



“NOMBRE DE LA TESIS”

**Calidad de servicio en el hospital general (Maria
Ignacia Gandulfo)**

Nombre del Alumno:

César Eduardo Luna Culebro

**Licenciatura en trabajo social y gestión
comunitaria.**

8° Cuatrimestre

Seminario de Tesis

Lic. Mireya del Carmen García Alfonzo

Índice

Introducción	3
CONTEXTO DE INVESTIGACIÓN	4
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	6
PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	7
Objetivos generales.....	8
Objetivos específicos	9
Justificación	10
Hipótesis	12
Marco conceptual.....	13
Marco teórico	20
Metodología de investigación.....	23
Recursos implementados	28
cronograma de actividades	29
Bibliografía.....	30

Introducción

Los servicios de calidad de un hospital general son de suma importancia por ello es importante dar a conocer como son los servicios de calidad en el hospital general de la ciudad de Comitán de Domínguez, Chiapas. Es uno de los temas más interesantes ya que gracias a esto se verá en realidad, como surge, que problemas o procesos paso para poder llegar hacer como hoy en día se le conoce hospital general “María Ignacia Galdulfo”.

No solo eso ya que gracias a esto también se notará porque es uno de los hospitales más importantes de la región de Chiapas, que es lo que caracteriza para sobre nombrarlo, porque las personas de lejos como comunidades aledañas vienen a este hospital a buscar sus servicios.

También se podrá ver en realidad con qué recursos cuentan para poder llevar acabo cada operación, y no solo eso, sino que también ver con qué capital cuenta el hospital o quien da el dinero para que se sustente cada gasto que se le presenta, para obtener los mejores aparatos para cada departamento que hay dentro del hospital.

También la gente capacitada como hoy en día se le conoce como personas de primera línea, ellos son los encargados de cuidar la integridad de las personas darles la mejor atención, para poder hacer esto en el hospital está caracterizado por personas que se encargan de contratar a médicos con la suficiente capacidad.

No cualquier médico o cualquier persona se le debe de dejar a sus manos nuestra salud ya que realmente si llegamos a ocupar los servicios de este gran hospital hay que saber en qué manos dejaremos la vida de nuestras familias, amigos, conocidos. Etc.

Por ello también hay que saber que, si una persona está encargada de cada departamento, dentro de este hospital ellos tienen la gran responsabilidad de que

sus personales estén capacitados y que estén atentos de lo que pasa dentro del hospital. Ellos deben capacitarlos para que ellos estén preparados.

Contexto de investigación

El Hospital General de Comitán tiene como su inmediato antecesor al “Hospital de común de Pobres de Solemnidad de Comitán creado en 1793 gracias a la generosidad de una rica hacendada Comiteca Doña Maria Ignacia Gandulfo. Su testamento que da origen al nosocomio asienta que este: a de servir a los pobres, enfermos y enfermas de este pueblo y a los forasteros que les acometiese alguna enfermedad en el ó viniesen ya enfermos indistintamente fuesen de la calidad que fuesen... y que se traigan los más pobres y faltos de amparo y humana protección para que se les asista con los alimentos posibles y aquella curación y medicina que ofrece el país. Este Hospital se inaugura el 23 de septiembre de 1793 cuenta pues con una antigüedad de 213 años.

Al inicio y mediados del siglo XX el Hospital se ubica en diferentes partes de la ciudad. Fue hasta los años 50's en la que se da su localización actual. En 1974 gracias a una Gira que realiza el entonces Presidente de la Republica Lic. Luís Echeverría Álvarez y bajo la presión de la sociedad Comiteca la cual observaba que existía un Hospital recién construido, pero no funcionaba, contrastando con las grandes necesidades de salud que presentaba la localidad y municipios circunvecinos, presionan al funcionario arriba enunciado para este nosocomio inicie sus labores existenciales.

Se inaugura así el 1 de enero de 1974 el funcionamiento de este Hospital bajo una total y absoluta improvisación. Solamente existía un Hospital nuevo con capacidad para 24 enfermos, pero casi sin ninguna infraestructura técnica, profesional o presupuestal, no se contaba con laboratorio, rayos “X” máquina de anestesia, mesa de operación. Material de curación o quirúrgico, medicamentos. El personal sobre todo de enfermería se fue calificando conforme pasaron los años gracias al esfuerzo realizado por el poco personal calificado que existía los

cuales al resto del personal se dedicaron a programarle cursos técnicos, enseñanza directa de los enfermos, etc. Uno de los pilares en la formación del personal de enfermería fue la jefa del servicio la Sra. Nelly Escobar Santiago, vamos no existía ni enfermos, poco a poco el Hospital fue tecnificándose y tratando de dar una respuesta más científica y con la máxima calidad humana a sus enfermos. Se inicia entonces el desarrollo de las cuatro ramas básicas de la medicina como son: Medicina Interna, Cirugía General, Pediatría y Ginecoobstetricia, Paulatinamente la solicitud exponencial así se ve que después de sus primeros 12 años de servicio el Hospital llega a tener 64 camas y en ese entonces trabajando a un 250% de ocupación, es decir se llegaron a tener más de 150 pacientes, actualmente cuenta con 90 camas censales. El Hospital fue, es y será totalmente abierto y sensible a las necesidades de sus solicitantes de servicio, nunca a cerrado sus puertas a ningún enfermo, cabe hacer mención que hacia 1980 a 1988 y debido a la gran solicitud de sus servicios muchas veces se utilizaron en lugar de camas catres, y en lugar de cuartos los corredores y pasillos del Hospital. De diferentes partes del estado o fuera de él, e inclusive de la república de Guatemala llegan pacientes a este nosocomio.

