



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

TEMA:

Propuesta de mejora en el proceso de admisiones para la derivación de pacientes en la adquisición de servicios hospitalarios en el “Hospital León Becerra de Guayaquil”

Autora:

Karina Plúas

Tutora:

Ph. D. Beatriz Rodríguez Herkt

Guayaquil, Ecuador

2018



DEDICATORIA

A Dios

Por toda la fuerza que me ha dado para cumplir mis metas e iluminar mi mente.

A mi hijo

Por haberme apoyado en todo momento y siempre darme una sonrisa para poder lograr esta meta.

A mi madre

Porque sin el apoyo de ella no hubiera podido culminar la carrera.

A mis maestros

A todos ya que impartieron conocimiento en mi e incentivaron que no abandone la carrera por más difícil que se torne.

Karina Cecilia Plúas Cayetano



AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a Dios porque sin el nada sería posible.

A mi madre por enseñarme a superarme y siempre cumplir todas mis metas por más difíciles que sean.

A mi hijo porque por él lucho día a día y pese a lo difícil que se tornen las situaciones por el sigo adelante para ser su mejor ejemplo. Porque por el soy todo lo que soy.

Agradezco inmensamente a mi tutora de esta tesis, la Ph.D. Beatriz Rodríguez Herkt, por la dedicación y apoyo brindado y sobre todo por su paciencia y por impartir sus conocimientos conmigo.

A todos un agradecimiento de todo corazón.

Karina Cecilia Plúas Cayetano

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÌA**

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **Propuesta de mejora en el proceso de admisiones para la derivación de pacientes en la adquisición de servicios hospitalarios en el “Hospital León Becerra de Guayaquil”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNOLOGA EN ADMNISTRACION DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:

Tutora:

Karina Cecilia Plúas Cayetano

PhD. Beatriz Rodríguez Herkt

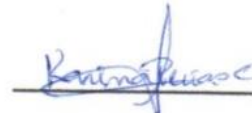
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Karina Cecilia Plúas Cayetano en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Propuesta de mejora en el proceso de admisiones para la derivación de pacientes en la adquisición de servicios hospitalarios en el "Hospital León Becerra de Guayaquil"**, de la modalidad de **Presencial** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Tecnología en Administración de Empresa**, de conformidad con el **Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN** reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el **Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR**.

Karina Cecilia Plúas Cayetano

Nombre y Apellidos del Autor



Firma

No. de cedula: 0920220704

Nota: La presente cláusula de autorización, con el correspondiente reconocimiento de firma se adjuntará al original del trabajo de titulación como una página preliminar más





Factura: 002-002-000020625

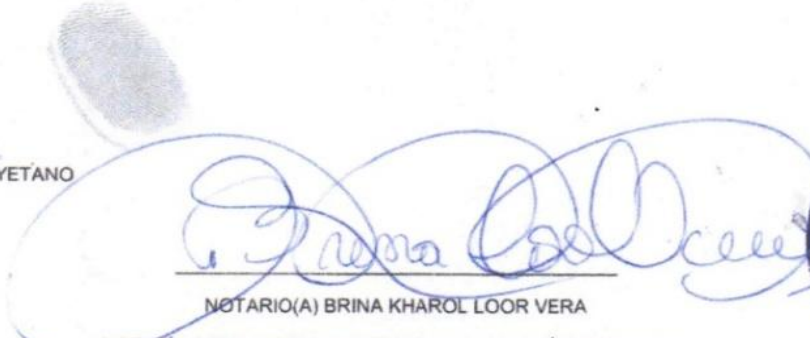


20190901073D00185

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901073D00185

Ante mí, NOTARIO(A) BRINA KHAROL LOOR VERA de la NOTARÍA SEPTUAGESIMA TERCERA , comparece(n) KARINA CECILIA PLUAS CAYETANO portador(a) de CÉDULA 0920220704 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil DIVORCIADO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 11 DE MARZO DEL 2019, (15:02).


KARINA CECILIA PLUAS CAYETANO
CÉDULA: 0920220704


NOTARIO(A) BRINA KHAROL LOOR VERA
NOTARIA SEPTUAGESIMA TERCERA DEL CANTÓN GUAYAQUIL





CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

Número único de identificación: 0920220704

Nombres del ciudadano: PLUAS CAYETANO KARINA CECILIA

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/CARBO
(CONCEPCION)

Fecha de nacimiento: 15 DE MAYO DE 1981

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: BACHILLER

Estado Civil: DIVORCIADO

Cónyuge: No Registra

Nombres del padre: PLUAS CAJILIMA VICTOR CIPRIANO

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: CAYETANO CASTILLO CARMEN JOVITA

