

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL
UNIDAD DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO



**“FORMULACIÓN DE UN PLAN INTEGRAL DE
CAPACITACIÓN ORIENTADO A LA
IMPLANTACIÓN DEL SGC ISO 9001-2008 PARA
EL HOSPITAL MÓVIL N° 1, UTILIZANDO
CANALES DE CAPACITACIÓN VIRTUAL”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa la obtención del Título de:

MAGISTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Presentado por:

STÉFANO ALEXANDER DURÁN SOLÓRZANO

HÉCTOR ALFREDO MARTÍNEZ MINDA

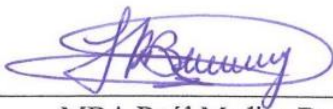
TUTOR

Ing. Jaime Leonardo Lozada Loza. MSc.

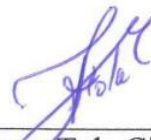
Guayaquil – Ecuador

2017

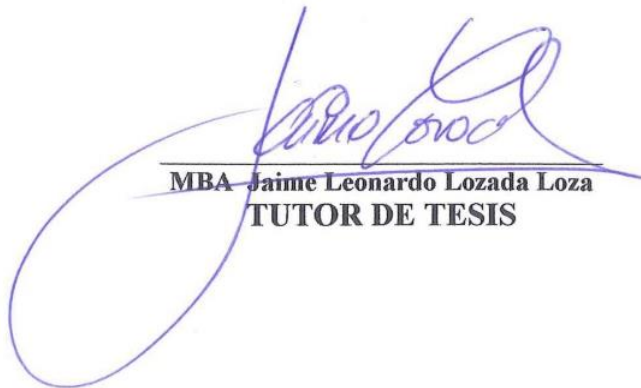
Tribunal de graduación



MBA Raúl Medina Barriga
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



MBA Jenny Tola Cisneros
VOCAL PRINCIPAL



MBA Jaime Leonardo Lozada Loza
TUTOR DE TESIS

Declaración Expresa

“La responsabilidad del contenido de esta Tesis de Grado, nos corresponde exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma a la ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL”

Stéfano Alexander Durán Solórzano

C.I. 0921267951

Héctor Alfredo Martínez Minda

C.I. 0917019440

Agradecimiento

Expresamos nuestros agradecimientos a los catedráticos de la Escuela Superior Politécnica del Litoral, de manera especial al Director de tesis Ing. Jaime Leonardo Lozada Loza. MSc, por todas sus acertadas orientaciones que fueron fundamentales para culminar con éxito el presente proyecto.

Al personal del Hospital Móvil de Guayaquil quienes brindaron todas las facilidades para el proceso de la investigación.

Y como no puede ser de otra manera agradecemos a nuestra amada familia por brindarnos su amor, comprensión y confianza, por ser el apoyo para lograr nuestra realización profesional,

Stéfano y Héctor

Dedicatoria

A mí familia, por el amor que me prodiga en todo momento, por su apoyo incondicional y por la confianza que depositaron en mi persona.

Stéfano

A mi amada familia, por ser el pilar que me fortalece y que me estimula a seguir superándome día a día por ser la inspiración para lograr los objetivos propuestos.

Héctor

Índice General

PÁGINAS PRELIMINARES

PORTADA	i
Tribunal de graduación	ii
Declaración Expresa	iii
Agradecimiento	iv
Dedicatoria	v
Índice General	vi
Índice de Tablas	x
Índice de Gráficos	xi
Índice de Esquemas	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
Introducción	1

CAPITULO I

1. MARCO DE REFERENCIA

1.1 Antecedentes	3
1.2 Planteamiento del Problema	5
1.3 Objetivo General	6
1.4 Objetivos Específicos	6

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO	7
2.1 La Gestión del Talento Humano	7
2.2 Gestión de Procesos Operativos	8
2.2.1 Niveles de procesos	8
2.2.2 Determinación de los Procesos	9
2.2.3 Análisis y mejora de los procesos críticos	10
2.3 Análisis de los canales de capacitación de la empresa	12
2.3.1 Trascendencia de la Capacitación del Talento Humano	13

2.3.2	Ventajas de la Capacitación	14
2.3.3	Propósitos de la Capacitación.....	15
2.4	Las TIC como recursos tecnológicos de capacitación.....	15
2.4.1	Estrategias de Capacitación Basadas en TIC	17
2.5	Sistema E-Learning	17
2.5.1	Aporte del E-Learning a la mejora de la enseñanza	18
2.5.2	Las aulas virtuales como entornos de enseñanza-aprendizaje: características y dimensiones pedagógicas implicadas	19
2.5.3	Elementos de una clase virtual.....	20
2.6	Empresas Contemporáneas	20
2.7	Gestión de Calidad	21
2.7.1	Importancia de las Normas ISO 9001 para las empresas	22
2.8	Sistema de Gestión de Calidad (SGC).....	22
2.8.1	Principio de Gestión de Calidad (SGC).....	23
2.8.2	Matriz de los requisitos de la Norma ISO 9001	24
2.8.3	Requisitos a cumplir con la implementación de la norma ISO 9001:2008	24
2.8.4	Objetivos Primordiales de las Normas ISO	26
2.8.5	Las ISO, el INEN y las Consultoras de Certificación en el Ecuador	26
2.9	Unidades y Hospitales Móviles de Salud	27
2.9.1	Planificación en un hospital móvil.....	28
2.9.2	Gestión y Comunicación del Directorio	29
2.9.3	Proceso productivo (Servicios)	30
2.9.3.1	Servicios Médicos	31
2.9.3.2	Unidad de Medicina Crítica	31
2.9.4	Infraestructura	31
2.9.5	Aplicación de Tecnología y eliminación de desechos.....	32
2.10	Base Legal	32

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1	Modalidad Básica de la Investigación.....	34
3.2	Tipos de investigación.....	34
3.3	Operacionalización de Variables	35

3.4 Técnicas de Investigación.....	36
3.5 Población y Muestra.....	36
3.5.1 Selección de la Muestra.....	36
3.6 Desarrollo Metodológico por Objetivo	37
3.7 Procesamiento y Análisis	39
3.8 Resultados de la entrevista realizada al personal que labora en el Hospital Móvil N° 1 en el horario vespertino	39
3.9 Resultados de las encuestas aplicadas al personal que labora en el Hospital Móvil N° 1	40

CAPITULO IV

4. LEVANTAMIENTO DE LA ESTRUCTURA DE PROCESOS

4.1 Organigrama	48
4.2 Formación del Equipo y Planificación del Trabajo.....	48
4.3 Identificación de usuarios de los Procesos y sus necesidades	49
4.4 Determinación de la relación entre los procesos y los requerimientos funcionales y otros requisitos.....	49
4.5 Identificación de los Procesos.....	50
4.6 Estructuración de los procesos.....	50
4.7 Definición de las relaciones entre procesos esenciales	51
4.8 Representación de las relaciones entre los procesos claves definidos	51
4.9 Mapa de procesos.....	52
4.10 Descripción de los procesos.....	53
4.10.1 Proceso de atención de emergencia y consulta externa hospitalaria	53
4.10.2 Flujograma de proceso para su seguimiento: Emergencias y Consulta Externa	54
4.10.3 Proceso de atención de cuidados intensivos	55
4.10.4 Flujograma de proceso para su seguimiento: de cuidados intensivos	56
4.10.5 Proceso para el área de enfermería lavado de manos	57
4.10.6 Flujograma de proceso para el área de enfermería lavado de manos	58

CAPITULO V

5. DISEÑO DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN EN MODALIDAD E-LEARNING

5.1 Introducción.....	59
-----------------------	----

5.2	Objetivo de la capacitación.....	59
5.3	Factibilidad de su aplicación.....	59
5.4	Beneficios	59
5.5	Visión Metodológica de E-Learning	60
5.6	Arquitectura	60
5.7	Plan del curso	61
5.7.1	Módulos de capacitación	61
5.8	Implementación.....	62
5.8.2	Secuencia de la Atención de Consulta Externa.....	63
5.8.3	Atención de la unidad de emergencia.....	64
5.8.4	Tipos de urgencia en las unidades de emergencia	64
5.8.5	Actividades en la unidad de emergencia	64
5.8.6	Secuencia de atención en las unidades de emergencia.....	65
5.8.6.1	Unidades de emergencia	65
5.9	Lavado de manos.....	66
5.9.1	Tipos de lavado de manos.....	66
5.9.2	Recomendaciones para higiene de manos	66
5.9.3	Secuencia de lavado de manos.....	67
5.10	Resultados de su aplicación	67
5.11	Flujo del proceso de formación.....	68
5.12	El sistema E-learning en el Hospital Móvil N° 1.....	69
5.13	Elementos básicos para la gestión de la capacitación	69
5.13.1	Etapas de la gestión de capacitación	70
5.13.2	Proceso de desarrollo.....	71
5.14	Criterios para la oferta de capacitación en línea	71
5.15	Uso de la Plataforma E-learning (Academia Experta)	73
5.15.1	Instructivo	73
5.15.2	Pasos para acceder a la Plataforma:	73
	CONCLUSIONES	84
	RECOMENDACIONES	85
	BIBLIOGRAFÍA	86
	ANEXOS.....	89

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla N° 1: Requisitos de la Norma ISO 9001.....	24
Tabla N° 2: Servicios Médicos.....	31
Tabla N° 3: Variable Independiente.....	35
Tabla N° 4: Variable Dependiente.....	35
Tabla N° 5: Población.....	36
Tabla N° 6: Tipo de puestos ha desempeñado mayormente.....	40
Tabla N° 7: Objetivos a corto o largo plazo.....	41
Tabla N° 8: Está capacitado para desempeñar la función que ejerce.....	42
Tabla N° 9: Está usted acreditado con un título profesional.....	43
Tabla N° 10: Han recibido capacitación sobre la aplicación de las normas ISO.	44
Tabla N° 11: En el área o departamento que labora se llevan reportes de los diferentes proyectos y labores que ejecutan.....	45
Tabla N° 12: Su jefe inmediato superior maneja técnicamente al personal y labores que realiza.....	46
Tabla N° 13: Sus respectivos jefes realizan un trabajo eficiente.....	47
Tabla N° 14: Equipo Técnico.....	48
Tabla N° 15: Comité Consultivo.....	48
Tabla N° 16: Identificación de usuarios de los Procesos.....	49
Tabla N° 17: Los procesos y los requerimientos funcionales.....	49
Tabla N° 18: Estructura de los procesos.....	50
Tabla N° 19: Criterios de relación.....	51
Tabla N° 20: Flujograma de proceso para su seguimiento: Emergencias.....	54
Tabla N° 21: Flujograma de proceso para su seguimiento: pacientes críticos....	56
Tabla N° 22: Flujograma de proceso de lavado de manos.....	58
Tabla N° 23: Proceso de Atención de Consulta Externa.....	61
Tabla N° 24: Proceso para su seguimiento: Emergencias.....	62
Tabla N° 25: Seguimiento de lavado de manos.....	62
Tabla N° 26: Flujo del proceso de formación.....	68
Tabla N° 27: Cronograma de actividades.....	72

Índice de Gráficos

		Pág.
Gráfico N° 1	Tipo de puesto que ha desempeñado mayormente.....	40
Gráfico N° 2	Objetivos a corto o largo plazo.....	41
Gráfico N° 3	Está capacitado para desempeñar la función que ejerce.....	42
Gráfico N° 4	Está usted acreditado con un título profesional.....	43
Gráfico N° 5	Han recibido capacitación sobre la aplicación de las normas ISO.	44
Gráfico N° 6	En el área o departamento que labora se llevan reportes de los diferentes proyectos y labores que ejecutan.....	45
Gráfico N° 7	Su jefe inmediato superior maneja técnicamente al personal y labores que realiza.....	46
Gráfico N° 8	Sus respectivos jefes realizan un trabajo eficiente.....	47
Gráfico N° 9	Modelo de Arquitectura del Sistema ELearning.....	60
Gráfico N° 10	Secuencia de Atención de Consulta Externa.....	63
Gráfico N° 11	Secuencia de atención en las unidades de emergencia.....	65
Gráfico N° 12	Secuencia de lavado de manos.....	67
Gráfico N° 13	Pasos para acceder a la Plataforma Academia Experta.....	73
Gráfico N° 14	Ingresar el nombre del usuario y clave.....	74
Gráfico N° 15	Seleccionar Maestría.....	74
Gráfico N° 16	Capacitación.....	75
Gráfico N° 17	Prevención de Infecciones.....	75
Gráfico N° 18	Transmisión de gérmenes.....	76
Gráfico N° 19	Lavado de manos.....	76
Gráfico N° 20	Manos contaminadas.....	77
Gráfico N° 21	Materiales para el lavado de manos clínico.....	77
Gráfico N° 22	Procedimiento de la técnica de lavado de manos clínico con agua y jabón. Paso 1 y 2.....	78
Gráfico N° 23	Paso 3 y 4 de lavado de manos clínico con agua y jabón.....	78
Gráfico N° 24	Paso 5 y 6 de lavado de manos clínico con agua y jabón.....	79
Gráfico N° 25	Paso 7 y 8 de lavado de manos clínico con agua y jabón.....	79
Gráfico N° 26	Paso 9 y 10 de lavado de manos clínico con agua y jabón.....	80
Gráfico N° 27	Paso 11 y 12 de lavado de manos clínico con agua y jabón.....	80
Gráfico N° 28	Manos seguras.....	81

Gráfico N° 29	Paso 1 y 2 Higiene de las manos con soluciones alcoholadas.....	81
Gráfico N° 30	Paso 3 y 4 soluciones alcoholadas.....	82
Gráfico N° 31	Paso 5 y 6 soluciones alcoholadas.....	82
Gráfico N° 32	Ventajas de las soluciones de base alcohólica.....	83
Gráfico N° 33	Momentos para higiene de las manos.....	83

Índice de Esquemas

		Pág.
Esquema N° 1	Determinación de los Procesos.....	9
Esquema N° 2	Estructura organizacional por procesos.....	10
Esquema N° 3	Análisis y mejora de los procesos críticos.....	11
Esquema N° 4	Propósitos de la Capacitación.....	15
Esquema N° 5	Dimensiones pedagógicas de un aula virtual.....	19
Esquema N° 6	Elementos de una clase virtual.....	20
Esquema N° 7	Principio de (SGC).....	23
Esquema N° 8	Comando Central.....	29
Esquema N° 9	Comando Ejecutivo.....	30
Esquema N° 10	Organigrama.....	48
Esquema N° 11	Representación de las relaciones entre los procesos.....	51
Esquema N° 12	Mapa de procesos.....	52
Esquema N° 13	Logro de un buen Proceso.....	63
Esquema N° 14	Unidad de emergencia.....	64
Esquema N° 15	Tipos de Unidades de emergencia.....	64
Esquema N° 16	Actividades en la unidad de emergencia.....	64
Esquema N° 17	Lavado de manos.....	66
Esquema N° 18	Tipos de lavado de manos.....	66
Esquema N° 19	Recomendaciones para higiene de manos.....	66
Esquema N° 20	Elementos básicos para la gestión de la capacitación.....	69
Esquema N° 21	Seguimiento.....	70
Esquema N° 22	Etapas de la gestión de capacitación.....	70

RESUMEN

Toda capacitación es un proceso de mejora continua, que utiliza la evaluación como elemento principal para retroalimentarse en las necesidades de la organización, es un medio para alcanzar las metas planteadas.

El presente estudio tiene como objetivo Implantar la Gestión por Procesos e impulsar una futura certificación en el SGC ISO 9001:2008, a través del diseño de un programa de Capacitación en una plataforma E-learning.

Este documento está fundamentado en bases teóricas de estudios realizados sobre el desarrollo del talento humano, así como también se fundamenta en el Marco Legal de la Constitución vigente, tiene un enfoque metodológico cuantitativo-cualitativo, se estableció como muestra a los Directivos del área de la salud que estuvieron predispuestos para colaborar en el presente estudio y los funcionarios del Hospital Móvil N° 1 de Guayaquil, con quienes se socializaron los procesos a seguir en cada una de las áreas.

Para ingresar a la plataforma de la Academia Experta se les proporcionó la clave y usuario que les permite el acceso a la capacitación, los resultados permitieron llegar a la conclusión de que es necesario implantar la Gestión por Procesos, en razón de que ofrecerá posibilidades de garantizar un servicio eficaz y de calidad a los pacientes que asisten a este centro de salud, por tal razón se recomienda que la dirección efectúe la gestión pertinente, para que se ejecuten diferentes mecanismos de capacitación virtual, que permita la actualización del talento humano que labora en la organización, con el fin de tomar las prevenciones oportunas.

Palabras claves: Programa de Capacitación - Gestión por Procesos - Capacitación Virtual

ABSTRACT

All training is a process of continuous improvement, which uses evaluation as the main element to feed back into the needs of the organization, is a means to achieve the goals set. This study aims to implement Process Management and promote future certification in the ISO 9001: 2008 QMS, through the design of a Training program in an E-learning platform. This document is based on theoretical bases of studies carried out on the development of human talent, as well as based on the Legal Framework of the current Constitution, has a quantitative-qualitative methodological approach, was established as a sample to the Directors of the area of the Health professionals who were predisposed to collaborate in the present study and the officials of the Mobile Hospital N° 1 of Guayaquil, with whom the processes to be followed in each of the areas were socialized, to enter the platform of the Expert Academy they were provided the key And the user that allows them access to the training, the results allowed to conclude that it is necessary to implement Process Management, because it will offer possibilities to guarantee an efficient and quality service to patients attending this center Health, for this reason it is recommended that the management carry out the relevant management so that Different mechanisms of virtual training, allowing the updating of the human talent that works in the organization, in order to take the necessary preventions.

Keywords: Capacitation program - Process management - Virtual Training

INTRODUCCIÓN

Actualmente, las empresas contemporáneas están en una continua actualización de conocimientos, impartidos al talento humano, pues las necesidades de adiestramiento y capacitación es una etapa obligada en el escenario laboral, para poder enfrentar el desafío a la apertura de nuevos mercados nacionales e internacionales y de esta manera alcanzar la eficiencia y garantizar la competitividad.

De acuerdo con lo que expresa Mejía & Bravo & Montoya, (2013), el conocimiento y la capacitación impartida a través de las áreas de talento humano, trasciende hacia una mínima parte del aparato productivo de los negocios, por ende un elevado porcentaje de profesionales no reciben este beneficio, debido a que no existen los canales de capacitación idóneos de transferencia de conocimiento para todos, pues no se ofrecen cursos, seminarios y talleres de manera frecuente; situación que puede ser originada por omisión o negligencia de la Gestión de los Gerentes de Talento Humano.

Se evidencia también que no existe un canal de capacitación del talento humano de parte de instituciones que tienen esta responsabilidad, entre la que se puede mencionar, la Cámara de Industrias de Guayaquil, este gremio aglutina a muchas empresas que desarrollan diferentes actividades y contribuyen al servicio de la comunidad y desarrollo productivo del país, en razón de que su aporte en diferentes ámbitos es significativo, como son el sector de la construcción, manufacturas, plásticos, farmacéuticas, alimentos, entre otras; por lo que necesitan estar en constante actualización de procesos, y procedimientos productivos, para minimizar costos y maximizar utilidades en la producción de diferentes áreas que son realizadas con el aporte del talento humano.

Cabe destacar que el Hospital Móvil 1¹, es una unidad hospitalaria de gran apoyo logístico y operacional para el hospital público Abel Gilbert Pontón, de la ciudad de Guayaquil, por ende su personal e infraestructura tiene que estar eficientemente operativa, para dar un servicio que cubra los estándares de calidad y de esta manera proporcionar una asistencia integral de salud.

¹Complejo hospitalario, que se compone de 4 tráileres y 4 tracto camiones, marca INTERNATIONAL 9400 I, los cuales tienen sistemas autónomos de generación eléctrica a través de generadores instalados en los respectivos vehículos, que atiende de manera provisoria a los heridos en el lugar

Desde este punto de vista se plantean las siguientes preguntas científicas, las mismas que direccionaron la investigación:

1. ¿Existe la necesidad de implementar un programa de Capacitación de Gestión por proceso, en modalidad virtual, para los funcionarios del Hospital Móvil N° 11?
¿Será factible implementar un programa de Capacitación de Gestión por proceso?
2. ¿Cuáles son las condiciones para diseñar un plan de capacitación que permita la identificación y gestión de los Procesos Clave?
3. ¿Es necesario diseñar una plataforma online para la ejecución del Programa de Capacitación dirigida a los funcionarios del Hospital Móvil N° 11?

Los profesionales en gestión del talento humano tienen el compromiso de proporcionar un mejoramiento continuo, a través de los recursos tecnológicos que brinden las mismas oportunidades a todos, por tal razón el presente estudio plantea formular un Plan Integral de Capacitación orientado a la implantación del SGC ISO 9001-2008 para el Hospital Móvil N° 1, utilizando canales de capacitación virtual. El documento está estructurado por capítulos que se describen a continuación:

En el Capítulo I, se analizó el marco referencial de la Organización, antecedentes, Planteamiento del Problema y Objetivos.

En el Capítulo II, comprende el Marco Teórico, se define conceptos importantes sobre la gestión del talento humano y sus principales autores contemporáneos en técnicas actualizadas; así como la base legal vigente en este ámbito, aplicada en el sector público.

En el Capítulo III, se presenta un análisis de la Metodología, el tipo de Investigación, Técnicas de la Investigación, Población y Muestra, desarrollo Metodológico y análisis de resultados.

En el Capítulo IV, se estructura el Levantamiento de la estructura de Procesos, formación del equipo y Planificación de trabajo, identificación de los procesos, mapas de procesos y su respectiva descripción.

En el Capítulo V, se estructura el diseño del programa de formación en modalidad E-Learning, se plantean los objetivos, factibilidad de aplicación, el plan del curso, módulo de capacitación de Procesos, los respectivos Flujograma, identificación de los procesos. Finalmente se muestran las Conclusiones, Recomendaciones, Bibliografía y Anexos.

CAPITULO I

1. Marco de Referencia

1.1 Antecedentes

Ante la demanda de servicios hospitalarios surge la necesidad de incorporar las unidades móviles para que se unan a la red de salud, es así que cumpliendo con todos los sustentos debidamente descritos para que la contratación se realice, el Doctor Gerardo Lemos, director de Servicios de Salud del MSP, emite el memorando SSS-10-0549, con fecha del 17 de marzo de 2011, para la contratación con la compañía *Genssapiens Asesores Solysum* de los Estados Unidos de Norte América. mediante un certificado en el que *Med-1 Partners* la autoriza a importar y vender sus productos en Ecuador, y que 18 días después le permitió ofertar dos hospitales móviles al MSP.

Según datos que reposan en El Hospital Móvil No.1 este, inició la atención al público el 20 de junio de 2011. La primera ubicación fue en la explanada del Estadio Modelo en la ciudad de Guayaquil, donde permaneció hasta el 16 de julio y realizó 8.251 atenciones, entre ellas, 220 intervenciones quirúrgicas de baja y mediana complejidad.

Las Unidades Móviles Quirúrgicas y de apoyo al Diagnóstico Oncológico, están distribuidas en las diferentes provincias del país, y son desplazadas de acuerdo a las necesidades. Cabe destacar que estas unidades están listas para atender en situaciones de desastres naturales o emergencias sanitarias que se presentaren en el país, según lo afirma MSP., en el informe de Evaluación del I Semestre 2012 de las Unidades Móviles de Salud, lo cual se enmarca dentro del Plan Nacional de Desarrollo, denominado Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017.

El Hospital Móvil Nro. 1 es un complejo hospitalario, que se compone de 4 tráileres y 4 tracto camiones, marca INTERNATIONAL 9400 I, los cuales tienen sistemas autónomos de generación eléctrica a través de generadores instalados en los respectivos vehículos y con una capacidad aproximada de generación 156 (2U) y 125(2U) KVA respectivamente. Cabe señalar que los tráileres de cocina/lavandería y Bodega, disponen de su propio generador de 25KVA cada uno.

Los tráileres tienen un sistema de nivelación hidráulico para la estabilidad de los mismos en el terreno donde se asienten. Vienen dotados de reservorios de agua potable o clorada, de aprox. 320 galones, el tráiler principal, el de farmacia 60 galones y el de cocina/lavandería, 6 tanques de 98 galones.

El sistema de desagüe de aguas de los contenedores es diferenciado; existen tanques recolectores de “aguas grises” (las que vienen de los lavatorios) y “aguas negras” (las que vienen de los retretes). En el contenedor principal (quirófano/postoperatorio), hay 2 tanques de aprox. 300 galones, en el tráiler de farmacia hay un tanque para agua gris de 60 galones y uno para agua negra de 50 galones; en la cocina/lavandería hay 3 tanques para agua gris: de 444, 365 y 94 galones respectivamente y 2 para agua negra, de 56 galones.

El Complejo hospitalario viene equipado con 2 carpas, cuya cubierta es fabricada en SNAYDER VINIL 100%, color blanco L-13, retardante a la flama, con excelente protección a los rayos UV, con cubiertas laterales que poseen ventanas intercaladas y con canalizaciones para drenaje de aguas lluvias; con una estructura desmontable, articulada, antisísmica, de aluminio reforzado. Las medidas de la carpa principal, donde se ofertan los servicios médico-quirúrgicos tienen 29 mts de largo x 22.5 mts de ancho. La segunda carpa se despliega del contenedor cocina/lavandería y mide 17.8 mts de largo x 6.5 mts de ancho, con iguales especificaciones técnicas que la anterior.

Se dispone actualmente en la base donde se encuentra desplegado el hospital con un área de 12m² para realizar el depósito de los desechos hospitalarios comunes, infecciosos, reciclables, propios del manejo adecuado mediante estándares de la dirección nacional del medio ambiente. Este terreno cuenta con una estructura de baterías sanitarias fijas, para el uso de pacientes y del personal del hospital. Así como también la cisterna de recolección de las aguas negras, que reciben el tratamiento y disposición final por medio de una empresa externalizada y autorizada por el SNMA. El tráiler principal está fabricado en base a una plataforma cama baja de doble eje que soporta una carga mínima de 30 toneladas de peso. La carrocería está construida en perfil laminado ACTM A36. Este contenedor tiene la capacidad de extender y contraer su estructura a través de un sistema hidráulico telescópico para montar ahí el área de quirófanos, postoperatorio y terapia intensiva.

El área de quirófano tiene una central de oxígeno automatizada para uso externo e interno; sistema de vacío y central de monitoreo de pacientes. Cuenta en su interior con un área de quirófano con 2 plataformas para intervención quirúrgica simultánea; 10 camas de postoperatorio, 4 de ellas cumplen con parámetros de cubículos de terapia intensiva por su equipamiento con ventiladores mecánicos, monitoreo con pantalla digital multiparámetros marca Phillips, acondicionamiento térmico, Central de monitoreo, 4 camas ginecológicas y un cunero. La carpa central posee un equipamiento de climatización portátil que abastece a través de 4 difusores de aire, a los diferentes compartimentos que existen en el interior de la carpa. Además cada contenedor tiene su propio sistema de climatización, excepto el contenedor bodega.

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

1.2 Planteamiento del Problema

Al realizar las respectivas observaciones en las diferentes áreas del Hospital Móvil N° 1, se pudo detectar como problema principal que el área de talento humano no ha implementado una gestión por procesos, lo que limita y retrasa la atención a los pacientes que asisten a este centro de salud, esto ocasiona muchos inconvenientes, toda vez que, en algunos casos los pacientes no son atendidos oportunamente; lo que genera un bajo rendimiento e inconvenientes para la organización.

Al no existir los canales de capacitación idóneos de transferencia de conocimiento y actualizaciones a través de los recursos tecnológicos, las instituciones presentarán dificultades en el desenvolvimiento de sus labores, pues su rendimiento será mediocre en

relación a las instituciones cuyos trabajadores que están debidamente capacitados, lo cual se evidencia en el nivel de productividad.

Ante las dificultades que se presentan en el Hospital Móvil N° 1 en lo concerniente al procedimiento que el personal médico debe seguir para realizar sus labores diarias, surge la necesidad de implementar un canal de capacitación que facilite la organización de manera permanente, para minimizar costos, maximizar agilidad en la atención a los pacientes y así mejorar el proceso de producción.

1.3 Objetivo General

Implantar la Gestión por Procesos e impulsar una futura certificación en el SGC ISO 9001:2008, a través del diseño de un Programa de Capacitación en una plataforma E-learning.

1.4 Objetivos Específicos

- ✓ Establecer un programa de capacitación al personal de enfermería, para mejorar los procesos en la atención a los pacientes.

- ✓ Implantar un programa de capacitación, mediante una plataforma online

Por lo antes descrito, el presente estudio justifica su realización porque existe la necesidad de proponer canales de capacitación alineados a la organización e implementación de planes estratégicos para la empresa, como es el caso del talento humano que labora en el Hospital Móvil N° 1, en razón de dar solución a la problemática planteada, y convertir esta debilidad en una fortaleza que favorezca el servicio que estos profesionales de la salud ofrecen a la comunidad.

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 La Gestión del Talento Humano

La Gestión del Talento Humano ha sido incorporada para gestionar procesos, cuyo fin es lograr resultados positivos para la organización, por tal razón es importante comprender su valor, pues permite lograr la innovación, mayor compromiso en su desempeño, lo que contribuye a maximizar su producción y alcanzar altos niveles de competitividad en las empresas.

(Rodríguez, 2008, p.9), concluye que:

Gestionar el Talento Humano se ha convertido en la clave para el éxito empresarial, ya que sin él, sería prácticamente imposible enfrentar las exigencias actuales y futuras del mercado, gestionarlo es el reto principal que tienen que afrontar, para ello es necesario incorporar una visión más integradora en la mentalidad de los directivos y trabajadores de las diferentes Organizaciones y siempre pensar que las propuestas metodológicas que se utilicen deben implementarse en su totalidad para lograr la sinergia funcional del proceso. Una vez logrado esto lo que resta es dirigir el Talento hacia el destino de impacto deseado y con ello se obtendrán los resultados deseados.

En este sentido el autor destaca la relevancia que tiene la Gestión del Talento Humano, para enfrentar el escenario empresarial tan cambiante, donde la tecnología constantemente presenta innovaciones; en tal virtud la estructura organizacional de toda institución debe promover capacitaciones con especialistas, a fin de plantear estrategias metodológicas que provoquen la mejora de los procesos de la organización, para que esta pueda enfrentar los retos que se le presentan y lograr resultados positivos, atendiendo las característica de la gestión que ayude a mejorar los servicios..

Como consecuencia es preciso lograr un equilibrio entre las necesidades de capital humano y la fuerza del trabajo, que facilite el desenvolvimiento para que se pueda cumplir con las expectativas proyectadas. Un factor elemental para el éxito de las organizaciones es la contribución de los conocimientos e ideas innovadoras que con la participación activa basada en la democracia y cooperación, permita el cumplimiento de las metas organizacionales.

2.2 Gestión de Procesos Operativos

La Gestión de Procesos (GP), es la herramienta que permite analizar y delimitar las principales actividades, para establecer las mejoras de calidad. Permiten medir de manera periódica los indicadores que informan sobre la situación permanente de dichos procesos. Las autoridades sanitarias preocupadas por prestar una mejor atención, ya han implementado gestión de procesos en la Atención Primaria y Especializada.

Hoy por hoy, existe la necesidad de considerar los procesos en el área estructural, en razón de permitir a los especialistas implantar las medidas necesarias, para minimizar las ineficiencias que, repercuten en la salud de los pacientes. Es importante que todos los profesionales direccionen su labor para satisfacer las necesidades y expectativas del paciente con una atención de calidad.

ISO 9000 define proceso como: “Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”. En otras palabras, un proceso son actividades secuenciadas, cuyo fin es lograr un objetivo.

2.2.1 Niveles de procesos

Los niveles de procesos varían de acuerdo con el tamaño de la organización y podrían ser los siguientes: Alta Dirección, Dirección Intermedia, Mando Intermedio

Como ya fue aclarado en los párrafos previos, los procesos son las actividades claves requeridas para manejar una organización, por lo que es necesario establecer la jerarquía de proceso. De acuerdo a lo que describe (Pérez, 2010) se deben considerar los siguientes niveles: nivel macro-proceso y nivel proceso.

Nivel macro-proceso.- Es una representación ya definida, de los procesos que desarrolla la organización en su conjunto. Este es el caso del Sistema Nacional de Salud ecuatoriana que presenta una estructura organizacional por procesos, lo cual es positivo por cuanto permite conocer de forma sistemática a la organización, además facilita la

interacción entre las diferentes áreas y el trabajo en equipo, lo que conduce a la búsqueda de soluciones de los problemas comunes que suelen presentarse en la organización.

Nivel proceso.- En los establecimientos de salud, a este nivel corresponde un proceso de atención concreta, es decir que se representa la forma en que se deben hacer las actividades y delegar responsabilidades. Este nivel está basado en la identificación, análisis, definición, monitoreo-evaluación de los procesos de la organización. A continuación se detalla la estructura organizacional por proceso de la Dirección Provincial de Salud.

2.2.2 Determinación de los Procesos

Todo proceso se encuentra al alcance del Sistema de Gestión de Calidad y tiene como fin brindar al cliente/usuario un servicio correcto que satisfaga sus expectativas, con el mejor rendimiento tanto en costo, servicio y calidad, Por tal razón el procedimiento es la forma concreta de llevar a término un proceso, los resultados dependen de la capacidad y conocimientos de las personas involucradas, así también como de los recursos con que cuenta la organización.

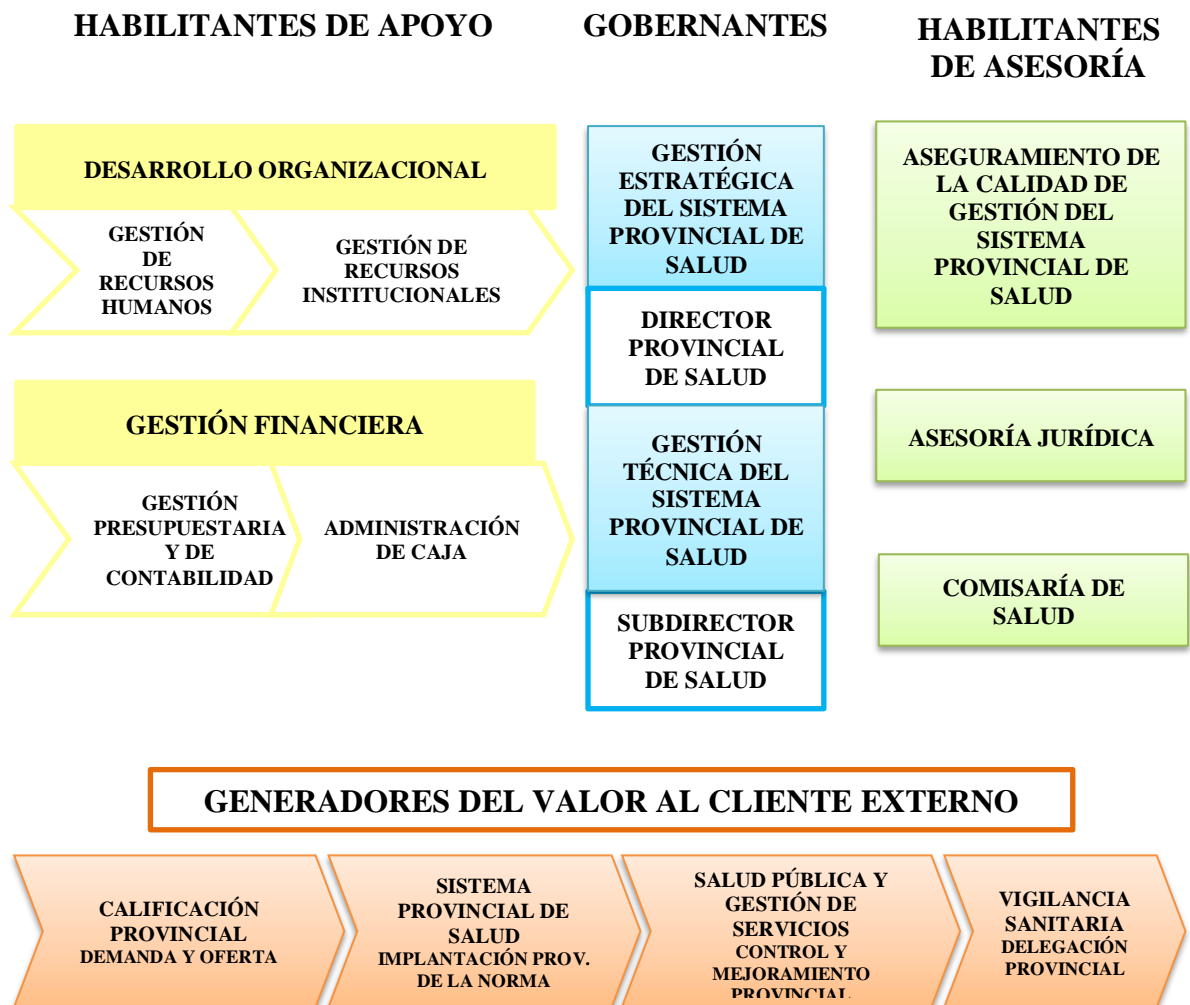
Para determinar los procesos es necesario considerar varios criterios, en este caso se lo realizará en referencia a procesos estratégicos, claves y de apoyo. En el caso de los servicios de salud, los procesos claves son los que están inmersos directamente a la atención médica del paciente, por ejemplo se puede citar el proceso a seguir en el área de la unidad de emergencia:

FUNCIONES	ORGANO QUE INTERVIENEN	PRODUCTOS ESPERADOS	PROCESOS
•Brindar atención de emergencia	•Unidad de Emergencia	•Atención oportuna del paciente	•Proceso de atención de emergencias

Esquema N° 1: Determinación de los Procesos
Fuente: Ministerio de Salud Pública (2015)
Adaptado por: Los Autores

En el presente estudio se consideró la estructura Organizacional por Procesos de la Dirección Provincial de Salud, el mismo que sirvió para facilitar la comprensión integral y la localización de puntos que requieren mejora.