Hacia 1978 en colaboración con la escuela Superior de Medicina del Instituto Politécnico Nacional y bajo la dirección del Dr. Ernesto González de la Torre por el Hospital General de Comitán, se inician dos programas de medicina comunitaria uno llamado "PLAN DE LA SELVA" asentado en la zona de migrantes de los altos de Chiapas en comunidades como: Nuevo Jerusalén, Amparo Agua Tinta, Gallo Giro, Nuevo Huistan, Poza Rica, Las Nubes, Loma Bonita etc. y el otro "PLAN TOJOLABAL" asentado en el municipio de Las Margaritas y con atención fundamentalmente a este grupo étnico cuya población es aproximadamente de 60,000 Habitantes. Ambos programas atendían un promedio de 30 comunidades.

Se han involucrado en el Hospital instituciones internacionales como: para el mundo alemana, niños refugiados del mundo , médicos sin fronteras ambas francesas, y rescate internacional Norteamericana

Planteamiento del problema

Todo inicia cuando Comitán de Domínguez en realidad no tenía como poder ayudar a sus enfermos lo cual simplemente en esos años las personas, al no recibir la ayuda necesaria, se enfermaban de una manera fuerte, al no tener una persona capacitada como para ayudarla.

Desgraciadamente ellos fallecían al no tener a las personas capacitadas para poderles ayudar, lo más triste y más vil era que ellos no tenían un lugar, fijo para que ellos se fueran a curar o recibir un tratamiento, como hoy en día se puede dar ciertos lujos las personas que si se enferman se van al médico más cercano para que le ayuden. O que le receten algo para alivianarse.

En ese tiempo desgraciadamente no era así si no que ellos morían por la misma manera que no tenían un lugar en donde los curaran, pero gracias a “Maria Ignacia Gandulfo”. Que en realidad ella era una persona que en ese tiempo tenía mucho dinero, tenía un corazón muy noble y con ganas de ayudar a las demás personas enfermas, sin importar el tipo de enfermedad ella le ayudaba.

Por lo que en realidad ella al firmar el testamento de ayudar a las personas ella empieza a pedir que le llevaran a las personas que en realidad estaban muy enfermas, que eran de bajos recursos que no contaban en obtener alimentos por lo que ella los llevaba a ese lugar para que fueran curados y cuidados.

Para que ellos en realidad no tuvieran los mismos problemas y que fallecieran más personas por lo cual por esta gran mujer que ayudaba a las demás personas se funda el hospital general “Maria Ignacia Gndulfo” que ya lleva 213 años en función en ayudar a las personas más necesitadas y que en realmente ellos brinden los mejores servicios a la comunidad.

Preguntas de investigación

1. ¿QUE ES LO QUE HACE QUE EL HOSPITAL MARIA IGNACIA GANDULFO SEA UNA DE LAS IMPORTANTES DEL ESTADO DE CHIAPAS?
2. ¿COMO EN REALIDAD ESTÁN O CAPACITAN AL PERSONAL COMO DOCTORES, ENFERMEROS, CAMILLEROS, ETC.?
3. ¿EN QUE CONDICIONES SE ENCUENTRA LOS EQUIPOS DE TRABAJO: SALA DE OPERACIÓN, URGENCIAS, HABITACIONES DE ENFERMOS, ¿CAMILLEROS?

Objetivos generales

- Como desempeña un trabajador social sus conocimientos en un sector salud.
- Como un trabajador social gestiona para poder ayudar en un área del hospital.
- Cuáles son los buenos servicios que un hospital debe de brindar a la ciudadanía necesitada.

Objetivos específicos

- Definir los requisitos que se necesita para trabajar en el hospital
Maria Ignacia Gandulfo.
- Promover que los doctores son el medio de cuidar y proteger.
- Respetar el trabajo de cada uno y esfuerzo que le dedican a sus trabajos.
- Promover más el apoyo a los doctores.
- El sector salud debe ser cuidada y respetada.
- No discriminar a los doctores y enfermeros.
- Agradecer el esfuerzo de cada uno.
- Ser empáticos con ellos.
- Ayudar a que los doctores se sientan protegidos por una ley que los cuide y los proteja.

Justificación

Es muy importante poder realizar este tema ya que, gracias a esto muchos de los ciudadanos de la ciudad de Comitán de Domínguez Chiapas, no saben en realidad que se hace dentro de los ámbitos laborales del hospital regional, Maria Ignacia Gandulfo. Ya que las personas en realidad piensan que los doctores que laboran en ese lugar es que por que lo contratan por solo por contratar.

Sin importar que los doctores que laboran en el hospital deben de pasar diversos procesos para que ellos puedan laborar en ese lugar ya que de ellos prácticamente dependeremos algún día nos pasa algo, y en ellos pondremos nuestras vidas.

Por ellos es muy importante saber en realidad lo que pasa dentro del hospital, no solo eso si que en realidad si los trabajadores como hoy en día se le conoce como personas de primera línea, no nomas tienen ese nombre ya que si una persona llega enferma ellos son los primeros en diagnosticar lo que le paso y luego darles los primeros auxilios.

