mejorar el servicio correspondiente al área de Dietética y Nutrición del hospital del IESS de Milagro, y de esta manera cubrir las expectativas de la comunidad afiliada a este departamento.

El autor del presente trabajo considera que una de las formas de mejorar el servicio que ofrece el área antes mencionada es a través de un personal que se encuentre capacitándose de forma constante en temas relacionados a nutrición, salud, gestión de calidad, servicio, entre otros, los cuales influyen en las actividades que se realizan en dicho departamento. Es por esta

razón, que se propone diseñar un modelo de gestión basado en un plan de capacitación, dado que contribuye a la ejecución eficiente de las labores del área de Dietética y Nutrición del hospital y promueve el bienestar de los usuarios.

Es importante mencionar que existe el Plan Nacional del Buen Vivir, el cual establece varios objetivos que se pretenden cumplir durante su periodo (2013-2017). Éste es un proyecto puesto en marcha por el estado ecuatoriano que tiene el propósito de mejorar la calidad de vida de los habitantes del país, siendo éste el objetivo número 3 que se encuentra en el Buen Vivir (2016).

Delimitación del problema

País: Ecuador

Provincia: Guayas

Ciudad: Milagro

Lugar: Hospital del IESS de Milagro “Dr. Federico Bolaños Moreira”

Área: Dietética y Nutrición

Formulación del problema

¿Qué efecto tiene analizar los factores que inciden en el servicio del área de Dietética y Nutrición del Hospital del IESS de la ciudad de Milagro para diseñar un modelo de gestión mediante un plan de capacitación que ayude a su mejoramiento?

Sistematización del problema

- ¿Cuál es la importancia del plan de capacitación, calidad de servicio, alimentación hospitalaria y clima organizacional, aplicables en el área de Dietética y Nutrición del hospital?
- ¿Cómo mejorar la calidad del servicio que ofrece el área de Dietética y Nutrición del hospital?
- ¿De qué manera recopilar la información brindada por la población seleccionada?
- ¿Cómo diseñar un modelo de gestión mediante un plan de capacitación para el mejoramiento del área de dietética y nutrición del hospital del IESS de la ciudad de Milagro?

Determinación del Problema

No existe un modelo de gestión mediante un plan de capacitación para el mejoramiento del área de Dietética y Nutrición del Hospital del IESS de la ciudad de Milagro.

OBJETIVOS

Objetivo General

Analizar los factores que inciden en el servicio del área de Dietética y Nutrición del Hospital del IESS de la ciudad de Milagro para diseñar un modelo de gestión mediante un plan de capacitación que ayude a su mejoramiento.

Objetivos específicos

- Analizar la situación actual del servicio de Dietética y Nutrición del Hospital a fin de determinar la importancia del plan de capacitación, calidad de servicio y alimentación.

- Diseñar un proceso integral del servicio que ofrece el área de Dietética y Nutrición del hospital.
- Recopilar la información brindada por la población seleccionada, a través de encuestas.
- Diseñar un modelo de gestión mediante un plan de capacitación para el mejoramiento del área de dietética y nutrición del hospital del IEISS de la ciudad de Milagro.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

En este capítulo se encuentra el marco teórico que es la información obtenida a través de libros y otros tipos de fuentes, utilizada para reforzar el conocimiento del autor. Los temas que se desarrollan son: plan de capacitación, calidad de servicio, alimentación hospitalaria y clima organizacional. Seguido de éste, está el marco referencial, el cual contiene información de los diversos hospitales que cuentan con un área de dietética; el marco conceptual; y el marco legal, donde se menciona la Ley Orgánica de la Salud, el Plan Nacional del Buen Vivir, la Constitución de la República y el Ministerio de Salud.

1.1. Marco teórico

1.1.1. Plan de capacitación

Fernández de Tejada (2010) hace referencia a que los planes de capacitación son un arma eficaz para maximizar los conocimientos de los individuos de los distintos departamentos de una empresa: “La capacitación implica la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como el desarrollo de habilidades y competencias”. (pág. 87)

Como lo menciona OCDE (2014):

Los planes de capacitación podrían vincularse más claramente con el análisis y planeación de la fuerza laboral, de tal forma que el desarrollo del personal se convierta en parte integral de la manera en que las organizaciones planean su planta de personal, en lugar de tener que depender únicamente del reclutamiento para satisfacer las necesidades cambiantes. (pág. 338)

Las organizaciones tienen en cuenta que la formación tiene un efecto positivo y significativo en los comportamientos relacionados con el trabajo y el desempeño individual de los miembros de la empresa. La forma en que la formación puede influir en el aprendizaje, el cambio de comportamiento, el rendimiento y la rentabilidad depende en gran medida de la forma en que ha sido diseñado y entregado.



Figura 1 Sala de capacitación

Tomado de EFESALUD (2013)

“Se debe procurar una mejor alineación entre la formación y el desarrollo individual, y la mejora de las habilidades y capacidades de la fuerza de trabajo para beneficio de la organización”. (OCDE, 2014, pág. 338)

Las siguientes características se han asociado directamente con la mejora de los empleados y los resultados de la organización: evaluación de las necesidades; identificación y comunicación del propósito, así como los objetivos y resultados; contenido relevante; demostración activa; oportunidades para la práctica; e información periódica durante el entrenamiento.

Los programas de formación que incluyan estas características consistentemente dar lugar a mejores resultados a los empleados (de aprendizaje, cambio de comportamiento,

desempeño en el trabajo) y el impacto organizacional (utilidad, el rendimiento, el volumen de negocios).



Figura 2 Capacitación

Tomado de EFESALUD (2013)

Según Puig-Durán (2011):

La capacitación en calidad total debe buscar no solo la adquisición de nuevos conocimientos sino el cambio de actitudes y de comportamiento. Y ello no se logra con unas cuantas conferencias sino que se requiere de una acción permanente en la que se refuerce el aprendizaje con la práctica vinculada a su propio trabajo. Para que la capacitación sea efectiva debe ser teórico-práctica. (pág. 133)

Una característica efectiva de todos los programas de formación buenos es la participación activa de cada uno de los participantes. Un buen programa de entrenamiento tiene ejercicios frecuentes contruidos en él. Las sesiones de práctica al final de cada módulo de formación son una buena manera de involucrar a los participantes. Se considera que es importante variar las actividades de los grupos pequeños y grandes grupos para que cada alumno tenga la oportunidad de participar.



Figura 3 Participación de los miembros

Tomado de EFESALUD (2013)

Nuevamente, Longenecker, Petty, Palich, & Hoy (2012) consideran que:

Sin importar el nivel de la posición que se trate, la meta de un programa de capacitación es enseñar a los empleados nuevos conocimientos, habilidades y conductas que lleven, a su vez, a un mejor desempeño laboral. Pero esto requiere más que sólo aprendizaje, a la capacitación también se le debe dar un uso. (pág. 596)

La mejor manera de ayudar a los empleados a aprender durante un programa de entrenamiento es diseñar un plan que sea optimista y memorable. Combinar los conocimientos sobre el tema con las habilidades de la organización es necesario para mantener a las personas comprometidas y con ganas de participar. Una vez culminado el plan de capacitación, los empleados comprometidos quedarán satisfechos con el conocimiento necesario.

1.1.2. Calidad de servicio

Domínguez (2006) menciona acerca del servicio:

[...] 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)

Se dice que cuando una organización tiene buenos productos, servicios, envíos, etc., sus clientes, naturalmente, suponen que tienen un buen servicio. Estos factores muestran por qué el servicio al cliente es vital para la salud general de la empresa. Para obtener numerosos beneficios es necesario que la empresa tenga en cuenta valores como la amabilidad y brindar una atención eficaz a los consumidores.



Figura 4 Estudio del paciente

Tomado de EFESALUD (2013)

“[...] 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)

Brindar un servicio de calidad es importante para la construcción de relaciones sólidas con los clientes y hacer crecer la empresa como tal. Se necesita clientes para hacer operar la empresa u organización, y si se tiene clientes altamente satisfechos las referencias acerca de dicha empresa serán buenas, lo que es un beneficio para ésta.



Figura 5 Atención de calidad

Tomado de EFESALUD (2013)

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)

El buen servicio al cliente está directamente relacionado con la satisfacción del cliente. Si el cliente no está satisfecho, es porque la empresa no ha proporcionado buenos servicios. Las características y beneficios del producto pueden proporcionar a la organización una propuesta única de diferenciación a través de la entrega de atención excepcional al cliente.

Un servicio de calidad ofrecido por una determinada organización tiene como propósito crear un vínculo con los clientes o consumidores y por ende, formar relaciones duraderas con estos a favor de ambos: “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)



Figura 6 Coordinación

Tomado de EFESALUD (2013)

De acuerdo a García, García, & Gil (2011), la satisfacción del cliente depende de la calidad del servicio que se le ofrece:

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)

Entender por qué es importante el servicio al cliente es el primer paso en la entrega de un servicio excepcional. Proporcionando un excelente y memorable apoyo al cliente es importante para la retención del mismo; sin el apoyo excepcional, los clientes no regresarían, por lo que de esto depende la permanencia de los consumidores. Se debe tener en cuenta que el mal servicio al cliente simplemente lo que hace es ahuyentarlos. “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)

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)

Es necesario que las organizaciones se centren en la comprensión, lo que llega a ser un buen servicio al cliente. Con ese entendimiento en su lugar, se puede trabajar en la construcción y el mantenimiento de un gran servicio al cliente, y así aumentar los niveles de satisfacción del mismo.

1.1.3. Alimentación hospitalaria

Cuervo & Ruiz (2013) menciona acerca de la dieta basal:

También llamada dieta normal, dieta cero o dieta libre, está orientada a un adulto sano con un nivel de actividad muy ligero, típico del paciente hospitalizado. Obviamente, los requerimientos de energía y nutrientes no son iguales para todos los pacientes, pero puede ser una dieta media adecuada para este grupo de población. (pág. 1)

Todos los profesionales de la salud que prestan atención directa deberían recibir una formación teórica y práctica en materia de nutrición. Esto debería cubrir las consecuencias de la desnutrición, el papel de la detección nutrición y técnicas prácticas para una atención nutricional adecuada. La educación debe apuntar a asegurar que los pacientes que pueden comer de forma segura y beber deben recibir apoyo suficiente para hacerlo. Aprender las obras de nutrición es un papel vital en la recuperación de los pacientes, por lo que las actitudes hacia ellos y las normas de atención nutricional deben mejorar.



Figura 7 Preparación de alimentos

Tomado de EFESALUD (2013)

Según Zugasti, Martínez, Cotovad, & Bellido (2012):

El mantenimiento de un adecuado estado nutricional es fundamental para una buena evolución clínica del paciente hospitalizado. [...] La dieta hospitalaria debe estar bien diseñada tanto en relación a la composición nutricional como en lo referente a aspectos culinarios, variedad, presentación, temperatura, seguridad alimentaria, etc. (pág. 91)

Se considera que aunque la responsabilidad de la atención nutricional implica muchos médicos, las enfermeras tienen el papel más central en garantizar que los pacientes reciban alimentos y líquidos. Este rol incluye proporcionar el estímulo o ayuda para que los pacientes puedan comer.

En muchos casos, el riesgo nutricional de los pacientes en el hospital se ve agravada por su dependencia del equipo de atención médica, por ejemplo, de las cosas simples, tales como la toma de decisiones sobre los alimentos, a la prestación de apoyo intensivo con la alimentación en las comidas.

Para Ramírez, y otros (2008):

Además de los profesionales propios de una cocina de colectividades, los centros hospitalarios cuentan con otras figuras que ayudan en ciertas tareas al jefe de cocina, como la elaboración de los menús, la elección de materias primas, el uso de técnicas propias para cada tipo de dieta, y la combinación y la cantidad de determinados productos. (pág. 13)

Hay una serie de métodos que si se consideran y se adaptan al contexto local, pueden ayudar a mejorar el servicio del área dietética del hospital. Entre estos, está la colaboración de las enfermeras u otro personal para ayudar a los pacientes. Los médicos deben considerar lo siguiente para brindar apoyo a los pacientes hospitalizados en el consumo de comidas:

- Siempre que sea posible, apoyar a los pacientes a comer lo más cercano a la hora correcta.
- Los departamentos dietéticos y de nutrición pueden tener un asistente o los voluntarios de comidas dietéticas para ayudar con esto;
- Mejorar el menú;
- Contar con un documento donde se puede acceder a la siguiente información del paciente: preferencias, requisitos dietéticos y alimentos, y consistencia fluida;
- El nivel de ayuda que pueda ser necesario;
- Proporcionar, en su caso, el acceso al agua potable con regularidad durante todo el día.



Figura 8 Alimentación del paciente

Tomado de EFESALUD (2013)

Salas-Salvadó, Bonada, Trallero, & Burgos (2014) consideran que:

En la actualidad, está ampliamente aceptado que la dieta es un determinante fundamental del estado de salud de los individuos, tanto por el papel que tienen los nutrientes en la prevención de enfermedades carenciales, como por la implicación de algunos nutrientes y alimentos en el desarrollo de enfermedades crónicas. (pág. 21)

El personal de Dietética, seguido del personal de enfermería debe saber la mejor manera de ayudar a los pacientes con las comidas. Cuando los pacientes requieren de ayuda para comer o beber, las enfermeras deben proporcionar apoyo de una manera que aliente pero que a su vez promueva o mantenga la independencia.

Las guías alimentarias son un instrumento educativo que adapta los conocimientos científicos sobre requerimientos nutricionales y composición de alimentos en mensajes prácticos, que facilitan a diferentes personas la selección y el consumo de alimentos saludables. Están basadas en los requerimientos y las recomendaciones de nutrientes y energía de la población, pero es imprescindible que, al elaborarlas, se reconozcan los factores

antropológico-culturales, educativos, sociales y económicos que están articulados estrechamente a la alimentación y a la forma de vida de los individuos. 24 (Salas-Salvadó, Bonada, Trallero, & Burgos, 2014)

Los pacientes con desnutrición en un grado que pueden poner en peligro la inmunidad, cicatrización de heridas, la fuerza muscular, y la unidad psicológica son comunes en ciertas poblaciones. Por lo tanto, los hospitales tienen como objetivo proporcionar una nutrición suficiente al menos para todos los pacientes. En la mayoría, esto se puede lograr por los servicios de restauración si ofrecen buena comida y un buen servicio.



Figura 9 Trabajo de área de cocina

Tomado de EFESALUD (2013)

Para Equipo Vértice (2009):

La restauración hospitalaria afecta directamente a la salud de los pacientes, tanto en positivo como en negativo, ya que una inadecuada alimentación atenta contra su salud y una correcta alimentación podría acortar el período de recuperación. Además es el segundo factor en importancia a la hora de valorar la calidad asistencial por parte de los enfermos y sus acompañantes en los centros asistenciales, (después de la atención-amabilidad del personal sanitario). La forma en la que se realiza la gestión de los servicios de alimentación en los diferentes hospitales es muy heterogénea, mientras unos

tienen contratado el suministro de alimentos con una empresa externa, otros tienen una contratación por lotes de alimentos con diferentes proveedores.
(pág. 32)

La dieta hospitalaria es una parte esencial de la terapia moderna en todos los departamentos médicos. Comprende tanto los llamados dietas normales que se preparan de acuerdo con el conocimiento nutricional actual, así como los alimentos dietéticos y las diversas formas de nutrición artificial (dietas de nutrientes definidos y químicamente definidas, nutrición parenteral y combinado, es decir, enteral y nutrición parenteral). La integración de los problemas nutricionales terapéuticos en el tratamiento de los pacientes requiere de formas científicas y óptimas prácticas de organización de la nutrición en el hospital. A tal fin, la cooperación de las divisiones clínicas, técnicas, económicas y pedagógicas es de primordial importancia.



Figura 10 Colocación de dieta

Tomado de EFESALUD (2013)

Gil (2010) menciona lo siguiente:

Los indicadores de mortalidad, morbilidad y ocupación hospitalaria son mucho más deficientes en situación de poco control del estado nutricional de los

pacientes. De ahí la importancia de contar con un buen servicio de nutrición y dietética hospitalaria que faciliten una buena cobertura nutricional a los pacientes y un buen grado de satisfacción gastronómica a los usuarios del menú hospitalario en todas sus variantes. (pág. 393)

La calidad de la comida en los hospitales es importante para los pacientes y estas instituciones deben atender a sus necesidades dietéticas personales. Si el paciente necesita un determinado tipo de alimentos, es necesario que éste informe al personal. También debe informar al grupo de trabajo del área dietética del hospital si se tiene preocupaciones acerca de la dieta, o si ha perdido peso o el apetito.