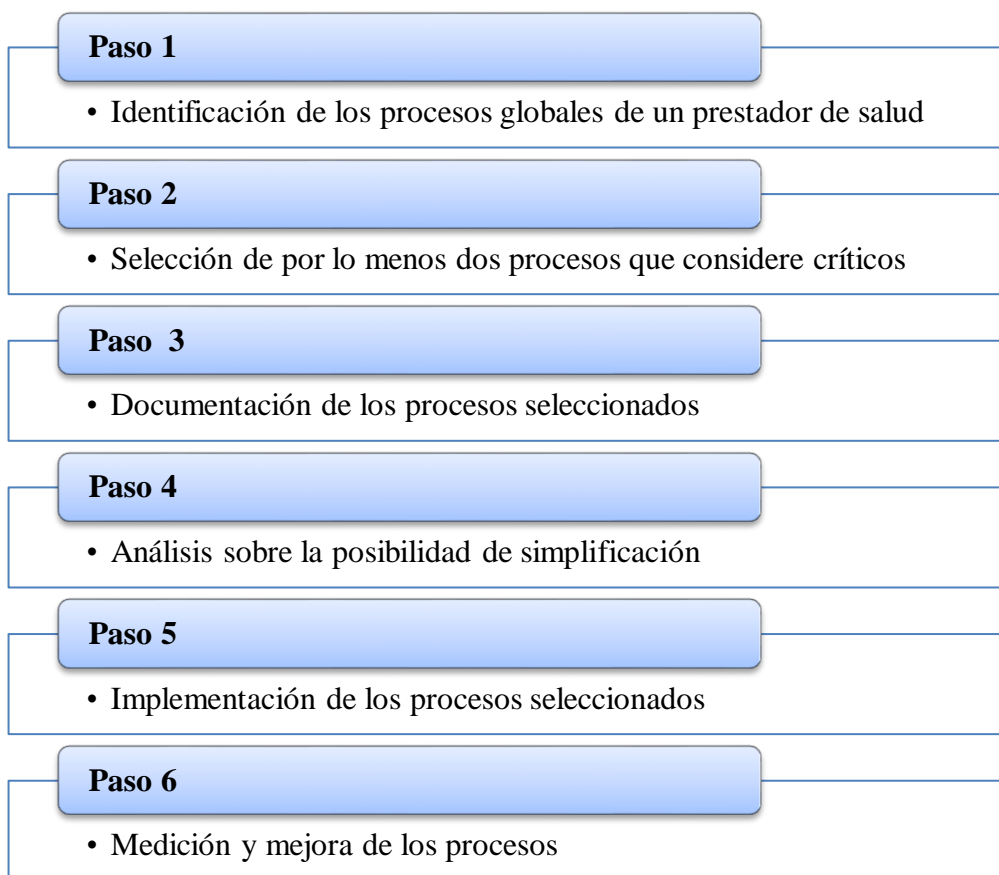
MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL POR PROCESOS-DIRECCIÓN
PROVINCIAL DE SALUD



Esquema N° 2: Estructura organizacional por procesos
Fuente: Ministerio de Salud Pública (2011:52)

2.2.3 Análisis y mejora de los procesos críticos

(Paganini & Arrondo, 2011:4), consideran importante seis pasos para la documentación, análisis y mejora de los procesos crítico en un centro de salud.



Esquema N° 3: Análisis y mejora de los procesos críticos

Fuente: Paganini & Arrondo, 2011)

Adaptado por: Los Autores

Identificación de los procesos de un prestador de salud.- Identifica los procesos que realiza cotidianamente un prestador de salud, mediante el diagrama de un mapa el mismo que debe ser adaptado de acuerdo al departamento o a la actividad que realiza, cuando se realiza el control de infecciones, por ejemplo se pueden identificar varias actividades que contribuyen al logro del objetivo propuesto, estas pueden iniciar por el control que efectúa el comité de infecciones, el infectólogo, área de enfermería, mucamas, entre otros prestadores. Como se puede observar, un proceso generalmente no comienza y termina en un sector, sino que cruza por diferentes áreas.

Selección procesos que considere críticos.- Luego de identificar los procesos, se debe prestar atención a los puntos críticos, con el fin de mejorar la calidad de atención. Cabe mencionar que estos conllevan riesgos en diferentes ámbitos por lo que deben ser monitoreados. Entre los procesos críticos se pueden mencionar: Procesos de internación,

cirugía, guardia, seguridad del paciente y su familia, historias clínicas, insumos, información, recursos humanos, auditoría interna.

Documentación de los procesos seleccionados,- Identificados los procesos críticos, es necesario investigar cómo se realiza cada uno de ellos, para proceder a documentarlos. La información puede ser obtenida a través de entrevistas abiertas, observación o mediante la descripción del el proceso del cual participa el persona.

Análisis sobre la posibilidad de simplificación.- La información documentada facilita la revisión y esto a su vez permite identificar actividades que podrían ser mejoradas para lograr la eficacia y calidad.

Ejecución de los procesos seleccionados.- Una vez seleccionados los procesos, deben ser socializados para luego difundirlos, las capacitación y entrenamiento del personal tiene relevante importancia, para su correcta ejecución.

Medición y mejora de los procesos.- La gestión por procesos tiene como fin la mejora continua. Por tal razón las mejoras deben ser orientadas a lograr la perfección el proceso, disminuir costos, tiempo e incrementar la capacidad, seguridad y satisfacción del paciente y su familia. Para realizar este análisis, se sugiere apoyarse en herramientas gráficas, mapas de procesos, capacitaciones virtuales que permitan lograr el éxito

2.3 Análisis de los canales de capacitación de la empresa

La aplicación de un plan integral de capacitación, debidamente estructurado y constituido con temática necesaria para el personal, surge como alternativa para fortalecer las capacidades de la atención al usuario y de esta manera superar los diferentes inconvenientes o problemas que suelen presentarse durante el cumplimiento de diferentes actividades laborales.

Es esencial determinar los canales de capacitación que se ha de aplicar, la estructura en la que estará basado; por ejemplo la comunicación en las diferentes etapas es fundamental, los recursos tecnológicos (TICs) como herramientas básicas para proporcionar información de la empresa a los empleados, en razón de que permitirá hacerlo

con efectividad y en menor tiempo, las actividades estarán desarrolladas en base a la Gestión de Calidad Total.

Los programas de capacitación pueden desarrollarse a través de dos modalidades básicas, semi-presencial y a distancia, bajo el control, seguimiento y evaluación, de conocimiento, de nuevos enfoques de atención y servicios de salud. Las clases podrán ser dictadas por funcionarios del hospital, conferencistas especializados, videos, este tipo de capacitaciones favorecen el trabajo en equipo, direccionado por tutores y el asistente tecnológico.

2.3.1 Trascendencia de la Capacitación del Talento Humano

Actualmente la capacitación del talento humano es la afirmación a la necesidad de las instituciones o empresas de contar con una mano de obra calificada y productiva. La obsolescencia, así mismo es uno de los argumentos por el cual las instituciones se esmeran por capacitar a su personal, pues ésta gestiona actualizar sus discernimientos con los nuevos métodos y técnicas de trabajo que avalan eficacia.

Para el autor (Chiavenato, 2007, p.390)

La detección de las necesidades es la primera etapa de la capacitación y se refiere al diagnóstico preliminar que se precisa hacer. La detección de las necesidades de capacitación se puede efectuar considerando tres niveles de análisis: 1) Nivel de análisis de toda la organización: en el sistema organizacional, 2) Nivel de análisis de los recursos humanos: el sistema de capacitación y 3) Nivel de análisis de las operaciones y tareas.

Para las organizaciones y empresas, la capacitación del talento humano debe ser trascendental, debido a que contribuye al adelanto personal y profesional de los sujetos a la vez que origina beneficios significativos para la empresa, por tal razón la adquisición de nuevos conocimientos adquieren una fuerte importancia, en virtud de que el personal es más competitivo dentro de la organización, porque los pone en práctica en cada uno de los procedimientos establecidos.

Sin duda alguna la capacitación, permite el desarrollo de habilidades y creatividad del capital humano, por ese motivo que se debe gestionar adecuadamente los respectivos entrenamientos.

2.3.2 Ventajas de la Capacitación

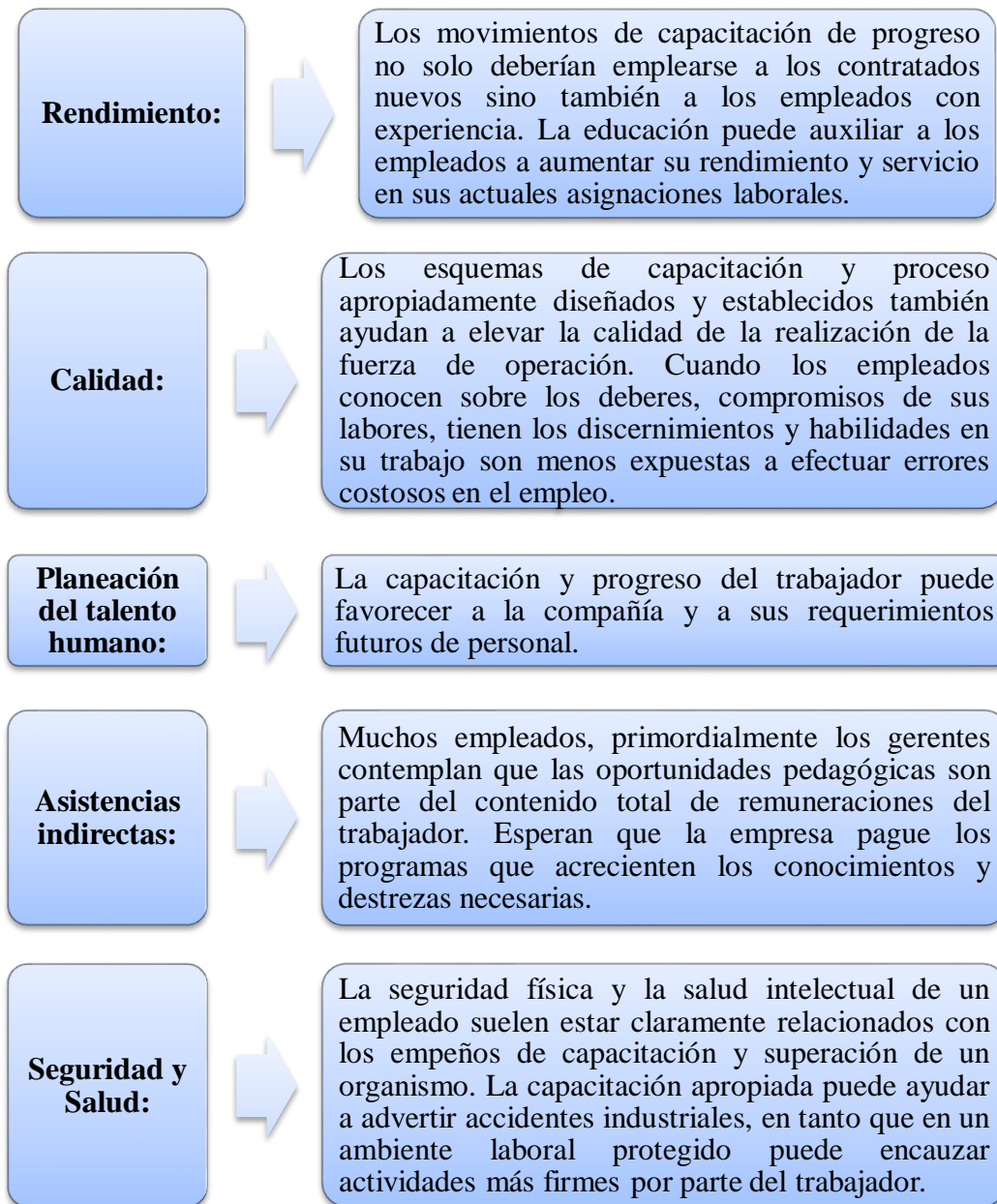
La capacitación a todos los grados compone una de las principales inversiones en talento humano y una de las primordiales fuentes de satisfacción para el empleado y la organización.

Según (León, 2010, p.24) La capacitación a las organizaciones ofrecen las siguientes ventajas:

- ✓ Incrementa el conocimiento del puesto a todos los horizontes.
- ✓ Empuja a más rentabilidad y a actitudes más efectivas.
- ✓ Establece mejor imagen.
- ✓ Se origina la comunicación a todo el organismo.
- ✓ Mejora la conexión jefes-subordinados.
- ✓ Se aligera la toma de decisiones y la salida de problemas.
- ✓ Disminuye la tensión y admite el manejo de áreas de problemas.
- ✓ Ayuda a la formación de líderes y directores.
- ✓ Origina el adelanto con vistas a la promoción.
- ✓ Los beneficios de la capacitación al personal son:
- ✓ Contribuye efectivamente en el manejo de aprietos y tensiones.
- ✓ Fomenta la confianza, la posición y el desarrollo.
- ✓ Remonta el nivel de complacencia con el puesto.
- ✓ Forja líderes y perfecciona las aptitudes expresivas.
- ✓ Aparta los temores a la incapacidad o la ignorancia propia.
- ✓ Accede el logro de metas especiales.
- ✓ Despliega un sentido de adelanto en numerosos campos.

Como es evidente, las organizaciones deben implementar acciones que desarrollen al personal y no necesariamente se lo puede realizar a través de cursos directos, porque existen muchas maneras de preparación, entre las que sobresalen en los actuales momentos, están las capacitaciones virtuales, que ofrecen grandes ventajas, como; la disponibilidad de horario, accesibilidad, la educación virtual fortalece la capacidad del pensamiento crítico.

2.3.3 Propósitos de la Capacitación



Esquema N° 4: Propósitos de la Capacitación

Fuente: (León, 2010)

Adaptado por: Los Autores

2.4 Las TIC como recursos tecnológicos de capacitación

Actualmente el uso de la tecnología es casi imprescindible en todos los campos de la ciencia, pues en múltiples actividades se constituyen en recursos que muchos profesionales utilizan en razón de que facilita el trabajo y rompe la barrera del tiempo. Desde la

aparición de internet se han realizado cambios vertiginosos, en el ámbito educativo, comercial, social y de la salud, muchas empresas contemporáneas utilizan la tecnología para alcanzar sus objetivos.

Introducir las nuevas tecnologías en el ámbito empresarial es un reto, en razón de que es un proceso de grandes cambios, lo cual requiere de responsabilidad y dedicación. Pero, sin duda alguna la aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en las organizaciones, aporta significativamente en el control de las actividades y ayuda a la toma decisiones, por lo que actualmente, se ha convertido en un componente central de las empresas que pretenden mantener su competitividad en el mercado.

Las tecnologías informáticas se desarrollan de diferentes maneras, una más sistemática que otras; por lo implican propuestas de capacitación, con costos muy reducidos. Las TIC involucran aprendizajes, pues al ofrecer una amplia plataforma cargada de información, es una estrategia de capacitación que se apoya en un conjunto de saberes para afrontar los procesos de enseñanza.

Las TIC pueden ser consideradas como una herramienta a la hora de diseñar planes de capacitación para diferentes ámbitos laborales, cuyo impacto es mayor en países en desarrollo, y los efectos han sido positivos sobre los niveles de productividad de las empresas, cabe mencionar que además de mejorar la productividad laboral, tienen incidencia directamente sobre el crecimiento económico de un país. Se puede contemplar efectos positivos sobre la inversión, el capital humano, el capital social, el comercio y salud.

El (Ministerio de telecomunicaciones y de la sociedad de la información, 2014:10) sostiene que: fomentar el desarrollo de una industria de la TIC, competente y generadora de empleos para la creación de productos y servicios tecnológicos, permite incrementar su contribución socioeconómica del país que impacta directamente sobre el desarrollo, En tal sentido, hay al menos tres conceptos implícitos en el modo en que construyen su vínculo que resulta necesario atender: la idea de conocimiento, de práctica y de distancia respecto de la tecnología, en todos estos casos los usos fructíferos y fluidos de las TIC requieren conocimientos previos.

La capacitación a través de las plataformas virtuales propicia situaciones que optimizan las actividades en la organización y favorece la producción. Un aspecto importante en este sentido es que se dispone la mejor manera de las tecnologías, ya que está al alcance de todos, lo que contempla una multiplicidad de usos posibles, por lo que es un recurso para la construcción del conocimiento, a través de los capacitadores mediante el diseño de una planificación institucional.

2.4.1 Estrategias de Capacitación Basadas en TIC

Diversos estudios realizados en diferentes países, demuestran que la implementación de las TIC es fundamental para generar mejoras y ser competitivos. No cabe duda que el desarrollo tecnológico contribuye a que una población consiga superar la brecha digital que imponen las TIC entre distintas organizaciones.

(Leibowicz, 2011, p.5)

Para que se apliquen las TIC de una manera efectiva que se refleje en un aumento de la productividad e innovación, es preciso que las empresas acompañen la incorporación de las tecnologías con definición de estrategias, de políticas de gestión y sistemas de organización del trabajo orientados a hacer visible procesos de comunicación y aprendizaje.

Desde esta perspectiva se podría decir que las empresas que implementen las TIC, fortalecerán su base empresarial, en el desarrollo de conocimientos y capacidades de su capital humano. Previo al análisis de diferentes factores que inciden en su aplicación, debido a que en las organizaciones intervienen factores tecnológicos y culturales que inciden en mayor o menor medida en la incorporación de las TIC. Entre los factores tecnológicos se encuentran los relativos a infraestructura, hardware, software, Internet y a programas informáticos. Los factores culturales hacen referencia a la alfabetización informática, o capacidad de utilizar las TIC para el desarrollo organizacional de aprendizaje e innovación.

2.5 Sistema E-Learning

Las actualizaciones tecnológicas, son sinónimos de innovaciones y cambios, su aplicación práctica es muy importante, por la facilidad que ofrecen para la realización de

muchas actividades, entre las que tienen una gran acogida es el sistema e-learning, por las facilidades y oportunidades que estas brindan.

E-Learning es una plataforma o campus virtual, que brinda facilidad de capacitación a distancia, esta metodología ha revolucionado tanto en el campo empresarial, como en el educativo, ofrece al usuario aulas virtuales, en el lugar que sea requerido con su respectivo tutor, su fácil acceso ofrece la ventaja de ingresar las veces que el usuario considera necesario.

Para (Babot I. E.-L., 2000, pág. 9)

El impacto de las nuevas tecnologías en la capacitación es muy grande y supone una completa revolución, pues con el uso de herramientas virtuales se puede estudiar y trabajar con flexibilidad de horarios y espacios. Los alumnos pueden adaptar el ritmo de estudio a su propia disponibilidad de tiempo y localización geográfica.

En la cita anterior se describe al sistema e-learning, como una oportunidad de capacitación, estas plataformas cuentan con un amplio número de herramientas, que han revolucionado el aprendizaje de una manera continua, por las facilidades de disponibilidad para los usuarios.

La diversidad de recursos que se pueden optar son muchos, varían según la necesidad del individuo, se pueden encontrar desde una página web con las clases ya preparadas hasta una video conferencia en el aula con el respectivo tutor, sin duda el profesional capacitado en esta área de la informática podrá vencer muchos obstáculos que se le presenten en su preparación continua, que es vital para alcanzar los estándares de calidad.

2.5.1 Aporte del E-Learning a la mejora de la enseñanza

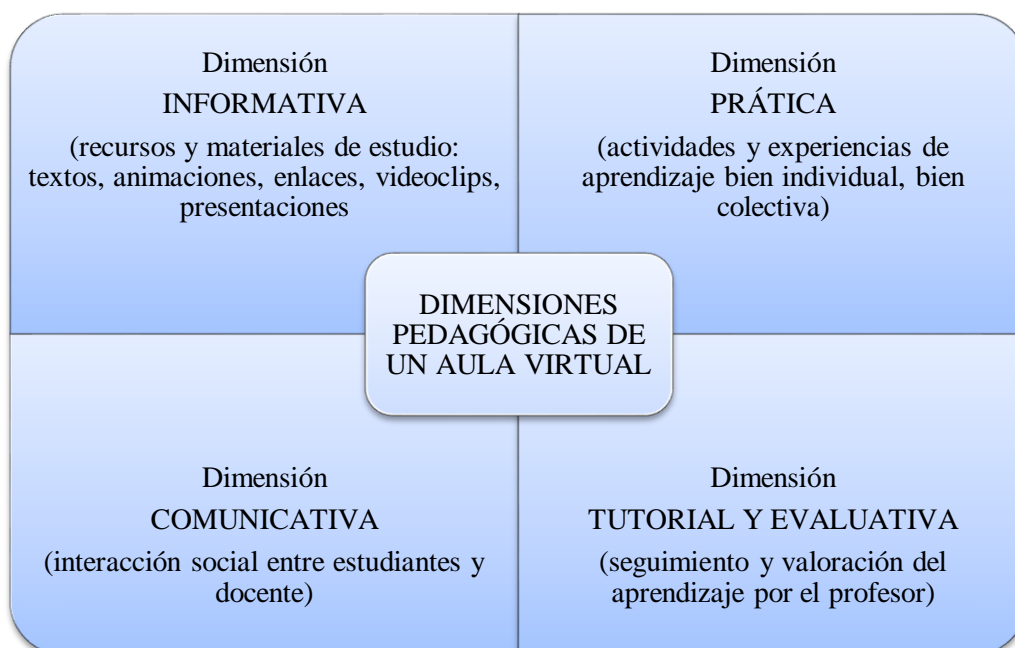
A nivel mundial el ámbito educativo ofrece nuevas posibilidades de aprendizaje, cuya aportación es significativa en lo que se refiere a innovación y calidad de enseñanza, en razón de ofrecer posibilidades de extender capacitaciones y adiestramiento en el lugar donde se encuentre la persona, ofrece acceso permanente, además de brindar fuentes informativas y recursos que facilitan la adquisición de conocimientos, este sistema permite incrementar la autonomía del individuo sobre su propio proceso de aprendizaje, uno de los puntos fuerte es la flexibilidad para el desarrollo de las actividades.

2.5.2 Las aulas virtuales como entornos de enseñanza-aprendizaje: características y dimensiones pedagógicas implicadas

El aula virtual, es el espacio o entorno creado virtualmente con la finalidad de que una persona obtenga experiencias de aprendizaje a través de recursos tecnológicos formativos bajo la supervisión e interacción con un asesor.

Como afirma (Turoff, 1995, p. 8) . “Una clase o aula virtual, es un entorno de enseñanza y aprendizaje inserto en un sistema de comunicación mediado por ordenador”.

En otras palabras, a través de ese entorno el individuo puede acceder y desarrollar una serie de acciones similares, que se ponen en práctica en el proceso de enseñanza presencial. Esto implica que el estudiante cuando accede a un aula virtual puede obtener experiencias o vivencias de situaciones de aprendizaje de forma similar, a lo que le ocurre en los escenarios presenciales, tales como: lectura de textos, planteamiento de preguntas, resolución de problemas, entrega de trabajos, tareas habituales en este tipo de aulas. Las aulas virtuales contienen cuatro dimensiones pedagógicas.



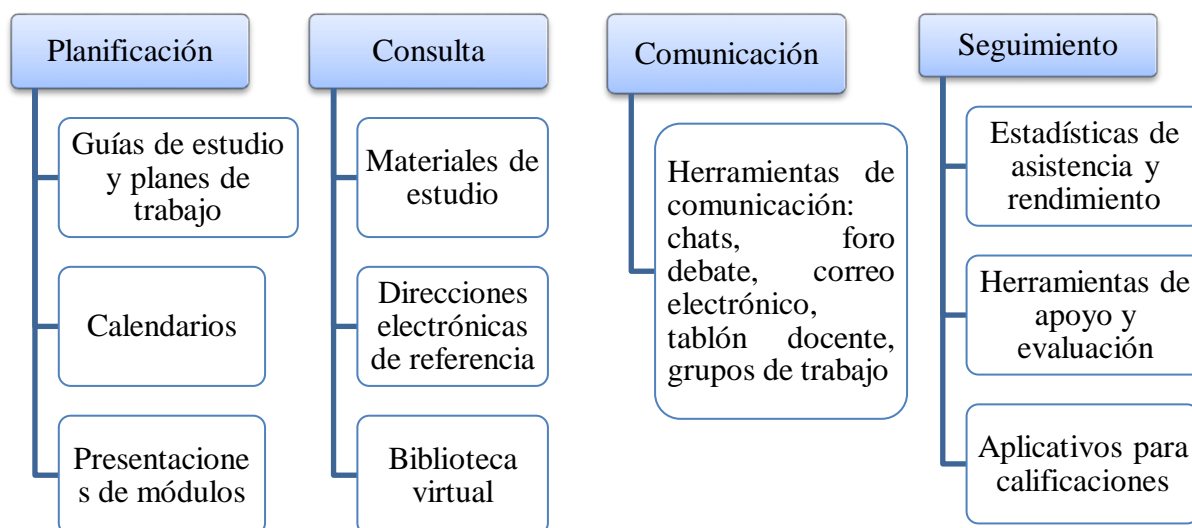
Esquema N° 5: Dimensiones pedagógicas de un aula virtual

Fuente: (Area & Adell, 2009)

Adactado por: Los Autores

2.5.3 Elementos de una clase virtual

(Barberá, 2008:11), sostiene que los elementos o componentes básicos que configuran un aula o clase virtuales son los siguientes: componentes de planificación, consulta, comunicación y seguimiento.



Esquema N° 6: Elementos de una clase virtual

Fuente Barberá, (2008)

Adaptado por: Los Autores

Actualmente las plataformas de *e-learning* son componentes básicos de los procesos de enseñanza/aprendizaje de casi todos los niveles educativos y empresariales. Estos escenarios son una realidad consolidada y aplicadas en la educación no formal, en el campo formativo ocupacional, en la educación de personas adultas, entre otras áreas. Tanto las administraciones públicas como las empresas privadas, las asociaciones y colectivos profesionales, instituciones educativas cuentan con esta modalidad educativa apoyada en Internet.

2.6 Empresas Contemporáneas

La sociedad actual está caracterizada por el auge del conocimiento científico-tecnológico, la globalización impone retos para los empresarios que pretenden lograr la pertinencia de sus empresas, ante esta situación surge la necesidad de realizar diseños de estrategias en relación con la proyección de sus intereses y es aquí donde radica la importancia de invertir en el desarrollo del talento humano, que garantice la flexibilidad y rentabilidad de la organización.

(Vasquez, 2010)

“El logro de la satisfacción de los clientes a través del establecimiento adecuado de todos sus requisitos y el cumplimiento de los mismos con procesos eficientes, que permita así a la organización ser competitiva en la industria y beneficie al cliente con precios razonables.”

Las empresas u organizaciones perduran y mantienen el éxito, porque innovan teórica y conceptualmente para lograr un desempeño de calidad, y de esta manera genera la confianza necesaria en los negocios y cultiva un auténtico sentido del trabajo cooperativo que permite cimentar y edificar su prosperidad a nivel social.

2.7 Gestión de Calidad

A mediados del siglo XIX surge la necesidad de utilizar normas de calidad para las empresas u organizaciones comerciales o de servicio, pues la producción aumenta de manera acelerada. Aunque en el territorio ecuatoriano la industrialización fue tardía, no obstante el mismo capitalismo absorbió a los pequeños países bajo las condiciones de producción estándar.

Las Normas ISO (Organización Internacional de Normalización) pertenecen a la federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de las Normas Internacionales, normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité. Las organizaciones internacionales, públicas y privadas, en coordinación con ISO, también participan y colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) en todas las materias de normalización electrotécnica.

(ISO 9001, 2008)

Son normas de sistema de gestión de la calidad que se han diseñado para complementarse entre sí, pero también pueden utilizarse de manera independiente. Está centrada en la eficacia del sistema de gestión de la calidad para satisfacer los requisitos del cliente. La certificación de esta norma permite alcanzar el cumplimiento de las exigencias de los clientes. Hoy en día para las empresas es una estrategia que le permite reconocimiento en el mercado, por lo que se ha vuelto la columna vertebral de las organizaciones. Requisito 1 Objeto y campo de aplicación.

Las normas de la serie ISO son aplicables tanto en un marco nacional como internacional. Las empresas, instituciones y organizaciones nacionales saben que la aplicación de estas normas es el camino para abrir oportunidades en nuevos mercados y mejorar su competitividad y de esta manera hacer frente a la globalización.

2.7.1 Importancia de las Normas ISO 9001 para las empresas

Por las garantías que ofrecen las normas ISO, han llamado la atención de muchas organizaciones, por lo que han sido implementadas.

(Toffel, 2014, p.2), sostiene que: "Las organizaciones que aplican la norma ISO tienen mayores tasas de supervivencia, de ventas y de crecimiento de puestos de trabajo".

Es decir que estas normas ofrecen ventajas, porque las empresas que cuentan con la certificación ISO, evidencian mayor competitividad en el mercado, lo cual permite obtener mayor rentabilidad, porque aumenta la satisfacción del cliente y esto a su vez garantiza estabilidad laboral para quienes laboran en la organización.

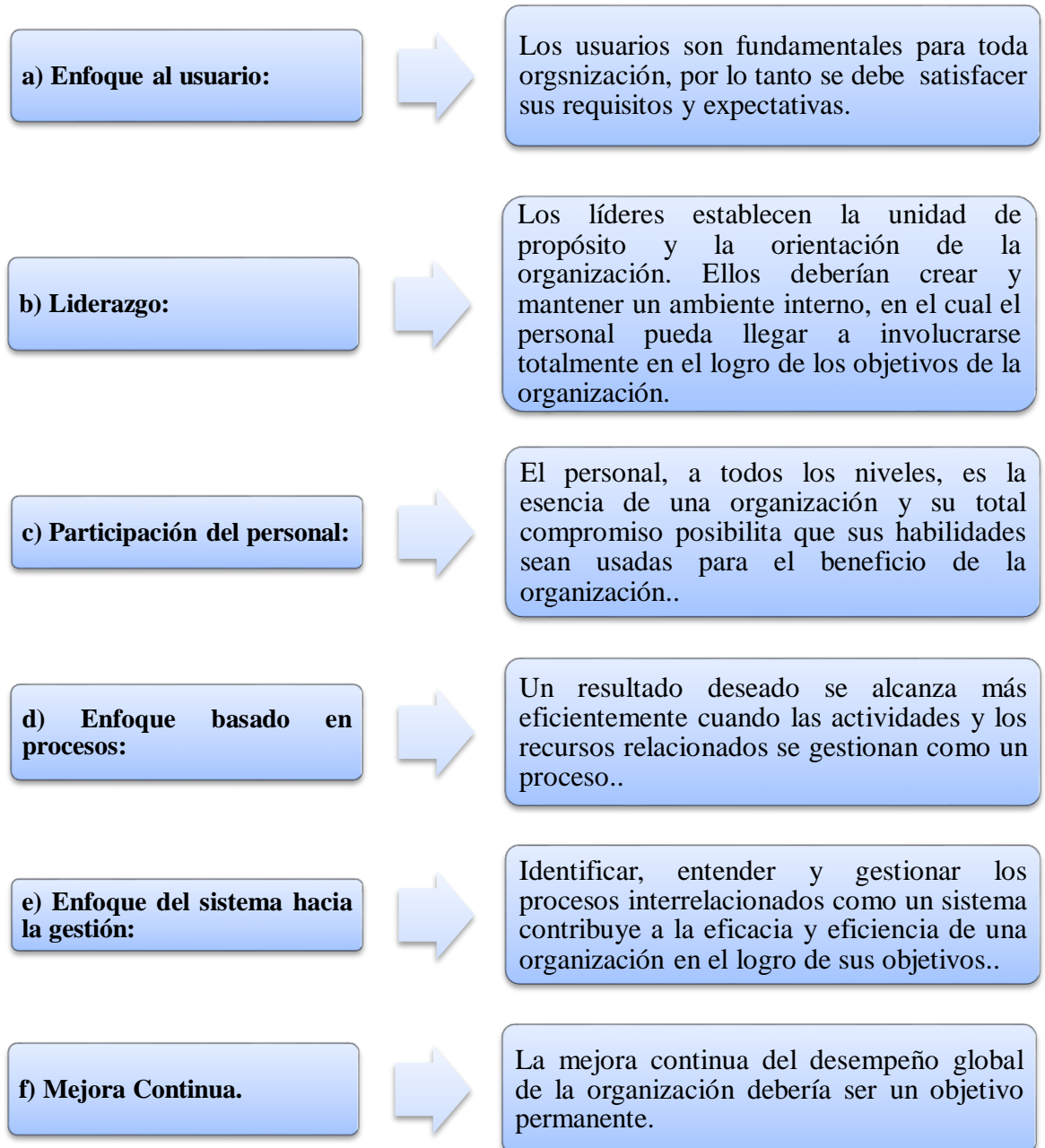
2.8 Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

Es la responsabilidad que tiene la organización en asegurar la satisfacción de las necesidades de sus clientes, mediante una buena y oportuna atención, que asegure total transparencia y cumplimiento de los objetivos. La planificación es el referente para mejorar continuamente el desempeño de los procesos, mediante la integración y comunicación asertiva dentro del entorno laboral enfocado a procesos, bajo un diseño de eficiencia y eficacia.

(ISO 9001, 2008) Define a la calidad como: "El grado en el que un conjunto de características inherente cumple con los requisitos". En otras palabras es la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes y los miembros de la organización, para lo cual se debe utilizar Recursos Humanos, materiales, tecnológicos entre otros.

2.8.1 Principio de Gestión de Calidad (SGC)

De acuerdo con las Normas ISO 9001, son ocho principios de Gestión de Calidad que pueden ser aplicados en las organizaciones para alcanzar un buen desempeño.



Esquema N° 7: Principio de (SGC)

Fuente: Normas ISO 9001

Adaptado por: Los Autores

2.8.2 Matriz de los requisitos de la Norma ISO 9001

	ISO 9001: REQUISITOS
Requisitos Generales	4.1- 4.2.2-5.5-5.5.1
Política	5.1-5.3-8.5.1
Identificación de peligro, aspectos ambientales	5.2-7.2.1-7.2.2
Requisitos Legales	5.2-7.2.1
Objetivos y programas	5.4.1-5.4.2-8.5.1
Recursos, funciones, responsabilidades	5.1-5.5.1-6.1-6.3
Competencia, formación y toma de conciencia	6.2.1-6.2.2
Comunicación, participación y consulta	5.5.3-7.2.3
Documentación	4.2.1
Control de documentos	4.2.3- 4.2.4
Control operacional	7.4.1-7.4.2-7.4.3-7.5.1-7.5.2
Preparación y respuestas ante emergencias	8.3
Medición y seguimiento de desempeño	8.1-8.2.3
Evaluación del cumplimiento legal	8.2.3
No conformidad, acción correctiva y preventiva	8.5.2-8.5.3
Control de Registros	4.2.4
Auditoría interna	8.2.2
Revisión por la dirección	5.1-5.6.1-5.6.2-5.6.3-8.5.1

Tabla N° 1: Requisitos de la Norma ISO 9001

Fuente: ISO 9001

Adaptado por: Los Autores

2.8.3 Requisitos a cumplir con la implementación de la norma ISO 9001:2008

Requisito # 4.2.2 Manual de la calidad: La aplicación del manual en el Hospital Móvil N° 1, accederá a direccionar la organización de manera efectiva, en razón de que señalará las funciones, tiempo y lugar donde debe cumplir las actividades cada miembro, El manual estará sujeto a política de calidad, objetivos que se deben alcanzar, y cada uno de los procedimientos que se deben efectuar.

Requisito # 4.2.3 Control de los documentos: Esto hace referencia a la aprobación, revisión, vigencia, disponibilidad, identificación y distribución adecuada de los documentos externos. La norma atribuye obligatoriedad de que los documentos de calidad vigentes se encuentren en el lugar de operación en donde sean necesarios.

Requisito # 4.2.4 Control de los registros: Este requisito enfatiza el rigor con que los registros deben ser realizados y conservados, con la finalidad de que se puedan utilizar como punto de partida para la mejora de la calidad y de esta manera pueda estar a disponibilidad del cliente.

Requisito # 5.2 Enfoque al cliente (paciente): La organización debe establecer un sistema que posibilite la satisfacción del paciente mediante el cumplimiento de los requerimientos que este propone

Requisito # 6.2 Recursos humanos: El cumplimiento de las funciones que le corresponde a cada uno de los trabajadores del Hospital Móvil N° 1, es el pilar fundamental para el éxito, por esta razón es imprescindible las actualizaciones que permitan ofrecer una atención de calidad.

Requisito # 6.3 Infraestructura: El entorno laboral influye en el desenvolvimiento de los miembros de la organización, por lo tanto se debe implementar procesos adecuados que faciliten el desarrollo de las actividades de manera eficiente.

Requisito # 8.2.1 Satisfacción del cliente (paciente): Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del paciente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Por lo que es necesario determinar los métodos para obtener y utilizar dicha información.