Si ellos cuentan con los recursos necesarios para que ellos puedan realizar su trabajo como se debe ya que en algunos hospitales del país no cuentan con los recursos necesario para poder salvar la vida de los ciudadanos por ellos hoy en día escuchamos muchas noticias que los mismos doctores hacen huelga para que los mismos gobierno actué a su favor de ellos.

Ya que en ocasiones los presidentes de los estados o del mismo de la republica hacen otras cosas o invierten en otras leyes que no son tan necesarias como la salud ya que nos olvidemos que lo principal para que un país sea de mucha ayuda, y que en realidad salga adelante hay que tener en cuentas las siguientes áreas:

- Sector salud
- Un sistema de educación estable

Ya que ellos al mi parecer son una de los más importantes ya que gracias a ellos las personas si se llegaran a enfermar de algo grave van a tener la oportunidad de poder recibir una buena atención médica, incluso me atrevo a decir que el sector salud del país de México, es una de las más bajas en obtener buenos equipos, capacitaciones necesarias.

Por ello en ocasiones este sector colapsa de una manera terrible, no vamos lejos por causa del covid-19, muchos hospitales colapsaron, por falta de capacitación a los personales no digo que no sepan, pero como un buen profesionista deben de adquirir más conocimiento de ellos.

Eso es el encargado de los gobiernos de darles o pagarles una de las capacitaciones para que ellos estén preparados por cualquier cosa que valla a enfrentar. Por ello es muy importante que ellos puedan tener los mejores aparatos para combatir cualquier enfermedad.

No tenerlos por ultimo sí que ellos deben de estar primero de todo ya que ellos son los encargados de cuidar la salud de los ciudadanos por ello es muy importante que la ciudadanía esté enterada que los doctores, enfermeros y enfermeras.

No es nada fácil sus trabajos ellos también tienen familias que los esperan en sus hogares, pero ellos tienen un gran compromiso en guardar su salud de las personas. Por ellos hay que comprender cuando ellos estén cansados ya que ellos sin importar hacen hasta doble turno para salvar vidas, por ellos es muy importarte saber qué es lo que ellos hacen.

Como en realidad trabajan para poder estar bien en sus trabajos como se preparan para estar dispuestos en ayudar a las demás personas sin importar hasta su misma salud.

Hipótesis

La finalidad más que nada es que la ciudadanía de Comitán de Domínguez Chiapas sepa en realidad que es lo que hace en el hospital María Ignacia Gandulfo. Como están capacitados los doctores y enfermeros para poder cuidar la salud de los ciudadanos.

No solo eso sí que saber con qué recursos cuenta para poder combatir enfermedades, también como están las instalaciones si no están muy olvidadas por el gobernador del estado, si él hace visitas para ver las necesidades de las instalaciones y si manda el apoyo necesario para los mismos doctores y enfermeros que laboran allí.

Marco conceptual

- La calidad consiste:

La calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de calidad.

Calidad es un concepto subjetivo. La calidad está relacionada con las percepciones de cada individuo para comparar una cosa con cualquier otra de su misma especie, y diversos factores como la cultura, el producto o servicio, las necesidades y las expectativas influyen directamente

La calidad puede referirse a la calidad de vida de las personas de un país que se define como la comparación de los recursos necesarios para acceder a determinados bienes y servicios básicos.

- La importancia del trabajo en el equipo de salud:

El trabajo en equipo es considerado importante, no obstante, difícil. Es percibido como una manera de dividir responsabilidades y de alcanzar más rápidamente la recuperación y la salud del paciente. Esta visión se justifica, por cada profesional tener una percepción diferente de la situación, es la "unión" de las diferentes percepciones lo que facilita la comprensión del todo, permitiendo vislumbrar al paciente en su totalidad. Se requiere adaptación con la finalidad de evitar obstáculos y nuevamente recomenzar. El trabajo en equipo es considerado como una fuente de aprendizaje, por permitir el contacto con otras experiencias a través del diálogo profesional y de las discusiones de casos. Lo que puede ilustrarse con lo siguiente.

- Cobertura de recursos de hospitales

El sistema mexicano de salud comprende dos sectores, el público y el privado. Dentro del sector público se encuentran las instituciones de seguridad social

[Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), Petróleos Mexicanos (PEMEX), Secretaría de la Defensa (SEDENA), Secretaría de Marina (SEMAR) y otros] y las instituciones y programas que atienden a la población sin seguridad social [Secretaría de Salud (SSa), Servicios Estatales de Salud (SESA), Programa IMSS-Oportunidades (IMSS-O), Seguro Popular de Salud (SPS)]. El sector privado comprende a las compañías aseguradoras y los prestadores de servicios que trabajan en consultorios, clínicas y hospitales privados, incluyendo a los prestadores de servicios de medicina alternativa.

- Como se debe de medir la calidad del hospital

Se calcula como el número de egresos dividido entre el promedio de camas disponibles, durante un período. Su interpretación es fácil y da idea de la variabilidad de enfermedades y pacientes que se tratan en cierto servicio. Indica el uso que se le está dando a cada cama y de esta manera expresa eficiencia.

