

## Original

### LA PARTICIPACIÓN DE UNIVERSITARIOS COMO GESTORES DE CALIDAD

The participation of university students as agents of quality

Mtro. Remigio Cabral-Dorado, Universidad de Quintana Roo, [remigio@uqroo.edu.mx](mailto:remigio@uqroo.edu.mx),

México

Isabelle Anne Sophie-Cailloux. Universidad de Quintana Roo, [icailloux@uqroo.edu.mex](mailto:icailloux@uqroo.edu.mex),

México

Recibido 05/05/2017 – Aceptado 29/05/2017

#### RESUMEN

El presente documento describe los resultados teóricos y prácticos de alumnos universitarios quienes fungen como gestores de calidad en procesos dentro del área de urgencias del Hospital General en Playa del Carmen. Gracias a una investigación documental y de campo a través de 114 cuestionarios aplicados a pacientes bajo la tutela del programa 'Aval Ciudadano', entrevistas al personal del área y cuatro visitas al jefe de dicha área. Se revisa asimismo el buzón de sugerencias y se lleva a cabo un balance entre los instrumentos mencionados. Como resultado, se entregan propuestas de mejora enfocadas a necesidades reales. Después de la implementación de una de las recomendaciones, se observa que se replica en otra área, lo que indica la aceptación de la medida por la dirección del Hospital como instrumento de mejora. Los datos encontrados sugieren que se siga trabajando en el área.

**Palabras clave:** Aval Ciudadano, área de urgencias, calidad, procesos.

#### ABSTRACT

This document describes the theoretical and practical results of university students acting as Quality Promoters for processes in the emergency room of the (public) general hospital of Playa del Carmen. Through a documentary and field investigation, including 114 surveys to patients under the program "Aval Ciudadano" (social comptrollership and citizen participation), interviews to the personnel of the area and four visits to the head of department. The suggestions box is also reviewed and a balance is made of all the above mentioned instruments. As a result, improvement proposals are handed over, that are focused on real needs. After the implementation of one of those proposals, we can see that it is also implemented in another area, which witnesses the acceptance of the suggestion by the hospital management as an improvement tool. The data that was found suggest keeping on working in the area.

**Key words:** Avail, citizen participation, emergency room, process, quality, social comptrollership

## INTRODUCCIÓN

La Universidad de Quintana Roo es la máxima casa de estudios en el estado de Quintana Roo, al sureste de México. Cuenta con cuatro unidades académicas, ubicadas en diferentes lugares: Chetumal, Cozumel, Playa del Carmen y Cancún.

Dentro de la oferta académica de la Unidad Académica Playa del Carmen se encuentra la licenciatura en Ingeniería Empresarial, en la cual los estudiantes cursan varias materias enfocadas, entre otras, en la adquisición de competencias para identificar posibles áreas de oportunidad en procesos administrativos y de atención al público, como por ejemplo en el sector salud, a través del Hospital General de la ciudad.



Fig. 1 Universidad de Quintana Roo

La institución abre sus puertas a finales del 2011 para que los estudiantes puedan poner en práctica lo aprendido en las aulas, bajo el programa Aval Ciudadano siendo éste un indicador de calidad al paciente, calidad considerada como una propiedad que la atención médica puede poseer en grados variables<sup>1</sup>.

Tomando en cuenta que los indicadores son de utilidad en la administración de las clínicas y para todos aquellos que de una forma u otra están vinculados con el perfeccionamiento del Sector de la Salud<sup>2</sup> y que se trata de una organización en la que se realizan diferentes tipos de gestiones administrativas y/u operativas, el Hospital General resulta ser el espacio idóneo para que los alumnos puedan realizar un primer acercamiento a la vida laboral, al poner en práctica conocimientos de recursos humanos, procesos, calidad, entre otros.

Durante la fase de observación, se detecta un área de oportunidad para mejorar los procesos en la gestión de calidad, dado que el mismo sector de salud debe de cumplir con estándares de calidad y de servicio al paciente siguiendo los lineamientos de aval ciudadano, como lo solicita el área gubernamental correspondiente, la Secretaría de Salud<sup>2</sup>. Gracias a la participación y el compromiso de la dirección de dicho nosocomio, se hace una gestión de consultoría para hacer recomendaciones más específicas.