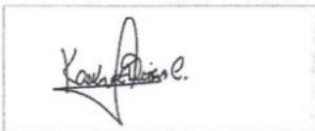
Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 25 DE JULIO DE 2018

Condición de donante: SI DONANTE

Información certificada a la fecha: 11 DE MARZO DE 2019

Emisor: BRINA KHAROL LOOR VERA - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 73 - GUAYAS - GUAYAQUIL



Lcdo. Vicente Taiano G.
Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

N° de certificado: 198-204-91630



198-204-91630



CERTIFICADO DE VOTACIÓN
ELECCIONES GENERALES 2017
2 DE ABRIL 2017

266
JUNTA No.

266 - 246
NUMERO

0920220704
CEDULA

PLUAS CAYETANO KARINA CECILIA
APELLIDOS Y NOMBRES

GUAYAS
PROVINCIA

GUAYAQUIL
CANTON

XIMENA
PARROQUIA

CIRCUNSCRIPCIÓN: 1

ZONA: 1




REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

N: 092022070-4

CEDULA DE
CIUDADANIA
APELLIDOS Y NOMBRES
**PLUAS CAYETANO
KARINA CECILIA**

LUGAR DE NACIMIENTO
GUAYAS
GUAYAQUIL
PEDRO CARBO / CONCEPCION

FECHA DE NACIMIENTO 1981-05-15

NACIONALIDAD ECUATORIANA

SEXO MUJER

ESTADO CIVIL DIVORCIADO





INSTRUCCIÓN

BACHILLERATO

PROFESIÓN / OCUPACIÓN



BACHILLER

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE
PLUAS CAJILIMA VICTOR CIPRIANO

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE
CAYETANO CASTILLO CARMEN JOVITA

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN
GUAYAQUIL
2018-07-25

FECHA DE EXPIRACIÓN
2028-07-25

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED
SUFRAGÓ EN LAS ELECCIONES GENERALES 2017

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS
LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

CIUDADANA (O)

ELECCIONES
TRANSPARENCIA
EQUADOR
ELIGE CON
CNE



INSTRUCCIÓN

BACHILLERATO

PROFESIÓN / OCUPACIÓN

BACHILLER

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE
PLUAS CAJILIMA VICTOR CIPRIANO

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE
CAYETANO CASTILLO CARMEN JOVITA

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN
GUAYAQUIL
2018-07-25

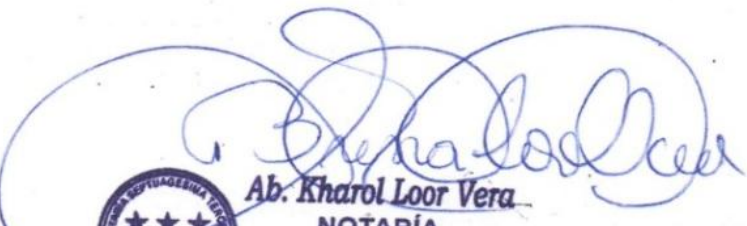
FECHA DE EXPIRACIÓN
2028-07-25

E333312242


001483745




De conformidad con el Art. 18 numeral 5 de la
Ley Notarial DOY FE: Que la fotocopia que antecede(n)
es(son) igual(es) al documento original que
me fue exhibido en... foja(s)
Guayaquil. 11 MAR 2019



Ab. Kharol Loor Vera
NOTARIA
SEPTUAGÉSIMA TERCERA
DEL CANTÓN GUAYAQUIL



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÌA

TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Administración de Empresas

Tema

Propuesta de mejora en el proceso de admisiones para la derivación de pacientes en la adquisición de servicios hospitalarios en el “Hospital León Becerra de Guayaquil”

Autora: Karina Cecilia Plúas Cayetano

Tutora: Ph.D. Beatriz Rodríguez Herkt

RESUMEN

La investigación se realizó en el “Hospital León Becerra en la ciudad de Guayaquil”, donde se presentan varios problemas en los procesos en la derivación de los servicios al área de emergencia, por lo que es de vital importancia suplir estas necesidades que son de suma importancia para la optimización de los servicios prestados por la institución. Cabe resaltar, que el Hospital León Becerra, presta servicios médicos tanto a personas particulares, como a afiliados del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), por lo que es importante que se realice la diferenciación del proceso para estos dos tipos de clientes que concurren a este centro de salud. Debido a los resultados obtenidos de los métodos y técnicas aplicadas se pudo establecer los lineamientos para Diseñar un plan de mejoras orientado al Servicio Hospitalario y lograr la eficacia y eficiencia en los procesos de admisión y derivación del paciente.