8 Métodos prácticos para medir la calidad del servicio

1. SERVQUAL. Este es el método más común para medir los elementos subjetivos de la calidad del servicio.
2. Compras misteriosas.
3. Calificación posterior al servicio.
4. Encuesta de seguimiento.
5. Encuesta en App.
6. Puntuación del esfuerzo del cliente (CES).
7. Monitoreo de Redes Sociales.
8. Análisis de los documentos.

- Áreas de trabajo que debe de contar un hospital

DEPARTAMENTO	ÁREAS DE TRABAJO
BIOLOGÍA MÉDICA	Anatomía Anatomía patológica Antropología Biofísica Biología de la reproducción y salud sexual y reproductiva Bioquímica Biotecnología Embriología Farmacología Fisiología Genética Inmunología Microbiología Parasitología Patología clínica
CIRUGÍA	Anestesiología Angiología y cirugía vascular Cirugía general Cirugía neurológica Cirugía oral y maxilofacial Cirugía pediátrica Cirugía plástica, estética y reconstructiva Cirugía del tórax Enfermedades del colon y recto Estomatología Ginecología y obstetricia Oftalmología Oncología Ortopedia y Traumatología Otorrinolaringología y cirugía de cabeza y cuello Urología
MEDICINA	Audiología, otoneurología y foniatría Cardiología Dermatología Endocrinología Gastroenterología Geriatría Hematología Infectología Inmunología clínica y alergia Medicina aeroespacial Medicina crítica Medicina del deporte Medicina familiar Medicina general Medicina interna

- Salud pública

La salud pública es el conjunto de actividades organizadas por las Administraciones públicas, con la participación de la sociedad, para prevenir la enfermedad así como para proteger, promover y recuperar la salud de las personas del territorio o región, tanto en el ámbito individual como en el colectivo y mediante acciones sanitarias, sectoriales y transversales. La salud pública como ciencia apenas tiene poco más de un siglo de existencia, pero las manifestaciones del instinto de conservación de la salud de los pueblos existen desde los comienzos de la historia de la humanidad. Sin embargo, la inclusión de la restauración de la salud es una adquisición relativamente reciente.

- Como debe de ser capacitado el personal médico.

Esperamos que el componente de capacitación deje una marca indeleble y posibilite que los libros de la biblioteca azul se utilicen al máximo. Debe destacarse que no se capacita a las personas para convertirlas en bibliotecarias o documentalistas. En los centros de salud o los hospitales de distrito de muchos países africanos no hay libros, o existen muy pocos y nadie se ocupa de ordenarlos y difundirlos. La realidad es que el personal sanitario suele ser escaso y un documentalista sería un lujo. Estamos capacitando a las personas para que valoren la información y la utilicen. Con la distribución de una biblioteca pequeña "lista para utilizar", las prioridades de capacitación se orientan hacia la ayuda a los trabajadores de salud para que reconozcan la importancia de la información apropiada y actualizada en su trabajo diario.

Los participantes que se encuentran en situaciones profesionales similares pero que no se conocen entre sí tienen la oportunidad de comparar y hablar de problemas comunes en esta área durante las discusiones en grupo.

- Cada cuanto se debe de capacitar al personal médico.

La capacitación está dividida en dos partes: la primera dura tres días, la imparten bibliotecarios de la sede de la OMS y las oficinas regionales y está destinada al equipo que supervisa el proyecto (WHO/HIP, el coordinador nacional y el documentalista del Ministerio de Salud), que durante los dos días siguientes colaborará en la capacitación de los asistentes de la biblioteca azul que provienen de los distritos. La comunidad designa uno o más trabajadores de salud "encargados" de cada biblioteca azul en el lugar donde ésta se encuentra. Puede tratarse de una enfermera, un médico o un trabajador de salud de la comunidad. Se los considera como catalizadores porque tienen el cometido de mejorar la visibilidad de la información. Para desempeñar esa función, esas personas reciben capacitación durante dos días junto con otras que han asumido responsabilidades similares en otros distritos

- Los equipos necesarios que debe de tener un hospital.

1. Máquina de ECG: este equipo registra la actividad eléctrica del corazón durante un período de tiempo lo cual ayuda en la evaluación instantánea de la frecuencia cardíaca y para la identificación rápida de posibles anomalías.

2. Sistemas de estrés: utilizados en Cardiología, ayudan a determinar la respuesta del cuerpo y probarlo más allá del nivel normal. Un sistema de estrés expone la condición de salud que no es observable en condiciones normales.

3. Unidades electroquirúrgicas: se usan en cirugías para coagular, cortar o alterar tejidos. Esto ayuda a restringir el flujo sanguíneo en un área corporal específica y mejora la visibilidad durante un procedimiento quirúrgico.

4. Luces quirúrgicas: están diseñadas para facilitar la iluminación durante las cirugías y asegurar condiciones de iluminación adecuadas. De hecho, este es un equipo médico obligatorio que se requiere en todos los entornos quirúrgicos.

5. Ultrasonido de diagnóstico: este sistema ofrece un método indoloro para examinar el cuerpo y no recurre a la radiación. El equipo se usa principalmente para medir la densidad, el tamaño y la estructura de la masa interna del cuerpo y también ayuda a identificar posibles anomalías internas.