Aunque existen en los centros de salud modelos elaborados a partir de la calidad percibida por los usuarios<sup>3</sup>, en los cuales se despliegan las acciones para el desempeño eficiente de la

unidad, por nuestra parte se realiza una investigación documental y de campo para hacer recomendaciones en función a la información obtenida en los formatos de 'Aval Ciudadano', perteneciente al sector salud<sup>4</sup>.

### **Actores**

- La Universidad de Quintana Roo

La Universidad de Quintana Roo es un organismo público. Cuenta con un eje de vinculación con el sector público y de retribución a la sociedad, mencionado en la misión de la Institución como 'generar y aplicar conocimientos innovadores útiles a la sociedad a través de una vigorosa vinculación', lo cual no solo le permite, sino le demanda, participar en proyectos comunitarios y de mejora para la población<sup>5</sup>.

El mismo modelo educativo menciona asimismo la función de formación integral del alumno que toma en cuenta el saber y el saber hacer, la adquisición de la cultura y la preparación para el ejercicio de una profesión; entre la obtención de conocimientos y el dominio de las habilidades.

- Los alumnos de la licenciatura en ingeniería empresarial.

La carrera de ingeniería empresarial está enfocada en la formación de profesionistas con un alto potencial intelectual, que sean competitivos en la ingeniería y la dirección empresarial. En el plan de estudio de dicha carrera se incluyen materias como cultura de calidad, ética, estadística, talento humano y otras asignaturas<sup>6</sup> mediante las cuales se les introduce a los alumnos, de forma guiada, en la adquisición de competencias profesionales necesarias para realizar recomendaciones de mejora o diseñar procesos en diversas áreas de productos o servicios en empresas de ese sector.

La idea de realizar en la práctica dichos conocimientos teóricos está basada en la importancia de llevar a cabo proyectos fuera del aula para consolidar los conocimientos, llevar el 'saber' a un 'saber hacer' y construir competencias, además de estimular al estudiante para enfrentarlo a situaciones de la vida laboral real donde la meta no es adquirir conocimientos sino tener éxito en la encomienda<sup>7</sup>.

Al abrir un espacio para que los alumnos adquieran experiencia profesional, desarrollen aprendizajes complementarios a los adquiridos en clase, así como conocer distintas realidades del mercado laboral, se les permite llevar a cabo una interrelación entre la teoría y la práctica; además mediante su estancia podrán añadir una experiencia laboral en un sector concreto a su hoja de vida.

Tienen asimismo la oportunidad de demostrar su potencial profesional de cara a una incorporación, una vez egresados, ya sea como empleados o como consultores externos. Por otro lado, la ventaja competitiva adquirida por los alumnos en dichas actividades

académicas promueve entre los mismos una cultura de compromiso social y ciudadano, lo cual los lleva a la responsabilidad y el involucramiento en las iniciativas de la misma sociedad a través de proyectos de asistencia social a la población que requieren un alto conocimiento en gestión para que dichos proyectos generen los resultados planeados<sup>8</sup>.

- El Hospital General

El Hospital General depende de la Secretaría de Salud estatal. Se considera hospital de 'segundo nivel' por la misma Secretaría, ya que se enfoca a 'Cirugía General, Gineco-obstetricia, Medicina Interna y Pediatría'<sup>9</sup>. Cuenta con dos estructuras de trabajo: por funciones y por proyectos<sup>10</sup>; ambas estructuras deben de cumplir con procesos establecidos para dar un servicio de calidad al paciente.

- La figura de Aval Ciudadano

La importancia de brindar un servicio de calidad al paciente dio pie a que se constituyera en el Sector Salud la figura del Aval Ciudadano, quien tiene como función principal aplicar las siguientes preguntas:

Con el tiempo que esperó para pasar a consulta ¿Quedó usted satisfecho?

¿El médico le permitió hablar sobre su estado de salud?

¿El médico le explicó sobre su estado de salud?

¿El médico le explicó sobre el tratamiento que debe seguir?

¿El médico le explicó sobre los cuidados que debe seguir?

¿Considera muy clara la información que le proporcionó el médico?

¿Quedó satisfecho con la cantidad de medicamentos?

¿Fue bueno el trato que recibió en esta unidad?

¿En qué servicio el personal le dio mal trato?