Requisito # 8.5 Mejora

Requisito # 8.5.1 Mejora continua: Es aplicable porque la mejora continua es la acción periódica que se debe realizar para aumentar la capacidad y cumplimiento de los

requisitos. La norma establece que la mejora continua debe ser un objetivo permanente de la organización, por lo que requiere que se disponga de la estructuración de procesos.

2.8.4 Objetivos Primordiales de las Normas ISO

- ✓ Armonizar las características de las tecnologías de producción entre diferentes países para evitar que las diferencias se conviertan en obstáculos o barreras para la exportación y el intercambio comercial.
- ✓ Las normas ISO permiten identificar las falencias de los procesos tradicionales en producción o servicios, y sirven para definir su secuencia e interacción, crea métodos de control, aplica sistemas de supervisión y documenta cada uno de los procedimientos de producción, de transformación o de servicios.
- ✓ Satisfacer los requerimientos de los clientes y evitan accidentes y errores de producción que perjudiquen la calidad de un producto o servicio.

2.8.5 Las ISO, el INEN y las Consultoras de Certificación en el Ecuador

El Instituto Ecuatoriano de Normalización INEN. Desde 1.995 ha participado como miembro de la ISO en los comités técnicos 176 y 207 que hacen relación con normas de calidad y medio ambiente (ISO 9000 Y 14.000) ². El INEN representa a la República del Ecuador ante los Organismos Internacionales, Regionales y Subregionales de Normalización.

Entre los principios de Normalización se destaca la facilidad que ofrece al comercio y a las empresas de servicios, a través del mejoramiento de la calidad, procura el rendimiento de los productos, el mejoramiento de la salud, seguridad y la protección ambiental, la reducción de desperdicios, a más de facilitar la compatibilidad e interoperabilidad de los bienes y servicios en razón de reducir costos e incrementar eficiencia.

²<http://gerenciadelacomunicacion1.blogspot.com/2012/04/normal-0-21-false-false-false-es-mx-x.html>

La oficina matriz del INEN está en la ciudad de Quito, cuenta con delegaciones Regionales en las provincias del Guayas, Azuay y Chimborazo, ha implantado programas de desarrollo de los laboratorios de certificación y Control de Calidad Industrial a través del Centro de Apoyo Tecnológico a la Industria CATI, ubicado en el valle de los Chillos, cuenta con una construcción de 2.200m² con proyección de edificación de 13.000 m²

El INEN, representa los diversos sistemas de la Gerencia de la calidad, cuya pretensión es lograr la certificación de calidad, en las empresas ecuatorianas, tanto en el área de servicios y producción, mediante aplicación de instrumentos normativos y etapas de evaluación, que permitirá alcanzar la competitividad en el mercado nacional e internacional. Las instituciones nacionales deberían contar con estas normas, en razón de que permitirá mejorar su competitividad, así como también las oportunidades en nuevos mercados.

2.9 Unidades y Hospitales Móviles de Salud

Al hacer referencia a las unidades móviles de salud se puede hablar de unidades móviles de salud general y unidades móviles de salud especializada, entendiéndose quirúrgicas y de diagnóstico oncológico. Mientras que los hospitales móviles puede pasar de un hospital básico a un hospital de especialidades según la complejidad de cirugías que se debe realizar.

Según el (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2008)

Son unidades prestadoras de salud con la característica de ser itinerantes en función de los tiempos y espacios donde prestan sus servicios de salud, se ubican en zonas que estén en emergencia y/o desastre o dando apoyo contingente; también ofertan sus servicios para poblaciones que habitan en parroquias rurales y urbano marginales donde no existen unidades fijas de salud, o zonas con población dispersa y brindar atención a los grupos priorizados de la población.

Con la implementación de los hospitales móviles se da prioridad a los sectores vulnerables, y así se cumple con el buen vivir de los ciudadanos, que es uno de los ejes prioritarios del proceso de transformación del sector de la salud, por tal razón su organización e implementación deben responder a las nuevas demandas y necesidades de la comunidad.

Según publicación del Correo Legal publicado el 26 de diciembre del 2013. Estas unidades fueron concebidas bajo el criterio: “facilitar el acceso de la población a los servicios de salud, con el fin de incrementar la cobertura de atención, teniendo como eje la participación organizada, generándose interacción y participación”.

Hacen referencias entre sí y con unidades de salud fijas, así como derivaciones y transferencias, según el cuadro clínico y la pertinencia del caso. Más no pueden hacer contra referencias, puesto que al ser de carácter itinerantes entre las zonas geográficas no permite tener una población de referencia y cobertura, sino que sus atenciones y acciones de salud son generadas bajo el criterio de atención espontánea y agendamiento de turno bajo el concepto de difusión previa y participación de la comunidad.

2.9.1 Planificación en un hospital móvil

El proceso de análisis para la identificación de los principales problemas que generan una operación ineficiente en el área de capacitación institucional, tienen que estar basado en un diagnóstico exigido de los elementos circundantes, además de sus componentes como son: Personal del Hospital Móvil 1, equipos y la propia asistencia que entrega este órgano como ente netamente de servicio médico destinado a cubrir las necesidades de la comunidad, de tal forma que se pueda resolver estas dificultades en base a las observaciones y frecuencia que se suscitan en la institución.

(Llewlyn, 2009, p. 88) Afirma:

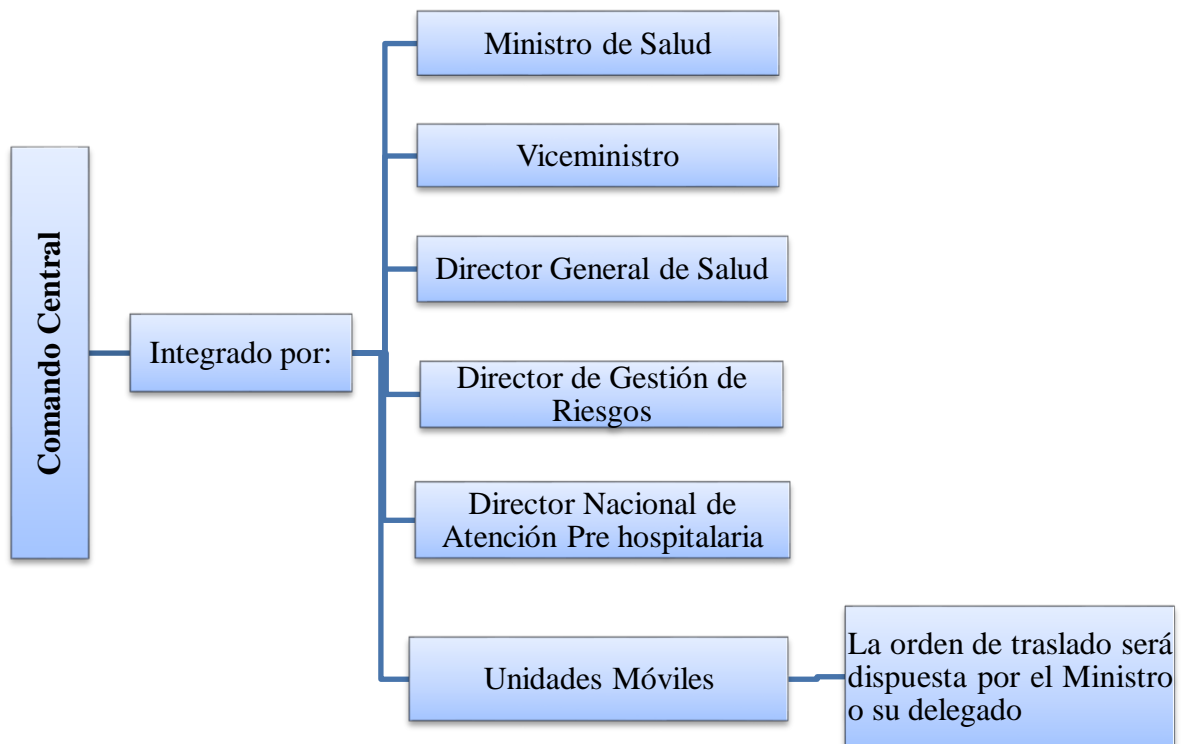
[...] Una de las primeras cuestiones a las que debe prestar gran atención la autoridad planificadora es la relativa al personal. Hay que asegurar más allá de toda duda razonable que se dispone o que podrá obtenerse personal médico, de enfermería y técnico en calidad y cantidad suficientes. Si el personal médico es eficaz, el de enfermería, el técnico y el de otras categorías, probablemente se sentirá atraído por la calidad del trabajo.

Tal afirmación citada en el párrafo anterior es veras, debido a que la eficiencia y capacidad del personal hospitalario es pilar fundamental para el buen funcionamiento, porque podría ser que el Hospital Móvil cuente con toda la infraestructura de punta y tecnología de última generación. Pero si no posee un personal cualificado, para hacer uso

de dichos recursos, este perdería prestigio porque la prestación de servicio sería de baja calidad, lo cual impide sacar provecho de los recursos que se poseen.

2.9.2 Gestión y Comunicación del Directorio

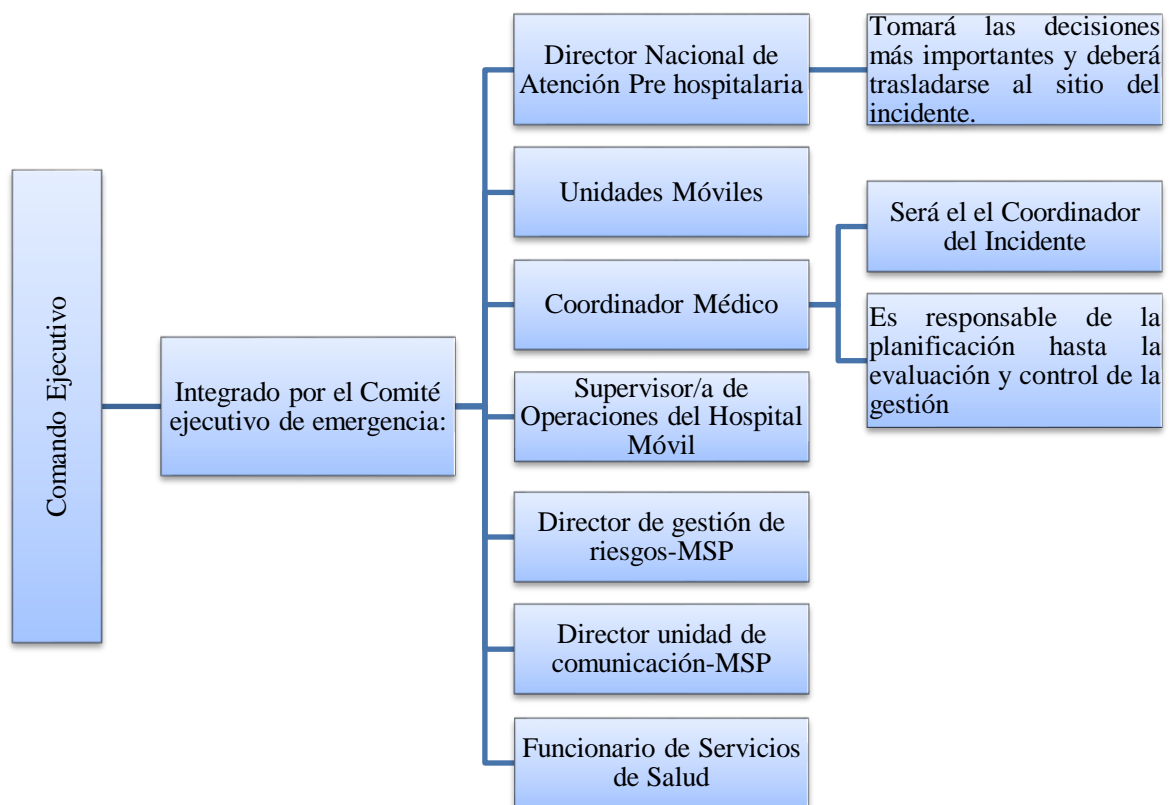
La movilidad de los hospitales está regentada por una organización modular, en la que los niveles de organización, coordinación y operación se expanden en función del tamaño y complejidad de cada misión que se debe cumplir. Estos elementos se estructuran de tal manera que permitan una cadena de mando, gestión y comunicación, estructurada por el Comando Central y Comando Ejecutivo:



Esquema N° 8: Comando Central

Fuente: Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2008

Adaptado por: Los autores



Esquema N° 9: Comando Ejecutivo

Fuente: Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2008

Adaptado por: Los autores

2.9.3 Proceso productivo (Servicios)

El Hospital Móvil N° 1, es un organismo que conforma el Ministerio de Salud Pública y cuya función fundamental es dar servicio de salud, como institución estaría clasificada como una empresa de servicios médicos y otros servicios de sanidad (CIU 9331), su estructura está asentada con infraestructura (tráiler móviles); personal médico, manejo de equipos basados en una unidad hospitalaria funcional.

Sus problemas como todo ente, radica en el punto donde se manejan recursos humanos, materiales y desperdicios anátomo-patológicos, están centrados en mayor o menor grado en las áreas de Quirófano y contenedores de basura, los mismos que no tienen un área específica de seguridad industrial y salud ocupacional que se encargue de estos temas, por lo que queda en manos de los servicios generales este tipo de trabajos, y por último en la medición y análisis de sus trabajos.

2.9.3.1 Servicios Médicos

El Hospital Móvil N°. 1 brinda atención de Emergencia, Medicina General, Pediatría, Cirugía General, Cirugía Pediátrica.

SERVICIOS	ESPECIALIDAD	NÚMERO DE CONSULTORIOS
CONSULTA EXTERNA	MEDICINA GENERAL	3
	PEDIATRÍA	2
	CIRUGÍA GENERAL	1
	CIRUGÍA PEDIÁTRICA	1

Tabla N° 2: Servicios Médicos

Fuente: Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2008

Adaptado por: Los autores

2.9.3.2 Unidad de Medicina Crítica

Terapia Intensiva.- cuenta con 4 camas con monitoreo permanente, multiparámetros, digitalizado. Sistema de climatización, 4 Ventiladores mecánicos digitales. Bombas de infusión continua. Central de monitoreo. (Ver Anexo No. 1).

Quirófano.- 2 máquinas de anestesia, digitalizada, con sistemas para ventilación desechables, 2 Monitores digitalizados multiparámetros. 2 plataformas hidráulicas tipo mesa poli-funcional, con acolchonamiento impermeable, que permiten realizar 2 intervenciones quirúrgicas simultáneamente. Sistema de ozonización. 2 Lámparas cielíticas, gavetas para depósito de insumos y material quirúrgico. (Ver Anexo N° 2).

2.9.4 Infraestructura

El Hospital Móvil N°. 1, cuenta con la infraestructura para atender especialidades como medicina general, pediatría, cirugía general y cirugía pediátrica. Tiene un área total

de: 91.4m² x 91.4m², para evitar peligros potenciales tales como: líneas eléctricas en alto, las ramas bajas de árboles, escombros en general que podrían ser llevadas por el viento y que además podrían obstaculizar que las señales satelitales de televisión y comunicación sean óptimas, su despliegue debe ser en lugares de gran extensión.

2.9.5 Aplicación de Tecnología y eliminación de desechos

Estos aspectos de las unidades hospitalarias móviles presentan graves inconvenientes, pues son muchos los recursos tecnológicos que deben ser manejados por personas especializadas, otro punto vulnerable son los desechos, que al no ser correctamente manipulados, podrían ocasionar serias dificultades para las personas que laboran en las distintas áreas del Hospital Móvil N° 1 y por ende esto se verá reflejado en el gasto que se ocasionará para el Estado o para la organización.

Ante estas responsabilidades que deben cumplir el personal. Es necesario que estén debidamente capacitados, cabe destacar que todo gasto que se realice en nombre de la preparación y adquisición de conocimientos debe ser considerado como una inversión, puesto que la adquisición de conocimientos permite al trabajador laborar de manera eficiente, lo cual dará mayor productividad.

Como consecuencia de lo detallado, es necesario destacar que esta investigación propone un plan integral el diseño de canales de capacitación para dinamizar el talento humano de la empresa contemporánea, a través del Hospital Móvil N° 1, la misma que administra y gestiona todas sus instancias.

2.10 Base Legal

La presente investigación está apoyada en la (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

Art.139.- El Estado impulsará la formación y capacitación para mejorar el acceso y calidad del empleo y las iniciativas de trabajo autónomo. El Estado velará por el respeto a los derechos laborales de las trabajadoras y trabajadores ecuatorianos en el exterior, y promoverá convenios y acuerdos con otros países para la regularización de tales trabajadores.

En este contexto los temas de estrategia laboral adquieren gran importancia. Se introducen políticas de flexibilidad laboral, que buscan fortalecer una mayor movilidad de la fuerza de trabajo. Se analizan temáticas relacionadas con empleo, salarios, contenido de los puestos de trabajo, capacitación y formación profesional, lo cual origina la transformación en los ejes basados en la investigación, desarrollo laboral y económico.

(Ley Orgánica de Educación Superior, 2010)

Art. 2.- Principios y fines de la Educación Superior.- La educación superior de carácter humanista, cultural y científica constituye un derecho de las personas y un bien público social que, de conformidad con la Constitución de la República, responderá al interés público y no estará al servicio de intereses individuales y corporativos.

Art. 4.- Derechos de las y los estudiantes.- Son derechos de las y los estudiantes los siguientes: literal g) Participar en el proceso de construcción, difusión y aplicación del conocimiento.

(Ley Orgánica de Salud, 2008) Consta en el Capítulo 1 de las Acciones de Salud.

Art. 1.- Las áreas de salud en coordinación con los gobiernos seccionales autónomos impulsarán acciones de promoción de la salud en el ámbito de su territorio, orientadas a la creación de espacios saludables, tales como escuelas, comunidades, municipios y entornos saludables.

Todas estas acciones requieren de la participación interinstitucional, intersectorial y de la población en general y están dirigidas a alcanzar una cultura por la salud y la vida que implica obligatoriedad de acciones individuales y colectivas con mecanismos eficaces como la veeduría ciudadana y rendición de cuentas, entre otros.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1 Modalidad Básica de la Investigación

La metodología a manejarse estuvo alineada en el ámbito de la salud, con un enfoque cualitativo - cuantitativo, está direccionada al conocimiento de la labor de los prestadores de servicios médicos que se ofrecen en el Hospital Móvil N° 1, de la ciudad de Guayaquil,

Cualitativa porque fue necesario ampliar conocimientos sobre las actividades que realizan en la empresa (H.M)³.

Cuantitativa porque permitió examinar los datos de manera numérica y exponer una interpretación de los resultados.

3.2 Tipos de investigación

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

Investigación de Campo: Permitted ir al lugar de los hechos para constatar la realidad de la organización.

Exploratoria: Fue necesaria en las etapas iniciales del proceso de la toma de decisiones. Usualmente, este tipo de investigación fue diseñado para obtener un análisis preliminar de la situación con un mínimo de costo y tiempo.

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

³ Hospital Móvil

3.3 Operacionalización de Variables

Variable independiente: Plan Integral de Capacitación para el Hospital Móvil N° 1.

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Es un conjunto de acciones formativas orientadas a corregir factores que influyen negativamente en la productividad y dirigidas a la mejora de las competencias.	Aprendizaje y Crecimiento	Mejoramiento	¿El desarrollo de estrategias permite el logro de la competitividad?	Entrevistas
	Trabajo en equipo	Democracia Laboral	¿El trabajo en equipo permite alcanzar la eficiencia de la Organización?	
	Motivación	Confianza	¿La motivación incentiva al trabajo?	

Tabla N° 3: Variable Independiente

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: Los Autores

Variable Dependiente: Canales de Capacitación para dinamizar el Talento Humano de la Empresa Contemporánea.

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Son herramientas para lograr ventajas competitivas, pues permite desarrollar habilidades para que los recursos humanos de la empresa sean funcionales.	Selección de Personal	Determinación de Funciones	¿Se delega funciones en el área laboral?	Encuestas
	Capacitación	Mejoramiento	¿La empresa diseña programas de capacitación para el personal?	
	Desarrollo organizacional	Desempeño laboral	¿Cuenta la organización con herramientas para evaluar el desempeño laboral?	

Tabla N° 4: Variable Dependiente

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: Los Autores

3.4 Técnicas de Investigación

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

La aplicación de la técnica de observación fue de gran ayuda, pues permitió la obtención de información para el desarrollo del presente plan de capacitación.

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

Las encuestas fueron aplicadas al personal que labora en el Hospital Móvil N° 1

3.5 Población y Muestra

Una vez definido el problema a investigar, se hace necesario determinar los elementos o individuos con quienes se va a llevar a cabo el estudio. Para este trabajo de investigación se cuenta la siguiente población:

Población		
Ítem	Estrato	Población
1	Personal que labora en el Hospital Móvil N° 1	47
TOTAL:		47
Tabla N° 5: Población Fuente: Departamento de Recurso Humano del Hospital Móvil N° 1 Elaborado por: Los Autores		

3.5.1 Selección de la Muestra

De acuerdo al tamaño de la población del personal que labora en el Hospital Móvil N° 1, no fue necesario aplicar fórmula para el cálculo de la muestra. Cabe resaltar que en el

presente caso, se trata de una muestra no probabilística por tratarse de una población que contiene menos de 100 individuos.

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

3.6 Desarrollo Metodológico por Objetivo

Previo a la realización de las gestiones para alcanzar cada objetivo planteado, fue necesario elaborar un cronograma de actividades, que sirvió de guía para el diseño del plan de capacitación. Por lo que fue necesario tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- ✓ Definición de actividades a ejecutar.
- ✓ Identificación de las personas que intervendrían en el proceso.
- ✓ Identificación y generación de instrumentos a aplicarse por actividad.
- ✓ Tiempo de ejecución por cada actividad

Para la elaboración del cronograma se consideraron dos etapas: En la etapa de Inicio, se realizó la respectiva presentación ejecutiva a los directivos del hospital móvil, en razón de informar sobre el proyecto y los beneficios que la capacitación brindará al personal de la institución. En esta etapa se logró el compromiso de las autoridades, a la vez que proporcionaron la nómina del personal con el que se trabajó.

Luego de informar al personal sobre cada uno de los procedimientos que se llevará a cabo, se procedió a ejecutar la siguiente etapa del cronograma.

En esta segunda etapa se procedió a realizar una información general del hospital móvil, se presentó los resultados obtenido de la investigación de campo debidamente

documentados, como soporte de la detección de necesidades de capacitación, también se pudo determinar las responsabilidades asignadas al personal de la unidad móvil, y se plantearon los objetivos que se pretenden alcanzar con el programa de capacitación. Se procedió a ejecutar las actividades correspondientes a cada objetivo planteado como a continuación se detalla.

Objetivo 1: Establecer un programa de capacitación al personal de enfermería, para mejorar los procesos en la atención a los pacientes.

Las actividades previstas para el desarrollo de esta etapa fueron:

- ✓ Presentación de las entrevistas a la autoridad para su aprobación y ejecución.
- ✓ Aplicación de entrevistas al personal médico y de enfermería que labora en la unidad móvil.

Con la información obtenida de la investigación de campo, se pudo realizar un diagnóstico, para la detección estratégica de necesidades de capacitación, se revelaron los puntos críticos que podrían afectar al rendimiento del personal. La información recolectada, fue integrada al Plan Integral de Capacitación, y está direccionada al personal de enfermería, sector donde se evidencio falencias.

Objetivo 2: Implantar un plan de capacitación, mediante una plataforma online.

Con la ejecución de este objetivo se realiza el programa de capacitación del personal, entre las actividades que se ejecutaron fueron las siguientes:

- ✓ Transferencia de conocimientos, con modalidad virtual
- ✓ Programación de capacitación
- ✓ Implementación y ejecución del Programa de Capacitación

El Plan de Capacitación, fue diseñado en función de la detección de necesidades del personal de enfermería que labora en el Hospital Móvil N° 1, de la ciudad de Guayaquil.

3.7 Procesamiento y Análisis

Luego de establecer la operacionalización de las variables con sus respectivas categorías, indicadores e ítems, se procedió a estructurar entrevistas que fueron aplicadas al personal que labora en el Hospital Móvil N° 1 en el horario vespertino, y las encuestas realizada a todo el personal, con el fin de recabar información que sustente la factibilidad de la implementación del plan de capacitación.

3.8 Resultados de la entrevista realizada al personal que labora en el Hospital Móvil N° 1 en el horario vespertino

La entrevista realizada al personal médico y de enfermería, permitió detectar que los médicos que laboran en el Hospital Móvil N° 1, son profesionales que cuentan con su título de tercer y cuarto nivel acreditado por el SENESCYT, los mismos que están acorde con la especialidad y el área a ellos asignadas, además; se sujetan y cumplen el horario establecido por la institución, las personas entrevistadas afirman que una falencia de la institución es la escasa capacitación de mejora continua, en razón de que no se les ofrecen oportunidades de actualización, como por ejemplo los temas relacionados a las Normas ISO que son importantes para el éxito de las empresas, por lo que sugieren que sean implementadas, también afirman que la organización cuenta con recursos tecnológicos de última generación, pero estos no son utilizados para la preparación del personal, que podría ser por medio de una plataforma online, lo cual beneficiaría al personal por las múltiples ventajas que ofrece en cuanto a horarios.

3.9 Resultados de las encuestas aplicadas al personal que labora en el Hospital Móvil N° 1

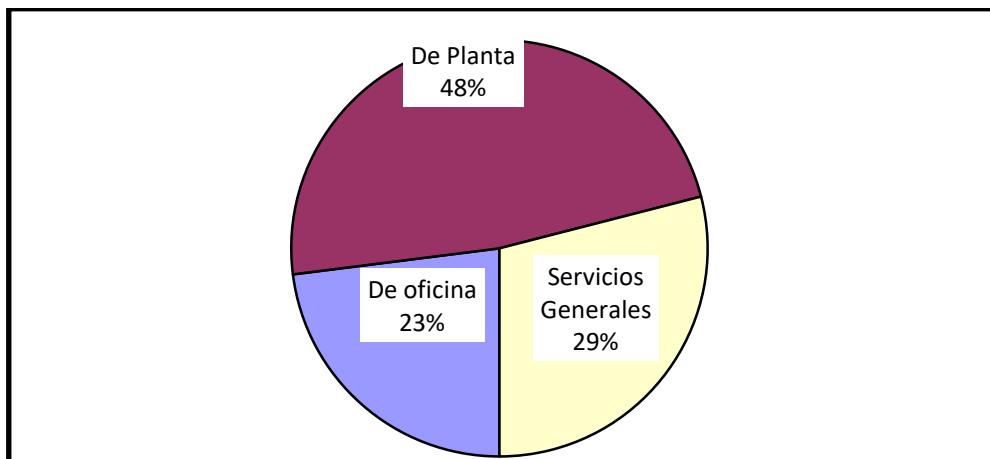
Tabla N° 6: ¿Qué tipo de puestos ha desempeñado mayormente?

Alternativas	No. De encuestados	% de Encuestados
De oficina	11	23
De Planta	23	48
Servicios generales	13	29
Total	47	100

FUENTE: Departamento de Talento humano del Hospital Movil 1
ELABORACIÓN: Autores de la Tesis

Gráfico No. 1

Tipo de puesto que ha desempeñado mayormente



FUENTE: Cuadro No. 1
ELABORACIÓN: Autores de la Tesis

Análisis: Pregunta No. 1

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

Tabla N° 7: ¿Cuáles son sus objetivos a corto o largo plazo?

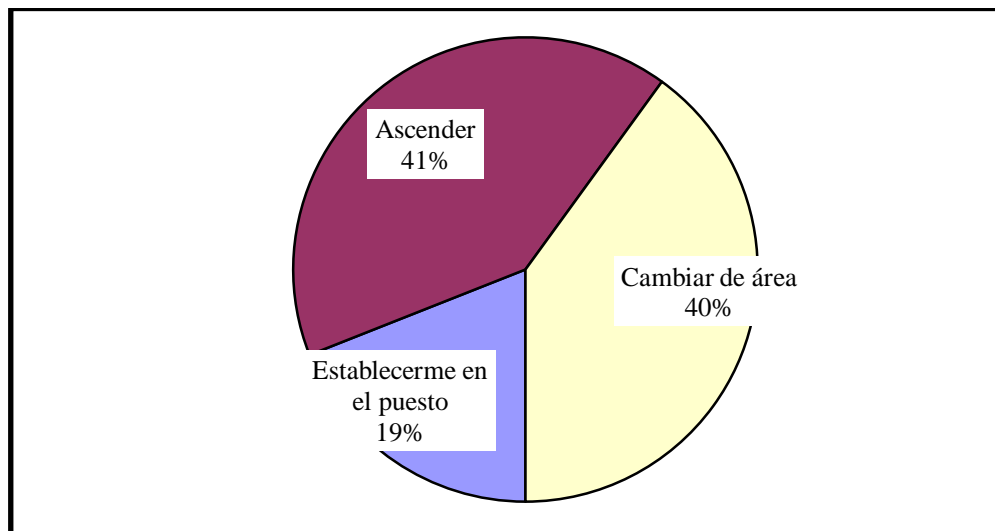
Alternativas	No. De encuestados	% de Encuestados
Establecerme en el puesto	9	19
Ascender	19	41
Cambiar de área	19	40
Total	47	100

FUENTE: Departamento de Talento humano del Hospital Movil 1

ELABORACIÓN: Autores de la Tesis

Gráfico No. 2

Objetivos a corto o largo plazo



FUENTE: Cuadro No. 2

ELABORACIÓN: Autores de la Tesis

Análisis: Pregunta No. 2

La información prevista por la muestra a la cual se le realizó esta prueba de evaluación en lo que atañe a la pregunta No. 2, que cuestionaba cuáles son sus objetivos a corto o largo plazo, manifestó un 19% establecerse lo más pronto posible en su puesto de trabajo, el 41% siguiente piensa que es necesario ascender, lo cual le permite hacer carrera en la empresa. Mientras que el 40% restante le gustaría en su respectiva división o área cambiar a otra, para de esta forma a largo plazo conocer el entorno global y operativo de la institución.

Tabla N° 8: ¿Se siente capacitado usted para desempeñar la función que ejerce?

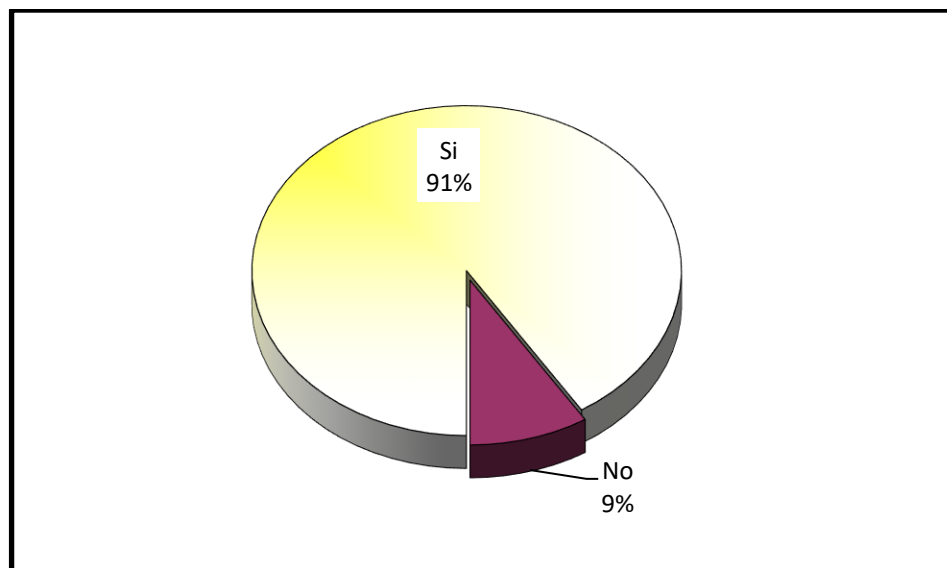
Alternativas	No. De encuestados	% de Encuestados
Si	43	91
No	4	9
Mayormente	0	0
Total	47	100

FUENTE: Departamento de Talento humano del Hospital Movil 1

ELABORACIÓN: Autores de la Tesis

Gráfico No. 3

Está capacitado usted para desempeñar la función que ejerce



FUENTE: Cuadro No. 3

ELABORACIÓN: Autores de la Tesis

Análisis: Pregunta No. 3

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

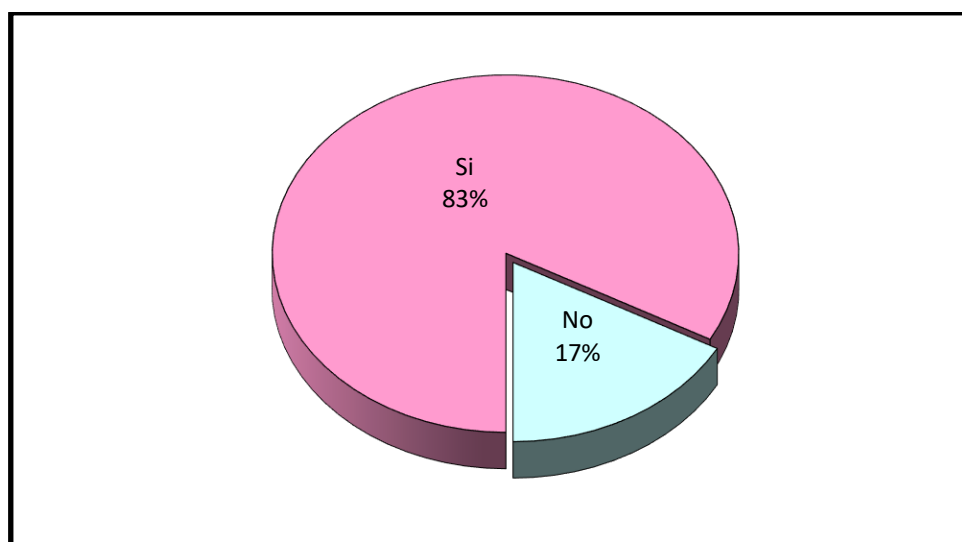
Tabla N° 9: ¿Está usted acreditado con un título profesional de tercero y/o cuarto nivel para realizar el trabajo en su área o departamento?

Alternativas	No. De encuestados	% de Encuestados
Si	39	83
No	8	17
Total	47	100

FUENTE: Departamento de Talento humano del Hospital Movil 1
 ELABORACIÓN: Autores de la Tesis

Gráfico No. 4

Está usted acreditado con un título profesional



FUENTE: Cuadro No. 4
 ELABORACIÓN: Autores de la Tesis

Análisis: Pregunta No. 4

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

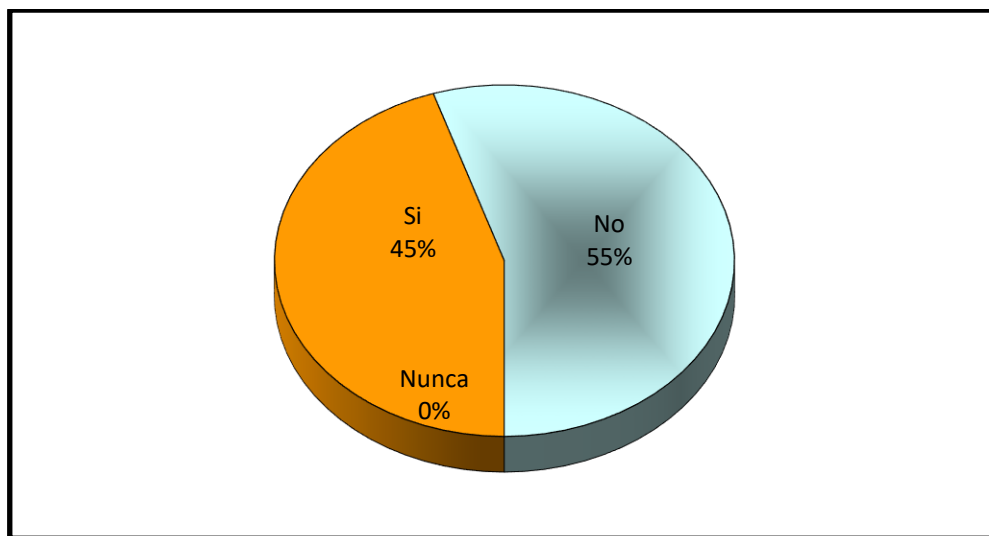
Tabla N° 10: ¿Han recibido capacitación sobre la aplicación de las normas ISO, para mejorar los conocimientos adquiridos?

Alternativas	No. De encuestados	% de Encuestados
Si	21	45
No	26	55
Nunca	0	0
Total	47	100

FUENTE: Departamento de Talento humano del Hospital Móvil 1
 ELABORACIÓN: Autores de la Tesis

Gráfico No. 5

Han recibido capacitación sobre la aplicación de las normas ISO



FUENTE: Cuadro No. 5
 ELABORACIÓN: Autores de la Tesis

Análisis: Pregunta No. 5

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

Tabla N° 11: ¿En el área o departamento que Ud. labora se llevan reportes de los diferentes proyectos y labores que ejecutan?