Muchas veces los hospitales suelen operar con un sistema a la hora de comer, el cual asegura que la enfermería y el personal de catering estén disponibles para servir los alimentos y ayudar a los pacientes de ser necesario, para que puedan disfrutar de su comida en un ambiente más relajado. A menos que ellos están ayudando con el servicio de comida, se les puede pedir a los visitantes a salir o impedir la entrada en la sala durante el servicio de alimentos.

Así mismo Gil (2010) indica acerca del objetivo de la dieta hospitalaria:

El objetivo de la alimentación hospitalaria es cubrir las necesidades nutricionales del paciente, proporcionarle confort culinario, introducir un efecto terapéutico complementario con la dieta y realizar educación nutricional con el paciente y su familia. Aunque puede ser muy interesante la implementación del menú hospitalario a la carta, este menú no debe perder su sentido terapéutico y educativo. (pág. 393)

Generalmente los pacientes suelen esperar de los alimentos que sean nutritivos y sabrosos, es decir, comida y bebida apetitosa, lo cual es una parte esencial de la atención;

tener opción de un menú variado que incluya comidas que son adecuadas para sus necesidades dietéticas; tener acceso a agua fresca en todo momento, siempre y cuando que esto no lo contradiga el médico; conseguir cualquier ayuda que necesite para comer y disfrutar de sus comidas.

Tradicionalmente la comida en los hospitales no ha gozado de buena reputación. Sin embargo, en la actualidad algunas instituciones han tomado conciencia de la importancia del cuidado nutricional de los pacientes hospitalizados, no sólo para que éstas logren mantenerse bien alimentado, sino también para disfrutar del momento y su comida.

“Un centro sanitario debe ser modelo en la confección, manipulación, conservación y distribución de las comidas para sus internos y empleados, entre otras razones porque constituyen elementos claves en la restauración de la salud de los pacientes hospitalizados [...]”. (Martínez J. , 2013, pág. 123)

Según Martínez, Pena, Arbones, & Bellido (2006):

Para la realización de una correcta planificación de la dieta hospitalaria, en primer lugar debemos tener en cuenta el tamaño del hospital, su número de camas, la estancia media habitual, las características de las patologías que se tratan en el hospital, la complejidad de las intervenciones quirúrgicas que se realizan, y todas aquellas características de la actividad asistencial del centro que puedan tener repercusión sobre la alimentación que requieren los pacientes. (pág. 49)

Es por ello que los departamentos de alimentación o dieta de los hospitales no sólo deben basarse en un riguroso control de calidad de los alimentos, sino también requieren de un proceso largo de planificación para asegurar que cada paciente reciba los nutrientes que necesita, evitando aquellos alimentos o aditivos que son perjudiciales para su salud. Hay

muchos detalles que deben ser atendidos en la cocina y el servicio de menú de los enfermos y, además, los hospitales tienen que hacerlo con un presupuesto reducido. Afortunadamente hoy en día, existen soluciones informáticas que facilitan esta tarea y permiten reducir el tiempo y los costes, así como evitar en mayor medida los residuos.

Como lo indican Bullejos, y otros (2006):

Los profesionales de la salud especializados en dietética hospitalaria, aplican sus conocimientos, tanto sobre los alimentos y su composición como sobre la nutrición, para ayudar a las personas, a elegir patrones de selección y consumo de alimentos que les permitan satisfacer sus necesidades fisiológicas, socioeconómicas e intelectuales. (pág. 466)

Un cuerpo mal nutrido o desnutridos se expone a una disminución significativa de las defensas, y en este estado, el cuerpo no será capaz de luchar contra las agresiones convirtiéndose vulnerables a las enfermedades. Si ya de por sí la persona se encuentra delicada de salud, el sistema inmunitario no puede realizar las funciones habituales, incluyendo la defensa. La medicina más importante para un paciente es la correcta nutrición.

La dietética hospitalaria tendrá como propósito establecer los criterios y las responsabilidades que incurren en la asignación de una dieta a un paciente así como la revisión de la adecuación de la misma. El alcance de este proceso engloba desde la recepción por parte de la enfermería de la dieta prescrita por el facultativo, hasta la revisión efectuada por Dietética sobre su adecuación al menú diario, consensuado con cocina, según el cuadro clínico del paciente.

(Bullejos, y otros, 2006, pág. 466)

El área de dietética y nutrición de los hospitales tiene un objetivo claro: garantizar que el paciente se recupere más rápido y mejore de su enfermedad. Así como es importante como

los ingredientes que se utilizan en la preparación de platos, también es el método de elaboración, y el cuidado escrupuloso para tratar los alimentos almacenados en el máximo de nutrientes, a la vez que son apetecibles. En estos trabajos participan un grupo de expertos, ya que son los líderes y el personal de administración, que son responsables de la planificación de los menús, comprar los ingredientes y supervisar todo el proceso; los jefes y gerentes de cocina para asegurarse de que todo se encuentra en buenas condiciones según lo previsto y no hay fallos en la preparación y servicio de los menús y, por último, los cocineros y personal auxiliar que se encargan de cocinar la comida, para servirles y para mantener la higiene de la cocina.

1.1.4. Clima organizacional

Como lo menciona Ramírez, y otros (2008):

Es de vital importancia fomentar un buen clima de trabajo de tal modo que la motivación del trabajador va a depender muy directamente del trato que reciba de sus superiores en categoría profesional, pues en ellos ve la ayuda o el obstáculo para su satisfacción laboral. (pág. 13)

La cultura de una organización está arraigada en el comportamiento de los miembros de una empresa y es muy difícil de cambiar. Por esta razón, la cultura puede ser considerada como la personalidad de la organización. La cultura única de una organización crea un ambiente distinto que se siente por las personas que forman parte del grupo, y esta atmósfera se conoce como el clima organizacional o laboral. Definimos el clima organizacional a la forma en cómo los miembros de una organización experimentan la cultura de la misma.

Para Castellanos (2012):

El clima organizacional, o clima laboral, corresponde a las percepciones compartidas que los miembros de una organización tienen de las estructuras, procesos y entorno del medio laboral, y constituye un importante indicador del funcionamiento de la organización, del grado de motivación, satisfacción y compromiso de sus miembros. (pág. 36)

El clima de una organización está sujeto a cambios frecuentes y puede ser formado por la alta dirección de una organización. Si la cultura representa la personalidad de la organización, se puede decir que el clima es el estado de ánimo de la organización. Éste es mucho más fácil de experimentar y de cambiar.

Según Molinera (2007, pág. 72):

El clima laboral está relacionado con el saber hacer de la dirección de la empresa, con los comportamientos de las personas, con la manera de trabajar y relacionarse, con la utilización de la tecnología adecuada y con la propia actividad de cada uno. Influyen en el clima laboral la formación, las expectativas de promoción, la seguridad en el empleo, la jornada laboral, las ventajas sociales, etc.

Básicamente, el clima organizacional refleja la percepción de la organización a la que pertenece la persona. Es un conjunto de características únicas y características que son percibidas por los empleados acerca de sus organizaciones, que sirve como una fuerza importante para influir en su comportamiento. Por lo tanto, el clima organizacional en un sentido amplio, se puede entender como el entorno social de la organización.

El clima laboral es la valoración de los elementos de la cultura de una empresa en un momento dado por parte de los trabajadores. Por ello su percepción negativa en sus diversas variables puede desencadenar procesos de estrés. La

especial importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de las condiciones de trabajo existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores, relacionado por lo tanto con la interacción entre características personales y organizacionales. (Llaneza, 2009, pág. 478)

El clima organizacional, mientras que se define de manera diferente por muchos investigadores y estudiosos, en general, se refiere al grado en que una organización se centra en:

- Innovación
- Flexibilidad
- Agradecimiento y reconocimiento
- La preocupación por el bienestar del empleado
- Aprendizaje y desarrollo
- La ciudadanía y la ética
- Actuación de calidad
- Participación y empoderamiento
- Liderazgo

“Existe un cierto acuerdo en que los elementos básicos del constructo clima organizacional son atributos o conjuntos de atributos del ambiente de trabajo”. (Chiang, Martín, & Núñez, 2010, pág. 27)

El clima interpersonal y psicológico dentro de toda organización representa factores significativos que influyen en la actitud y el comportamiento del personal. El aspecto más crucial del clima de la Organización es obviamente la relación entre el jefe (director, gerente, ejecutivo) y el empleado. A través de

las relaciones podremos llegar a explicar el clima de la Organización y su grado de influencia sobre el mismo personal. (Cole & Gaynor, 2005, pág. 76)

El clima laboral influye claramente en el éxito de una organización. Muchas organizaciones, sin embargo, se esfuerzan por cultivar el clima que necesitan para tener éxito y retener a sus empleados más altamente eficaces. Se considera que las organizaciones pueden tomar pasos para construir un clima más positivo y centrado en el empleado a través de:

- Comunicación: la frecuencia y el tipo de medio por el cual la información se comunica en la organización.
- Valores: los principios rectores de la organización y si son o no son modelados por todos los empleados, incluidos los líderes.
- Expectativas: tipos de expectativas con respecto a cómo los gerentes se comportan y toman decisiones.
- Normas: las formas normales y rutinarias de comportamiento y el tratamiento de unos a otros en la organización.
- Las políticas y normas: éstos transmiten el grado de flexibilidad y la restricción en la organización.
- Programas: programación y las iniciativas formales ayudan a apoyar y enfatizar un clima laboral.
- Liderazgo: Los líderes que apoyan constantemente el clima deseado.

Hacer un cambio climático en una organización determinada es uno de los pasos fundamentales que permite dar inicio a la creación de un gran lugar para trabajar.

[...] podemos medir el clima organizacional, la motivación laboral o la productividad del personal en una empresa y luego formular un plan de acción para modificar y mejorar estas variables en esa organización en particular. [...]

Es de notar que el interés en estos proyectos no es el de generar conocimientos para la ciencia, sino el de aplicar los conocimientos para mejorar la gestión del personal de la organización. (Peña, Cañoto, & Santalla, 2006, pág. 465)

Se dice que el clima representa las creencias acerca de lo que sienten los miembros por la organización en la que laboran y que se producen por diversas actividades, las cuales influyen tanto en la motivación y la satisfacción individual y de equipo. Cabe destacar que: “Parece indudable la conexión entre el clima organizacional y la situación de comunicación interna de una organización”. (Tejada & Giménez, 2008, pág. 193)

Los diagnósticos periódicos resultantes de las mediciones de clima permiten:

- efectuar intervenciones innovadoras de mejora organizacional;
- reorientar planes de acción relativos al talento y a los negocios;
- poner foco en ciertas áreas de la empresa o dimensiones de gestión, optimizando costos y energía;
- generar conciencia en los líderes sobre que pueden o deberían cambiar y en qué están bien encaminados. (Gadow, 2010, pág. 64)

La necesidad de establecer un clima positivo es cada vez más crítica con la satisfacción de los empleados y los niveles de productividad. La mayoría entienden que el clima del lugar de trabajo tiene un impacto en cómo la gente se siente y cómo se realizan. Al usar el clima término, se hace referencia a la atmósfera colectiva de un lugar de trabajo: las actitudes, percepciones y dinámicas que afectan a cómo las personas se sienten a diario.

1.1.4.1.Trabajo en equipo

Para 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.*

Se dice que el trabajo en equipo hace alusión a la unidad, al entusiasmo por los intereses y responsabilidades comunes así como el desarrollado entre un grupo de personas estrechamente vinculadas en una tarea, la causa, la empresa, etc. El trabajo en equipo se puede comparar a dos compuestos, casi esenciales para la vida moderna. Es el pegamento que mantiene un equipo en conjunto, un vínculo que promueve la fuerza, unidad, confianza y apoyo.



Figura 11 Trabajo en equipo 2

Tomado de EFESALUD (2013)

García & Hernández (2013) considera que:

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)

Con el trabajo en equipo se puede permitir el movimiento suave hacia las metas, puede prolongar el impulso hacia adelante, y ayudar a los equipos a superar los obstáculos. El trabajo en equipo tiene el potencial para sostener gran parte de lo que es valioso en el trabajo. De hecho, los beneficios que se pueden obtener de las sinergias de trabajo en equipo son esenciales para la gestión eficaz de los recursos.



Figura 12 Trabajo en equipo 3

Tomado de EFESALUD (2013)

1.1.4.1.1. Compañerismo

Para Muñoz (2010):

Cuando trabajamos en una empresa, nuestro deber de compañerismo y cooperación laboral contribuyen a la creación de la armonía en el entorno, transmitida a través de la imagen positiva que proyecta el personal ante el público. En todo caso, en la empresa siempre se han de priorizar los objetivos e intereses grupales frente a los personales, trabajando y manteniendo ante todo, la cohesión del grupo que identifica los objetivos del grupo con los de la empresa. (pág. 203)

El compañerismo en una empresa es un pilar fundamental para promover el trabajo en equipo, ya que a través de éste se puede llevar una mejor relación laboral con los miembros de la organización y por ende, comunicarse de forma positiva en cuanto a las funciones que deben realizar para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

1.2. Marco referencial

Los hospitales tanto extranjeros como nacionales, cuentan con distintas áreas encargadas de brindar diversos servicios que satisfagan las necesidades de los pacientes, sobre todo de aquellos que se encuentran hospitalizados debido a su condición. En Ecuador, está el Hospital Vicente Corral Moscoso (HVCM) ubicado en la ciudad de Cuenca, el cual cuenta con el servicio de nutrición y dietética que tiene como finalidad brindar una alimentación adecuada a los pacientes internados.

Cuenta con dos profesionales doctores en nutrición y dietética, que forman parte de los equipos de salud en las distintas áreas de hospitalización; y que además, brindan asesoramiento técnico referente a su área, formando parte de

los grupos de tratamiento especializado como: obesidad mórbida, VIH.

(HVCM, 2012)

En España, se encuentra el Hospital Provincial de Castellón que además de sus servicios médicos como cardiología, dermatología, medicina interna, ginecología, entre otros, cuenta con la unidad de Dietética y Nutrición. Esta área tiene como miembros principales a la jefa de área, dietista y técnica en dietética. Su misión es lograr que el paciente tenga un buen estado nutricional y así mismo, que lo mantenga. La Unidad de Dietética y Nutrición se basa en los siguientes objetivos:

- Control y seguimiento de dietas hospitalarias estándar.
- Prescripción, seguimiento y gestión de dietas individualizadas hospitalarias.
- Prescripción, seguimiento y gestión de la nutrición enteral hospitalaria.
- Asesoría en materia nutricional a cualquier área hospitalaria.
- Organización de la atención en consultas.
- Educación nutricional a pacientes de Consultas externas y de la Unidad de Trastornos Alimentarios.
- Control y Seguimiento de los análisis de peligros y puntos críticos de control de la cocina hospitalaria y de los centros de día dependientes del Hospital.

(Hospital Provincial , 2013)

1.3. Marco Conceptual

Alimentación hospitalaria

Así mismo Gil (2010) indica acerca del objetivo de la dieta hospitalaria:

El objetivo de la alimentación hospitalaria es cubrir las necesidades nutricionales del paciente, proporcionarle confort culinario, introducir un efecto terapéutico complementario con la dieta y realizar educación nutricional

con el paciente y su familia. Aunque puede ser muy interesante la implementación del menú hospitalario a la carta, este menú no debe perder su sentido terapéutico y educativo. (pág. 393)

Calidad de servicio

“[...] 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)

Clima organizacional

Según Castellanos (2012):

El clima organizacional, o clima laboral, corresponde a las percepciones compartidas que los miembros de una organización tienen de las estructuras, procesos y entorno del medio laboral, y constituye un importante indicador del funcionamiento de la organización, del grado de motivación, satisfacción y compromiso de sus miembros. (pág. 36)

Compañerismo

Para Muñoz (2010):

Cuando trabajamos en una empresa, nuestro deber de compañerismo y cooperación laboral contribuyen a la creación de la armonía en el entorno, transmitida a través de la imagen positiva que proyecta el personal ante el público. En todo caso, en la empresa siempre se han de priorizar los objetivos e intereses grupales frente a los personales, trabajando y manteniendo ante todo, la cohesión del grupo que identifica los objetivos del grupo con los de la empresa. (pág. 203)

Empresas de servicios

“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)

Plan de capacitación

Como lo menciona Puig-Durán (2011):

La capacitación en calidad total debe buscar no solo la adquisición de nuevos conocimientos sino el cambio de actitudes y de comportamiento. Y ello no se logra con unas cuantas conferencias sino que se requiere de una acción permanente en la que se refuerce el aprendizaje con la práctica vinculada a su propio trabajo. Para que la capacitación sea efectiva debe ser teórico-práctica. (pág. 133)

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

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)

1.4.Marco Legal

1.4.1. Ley Orgánica de la Salud

Se dice que el estado tiene como obligación velar por la salud de los habitantes del país. La Asamblea Nacional Constituyente (2012, pág. 1) define a la salud como: “el completo estado de bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”, siendo éste un derecho exclusivo del ser humano, indivisible, irrenunciable e intransigible que debe ser supervisado por el estado ecuatoriano.