Dichas preguntas son aplicadas al paciente o a sus familiares del mismo y luego entregar a la dirección del centro de salud la información obtenida para dar a conocer las recomendaciones y así ayudar a mejorar el servicio en dicho centro; los grupos o personas que fungen como Aval Ciudadano tienen representatividad social, prestigio y credibilidad para realizar visitas a las unidades de salud y garantizar las acciones en favor del trato digno garantizando con esto, que los informes emitidos por las instituciones de salud se apeguen a la realidad<sup>4</sup>.

Por su parte algunos autores como Juárez, Ruiz, Nigenda, y Herrera<sup>11</sup>, proponen que el Aval Ciudadano debe tener independencia respecto del personal de salud en el desarrollo de sus actividades.

Los estudiantes de la licenciatura de Ingeniería Empresarial no son trabajadores del sector salud, pero sí son personas comprometidas con su sociedad; es en este contexto que participa la Universidad de Quintana Roo en el Hospital General.

Gracias al área de vinculación, así como de la puesta en marcha del Aval Ciudadano en el Sector Salud, los alumnos de la licenciatura de Ingeniería Empresarial de nuestra Universidad han visto un área de oportunidades que viene a reforzar el aprendizaje académico<sup>12</sup>.

## **Metodología**

Durante el primer semestre, los alumnos realizaron las encuestas del Aval Ciudadano y entregaron una lista de posibles acciones para mejorar la calidad del servicio.

Durante el semestre de trabajo, se vislumbró otra área de oportunidad en la que los alumnos podían analizar la información y complementarla con otros instrumentos para llevar a cabo una consultoría en áreas específicas de la organización.

Así, más allá de contribuir en el plan Aval Ciudadano, los alumnos han realizado una consultoría evaluando los procesos de calidad y haciendo recomendaciones específicas para las áreas en las que se les ha permitido el acceso, siguiendo la metodología del programa educativo de dicha carrera, lo cual a los alumnos les ayuda a reforzar su perfil de egreso al involucrarse en los procesos de una organización.

En el segundo semestre, los estudiantes tuvieron acceso a cuatro áreas del Hospital; los resultados mencionados en este escrito se refieren a un área específica: el área de urgencias.

El área de urgencias es la puerta principal por la cual los pacientes ingresan al hospital general; donde llegan las personas para solicitar un servicio médico de forma inmediata<sup>13</sup>. Por la gran afluencia y el sentido de urgencia de la atención, es un espacio donde los procesos cobran especial importancia.

Se utiliza una forma de clasificar la urgencia usando colores y textos o figuras; la cual es conocida en el área médica como *triage* y que puede aportar buenos resultados en la oportunidad de atención de la percepción de los usuarios<sup>13</sup> al reducir los tiempos de espera y evitar complicaciones y riesgos en la sala de espera.

La investigación se inició con información documental del área, siguiendo la metodología de clasificación y orden de la información, también conocida en la Cultura de Calidad como las '5S'<sup>10</sup> para lograr una estandarización y disciplina en los procesos:

- Clasificar la información que es indispensable para el usuario de la Unidad de Urgencias en cuanto al ingreso y a recibir el servicio.

- Ordenar esta información en un lugar donde esté al alcance y sea de fácil visibilidad al usuario.
- Limpieza visual en el área de trabajo para facilitar el orden de la información y su fácil comprensión.
- Normalizar señalando las anomalías y prevenir nuevamente la saturación de información.
- Mantener los procesos que se usan en Urgencias de manera que sean sencillos y entendibles.

Por otro lado, se llevó a cabo una investigación de campo por medio de la aplicación de 114 encuestas a los usuarios del servicio de Urgencias en tres turnos: matutino, vespertino y nocturno (incluyendo turnos especiales en los fines de semana), las preguntas fueron:

¿Cuenta con seguro popular?

¿Conoce el proceso de ingreso para ser atendido?

¿Conoce la unidad de primer nivel a la que pertenece?

¿Con que frecuencia asiste a la unidad de urgencias?

¿Sabe que los primeros atendidos son los pacientes de emergencia?

¿Conoce la clasificación de emergencias de salud? (el triage)

¿Qué idioma sabe leer?

¿Le ha sido útil la información disponible que está en los muros?

¿Cuánto tiempo ha esperado para consulta?

Tomando en cuenta que 'la calidad del proceso de la atención está definida, en primer lugar, como comportamiento normativo'<sup>1</sup>, se incluyeron seis entrevistas al personal y cuatro visitas al responsable de la Unidad de Urgencias, teniendo como objetivo evaluar la eficiencia de los procesos de admisión (clasificación y selección del paciente) y medir el conocimiento que tienen los usuarios de dichos procesos.