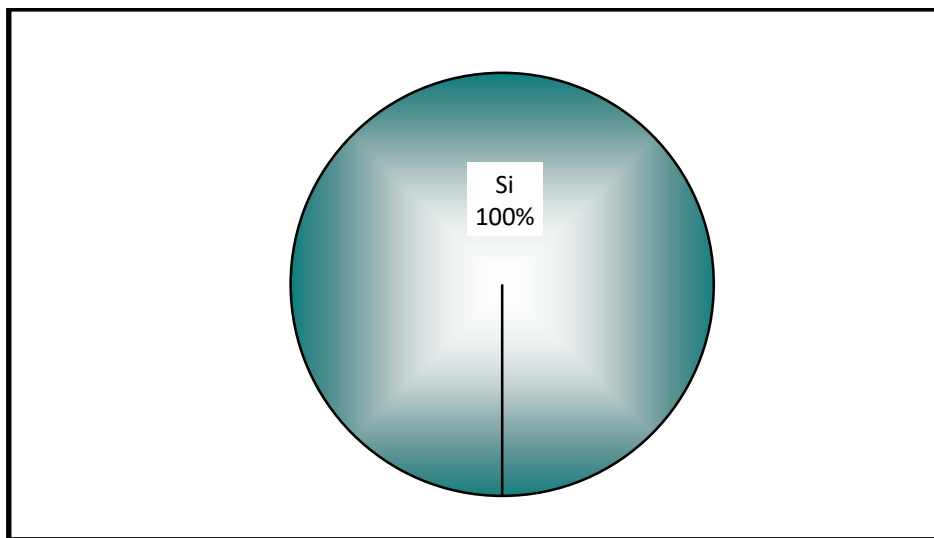
Alternativas	No. De encuestados	% de Encuestados
Si	47	100
No	0	0
En parte	0	0
Total	47	100

FUENTE: Departamento de Talento humano del Hospital Movil 1

ELABORACIÓN: Autores de la Tesis

Gráfico No. 6

En el área o departamento que Ud. labora se llevan reportes de los diferentes proyectos y labores que ejecutan:



FUENTE: Cuadro No. 6

ELABORACIÓN: Autores de la Tesis

Análisis: Pregunta No. 6

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

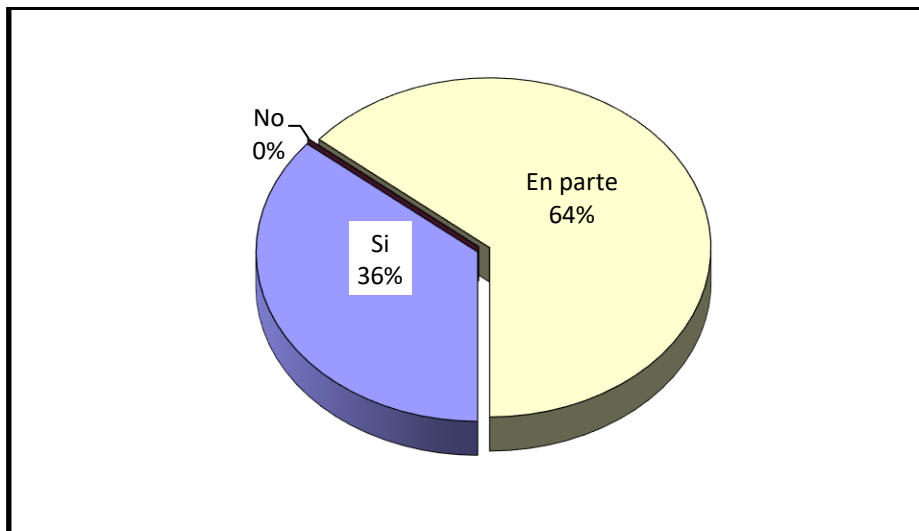
Tabla N° 12: ¿Su jefe inmediato superior maneja técnicamente al personal y labores que realiza?

Alternativas	No. De encuestados	% de Encuestados
Si	17	36
No	0	0
En parte	30	64
Total	47	100

FUENTE: Departamento de Talento humano del Hospital Movil 1
ELABORACIÓN: Autores de la Tesis

Gráfico No. 7

El jefe inmediato superior maneja técnicamente al personal y a las labores que realiza



FUENTE: Cuadro No. 7
ELABORACIÓN: Autores de la Tesis

Análisis: Pregunta No. 7

En lo pertinente a esta pregunta de que si los jefes maniobran hábilmente al personal y las tareas que realiza, se rastreó un acumulado de un 36% de escenario positivo, mientras que un 64% que alegaron en parte, los lleva a situarse en el segundo grado de importancia en cuanto a visión de liderazgo del Hospital Móvil, lo que merece darle reformatorios a las ineficiencias que se originan a nivel de dirección y áreas departamentales.

Tabla N° 13: ¿Considera usted que sus respectivos jefes realizan un trabajo eficiente?

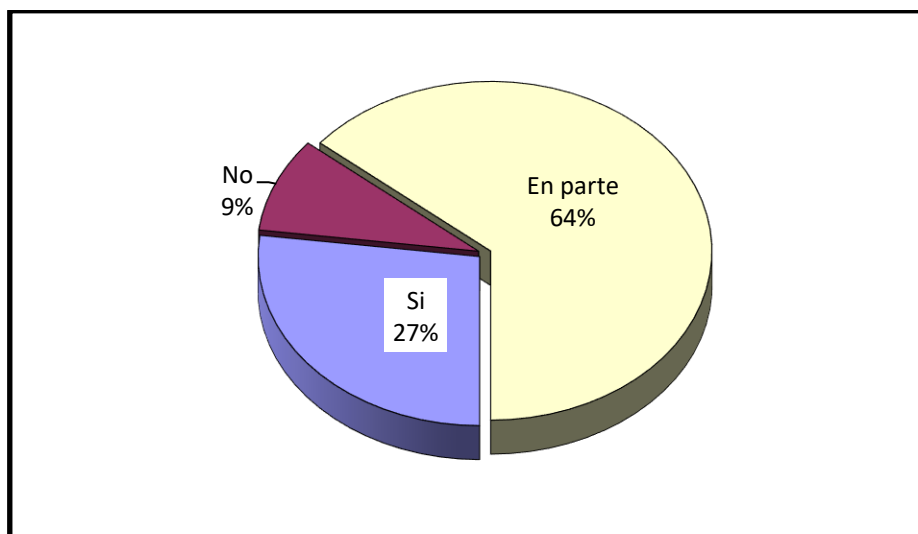
Alternativas	No. De encuestados	% de Encuestados
Si	13	27
No	4	9
En parte	30	64
Total	47	100

FUENTE: Departamento de Talento humano del Hospital Movil 1

ELABORACIÓN: Autores de la Tesis

Gráfico No. 8

Sus respectivos jefes realizan un trabajo eficiente:



FUENTE: Cuadro No. 8

ELABORACIÓN: Autores de la Tesis

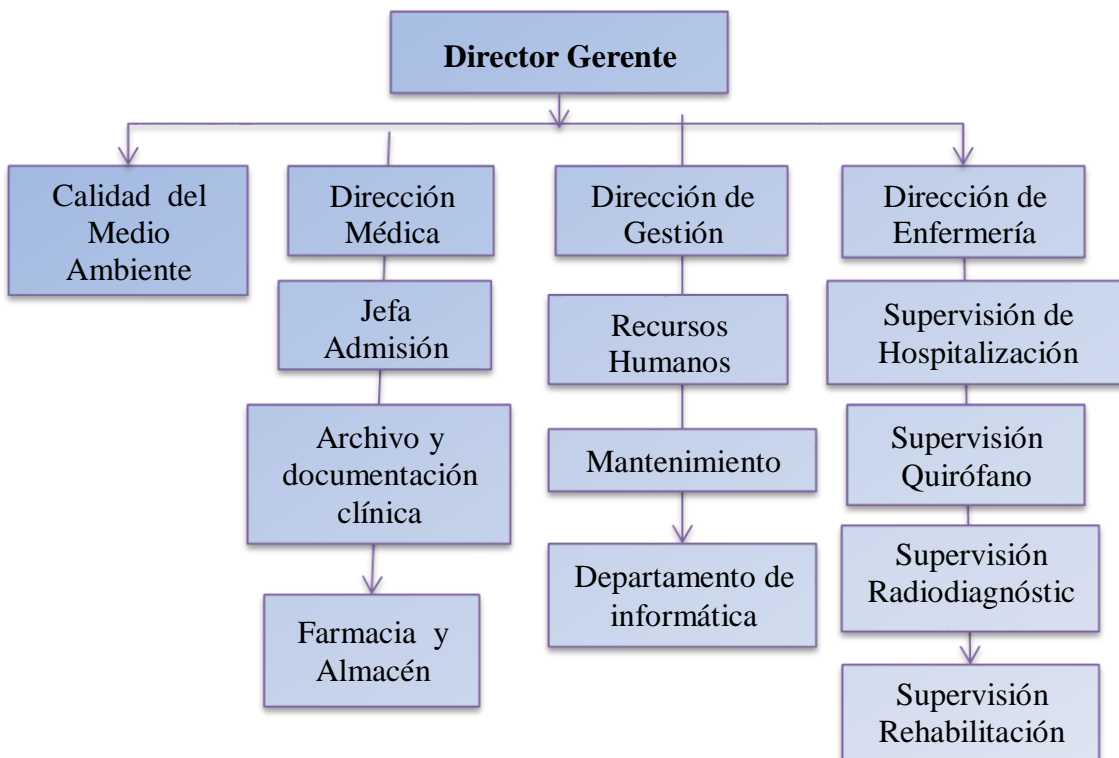
Análisis: Pregunta No. 8

De los 47 trabajadores encuestados un 27%, es decir 13 personas manifestaron que los jefes de áreas sí ejecutan una labor eficaz, según criterio del 9% revelaron que no y un 64% afirman que lo efectúan en parte.

CAPITULO IV

4. Levantamiento de la Estructura de Procesos

4.1 Organigrama



Esquema N° 10: Organigrama

Elaborado por: Los Autores

4.2 Formación del Equipo y Planificación del Trabajo

Dra. Pilar Álvarez,	• Coordinador general
Dr. José Marazita,	• Coordinador de comunicación
Dr. Andrés Moreno,	• Director Nacional Ejecutivo
Psg.	• Jefe de Recursos Humanos
Psg. Stéfano Durán S. & Héctor Martínez M.	• Investigadores

Tabla N° 14: Equipo Técnico

Elaborado por: Los Autores

Dra. Pilar Álvarez,	• Coordinador general
Dr. José Marazita,	• Coordinador de comunicación
Dr. Andrés Moreno,	• Director Nacional Ejecutivo
Psg.	• Jefe de Recursos Humanos
Psg. Stéfano Durán S. & Héctor Martínez M.	• Investigadores

Tabla N° 15: Comité Consultivo

Elaborado por: Los Autores

4.3 Identificación de usuarios de los Procesos y sus necesidades

Nº	FUNCIONES	ÓRGANOS QUE INTERVIENEN	PRODUCTO ESPERADO	PROCESOS
1	Atender consultas Externas correspondientes al nivel de resolución hospitalaria	-Admisión de pacientes) -Consulta externa (Selección) -Consulta externa (Atención de consulta) -Medios diagnósticos -Citas	Alta de consulta externa, referencia o retorno	- Proceso de atención de consulta externa hospitalaria
2	Atender patologías por métodos Quirúrgicos según el nivel resolutivo del hospital móvil	-Consulta externa (manejo de cirugía ambulatoria) -Sala de operaciones -Servicios de hospitalización -Medios diagnósticos - (Admisión de pacientes)	Alta con seguimiento temporal en consulta externa o retorno	-Proceso de programación quirúrgica y sala de operaciones
3	Brindar cuidados y atención de hospitalización a pacientes con morbilidad	Servicios de hospitalización -Medios diagnósticos - (Admisión de pacientes)	Alta con seguimiento temporal en consulta externa o retorno	Proceso de atención en servicios de hospitalización
4	Brindar atención de emergencias	Unidad de Emergencia	Atención oportuna del paciente	Proceso de atención de emergencias

Tabla Nº 16: Identificación de usuarios de los Procesos
Fuente: Ministerio de Salud (2016)

4.4 Determinación de la relación entre los procesos y los requerimientos funcionales y otros requisitos

En este apartado se debe definir y cualificar el nivel de relación de cada proceso y requerimientos de los hospitales móviles. Cada función debe ser atendida por lo menos con un proceso de gestión.

Nº	DEFINICIÓN	SIMBOLOGÍA
1	El proceso se ha definido específicamente para atender una función o requerimiento específico, su nivel de relación es el más alto.	●
2	El proceso interviene de forma indirecta con la función o requerimiento. La relación es necesaria para la correcta operatividad del proceso	◉
3	El proceso tiene una relación leve con la función o procedimiento. La relación generalmente surge como consecuencia de las actividades de ejecución del proceso	○

Tabla Nº 17: Los procesos y los requerimientos funcionales
Fuente: Ministerio de Salud (2016)

4.5 Identificación de los Procesos

El conjunto de procedimientos que se encuentran interrelacionados y se desarrollan cronológicamente para la consecución de objetivos.

Para establecer la identificación de los procesos se definen los siguientes criterios

4.6 Estructuración de los procesos

La estructuración de los procesos permite definir el objetivo, el área de influencia y la naturaleza de cada proceso. La definición de esta información es necesaria para establecer el fin de cada proceso, así como para establecer excepciones, y resultado esperado. A continuación se presenta la estructuración de los procesos seleccionados en el presente estudio:

PROCESOS		Objetivo General	Naturaleza	Área de influencia
Nº	NOMBRE			
1	Proceso de atención de consulta externa hospitalaria	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Implementar la organización de los procesos médico(a)s asistenciales en todos los hospitales móviles de la red. 	Asistencial	Las cuatro categorías hospitalarias
2	Proceso de atención del área de emergencia		Asistencial	Las cuatro categorías hospitalarias
3	Proceso de atención de partos y recién		Asistencial	Las cuatro categorías hospitalarias
4	Proceso de atención de cuidados intensivos		Asistencial	Las cuatro categorías hospitalarias
5	Proceso de lavado de manos (Área de enfermería)		Asistencial	Las cuatro categorías hospitalarias
6	Proceso de atención en servicios de hospitalización		Asistencial	Las cuatro categorías hospitalarias
7	Proceso de Programación quirúrgica y sala de operaciones		Asistencial	Las cuatro categorías hospitalarias

Tabla Nº 18: Estructura de los procesos
Fuente: Ministerio de Salud (2016).

4.7 Definición de las relaciones entre procesos esenciales

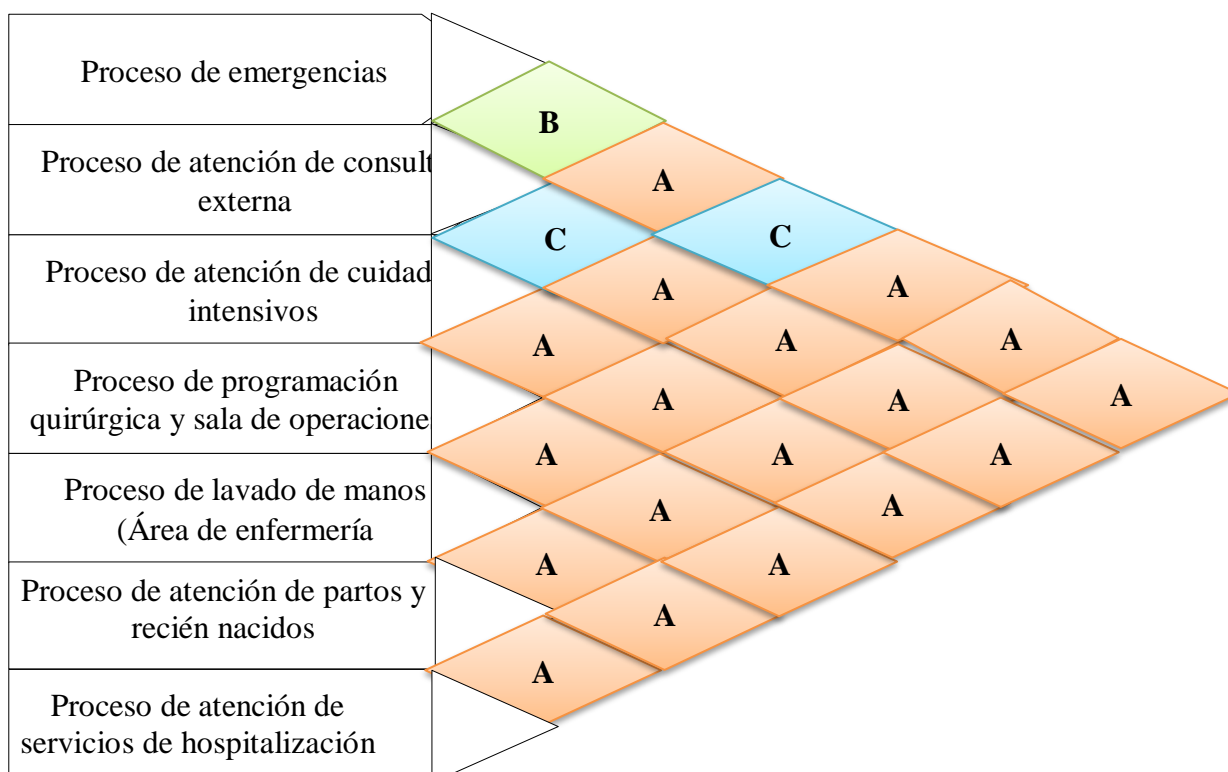
En este apartado se definen las relaciones entre los diferentes procesos esenciales identificados, para ello se utiliza la siguiente simbología:

Nº	Definición de criterios de relación	SIMBOLOGÍA
1	Los procesos se relacionan de forma directa, existe una relación de dependencia entre ambos para lograr la atención completa del paciente.	A
2	Los procesos se relacionan eventualmente, Es una relación beneficiosa pero no indispensable o se trata de una relación ocasional que involucra excepciones	B
3	Se establece una baja relación entre los procesos. En condiciones ideales no deberían existir relaciones de dependencia	C

Tabla Nº 19: Criterios de relación
Fuente: Ministerio de Salud (2016).

Realizado el análisis de relaciones correspondiente, se procede a sintetizar el mapa de procesos de atención de los hospitales móviles.

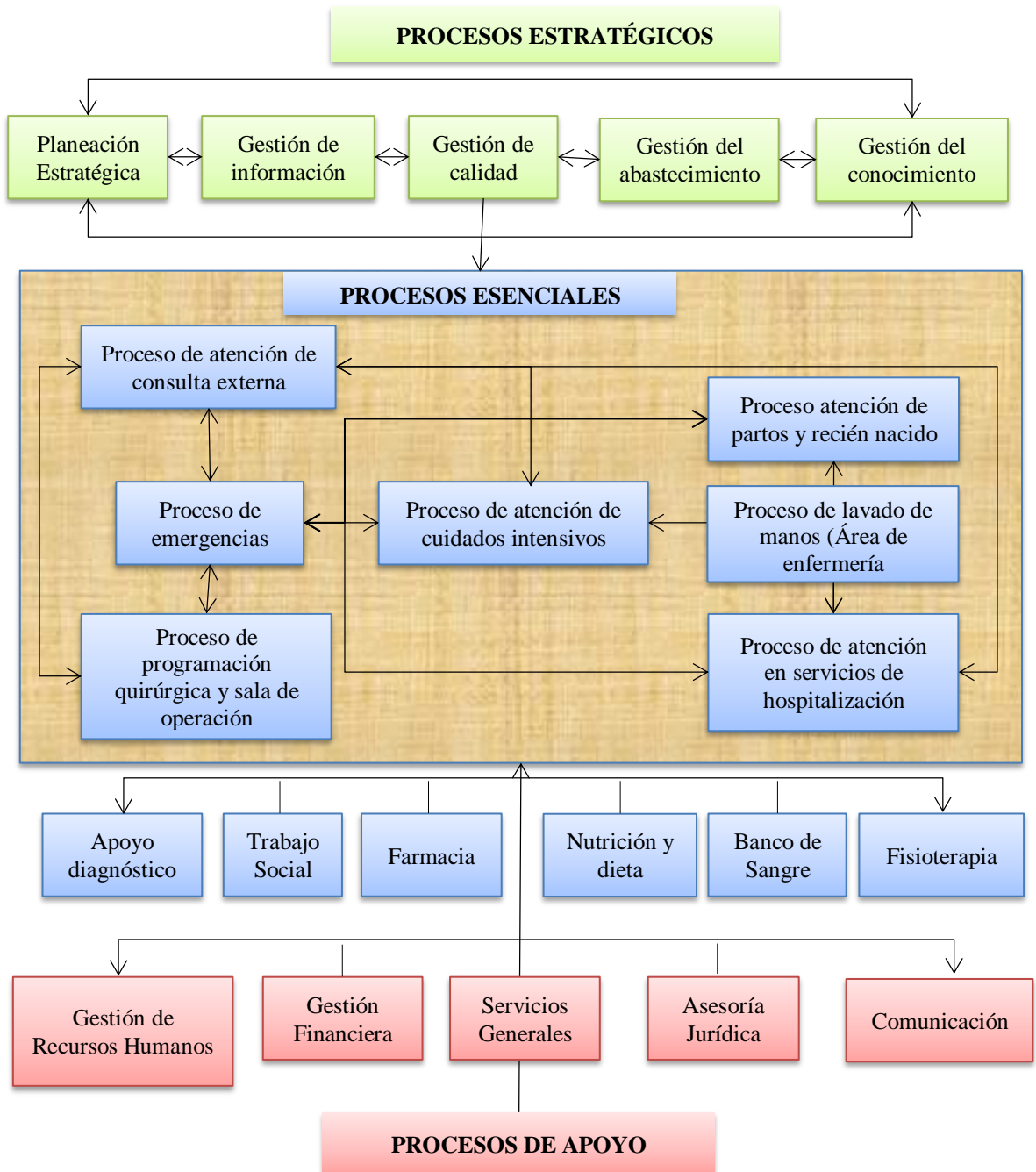
4.8 Representación de las relaciones entre los procesos claves definidos



Esquema Nº 11: Representación de las relaciones entre los procesos
Fuente: Ministerio de Salud (2016).

Cabe aclarar que el mapa de procesos establecido se hace considerando un hospital móvil en el que se incluye cierta complejidad. Esto se define de esta manera, presenta flexibilidad para hacer las adecuaciones según sea la necesidad de la organización. A continuación se presenta el mapa de procesos definido:

4.9 Mapa de procesos



Esquema N° 12: Mapa de procesos
Elaborado por: Los Autores

4.10 Descripción de los procesos

La descripción de cada proceso incluye actividades y su delineación con los respectivos documentos de referencia, registros y ficha para el control de cambios y actualización del proceso.

4.10.1 Proceso de atención de emergencia y consulta externa hospitalaria

Propósito: Implementar y estandarizar la organización del proceso de atención de consulta externa en los hospitales móviles, para facilitar la gestión de la atención brindada y propiciar un escenario de mejora continua.

Alcance: El alcance del proceso se clasifica como “sectorial”, debido a que para su adecuada operatividad deben intervenir diversos actores de la atención hospitalaria, para lo que se vuelve necesaria la coordinación entre diferentes unidades administrativas.

Entradas: Ingreso del paciente

Productos: Recepción del paciente y atención

Controles:

- Decisión si el paciente es de consulta externa
- Decisión de nivel de criticidad del paciente
- Instrucciones al egreso del paciente

Recursos:

- Personal de emergencias
- Instalaciones
- Medicamentos

4.10.2 Flujograma de proceso para su seguimiento: Emergencias y Consulta Externa

ACTIVIDADES	ENTRADA	FLUJOGRAMA	SALIDA	RESPONSABLES
INICIO				
Ingreso del paciente				Operador
Recepción del paciente y valoración de enfermería				Lcda. de enfermería
Notificar al médico la valoración de enfermería				Enfermera, Auxiliar de enfermería
¿El paciente es de consulta externa?				Médico General
Especificaciones médicas que se deben cumplir				Enfermera
¿El paciente es crítico?				Médico General
Trasladar al paciente al área crítica				Médico General, Enfermera y/o Auxiliar de enfermería
Atención al paciente Urgencias				Médico General, Enfermera
Documentar atención				Personal de enfermería y el Operador
Entrega de ficha de control				Personal de emergencia
Dar instrucciones de salida del paciente				Médico general y/o enfermera
Salida del paciente				Personal de emergencias
Fin				

Tabla N° 20: Flujograma de proceso para su seguimiento: Emergencias y consulta externa hospitalaria
Elaborado por: Los Autores

4.10.3 Proceso de atención de cuidados intensivos

Para la atención de los pacientes de cuidados intensivos es indispensable que se realice el siguiente proceso

Propósito: Evitar la transmisión de infecciones, tanto entre pacientes, como en el personal médico, de enfermería y visitantes.

Alcance: Este procedimiento es aplicable a la totalidad de los funcionarios de la Institución, pacientes, acompañantes, estudiantes y público en general que acuden al Hospital Móvil N° 1, de la ciudad de Guayaquil.

Entradas: Ingreso del paciente al área de cuidados intensivos

Productos: Recepción del paciente y atención

Controles:

- Decisión de nivel de criticidad del paciente
- Ubicación del paciente en el área de cuidados intensivos
- Instrucciones al egreso del paciente

Recursos:

- Personal de emergencias y cuidados intensivos
- Instalaciones
- Medicamentos

4.10.4 Flujograma de proceso para su seguimiento: de cuidados intensivos

ACTIVIDADES	ENTRADA	FLUJOGRAMA	SALIDA	RESPONSABLES	ÁREA DE TRABAJO
INICIO					
Recepción del paciente y valoración de enfermería				Enfermera, Médico, Auxiliar y	Habitación cuidados intensivos
Cumplimiento de las indicaciones médicas				Médico y Enfermera	Habitación cuidados intensivos
Definir el destino del paciente				Médico	Habitación cuidados intensivos
¿El paciente ingresa al hospital móvil?				Enfermera facturación y	Habitación cuidados intensivos
Entregar al paciente al área remitida				Enfermera, Médico, Auxiliar y	Habitación cuidados intensivos
Documentar atención				Enfermera facturación y	Emergencia
¿El paciente es trasladado a otro centro de salud?					
Coordinar traslado				Médico, Enfermera	Emergencia
El paciente fallecido				Médico, Enfermera	Habitación Crítica
Realizar cuidados posmortem				Auxiliar	Crítico
Fin					

Tabla N° 21: Flujograma de proceso para su seguimiento: pacientes críticos
Elaborado por: Los Autores

4.10.5 Proceso para el área de enfermería lavado de manos

Para la atención de los pacientes es indispensable que se realice el siguiente proceso

Propósito: Implementar y estandarizar la organización del proceso de lavado de manos en el área de enfermería de los hospitales móviles, para prevenir infecciones y de esta manera garantizar la gestión de la atención brindada y propiciar un escenario de mejora continua.

Alcance: El alcance del proceso se clasifica como sectorial, debido a que para su adecuada operatividad deben intervenir diversos actores de la atención hospitalaria, para lo que se vuelve necesaria la coordinación entre diferentes áreas.

Entradas: Ingreso de paciente

Productos: Recepción del paciente y atención

Controles:

- Paciente ambulatorio
- Paciente ingresado para cirugía
- Instrucciones al egreso del paciente

Recursos:

- Personal de enfermería
- Cuerpo médico
- Personal de emergencias

4.10.6 Flujograma de proceso para el área de enfermería lavado de manos




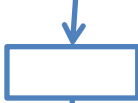
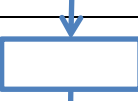
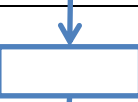

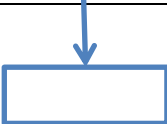
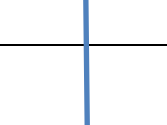


ACTIVIDADES	FLUJOGRAMA	RESPONSABLES	ÁREA DE TRABAJO
Inicio			
Lavado de manos		Médico, Enfermera y Auxiliar	Emergencia
Lavado común con detergente (jabón)		Médico, Enfermera y Auxiliar	Emergencia
Lavado de manos antiséptico		Médico, Enfermera y Auxiliar	Emergencia
Antisepsia de manos		Médico, Enfermera y Auxiliar	Emergencia
Antisepsia quirúrgica de manos		Médico, Enfermera y Auxiliar	Emergencia
Técnica de higiene de manos		Médico, Enfermera y Auxiliar	Emergencia
Al descontaminar las manos con alcohol gel, frotar hasta que estén secas		Médico, Enfermera y Auxiliar	Emergencia
Al lavar las manos con jabón, primero debe humedecer, frotar por 15 segundos, enjuagar y secar con toalla descartable		Médico, Enfermera	Emergencia
Prevención satisfactoria		Médico, Enfermera	Emergencia
Fin			

Tabla N° 22: Flujograma de proceso de lavado de manos
Elaborado por: Los Autores

CAPITULO V

5. Diseño del Programa de Formación en Modalidad E-learning

5.1 Introducción

La competitividad de las organizaciones de la salud, exige el fortalecimiento e intervenciones efectivas y oportunas en los procesos de rutina de la atención primaria, por tal razón se deben proporcionar actualizaciones de manera permanente, tanto al personal de servicio, asistentes sociales, médicos y enfermeras, entre otros. Actualmente se cuenta con los recursos tecnológicos que permiten acceder a capacitaciones por Internet. Las entrenamientos pueden abarcar, desde los procesos de atención a los pacientes, hasta a los procedimientos para hacer una intervención breve y referir a la persona para un tratamiento más extenso. Las capacitaciones en Modalidad E-learning, posibilitan la efectividad en la aplicación de procesos que permitan mejorar la calidad de servicio a los pacientes.

5.2 Objetivo de la capacitación

Contribuir al mejoramiento de atención a los pacientes que acuden al hospital móvil N° 1, mediante la implementación de programa de formación en modalidad E-learning, para optimizar los procesos.

5.3 Factibilidad de su aplicación

La aplicación de la propuesta fue factible, porque se contó con el talento humano y los recursos tecnológicos necesarios, con que cuenta el hospital móvil N° 1.

5.4 Beneficios

Las capacitaciones serán de beneficio para toda la comunidad y específicamente el personal que laboran en el hospital móvil N° 1.

5.5 Visión Metodológica de E-Learning

La aplicación de las TIC ha facilitado el proceso socio comunicativo, actualmente ofrece grandes ventajas para la adquisición de conocimientos, ante la gran demanda de usuarios, los entornos virtuales han ido en aumento, pues son muchas las ventajas que estos ofrecen, para lograr capacitación y actualización, entre las que se pueden mencionar las siguientes: Fácil adaptación continua, están adecuadas a las necesidades del individuo, se las puede usar de acuerdo a la disponibilidad del tiempo del usuario, actualiza de manera rápida.

5.6 Arquitectura

El modelo de arquitectura que se presenta, introduce una concepción modular de aplicaciones web para E-Learning, en este caso ha sido implementado, bajo componentes de la Plataforma Academia Experta. El esquema permite en un futuro realizar aplicaciones que permitan al usuario proporcionar diferentes tipos de capacitaciones.

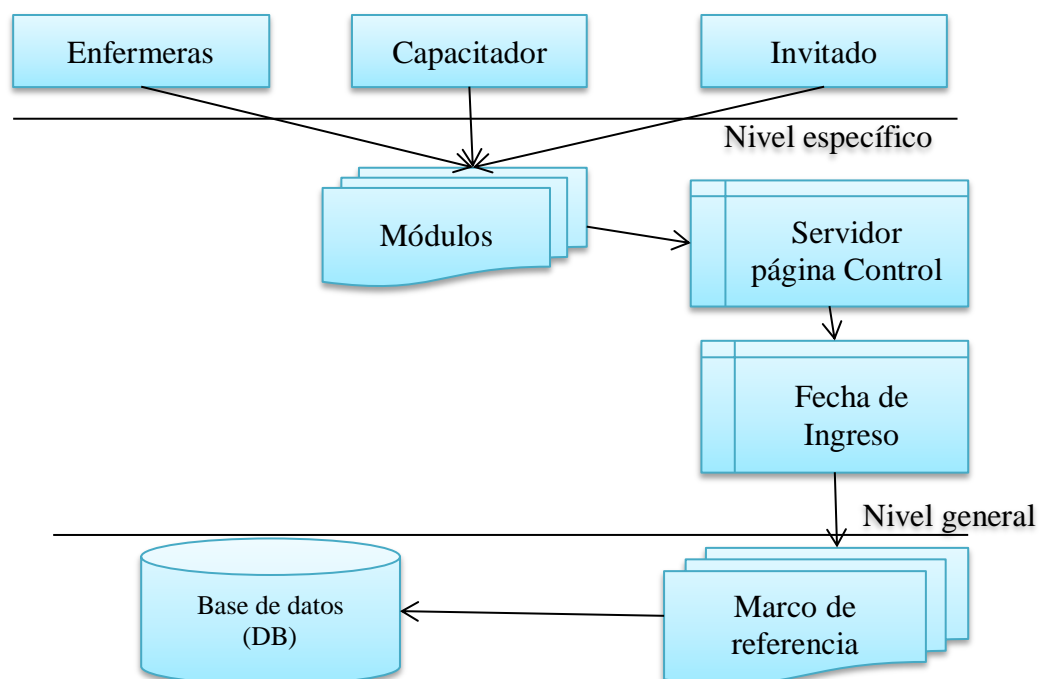


Gráfico N° 9: Modelo de Arquitectura del Sistema E-Learning; Lavado de manos
Elaborado por: Los Autores

5.7 Plan del curso

Con el compromiso y el propósito de mejorar los resultados en el desempeño de las labores del personal del Hospital Móvil N° 1, se debe previamente realizar un plan de capacitación que facilite el aprendizaje y desarrollo del personal de salud.

Primeramente se tomaron las decisiones coherentes a las necesidades de aprendizaje y actualizaciones, para determinar el enfoque adecuado con el perfil del participante, en razón de que unas de las limitantes que afectan la eficacia de las capacitaciones es la ausencia del análisis previo del problema o necesidad que se espera mejorar, mediante el uso de los recursos tecnológicos, cuya utilización debe ser direccionadas por técnicos informáticos o docentes tutores, cabe indicar que la operatividad es sencilla por lo que brinda la posibilidad de ser utilizada por todos los profesionales.

En el presente caso se seleccionaron los contenidos en módulo temáticos como a continuación se describen

5.7.1 Módulos de capacitación

Módulo 1

Temática	Tiempo	Total de Horas
Motivación para el cambio	30 minutos	2 horas y media
Orientación adecuada al paciente	30 minutos	
Registro diario de pacientes de Consulta externa	30 minutos	
Expediente clínico	30 minutos	
Registro de citas medicas	30 minutos	

Tabla N° 23: Proceso de Atención de Consulta Externa
Elaborado por: Los Autores

Módulo 2

Temática	Tiempo	Total de Horas
Atención masiva de pacientes en caso de desastres	30 minutos	2 horas
Atención de pacientes que presentan urgencias médico quirúrgicas	30 minutos	
Tipos de urgencia en las unidades de emergencia	30 minutos	
Actividades en la unidad de emergencia	30 minutos	

Tabla N° 24: Proceso para su seguimiento: Emergencias
Elaborado por: Los Autores

Módulo 3

Temática	Tiempo	Total de Horas
Lavado de manos	15 minutos	1 horas
Tipo de lavado de manos	15 minutos	
Recomendaciones para higiene de manos	15 minutos	
Secuencia de un correcto lavado de manos	15 minutos	

Tabla N° 25: Seguimiento de lavado de manos
Elaborado por: Los Autores

5.8 Implementación

La implementación de capacitación virtual, podría implicar el mejoramiento continuo de una empresa, por tal razón deben ser implementadas, de esta manera se podrían solucionar las dificultades que se presentan en el campo laboral, y así alcanzar la competitividad. En este caso fue seleccionada la Plataforma de la Academia Experta, que pertenece a un grupo de empresas capacitadoras a nivel nacional.

Este diseño de sistemas basados en tecnología e-learning, es desarrollado mediante componentes comunicativos con la creación de aulas virtuales, con servicio de diapositivas en línea, también, permiten transmitir de forma eficiente teleclases y vídeos, que de una

forma u otra ayudan al estudiante o profesional, no sólo a enfrentarse al sistema, sino a utilizar estos elementos tecnológicos para resolver problemas.