Es importante saber que la Ley Orgánica de la Salud establece las obligaciones que le competen al Ministerio de Salud Pública o MSP:

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)

Como lo indica la Asamblea Nacional Constituyente (2012), el Ministerio de Salud Pública debe dar cumplimiento a los siguientes puntos:

- Inspeccionar el acatamiento de la política nacional del área de salud.
- Elaborar varios proyectos de atención para los ciudadanos con diversas condiciones de salud.

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)

Como lo indica el artículo anterior, el Sistema Nacional de Salud y todos sus miembros deben estar sujetos a la reglamentación aprobada por la Asamblea Nacional del Ecuador.

1.4.2. Plan Nacional del Buen Vivir

La Asamblea Nacional Constituyente (2008) expone acerca del buen vivir, lo siguiente:

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. (pág. 13)

En el 2013 el gobierno ecuatoriano emitió el programa que se conoce como Plan Nacional del Buen Vivir, el cual se basa en el bienestar de todos quienes habitan el territorio nacional. Éste muestra la importancia de proteger el medio ambiente y todo el ecosistema, razón por la que impulsa a los individuos a ser partícipes de distintas actividades que cumplan dichos objetivos.

1.4.3. Constitución de la República del Ecuador

De acuerdo a la Asamblea Nacional Constituyente (2008), todos los habitantes del país deben recibir una atención de calidad en todos los aspectos más importantes de su vida, siendo los más necesarios: la alimentación, educación y sobre todo salud. En el numeral 2 del artículo 66 de la Constitución se encuentra descrito 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”, lo cual debe ser supervisado por el estado con el fin de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

Se debe tomar en cuenta que los municipios también deben contribuir al bienestar de los habitantes, es decir, apoyar al sector de salud. Como lo establece 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”.

1.4.4. Ministerio de Salud

Normas de bioseguridad para las áreas de servicios de nutrición y dietética

Según el Ministerio de Salud Pública (2011) en el área de nutrición y dietética se lleva a cabo la preparación de alimentos para los pacientes y personal del hospital, la cual no está

libre de riesgos biológicos que conlleva dicho proceso. Para esto, el personal debe hacer uso de los siguientes elementos:

- Uniforme preferentemente de dos piezas, pantalón y blusa,
- Zapatos cerrados con suela antideslizante y taco bajo y exclusivo para el sitio de trabajo
- Delantal impermeable.
- Gorro que abarque todo el cabello, de uso permanente para todo el personal.
- Guantes de manejo, descartables y para el personal de limpieza guantes industriales hasta la mitad del antebrazo.
- Mascarilla en forma permanente.
- Los uniformes deben ser lavados diariamente.
- Cumplir con el plan de inmunizaciones y exámenes médicos ocupacionales dos veces al año. (Ministerio de Salud Pública, 2011, pág. 42)

En cuanto a la limpieza de las áreas de comedor y cocina, el personal debe utilizar la vestimenta correspondiente a las actividades a realizar. La frecuencia de limpieza de la cocina debe realizarse por lo menos cuatro veces diarias (dos veces en la mañana, así como dos veces en la tarde). Cabe recalcar que no se debe realizar ningún tipo de limpieza en la cocina durante la preparación de las dietas. La limpieza del comedor se la realizará dos veces al día y después de haber brindado el servicio de alimentación.

A continuación se describe como se deben limpiar las Cámaras frigoríficas:

- “Limpiarse siempre de arriba hacia abajo con solución de agua tibia y detergente
- Posterior cepillado con agua limpia, pasar un secador limpio
- Para trapear, coloque agua con hipoclorito de sodio, no es necesario enjuagar al final”.

Frecuencia: Por lo menos dos veces por semana.

El Ministerio de Salud Pública recomienda lo siguiente:

- Lavado de manos frecuente.
- El personal debe contar con su certificado de salud vigente.
- Debe ser sometido a control médico mínimo cada seis meses.
- El personal que adolezca de patologías digestivas, respiratorias o dermatológicas, entre otras, debe notificar a Comité de Seguridad y Salud Ocupacional (CSSO) de la institución o Profesional del Dispensario Médico Anexo al IESS.
- Realizar monitoreos ambientales cada tres meses.
- Controles bromatológicos y tomas de muestras de alimentos y elaborados, materias primas y agua corriente en caso de brotes. (Ministerio de Salud Pública, 2011, pág. 43)

CAPITULO II

2. ANÁLISIS SITUACIONAL DEL HOSPITAL

El presente capítulo hace referencia a la situación actual del Hospital del IESS de Milagro, en donde se mencionan los datos más importantes de dicha institución médica. Es por ello, que en esta sección del trabajo se describe la cantidad de pacientes, áreas y servicios, personal general y correspondiente al área de dietética y nutrición, y consolidado del talento humano.

2.1. Antecedentes del Hospital

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social es una entidad, cuya organización y funcionamiento se fundamenta en los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiariedad y suficiencia. Se encarga de aplicar el Sistema del Seguro General Obligatorio que forma parte del sistema nacional de Seguridad Social. (IESS, 2014)

Como lo describe el IESS (2014), en 1928 al órgano antes mencionado se le había dado el nombre de Caja de Pensiones, proceso que se realizó bajo Decreto Ejecutivo N° 018; luego fue denominado Instituto Nacional de Previsión al cual también se le agregó el Servicio Médico del Seguro Social, exactamente en el año 1935; dos años después, es decir en 1937, dicha institución fue llamada Caja del Seguro Social, y fue ahí donde se introdujo el seguro de enfermedad para todos los afiliados.

En el año 1940 el Seguro social, crea en esta ciudad el primer dispensario de atención ambulatoria con un médico general. Después de dos décadas con el Decreto 517 del 20 de septiembre de 1963, se crea el Dispensario con el nombre de Unidad Médica Numero 30 ubicado en las calles Rocafuerte entre

García Moreno y 24 de mayo. En la década del 70 al incrementarse la demanda de usuarios, la unidad médica mejoro la infraestructura y recursos humanos para la atención en salud, con capacidad de 24 camas, servicio de quirófano, hospitalización y sala de parto. (IESS, 2014)

En cuanto a la ciudad de Milagro, el Hospital del IESS fue inaugurado el 17 de mayo del año 2004, el cual hasta la actualidad se encuentra ubicado en la ciudadela San Miguel de dicha localidad. Esta institución se creó luego de que la comunidad solicitara insistentemente su construcción, la misma que varias veces fue ignorada por las autoridades y que al fin pudo ser posible después de la conformación del segundo comité pro-construcción en 1991, el cual estaba al mando del Sr. Luis Palma López. Este proyecto se emprendió con el nombre “133 camas”, y una vez oficializado se lo denominó Hospital del IESS de Milagro “Dr. Federico Bolaños Moreira”, en honor al tesorero del segundo comité antes mencionado, debido a su gran entrega y voluntad para que la creación de este hospital se haya logrado en beneficio de la comunidad milagreña. (IESS, 2014)

Al Hospital del IESS de Milagro acuden no sólo los habitantes de la ciudad milagreña, sino que también gente de sus alrededores, es decir, de provincias colindantes como Azuay, El Oro, Guayas, Los Ríos y la Provincia de Bolívar. El área de construcción de la institución es de 14302.92 m², edificación que está conformada por cuatro pisos, y el total de su superficie es de 47.780 m².



Figura 13 Hospital del IESS de Milagro

Tomado de IESS (2014)

Desde la creación del Hospital del IESS de Milagro se han ido implementando diversos y nuevos servicios para la comodidad y bienestar de los pacientes que a esta entidad acuden. En la actualidad, laboran aproximadamente 400 personas en el Hospital del IESS de Milagro y existen más de 15 servicios y sub servicios que en conjunto implica la atención a 3.230 pacientes al mes en relación a consulta externa. Cabe mencionar que dicho hospital tiene capacidad de internación de 123 camas hospitalarias.

Distribución física del área de Alimentación y Nutrición del Hospital

Tabla 1

Distribución del área de Alimentación y Nutrición

ALIMENTACIÓN Y NUTRICIÓN				
				Planificación nuevos hospitales
Área de recepción y almacenado				
Dependencia	Función	Uds.	M2.	Total
Muelle de descarga	Descarga de suministros	1	24	
Control	Control de suministros y de stock de almacenes	1	16	16
Bodega de productos no perecederos	Guardado de productos no perecederos	1	22	22
Bodega de productos perecederos	Guardado de productos perecederos o de diario	0		0
Sala de espera	Actuará como vestíbulo	1	8	8
Cámara fría	Para conservación de productos lácteos	1	7	7
Cámara fría	Para conservación de productos cármicos	0	3	0
Cámara fría	Para conservación de pescados	0	3	0
Cámara fría	Para conservación de verduras y hortalizas	1	7	7
Cámara fría	Para conservación de productos congelados	0	3	0
Sala de compresores	Proporcionan la temperatura adecuada a las distintas cámaras de conservación	1	4	4
Subtotal				64
Área de preparación y condimentación				
Dependencia	Función	Uds.	M2.	Total
Preparación de alimentos	Para preparación de carnes	2	1	2
Preparación de alimentos	Para preparación de pescados	1	1	1
Preparación de alimentos	Para preparación de verduras	2	1	2
Preparación de alimentos	Para preparación de dietas especiales	1	1	1
Preparación de alimentos	Para preparación de desayunos	1	1	1
Subtotal				7
Área de cocción y emplatado				
Dependencia	Función	Uds.	M2.	Total
Zona de cocción	Área para cocina y plancha	1	10	10
	Área de ollas			
	Área de freidoras			

Emplatado	labores de emplatado y preparación de carros de bandejas	1	18	18
Lavado de ollas	Área de lavado de perolas y elementos de cocción que no entran en el tren de lavado	1	6	6
Almacén de carros	guardado de carros de transporte de comida	0	12	0
Bodega de menaje	Guardado de menaje y vajillas	1	6	6
Subtotal				40
Área de Almacenamiento y distribución de carros				
Dependencia	Función	Uds.	M2.	Total
Estacionamiento carros	Espera de carros procedente de la cocina, listos para distribución a plantas	1	12	12
Cámara fría	Para conservación de productos	1	4	4
Sala de compresores	Proporcionan la temperatura adecuada a las distintas cámaras de conservación	1	2	2
Distribución carros comida		1	12	12
Acceso carros usados		1	10	10
Subtotal				40
Área de lavado y residuos				
Dependencia	Función	Uds.	M2.	Total
Lavado de carros	limpieza de carros de transporte de comida	1	10	10
Lavado de vajilla	espacio para el lavado e higienización de vajilla	1	8	8
Bodega de cartones	zona de desembalaje y ubicación de cartonajes y envases	1	3	3
Cámara desperdicios	Almacenado de basuras hasta su retirada por el correspondiente servicio	1	3	3
Cuarto de Limpieza	Almacén de útiles de limpieza	1	3	3
Subtotal				27
Área de personal				
Dependencia	Función	Uds.	M2.	Total
Despacho	Zona de trabajo administrativo del responsable de Dietética	1	6	6
Trabajo administrativo	Apoyo administrativo a Nutrición	1	12	12
	Control de consumos y existencias			
Estar de personal	Comedor y descanso de personal	0	10	0
Vestidor de personal	Cambio de ropa del personal	0	12	0
Aseo de personal	Con aseo	0	2	0
Subtotal				18
TOTAL Alimentación y Nutrición				196

Tomado de IESS (2014)

El área de Nutrición y Alimentación tiene una distribución física de 64 metros cuadrados en cuanto al área de recepción y almacenado, 7 del área de propagación y condimentación, 40 del área de cocción y emplatado, 40 de almacenamiento y distribución de carros, 27 del área de lavado y residuos 18 del área de personal entre los que se encuentran los responsables de Dietética. Esto hace un total de 196 metros cuadrados.

Áreas y Servicios del Hospital del IESS de Milagro

Tabla 2

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 Area de DOTS Area de curaciones Pediatria (Consultorios) 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 (Comedor) Mantenimiento (consorcio) Bodega, lavandería, Cafetería, bares y Cabinas telefónicas y Morgue
	PRIMER PISO	Area 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	
	Pediatría	Hospitalización
	UCIN	
	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	

Tomado de IESS (2014)

En el Hospital del IESS de Milagro, en la planta baja está el departamento de Emergencia; Consulta Externa que brinda servicios de Medicina General, Cardiología, Medicina Interna, Gastroenterología, entre otros; Fisioterapia; y varios en donde se encuentra el área de Dietética y Nutrición. Cabe destacar que en el primer piso está el área administrativa con sus respectivos departamentos.

Talento humano administrativo del Hospital del IESS de Milagro

Tabla 3

Personal administrativo del hospital

PERSONAL ADMINISTRATIVO	NOMBRAMIENTO	NOMBRAMIENTO PROVISIONAL	CONTRATO	TOTAL
DIRECTOR ADMINISTRATIVO		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

Tomado de IESS (2014)

En la tabla 2 se describe el personal administrativo del Hospital del IESS de Milagro de acuerdo al nivel jerárquico de cada uno de estos, siendo los principales el Director administrativo, Director Médico y Jefe de departamento.

Consolidado Talento humano del Hospital del IESS de Milagro

Tabla 4

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

Tomado de IESS (2014)

Es importante indicar que el personal del área de Dietética y Nutrición perteneciente al código de trabajo son 7 personas que desempeñan el cargo de auxiliares de cocina.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

Este capítulo comprende las preguntas de investigación, las variables tanto independiente como dependiente, el alcance la investigación, tipo y diseño de la investigación empleada en el presente trabajo, técnicas de recolección de información y los métodos investigativos. Sumado a esto, se establece la población y la muestra, los resultados de las técnicas utilizadas y el análisis integral de estos.

3.1. Preguntas de investigación

¿Se debe analizar el servicio que brinda el área de Dietética y Nutrición del Hospital del IESS de Milagro?

¿Es necesaria que el hospital mejore los procesos que se llevan a cabo en el área de Dietética y Nutrición?

¿Es preciso diseñar un modelo de gestión para mejorar el servicio del área de Dietética y Nutrición del Hospital?

¿Se debe implementar un plan de capacitación dirigido al área de Dietética y Nutrición del hospital?

3.2. Variables

3.2.1. Variable independiente:

Análisis de los factores que inciden en el servicio del área de Dietética y Nutrición del Hospital del IESS de la ciudad de Milagro.

3.2.2. Variable dependiente:

Diseño de un modelo de gestión mediante un plan de capacitación para el mejoramiento del área de Dietética y Nutrición del Hospital del IESS de la ciudad de Milagro.

3.3. Alcance de la Investigación

A través del presente trabajo de investigación se pretende aportar de manera significativa al servicio que ofrece el área de Dietética y Nutrición del Hospital del IESS de Milagro, ya que se ha llegado a conocer que existe insatisfacción por parte de los pacientes que se encuentran internados en dicha institución, siendo estos los principales afectados en cuanto a la atención y alimentación que reciben durante su permanencia.

Cabe mencionar que el desarrollo del presente trabajo ha sido realizado en base al tipo de investigación descriptiva y de campo, permitiendo al autor conocer de forma más cercana las deficiencias del área de Dietética y Nutrición del hospital; además se consideró la implementación de la encuesta como técnica y los métodos deductivo e inductivo, así como el enfoque cualitativo y cuantitativo.

3.4. Tipo y Diseño de la Investigación

El tipo de investigación que se utilizó para el presente trabajo fue descriptiva, ya que ésta facilita al autor conocer y describir cada uno de los factores que se relacionan al problema, en este caso, pertenecientes al departamento de Dietética y Nutrición del Hospital del IESS de Milagro.