Se buscó una relación entre los diferentes instrumentos:

- aplicación del cuestionario,
- revisión de las quejas en los buzones de sugerencias,
- reportes de Aval Ciudadano,
- entrevistas con el personal

El análisis de los resultados de los instrumentos aplicados arrojó que la información en tiempos de espera no es clara.

## Resultados

Como primer resultado de las entrevistas, llama la atención el hecho de que el personal de urgencias dice que aplica los procesos establecidos para el paciente, pero los usuarios no consideran que sean atendidos adecuadamente por dicho personal del hospital.

Al preguntar a los pacientes o sus familiares de ellos si conocen el proceso de admisión y atención en urgencias “*triage*”, el 65% respondieron que no lo conocen; lo cual significa que de 114 personas encuestas 74 de ellas desconocen el *triage*.

Continuando con la información de los cuestionarios se observó que 43 de ellos han esperado más de una hora para ser atendidos por un médico y que 65 encuestados no conocen la unidad de primer nivel a la que pertenecen; cabe mencionar que la función principal de la unidad de primer nivel, o también conocida como centro de salud, es la de atender al paciente cuando no ponga en riesgo su vida, siendo éste el lugar al que deberían acudir en primer instancia los pacientes, antes de llegar al área de urgencias del hospital general.

Los resultados mencionados son considerados como las causas principales de las quejas generadas en el área, las cuales podrían incrementar y perjudicar a largo plazo el servicio de salud brindado en urgencias<sup>10</sup>, por lo que se hace una propuesta de implementación de nuevos sistemas de información al paciente en Urgencias.

Se realizó un segundo análisis de información, el cual consistió en seguir el proceso desde que ingresa el paciente a urgencias y comparar dicha información con los registros del personal médico; se observó que los pacientes son seleccionados y clasificados en función a las necesidades y recursos disponibles o mejor conocido en el área médica como el *triage*; dicho proceso de admisión está plasmado en los manuales de procesos y se encontraba en una hoja tamaño carta junto con los avisos generales del área.

## **Discusión**

Recapitulando los hallazgos principales, se encuentra que se cumplió con el objetivo de fungir como Aval Ciudadano y mucho más, al aplicar instrumentos de calidad para hacer mejoras en la gestión de áreas específicas, como lo mencionado en el área de urgencias.

Por otro lado, la información obtenida a través de las encuestas de Aval Ciudadano, el cuestionario y aplicado por los estudiantes en el área de urgencias y los buzones de sugerencias, sirvió para realizar las siguientes recomendaciones al finalizar el trabajo de campo:

De forma específica al preguntar al paciente o familiar del mismo del tiempo de espera en urgencias para ser atendido, se obtiene que el 38% de los entrevistados esperan más de una hora para la consulta.

El sistema de gestión para la atención del paciente debe estar basado en la idea de reflejar en documentos las tareas que son ejecutadas en urgencias; en el mismo sentido, debe evitarse el implementar dicho sistema únicamente con fines administrativos para formar archivos o expedientes, dado que se requiere que el mismo personal conozca y aplique los procesos para atender al paciente.

Por lo anterior, se recomienda la implementación de diagramas, tablas y anuncios de fácil visualización y apreciación para los usuarios que permitan dar a conocer el tiempo de espera para ser atendidos en urgencias, a través de dos medidas:

Colocar el *triage* de tal forma que sobresalga de toda la información visible en urgencias; deberá de contener información clara y sencilla del tiempo y proceso de atención en urgencias.

Colocar un diagrama de fácil comprensión utilizando la técnica de clasificación, limpieza y disciplina en el área de trabajo, esto debido a la desorganización presente en los muros de admisión.

A un año de la recomendación

A un año que se entregara la propuesta de publicar información al paciente acerca del proceso de admisión *triage*, se observa que no solo se colocó la información del *triage* en el área de urgencias, sino que se incluyó también en el área de gineco-obstétrica a raíz de ser un área donde se reportan quejas por falta de información al paciente.

Cabe resaltar que dicho *triage* tiene información específica para el área en mención y es una muestra de que los directivos aceptan y consideran las recomendaciones realizadas por los estudiantes fungiendo como gestores de la calidad.