6. Mesas quirúrgicas y camas para pacientes: no se puede realizar cirugía sin mesas quirúrgicas, así como tampoco se puede acomodar a ningún paciente sin una cama adecuada. Para el tratamiento médico y los procedimientos quirúrgicos, las camas y mesas de recuperación de los pacientes son el equipo que debe poseer todo hospital.

7. Máquina de anestesia: estas máquinas proporcionan un suministro de gas médico continuo y preciso. El gas se entrega a los pacientes con un flujo y presión seguros para garantizar una anestesia uniforme. Las modernas máquinas de anestesia incluyen una unidad de succión, un ventilador y dispositivos de monitoreo del paciente.

8. Esterilizadores: el procedimiento de esterilización realizado por esterilizadores acaba con todos los tipos de microbios, incluidos virus, hongos, bacterias, esporas y otros. Estos microbianos están presentes en diversos artículos médicos y herramientas quirúrgicas.

9. Desfibriladores: sirven para tratar afecciones letales como la fibrilación ventricular, las arritmias cardíacas y la taquicardia. Cuando la energía eléctrica se administra a través de una dosis terapéutica, el desfibrilador cesa la arritmia y restablece el ritmo normal en el corazón del paciente.

10. Monitores de pacientes: los profesionales médicos usan estos monitores para ver los procedimientos quirúrgicos. Estos monitores proporcionan imágenes de alta resolución para ayudar a los cirujanos durante las intervenciones difíciles. Del mismo modo, el monitor de signos vitales brinda lecturas precisas del estado de salud de un paciente después de someterse a una cirugía.

- Salud mental la más importante en tratar de cuidar

La salud mental incluye nuestro bienestar emocional, psicológico y social. Afecta la forma en que pensamos, sentimos y actuamos cuando enfrentamos la vida. También ayuda a determinar cómo manejamos el estrés, nos relacionamos con los demás y tomamos decisiones. La salud mental es importante en todas las etapas de la vida, desde la niñez y la adolescencia hasta la edad adulta y la vejez.

La salud mental es importante porque puede ayudar a:

- Enfrentar el estrés de la vida
- Estar físicamente saludable
- Mantener buenas relaciones
- Contribuir en forma significativa a la comunidad
- Trabajar productivamente
- Alcanzar su completo potencial.

Marco teórico

Dorothea Orem concibe al ser humano como un organismo biológico, racional y pensante; los seres humanos tienen la capacidad de reflexionar sobre sí mismos y su entorno, capacidad para simbolizar lo que experimentan y usar creaciones simbólicas (ideas, palabras) para pensar, comunicarse y guiar los esfuerzos para hacer cosas que son beneficiosas para sí mismos y para otros, define los cuidados de enfermería como el ayudar al individuo a llevar a cabo y mantener acciones de autocuidado para conservar la salud y la vida, recuperarse de la enfermedad y afrontar las consecuencias de ésta. El entorno es entendido en este modelo como todos aquellos factores, físicos, químicos, biológicos y sociales, ya sean éstos familiares o comunitarios, que pueden influir e interactuar en la persona, finalmente el concepto de salud es definido como un estado que, para la persona, significa cosas diferentes en sus distintos componentes y cambia a medida que cambian las características humanas y biológicas de la persona.

El Trabajo Social según Ezequiel Ander-Egg: Es una forma de acción social, entendiendo por acción social: toda actividad consciente, organizada y dirigida, ya sea individual o colectiva que, de modo expreso tiene por finalidad actuar sobre medio social, para mantener una situación, mejorarla o transformarla. Por mi parte comprendo que esta acción social debe de realizarse de manera consiente pues uno debe de tener bien en claro y definido En cuanto a la organización es fundamental para realizar cualquier cosa y más si es una investigación, creo que teniendo ya ideas claras, plantear el objetivo.

Mary E. Richmond es una de las pioneras del trabajo social que fue una de las primeras en que ayudo a fundamentar la ayuda de las personas necesitadas en Nueva York, si no eso si que ella le gustaba ayudar a las personas huérfanas, enfermas que su principal metodología es la individual o de casa es que se iba a visitar a enfermos y eran mujeres gracias a ello se le fue conociendo asistencia social y enfermeras que eran las que intervenía en la ayuda de enfermos.

En el trabajo social que se desarrolla en el campo de la salud, tanto hospitalario como extra hospitalario, la persona debe ser considerada como una totalidad biopsicosocial y no como una suma de partes diversas; de este modo debe ser entendida y tratada por todos los componentes del equipo sanitario.

Cambió la forma en que se dirigía el departamento de pacientes ambulatorios, creyendo que las condiciones económicas, sociales, familiares y psicológicas sustentaban muchas de las condiciones que presentaban los pacientes. Previó que los trabajadores sociales trabajarían en una relación complementaria con los médicos, el primero concentrándose en la salud fisiológica y el segundo en la salud social. Además de esto, vio que el trabajo social podría mejorar la medicina al proporcionar una perspectiva crítica sobre ella mientras trabajaba junto a ella en un entorno organizacional.

Profesor clínico honorario en el Departamento de "Trabajo Social" de la universidad de Melbourne, y miembro de la facultad afiliada en el programa de doctorado en terapia de pareja y familia. Epston comenzó a trabajar como trabajador social senior en un hospital de Auckland. De 1981 a 1987 trabajó como terapeuta familiar consultor en el centro Leslie, dirigido por "Presbyterian Support Services" en Auckland. Desde 1987 hasta la actualidad ha sido codirector del Centro de Terapia Familiar en Auckland.