Sumado a esto, se estableció la investigación de campo como guía para obtener información validada respecto al área antes mencionada de dicha institución. Se debe tener en cuenta que el diseño de la investigación es un proyecto factible ya que a través de la propuesta se busca erradicar las deficiencias que forman parte del área de Dietética y Nutrición.

3.5. Técnicas de recolección de información

Se estableció como técnica a la encuesta, ya que ésta permite recolectar eficientemente la información necesaria respecto al tema estudiado, y por ende, mejora el desarrollo de la propuesta porque brinda al autor los datos más cercanos acerca de la problemática identificada en el área de Dietética y Nutrición del hospital del IESS.

La encuesta se realiza a través del instrumento conocido como cuestionario de preguntas de índole específicas, es decir, cerradas objetivas, por el motivo que contribuyen a la obtención de datos concisos respecto a los requerimientos del autor, el cual pretende mostrar la información más relevante y hacer uso de ésta para facilitar el desarrollo de la propuesta.

3.6. Métodos Investigativos

Los métodos investigativos que se emplean en el presente trabajo son el deductivo, el cual se emplea una vez que se observan las deficiencias en el área de Dietética y Nutrición del Hospital del IESS de Milagro; y el método inductivo, que permite estudiar y analizar más a fondo dicha problemática.

También se toman en consideración los enfoques: cualitativo y cuantitativo. El enfoque cualitativo consiste en mostrar las cualidades del entorno ligado al problema como tal; mientras que el enfoque cuantitativo es aquel que se fundamenta en información estadística, la misma que se obtiene de las encuestas realizadas a la población correspondiente.

3.7.Población y Muestra

3.7.1. Población

El autor del presente trabajo considera que la población está compuesta por todo el personal del hospital, es decir, personal administrativo, médico, paramédico y aquellos pertenecientes al código de trabajo, entre los que se encuentran los 7 auxiliares de cocina que laboran en el área de Dietética y Nutrición de la institución, haciendo un total de 447 personas.

Así mismo, se toma en cuenta a los pacientes internos del Hospital del IESS de Milagro, que de un universo de 123 camas, 54 estuvieron en uso, es decir, que el total de esta población es de 54 personas, lo cual se logró conocer a través de un estudio de campo en el periodo de abril a mayo del presente año.

3.7.2. Muestra

La población antes mencionada es menor a 100.000, por lo que se aplica la fórmula de población finita, la cual está compuesta por el 90% de nivel de confianza, 10% de error de estimación, 50% de probabilidad de éxito y 50% de probabilidad de fracaso. Esto hace que la muestra en cuanto al personal del hospital sea de 59; la muestra correspondiente a los pacientes es tomada en su totalidad, por lo cual, es considerada una muestra a conveniencia.

Muestra personal: 59

Muestra pacientes: 54

3.8. Análisis de Resultados

3.8.1. Encuestas al personal

1.- Sexo

Tabla 5

Sexo

DATOS	VALORES	%
Masculino	31	53%
Femenino	28	47%
TOTAL	59	100%

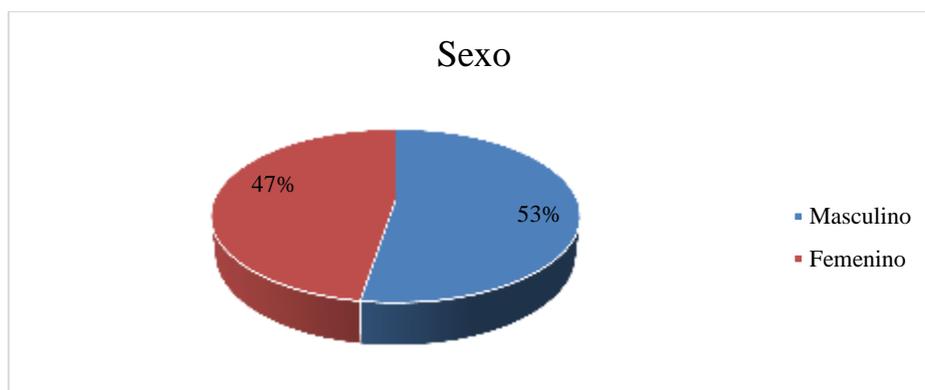


Figura 14 Sexo

Según los datos antes mencionados, el 53% de las personas encuestadas son de sexo masculino, mientras que el 47% restante de sexo femenino. Esto indica que entre el personal del hospital existe mayor participación de hombres que de mujeres.

2.- Usted es parte del personal:

Tabla 6

Tipo de personal

DATOS	VALORES	%
Administrativo	12	20%
Médico	17	29%
Paramédico	16	27%
Código de trabajo	14	24%
TOTAL	59	100%

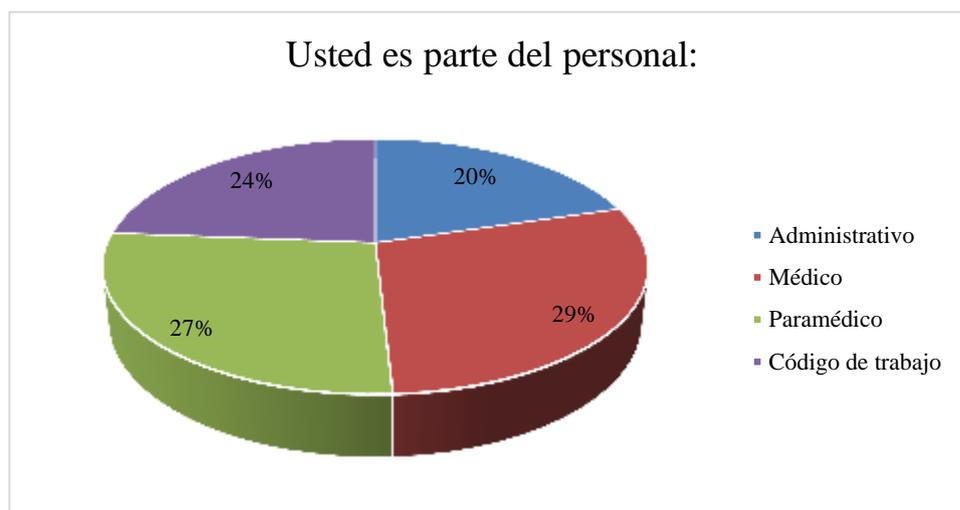


Figura 15 Tipo de personal

De las personas encuestadas, el 29% corresponde al personal médico, el 27% al personal paramédico, el 24% al código de trabajo, y el 20% lo conforma el personal administrativo del hospital. Se considera que el servicio que ofrece el área de dietética y nutrición recae sobre todo el personal de las diversas áreas del hospital, por lo tanto, se toma en cuenta su opinión.

3.- ¿Usted labora en el área de Dietética y Nutrición? Para aquellos que pertenecen al Código de trabajo en la pregunta 2.

Tabla 7

Área en que labora

DATOS	VALORES	%
Si	7	50%
No	7	50%
TOTAL	14	100%

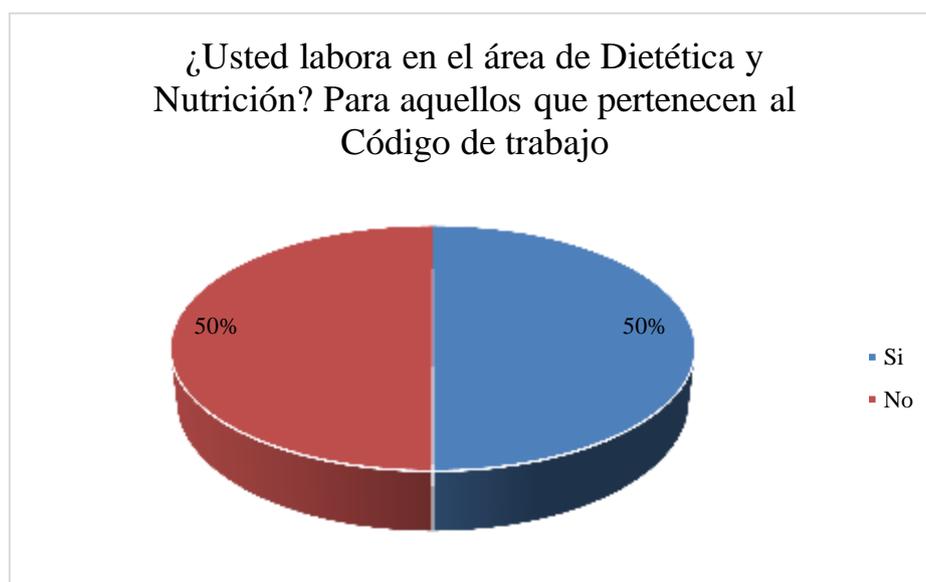


Figura 16 Área en que labora

El 50% del personal perteneciente al código de trabajo indicó que no labora en el área de Dietética y Nutrición del Hospital del IESS de Milagro, mientras que el otro 50% manifestó que sí forma parte de éste, siendo estos los principales responsables del servicio que ofrece dicho departamento.

4.- ¿Considera usted que conoce sobre dietética en pacientes hospitalizados? Para los que respondieron si a la pregunta anterior

Tabla 8

Conocimiento sobre la dietética

DATOS	VALORES	%
Mucho conocimiento	1	14%
Buen conocimiento	1	14%
Mediano conocimiento	4	57%
Poco conocimiento	1	14%
Nada de conocimiento	0	0%
TOTAL	7	100%

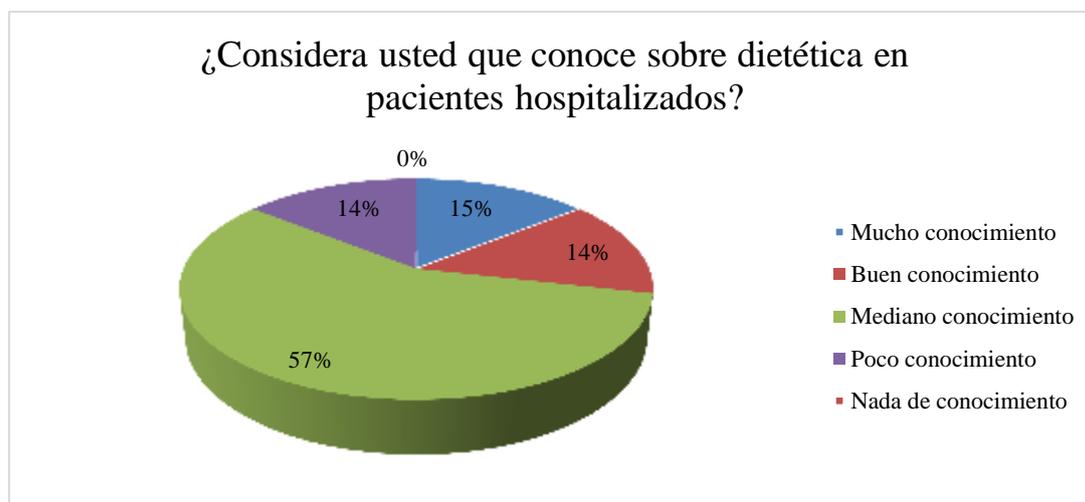


Figura 17 Conocimiento sobre la dietética

El 57% de los encuestados, los cuales laboran en el área de Dietética y Nutrición consideran que cuentan con medianos conocimientos sobre la dietética en pacientes hospitalizados, lo cual es un factor que impacta en los internos, ya que al no suficientes conocimientos sobre dicho tema, fallan en la preparación de los alimentos y en la atención que a estos se les brinda, perjudicando su estado de salud y bienestar. Cabe mencionar que el 15% tiene muchos conocimientos en sobre dietética en pacientes hospitalizados.

5.- ¿Cree usted que el personal de cocina debe tener suficientes conocimientos sobre alimentación y nutrición hospitalaria? Responden todos

Tabla 9

Consideración de conocimientos por parte del personal de cocina

DATOS	VALORES	%
Totalmente de acuerdo	34	58%
De acuerdo	21	36%
Indiferente	4	7%
Desacuerdo	0	0%
Totalmente desacuerdo	0	0%
TOTAL	59	100%

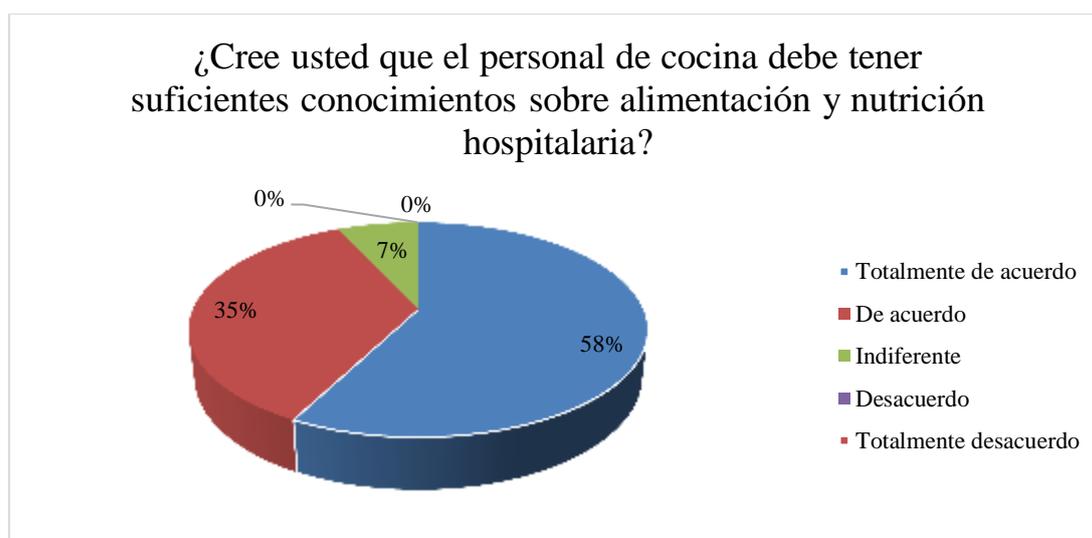


Figura 18 Consideración de conocimientos por parte del personal de cocina

Según la presente pregunta realizada a todo el personal que labora en el Hospital del IESS de Milagro, el 58% considera que los miembros del área de Dietética y Nutrición deben tener conocimientos suficientes sobre alimentación y nutrición hospitalaria al estar totalmente de acuerdo, ya que esto permitirá que puedan preparar la dieta de manera adecuada. Mientras que un 7% está indiferente en relación a este punto porque lo que les parece importante es que sepan cocinar.

6.- ¿Cómo considera la atención que brinda el área de Dietética y Nutrición del hospital?

Tabla 10

Atención que brinda el área de dietética y nutrición

DATOS	VALORES	%
Muy buena	3	5%
Buena	11	19%
Mala	27	46%
Muy mala	18	31%
TOTAL	59	100%

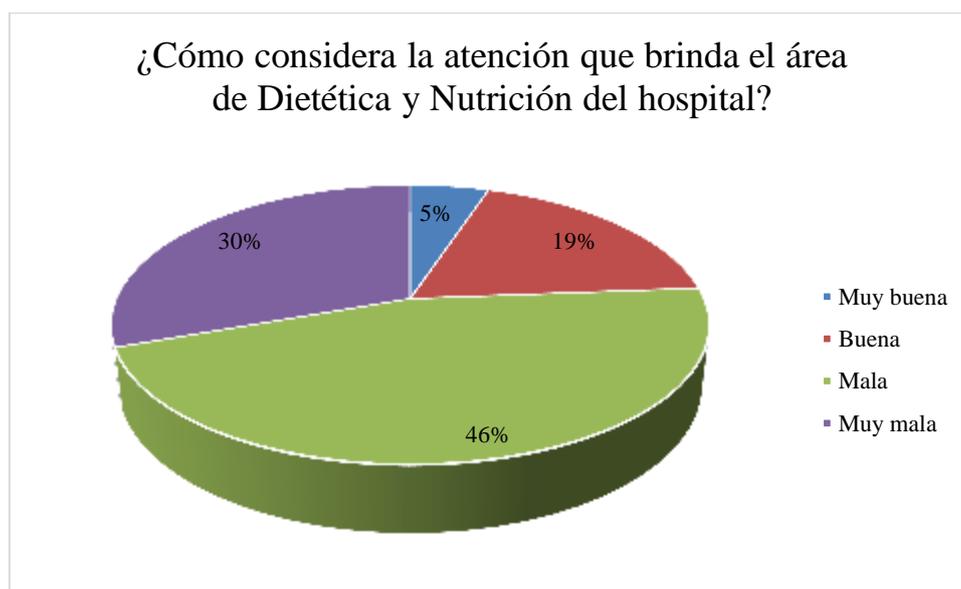


Figura 19 Atención que brinda el área de dietética y nutrición

Del total de los encuestados, el 76% considera entre mala y muy mala la atención que brinda el área de dietética y nutrición del hospital, el 19% la considera buena, y sólo el 5% muy buena. Esto quiere decir que existe una mala imagen respecto al trato que los miembros de la institución reciben por parte de esta área.