## **CONCLUSIONES**

Después de colaborar más de cinco años, la Universidad se ha convertido en punto de referencia en cuanto a la gestión de calidad en el servicio prestado al paciente del Hospital General.

Los estudiantes identificaron áreas de oportunidad en procesos administrativos y de atención al paciente en el Hospital General.

La investigación documental y de campo realizada sustenta las recomendaciones de mejora en el área de urgencias, llevando a cabo proyectos fuera del aula para consolidar los conocimientos de los estudiantes y mostrando con lo anterior que la aplicación del

conocimiento académico por parte de los estudiantes, son útiles a la sociedad a través de la vinculación realizada por la universidad.

Algunas de las recomendaciones se han implementado, lo que demuestra el compromiso de la Dirección de mejorar el servicio al paciente, mostrando el éxito en la encomienda del estudiante al llevar a cabo proyectos fuera del aula para consolidar los conocimientos.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

1. Donabedian A. La calidad de la atención médica. Definición y métodos de evaluación. *Salud Pública de México* 1990; 32(2):248-249. ISSN 1606-7916 Electrónica. Disponible en: [http://bvs.insp.mx/rsp/articulos/articulo\\_e2.php?id=001751](http://bvs.insp.mx/rsp/articulos/articulo_e2.php?id=001751)
2. Paneque R. E. J. Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios. Una mirada actual. *Revista Cubana de Salud Pública* 2004; 30(1):17–36. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21430104>
3. León, M. B. Modelo de gestión en el sector salud basado en la calidad de servicios. *Ingeniería UC* 2011; 18(1):80–87. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70723245010>
4. Secretaría de Salud. Formatos de aval ciudadano. Dirección general de calidad y educación en salud s.f. Disponible en: [http://www.calidad.salud.gob.mx/site/calidad/docs/dmp-ac\\_03D.pdf](http://www.calidad.salud.gob.mx/site/calidad/docs/dmp-ac_03D.pdf)
5. Universidad de Quintana Roo. Modelo educativo 2010. Disponible en: <http://www.uqroo.mx/modeloeducativo/modeloeducanew.pdf>
6. Universidad de Quintana Roo. Planes de estudio s.f. Disponible en: <http://www.uqroo.mx/planes-de-estudio/licenciaturas/playa-del-carmen/ingenieria-empresarial/>
7. Perrenoud, Ph. Apprendre à l'école à travers des projets: pourquoi? comment? Facultad de psicología y ciencias de la educación de la Universidad de Ginebra, Suiza 1999. Disponible en: [http://www.unige.ch/fapse/SSE/teachers/perrenoud/php\\_main/php\\_1999/1999\\_17.html](http://www.unige.ch/fapse/SSE/teachers/perrenoud/php_main/php_1999/1999_17.html)
8. Torres, R. M. Participación ciudadana y educación 2000. Disponible en: [http://www.unesco.org/education/efa/partnership/oea\\_document.pdf](http://www.unesco.org/education/efa/partnership/oea_document.pdf)
9. Instituto Nacional de Estadísticas y Geografía. Clasificación de instituciones de salud s.f. Disponible en: [http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/aspectosmetodologicos/clasificadoresycatalogos/doc/clasificacion\\_de\\_instituciones\\_de\\_salud.pdf](http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/aspectosmetodologicos/clasificadoresycatalogos/doc/clasificacion_de_instituciones_de_salud.pdf)

10. Cantú H. Desarrollo de una cultura de calidad. Cuarta edición. México: Mc Graw Hill/ Interamericana Editores S. A. de C. V; 2011. 61-62, 70, 179
11. Juárez, C., Ruiz, J., Nigenda, G., & Herrera, C. Participación social y calidad en los servicios de salud: la experiencia del aval ciudadano en México. *Revista de Salud Pública* (On-line version ISSN 1518-8787) 2013. 47(1):44-51. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1590/S0034-89102013000100007>
12. Ayuso, M., Pérez, N., Simarro, M., & Escobar, F. Valoración de un proyecto de triage de urgencias por enfermería en atención primaria. *Revista Clínica de Medicina de Familia* 2012. 6(3):144-151. DOI: 10.4321/S1699-695X2013000300005
13. Reyes A. Triage en la sala de urgencias. Secretaría de Salud de Tamaulipas. 2012. Disponible en <http://salud.tamaulipas.gob.mx/wpcontent/uploads/2012/03/triagedeurgencias.pdf>