5.8.2 Secuencia de la Atención de Consulta Externa

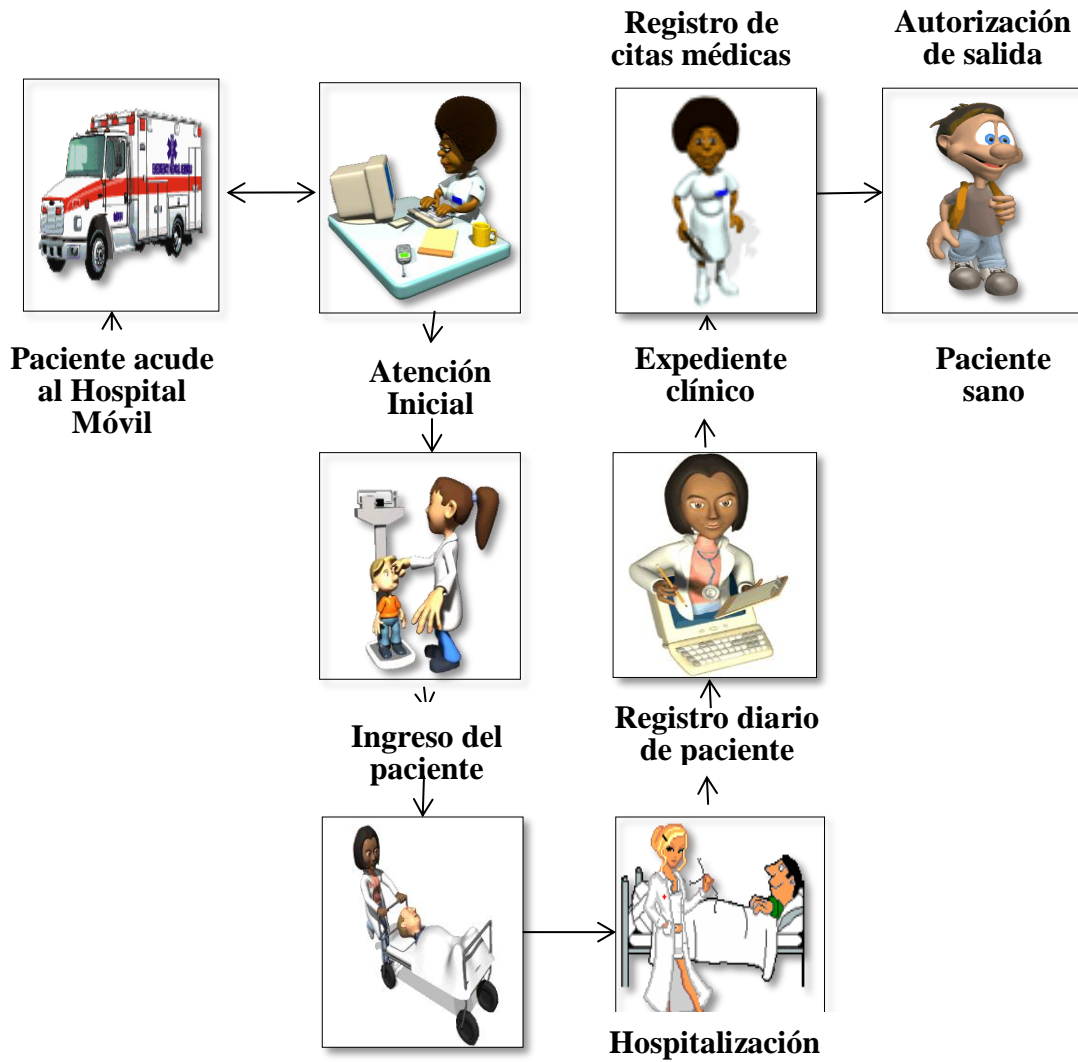


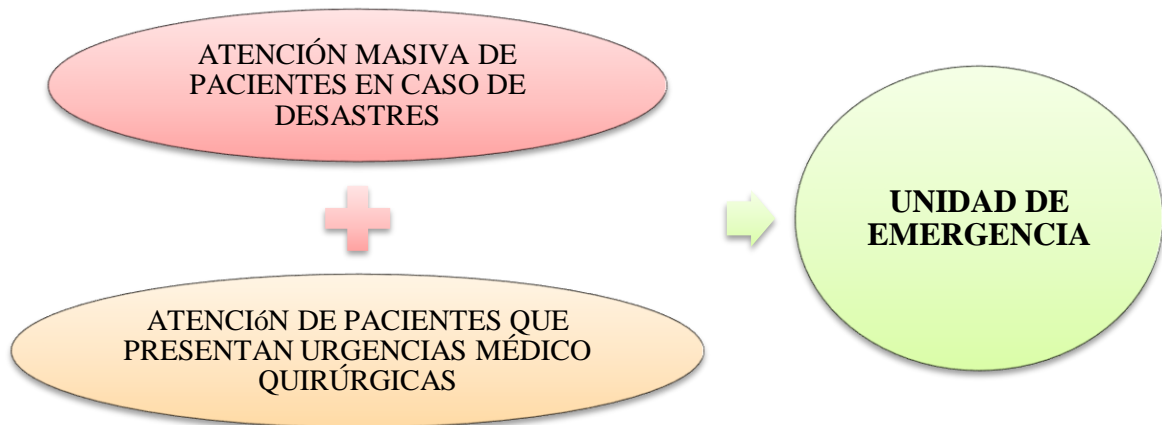
Gráfico N° 10: Secuencia de Atención de Consulta Externa
Elaborado por: Los Autores

Logro de un buen Proceso



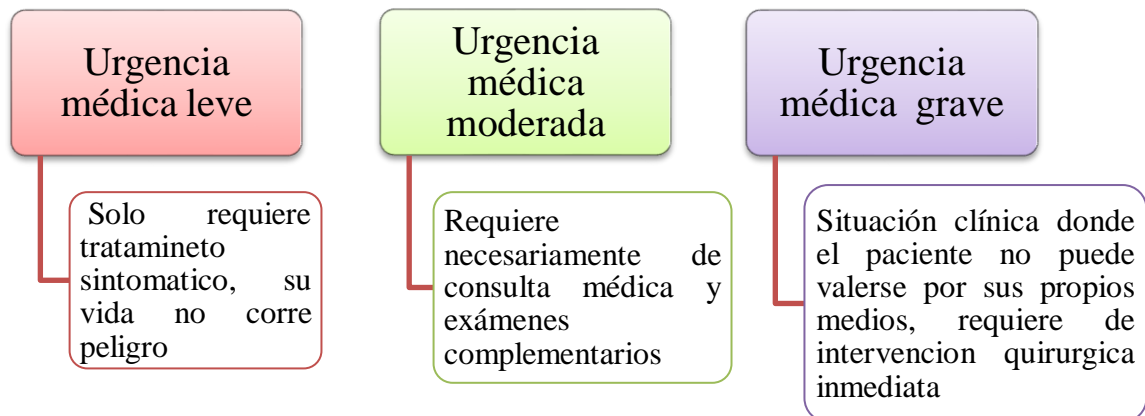
Esquema N° 13: Logro de un buen Proceso
Elaborado por: Los Autores

5.8.3 Atención de la unidad de emergencia



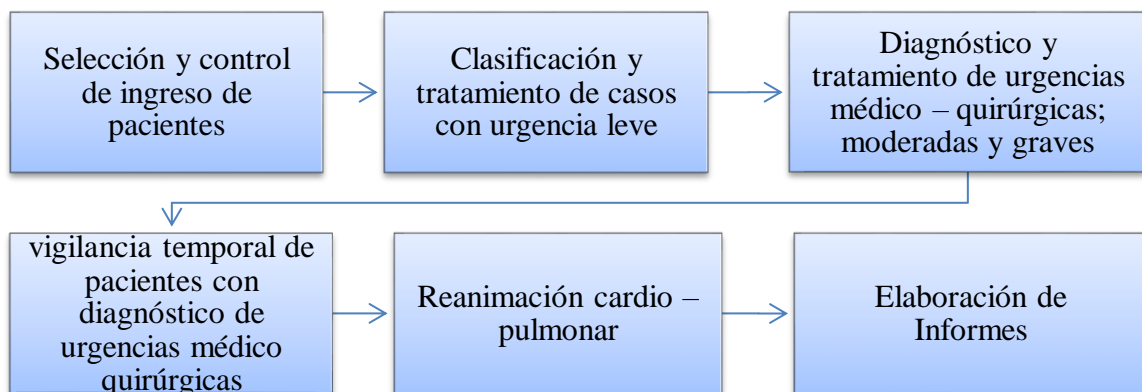
Esquema N° 14: Unidad de emergencia
Elaborado por: Los Autores

5.8.4 Tipos de urgencia en las unidades de emergencia



Esquema N° 15: Tipo de Unidades de emergencia
Elaborado por: Los Autores

5.8.5 Actividades en la unidad de emergencia



Esquema N° 16: Actividades en la unidad de emergencia
Elaborado por: Los Autores

5.8.6 Secuencia de atención en las unidades de emergencia

5.8.6.1 Unidades de emergencia

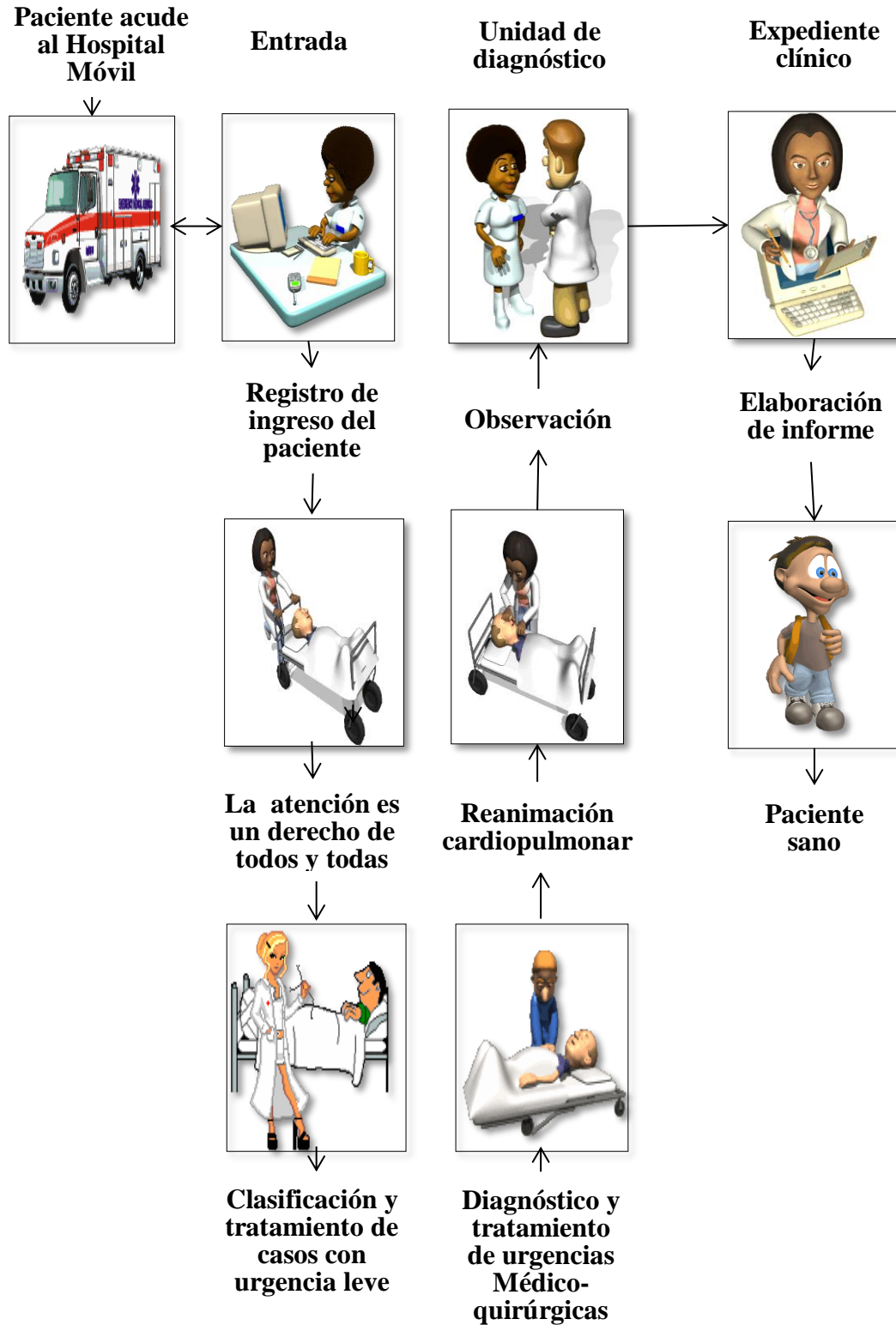


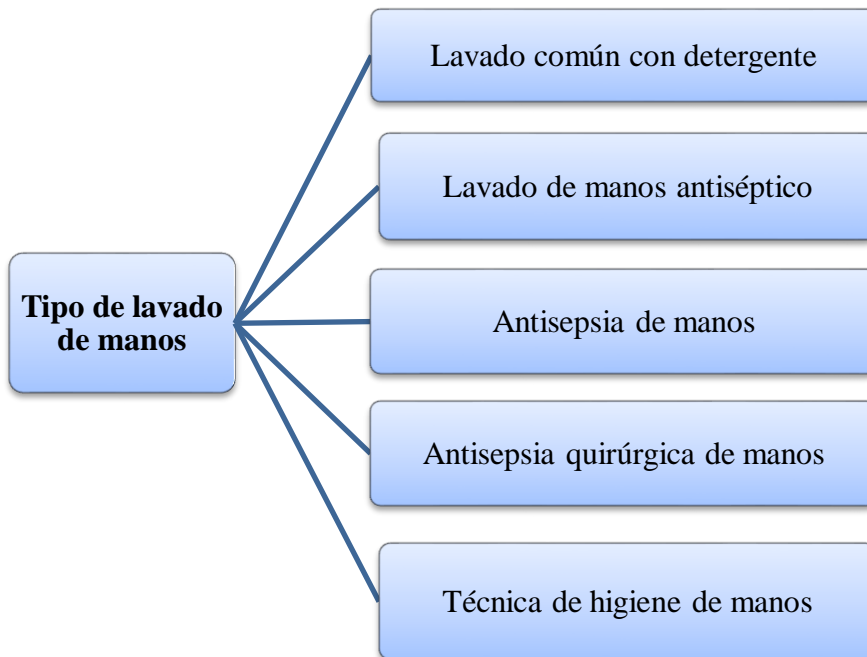
Gráfico N° 11: Secuencia de atención en las unidades de emergencia
Elaborado por: Los Autores

5.9 Lavado de manos



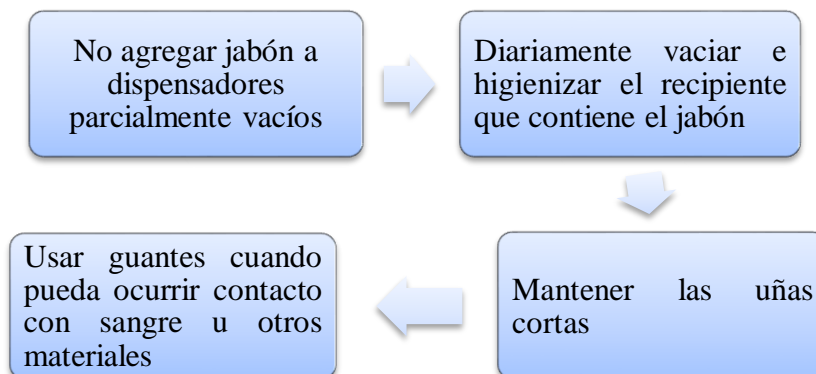
Esquema N° 17: Lavado de manos
Elaborado por: Los Autores

5.9.1 Tipos de lavado de manos



Esquema N° 18: Tipo de lavado de manos
Elaborado por: Los Autores

5.9.2 Recomendaciones para higiene de manos



Esquema N° 19 Recomendaciones para higiene de manos
Elaborado por: Los Autores

5.9.3 Secuencia de lavado de manos

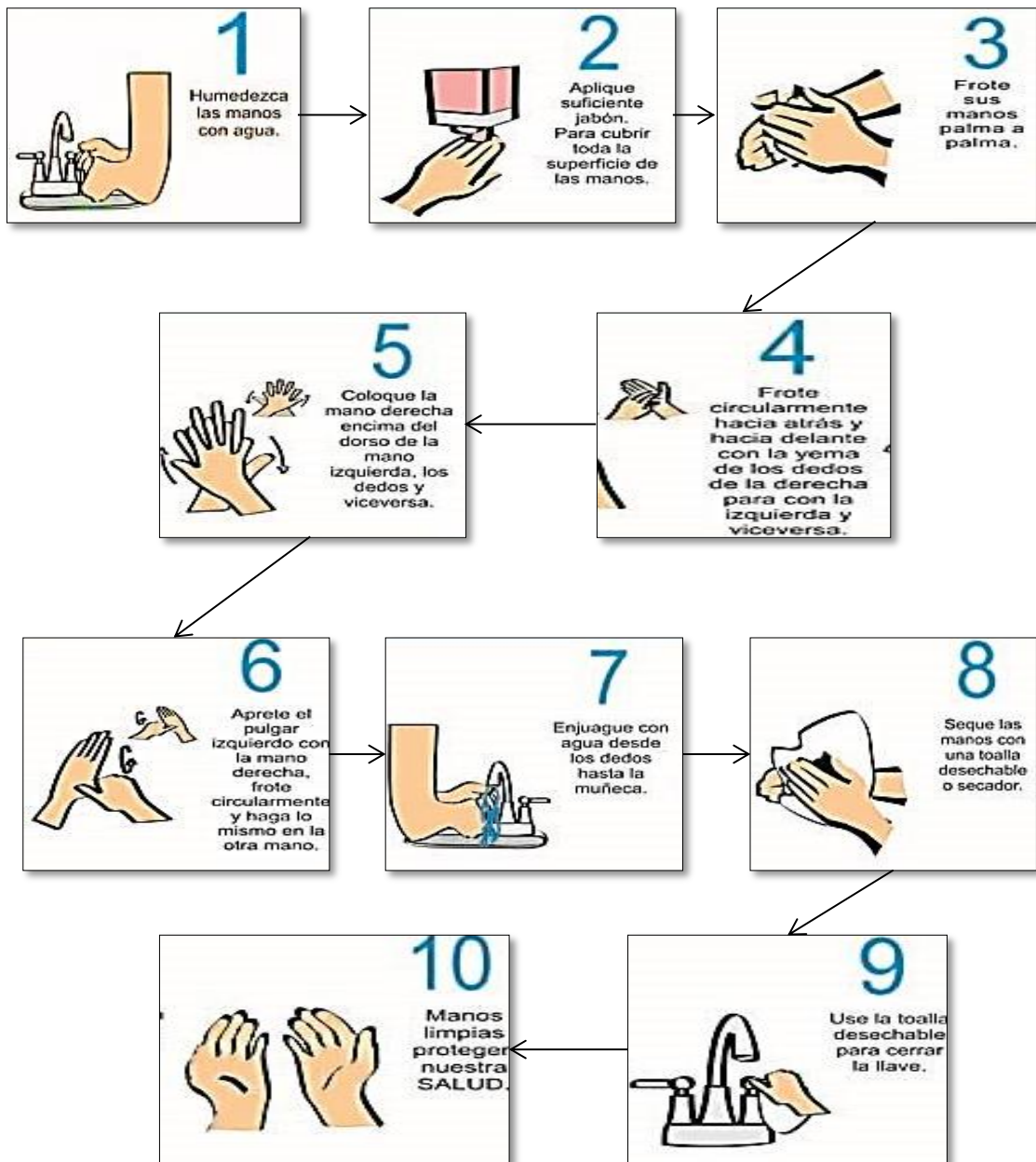


Gráfico N° 12: Secuencia de lavado de manos
Elaborado por: Los Autores

5.10 Resultados de su aplicación

Los resultados y aplicación de la plataforma, posibilitaron en un tiempo corto, realizar los procesos de actualización. Además, E-Learning, facilitó el desarrollo de clases que permitió potenciar el interés en las capacitaciones. Cabe resaltar que este sistema es usado por miles de usuarios, los estudiantes y empresas comerciales juegan un papel protagonista, los cuales han emitido criterios favorables acerca de este sistema.

5.11 Flujo del proceso de formación

ACTIVIDADES	FLUJOGRAMA	RESPONSABLES
INICIO		
Envío solicitud de capacitación		Director de Talento Humano
Recepción de las necesidades de capacitación		Médico y Enfermera
Elaboración de plan institucional de capacitación y actualización		Médico
Plan de capacitación		
Presentación al comité de capacitación para su aprobación		Enfermera y facturación
Aprobación del plan de capacitación		Enfermera, Médico, y Auxiliar
Información a Planeación Institucional su aprobación		Enfermera y facturación
Implementación del plan de capacitación		
Ejecución de las actividades de capacitación y actualización		Médico, Enfermera
Organiza eventos de capacitación Logística Recursos humanos		Médico, Enfermera
Seguimiento de registro de actividades de capacitación		Auxiliar
Evaluación del plan de capacitación		
Fin		

Tabla N° 26: Flujo del proceso de formación

Elaborado por: Los Autores

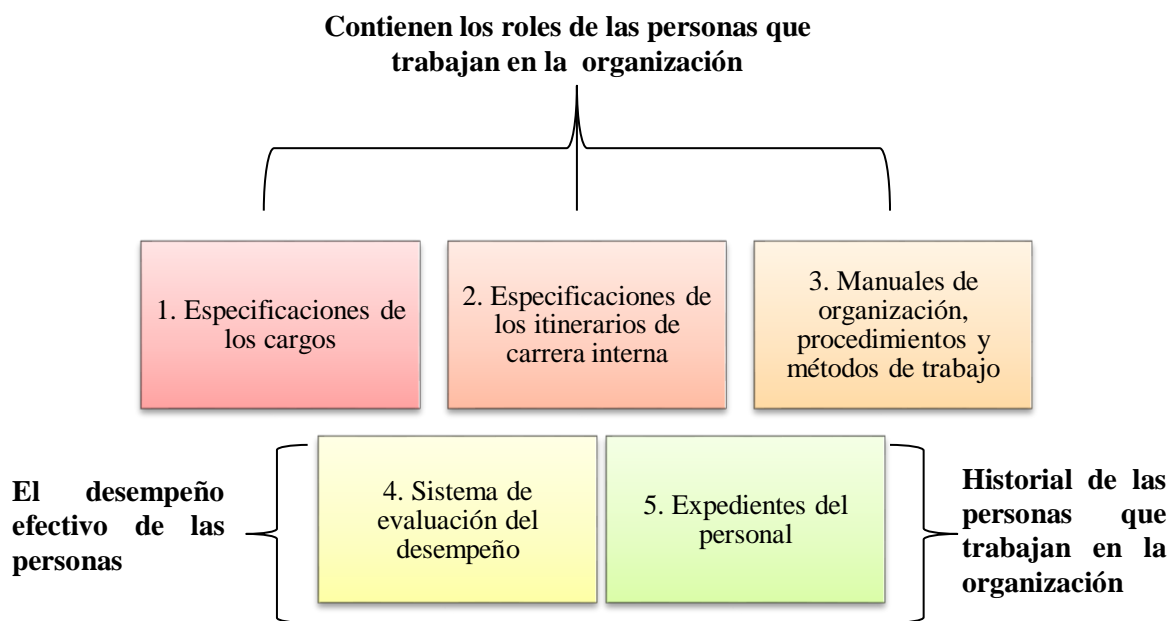
5.12 El sistema E-learning en el Hospital Móvil N° 1

A lo largo de los planteamientos efectuados, es evidente que este estudio incursionó en las capacitaciones a distancia en modalidad virtual, como alternativa para lograr un mayor alcance en los cursos de actualizaciones, dirigida a los integrantes del Hospital Móvil N° 1. Para su implementación fue necesario en primer lugar seleccionar la plataforma con sistemas de E-learning más idónea, como es la Plataforma de la Academia Experta, que permite ofrecer la solución adecuada para la propuesta planteada.

5.13 Elementos básicos para la gestión de la capacitación

Sin duda alguna el desarrollo del personal en las empresas debe integrarse con todas las funciones del sistema. Por tal razón la capacitación y actualizaciones deben ser permanentes para mejorar el desempeño de las personas.

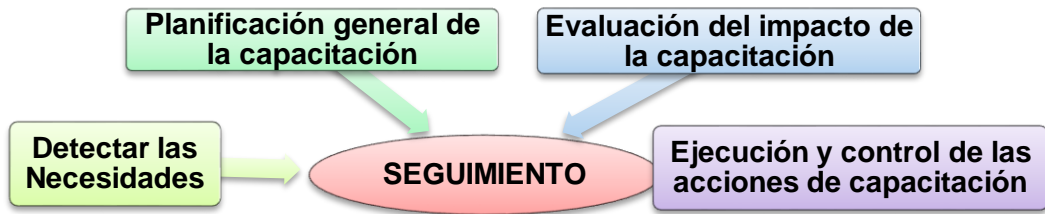
Entre los elementos básicos se podrían mencionar los siguientes:



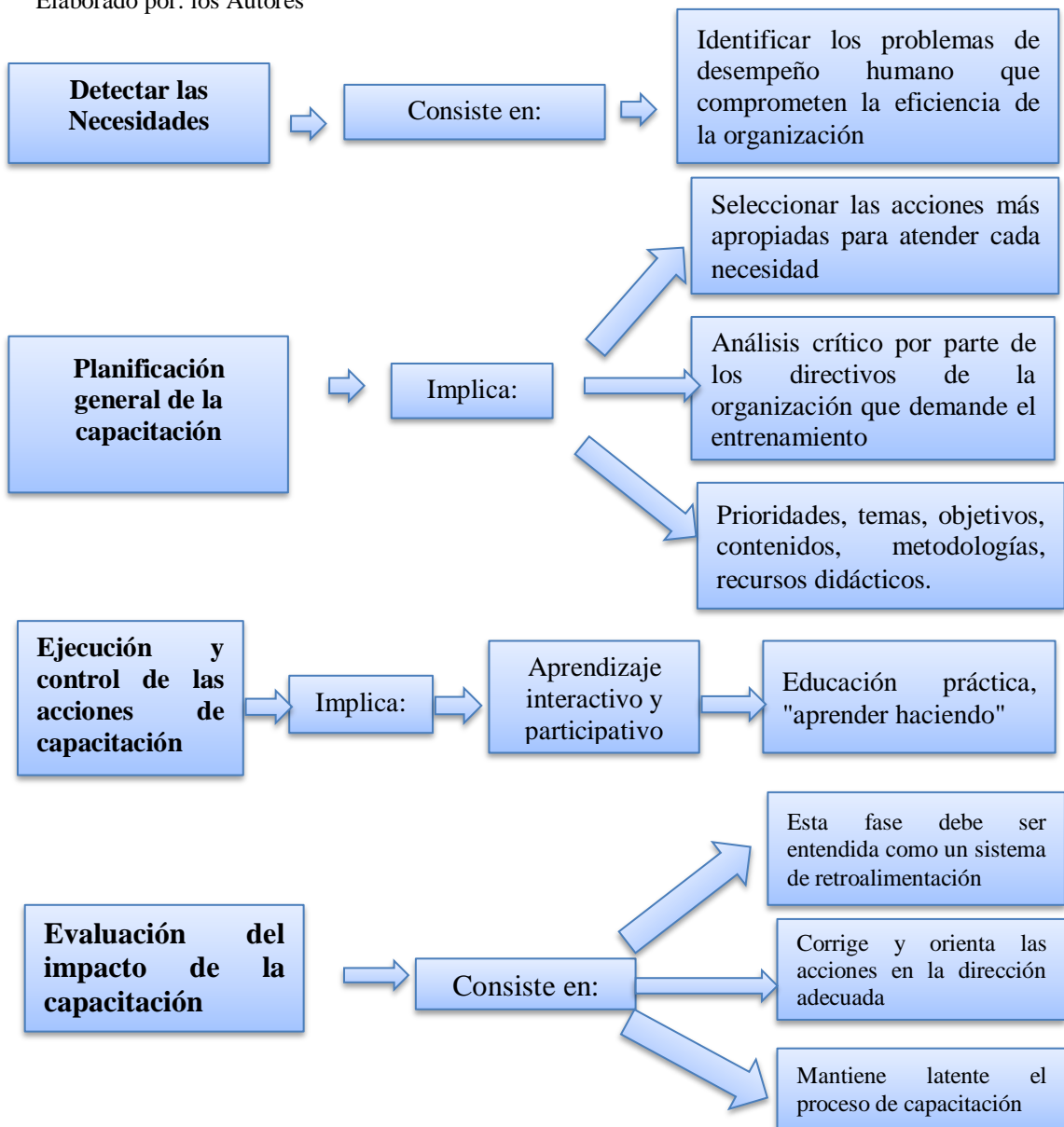
Esquema N° 20: Elementos básicos para la gestión de la capacitación
Elaborado por: los Autores

5.13.1 Etapas de la gestión de capacitación

Para realizar una buena gestión de capacitación, es necesario establecer los siguientes procesos fundamentales en la formación, por lo que se deben cumplir las diferentes etapas:



Esquema N° 21: Seguimiento
Elaborado por: los Autores



Esquema N° 22: Etapas de la gestión de capacitación
Elaborado por: los Autores

5.13.2 Proceso de desarrollo

El proceso de desarrollo consta de varias actividades que a continuación se describen:

1. **Compilación de Información:** Es la recolección de información requerida. Esta actividad se la realiza con la aplicación de entrevistas, encuestas u observación.
2. **Análisis:** Es el estudio de la información recopilada, que permite identificar los esquemas comunes.
3. **Modelamiento:** Aporta el detalle necesario que permite su entendimiento.
4. **Síntesis:** Constituye en una evaluación del modelo generado, identificando los elementos claves que puedan aportar antecedentes para la toma de decisiones en torno a la institución y a la habilitación de las TIC.

5.14 Criterios para la oferta de capacitación en línea

Para que la capacitación en línea de resultados significativos, demanda de una fuerte dosis de compromiso continuo, que permita alcanzar la excelencia. Este inicia con el diseño del módulo, continúa con la elaboración de la programación de los cursos en línea y se mantiene en los diferentes procesos que conlleva el desarrollo del entorno virtual.

Cabe indicar que las capacitaciones en línea demanda un cambio en la acción pedagógica y en la interacción e interactividad que se debe propiciar. Algunos de los criterios que deben ser considerados, para favorecer la búsqueda de la calidad de enseñanzas en línea, corresponden al diseño cuidadoso del módulo.

Luego de valorar los recursos, se debe realizar la matriz de programación, para establecer el tiempo, revisar, seleccionar y preparar las actividades, de igual manera, se recomienda, aplicar tablas de evaluación. Es imprescindible preparar el texto de bienvenida, las lecturas digitalizadas, los instrumentos de evaluación utilizados en las actividades, las direcciones URL que los vincule con la plataforma de la Academia Experta.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																					
N°	ACTIVIDADES:	Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre			
		S E M A N A S																			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Clasificar, organizar y guardar, los documentos, en carpetas y subcarpetas del computador	X																			
2	Incorporar en el documento las orientaciones de la capacitación: Selección de la plataforma que se usará		X																		
3	Indicar el procedimiento para ingresar a la plataforma			X																	
4	Definir la estructura de la interfaz de comunicación de la capacitación				X																
5	Configurar los elementos del menú, asegurando las herramientas que serán indispensables para llevar a cabo la capacitaciones de manera óptima					X															
6	Organizar la página de inicio por módulos.						X														
7	Considerar algunos criterios de calidad en la interfaz de comunicación							X													
8	El entorno virtual debe ser fácil de usar								X												
9	Integración de todos los elementos del curso , en la página de inicio									X											
10	Organizar los artículos y actividades para ser localizados fácilmente										X										
11	Aplicar e integrar las animaciones y el uso de imágenes											X									
12	Selección de los colores para los fondos de las páginas												X								
13	Actualización del entorno para proporcionar credibilidad y calidad.													X							
14	Presentación de los cursos en el entorno virtual														X						
15	Instalar el texto de bienvenida															X					
16	Introducir las fechas de los eventos, tutorías de capacitación																X				
17	Incorporar el documento en formato digital, del programa del curso, en el sistema de gestión																	X			
18	Detallar los objetivos de la capacitación																		X		
19	Establecer los vínculos a sitios de Internet. Mediante la creación de diferentes categorías. Ejemplos: «portales educativos																			X	
20	Elaborar las bases de datos de preguntas y diseñar los instrumentos de evaluación																			X	

Tabla N° 27: Cronograma de Actividades
Elaborado por: los Autores

5.15 Uso de la Plataforma E-learning (Academia Experta)

5.15.1 Instructivo

La Plataforma Academia Experta es parte de un grupo de empresas capacitadoras nivel nacional de cursos online. Tiene como propósito brindar temas innovadores a la vanguardia del mercado laboral y ofrece capacitaciones para los profesionales del futuro.

La modalidad de enseñanza de esta plataforma es Virtual a Distancia, con el objetivo de que el personal lo pueda realizar en cualquier momento disponible que tenga, el único requisito es contar con una computadora con acceso a Internet.

Para acceder debe tener un usuario y una contraseña, el mismo que será proporcionado por el Área de Capacitación del Hospital Móvil N° 1.

5.15.2 Pasos para acceder a la Plataforma:

1. Ingresar a Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, o cualquier otro navegador del que disponga, pulsando doble clic sobre el Icono que se encuentra en el Escritorio.
2. En dirección escribir: <http://plataforma.academiaexperta.com>
3. Al ingresar al campus se presenta esta ventana:

Gráfico N° 13: Pasos para acceder a la Plataforma



Fuente: Plataforma Academia Experta
Captada por: los Autores

En la parte superior derecha hay un icono **Usted no se ha identificado. (Entrar)**, esta ventana le permite ingresar el nombre del usuario y la respectiva clave.