7.- Usted considera que la alimentación que ofrece el área de Dietética y Nutrición del hospital es:

Tabla 11

Alimentación que ofrece el área de Dietética y Nutrición

DATOS	VALORES	%
Muy buena	0	0%
Buena	2	3%
Regular	6	10%
Mala	29	49%
Muy mala	22	37%
TOTAL	59	100%

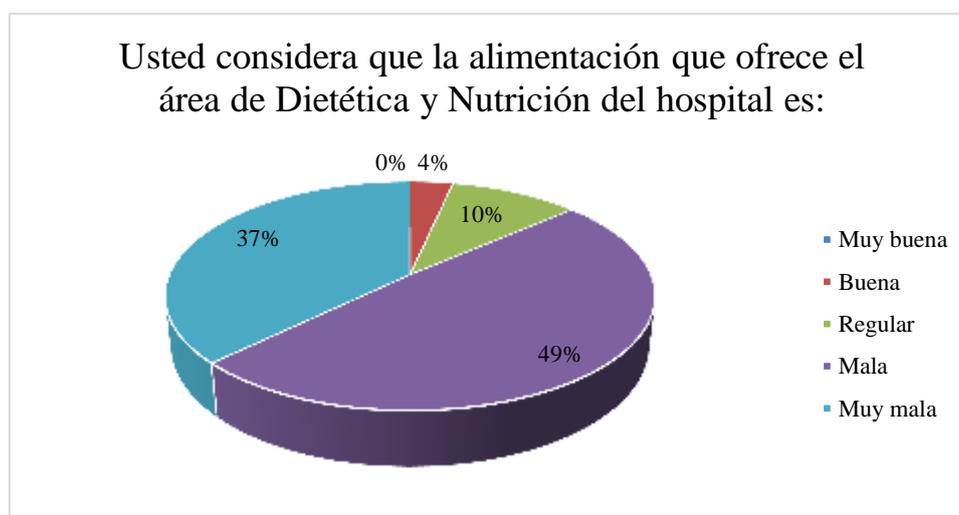


Figura 20 Alimentación que ofrece el área de Dietética y Nutrición

Según los datos obtenidos de las encuestas, se muestra que el 49% y el 37% de las personas consideran que la alimentación que ofrece el área de Dietética y Nutrición del hospital es mala y muy mala respectivamente; el 10% la considera regular, y sólo el 3% de estos consideran que es buena. Esto hace referencia a que la preparación de los alimentos no está siendo manejada de forma correcta y agradable para beneficio del personal que la consume.

8.- ¿Cómo le parece la frecuencia horaria con la que recibe la alimentación el personal del hospital?

Tabla 12

Frecuencia horaria con la que recibe la alimentación

DATOS	VALORES	%
Muy adecuada	16	27%
Adecuada	4	7%
Indiferente	8	14%
Inadecuada	12	20%
Muy inadecuada	19	32%
TOTAL	59	100%

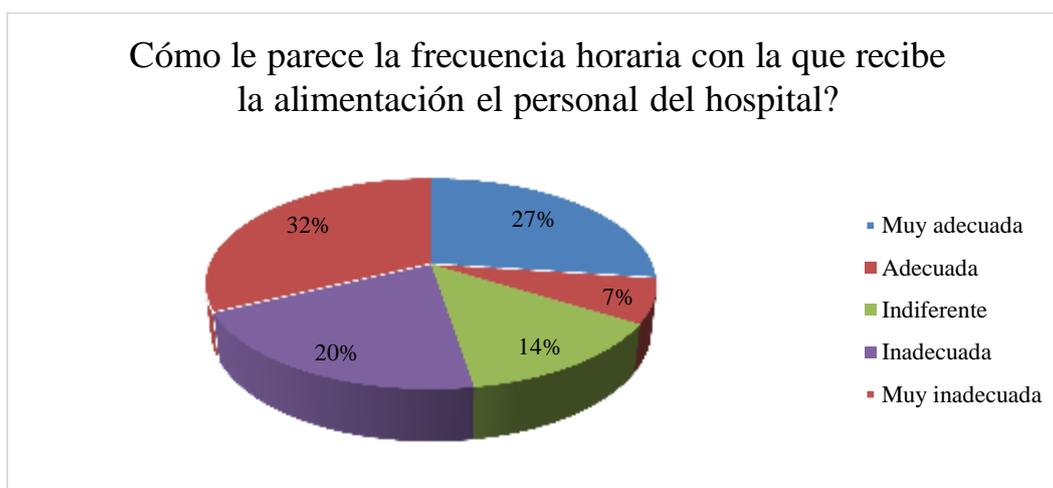


Figura 21 Frecuencia horaria con la que recibe la alimentación

El 32% de los encuestados indican que la frecuencia horaria con la que recibe la alimentación el personal del hospital es muy inadecuada, mientras que el 27% la considera muy adecuada. Es decir, la mayor parte de los encuestados manifiestan que otro de los aspectos manejados de forma incorrecta es la hora en la que se provee la alimentación en la institución.

9.- Considera que la higiene y presentación de los alimentos ya preparados es:

Tabla 13

Higiene y presentación de los alimentos

DATOS	VALORES	%
Muy adecuada	16	27%
Adecuada	5	8%
Indiferente	8	14%
Inadecuada	12	20%
Muy inadecuada	18	31%
TOTAL	59	100%

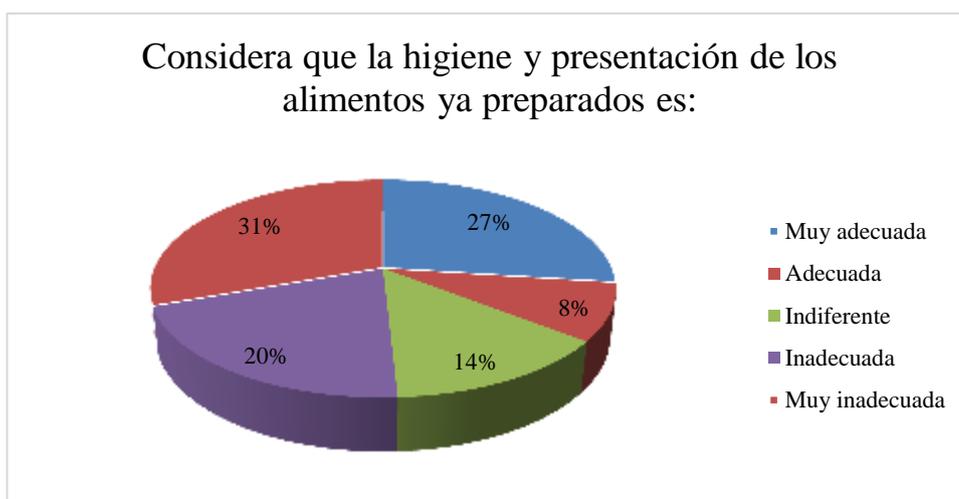


Figura 22 Higiene y presentación de los alimentos

El 31% del personal encuestado, considera que la higiene y presentación de los alimentos ya preparados es muy inadecuada; mientras que el 27% manifiesta que estas características se muestran de forma muy adecuada. Esto indica que la higiene y presentación de los alimentos son características del servicio que brinda el área de Dietética y Nutrición, las cuales deben ser transformadas para beneficio de los consumidores y del hospital.

10.- ¿Cree usted que el personal del área de dietética y nutrición se preocupa por la calidad en la preparación de los alimentos?

Tabla 14

Preocupación del área de dietética y nutrición por la calidad

DATOS	VALORES	%
Muy de acuerdo	21	36%
De acuerdo	6	10%
Indiferente	1	2%
En desacuerdo	2	3%
Totalmente en desacuerdo	29	49%
TOTAL	59	100%

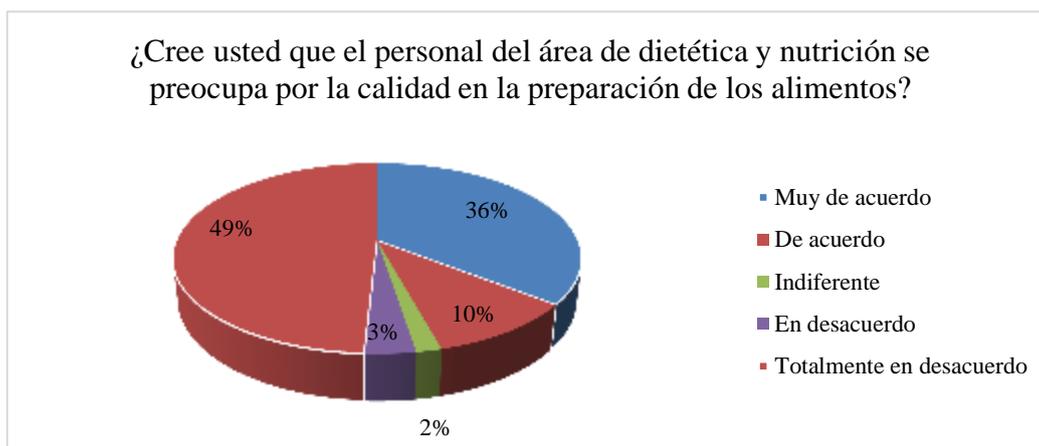


Figura 23 Preocupación del área de dietética y nutrición por la calidad

A los encuestados se les preguntó si creen que el personal del área de dietética y nutrición se preocupa por la calidad en la preparación de los alimentos, a lo que el 49% respondió totalmente desacuerdo, siendo esta la mayor parte que muestra que la calidad no está siendo incluida por dicha área del hospital, lo cual repercute en el bienestar del personal que en éste labora. Cabe destacar que el 36% indica lo contrario al manifestarse muy de acuerdo con su actual manejo.

11.- ¿Existe un plan de capacitación dirigido al área de Dietética y Nutrición del hospital?

Tabla 15

Existencia de un plan de capacitación

DATOS	VALORES	%
Si	0	0%
No	47	80%
No se	12	20%
TOTAL	59	100%



Figura 24 Existencia de un plan de capacitación

Según la pregunta antes realizada, el 80% respondió que en el hospital no existe un plan de capacitación dirigido al área de Dietética y Nutrición, lo que quiere decir que este departamento no cuenta con una herramienta que le permita mejorar la calidad de su servicio. Cabe mencionar que el 20% no tiene el conocimiento de si existe o no un plan de capacitación.

12.- ¿Considera usted que un plan de capacitación mejoraría la calidad de servicio del área de Dietética y Nutrición del Hospital del IESS de Milagro en beneficio de los pacientes internos y el personal?

Tabla 16

Consideración de la mejora de la calidad a través de un plan de capacitación

DATOS	VALORES	%
Muy de acuerdo	36	61%
De acuerdo	16	27%
Indiferente	3	5%
En desacuerdo	4	7%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	59	100%

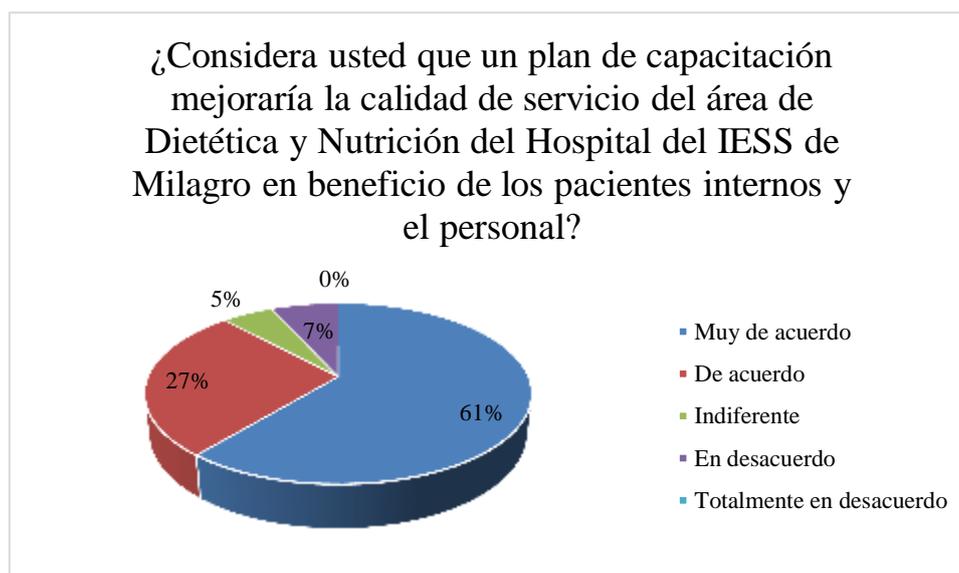


Figura 25 Consideración de la mejora de la calidad a través de un plan de capacitación

La mayoría de las personas encuestadas, es decir, el 88% considera que al implementar un plan de capacitación se puede mejorar la calidad de servicio del área de dietética y nutrición del hospital, siendo ésta una de las mejores herramientas para perfeccionar los diversos procesos que se llevan a cabo por parte de esta área.

3.8.2. Encuestas a los pacientes

1.- Sexo

Tabla 17

Sexo

DATOS	VALORES	%
Masculino	27	50%
Femenino	27	50%
TOTAL	54	100%

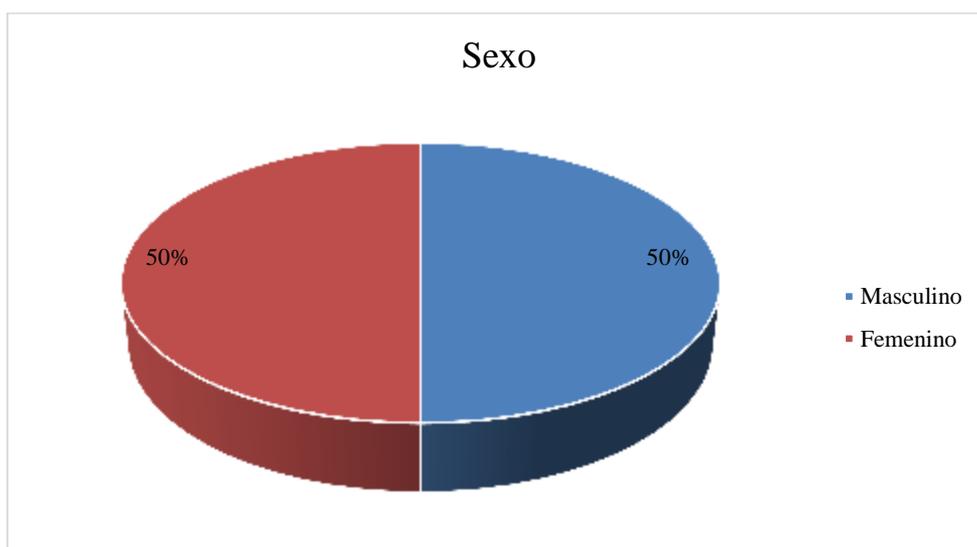


Figura 26 Sexo

Según los datos antes mencionados, el 50% de las personas a quienes se les realizó la presente encuesta son de sexo masculino y el otro 50% es de sexo femenino. Cabe destacar que esta se les realiza a los pacientes que se encuentran hospitalizados.

2.- ¿Conoce usted sobre la dietética que debe seguir durante su hospitalización?