Fue una notable autora y trabajadora social, psicoterapeuta estadounidense, conocida especialmente por su enfoque de terapia familiar. También es conocida por crear el "modelo de proceso de cambio de Virginia Satir", desarrollado a través de estudios clínicos.

Robyn Eileen Munford es investigadora de trabajo social de Nueva Zelanda y profesora de la escuela de trabajo social de la universidad de Massey. Su investigación se centra en el desarrollo comunitario, el camino de los jóvenes hacia la edad adulta y los estudios sobre discapacidad.

La investigación de Sanders se centra en las familias y la comunidad, específicamente en cómo garantizar que los niños y los jóvenes tengan el mejor

comienzo en la vida. Varios proyectos de investigación recientes, examina las principales transiciones en las vidas de los jóvenes de alto riesgo entre las edades de 13 y 17 abandono de la escuela, educación superior, empleo, independencia y establecimiento de una identidad y analiza los caminos que condujeron a la resiliencia y cómo se pueden apoyar.

Ida Maund Cannon era Jefa del Servicio Social en el hospital. A través de una asociación con la Fundación Russell Sage , Cannon abogó y dio conferencias a nivel nacional para programas de trabajo social basados en hospitales, y desarrolló un plan de estudios estandarizado para la educación en trabajo social, basado en su formación combinada como enfermera y trabajadora social.^[3]Enseñó trabajo social médico en Boston y escribió un libro de texto, Trabajo social en hospitales (1913) para su uso en el campo.

Metodología de investigación

Para poder laborar esta tesis fue fundamental implementar la investigación cuantitativa, ya que la finalidad es poder observar y conocer del tema “Calidad de servicio en el hospital general (María Ignacia Gandulfo)” de la ciudad de Comitán de Domínguez Chiapas. Como en su nombre de la tesis dice es poder ver en realidad que tan estable es la calidad del hospital. Para sus pacientes que están pasando alguna situación difícil de salud.

Ya que gracias a la cuantitativa se enfoca en poder obtener información precisa contable, sólida y poder medir los datos o la información necesaria, por eso es fundamental en este tipo de investigación ya que se puede hacer varias investigaciones que ayuden a llegar a la finalidad que se desea, como investigadores que somos.

No solo eso sí que en realidad dar a conocer a las personas en general que tipo de servicios se brindan en el hospital, como en realidad están capacitados sus personales (doctores, enfermeros, camilleros, trabajadores sociales, etc.) Una de las cosas que también es fundamental es dar a conocer que tan importante es el trabajo social en un centro de salud, como el hospital.

Ya que un trabajador social es importante en un área de salud por que el busca la manera de ayudar a las personas y no solo sí que también dar los mejores servicios a los pacientes, tratar de hacer todo lo posible para que las personas, se sientan aceptadas y en confianza. Del trabajo que se hace en un hospital general, dar aliento a que su salud están en buenas manos y con los mejores doctores de cada área que hay en un hospital.

Por ello es tan importante dar a conocer a todas las personas que estén necesitadas de una orientación de salud que confíen en su trabajo de cada personal médico, ya que ellos su finalidad primordial es brindar lo mejor de ellos en atención médica y dar su mejor trabajo.

Cuestionario

1.- ¿Cómo son los servicios de calidad en el hospital María Ignacia Gandulfo?

- a) excelente b) regular c) pésimo

2.- ¿EL personal médico sabe lo que hacen?

- a) están bien preparados b) les falta capacitación c) No saben brindar buen servicio

3.- ¿Usted cree que es importante un trabajador social en un hospital?

- a) si b) no c) no lo se

4.- ¿Usted le da confianza en venir a este hospital?

- a) claro b) Por falta de recursos económicos c) Tengo un familiar medico aquí

5.- ¿De dónde viene para recibir la atención medica?

- a) De la ciudad de Comitán b) De otras comunidades

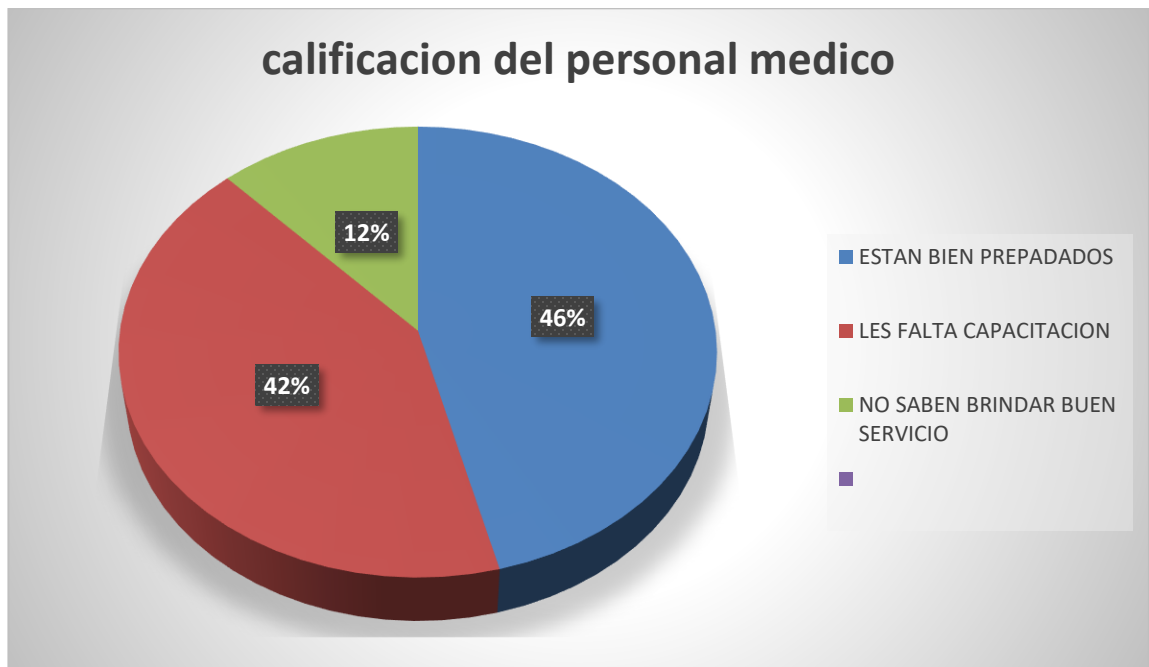
6.- ¿Cuándo usted necesita del servicio de un trabajador social recibe buena atención?