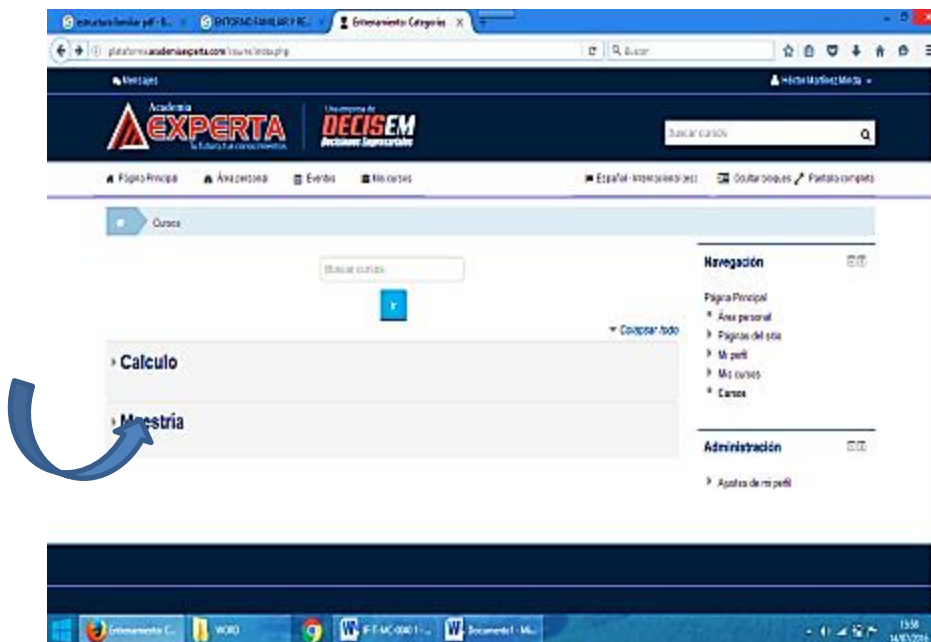
Gráfico N° 14: Ingresar el nombre del usuario y clave



Fuente: Plataforma Academia Experta
Captada por: los Autores

Una vez ingresada la clave, aparecerá la siguiente ventana

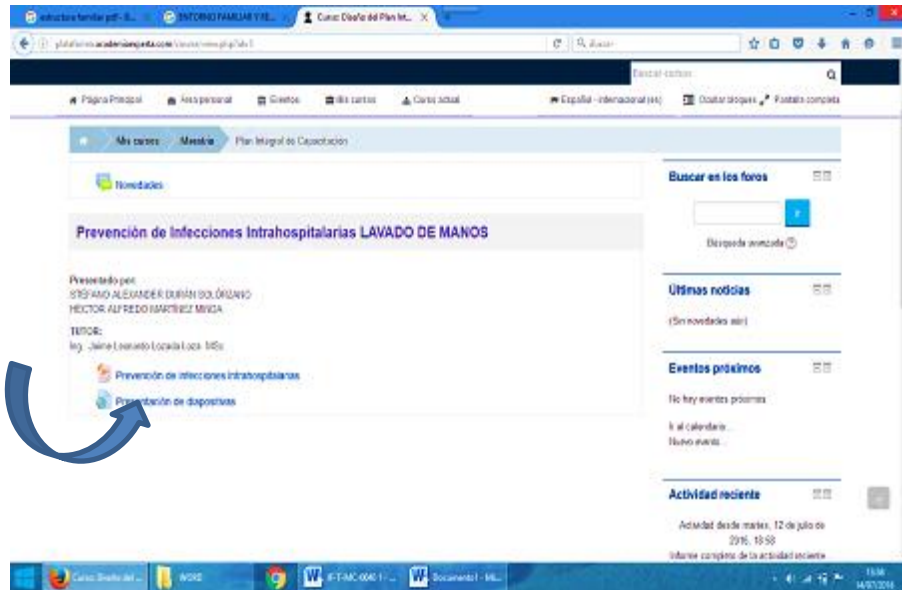
Gráfico N° 15: Seleccionar Maestría



Fuente: Plataforma Academia Experta
Captada por: los Autores

Se da doble clic en la opción Maestría y aparecerá la capacitación Prevención de infecciones intrahospitalarias “LAVADO DE MANOS”

Gráfico N° 16: Capacitación



Fuente: Plataforma Academia Experta
Captada por: los Autores

Dar doble clic en Presentación de diapositivas

Aparecerá los pasos a seguir, para el correcto lavado de manos clínico

Gráfico N° 17: Prevención de Infecciones



Fuente: Plataforma Academia Experta
Captada por: los Autores

Las manos son el vehículo más común en la transmisión de gérmenes

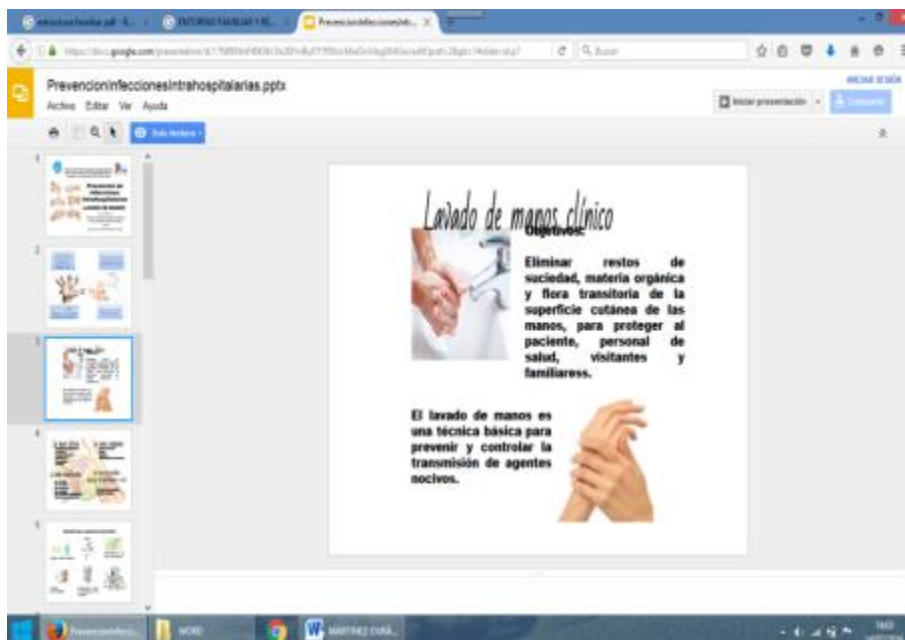
Gráfico N° 18: Transmisión de gérmenes



Fuente: Plataforma Academia Experta
Captada por: los Autores

Objetivo del lavado de manos

Gráfico N° 19: Lavado de manos



Fuente: Plataforma Academia Experta
Captada por: los Autores

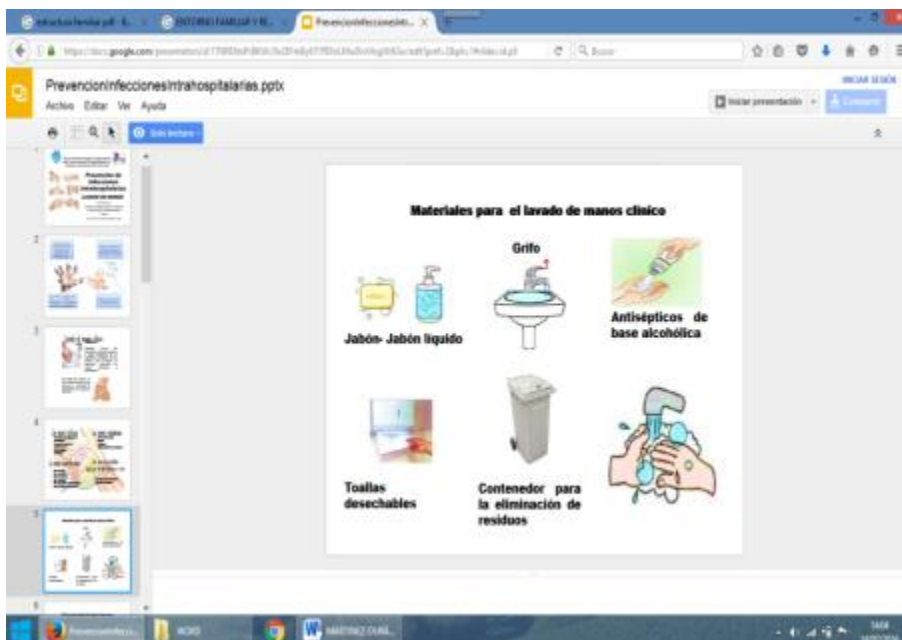
Gráfico N° 20: Manos contaminadas



Fuente: Plataforma Academia Experta
Captada por: los Autores

Materiales para el lavado clínico de manos

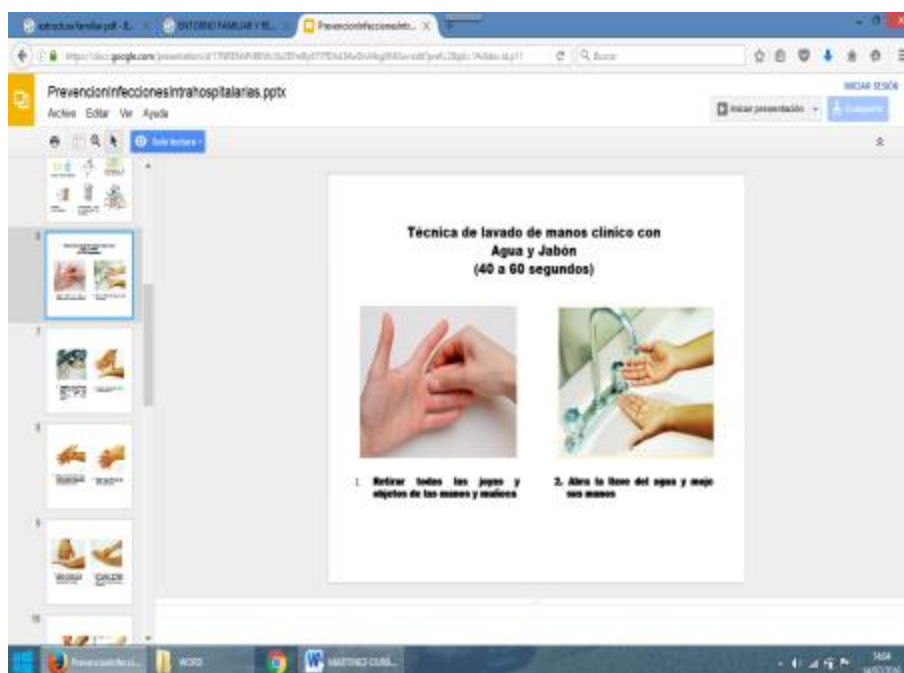
Gráfico N° 21: Materiales para el lavado clínico de manos



Fuente: Plataforma Academia Experta
Captada por: los Autores

Procedimiento de la técnica de lavado de manos clínico con agua y jabón

Gráfico N° 22: Procedimiento de la técnica de lavado de manos clínico con agua y jabón
Paso 1 y 2



Fuente: Plataforma Academia Experta
Captada por: los Autores

Gráfico N° 23: Paso 3 y 4



Fuente: Plataforma Academia Experta
Captada por: los Autores

Gráfico N° 24: Paso 5 y 6



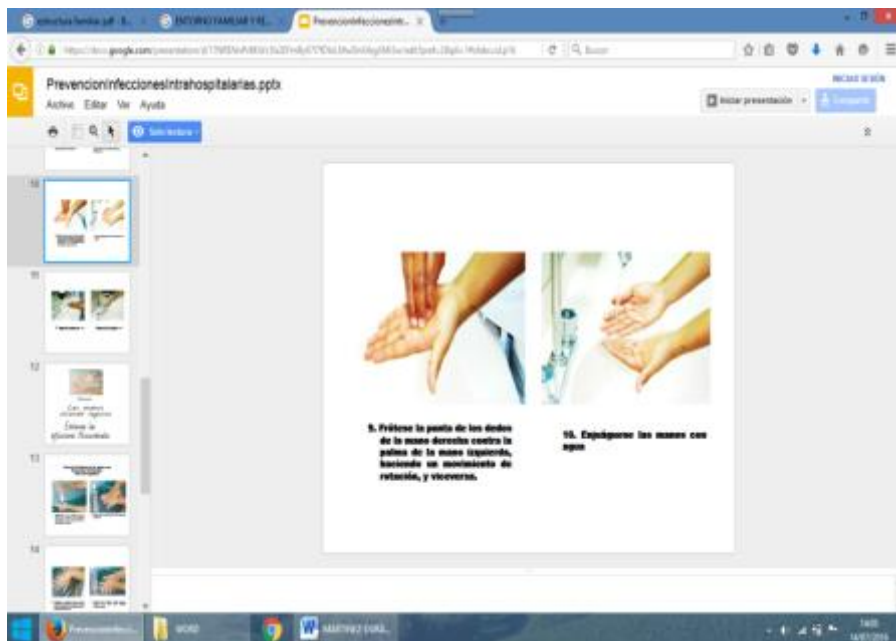
Fuente: Plataforma Academia Experta
Captada por: los Autores

Gráfico N° 25: Paso 7 y 8



Fuente: Plataforma Academia Experta
Captada por: los Autores

Gráfico N° 26: Paso 9 y 10



Fuente: Plataforma Academia Experta
Captada por: los Autores

Gráfico N° 27: Paso 11 y 12



Fuente: Plataforma Academia Experta
Captada por: los Autores

Gráfico N° 28: Manos seguras



Fuente: Plataforma Academia Experta
Captada por: los Autores

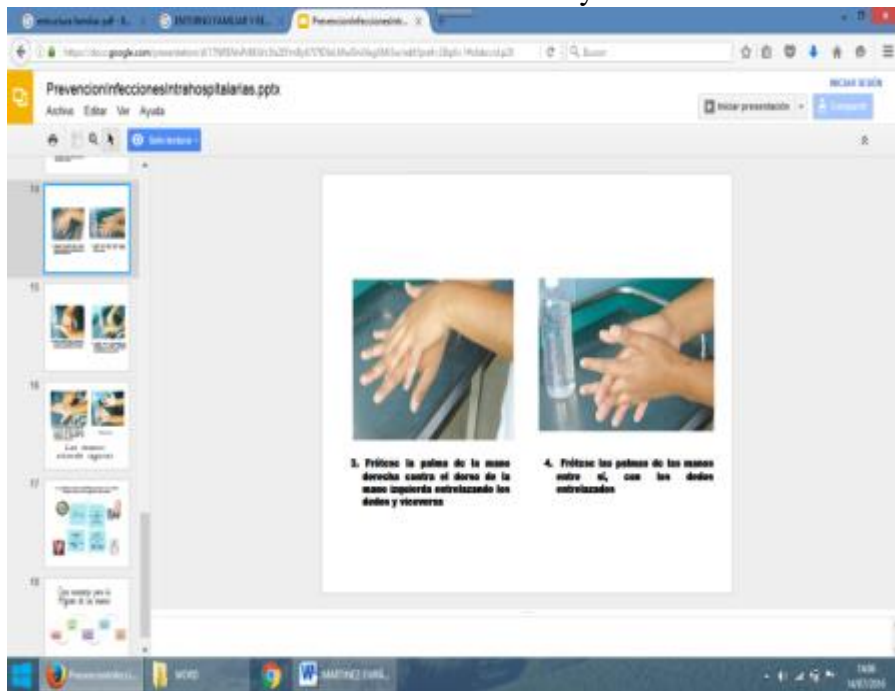
Técnica de Higiene de las manos con Soluciones Alcohólicas

Gráfico N° 29: Paso 1 y 2 Soluciones Alcohólicas



Fuente: Plataforma Academia Experta
Captada por: los Autores

Gráfico N° 30: Paso 3 y 4



Fuente: Plataforma Academia Experta
Captada por: los Autores

Gráfico N° 31: Paso 5 y 6



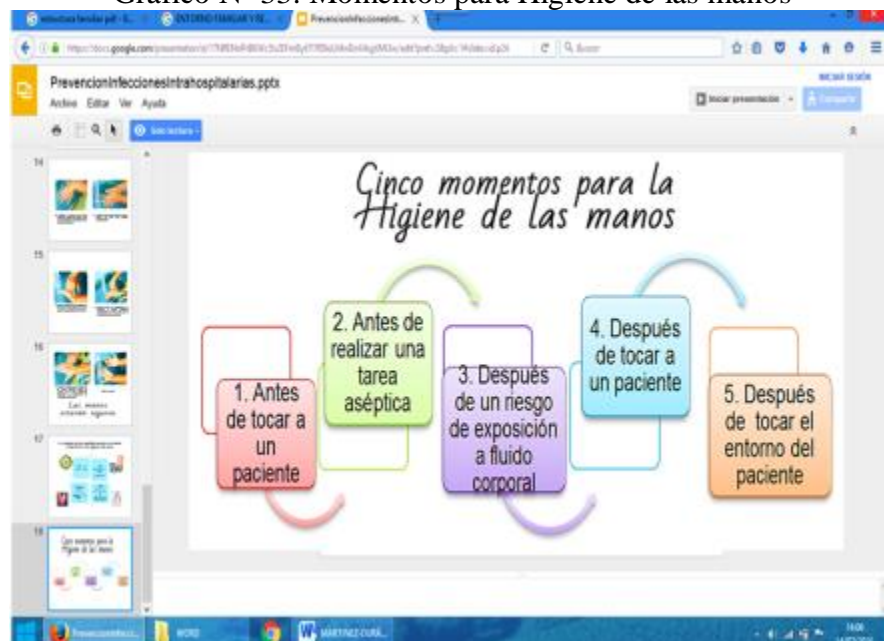
Fuente: Plataforma Academia Experta
Captada por: los Autores

Gráfico N° 32: Ventajas de las soluciones de base alcohólica



Fuente: Plataforma Academia Experta
Captada por: los Autores

Gráfico N° 33: Momentos para Higiene de las manos



Fuente: Plataforma Academia Experta
Captada por: los Autores

CONCLUSIONES

Luego de realizar la investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

- ✓ Que una Gestión por Procesos, basados en las Normas ISO 9001:2008, ofrece múltiples ventajas, en razón de permitir la formalización de estrategias organizacionales que facilitan los procedimientos, control de registros, designación de funciones y mejora continua, en las diferentes áreas del Hospital Móvil N° 1, lo cual proporcionará la satisfacción del paciente.
- ✓ Para establecer un programa de capacitación al personal de enfermería y diferentes áreas con el fin de mejorar los procesos en la atención, fue necesario apoyarse en la investigación de campo, aplicar técnicas de observación y entrevistas, lo que permitió concluir que existen puntos críticos que afecta el rendimiento del personal por lo que es necesario implementar un plan de capacitación o actualización.
- ✓ El estudio de campo y los resultados de las entrevistas, permitió confirmar que existe la necesidad de implantar un programa de capacitación, mediante una plataforma online, para que contribuya a la mejora de los procesos en la atención a los pacientes que acuden al Hospital Móvil N° 1, y marcar diferencia con el compromiso, responsabilidad y conocimiento del personal, que asegure la calidad de la prestación los servicios de salud, mediante programas de capacitación en modalidad virtual.

RECOMENDACIONES

Para que la institución que ha sido objeto de la presente investigación garantice la calidad de sus servicios se propone las siguientes recomendaciones:

- ✓ Que a futuro se implementen las Normas ISO 9001:2008 en el Hospital Móvil N° 1, a fin de fortalecer el cumplimiento de los objetivos de la calidad, mediante los requisitos que impone la normativa y así garantizar la satisfacción de los pacientes.
- ✓ Se recomienda que la dirección efectúe las gestiones pertinentes, para establecer el programa de capacitación basados en E-learning, dirigido al personal de las diferentes áreas del Hospital Móvil N° 1 y de esta manera superar los puntos críticos que afecta al rendimiento y que alcanzar la eficiencia en la prestación de servicio de salud.
- ✓ Se debe promover las capacitaciones virtuales, que contribuya a la mejora continua de los procesos en la atención a los pacientes y de esta manera asegurar la satisfacción de las necesidades del personal de las diferentes áreas del Hospital Móvil N° 1.

BIBLIOGRAFÍA

- Area & Adell. (2009). E-Learning: Enseñar y aprender en espacios virtuales. En J. De Pablos (Coord): Tecnología Educativa. La formación del profesorado en la era de Internet. Málaga: Aljibe.
- Babot, I. E.-L. (2000, pág. 9). Barcelona,: Ed. Gestión.
- Barberá, E. (2008:11). Aprender e-learning. Barcelona: Paidós.
- Chiavenato, I. (2007, p.390). “Gestión Del Talento Humano”, Octava edición,. México: McGrawhill.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Art. 139 . Quito: Registro Oficial 449.
- ISO 9001, R. 0. (2008). Norma Internacional. Norma Internacional. Ginebra-Suiza: Cuarta edición.
- Leibowicz, J. (2011, p.5). Estrategias de Capacitación Basadas en TIC para Mipyme. CINTERFOR.
- León, R. Y. (22 de 03 de 2010, p.24). Importancia de la Capacitación del Personal en las Utilidades de la Empresa. . Recuperado el 14 de 11 de 2013, de Importancia de la Capacitación del Personal en las Utilidades de la Empresa. : León, Ricardo Yohalmo 2010, p.24. Importancia de la Capacitación del Personal en http://www.gerenciayempresa.com/documentos/articulos/IMPORTANCIA_DE_LA_CAPACITACION.pdf
- Ley Orgánica de Educación Superior. (2010). Capítulo 2, Principios y Fines de la Educación Superior. Quito: Registro Oficial N° 298.

Ley Orgánica de Salud. (2008). Registro Oficial 457 LExis. Recuperado el 15 de 04 de 2015, de Registro Oficial 457 LExis: <http://www.desarrollosocial.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/10/reglamento-salud.pdf>

Llewlyn, D. (2009, p. 88). Planificación y Administración de Hospitales. En D. Llewlyn, Planificación y Administración de Hospitales (pág. 223). Londres: Publicación Científica No. 191.

Mestre y otros, G. U. ((2007). Entornos virtuales de enseñanza aprendizaje. Las Tunas: Editorial Universitaria.

Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2008). SUMARIO: Función Ejecutiva. Acuerdo: Ministerio de Salud Pública: . Quito: Registro Oficial N° 151, .

Ministerio de telecomunicaciones y de la sociedad de la información. (2014:10). Tecnologías de la información y comunicación para el desarrollo. Recuperado el 11 de 10 de 2015, de <http://www.industrias.ec/archivos/CIG/file/CARTELERA/MINTEL-TIC%20para%20el%20Desarrollo.pdf>

Paganini & Arrondo. (2011:4). Gestión por Procesos. La Plata - España: Universidad Nacional de La Plata.

Pérez, J. A. (2010). Gestión por procesos. Madrid - España: ESIC Editorial.

Rodríguez, C. Y. (19 de 09 de 2008, p.9). La Gestión del Talento Humano como fuente generadora de innovación tecnológica. Propuesta Metodológica para su aplicación. Recuperado el 19 de 11 de 2014, de La Gestión del Talento Humano como fuente generadora de innovación tecnológica. Propuesta Metodológica para su aplicación: Rodríguez Cruz Yoany 2008 La Gestión del Talento Humano como fuente generadora de innohttp://www.bibliociencias.cu/gsd/collect/eventos/import/Gestion_talento_humano.pdf

Turoff, M. (1995, p. 8). Designig a Virtual Classrooml. International Conference on Computer assited Instruction ICCAI'95, National Chiao Tung University, Taiwan. Obtenido de <http://www.shss.montclair.edu/useful/desing.html>

Vasquez, M. (22 de 04 de 2010). Vasquez LA CALIDAD ORGANIZACIONAL SOSTENIBLE, EN SU INICIO, ES CUESTIÓN DE ACTITUD POSITIVA Y LIDERAZGO GERENCIAL”. Recuperado el 15 de 05 de 2014, de LA CALIDAD ORGANIZACIONAL SOSTENIBLE, EN SU INICIO, ES CUESTIÓN DE ACTITUD POSITIVA Y LIDERAZGO GERENCIAL”:
http://www.degerencia.com/articulo/lideres_o_gerentes_para_la_busqueda_eficaz

ANEXO N° 1
Resultados de la entrevista dirigidas a los médicos

1. ¿Qué cargo desempeña? y ¿en qué horario labora?

Médico 1

Soy médico general y laboro en el horario de 2 a 6.

Médico 2

Soy médico cirujano y el horario en que laboro es de 2 a 6.

2. ¿Tiene como objetivo: Mantenerse en el puesto, ascender o cambiar de área?

Médico 1

Mi objetivo es especializarme para ascender de cargo.

Médico 2

Tengo aspiración de ascender para cambiar de área de trabajo.

3. Se siente capacitado para desempeñar el cargo que ejerce

Médico 1

Sí, por supuesto que estoy capacitado, permanentemente estoy en actualizaciones porque así lo exige esta profesión.

Médico 2

Por supuesto que sí, ya que es mi especialidad.

4. Está usted acreditado con un título profesional de tercero y/o cuarto nivel para realizar el trabajo en el área asignada

Médico 1

Sí, tengo título de tercer nivel y está acreditado por el SENESCYT

Médico 2

Sí, tengo título de tercer y cuarto nivel y tiene la acreditación del SENESCYT

5. La empresa donde usted labora, ha ofrecido capacitación o actualización al personal sobre la acreditación de las Normas ISO, para mejorar los conocimientos adquiridos

Médico 1

No, he recibido actualización sobre las Normas ISO, de parte de esta empresa.

Médico 2

Si he recibido actualización sobre las Normas ISO pero, por parte de otra empresa

6. ¿Considera Ud., que la aplicación adecuada de procesos permite realizar las actividades con eficiencia?

Médico 1

Sin duda alguna, cuando se aplican los procesos de manera adecuada, toda actividad es realizada con eficiencia.

Médico 2

Sí, la aplicación de los procesos debidamente planificados, facilita la ejecución de las actividades.

7. ¿La Organización cuenta con recursos tecnológicos actualizados?

Médico 1

Sí, el Hospital Móvil está equipado con unidades de última tecnología

Médico 2

Sí, los equipos son modernos, a más de contar con los dispositivos de computación de última generación.

8. ¿Considera usted que la organización debe capacitar o actualizar conocimientos del personal de manera permanente?

Médico 1

Sí, las actualizaciones para el área relacionada con la salud deben ser continuas.

Médico 2

Sin duda alguna, todas las organizaciones de la salud, deben tener por obligatoriedad proporcionar actualizaciones al personal.

9. ¿Considera Ud. que un programa de capacitación mediante una plataforma online, es conveniente para el personal que trabaja en el área de la salud?

Médico 1

Por supuesto que si es conveniente, porque las capacitaciones virtuales ofrecen facilidades al personal, por la cuestión de horarios.

Médico 2

Claro que es conveniente, porque las capacitaciones virtuales brindan múltiples ventajas, como por ejemplo el profesional puede ajustar la capacitación de acuerdo a la disponibilidad de tiempo.

ANEXO N° 2
Entrevista a las enfermeras

1. ¿En qué horario trabaja? y ¿Cuál es el cargo que desempeña?

Enfermera 1

Laboro en el horario de 2 a 6 y soy jefa del departamento de enfermería.

Enfermera 2

En el horario en que laboro es de 2 a 6. Soy enfermera

Enfermera 3

En el horario en que laboro es de 2 a 6. Soy enfermera auxiliar

2. ¿Tiene como objetivo: Mantenerse en el puesto, ascender o cambiar de área?

Enfermera 1

Mi objetivo mantenerme en el cargo hasta mí jubilación.

Enfermera 2

Mi objetivo es especializarme para ascender de cargo.

Enfermera 3

Tengo aspiración de ascender de cargo.

3. Se siente capacitada para desempeñar el cargo que ejerce

Enfermera 1

Sí, por supuesto que estoy capacitada.

Enfermera 2

Por supuesto que sí.

Enfermera 3

Sí, estoy capacitada, poseo la preparación necesaria

4. Está usted acreditado con un título profesional de tercero y/o cuarto nivel para realizar el trabajo en el área asignada

Enfermera 1

Sí, tengo título de tercer nivel soy licenciada en enfermería.

Enfermera 2

Sí, tengo título de tercer tengo licenciatura en enfermería

Enfermera 3

No tengo título de tercer nivel, pero tengo certificación de auxiliar de enfermería.

5. La empresa donde usted labora, ha ofrecido capacitación o actualización al personal sobre la acreditación de las Normas ISO, para mejorar los conocimientos adquiridos

Enfermera 1

No, la empresa no ha ofrecido actualización sobre las Normas ISO.

Enfermera 2

La empresa no ha realizado actualizaciones sobre las Normas ISO.

Enfermera 3

No me he actualizado sobre las Normas ISO.

6. ¿Considera Ud., que la aplicación adecuada de procesos permite realizar las actividades con eficiencia?

Enfermera 1

Sí, los procesos sí facilitan las actividades.

Enfermera 2

La aplicación de los procesos sí, facilita la ejecución de las actividades.

Enfermera 3

Los procesos si permiten realizar las actividades con eficiencia.

7. ¿La Organización cuenta con recursos tecnológicos actualizados?

Enfermera 1

Sí, el Hospital Móvil cuenta con equipos de última tecnología

Enfermera 2

Las Unidades tienen equipos modernos, además de contar con los dispositivos de computación actualizados.

Enfermera 3

Sí, las unidades están dotadas de equipos modernos

8. ¿Considera usted que la organización debe capacitar o actualizar conocimientos del personal de manera permanente?

Enfermera 1

Sí, porque las actualizaciones deben ser continuas.

Enfermera 2

Todas las organizaciones de la salud, deben facilitar actualizaciones para sus trabajadores.

Enfermera 3

Las capacitaciones o actualizaciones deberían ser obligatorias en todas las instituciones.

9. ¿Considera Ud. que un programa de capacitación mediante una plataforma online, es conveniente para el personal que trabaja en el área de la salud?

Enfermera 1

Pienso que sí es conveniente, porque las capacitaciones virtuales sería una oportunidad para todos.

Enfermera 2

Sí es conveniente, porque las capacitaciones virtuales brindan múltiples ventajas.

Enfermera 3

Es conveniente, porque las capacitaciones virtuales son accesibles para el personal.

ANEXO N° 3

FORMULARIO DE ENCUESTA DIRIGIDAS AL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL MÓVIL N° 1

TEMA DE INVESTIGACIÓN: “FORMULACIÓN DE UN PLAN INTEGRAL DE CAPACITACIÓN ORIENTADO A LA IMPLANTACIÓN DEL SGC ISO 9001-2008 PARA EL HOSPITAL MÓVIL N° 1, UTILIZANDO CANALES DE CAPACITACIÓN VIRTUAL”

OBJETIVO: Empezar mecanismos de capacitación y renovación, para las diferentes áreas que maneja el Hospital Móvil N° 1, mediante la implementación de un plan integral basado en las normas ISO 9001-2008, que permita el mejoramiento del capital humano de la organización.

ENCUESTADORES: Stéfano Alexander Durán Solórzano y Héctor Alfredo Martínez Minda

1. ¿Qué tipo de puestos ha desempeñado mayormente?

De oficina De planta Servicios generales

2. ¿Cuáles son sus objetivos a corto, medio y largo plazo?

Establecerme en el puesto Ascender Cambiar de área

3. ¿Se siente capacitado usted para desempeñar la función que ejerce?

SI No Mayormente

4. ¿Está usted acreditado con un título profesional de tercero y/o cuarto nivel para efectuar el trabajo en su departamento o área de trabajo?

SI No

5. ¿Han recibido capacitación sobre la aplicación de las normas ISO, para mejorar los conocimientos adquiridos?

SI No Nunca

6. ¿En el área o departamento que Ud. labora se llevan reportes de los diferentes proyectos y labores que ejecutan?

SI No

7. ¿Su jefe superior inmediato aplica técnicamente al personal y a las labores que ejecuta?

SI No En parte

8. ¿Considera usted que sus respectivos jefes realizan un trabajo eficiente?

SI No En parte

Gracias por su colaboración

**ENCUESTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL
MÓVIL N° 1**

TEMA DE INVESTIGACIÓN: “FORMULACIÓN DE UN PLAN INTEGRAL DE CAPACITACIÓN ORIENTADO A LA IMPLANTACIÓN DEL SGC ISO 9001-2008 PARA EL HOSPITAL MÓVIL N° 1, UTILIZANDO CANALES DE CAPACITACIÓN VIRTUAL”

OBJETIVO: Empezar mecanismos de capacitación y renovación, para las diferentes áreas que maneja el Hospital Móvil N° 1, mediante la implementación de un plan integral basado en las normas ISO 9001-2008, que permita el mejoramiento del capital humano de la organización.

ENCUESTADORES: Stéfano Alexander Durán Solórzano y Héctor Alfredo Martínez Minda

1. ¿Qué tipo de puestos ha desempeñado mayormente?

De oficina De planta Servicios generales

2. ¿Cuáles son sus objetivos a corto, medio y largo plazo?

Establecerme en el puesto Ascender Cambiar de área

3. ¿Se siente capacitado usted para desempeñar la función que ejerce?

SI No Mayormente

4. ¿Está usted acreditado con un título profesional de tercero y/o cuarto nivel para efectuar el trabajo en su departamento o área de trabajo?

SI No

5. ¿Han recibido capacitación sobre la aplicación de las normas ISO, para mejorar los conocimientos adquiridos?

SI No Nunca

6. ¿En el área o departamento que Ud. labora se llevan reportes de los diferentes proyectos y labores que ejecutan?

SI No

7. ¿Su jefe superior inmediato aplica técnicamente al personal y a las labores que ejecuta?

SI No En parte

8. ¿Considera usted que sus respectivos jefes realizan un trabajo eficiente?

SI No En parte

Gracias por su colaboración

**ENCUESTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL
MÓVIL N° 1**

TEMA DE INVESTIGACIÓN: “FORMULACIÓN DE UN PLAN INTEGRAL DE CAPACITACIÓN ORIENTADO A LA IMPLANTACIÓN DEL SGC ISO 9001-2008 PARA EL HOSPITAL MÓVIL N° 1, UTILIZANDO CANALES DE CAPACITACIÓN VIRTUAL”

OBJETIVO: Empezar mecanismos de capacitación y renovación, para las diferentes áreas que maneja el Hospital Móvil N° 1, mediante la implementación de un plan integral basado en las normas ISO 9001-2008, que permita el mejoramiento del capital humano de la organización.

ENCUESTADORES: Stéfano Alexander Durán Solórzano y Héctor Alfredo Martínez Minda

1. ¿Qué tipo de puestos ha desempeñado mayormente?

De oficina De planta Servicios generales

2. ¿Cuáles son sus objetivos a corto, medio y largo plazo?

Establecerme en el puesto Ascender Cambiar de área

3. ¿Se siente capacitado usted para desempeñar la función que ejerce?

SI No Mayormente

4. ¿Está usted acreditado con un título profesional de tercero y/o cuarto nivel para efectuar el trabajo en su departamento o área de trabajo?

SI No

5. ¿Han recibido capacitación sobre la aplicación de las normas ISO, para mejorar los conocimientos adquiridos?

SI No Nunca

6. ¿En el área o departamento que Ud. labora se llevan reportes de los diferentes proyectos y labores que ejecutan?

SI No

7. ¿Su jefe superior inmediato aplica técnicamente al personal y a las labores que ejecuta?

SI No En parte

8. ¿Considera usted que sus respectivos jefes realizan un trabajo eficiente?

SI No En parte

Gracias por su colaboración

**ENCUESTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL
MÓVIL N° 1**

TEMA DE INVESTIGACIÓN: “FORMULACIÓN DE UN PLAN INTEGRAL DE CAPACITACIÓN ORIENTADO A LA IMPLANTACIÓN DEL SGC ISO 9001-2008 PARA EL HOSPITAL MÓVIL N° 1, UTILIZANDO CANALES DE CAPACITACIÓN VIRTUAL”

OBJETIVO: Empezar mecanismos de capacitación y renovación, para las diferentes áreas que maneja el Hospital Móvil N° 1, mediante la implementación de un plan integral basado en las normas ISO 9001-2008, que permita el mejoramiento del capital humano de la organización.

ENCUESTADORES: Stéfano Alexander Durán Solórzano y Héctor Alfredo Martínez Minda

1. ¿Qué tipo de puestos ha desempeñado mayormente?

De oficina De planta Servicios generales

2. ¿Cuáles son sus objetivos a corto, medio y largo plazo?

Establecerme en el puesto Ascender Cambiar de área

3. ¿Se siente capacitado usted para desempeñar la función que ejerce?

SI No Mayormente

4. ¿Está usted acreditado con un título profesional de tercero y/o cuarto nivel para efectuar el trabajo en su departamento o área de trabajo?

SI No

5. ¿Han recibido capacitación sobre la aplicación de las normas ISO, para mejorar los conocimientos adquiridos?

SI No Nunca

6. ¿En el área o departamento que Ud. labora se llevan reportes de los diferentes proyectos y labores que ejecutan?

SI No

7. ¿Su jefe superior inmediato aplica técnicamente al personal y a las labores que ejecuta?

SI No En parte

8. ¿Considera usted que sus respectivos jefes realizan un trabajo eficiente?

SI No En parte

Gracias por su colaboración

**ENCUESTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL
MÓVIL N° 1**

TEMA DE INVESTIGACIÓN: “FORMULACIÓN DE UN PLAN INTEGRAL DE CAPACITACIÓN ORIENTADO A LA IMPLANTACIÓN DEL SGC ISO 9001-2008 PARA EL HOSPITAL MÓVIL N° 1, UTILIZANDO CANALES DE CAPACITACIÓN VIRTUAL”

OBJETIVO: Empezar mecanismos de capacitación y renovación, para las diferentes áreas que maneja el Hospital Móvil N° 1, mediante la implementación de un plan integral basado en las normas ISO 9001-2008, que permita el mejoramiento del capital humano de la organización.

ENCUESTADORES: Stéfano Alexander Durán Solórzano y Héctor Alfredo Martínez Minda

1. ¿Qué tipo de puestos ha desempeñado mayormente?

De oficina De planta Servicios generales

2. ¿Cuáles son sus objetivos a corto, medio y largo plazo?

Establecerme en el puesto Ascender Cambiar de área

3. ¿Se siente capacitado usted para desempeñar la función que ejerce?

SI No Mayormente

4. ¿Está usted acreditado con un título profesional de tercero y/o cuarto nivel para efectuar el trabajo en su departamento o área de trabajo?

SI No

5. ¿Han recibido capacitación sobre la aplicación de las normas ISO, para mejorar los conocimientos adquiridos?

SI No Nunca

6. ¿En el área o departamento que Ud. labora se llevan reportes de los diferentes proyectos y labores que ejecutan?

SI No

7. ¿Su jefe superior inmediato aplica técnicamente al personal y a las labores que ejecuta?

SI No En parte

8. ¿Considera usted que sus respectivos jefes realizan un trabajo eficiente?

SI No En parte

Gracias por su colaboración

**ENCUESTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL
MÓVIL N° 1**

TEMA DE INVESTIGACIÓN: “FORMULACIÓN DE UN PLAN INTEGRAL DE CAPACITACIÓN ORIENTADO A LA IMPLANTACIÓN DEL SGC ISO 9001-2008 PARA EL HOSPITAL MÓVIL N° 1, UTILIZANDO CANALES DE CAPACITACIÓN VIRTUAL”

OBJETIVO: Empezar mecanismos de capacitación y renovación, para las diferentes áreas que maneja el Hospital Móvil N° 1, mediante la implementación de un plan integral basado en las normas ISO 9001-2008, que permita el mejoramiento del capital humano de la organización.

ENCUESTADORES: Stéfano Alexander Durán Solórzano y Héctor Alfredo Martínez Minda

1. ¿Qué tipo de puestos ha desempeñado mayormente?

De oficina De planta Servicios generales

2. ¿Cuáles son sus objetivos a corto, medio y largo plazo?

Establecerme en el puesto Ascender Cambiar de área

3. ¿Se siente capacitado usted para desempeñar la función que ejerce?

SI No Mayormente

4. ¿Está usted acreditado con un título profesional de tercero y/o cuarto nivel para efectuar el trabajo en su departamento o área de trabajo?

SI No

5. ¿Han recibido capacitación sobre la aplicación de las normas ISO, para mejorar los conocimientos adquiridos?

SI No Nunca

6. ¿En el área o departamento que Ud. labora se llevan reportes de los diferentes proyectos y labores que ejecutan?

SI No

7. ¿Su jefe superior inmediato aplica técnicamente al personal y a las labores que ejecuta?

SI No En parte

8. ¿Considera usted que sus respectivos jefes realizan un trabajo eficiente?

SI No En parte

Gracias por su colaboración

**ENCUESTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL
MÓVIL N° 1**

TEMA DE INVESTIGACIÓN: “FORMULACIÓN DE UN PLAN INTEGRAL DE CAPACITACIÓN ORIENTADO A LA IMPLANTACIÓN DEL SGC ISO 9001-2008 PARA EL HOSPITAL MÓVIL N° 1, UTILIZANDO CANALES DE CAPACITACIÓN VIRTUAL”

OBJETIVO: Empezar mecanismos de capacitación y renovación, para las diferentes áreas que maneja el Hospital Móvil N° 1, mediante la implementación de un plan integral basado en las normas ISO 9001-2008, que permita el mejoramiento del capital humano de la organización.

ENCUESTADORES: Stéfano Alexander Durán Solórzano y Héctor Alfredo Martínez Minda

1. ¿Qué tipo de puestos ha desempeñado mayormente?

De oficina De planta Servicios generales

2. ¿Cuáles son sus objetivos a corto, medio y largo plazo?

Establecerme en el puesto Ascender Cambiar de área

3. ¿Se siente capacitado usted para desempeñar la función que ejerce?

SI No Mayormente

4. ¿Está usted acreditado con un título profesional de tercero y/o cuarto nivel para efectuar el trabajo en su departamento o área de trabajo?

SI No

5. ¿Han recibido capacitación sobre la aplicación de las normas ISO, para mejorar los conocimientos adquiridos?

SI No Nunca

6. ¿En el área o departamento que Ud. labora se llevan reportes de los diferentes proyectos y labores que ejecutan?

SI No

7. ¿Su jefe superior inmediato aplica técnicamente al personal y a las labores que ejecuta?

SI No En parte

8. ¿Considera usted que sus respectivos jefes realizan un trabajo eficiente?

SI No En parte

Gracias por su colaboración

**ENCUESTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL
MÓVIL N° 1**

TEMA DE INVESTIGACIÓN: “FORMULACIÓN DE UN PLAN INTEGRAL DE CAPACITACIÓN ORIENTADO A LA IMPLANTACIÓN DEL SGC ISO 9001-2008 PARA EL HOSPITAL MÓVIL N° 1, UTILIZANDO CANALES DE CAPACITACIÓN VIRTUAL”

OBJETIVO: Empezar mecanismos de capacitación y renovación, para las diferentes áreas que maneja el Hospital Móvil N° 1, mediante la implementación de un plan integral basado en las normas ISO 9001-2008, que permita el mejoramiento del capital humano de la organización.