Tabla 18

Conocimiento de la dieta durante hospitalización

DATOS	VALORES	%
Siempre	11	20%
Casi siempre	4	7%
Ni siempre/Ni nunca	0	0%
Casi nunca	6	11%
Nunca	33	61%
TOTAL	54	100%

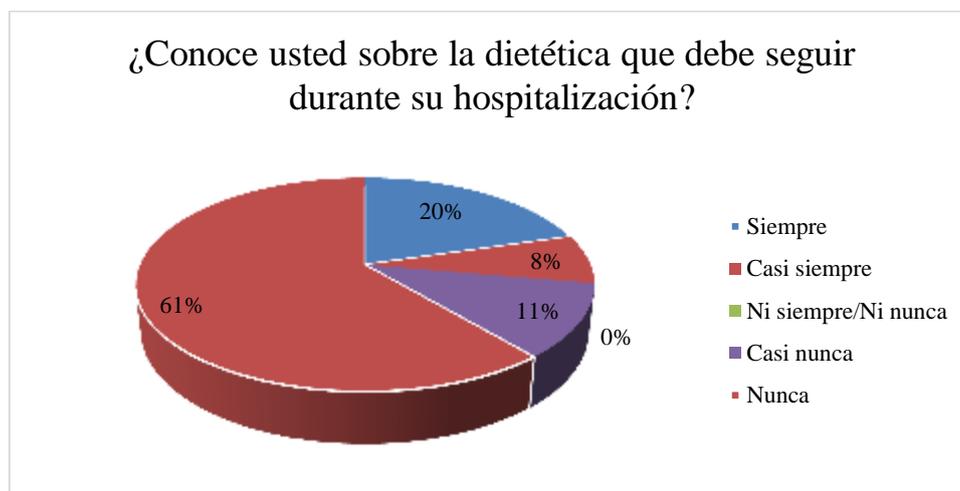


Figura 27 Conocimiento de la dieta durante hospitalización

El 61% de los pacientes manifestaron que nunca conocen sobre la dietética que deben seguir durante su hospitalización, mientras que sólo quienes conforman el 20% indicaron que sí tienen conocimiento de esto al contestar siempre. La falta de conocimiento sobre la dieta que deben seguir en su estadía en el hospital no les permite conocer fácilmente la importancia de consumir alimentos acorde a sus condiciones de salud.

3.- ¿Cree usted que todos los médicos deben tener conocimientos acerca de la alimentación y nutrición para el cuidado de sus pacientes?

Tabla 19

Médicos con conocimientos acerca de la alimentación y nutrición

DATOS	VALORES	%
Muy de acuerdo	28	52%
De acuerdo	25	46%
Indiferente	0	0%
En desacuerdo	1	2%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	54	100%

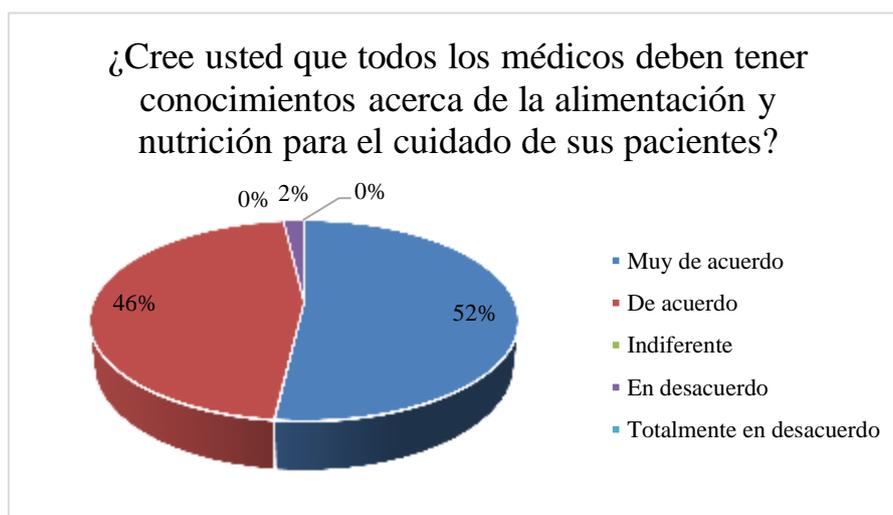


Figura 28 Médicos con conocimientos acerca de la alimentación y nutrición

Según la presente pregunta realizada a los pacientes internados en el Hospital del IESS de Milagro, el 98% considera que el personal médico debe contar con suficientes conocimientos sobre alimentación y nutrición hospitalaria, ya que esto les permitirá brindarles a sus pacientes la información necesaria de la dieta en base a sus condiciones de salud.

4.- ¿Cómo considera la atención que brinda el área de Dietética y Nutrición del hospital?

Tabla 20

Atención que brinda el área de Dietética y Nutrición

DATOS	VALORES	%
Muy buena	0	0%
Buena	11	20%
Mala	30	56%
Muy mala	13	24%
TOTAL	54	100%

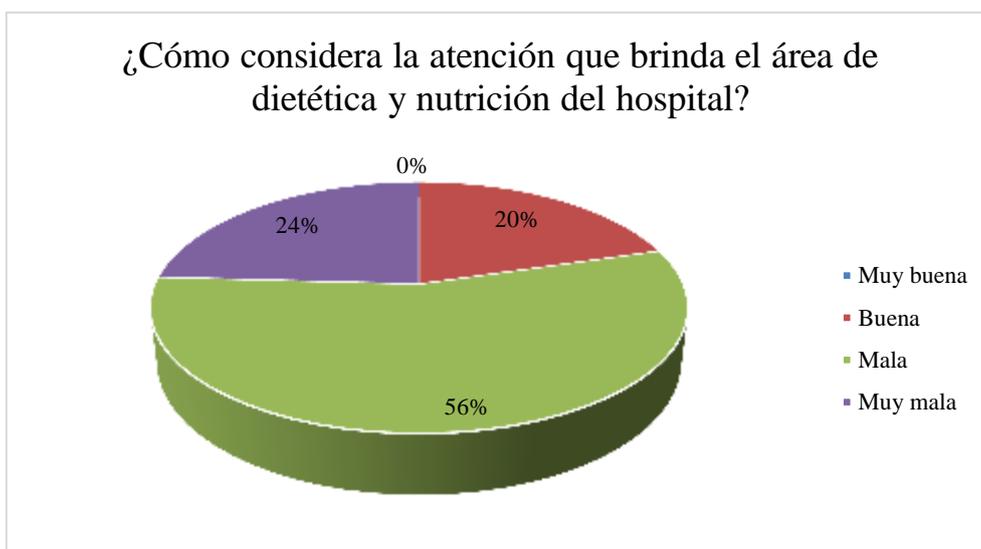


Figura 29 Atención que brinda el área de Dietética y Nutrición

Del total de los pacientes encuestados, el 80% considera entre mala y muy mala la atención que ofrece el área de dietética y nutrición del hospital, mientras que sólo el 20% la considera buena. La atención hace referencia al trato que reciben los pacientes por parte del personal encargado de entregar la dieta, por lo tanto, se debe tener en cuenta que esto debe ser mejorado para beneficio de las personas hospitalizadas.

5.- Usted considera que la dieta alimenticia que recibe del área de Dietética y Nutrición del hospital es:

Tabla 21

Consideración de la dieta alimenticia que recibe

DATOS	VALORES	%
Muy adecuada	1	2%
Adecuada	2	4%
Indiferente	0	0%
Inadecuada	19	35%
Muy inadecuada	32	59%
TOTAL	54	100%

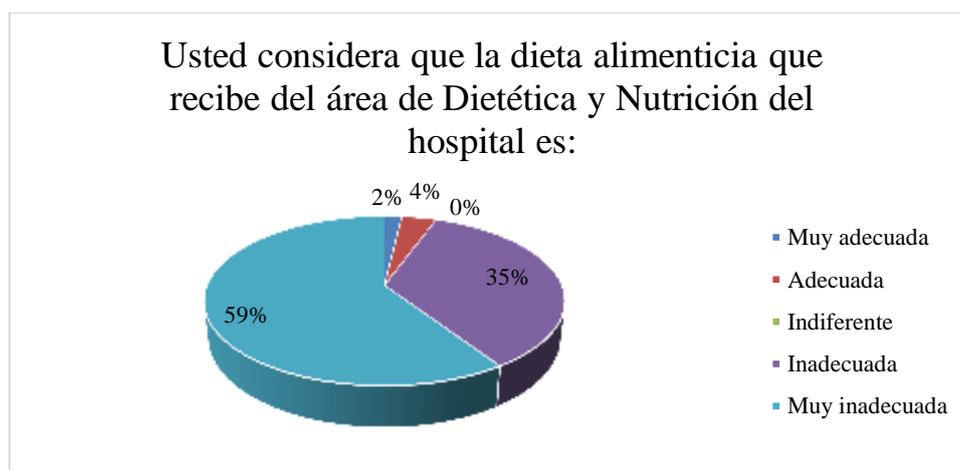


Figura 30 Consideración de la dieta alimenticia que recibe

Según los datos obtenidos, se muestra que el 35% y el 59% de los pacientes consideran que la dieta alimenticia que reciben por parte del área de Dietética y Nutrición del hospital es inadecuada y muy inadecuada respectivamente; el 4% la considera adecuada, y sólo el 2% de estos consideran que es muy adecuada. Esto hace referencia a que la preparación de los alimentos no está siendo manejada de forma correcta y agradable para beneficio de los pacientes hospitalizados.

6.- ¿Cómo le parece la frecuencia horaria con la que recibe la dieta alimenticia?

Tabla 22

Frecuencia horaria de la dieta

DATOS	VALORES	%
Muy adecuada	12	22%
Adecuada	9	17%
Indiferente	0	0%
Inadecuada	5	9%
Muy inadecuada	28	52%
TOTAL	54	100%

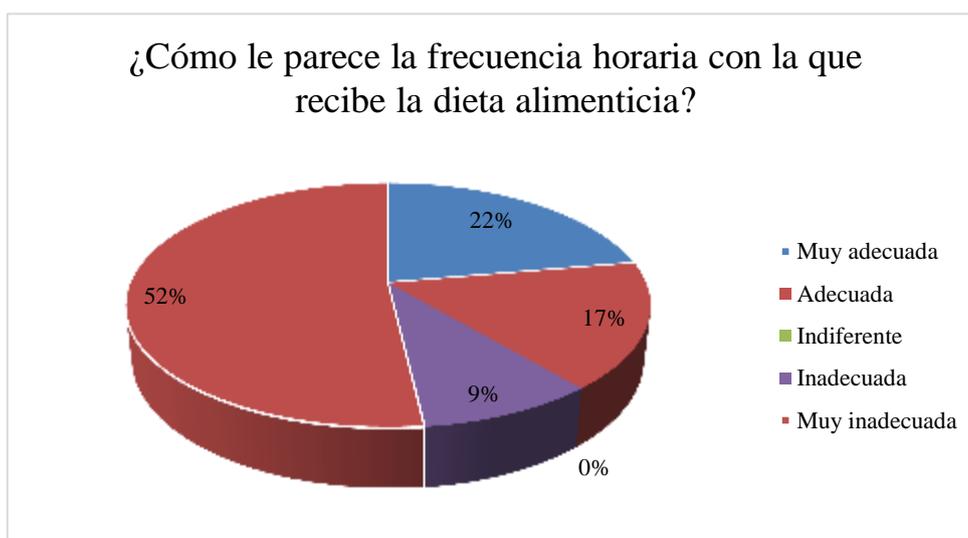


Figura 31 Frecuencia horaria de la dieta

El 52% de los encuestados indican que la frecuencia horaria con la que reciben la dieta alimenticia es muy inadecuada, mientras que el 22% restante la considera positivamente muy adecuada. Es decir, la mayor parte de los pacientes afirman que otro de los aspectos que no se está considerando importante es la hora en la que se provee la alimentación.

7.- Considera que la higiene y presentación de los alimentos ya preparados es:

Tabla 23

Higiene y presentación de los alimentos

DATOS	VALORES	%
Correcta	14	26%
Incorrecta	40	74%
TOTAL	54	100%



Figura 32 Higiene y presentación de los alimentos

El 74% de los pacientes encuestado, considera que la higiene y presentación de los alimentos ya preparados es incorrecta, mientras que el 26% cree que estas características son correctas. Esto quiere decir que la higiene y presentación de los alimentos no están siendo consideradas por el área de Dietética y Nutrición.

8.- ¿Cree usted que el personal del área de dietética y nutrición se preocupa por la calidad en la preparación de los alimentos?

Tabla 24

Preocupación del área de dietética y nutrición por la calidad

DATOS	VALORES	%
Muy de acuerdo	10	19%
De acuerdo	5	9%
Indiferente	0	0%
En desacuerdo	3	6%
Totalmente en desacuerdo	36	67%
TOTAL	54	100%

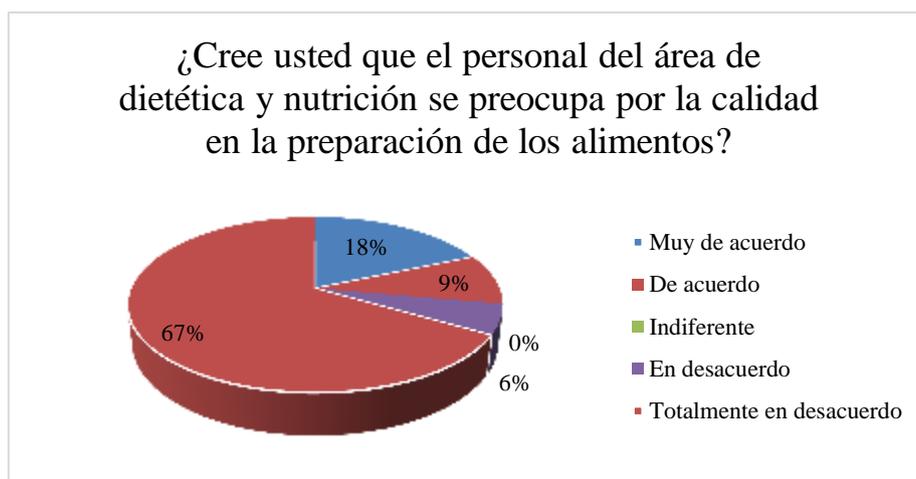


Figura 33 Preocupación del área de dietética y nutrición por la calidad

Respecto a si el personal del área de dietética y nutrición se preocupa por la calidad en la preparación de los alimentos, la mayoría de estos, es decir el 67% respondió totalmente en desacuerdo, lo cual muestra que la calidad no está siendo incluida por dicha área del hospital para beneficio de los pacientes y de la propia reputación de la institución. Cabe destacar que sólo el 19% considera que sí se preocupan por la calidad del servicio al estar muy de acuerdo.

9.- ¿Considera usted que un plan de capacitación mejoraría la calidad de servicio del área de Dietética y Nutrición del Hospital del IESS de Milagro?

Tabla 25

Consideración de la mejora de la calidad a través de un plan de capacitación

DATOS	VALORES	%
Muy de acuerdo	36	67%
De acuerdo	14	26%
Indiferente	3	6%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	1	2%
TOTAL	54	100%

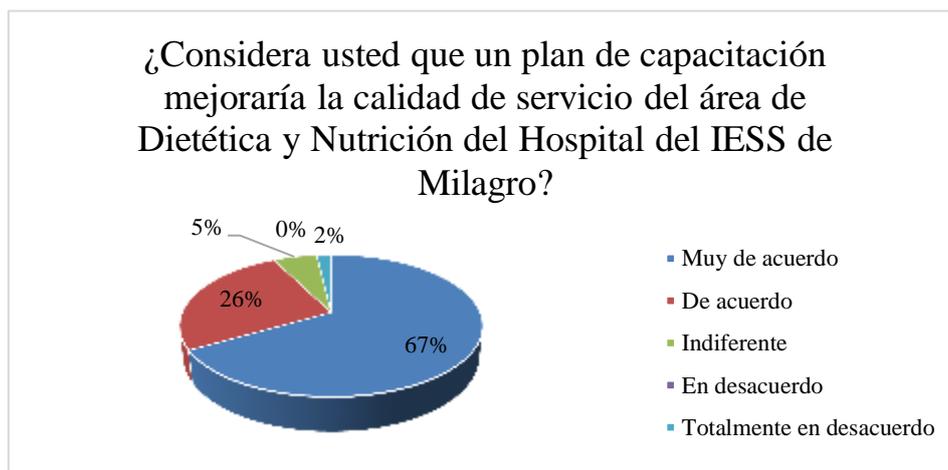


Figura 34 Consideración de la mejora de la calidad a través de un plan de capacitación

La mayoría de los pacientes, es decir, el 93% considera que al implementar un plan de capacitación se puede mejorar la calidad de servicio del área de dietética y nutrición del hospital, siendo ésta una de las mejores herramientas para perfeccionar los diversos procesos que se llevan a cabo por parte de esta área.