- a) Excelente b) Regular c) Malo d) No tiene idea de tratar a una persona.

¿Cómo son los servicios de calidad en el hospital María Ignacia Gandulfo?



¿EL personal médico sabe lo que hacen?



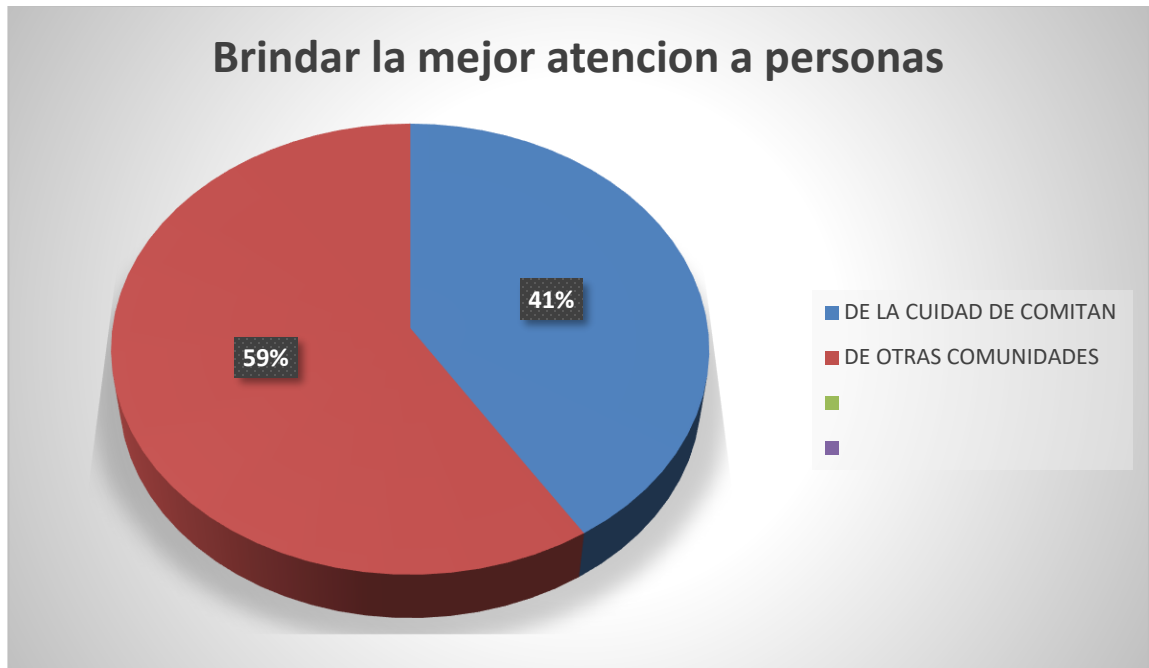
¿Usted cree que es importante un trabajador social en un hospital?