ENCUESTADORES: Stéfano Alexander Durán Solórzano y Héctor Alfredo Martínez Minda

1. ¿Qué tipo de puestos ha desempeñado mayormente?

De oficina De planta Servicios generales

2. ¿Cuáles son sus objetivos a corto, medio y largo plazo?

Establecerme en el puesto Ascender Cambiar de área

3. ¿Se siente capacitado usted para desempeñar la función que ejerce?

SI No Mayormente

4. ¿Está usted acreditado con un título profesional de tercero y/o cuarto nivel para efectuar el trabajo en su departamento o área de trabajo?

SI No

5. ¿Han recibido capacitación sobre la aplicación de las normas ISO, para mejorar los conocimientos adquiridos?

SI No Nunca

6. ¿En el área o departamento que Ud. labora se llevan reportes de los diferentes proyectos y labores que ejecutan?

SI No

7. ¿Su jefe superior inmediato aplica técnicamente al personal y a las labores que ejecuta?

SI No En parte

8. ¿Considera usted que sus respectivos jefes realizan un trabajo eficiente?

SI No En parte

Gracias por su colaboración

**ENCUESTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL
MÓVIL N° 1**

TEMA DE INVESTIGACIÓN: “FORMULACIÓN DE UN PLAN INTEGRAL DE CAPACITACIÓN ORIENTADO A LA IMPLANTACIÓN DEL SGC ISO 9001-2008 PARA EL HOSPITAL MÓVIL N° 1, UTILIZANDO CANALES DE CAPACITACIÓN VIRTUAL”

OBJETIVO: Empezar mecanismos de capacitación y renovación, para las diferentes áreas que maneja el Hospital Móvil N° 1, mediante la implementación de un plan integral basado en las normas ISO 9001-2008, que permita el mejoramiento del capital humano de la organización.

ENCUESTADORES: Stéfano Alexander Durán Solórzano y Héctor Alfredo Martínez Minda

1. ¿Qué tipo de puestos ha desempeñado mayormente?

De oficina De planta Servicios generales

2. ¿Cuáles son sus objetivos a corto, medio y largo plazo?

Establecerme en el puesto Ascender Cambiar de área

3. ¿Se siente capacitado usted para desempeñar la función que ejerce?

SI No Mayormente

4. ¿Está usted acreditado con un título profesional de tercero y/o cuarto nivel para efectuar el trabajo en su departamento o área de trabajo?

SI No

5. ¿Han recibido capacitación sobre la aplicación de las normas ISO, para mejorar los conocimientos adquiridos?

SI No Nunca

6. ¿En el área o departamento que Ud. labora se llevan reportes de los diferentes proyectos y labores que ejecutan?

SI No

7. ¿Su jefe superior inmediato aplica técnicamente al personal y a las labores que ejecuta?

SI No En parte

8. ¿Considera usted que sus respectivos jefes realizan un trabajo eficiente?

SI No En parte

Gracias por su colaboración

**ENCUESTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL
MÓVIL N° 1**

TEMA DE INVESTIGACIÓN: “FORMULACIÓN DE UN PLAN INTEGRAL DE CAPACITACIÓN ORIENTADO A LA IMPLANTACIÓN DEL SGC ISO 9001-2008 PARA EL HOSPITAL MÓVIL N° 1, UTILIZANDO CANALES DE CAPACITACIÓN VIRTUAL”

OBJETIVO: Empezar mecanismos de capacitación y renovación, para las diferentes áreas que maneja el Hospital Móvil N° 1, mediante la implementación de un plan integral basado en las normas ISO 9001-2008, que permita el mejoramiento del capital humano de la organización.

ENCUESTADORES: Stéfano Alexander Durán Solórzano y Héctor Alfredo Martínez Minda

1. ¿Qué tipo de puestos ha desempeñado mayormente?

De oficina De planta Servicios generales

2. ¿Cuáles son sus objetivos a corto, medio y largo plazo?

Establecerme en el puesto Ascender Cambiar de área

3. ¿Se siente capacitado usted para desempeñar la función que ejerce?

SI No Mayormente

4. ¿Está usted acreditado con un título profesional de tercero y/o cuarto nivel para efectuar el trabajo en su departamento o área de trabajo?

SI No

5. ¿Han recibido capacitación sobre la aplicación de las normas ISO, para mejorar los conocimientos adquiridos?

SI No Nunca

6. ¿En el área o departamento que Ud. labora se llevan reportes de los diferentes proyectos y labores que ejecutan?

SI No

7. ¿Su jefe superior inmediato aplica técnicamente al personal y a las labores que ejecuta?

SI No En parte

8. ¿Considera usted que sus respectivos jefes realizan un trabajo eficiente?

SI No En parte

Gracias por su colaboración

**ENCUESTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL
MÓVIL N° 1**

TEMA DE INVESTIGACIÓN: “FORMULACIÓN DE UN PLAN INTEGRAL DE CAPACITACIÓN ORIENTADO A LA IMPLANTACIÓN DEL SGC ISO 9001-2008 PARA EL HOSPITAL MÓVIL N° 1, UTILIZANDO CANALES DE CAPACITACIÓN VIRTUAL”

OBJETIVO: Empezar mecanismos de capacitación y renovación, para las diferentes áreas que maneja el Hospital Móvil N° 1, mediante la implementación de un plan integral basado en las normas ISO 9001-2008, que permita el mejoramiento del capital humano de la organización.

ENCUESTADORES: Stéfano Alexander Durán Solórzano y Héctor Alfredo Martínez Minda

1. ¿Qué tipo de puestos ha desempeñado mayormente?

De oficina De planta Servicios generales

2. ¿Cuáles son sus objetivos a corto, medio y largo plazo?

Establecerme en el puesto Ascender Cambiar de área

3. ¿Se siente capacitado usted para desempeñar la función que ejerce?

SI No Mayormente

4. ¿Está usted acreditado con un título profesional de tercero y/o cuarto nivel para efectuar el trabajo en su departamento o área de trabajo?

SI No

5. ¿Han recibido capacitación sobre la aplicación de las normas ISO, para mejorar los conocimientos adquiridos?

SI No Nunca

6. ¿En el área o departamento que Ud. labora se llevan reportes de los diferentes proyectos y labores que ejecutan?

SI No

7. ¿Su jefe superior inmediato aplica técnicamente al personal y a las labores que ejecuta?

SI No En parte

8. ¿Considera usted que sus respectivos jefes realizan un trabajo eficiente?

SI No En parte

Gracias por su colaboración

**ENCUESTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL
MÓVIL N° 1**

TEMA DE INVESTIGACIÓN: “FORMULACIÓN DE UN PLAN INTEGRAL DE CAPACITACIÓN ORIENTADO A LA IMPLANTACIÓN DEL SGC ISO 9001-2008 PARA EL HOSPITAL MÓVIL N° 1, UTILIZANDO CANALES DE CAPACITACIÓN VIRTUAL”

OBJETIVO: Empezar mecanismos de capacitación y renovación, para las diferentes áreas que maneja el Hospital Móvil N° 1, mediante la implementación de un plan integral basado en las normas ISO 9001-2008, que permita el mejoramiento del capital humano de la organización.

ENCUESTADORES: Stéfano Alexander Durán Solórzano y Héctor Alfredo Martínez Minda

1. ¿Qué tipo de puestos ha desempeñado mayormente?

De oficina De planta Servicios generales

2. ¿Cuáles son sus objetivos a corto, medio y largo plazo?

Establecerme en el puesto Ascender Cambiar de área

3. ¿Se siente capacitado usted para desempeñar la función que ejerce?

SI No Mayormente

4. ¿Está usted acreditado con un título profesional de tercero y/o cuarto nivel para efectuar el trabajo en su departamento o área de trabajo?

SI No

5. ¿Han recibido capacitación sobre la aplicación de las normas ISO, para mejorar los conocimientos adquiridos?

SI No Nunca

6. ¿En el área o departamento que Ud. labora se llevan reportes de los diferentes proyectos y labores que ejecutan?

SI No

7. ¿Su jefe superior inmediato aplica técnicamente al personal y a las labores que ejecuta?

SI No En parte

8. ¿Considera usted que sus respectivos jefes realizan un trabajo eficiente?

SI No En parte

Gracias por su colaboración

**ENCUESTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL
MÓVIL N° 1**

TEMA DE INVESTIGACIÓN: “FORMULACIÓN DE UN PLAN INTEGRAL DE CAPACITACIÓN ORIENTADO A LA IMPLANTACIÓN DEL SGC ISO 9001-2008 PARA EL HOSPITAL MÓVIL N° 1, UTILIZANDO CANALES DE CAPACITACIÓN VIRTUAL”

OBJETIVO: Empezar mecanismos de capacitación y renovación, para las diferentes áreas que maneja el Hospital Móvil N° 1, mediante la implementación de un plan integral basado en las normas ISO 9001-2008, que permita el mejoramiento del capital humano de la organización.

ENCUESTADORES: Stéfano Alexander Durán Solórzano y Héctor Alfredo Martínez Minda

1. ¿Qué tipo de puestos ha desempeñado mayormente?

De oficina De planta Servicios generales

2. ¿Cuáles son sus objetivos a corto, medio y largo plazo?

Establecerme en el puesto Ascender Cambiar de área

3. ¿Se siente capacitado usted para desempeñar la función que ejerce?

SI No Mayormente

4. ¿Está usted acreditado con un título profesional de tercero y/o cuarto nivel para efectuar el trabajo en su departamento o área de trabajo?

SI No

5. ¿Han recibido capacitación sobre la aplicación de las normas ISO, para mejorar los conocimientos adquiridos?

SI No Nunca

6. ¿En el área o departamento que Ud. labora se llevan reportes de los diferentes proyectos y labores que ejecutan?

SI No

7. ¿Su jefe superior inmediato aplica técnicamente al personal y a las labores que ejecuta?

SI No En parte

8. ¿Considera usted que sus respectivos jefes realizan un trabajo eficiente?

SI No En parte

Gracias por su colaboración

**ENCUESTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL
MÓVIL N° 1**

TEMA DE INVESTIGACIÓN: “FORMULACIÓN DE UN PLAN INTEGRAL DE CAPACITACIÓN ORIENTADO A LA IMPLANTACIÓN DEL SGC ISO 9001-2008 PARA EL HOSPITAL MÓVIL N° 1, UTILIZANDO CANALES DE CAPACITACIÓN VIRTUAL”

OBJETIVO: Empezar mecanismos de capacitación y renovación, para las diferentes áreas que maneja el Hospital Móvil N° 1, mediante la implementación de un plan integral basado en las normas ISO 9001-2008, que permita el mejoramiento del capital humano de la organización.

ENCUESTADORES: Stéfano Alexander Durán Solórzano y Héctor Alfredo Martínez Minda

1. ¿Qué tipo de puestos ha desempeñado mayormente?

De oficina De planta Servicios generales

2. ¿Cuáles son sus objetivos a corto, medio y largo plazo?

Establecerme en el puesto Ascender Cambiar de área

3. ¿Se siente capacitado usted para desempeñar la función que ejerce?

SI No Mayormente

4. ¿Está usted acreditado con un título profesional de tercero y/o cuarto nivel para efectuar el trabajo en su departamento o área de trabajo?

SI No

5. ¿Han recibido capacitación sobre la aplicación de las normas ISO, para mejorar los conocimientos adquiridos?

SI No Nunca

6. ¿En el área o departamento que Ud. labora se llevan reportes de los diferentes proyectos y labores que ejecutan?

SI No

7. ¿Su jefe superior inmediato aplica técnicamente al personal y a las labores que ejecuta?

SI No En parte

8. ¿Considera usted que sus respectivos jefes realizan un trabajo eficiente?

SI No En parte

Gracias por su colaboración

**ENCUESTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL
MÓVIL N° 1**

TEMA DE INVESTIGACIÓN: “FORMULACIÓN DE UN PLAN INTEGRAL DE CAPACITACIÓN ORIENTADO A LA IMPLANTACIÓN DEL SGC ISO 9001-2008 PARA EL HOSPITAL MÓVIL N° 1, UTILIZANDO CANALES DE CAPACITACIÓN VIRTUAL”

OBJETIVO: Empezar mecanismos de capacitación y renovación, para las diferentes áreas que maneja el Hospital Móvil N° 1, mediante la implementación de un plan integral basado en las normas ISO 9001-2008, que permita el mejoramiento del capital humano de la organización.

ENCUESTADORES: Stéfano Alexander Durán Solórzano y Héctor Alfredo Martínez Minda

1. ¿Qué tipo de puestos ha desempeñado mayormente?

De oficina De planta Servicios generales

2. ¿Cuáles son sus objetivos a corto, medio y largo plazo?

Establecerme en el puesto Ascender Cambiar de área

3. ¿Se siente capacitado usted para desempeñar la función que ejerce?

SI No Mayormente

4. ¿Está usted acreditado con un título profesional de tercero y/o cuarto nivel para efectuar el trabajo en su departamento o área de trabajo?

SI No

5. ¿Han recibido capacitación sobre la aplicación de las normas ISO, para mejorar los conocimientos adquiridos?

SI No Nunca

6. ¿En el área o departamento que Ud. labora se llevan reportes de los diferentes proyectos y labores que ejecutan?

SI No

7. ¿Su jefe superior inmediato aplica técnicamente al personal y a las labores que ejecuta?

SI No En parte

8. ¿Considera usted que sus respectivos jefes realizan un trabajo eficiente?

SI No En parte

Gracias por su colaboración

**ENCUESTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL
MÓVIL N° 1**

TEMA DE INVESTIGACIÓN: “FORMULACIÓN DE UN PLAN INTEGRAL DE CAPACITACIÓN ORIENTADO A LA IMPLANTACIÓN DEL SGC ISO 9001-2008 PARA EL HOSPITAL MÓVIL N° 1, UTILIZANDO CANALES DE CAPACITACIÓN VIRTUAL”

OBJETIVO: Empezar mecanismos de capacitación y renovación, para las diferentes áreas que maneja el Hospital Móvil N° 1, mediante la implementación de un plan integral basado en las normas ISO 9001-2008, que permita el mejoramiento del capital humano de la organización.

ENCUESTADORES: Stéfano Alexander Durán Solórzano y Héctor Alfredo Martínez Minda

1. ¿Qué tipo de puestos ha desempeñado mayormente?

De oficina De planta Servicios generales

2. ¿Cuáles son sus objetivos a corto, medio y largo plazo?

Establecerme en el puesto Ascender Cambiar de área

3. ¿Se siente capacitado usted para desempeñar la función que ejerce?

SI No Mayormente

4. ¿Está usted acreditado con un título profesional de tercero y/o cuarto nivel para efectuar el trabajo en su departamento o área de trabajo?

SI No

5. ¿Han recibido capacitación sobre la aplicación de las normas ISO, para mejorar los conocimientos adquiridos?

SI No Nunca

6. ¿En el área o departamento que Ud. labora se llevan reportes de los diferentes proyectos y labores que ejecutan?

SI No

7. ¿Su jefe superior inmediato aplica técnicamente al personal y a las labores que ejecuta?

SI No En parte

8. ¿Considera usted que sus respectivos jefes realizan un trabajo eficiente?

SI No En parte

Gracias por su colaboración

**ENCUESTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL
MÓVIL N° 1**

TEMA DE INVESTIGACIÓN: “FORMULACIÓN DE UN PLAN INTEGRAL DE CAPACITACIÓN ORIENTADO A LA IMPLANTACIÓN DEL SGC ISO 9001-2008 PARA EL HOSPITAL MÓVIL N° 1, UTILIZANDO CANALES DE CAPACITACIÓN VIRTUAL”

OBJETIVO: Empezar mecanismos de capacitación y renovación, para las diferentes áreas que maneja el Hospital Móvil N° 1, mediante la implementación de un plan integral basado en las normas ISO 9001-2008, que permita el mejoramiento del capital humano de la organización.

ENCUESTADORES: Stéfano Alexander Durán Solórzano y Héctor Alfredo Martínez Minda

1. ¿Qué tipo de puestos ha desempeñado mayormente?

De oficina De planta Servicios generales

2. ¿Cuáles son sus objetivos a corto, medio y largo plazo?

Establecerme en el puesto Ascender Cambiar de área

3. ¿Se siente capacitado usted para desempeñar la función que ejerce?

SI No Mayormente

4. ¿Está usted acreditado con un título profesional de tercero y/o cuarto nivel para efectuar el trabajo en su departamento o área de trabajo?

SI No

5. ¿Han recibido capacitación sobre la aplicación de las normas ISO, para mejorar los conocimientos adquiridos?

SI No Nunca

6. ¿En el área o departamento que Ud. labora se llevan reportes de los diferentes proyectos y labores que ejecutan?

SI No

7. ¿Su jefe superior inmediato aplica técnicamente al personal y a las labores que ejecuta?

SI No En parte

8. ¿Considera usted que sus respectivos jefes realizan un trabajo eficiente?

SI No En parte

Gracias por su colaboración

**ENCUESTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL
MÓVIL N° 1**

TEMA DE INVESTIGACIÓN: “FORMULACIÓN DE UN PLAN INTEGRAL DE CAPACITACIÓN ORIENTADO A LA IMPLANTACIÓN DEL SGC ISO 9001-2008 PARA EL HOSPITAL MÓVIL N° 1, UTILIZANDO CANALES DE CAPACITACIÓN VIRTUAL”

OBJETIVO: Empezar mecanismos de capacitación y renovación, para las diferentes áreas que maneja el Hospital Móvil N° 1, mediante la implementación de un plan integral basado en las normas ISO 9001-2008, que permita el mejoramiento del capital humano de la organización.

ENCUESTADORES: Stéfano Alexander Durán Solórzano y Héctor Alfredo Martínez Minda

1. ¿Qué tipo de puestos ha desempeñado mayormente?

De oficina De planta Servicios generales

2. ¿Cuáles son sus objetivos a corto, medio y largo plazo?

Establecerme en el puesto Ascender Cambiar de área

3. ¿Se siente capacitado usted para desempeñar la función que ejerce?

SI No Mayormente

4. ¿Está usted acreditado con un título profesional de tercero y/o cuarto nivel para efectuar el trabajo en su departamento o área de trabajo?

SI No

5. ¿Han recibido capacitación sobre la aplicación de las normas ISO, para mejorar los conocimientos adquiridos?

SI No Nunca

6. ¿En el área o departamento que Ud. labora se llevan reportes de los diferentes proyectos y labores que ejecutan?

SI No

7. ¿Su jefe superior inmediato aplica técnicamente al personal y a las labores que ejecuta?

SI No En parte

8. ¿Considera usted que sus respectivos jefes realizan un trabajo eficiente?

SI No En parte

Gracias por su colaboración

**ENCUESTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL
MÓVIL N° 1**

TEMA DE INVESTIGACIÓN: “FORMULACIÓN DE UN PLAN INTEGRAL DE CAPACITACIÓN ORIENTADO A LA IMPLANTACIÓN DEL SGC ISO 9001-2008 PARA EL HOSPITAL MÓVIL N° 1, UTILIZANDO CANALES DE CAPACITACIÓN VIRTUAL”

OBJETIVO: Empezar mecanismos de capacitación y renovación, para las diferentes áreas que maneja el Hospital Móvil N° 1, mediante la implementación de un plan integral basado en las normas ISO 9001-2008, que permita el mejoramiento del capital humano de la organización.

ENCUESTADORES: Stéfano Alexander Durán Solórzano y Héctor Alfredo Martínez Minda

1. ¿Qué tipo de puestos ha desempeñado mayormente?

De oficina De planta Servicios generales

2. ¿Cuáles son sus objetivos a corto, medio y largo plazo?

Establecerme en el puesto Ascender Cambiar de área

3. ¿Se siente capacitado usted para desempeñar la función que ejerce?

SI No Mayormente

4. ¿Está usted acreditado con un título profesional de tercero y/o cuarto nivel para efectuar el trabajo en su departamento o área de trabajo?

SI No

5. ¿Han recibido capacitación sobre la aplicación de las normas ISO, para mejorar los conocimientos adquiridos?

SI No Nunca

6. ¿En el área o departamento que Ud. labora se llevan reportes de los diferentes proyectos y labores que ejecutan?

SI No

7. ¿Su jefe superior inmediato aplica técnicamente al personal y a las labores que ejecuta?

SI No En parte

8. ¿Considera usted que sus respectivos jefes realizan un trabajo eficiente?

SI No En parte

Gracias por su colaboración

**ENCUESTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL
MÓVIL N° 1**

TEMA DE INVESTIGACIÓN: “FORMULACIÓN DE UN PLAN INTEGRAL DE CAPACITACIÓN ORIENTADO A LA IMPLANTACIÓN DEL SGC ISO 9001-2008 PARA EL HOSPITAL MÓVIL N° 1, UTILIZANDO CANALES DE CAPACITACIÓN VIRTUAL”

OBJETIVO: Empezar mecanismos de capacitación y renovación, para las diferentes áreas que maneja el Hospital Móvil N° 1, mediante la implementación de un plan integral basado en las normas ISO 9001-2008, que permita el mejoramiento del capital humano de la organización.

ENCUESTADORES: Stéfano Alexander Durán Solórzano y Héctor Alfredo Martínez Minda

1. ¿Qué tipo de puestos ha desempeñado mayormente?

De oficina De planta Servicios generales

2. ¿Cuáles son sus objetivos a corto, medio y largo plazo?

Establecerme en el puesto Ascender Cambiar de área

3. ¿Se siente capacitado usted para desempeñar la función que ejerce?

SI No Mayormente

4. ¿Está usted acreditado con un título profesional de tercero y/o cuarto nivel para efectuar el trabajo en su departamento o área de trabajo?

SI No

5. ¿Han recibido capacitación sobre la aplicación de las normas ISO, para mejorar los conocimientos adquiridos?

SI No Nunca

6. ¿En el área o departamento que Ud. labora se llevan reportes de los diferentes proyectos y labores que ejecutan?

SI No

7. ¿Su jefe superior inmediato aplica técnicamente al personal y a las labores que ejecuta?

SI No En parte

8. ¿Considera usted que sus respectivos jefes realizan un trabajo eficiente?

SI No En parte

Gracias por su colaboración

**ENCUESTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL
MÓVIL N° 1**

TEMA DE INVESTIGACIÓN: “FORMULACIÓN DE UN PLAN INTEGRAL DE CAPACITACIÓN ORIENTADO A LA IMPLANTACIÓN DEL SGC ISO 9001-2008 PARA EL HOSPITAL MÓVIL N° 1, UTILIZANDO CANALES DE CAPACITACIÓN VIRTUAL”

OBJETIVO: Empezar mecanismos de capacitación y renovación, para las diferentes áreas que maneja el Hospital Móvil N° 1, mediante la implementación de un plan integral basado en las normas ISO 9001-2008, que permita el mejoramiento del capital humano de la organización.

ENCUESTADORES: Stéfano Alexander Durán Solórzano y Héctor Alfredo Martínez Minda

1. ¿Qué tipo de puestos ha desempeñado mayormente?

De oficina De planta Servicios generales

2. ¿Cuáles son sus objetivos a corto, medio y largo plazo?

Establecerme en el puesto Ascender Cambiar de área

3. ¿Se siente capacitado usted para desempeñar la función que ejerce?

SI No Mayormente

4. ¿Está usted acreditado con un título profesional de tercero y/o cuarto nivel para efectuar el trabajo en su departamento o área de trabajo?

SI No

5. ¿Han recibido capacitación sobre la aplicación de las normas ISO, para mejorar los conocimientos adquiridos?

SI No Nunca

6. ¿En el área o departamento que Ud. labora se llevan reportes de los diferentes proyectos y labores que ejecutan?

SI No

7. ¿Su jefe superior inmediato aplica técnicamente al personal y a las labores que ejecuta?

SI No En parte

8. ¿Considera usted que sus respectivos jefes realizan un trabajo eficiente?

SI No En parte

Gracias por su colaboración

**ENCUESTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL
MÓVIL N° 1**

TEMA DE INVESTIGACIÓN: “FORMULACIÓN DE UN PLAN INTEGRAL DE CAPACITACIÓN ORIENTADO A LA IMPLANTACIÓN DEL SGC ISO 9001-2008 PARA EL HOSPITAL MÓVIL N° 1, UTILIZANDO CANALES DE CAPACITACIÓN VIRTUAL”

OBJETIVO: Empezar mecanismos de capacitación y renovación, para las diferentes áreas que maneja el Hospital Móvil N° 1, mediante la implementación de un plan integral basado en las normas ISO 9001-2008, que permita el mejoramiento del capital humano de la organización.

ENCUESTADORES: Stéfano Alexander Durán Solórzano y Héctor Alfredo Martínez Minda

1. ¿Qué tipo de puestos ha desempeñado mayormente?

De oficina De planta Servicios generales

2. ¿Cuáles son sus objetivos a corto, medio y largo plazo?

Establecerme en el puesto Ascender Cambiar de área

3. ¿Se siente capacitado usted para desempeñar la función que ejerce?

SI No Mayormente

4. ¿Está usted acreditado con un título profesional de tercero y/o cuarto nivel para efectuar el trabajo en su departamento o área de trabajo?

SI No

5. ¿Han recibido capacitación sobre la aplicación de las normas ISO, para mejorar los conocimientos adquiridos?

SI No Nunca

6. ¿En el área o departamento que Ud. labora se llevan reportes de los diferentes proyectos y labores que ejecutan?

SI No

7. ¿Su jefe superior inmediato aplica técnicamente al personal y a las labores que ejecuta?

SI No En parte

8. ¿Considera usted que sus respectivos jefes realizan un trabajo eficiente?

SI No En parte

Gracias por su colaboración

**ENCUESTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL
MÓVIL N° 1**

TEMA DE INVESTIGACIÓN: “FORMULACIÓN DE UN PLAN INTEGRAL DE CAPACITACIÓN ORIENTADO A LA IMPLANTACIÓN DEL SGC ISO 9001-2008 PARA EL HOSPITAL MÓVIL N° 1, UTILIZANDO CANALES DE CAPACITACIÓN VIRTUAL”

OBJETIVO: Empezar mecanismos de capacitación y renovación, para las diferentes áreas que maneja el Hospital Móvil N° 1, mediante la implementación de un plan integral basado en las normas ISO 9001-2008, que permita el mejoramiento del capital humano de la organización.

ENCUESTADORES: Stéfano Alexander Durán Solórzano y Héctor Alfredo Martínez Minda

1. ¿Qué tipo de puestos ha desempeñado mayormente?

De oficina De planta Servicios generales

2. ¿Cuáles son sus objetivos a corto, medio y largo plazo?

Establecerme en el puesto Ascender Cambiar de área

3. ¿Se siente capacitado usted para desempeñar la función que ejerce?

SI No Mayormente

4. ¿Está usted acreditado con un título profesional de tercero y/o cuarto nivel para efectuar el trabajo en su departamento o área de trabajo?

SI No

5. ¿Han recibido capacitación sobre la aplicación de las normas ISO, para mejorar los conocimientos adquiridos?

SI No Nunca

6. ¿En el área o departamento que Ud. labora se llevan reportes de los diferentes proyectos y labores que ejecutan?

SI No

7. ¿Su jefe superior inmediato aplica técnicamente al personal y a las labores que ejecuta?

SI No En parte

8. ¿Considera usted que sus respectivos jefes realizan un trabajo eficiente?

SI No En parte

Gracias por su colaboración

**ENCUESTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL
MÓVIL N° 1**

TEMA DE INVESTIGACIÓN: “FORMULACIÓN DE UN PLAN INTEGRAL DE CAPACITACIÓN ORIENTADO A LA IMPLANTACIÓN DEL SGC ISO 9001-2008 PARA EL HOSPITAL MÓVIL N° 1, UTILIZANDO CANALES DE CAPACITACIÓN VIRTUAL”

OBJETIVO: Empezar mecanismos de capacitación y renovación, para las diferentes áreas que maneja el Hospital Móvil N° 1, mediante la implementación de un plan integral basado en las normas ISO 9001-2008, que permita el mejoramiento del capital humano de la organización.

ENCUESTADORES: Stéfano Alexander Durán Solórzano y Héctor Alfredo Martínez Minda

1. ¿Qué tipo de puestos ha desempeñado mayormente?

De oficina De planta Servicios generales

2. ¿Cuáles son sus objetivos a corto, medio y largo plazo?

Establecerme en el puesto Ascender Cambiar de área

3. ¿Se siente capacitado usted para desempeñar la función que ejerce?

SI No Mayormente

4. ¿Está usted acreditado con un título profesional de tercero y/o cuarto nivel para efectuar el trabajo en su departamento o área de trabajo?

SI No

5. ¿Han recibido capacitación sobre la aplicación de las normas ISO, para mejorar los conocimientos adquiridos?

SI No Nunca

6. ¿En el área o departamento que Ud. labora se llevan reportes de los diferentes proyectos y labores que ejecutan?

SI No

7. ¿Su jefe superior inmediato aplica técnicamente al personal y a las labores que ejecuta?

SI No En parte

8. ¿Considera usted que sus respectivos jefes realizan un trabajo eficiente?

SI No En parte

Gracias por su colaboración

**ENCUESTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL
MÓVIL N° 1**

TEMA DE INVESTIGACIÓN: “FORMULACIÓN DE UN PLAN INTEGRAL DE CAPACITACIÓN ORIENTADO A LA IMPLANTACIÓN DEL SGC ISO 9001-2008 PARA EL HOSPITAL MÓVIL N° 1, UTILIZANDO CANALES DE CAPACITACIÓN VIRTUAL”

OBJETIVO: Empezar mecanismos de capacitación y renovación, para las diferentes áreas que maneja el Hospital Móvil N° 1, mediante la implementación de un plan integral basado en las normas ISO 9001-2008, que permita el mejoramiento del capital humano de la organización.

ENCUESTADORES: Stéfano Alexander Durán Solórzano y Héctor Alfredo Martínez Minda

1. ¿Qué tipo de puestos ha desempeñado mayormente?

De oficina De planta Servicios generales

2. ¿Cuáles son sus objetivos a corto, medio y largo plazo?

Establecerme en el puesto Ascender Cambiar de área

3. ¿Se siente capacitado usted para desempeñar la función que ejerce?

SI No Mayormente

4. ¿Está usted acreditado con un título profesional de tercero y/o cuarto nivel para efectuar el trabajo en su departamento o área de trabajo?

SI No

5. ¿Han recibido capacitación sobre la aplicación de las normas ISO, para mejorar los conocimientos adquiridos?

SI No Nunca

6. ¿En el área o departamento que Ud. labora se llevan reportes de los diferentes proyectos y labores que ejecutan?

SI No

7. ¿Su jefe superior inmediato aplica técnicamente al personal y a las labores que ejecuta?

SI No En parte

8. ¿Considera usted que sus respectivos jefes realizan un trabajo eficiente?

SI No En parte

Gracias por su colaboración

**ENCUESTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL
MÓVIL N° 1**

TEMA DE INVESTIGACIÓN: “FORMULACIÓN DE UN PLAN INTEGRAL DE CAPACITACIÓN ORIENTADO A LA IMPLANTACIÓN DEL SGC ISO 9001-2008 PARA EL HOSPITAL MÓVIL N° 1, UTILIZANDO CANALES DE CAPACITACIÓN VIRTUAL”

OBJETIVO: Empezar mecanismos de capacitación y renovación, para las diferentes áreas que maneja el Hospital Móvil N° 1, mediante la implementación de un plan integral basado en las normas ISO 9001-2008, que permita el mejoramiento del capital humano de la organización.

ENCUESTADORES: Stéfano Alexander Durán Solórzano y Héctor Alfredo Martínez Minda

1. ¿Qué tipo de puestos ha desempeñado mayormente?

De oficina De planta Servicios generales

2. ¿Cuáles son sus objetivos a corto, medio y largo plazo?

Establecerme en el puesto Ascender Cambiar de área

3. ¿Se siente capacitado usted para desempeñar la función que ejerce?

SI No Mayormente

4. ¿Está usted acreditado con un título profesional de tercero y/o cuarto nivel para efectuar el trabajo en su departamento o área de trabajo?

SI No

5. ¿Han recibido capacitación sobre la aplicación de las normas ISO, para mejorar los conocimientos adquiridos?

SI No Nunca

6. ¿En el área o departamento que Ud. labora se llevan reportes de los diferentes proyectos y labores que ejecutan?

SI No

7. ¿Su jefe superior inmediato aplica técnicamente al personal y a las labores que ejecuta?

SI No En parte

8. ¿Considera usted que sus respectivos jefes realizan un trabajo eficiente?

SI No En parte

Gracias por su colaboración

**ENCUESTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL
MÓVIL N° 1**

TEMA DE INVESTIGACIÓN: “FORMULACIÓN DE UN PLAN INTEGRAL DE CAPACITACIÓN ORIENTADO A LA IMPLANTACIÓN DEL SGC ISO 9001-2008 PARA EL HOSPITAL MÓVIL N° 1, UTILIZANDO CANALES DE CAPACITACIÓN VIRTUAL”

OBJETIVO: Empezar mecanismos de capacitación y renovación, para las diferentes áreas que maneja el Hospital Móvil N° 1, mediante la implementación de un plan integral basado en las normas ISO 9001-2008, que permita el mejoramiento del capital humano de la organización.

ENCUESTADORES: Stéfano Alexander Durán Solórzano y Héctor Alfredo Martínez Minda

1. ¿Qué tipo de puestos ha desempeñado mayormente?

De oficina De planta Servicios generales

2. ¿Cuáles son sus objetivos a corto, medio y largo plazo?

Establecerme en el puesto Ascender Cambiar de área

3. ¿Se siente capacitado usted para desempeñar la función que ejerce?

SI No Mayormente

4. ¿Está usted acreditado con un título profesional de tercero y/o cuarto nivel para efectuar el trabajo en su departamento o área de trabajo?

SI No

5. ¿Han recibido capacitación sobre la aplicación de las normas ISO, para mejorar los conocimientos adquiridos?

SI No Nunca

6. ¿En el área o departamento que Ud. labora se llevan reportes de los diferentes proyectos y labores que ejecutan?

SI No

7. ¿Su jefe superior inmediato aplica técnicamente al personal y a las labores que ejecuta?

SI No En parte

8. ¿Considera usted que sus respectivos jefes realizan un trabajo eficiente?

SI No En parte

Gracias por su colaboración

**ENCUESTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL
MÓVIL N° 1**

TEMA DE INVESTIGACIÓN: “FORMULACIÓN DE UN PLAN INTEGRAL DE CAPACITACIÓN ORIENTADO A LA IMPLANTACIÓN DEL SGC ISO 9001-2008 PARA EL HOSPITAL MÓVIL N° 1, UTILIZANDO CANALES DE CAPACITACIÓN VIRTUAL”

OBJETIVO: Empezar mecanismos de capacitación y renovación, para las diferentes áreas que maneja el Hospital Móvil N° 1, mediante la implementación de un plan integral basado en las normas ISO 9001-2008, que permita el mejoramiento del capital humano de la organización.

ENCUESTADORES: Stéfano Alexander Durán Solórzano y Héctor Alfredo Martínez Minda

1. ¿Qué tipo de puestos ha desempeñado mayormente?

De oficina De planta Servicios generales

2. ¿Cuáles son sus objetivos a corto, medio y largo plazo?

Establecerme en el puesto Ascender Cambiar de área

3. ¿Se siente capacitado usted para desempeñar la función que ejerce?

SI No Mayormente

4. ¿Está usted acreditado con un título profesional de tercero y/o cuarto nivel para efectuar el trabajo en su departamento o área de trabajo?

SI No

5. ¿Han recibido capacitación sobre la aplicación de las normas ISO, para mejorar los conocimientos adquiridos?

SI No Nunca

6. ¿En el área o departamento que Ud. labora se llevan reportes de los diferentes proyectos y labores que ejecutan?

SI No

7. ¿Su jefe superior inmediato aplica técnicamente al personal y a las labores que ejecuta?

SI No En parte

8. ¿Considera usted que sus respectivos jefes realizan un trabajo eficiente?

SI No En parte

Gracias por su colaboración

**ENCUESTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL
MÓVIL N° 1**

TEMA DE INVESTIGACIÓN: “FORMULACIÓN DE UN PLAN INTEGRAL DE CAPACITACIÓN ORIENTADO A LA IMPLANTACIÓN DEL SGC ISO 9001-2008 PARA EL HOSPITAL MÓVIL N° 1, UTILIZANDO CANALES DE CAPACITACIÓN VIRTUAL”

OBJETIVO: Empezar mecanismos de capacitación y renovación, para las diferentes áreas que maneja el Hospital Móvil N° 1, mediante la implementación de un plan integral basado en las normas ISO 9001-2008, que permita el mejoramiento del capital humano de la organización.

ENCUESTADORES: Stéfano Alexander Durán Solórzano y Héctor Alfredo Martínez Minda

1. ¿Qué tipo de puestos ha desempeñado mayormente?

De oficina De planta Servicios generales

2. ¿Cuáles son sus objetivos a corto, medio y largo plazo?

Establecerme en el puesto Ascender Cambiar de área

3. ¿Se siente capacitado usted para desempeñar la función que ejerce?

SI No Mayormente

4. ¿Está usted acreditado con un título profesional de tercero y/o cuarto nivel para efectuar el trabajo en su departamento o área de trabajo?