3.8.3. Conclusiones

- El personal del Hospital de IESS de Milagro que se consideró para las encuestas está conformado por más hombres que mujeres, y en cuanto a los pacientes que se encuentran hospitalizados hay la misma cantidad de sexo masculino y femenino.
- Los miembros que laboran en el hospital antes mencionado corresponden al personal médico, paramédico, administrativo y del código de trabajo en donde se encuentran los que forman parte del área de Dietética y Nutrición.
- El personal del área de Dietética y Nutrición no está capacitado suficientemente sobre temas relacionados a la alimentación hospitalaria y nutrición, siendo esto un factor de riesgo para los pacientes y personal, ya que no se les brinda la alimentación adecuada. Cabe mencionar que además de esto, la frecuencia horaria en que los afectados reciben la alimentación no es la correcta.
- Otro de los aspectos que influyen en el bienestar tanto de los pacientes como del personal que labora en el hospital es la atención, es decir, el trato que se les da a estos por parte del área de dietética y nutrición, el cual no está siendo el adecuado.
- La alimentación que recibe el personal del hospital es considerada buena por una mínima cantidad de personas; así mismo, la dieta que ingieren los pacientes internados en esta institución no es de total agrado, lo cual fue manifestado por la mayoría de estos.
- Otra de las actividades que se realiza incorrectamente por parte del área de Dietética y Nutrición es la hora en la que se provee la alimentación tanto al personal como a los pacientes hospitalizados, causando molestias a quienes deben ser atendidos satisfactoriamente.

- La calidad es un aspecto importante que debe ser aplicado por cualquier área de una institución médica a través de la cual se genera la satisfacción de los usuarios. En este caso, el personal del hospital y los pacientes internos consideran que el área de dietética y nutrición no se preocupa por la calidad en la preparación de los alimentos, lo cual se ve reflejado tanto en la higiene y presentación de estos.
- Es necesario implementar un plan de capacitación dirigido al área de Dietética Y nutrición del Hospital del IESS de Milagro, ya que en la actualidad no existe. Cabe destacar que a través de éste se puede mejorar la calidad del servicio que brinda dicha área.

CAPÍTULO IV

4. LA PROPUESTA

La propuesta que el autor considera que debe ser empleada por parte del Hospital del IESS de Milagro con fin de mejorar la calidad del servicio que ofrece el área de Dietética y Nutrición se basa en un plan de capacitación. En este capítulo se establece el tema de la propuesta, su fundamentación, objetivo general y objetivos específicos, factibilidad, descripción, impacto y el cronograma de trabajo.

4.1. Tema

“Modelo de gestión mediante un plan de capacitación para el mejoramiento del área de Dietética y Nutrición del Hospital del IESS de la ciudad de Milagro”.

4.2. Fundamentación

La gestión de calidad es un proceso que comprende distintas actividades y que se emplean con el fin de ofrecer un servicio óptimo independientemente de su especialidad, en este caso, es el servicio que corresponde al área de Dietética y Nutrición del Hospital del IESS de Milagro, el cual puede tener una transformación positiva a través de la implementación de una plan de capacitación dirigido a los miembros de dicho departamento con el fin de reforzar sus conocimientos y de esta manera, promover la realización correcta de los distintos procesos.

El plan de capacitación es una herramienta eficiente para promover la preparación correcta de la dieta que consumen los pacientes que se encuentran internados en el hospital, además que permite mejorar las capacidades de los participantes en cuanto a la atención que se les brinda a los internos, generando así el bienestar por parte de estos. Es por todo lo antes

expuesto que se considera de suma importancia el desarrollo de la presente propuesta, ya que aporta de forma positiva a la situación por la que atraviesa una de las áreas más importantes del hospital.

4.2.1. Beneficiarios

Los beneficiarios del plan de capacitación está compuesto por el personal del área de Dietética y Nutrición del Hospital del IESS de Milagro, ya que a ellos está dirigido dicho programa con el fin de mejorar su desempeño en las diversas actividades que le corresponden, logrando así generar satisfacción tanto en los pacientes hospitalizados así como en el resto del personal que labora en la institución que consumen los alimentos preparados por el área antes mencionada, siendo estos los otros beneficiarios.

4.3.Objetivos

4.3.1. Objetivo General

Diseñar un plan de capacitación para el mejoramiento del área de Dietética y Nutrición del Hospital del IESS de la ciudad de Milagro.

4.3.2. Objetivos específicos

- Mejorar la calidad del servicio correspondiente al área de dietética y nutrición del Hospital.
- Impulsar la correcta preparación de los alimentos para el consumo de los pacientes hospitalizados.
- Potenciar el conocimiento del personal acerca de la alimentación más adecuada para los pacientes internos del hospital.
- Proporcionar un buen trato a los pacientes hospitalizados.

4.4. Factibilidad

Se considera que la presente propuesta es factible ya que se conoce que ésta permite mejorar las capacidades de los participantes a través de la información de los distintos temas que se relacionan al área de Dietética y Nutrición del Hospital del IESS de Milagro. Esta propuesta se establece a partir de la identificación del problema que se presenta en el área antes mencionada, además de la obtención de los resultados mediante el uso de la técnica de la encuesta, siendo ésta una parte fundamental para el desarrollo efectivo de la propuesta.

4.5. Descripción

Es fundamental para el éxito de cualquier servicio de restauración un programa de educación y capacitación para todo el personal, que debe tener un sentido de propiedad y responsabilidad que comprende dicho servicio. El plan de capacitación debe tener canales claros de comunicación por el cual todo el personal puede influir en la política y contribuir a mejorar los estándares de atención.

El contenido de la propuesta comprende temas que se relacionan directamente a la dietética y nutrición de los pacientes hospitalizados, además de la gestión de calidad que se debe llevar a cabo para beneficio de los internos y personal del departamento de alimentación.

Plan de capacitación

El plan de capacitación se basa su estructura en cuatro pilares fundamentales que ayudan a que todo sea totalmente integrado y que el servicio de Nutrición y Dietética del hospital del IESS de Milagro se haga de manera eficiente y eficaz hacia sus pacientes y personal en general que diariamente depende de este servicio.

Los pilares son:

- 1.- Los involucrados (Capacitador y oyentes)

2.- Plan de acción

3.- Temas de capacitación

4.- Programa de trabajo (horario y presupuesto)

4.5.1. Involucrados

Los involucrados en el desarrollo del plan de capacitación para mejorar el servicio del área de Dietética y Nutrición del Hospital del IESS de Milagro son:

- **Encargado de la capacitación:** Médico Nutricionista
- **Oyentes:** Personal de área de Dietética y Nutrición del hospital

Perfil de capacitador

Edad: 25 a 60 años

Educación Mínima: Último semestre de Nutrición y dietética o Licenciado

Años de experiencia: Mínimo 2 años

Disponibilidad de Viajar: Si

Disponibilidad de Cambio de Residencia: No

Funciones

- Elabora planes de atención nutricional según situación de salud
- Realiza consultoría, asesoría, orientación, consejería, y atención nutricional a pacientes ambulatorios y hospitalizados.
- Evalúa y diagnostica el estado nutricional del usuario de acuerdo a indicadores Antropométricos, Bioquímicos, Dietéticos, Clínico nutricional.
- Prescribe, monitorea y realiza seguimiento dieto terapéutico.
- Diseña plan de capacitación Alimentario Nutricional para pacientes y familiares.
- Propone normas técnicas en atención nutricional.

- Planifica y participa en investigación científica en nutrición clínica.
- Interactúa con el equipo multidisciplinario en la solución del problema de salud.
- Aplica normas de control de calidad de productos alimenticios. (Facultad de Medicina de San Fernando , 2016)

Perfil de oyentes

Personal de área de Dietética y Nutrición del hospital IESS de Milagro

Equipo: 7 miembros

Horario de labores: 7:00 am a 16:00 pm y 16:00pm a 23:00 pm

4.5.2. Plan de acción

Temas

- Características generales
- Papel de Dietista
- Papel de enfermeras y otro personal
- Responsabilidad de los médicos
- Proyección nutricional de los pacientes
- Menú
- Preparación y servicio de alimentos
- Interferencia de comidas
- Suplementos orales
- Efecto de Drogas
- Monitoreo y Auditoría

Tabla 26

Plan de acción

TEMA	OBJETIVO
Características generales	Introducir al equipo de trabajo en el ambiente de la Nutrición y dietética.
Papel de Dietista	Explicar la importancia de la función de un Nutricionista/Dietista dentro del hospital para atención de pacientes y personal.
Papel de enfermeras y otro personal	Exponer la relevancia del compromiso de trabajo del personal de apoyo en el hospital en relación a la nutrición y dietética de los pacientes.
Responsabilidad de los médicos	Manifestar el compromiso de los médicos en el cuidado de la dieta de los pacientes.
Proyección nutricional de los pacientes	Determinar la forma idónea las necesidades nutricionales y dietéticas de los pacientes.
Menú	Conocer el menú ideal para cada persona según sus necesidades.
Preparación y servicio de alimentos	Manipular correctamente los alimentos antes, durante y después de su preparación.
Interferencia de comidas	Manejar eficientemente los tiempos de las comidas y su interferencia por procedimientos a los pacientes.
Suplementos orales	Explicar los tipos de suplementos orales y el

	uso estricto para hacerlo.
Efecto de Drogas	Evitar los efectos secundarios de las drogas (medicina) con el consumo de alimentos.
Monitoreo y Auditoría	Evaluar las condiciones del servicio de nutrición y dietética del hospital.

4.5.3. Contenido de temas del plan de capacitación

Tema: Características generales

Duración: 1 hora

Contenido:

La mayor parte de las deficiencias señaladas se debe al personal que forma parte del área de dietética y nutrición por lo que es necesario trabajar en equipo para optimizar las posibilidades de mejora.



Figura 35 Miembros del área

Tomado de EFESALUD (2013)

La buena alimentación puede ser un poco más costosa, pero se considera que esto se justifica en la calidad de la atención y en la visibilidad de un mejor resultado clínico. También

se debe tomar en cuenta la posibilidad de que un órgano superior supervise todos los aspectos de nutrición, incluyendo la comida del hospital, los suplementos orales y nutrición artificial, ya que éstas muchas veces son manejadas de forma incorrecta.



Figura 36 Preparación correcta de alimentos

Tomado de EFESALUD (2013)

Un comité debe tener el poder, no sólo de hacer recomendaciones, sino de la implementación del cambio. Debe consistir en un grupo central incluyendo el jefe dietista, el director de la restauración, un gerente de la sección de finanzas o negocio del hospital, un médico de alto nivel con un interés especial en la nutrición, un especialista en enfermería y nutrición, y un farmacéutico. Otros miembros pueden ser reclutados según corresponda.

El departamento de dietética y nutrición es uno de los mayores departamentos de la interfaz de usuario en hospitales y clínicas, y se compromete al cuidado del paciente a través de los servicios de alimentación. El área de Dietética y Nutrición ofrece servicios para todos los grupos de pacientes incluidos pediátrica, neonatal, adolescente, y adulto.

Tema: Papel de Dietista

Duración: 1 hora

Contenido:

El jefe nutricionista debe estar pendiente de la realización de las funciones del personal del área de dietética del hospital, además de la vigilancia de los alimentos que se utilizan para la preparación de la dieta de los pacientes.

Los dietistas son claramente centrales para la prestación de apoyo nutricional a los pacientes que se encuentren internados en el hospital. Los dietistas están involucrados en la detección y evaluación nutricional, así como con la provisión de nutrición suplementaria a través de las rutas oral, enteral y parenteral. Por consiguiente, todos los hospitales deben asegurar que los pacientes que están ya sea en riesgo de o que tienen desnutrición deben tener acceso a un dietista.



Figura 37 Dietista

Tomado de EFESALUD (2013)

Los dietistas deben desarrollar protocolos hospitalarios y las vías de atención de apoyo a la nutrición, y de participar en la educación nutricional de toda la plantilla clínica. El objetivo debe ser que todos los profesionales sanitarios del hospital deben entender la

importancia de la nutrición en la atención al paciente y los medios disponibles para proporcionarla de forma segura y eficaz.

Tema: Papel de enfermeras y otro personal

Duración: 1 hora

Contenido:

La responsabilidad primaria para el cuidado nutricional de los pacientes hospitalizados recae en las enfermeras encargadas de la sala. La comida debe ser atendida por enfermeras, con el apoyo en caso necesario por otros grados de personal capacitado para este fin. Se debe proporcionar asistencia con la comida y utensilios especiales siempre cuando sea necesario.



Figura 38 Papel de personal de enfermería

Tomado de EFESALUD (2013)

Tema: Responsabilidad de los médicos

Duración: 1 hora

Contenido:

Los médicos deben reconocer una responsabilidad para la nutrición del paciente como una parte importante de la gestión global. Esto está dentro de la definición de su deber de cuidado.

Tema: Proyección nutricional de los pacientes

Duración: 1 hora

Contenido:

La detección de riesgos nutricionales debe ser una parte integral de la enfermería y el proceso de admisión médica. La proyección debe estar vinculada a un plan de cuidado nutricional en las que se encuentran en situación de riesgo. Todos los pacientes deben ser monitoreados durante su estancia en el hospital para identificar cualquier cambio en la categoría de riesgo.

Tema: Menú

Duración: 1 hora

Contenido:

Los menús deben ser diseñados para satisfacer las necesidades de determinados grupos de pacientes, por ejemplo, los ancianos y los niños. La elección adecuada debe estar disponible para responder a estas necesidades. Las comidas fortificadas especialmente en energía y proteína deben ser parte de todos los hospitales, y los aperitivos y bebidas nutritivas deben ofrecerse de forma rutinaria entre las comidas. El horario de las comidas debe ser revisado y hecho más relevante para los patrones de comida habituales de los pacientes.



Figura 39 Dieta para pacientes
Tomado de EFESALUD (2013)



Figura 40 Alimentos saludables

Tomado de EFESALUD (2013)

Tema: Preparación y servicio de alimentos

Duración: 1 hora

Contenido:

Todos los métodos de preparación de los alimentos han tenido éxito, pero cada uno es altamente dependiente del método de distribución y de servir. Con una gestión adecuada, un servicio puede ir mejor y acorde a las necesidades del paciente.



Figura 41 Alimentación

Tomado de EFESALUD (2013)

Las comidas fortificadas, entre bocados de comida y una adecuada dotación de personal de área contribuyen a la consecución de los objetivos, lo que conduce a un mejor

resultado clínico, menos residuos, menor estancia hospitalaria y un servicio más rentable. El área encargada de la nutrición en el hospital debe garantizar que se satisfagan las necesidades nutricionales de todos los pacientes. Esto requiere la actividad coordinada de catering, departamentos dietéticos y equipos de apoyo nutricional multidisciplinarios, en colaboración con todas las enfermeras de sala y asistentes de cuidado.



Figura 42 Área de trabajo

Tomado de EFESALUD (2013)

Se considera que los servicios de comida deben ser:

- Comidas adecuadas, atractivas y satisfactorias nutricionalmente a pacientes, personal, visitantes y huéspedes; con modificaciones de la dieta precisa de los pacientes según lo ordenado por el personal médico.
- El entorno de servicio de alimentos debe ser seguro y sanitario, de acuerdo con los estándares de calidad según lo establecido por los órganos, estatales y locales.

Tema: Interferencia de comidas

Duración: 1 hora

Contenido:

La interrupción de los tiempos de comida de los pacientes por los asaltos y los procedimientos del área debe reducirse al mínimo. El ambiente en las comidas debe hacerse lo más propicio para comer como sea posible.



Figura 43 Atención y buen trato a pacientes

Tomado de EFESALUD (2013)

Tema: Suplementos orales

Duración: 1 hora

Contenido:

Los suplementos orales y técnicas de nutrición artificiales no deben ser un sustituto para la prestación adecuada de los alimentos normales. Sin embargo, siempre que se indique clínicamente, pueden ser un medio muy eficaz para alcanzar los objetivos nutricionales y mejorar los resultados clínicos.

Tema: Efecto de Drogas

Duración: 1 hora

Contenido:

El uso de drogas con efectos secundarios de la anorexia, las náuseas y los síntomas gastrointestinales debe reducirse al mínimo mediante una cuidadosa revisión de las tablas de drogas, particularmente en el caso de los pacientes de edad avanzada.

Tema: Monitoreo y Auditoría

Duración: 1 hora

Contenido:

El monitoreo regular y la auditoría de la atención nutricional debe llevarse a cabo en el punto de consumo, para medir la satisfacción del paciente, el contenido nutricional del menú y la ingesta de alimentos y el despilfarro. Otras medidas, como el cambio de peso durante el ingreso hospitalario, la duración de la estancia y los criterios de resultado clínico también pueden ser evaluadas en relación con la adecuación de la ingesta nutricional de los pacientes.