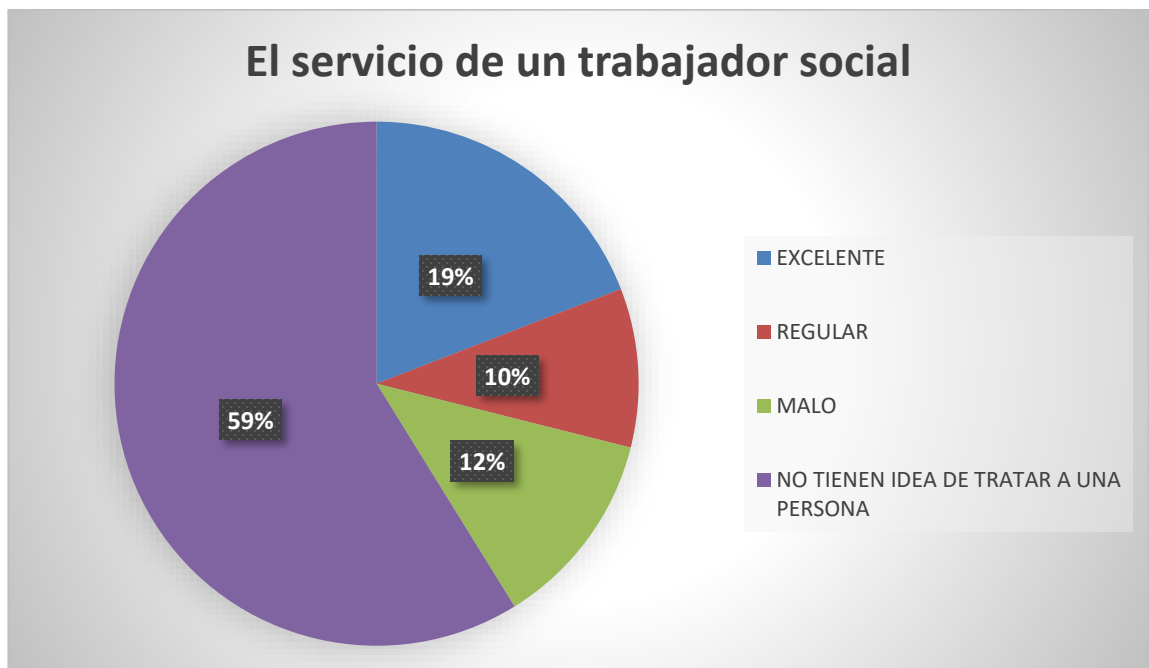
¿Usted le da confianza en venir a este hospital?



¿De dónde viene para recibir la atención medica?



¿Cuándo usted necesita del servicio de un trabajador social recibe buena atención?



Recursos implementados

Para esta realización de esta tesis simplemente se llevó a cabo diversas investigaciones, que conllevaron en investigar algo del tema que son los servicios de calidad en el hospital María Ignacia Gandulfo, por medio de esto fue de gran ayuda páginas de internet, algunos libros virtuales, revistas y una encuesta para saber en realidad que tan bien están las instalaciones del sector de salud de que se habló.

Ya que también algo que fue fundamental fue el método cuantitativo como ya sabemos esto se encarga de ver, la cantidad de información más precisa, para poder llevar a cabo una investigación más precisa ya que este tema de la tesis fue de gran ayuda para ver en realidad que tan buenos son los servicios de cada área.

No solo eso si que gracias a las investigaciones personales como las encuestas se ve reflejado que tan bien se encuentra cada personal en su área, si están bien capacitados o no y el trabajo de un trabajador social. Que es también muy importante en un área de trabajo.

Bibliografía

- 1.- <https://www.significados.com/calidad/>
- 2.- https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692007000100016&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- 3.- http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342011000800017
- 4.- <https://www.google.com/search?q=como+se+mide+la+calidad+de+un+hospital&rlz=1C1CHBFesMX841MX841&oq=como+se+mide+la+calidad+de+un+ho&aqs=chrome.0.0j69i57j0i22i30l3.8953j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8>
- 5.- <https://www.anmm.org.mx/acerca-de/departamentos-y-areas-de-trabajo>
- 6.- https://es.wikipedia.org/wiki/Salud_p%C3%BAblica
- 7 - <https://www.who.int/library/country/trunks/training/es/>
- 8.- <https://www.elhospital.com/blogs/Los-10-equipos-medicos-mas-importantes-en-los-hospitales+125079#:~:text=Equipos%20m%C3%A9dicos%20indispensables%20de%20un,%2C%20desfibriladores%2C%20monitores%20de%20pacientes.>
- 9.- <https://medlineplus.gov/spanish/howtoimprovementalhealth.html>
10. <https://www.cgtrabajosocial.es/app/webroot/files/consejo/files/La%20especializaci%C3%B3n%20en%20Ciencias%20de%20la%20Salud%20del%20TS%202013.pdf>
- 11.- [file:///C:/Users/Cesar%20luna/Downloads/9467-Texto%20del%20art%C3%ADculo-9548-1-10-20110531%20\(1\).PDF](file:///C:/Users/Cesar%20luna/Downloads/9467-Texto%20del%20art%C3%ADculo-9548-1-10-20110531%20(1).PDF)
12. <https://www.cgtrabajosocial.es/app/webroot/files/consejo/files/La%20especializaci%C3%B3n%20en%20Ciencias%20de%20la%20Salud%20del%20TS%202013.pdf>
13. http://www.trabajosocial.unlp.edu.ar/uploads/docs/sanchez_silvina_ines_la_practica_de_l_trabajo_social_en_salud_medicalizacion_o_reivindicacion_de_derechos_2015%20Trabajo%20Social%20%20%20en%20salud.pdf
- 14.- <https://revistamedica.com/trabajo-social-sanitario-evolucion/>
- 15.- <https://revistamedica.com/trabajo-social-sanitario-evolucion/>
- 16.- <https://revistamedica.com/trabajo-social-sanitario-evolucion/>
- 17.- García Ramos, J. (1992). Recursos de trabajo social . Bordón, 43, 461-476.

18.- Brueckner, L.J. y Bond, G.L. (1984). Diagnóstico y calidad (10 ed.). Madrid: Rialp.

19.- Martínez Rodríguez, J. (Coord.). (1990). Hacia un enfoque interpretativo de la enseñanza. Granada: Universidad de Granada.

20.- Quintana Cabanas, J. M. (Coord.). (1986). Investigación de calidad. Madrid: Narcea.