SI No

5. ¿Han recibido capacitación sobre la aplicación de las normas ISO, para mejorar los conocimientos adquiridos?

SI No Nunca

6. ¿En el área o departamento que Ud. labora se llevan reportes de los diferentes proyectos y labores que ejecutan?

SI No

7. ¿Su jefe superior inmediato aplica técnicamente al personal y a las labores que ejecuta?

SI No En parte

8. ¿Considera usted que sus respectivos jefes realizan un trabajo eficiente?

SI No En parte

Gracias por su colaboración

**ENCUESTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL
MÓVIL N° 1**

TEMA DE INVESTIGACIÓN: “FORMULACIÓN DE UN PLAN INTEGRAL DE CAPACITACIÓN ORIENTADO A LA IMPLANTACIÓN DEL SGC ISO 9001-2008 PARA EL HOSPITAL MÓVIL N° 1, UTILIZANDO CANALES DE CAPACITACIÓN VIRTUAL”

OBJETIVO: Empezar mecanismos de capacitación y renovación, para las diferentes áreas que maneja el Hospital Móvil N° 1, mediante la implementación de un plan integral basado en las normas ISO 9001-2008, que permita el mejoramiento del capital humano de la organización.

ENCUESTADORES: Stéfano Alexander Durán Solórzano y Héctor Alfredo Martínez Minda

1. ¿Qué tipo de puestos ha desempeñado mayormente?

De oficina De planta Servicios generales

2. ¿Cuáles son sus objetivos a corto, medio y largo plazo?

Establecerme en el puesto Ascender Cambiar de área

3. ¿Se siente capacitado usted para desempeñar la función que ejerce?

SI No Mayormente

4. ¿Está usted acreditado con un título profesional de tercero y/o cuarto nivel para efectuar el trabajo en su departamento o área de trabajo?

SI No

5. ¿Han recibido capacitación sobre la aplicación de las normas ISO, para mejorar los conocimientos adquiridos?

SI No Nunca

6. ¿En el área o departamento que Ud. labora se llevan reportes de los diferentes proyectos y labores que ejecutan?

SI No

7. ¿Su jefe superior inmediato aplica técnicamente al personal y a las labores que ejecuta?

SI No En parte

8. ¿Considera usted que sus respectivos jefes realizan un trabajo eficiente?

SI No En parte

Gracias por su colaboración

**ENCUESTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL
MÓVIL N° 1**

TEMA DE INVESTIGACIÓN: “FORMULACIÓN DE UN PLAN INTEGRAL DE CAPACITACIÓN ORIENTADO A LA IMPLANTACIÓN DEL SGC ISO 9001-2008 PARA EL HOSPITAL MÓVIL N° 1, UTILIZANDO CANALES DE CAPACITACIÓN VIRTUAL”

OBJETIVO: Empezar mecanismos de capacitación y renovación, para las diferentes áreas que maneja el Hospital Móvil N° 1, mediante la implementación de un plan integral basado en las normas ISO 9001-2008, que permita el mejoramiento del capital humano de la organización.

ENCUESTADORES: Stéfano Alexander Durán Solórzano y Héctor Alfredo Martínez Minda

1. ¿Qué tipo de puestos ha desempeñado mayormente?

De oficina De planta Servicios generales

2. ¿Cuáles son sus objetivos a corto, medio y largo plazo?

Establecerme en el puesto Ascender Cambiar de área

3. ¿Se siente capacitado usted para desempeñar la función que ejerce?

SI No Mayormente

4. ¿Está usted acreditado con un título profesional de tercero y/o cuarto nivel para efectuar el trabajo en su departamento o área de trabajo?

SI No

5. ¿Han recibido capacitación sobre la aplicación de las normas ISO, para mejorar los conocimientos adquiridos?

SI No Nunca

6. ¿En el área o departamento que Ud. labora se llevan reportes de los diferentes proyectos y labores que ejecutan?

SI No

7. ¿Su jefe superior inmediato aplica técnicamente al personal y a las labores que ejecuta?

SI No En parte

8. ¿Considera usted que sus respectivos jefes realizan un trabajo eficiente?

SI No En parte

Gracias por su colaboración

**ENCUESTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL
MÓVIL N° 1**

TEMA DE INVESTIGACIÓN: “FORMULACIÓN DE UN PLAN INTEGRAL DE CAPACITACIÓN ORIENTADO A LA IMPLANTACIÓN DEL SGC ISO 9001-2008 PARA EL HOSPITAL MÓVIL N° 1, UTILIZANDO CANALES DE CAPACITACIÓN VIRTUAL”

OBJETIVO: Empezar mecanismos de capacitación y renovación, para las diferentes áreas que maneja el Hospital Móvil N° 1, mediante la implementación de un plan integral basado en las normas ISO 9001-2008, que permita el mejoramiento del capital humano de la organización.

ENCUESTADORES: Stéfano Alexander Durán Solórzano y Héctor Alfredo Martínez Minda

1. ¿Qué tipo de puestos ha desempeñado mayormente?

De oficina De planta Servicios generales

2. ¿Cuáles son sus objetivos a corto, medio y largo plazo?

Establecerme en el puesto Ascender Cambiar de área

3. ¿Se siente capacitado usted para desempeñar la función que ejerce?

SI No Mayormente

4. ¿Está usted acreditado con un título profesional de tercero y/o cuarto nivel para efectuar el trabajo en su departamento o área de trabajo?

SI No

5. ¿Han recibido capacitación sobre la aplicación de las normas ISO, para mejorar los conocimientos adquiridos?

SI No Nunca

6. ¿En el área o departamento que Ud. labora se llevan reportes de los diferentes proyectos y labores que ejecutan?

SI No

7. ¿Su jefe superior inmediato aplica técnicamente al personal y a las labores que ejecuta?

SI No En parte

8. ¿Considera usted que sus respectivos jefes realizan un trabajo eficiente?

SI No En parte

Gracias por su colaboración

**ENCUESTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL
MÓVIL N° 1**

TEMA DE INVESTIGACIÓN: “FORMULACIÓN DE UN PLAN INTEGRAL DE CAPACITACIÓN ORIENTADO A LA IMPLANTACIÓN DEL SGC ISO 9001-2008 PARA EL HOSPITAL MÓVIL N° 1, UTILIZANDO CANALES DE CAPACITACIÓN VIRTUAL”

OBJETIVO: Empezar mecanismos de capacitación y renovación, para las diferentes áreas que maneja el Hospital Móvil N° 1, mediante la implementación de un plan integral basado en las normas ISO 9001-2008, que permita el mejoramiento del capital humano de la organización.

ENCUESTADORES: Stéfano Alexander Durán Solórzano y Héctor Alfredo Martínez Minda

1. ¿Qué tipo de puestos ha desempeñado mayormente?

De oficina De planta Servicios generales

2. ¿Cuáles son sus objetivos a corto, medio y largo plazo?

Establecerme en el puesto Ascender Cambiar de área

3. ¿Se siente capacitado usted para desempeñar la función que ejerce?

SI No Mayormente

4. ¿Está usted acreditado con un título profesional de tercero y/o cuarto nivel para efectuar el trabajo en su departamento o área de trabajo?

SI No

5. ¿Han recibido capacitación sobre la aplicación de las normas ISO, para mejorar los conocimientos adquiridos?

SI No Nunca

6. ¿En el área o departamento que Ud. labora se llevan reportes de los diferentes proyectos y labores que ejecutan?

SI No

7. ¿Su jefe superior inmediato aplica técnicamente al personal y a las labores que ejecuta?

SI No En parte

8. ¿Considera usted que sus respectivos jefes realizan un trabajo eficiente?

SI No En parte

Gracias por su colaboración

**ENCUESTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL
MÓVIL N° 1**

TEMA DE INVESTIGACIÓN: “FORMULACIÓN DE UN PLAN INTEGRAL DE CAPACITACIÓN ORIENTADO A LA IMPLANTACIÓN DEL SGC ISO 9001-2008 PARA EL HOSPITAL MÓVIL N° 1, UTILIZANDO CANALES DE CAPACITACIÓN VIRTUAL”

OBJETIVO: Empezar mecanismos de capacitación y renovación, para las diferentes áreas que maneja el Hospital Móvil N° 1, mediante la implementación de un plan integral basado en las normas ISO 9001-2008, que permita el mejoramiento del capital humano de la organización.

ENCUESTADORES: Stéfano Alexander Durán Solórzano y Héctor Alfredo Martínez Minda

1. ¿Qué tipo de puestos ha desempeñado mayormente?

De oficina De planta Servicios generales

2. ¿Cuáles son sus objetivos a corto, medio y largo plazo?

Establecerme en el puesto Ascender Cambiar de área

3. ¿Se siente capacitado usted para desempeñar la función que ejerce?

SI No Mayormente

4. ¿Está usted acreditado con un título profesional de tercero y/o cuarto nivel para efectuar el trabajo en su departamento o área de trabajo?

SI No

5. ¿Han recibido capacitación sobre la aplicación de las normas ISO, para mejorar los conocimientos adquiridos?

SI No Nunca

6. ¿En el área o departamento que Ud. labora se llevan reportes de los diferentes proyectos y labores que ejecutan?

SI No

7. ¿Su jefe superior inmediato aplica técnicamente al personal y a las labores que ejecuta?

SI No En parte

8. ¿Considera usted que sus respectivos jefes realizan un trabajo eficiente?

SI No En parte

Gracias por su colaboración

**ENCUESTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL
MÓVIL N° 1**

TEMA DE INVESTIGACIÓN: “FORMULACIÓN DE UN PLAN INTEGRAL DE CAPACITACIÓN ORIENTADO A LA IMPLANTACIÓN DEL SGC ISO 9001-2008 PARA EL HOSPITAL MÓVIL N° 1, UTILIZANDO CANALES DE CAPACITACIÓN VIRTUAL”

OBJETIVO: Empezar mecanismos de capacitación y renovación, para las diferentes áreas que maneja el Hospital Móvil N° 1, mediante la implementación de un plan integral basado en las normas ISO 9001-2008, que permita el mejoramiento del capital humano de la organización.

ENCUESTADORES: Stéfano Alexander Durán Solórzano y Héctor Alfredo Martínez Minda

1. ¿Qué tipo de puestos ha desempeñado mayormente?

De oficina De planta Servicios generales

2. ¿Cuáles son sus objetivos a corto, medio y largo plazo?

Establecerme en el puesto Ascender Cambiar de área

3. ¿Se siente capacitado usted para desempeñar la función que ejerce?

SI No Mayormente

4. ¿Está usted acreditado con un título profesional de tercero y/o cuarto nivel para efectuar el trabajo en su departamento o área de trabajo?

SI No

5. ¿Han recibido capacitación sobre la aplicación de las normas ISO, para mejorar los conocimientos adquiridos?

SI No Nunca

6. ¿En el área o departamento que Ud. labora se llevan reportes de los diferentes proyectos y labores que ejecutan?

SI No

7. ¿Su jefe superior inmediato aplica técnicamente al personal y a las labores que ejecuta?

SI No En parte

8. ¿Considera usted que sus respectivos jefes realizan un trabajo eficiente?

SI No En parte

Gracias por su colaboración

**ENCUESTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL
MÓVIL N° 1**

TEMA DE INVESTIGACIÓN: “FORMULACIÓN DE UN PLAN INTEGRAL DE CAPACITACIÓN ORIENTADO A LA IMPLANTACIÓN DEL SGC ISO 9001-2008 PARA EL HOSPITAL MÓVIL N° 1, UTILIZANDO CANALES DE CAPACITACIÓN VIRTUAL”

OBJETIVO: Empezar mecanismos de capacitación y renovación, para las diferentes áreas que maneja el Hospital Móvil N° 1, mediante la implementación de un plan integral basado en las normas ISO 9001-2008, que permita el mejoramiento del capital humano de la organización.

ENCUESTADORES: Stéfano Alexander Durán Solórzano y Héctor Alfredo Martínez Minda

1. ¿Qué tipo de puestos ha desempeñado mayormente?

De oficina De planta Servicios generales

2. ¿Cuáles son sus objetivos a corto, medio y largo plazo?

Establecerme en el puesto Ascender Cambiar de área

3. ¿Se siente capacitado usted para desempeñar la función que ejerce?

SI No Mayormente

4. ¿Está usted acreditado con un título profesional de tercero y/o cuarto nivel para efectuar el trabajo en su departamento o área de trabajo?

SI No

5. ¿Han recibido capacitación sobre la aplicación de las normas ISO, para mejorar los conocimientos adquiridos?

SI No Nunca

6. ¿En el área o departamento que Ud. labora se llevan reportes de los diferentes proyectos y labores que ejecutan?

SI No

7. ¿Su jefe superior inmediato aplica técnicamente al personal y a las labores que ejecuta?

SI No En parte

8. ¿Considera usted que sus respectivos jefes realizan un trabajo eficiente?

SI No En parte

Gracias por su colaboración

**ENCUESTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL
MÓVIL N° 1**

TEMA DE INVESTIGACIÓN: “FORMULACIÓN DE UN PLAN INTEGRAL DE CAPACITACIÓN ORIENTADO A LA IMPLANTACIÓN DEL SGC ISO 9001-2008 PARA EL HOSPITAL MÓVIL N° 1, UTILIZANDO CANALES DE CAPACITACIÓN VIRTUAL”

OBJETIVO: Empezar mecanismos de capacitación y renovación, para las diferentes áreas que maneja el Hospital Móvil N° 1, mediante la implementación de un plan integral basado en las normas ISO 9001-2008, que permita el mejoramiento del capital humano de la organización.

ENCUESTADORES: Stéfano Alexander Durán Solórzano y Héctor Alfredo Martínez Minda

1. ¿Qué tipo de puestos ha desempeñado mayormente?

De oficina De planta Servicios generales

2. ¿Cuáles son sus objetivos a corto, medio y largo plazo?

Establecerme en el puesto Ascender Cambiar de área

3. ¿Se siente capacitado usted para desempeñar la función que ejerce?

SI No Mayormente

4. ¿Está usted acreditado con un título profesional de tercero y/o cuarto nivel para efectuar el trabajo en su departamento o área de trabajo?

SI No

5. ¿Han recibido capacitación sobre la aplicación de las normas ISO, para mejorar los conocimientos adquiridos?

SI No Nunca

6. ¿En el área o departamento que Ud. labora se llevan reportes de los diferentes proyectos y labores que ejecutan?

SI No

7. ¿Su jefe superior inmediato aplica técnicamente al personal y a las labores que ejecuta?

SI No En parte

8. ¿Considera usted que sus respectivos jefes realizan un trabajo eficiente?

SI No En parte

Gracias por su colaboración

**ENCUESTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL
MÓVIL N° 1**

TEMA DE INVESTIGACIÓN: “FORMULACIÓN DE UN PLAN INTEGRAL DE CAPACITACIÓN ORIENTADO A LA IMPLANTACIÓN DEL SGC ISO 9001-2008 PARA EL HOSPITAL MÓVIL N° 1, UTILIZANDO CANALES DE CAPACITACIÓN VIRTUAL”

OBJETIVO: Empezar mecanismos de capacitación y renovación, para las diferentes áreas que maneja el Hospital Móvil N° 1, mediante la implementación de un plan integral basado en las normas ISO 9001-2008, que permita el mejoramiento del capital humano de la organización.

ENCUESTADORES: Stéfano Alexander Durán Solórzano y Héctor Alfredo Martínez Minda

1. ¿Qué tipo de puestos ha desempeñado mayormente?

De oficina De planta Servicios generales

2. ¿Cuáles son sus objetivos a corto, medio y largo plazo?

Establecerme en el puesto Ascender Cambiar de área

3. ¿Se siente capacitado usted para desempeñar la función que ejerce?

SI No Mayormente

4. ¿Está usted acreditado con un título profesional de tercero y/o cuarto nivel para efectuar el trabajo en su departamento o área de trabajo?

SI No

5. ¿Han recibido capacitación sobre la aplicación de las normas ISO, para mejorar los conocimientos adquiridos?

SI No Nunca

6. ¿En el área o departamento que Ud. labora se llevan reportes de los diferentes proyectos y labores que ejecutan?

SI No

7. ¿Su jefe superior inmediato aplica técnicamente al personal y a las labores que ejecuta?

SI No En parte

8. ¿Considera usted que sus respectivos jefes realizan un trabajo eficiente?

SI No En parte

Gracias por su colaboración

**ENCUESTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL
MÓVIL N° 1**

TEMA DE INVESTIGACIÓN: “FORMULACIÓN DE UN PLAN INTEGRAL DE CAPACITACIÓN ORIENTADO A LA IMPLANTACIÓN DEL SGC ISO 9001-2008 PARA EL HOSPITAL MÓVIL N° 1, UTILIZANDO CANALES DE CAPACITACIÓN VIRTUAL”

OBJETIVO: Empezar mecanismos de capacitación y renovación, para las diferentes áreas que maneja el Hospital Móvil N° 1, mediante la implementación de un plan integral basado en las normas ISO 9001-2008, que permita el mejoramiento del capital humano de la organización.

ENCUESTADORES: Stéfano Alexander Durán Solórzano y Héctor Alfredo Martínez Minda

1. ¿Qué tipo de puestos ha desempeñado mayormente?

De oficina De planta Servicios generales

2. ¿Cuáles son sus objetivos a corto, medio y largo plazo?

Establecerme en el puesto Ascender Cambiar de área

3. ¿Se siente capacitado usted para desempeñar la función que ejerce?

SI No Mayormente

4. ¿Está usted acreditado con un título profesional de tercero y/o cuarto nivel para efectuar el trabajo en su departamento o área de trabajo?

SI No

5. ¿Han recibido capacitación sobre la aplicación de las normas ISO, para mejorar los conocimientos adquiridos?

SI No Nunca

6. ¿En el área o departamento que Ud. labora se llevan reportes de los diferentes proyectos y labores que ejecutan?

SI No

7. ¿Su jefe superior inmediato aplica técnicamente al personal y a las labores que ejecuta?

SI No En parte

8. ¿Considera usted que sus respectivos jefes realizan un trabajo eficiente?

SI No En parte

Gracias por su colaboración

**ENCUESTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL
MÓVIL N° 1**

TEMA DE INVESTIGACIÓN: “FORMULACIÓN DE UN PLAN INTEGRAL DE CAPACITACIÓN ORIENTADO A LA IMPLANTACIÓN DEL SGC ISO 9001-2008 PARA EL HOSPITAL MÓVIL N° 1, UTILIZANDO CANALES DE CAPACITACIÓN VIRTUAL”

OBJETIVO: Empezar mecanismos de capacitación y renovación, para las diferentes áreas que maneja el Hospital Móvil N° 1, mediante la implementación de un plan integral basado en las normas ISO 9001-2008, que permita el mejoramiento del capital humano de la organización.

ENCUESTADORES: Stéfano Alexander Durán Solórzano y Héctor Alfredo Martínez Minda

1. ¿Qué tipo de puestos ha desempeñado mayormente?

De oficina De planta Servicios generales

2. ¿Cuáles son sus objetivos a corto, medio y largo plazo?

Establecerme en el puesto Ascender Cambiar de área

3. ¿Se siente capacitado usted para desempeñar la función que ejerce?

SI No Mayormente

4. ¿Está usted acreditado con un título profesional de tercero y/o cuarto nivel para efectuar el trabajo en su departamento o área de trabajo?

SI No

5. ¿Han recibido capacitación sobre la aplicación de las normas ISO, para mejorar los conocimientos adquiridos?

SI No Nunca

6. ¿En el área o departamento que Ud. labora se llevan reportes de los diferentes proyectos y labores que ejecutan?

SI No

7. ¿Su jefe superior inmediato aplica técnicamente al personal y a las labores que ejecuta?

SI No En parte

8. ¿Considera usted que sus respectivos jefes realizan un trabajo eficiente?

SI No En parte

Gracias por su colaboración

**ENCUESTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL
MÓVIL N° 1**

TEMA DE INVESTIGACIÓN: “FORMULACIÓN DE UN PLAN INTEGRAL DE CAPACITACIÓN ORIENTADO A LA IMPLANTACIÓN DEL SGC ISO 9001-2008 PARA EL HOSPITAL MÓVIL N° 1, UTILIZANDO CANALES DE CAPACITACIÓN VIRTUAL”

OBJETIVO: Empezar mecanismos de capacitación y renovación, para las diferentes áreas que maneja el Hospital Móvil N° 1, mediante la implementación de un plan integral basado en las normas ISO 9001-2008, que permita el mejoramiento del capital humano de la organización.

ENCUESTADORES: Stéfano Alexander Durán Solórzano y Héctor Alfredo Martínez Minda

1. ¿Qué tipo de puestos ha desempeñado mayormente?

De oficina De planta Servicios generales

2. ¿Cuáles son sus objetivos a corto, medio y largo plazo?

Establecerme en el puesto Ascender Cambiar de área

3. ¿Se siente capacitado usted para desempeñar la función que ejerce?

SI No Mayormente

4. ¿Está usted acreditado con un título profesional de tercero y/o cuarto nivel para efectuar el trabajo en su departamento o área de trabajo?

SI No

5. ¿Han recibido capacitación sobre la aplicación de las normas ISO, para mejorar los conocimientos adquiridos?

SI No Nunca

6. ¿En el área o departamento que Ud. labora se llevan reportes de los diferentes proyectos y labores que ejecutan?

SI No

7. ¿Su jefe superior inmediato aplica técnicamente al personal y a las labores que ejecuta?

SI No En parte

8. ¿Considera usted que sus respectivos jefes realizan un trabajo eficiente?

SI No En parte

Gracias por su colaboración

**ENCUESTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL
MÓVIL N° 1**

TEMA DE INVESTIGACIÓN: “FORMULACIÓN DE UN PLAN INTEGRAL DE CAPACITACIÓN ORIENTADO A LA IMPLANTACIÓN DEL SGC ISO 9001-2008 PARA EL HOSPITAL MÓVIL N° 1, UTILIZANDO CANALES DE CAPACITACIÓN VIRTUAL”

OBJETIVO: Empezar mecanismos de capacitación y renovación, para las diferentes áreas que maneja el Hospital Móvil N° 1, mediante la implementación de un plan integral basado en las normas ISO 9001-2008, que permita el mejoramiento del capital humano de la organización.

ENCUESTADORES: Stéfano Alexander Durán Solórzano y Héctor Alfredo Martínez Minda

1. ¿Qué tipo de puestos ha desempeñado mayormente?

De oficina De planta Servicios generales

2. ¿Cuáles son sus objetivos a corto, medio y largo plazo?

Establecerme en el puesto Ascender Cambiar de área

3. ¿Se siente capacitado usted para desempeñar la función que ejerce?

SI No Mayormente

4. ¿Está usted acreditado con un título profesional de tercero y/o cuarto nivel para efectuar el trabajo en su departamento o área de trabajo?

SI No

5. ¿Han recibido capacitación sobre la aplicación de las normas ISO, para mejorar los conocimientos adquiridos?

SI No Nunca

6. ¿En el área o departamento que Ud. labora se llevan reportes de los diferentes proyectos y labores que ejecutan?

SI No

7. ¿Su jefe superior inmediato aplica técnicamente al personal y a las labores que ejecuta?

SI No En parte

8. ¿Considera usted que sus respectivos jefes realizan un trabajo eficiente?

SI No En parte

Gracias por su colaboración

**ENCUESTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL
MÓVIL N° 1**

TEMA DE INVESTIGACIÓN: “FORMULACIÓN DE UN PLAN INTEGRAL DE CAPACITACIÓN ORIENTADO A LA IMPLANTACIÓN DEL SGC ISO 9001-2008 PARA EL HOSPITAL MÓVIL N° 1, UTILIZANDO CANALES DE CAPACITACIÓN VIRTUAL”

OBJETIVO: Empezar mecanismos de capacitación y renovación, para las diferentes áreas que maneja el Hospital Móvil N° 1, mediante la implementación de un plan integral basado en las normas ISO 9001-2008, que permita el mejoramiento del capital humano de la organización.

ENCUESTADORES: Stéfano Alexander Durán Solórzano y Héctor Alfredo Martínez Minda

1. ¿Qué tipo de puestos ha desempeñado mayormente?

De oficina De planta Servicios generales

2. ¿Cuáles son sus objetivos a corto, medio y largo plazo?

Establecerme en el puesto Ascender Cambiar de área

3. ¿Se siente capacitado usted para desempeñar la función que ejerce?

SI No Mayormente

4. ¿Está usted acreditado con un título profesional de tercero y/o cuarto nivel para efectuar el trabajo en su departamento o área de trabajo?

SI No

5. ¿Han recibido capacitación sobre la aplicación de las normas ISO, para mejorar los conocimientos adquiridos?

SI No Nunca

6. ¿En el área o departamento que Ud. labora se llevan reportes de los diferentes proyectos y labores que ejecutan?

SI No

7. ¿Su jefe superior inmediato aplica técnicamente al personal y a las labores que ejecuta?

SI No En parte

8. ¿Considera usted que sus respectivos jefes realizan un trabajo eficiente?

SI No En parte

Gracias por su colaboración

**ENCUESTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL
MÓVIL N° 1**

TEMA DE INVESTIGACIÓN: “FORMULACIÓN DE UN PLAN INTEGRAL DE CAPACITACIÓN ORIENTADO A LA IMPLANTACIÓN DEL SGC ISO 9001-2008 PARA EL HOSPITAL MÓVIL N° 1, UTILIZANDO CANALES DE CAPACITACIÓN VIRTUAL”

OBJETIVO: Empezar mecanismos de capacitación y renovación, para las diferentes áreas que maneja el Hospital Móvil N° 1, mediante la implementación de un plan integral basado en las normas ISO 9001-2008, que permita el mejoramiento del capital humano de la organización.

ENCUESTADORES: Stéfano Alexander Durán Solórzano y Héctor Alfredo Martínez Minda

1. ¿Qué tipo de puestos ha desempeñado mayormente?

De oficina De planta Servicios generales

2. ¿Cuáles son sus objetivos a corto, medio y largo plazo?

Establecerme en el puesto Ascender Cambiar de área

3. ¿Se siente capacitado usted para desempeñar la función que ejerce?

SI No Mayormente

4. ¿Está usted acreditado con un título profesional de tercero y/o cuarto nivel para efectuar el trabajo en su departamento o área de trabajo?

SI No

5. ¿Han recibido capacitación sobre la aplicación de las normas ISO, para mejorar los conocimientos adquiridos?

SI No Nunca

6. ¿En el área o departamento que Ud. labora se llevan reportes de los diferentes proyectos y labores que ejecutan?

SI No

7. ¿Su jefe superior inmediato aplica técnicamente al personal y a las labores que ejecuta?

SI No En parte

8. ¿Considera usted que sus respectivos jefes realizan un trabajo eficiente?

SI No En parte

Gracias por su colaboración

**ENCUESTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL
MÓVIL N° 1**

TEMA DE INVESTIGACIÓN: “FORMULACIÓN DE UN PLAN INTEGRAL DE CAPACITACIÓN ORIENTADO A LA IMPLANTACIÓN DEL SGC ISO 9001-2008 PARA EL HOSPITAL MÓVIL N° 1, UTILIZANDO CANALES DE CAPACITACIÓN VIRTUAL”

OBJETIVO: Empezar mecanismos de capacitación y renovación, para las diferentes áreas que maneja el Hospital Móvil N° 1, mediante la implementación de un plan integral basado en las normas ISO 9001-2008, que permita el mejoramiento del capital humano de la organización.

ENCUESTADORES: Stéfano Alexander Durán Solórzano y Héctor Alfredo Martínez Minda

1. ¿Qué tipo de puestos ha desempeñado mayormente?

De oficina De planta Servicios generales

2. ¿Cuáles son sus objetivos a corto, medio y largo plazo?

Establecerme en el puesto Ascender Cambiar de área

3. ¿Se siente capacitado usted para desempeñar la función que ejerce?

SI No Mayormente

4. ¿Está usted acreditado con un título profesional de tercero y/o cuarto nivel para efectuar el trabajo en su departamento o área de trabajo?

SI No

5. ¿Han recibido capacitación sobre la aplicación de las normas ISO, para mejorar los conocimientos adquiridos?

SI No Nunca

6. ¿En el área o departamento que Ud. labora se llevan reportes de los diferentes proyectos y labores que ejecutan?

SI No

7. ¿Su jefe superior inmediato aplica técnicamente al personal y a las labores que ejecuta?

SI No En parte

8. ¿Considera usted que sus respectivos jefes realizan un trabajo eficiente?

SI No En parte

Gracias por su colaboración

**ENCUESTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL
MÓVIL N° 1**

TEMA DE INVESTIGACIÓN: “FORMULACIÓN DE UN PLAN INTEGRAL DE CAPACITACIÓN ORIENTADO A LA IMPLANTACIÓN DEL SGC ISO 9001-2008 PARA EL HOSPITAL MÓVIL N° 1, UTILIZANDO CANALES DE CAPACITACIÓN VIRTUAL”

OBJETIVO: Empezar mecanismos de capacitación y renovación, para las diferentes áreas que maneja el Hospital Móvil N° 1, mediante la implementación de un plan integral basado en las normas ISO 9001-2008, que permita el mejoramiento del capital humano de la organización.

ENCUESTADORES: Stéfano Alexander Durán Solórzano y Héctor Alfredo Martínez Minda

1. ¿Qué tipo de puestos ha desempeñado mayormente?

De oficina De planta Servicios generales

2. ¿Cuáles son sus objetivos a corto, medio y largo plazo?

Establecerme en el puesto Ascender Cambiar de área

3. ¿Se siente capacitado usted para desempeñar la función que ejerce?

SI No Mayormente

4. ¿Está usted acreditado con un título profesional de tercero y/o cuarto nivel para efectuar el trabajo en su departamento o área de trabajo?

SI No

5. ¿Han recibido capacitación sobre la aplicación de las normas ISO, para mejorar los conocimientos adquiridos?

SI No Nunca

6. ¿En el área o departamento que Ud. labora se llevan reportes de los diferentes proyectos y labores que ejecutan?

SI No

7. ¿Su jefe superior inmediato aplica técnicamente al personal y a las labores que ejecuta?

SI No En parte

8. ¿Considera usted que sus respectivos jefes realizan un trabajo eficiente?

SI No En parte

Gracias por su colaboración

**ENCUESTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL
MÓVIL N° 1**

TEMA DE INVESTIGACIÓN: “FORMULACIÓN DE UN PLAN INTEGRAL DE CAPACITACIÓN ORIENTADO A LA IMPLANTACIÓN DEL SGC ISO 9001-2008 PARA EL HOSPITAL MÓVIL N° 1, UTILIZANDO CANALES DE CAPACITACIÓN VIRTUAL”

OBJETIVO: Empezar mecanismos de capacitación y renovación, para las diferentes áreas que maneja el Hospital Móvil N° 1, mediante la implementación de un plan integral basado en las normas ISO 9001-2008, que permita el mejoramiento del capital humano de la organización.

ENCUESTADORES: Stéfano Alexander Durán Solórzano y Héctor Alfredo Martínez Minda

1. ¿Qué tipo de puestos ha desempeñado mayormente?

De oficina De planta Servicios generales

2. ¿Cuáles son sus objetivos a corto, medio y largo plazo?

Establecerme en el puesto Ascender Cambiar de área

3. ¿Se siente capacitado usted para desempeñar la función que ejerce?

SI No Mayormente

4. ¿Está usted acreditado con un título profesional de tercero y/o cuarto nivel para efectuar el trabajo en su departamento o área de trabajo?

SI No

5. ¿Han recibido capacitación sobre la aplicación de las normas ISO, para mejorar los conocimientos adquiridos?

SI No Nunca

6. ¿En el área o departamento que Ud. labora se llevan reportes de los diferentes proyectos y labores que ejecutan?

SI No

7. ¿Su jefe superior inmediato aplica técnicamente al personal y a las labores que ejecuta?

SI No En parte

8. ¿Considera usted que sus respectivos jefes realizan un trabajo eficiente?

SI No En parte

Gracias por su colaboración

**ENCUESTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL
MÓVIL N° 1**

TEMA DE INVESTIGACIÓN: “FORMULACIÓN DE UN PLAN INTEGRAL DE CAPACITACIÓN ORIENTADO A LA IMPLANTACIÓN DEL SGC ISO 9001-2008 PARA EL HOSPITAL MÓVIL N° 1, UTILIZANDO CANALES DE CAPACITACIÓN VIRTUAL”

OBJETIVO: Empezar mecanismos de capacitación y renovación, para las diferentes áreas que maneja el Hospital Móvil N° 1, mediante la implementación de un plan integral basado en las normas ISO 9001-2008, que permita el mejoramiento del capital humano de la organización.

ENCUESTADORES: Stéfano Alexander Durán Solórzano y Héctor Alfredo Martínez Minda

1. ¿Qué tipo de puestos ha desempeñado mayormente?

De oficina De planta Servicios generales

2. ¿Cuáles son sus objetivos a corto, medio y largo plazo?

Establecerme en el puesto Ascender Cambiar de área

3. ¿Se siente capacitado usted para desempeñar la función que ejerce?

SI No Mayormente

4. ¿Está usted acreditado con un título profesional de tercero y/o cuarto nivel para efectuar el trabajo en su departamento o área de trabajo?

SI No

5. ¿Han recibido capacitación sobre la aplicación de las normas ISO, para mejorar los conocimientos adquiridos?

SI No Nunca

6. ¿En el área o departamento que Ud. labora se llevan reportes de los diferentes proyectos y labores que ejecutan?

SI No

7. ¿Su jefe superior inmediato aplica técnicamente al personal y a las labores que ejecuta?

SI No En parte

8. ¿Considera usted que sus respectivos jefes realizan un trabajo eficiente?

SI No En parte

Gracias por su colaboración

Anexo N° 4

Evidencias fotográficas

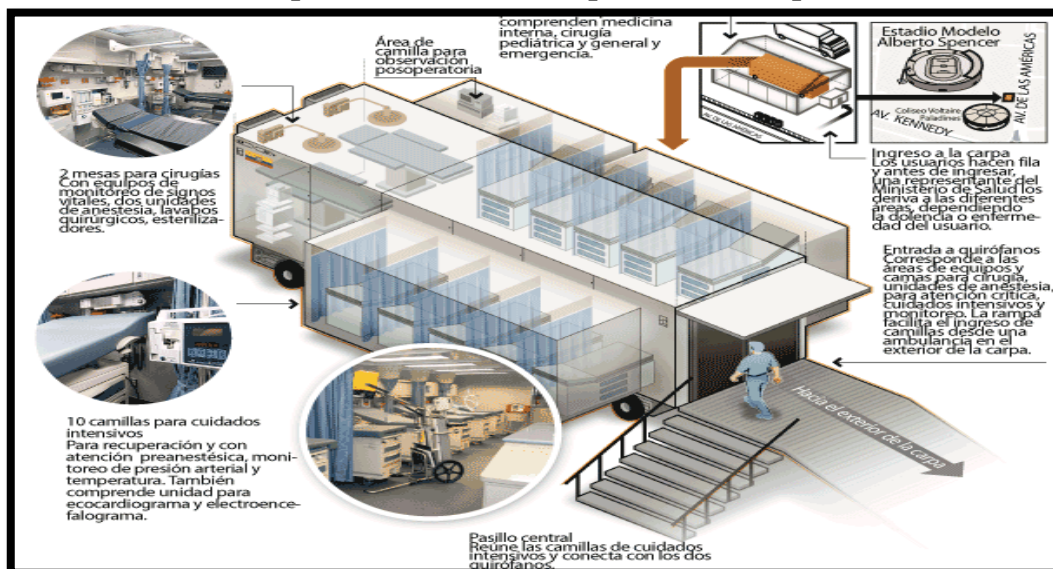
HOSPITAL MÓVIL N° 1

Cada Hospital móvil se conforma por 3 tráileres, que disponen de áreas de quirófanos, cuidados intensivos, farmacia, lavandería, cocina, baterías sanitarias y equipos de última tecnología



Fuente: <http://www.skyscrapercity.com/showthread.php?t=1448064>

Trailer Principal. (Quirófano-Postoperatoria-Terapia Intensiva)



Fuente: Ministerio de Salud Pública. Hospital Móvil No. 1. Planificación, Evaluación y Seguimiento de la Gestión

Elaboración: Dra. Betza Esoniza

QUIRÓFANO DEL HOSPITAL MÓVIL N° 1

Cada Hospital móvil cuenta con 2 quirófanos



Fuente: <http://www.andes.info.ec/es/regionales/hospital-m%C3%B3vil-1-trasladar%C3%A1-guayaquil-reforzar-atenci%C3%B3n-abel-gilbert-pont%C3%B3n.html>

REALIZACION DE CIRUGÍA



Fuente: <http://www.andes.info.ec/es/regionales/hospital-m%C3%B3vil-1-trasladar%C3%A1-guayaquil-reforzar-atenci%C3%B3n-abel-gilbert-pont%C3%B3n.html>

Pacientes hospitalizados



Fuente: Ministerio de Salud Pública. Hospital Móvil No. 1

Sala de Hospitalización



Fuente: Ministerio de Salud Pública. Hospital Móvil No. 1

Anexo N° 5

CRONOGRAMA

N°	TIEMPO ACTIVIDADES:	S E M A N A S																											
		Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	X	X	X	X																								
2	Presentación a los directivos					X	X																						
3	Proceso de aprobación							X	X	X																			
4	Elaboración de Recursos y materiales									X	X	X	X	X															
5	Diseño e instrucciones del EVA															X	X	X	X										
6	Registro de participantes.																			X	X								
7	Aplicación de del Proyecto																					X	X	X	X	X	X		
8	Evaluación del Proyecto																											X	X