Figura 44 Evaluación del paciente 1

Tomado de EFESALUD (2013)



Figura 45 Evaluación del paciente 2

Tomado de EFESALUD (2013)

4.5.4. Programa de trabajo (horario y presupuesto)

4.5.4.1. Horario de desarrollo del plan de capacitación

Tabla 27

Horario de desarrollo del plan

Temas	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 5	Día 6
Características generales	X					
Papel de Dietista	X					
Papel de enfermeras y otro personal		X				
Responsabilidad de los médicos		X				
Proyección nutricional de los pacientes			X			
Menú			X			
Preparación y servicio de alimentos				X		
Interferencia de comidas				X		
Suplementos orales					X	
Efecto de Drogas					X	
Monitoreo y Auditoría						X

El plan de capacitación se desarrollará 3 veces a la semana, los días lunes, miércoles y viernes, en los cuales se expondrán 2 temas diarios (1 hora c/u), excepto el día 6 que se tratará un solo tema. Los participantes del área de Dietética y Nutrición del hospital serán divididos en dos grupos debido a sus actividades laborales. Esto quiere decir, que las 11 horas que

corresponden al trabajo realizado por el nutricionista encargado de la capacitación se duplicarían (22 horas), para así lograr que todos los miembros participen.

4.5.4.2. Presupuesto de inversión

Tabla 28

Presupuesto

MATERIALES	COSTO
Computadora portátil	\$1.150
Proyector	\$800
Micrófono	\$45
Parlantes	\$260
Movilización	\$100
Alimentación	\$150
Refrigerios para participantes	\$150
Nutricionista capacitador	\$550
TOTAL	\$3.205

El presupuesto de inversión del plan de capacitación puede ser asumido por el propio hospital una vez presentado el proyecto, el cual puede ser sumado al presupuesto anual de la institución. Cabe destacar que al nutricionista encargado de la capacitación se le pagará \$25 por cada hora y laborará 22 (11 horas por cada grupo).

4.6. Impacto

El autor considera que esta propuesta es de impacto positivo ya que no sólo recae sobre el área de Dietética y Nutrición del Hospital del IESS de Milagro, sino que también influye fuertemente en el bienestar de los pacientes que se encuentran internos en dicha institución, por el motivo de que el servicio es lo primero que estos perciben.

4.7. Cronograma de Trabajo

Tabla 29 Cronograma de trabajo

ACTIVIDADES	M	E	S	E	S						
	SEPT 2012	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO 2013
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											

5. Conclusiones y recomendaciones

5.1. Conclusiones

El autor del presente trabajo de investigación efectuó el desarrollo del mismo en base al problema presentado en el área de Dietética y Nutrición del Hospital del IESS de Milagro, es decir, fundamentado en la incorrecta gestión empleada por parte de quienes laboran en dicha área, la cual afecta negativamente a los pacientes que se encuentran hospitalizados en la institución. Se concluye lo siguiente:

Se analizó los factores que inciden en el servicio del área de Dietética y Nutrición del Hospital del IESS de la ciudad de Milagro para diseñar un modelo de gestión mediante un plan de capacitación que ayude a su mejoramiento.

Se analizó la importancia del plan de capacitación, calidad de servicio y alimentación hospitalaria, aplicables en el área de Dietética y Nutrición del hospital. Además, se recopiló la información brindada por la población seleccionada.

Se diseñó un modelo de gestión mediante un plan de capacitación para el mejoramiento del área de dietética y nutrición del hospital del IESS de la ciudad de Milagro, lo cual se justificó con el criterio del personal y pacientes encuestados, quienes indicaron que a través de éste si se mejoraría la calidad del servicio de esta sección del hospital.

5.2. Recomendaciones

El autor menciona las siguientes recomendaciones:

- Extender el plan de capacitación a las demás áreas del hospital del IESS de Milagro.
- Llevar a cabo la preparación de los alimentos de forma creativa y saludable de acuerdo a las patologías de los pacientes.
- Incentivar a los pacientes a consumir los alimentos preparados por el área de Dietética y Nutrición para su propio beneficio.
- Impulsar al personal del área de Dietética y Nutrición a adquirir nuevos conocimientos anualmente acerca de la correcta alimentación de los pacientes hospitalizados y la importancia de la calidad de servicio.

Bibliografía

- Alcalde, P. (2010). *Calidad. 2a edición*. Madrid: Paraninfo.
- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Editora Nacional.
- Asamblea Nacional Constituyente. (2012). *Ley Orgánica de Salud*. Quito: Editora Nacional.
- 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>
- Bullejos, M., Gasso, T., Barros, M., Gómez, D., González, J., Desongles, J., & Calvo, J. (2006). *Administrativo Del Servicio Gallego de Salud*. Sevilla: Editorial MAD.
- Castellanos, J. (2012). *Diagnóstico del clima organizacional*. España: Editorial Académica Española.
- Chiang, M., Martín, M., & Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- Cole, D., & Gaynor, E. (2005). *Desarrollo Organizacional y Desarrollo Ejecutivo*. Buenos Aires: Nobuko.
- Cuervo, M., & Ruiz, A. (2013). *Alimentación hospitalaria: 2. Dietas hospitalarias*. Madrid: Díaz de Santos.
- 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 .

- EFESALUD. (17 de Enero de 2013). *EFESALUD*. Recuperado el 29 de Febrero de 2016, de EFESALUD: <http://www.efesalud.com/noticias/le-gusta-la-comida-de-hospital/>
- Equipo Vértice. (2009). *Elaboración de platos y combinados aperitivos*. Málaga: Editorial Vértice.
- Facultad de Medicina de San Fernando . (1 de Enero de 2016). *UNMSM*. Obtenido de UNMSM: <http://medicina.unmsm.edu.pe/index.php/nutricion/perfil-profesional>
- Fernández de Tejada, V. (2010). *Derechos humanos y relaciones laborales*. La Coruña: Netbiblo.
- 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.
- Gadow, F. (2010). *Dilemas: La Gestion del Talento en tiempos de Cambio* . Buenos Aires: Granica.
- García, C., & Hernández, C. (2013). *Gafas, Brújulas y Herramientas: Guía práctica para desarrollar tus habilidades sociales en la empresa*. Madrid: Homo Prosocial.
- García, F., García, P., & Gil, M. (2011). *Operaciones básicas y servicios en restauración y eventos especiales*. Madrid: Paraninfo.
- Gil, Á. (2010). *Tratado de nutrición: Nutricion humana en el estado de salud*. Madrid: Editorial Panamericana.
- Hospital Provincial . (29 de Junio de 2013). *Hospital Provincial* . Recuperado el 20 de Febrero de 2016, de Hospital Provincial : <http://hospitalprovincial.es/especialidad/dietetica>

- HVCM. (12 de Enero de 2012). *HVCM*. Recuperado el 19 de Febrero de 2016, de HVCM:
<http://hvcm.gob.ec/servicios/nutricion-dietetica/>
- 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>
- Llaneza, F. (2009). *ERGONOMÍA Y PSICOSOCIOLOGÍA APLICADA. MANUAL PARA LA FORMACIÓN DEL ESPECIALISTA*. Valladolid: Lex Nova.
- Longenecker, J., Petty, W., Palich, L., & Hoy, F. (2012). *Administracion de Pequeñas Empresas: Lanzamiento y Crecimiento de iniciativas de emprendimiento*. México, D.F.: Cengage Learning.
- Martínez, J. (2013). *Manual de higiene y medicina preventiva hospitalaria*. Madrid: Diaz de Santos.
- Martínez, M., Pena, E., Arbones, M., & Bellido, D. (2006). *Manual de nutrición y metabolismo*. Madrid: Diaz de Santos.
- 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>
- Molinera, J. (2007). *Absentismo laboral 2a edición*. Madrid: FC Editorial.
- Muñoz, M. S. (2010). *Protocolo y relaciones públicas*. Madrid: Editorial Paraninfo.
- OCDE. (2014). *Colombia: La implementación del buen gobierno*. Paris: OECD Publishing.
- Peña, G., Cañoto, Y., & Santalla, Z. (2006). *Una introduccion a la Psicología*. Madrid: Universidad Catolica Andres.

- Puig-Durán, J. (2011). *Certificación y modelos de calidad en hostelería y restauración*. Madrid: Diaz de Santos.
- Ramírez, S., Martín, A., Rojas, S., Cañestro, F., Díaz, M., Martínez, J., . . . Benavente, J. (2008). *Restauración en servicios hospitalarios*. Málaga: Editorial Vértice.
- Rodríguez, J. (2010). *Administración de pequeñas y medianas empresas. Sexta edición*. México: Cengage Learning Editores.
- Salas-Salvadó, J., Bonada, A., Trallero, R., & Burgos, R. (2014). *Nutrición y dietética clínica*. Barcelona: Elsevier España.
- Tejada, J., & Giménez, V. (2008). *Formación de formadores, volumen 2*. Madrid: Editorial Paraninfo.
- 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
- Vargas, M., & Aldana, L. (2006). *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas*. Bogotá: Ecoe.
- Zugasti, A., Martínez, M., Cotovad, L., & Bellido, D. (2012). *Dietoterapia, nutrición clínica y metabolismo*. Madrid: Diaz de Santos.

Apéndices

Apéndice 1 Formato de las encuestas a personal

1.-	Sexo	
	DATOS	
	Masculino	
	Femenino	
	TOTAL	
2.-	Usted es parte del personal:	
	DATOS	
	Administrativo	
	Médico	
	Paramédico	
	Código de trabajo	
	TOTAL	
3.-	¿Usted labora en el área de Dietética y Nutrición?	
	Para aquellos que pertenecen al Código de trabajo en la pregunta 2	
	DATOS	
	Si	
	No	
	TOTAL	
4.-	¿Considera usted que conoce sobre dietética en pacientes hospitalizados?	
	Para los que respondieron si a la pregunta anterior	
	DATOS	
	Mucho conocimiento	
	Buen conocimiento	
	Mediano conocimiento	
	Poco conocimiento	
	Nada de conocimiento	
	TOTAL	

5.-	¿Cree usted que el personal de cocina debe tener suficientes conocimientos sobre alimentación y nutrición hospitalaria?	
	Responden todos	
	DATOS	
	Totalmente de acuerdo	
	De acuerdo	
	Indiferente	
	Desacuerdo	
	Totalmente desacuerdo	
	TOTAL	
6.-	¿Cómo considera la atención que brinda el área de Dietética y Nutrición del hospital?	
	DATOS	
	Muy buena	
	Buena	
	Mala	
	Muy mala	
	TOTAL	
7.-	Usted considera que la alimentación que ofrece el área de Dietética y Nutrición del hospital es:	
	DATOS	
	Muy buena	
	Buena	
	Regular	
	Mala	
	Muy mala	
	TOTAL	
8.-	Cómo le parece la frecuencia horaria con la que recibe la alimentación el personal del hospital?	
	DATOS	
	Muy adecuada	
	Adecuada	
	Indiferente	
	Inadecuada	
	Muy inadecuada	
	TOTAL	

9.-	Considera que la higiene y presentación de los alimentos ya preparados es:	
	DATOS	
	Muy adecuada	
	Adecuada	
	Indiferente	
	Inadecuada	
	Muy inadecuada	
	TOTAL	
10.-	¿Cree usted que el personal del área de dietética y nutrición se preocupa por la calidad en la preparación de los alimentos?	
	DATOS	
	Muy de acuerdo	
	De acuerdo	
	Indiferente	
	En desacuerdo	
	Totalmente en desacuerdo	
	TOTAL	
11.-	¿Existe un plan de capacitación dirigido al área de Dietética y Nutrición del hospital?	
	DATOS	
	Si	
	No	
	No se	
	TOTAL	
12.-	¿Considera usted que un plan de capacitación mejoraría la calidad de servicio del área de Dietética y Nutrición del Hospital del IESS de Milagro en beneficio de los pacientes internos y el personal?	
	DATOS	
	Muy de acuerdo	
	De acuerdo	
	Indiferente	
	En desacuerdo	
	Totalmente en desacuerdo	
	TOTAL	

Apéndice 2 Formato de encuesta a pacientes

1.-	Sexo	
	DATOS	
	Masculino	
	Femenino	
	TOTAL	
2.-	¿Conoce usted sobre la dietética que debe seguir durante su hospitalización?	
	DATOS	
	Siempre	
	Casi siempre	
	Ni siempre/Ni nunca	
	Casi nunca	
	Nunca	
	TOTAL	
3.-	¿Cree usted que todos los médicos deben tener conocimientos acerca de la alimentación y nutrición para el	
	DATOS	
	Muy de acuerdo	
	De acuerdo	
	Indiferente	
	En desacuerdo	
	Totalmente en desacuerdo	
	TOTAL	
4.-	¿Cómo considera la atención que brinda el área de dietética y nutrición del hospital?	
	DATOS	
	Muy buena	
	Buena	
	Mala	
	Muy mala	
	TOTAL	

5.-	Usted considera que la dieta alimenticia que recibe del área de Dietética y Nutrición del hospital es:	
	DATOS	
	Muy adecuada	
	Adecuada	
	Indiferente	
	Inadecuada	
	Muy inadecuada	
	TOTAL	
6.-	¿Cómo le parece la frecuencia horaria con la que recibe la dieta alimenticia?	
	DATOS	
	Muy adecuada	
	Adecuada	
	Indiferente	
	Inadecuada	
	Muy inadecuada	
	TOTAL	
7.-	Considera que la higiene y presentación de los alimentos ya preparados es:	
	DATOS	
	Correcta	
	Incorrecta	
	TOTAL	
8.-	¿Cree usted que el personal del área de dietética y nutrición se preocupa por la calidad en la preparación de los alimentos?	
	DATOS	
	Muy de acuerdo	
	De acuerdo	
	Indiferente	
	En desacuerdo	
	Totalmente en desacuerdo	
	TOTAL	

9.-	¿Considera usted que un plan de capacitación mejoraría la calidad de servicio del área de Dietética y Nutrición del Hospital del IESS de Milagro?	
	DATOS	
	Muy de acuerdo	
	De acuerdo	
	Indiferente	
	En desacuerdo	
	Totalmente en desacuerdo	
	TOTAL	

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Pedro Cristian Pin Bazurto, con C.C: # 0926476995 autor del trabajo de titulación: *Modelo de gestión mediante un plan de capacitación para el mejoramiento del área de dietética y nutrición del Hospital del IESS de la ciudad de Milagro* 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, 20 de julio del 2016

f. _____
Nombre: Pedro Cristian Pin Bazurto
C.C: 0926476995



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Modelo de gestión mediante un plan de capacitación para el mejoramiento del área de dietética y nutrición del Hospital del IESS de la ciudad de Milagro.		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Pin Bazurto, Pedro Cristian		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Ing. Diomedes Rodríguez Ing. Elsie Zerda Barreno Econ. Glenda Mariana Gutiérrez Candela		
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:	20 de julio del 2016	No. DE PÁGINAS:	125
ÁREAS TEMÁTICAS:	Dietética y Nutrición		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	PLAN DE CAPACITACIÓN, CALIDAD DE SERVICIO, ALIMENTACIÓN HOSPITALARIA Y ORGANIZACIONAL.		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	<p>El Hospital del IESS de Milagro cuenta con varias áreas que se encargan de ofrecer diversos servicios y sub servicios para beneficio de los usuarios y del personal que en esta institución labora, como lo es el área de Dietética y Nutrición. El servicio que ofrece este departamento no está siendo desarrollado de forma correcta, lo cual se observa en la insatisfacción de los pacientes hospitalizados y personal que recibe alimentación y por ende, atención por parte de esta área. Por tal razón, el autor considera que uno de los métodos más favorables para mejorar la calidad del servicio del área de Dietética y Nutrición del hospital es a través de un plan de capacitación. El objetivo general del trabajo de investigación es analizar los factores que inciden en el servicio del área de Dietética y Nutrición del Hospital del IESS de la ciudad de Milagro para diseñar un modelo de gestión mediante un plan de capacitación que ayude a su mejoramiento. La metodología se realiza en base al tipo de investigación descriptiva y de campo y el método deductivo e inductivo; sumado a esto se establece el enfoque cualitativo y cuantitativo. La técnica que el autor considera necesaria para la recolección de datos es la encuesta. Entre los resultados que se obtuvieron se logró conocer que el área de Dietética y Nutrición del Hospital del IESS de Milagro no está brindando un servicio que satisfaga plenamente las necesidades de los pacientes internos y personal que trabaja en esta institución.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0985977851	E-mail: cristhian_tg@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):	