Servicio al cliente

Derivación de servicios

Paciente

Plan de mejoras



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÌA**

TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Administración de Empresas

Tema:

Propuesta de mejora en el proceso de admisiones para la derivación de pacientes en la adquisición de servicios hospitalarios en el “Hospital León Becerra de Guayaquil”

Autora: Karina Cecilia Plúas Cayetano

Tutora: Ph.D. Beatriz Rodríguez Herkt

ABSTRACT

The investigation was carried out in the "Leon Becerra Hospital in the city of Guayaquil", where several problems are presented in the processes in the referral of the services to the emergency area, so it is of vital importance to supply these needs that are of great importance. importance for the optimization of the services provided by the institution. It should be noted that the León Becerra Hospital provides medical services to both individuals and members of the Ecuadorian Institute of Social Security (IESS), so it is important that the differentiation of the process be made for these two types of clients who attend to this health center. Due to the results obtained from the methods and techniques applied, it was possible to establish the guidelines for designing an improvement plan oriented to the Hospital Service and achieve efficiency and effectiveness in the admission and referral processes of the patient.

Customer Service

Processes of the
patient

Patient

Improvement Plan

ÍNDICE

Contenidos:	Páginas:
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de la aceptación del tuto.....	iv
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
Índice general.....	xii
Índice de gráficos.....	xiv
Índice de cuadros.....	xv

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema.....	1
Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación conflicto.....	3
Formulación del problema	3
Delimitación del problema.....	6
Variables de investigación.....	7
Objetivos.....	9
Objetivos generales.....	9
Objetivos específicos.....	9
Justificación.....	9

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Fundamentación teórica.....	11
Antecedentes históricos.....	11
Antecedentes referenciales.....	19
Fundamentación legal.....	23
Variables de la investigación.....	27
Glosario de términos	28

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Presentación de la empresa.....	30
Diseño de la investigación	37
Tipo y diseño de investigación.....	37
Investigación descriptiva.....	37
Investigación correlacional.....	38
Investigación explicativa... ..	38
Pasos de la investigación.....	39
Técnicas e instrumentos.....	39

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Aplicación a las técnicas de instrumentos.....	39
Análisis documental.....	39
Cuadros y gráficos.....	48
Conclusiones y recomendaciones.....	64
Bibliografía.....	66
Anexos.....	68
Anexo 1 Carta de autorización de la empresa	

- Anexo 2 Análisis de Foda
- Anexo 3 Espina Ishikawa
- Anexo 4 Entrevista dirigida al Personal Médico
- Anexo 5 Funciones del Personal de Admisión
- Anexo 6 Fotos

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenidos:	Páginas:
Figura 1. Organigrama estructural del Hospital.....	31
Figura 2 Organigrama Funcional del Hospital.....	32
Figura 3 Pastel de Trabajadores.....	35
Figura 4 Pregunta# 1.....	47
Figura 5 Pregunta# 2.....	48
Figura 6 Pregunta# 3.....	49
Figura 7 Pregunta# 4.....	50
Figura 8 Pregunta# 5.....	51
Figura 9 Pregunta# 6.....	52
Figura 10 Pregunta# 7.....	53
Figura 11 Pregunta# 8.....	54
Figura 12 Pregunta# 9.....	55
Figura 13 Pregunta 10.....	56
Figura 14 Mapa de Procesos de Admisión.....	58
Figura 15 Diagrama del Proceso de Admisión actual.....	59
Figura 16 Propuesta del Proceso de Admisión.....	60

ÍNDICE DE CUADROS

Contenidos:	Páginas:
Cuadro 1 Tabla de Trabajadores.....	34
Cuadro 2 Ficha de Observación.....	41
Cuadro 3 Población de Colaboradores.....	42
Cuadro 4 Cuadro de Muestra.....	44
Cuadro 5 Pregunta# 1	47
Cuadro 6 Pregunta# 2.....	48
Cuadro 7 Pregunta# 3.....	49
Cuadro 8 Pregunta# 4.....	50
Cuadro 9 Pregunta# 5.....	51
Cuadro 10 Pregunta# 6.....	52
Cuadro 11 Pregunta# 7.....	53
Cuadro 12 Pregunta# 8.....	54
Cuadro 13 Pregunta# 9.....	55
Cuadro 14 Pregunta# 10.....	56
Cuadro 15 Plan de Mejoras.....	61

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

EL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

El Hospital León Becerra de Guayaquil, perteneciente a la Benemérita Sociedad Protectora de la Infancia, es una de las instituciones de atención médica más emblemáticas de la ciudad. Tiene más de 103 años brindando servicios de atención médica profesional tales como consulta externa, emergencia, observación, hospitalización, odontología, cirugía, entre otros, sirviendo a personas de escasos recursos económicos. Esta institución fue calificada, en octubre del 2014, como el primer hospital ecológico en América Latina.

La afluencia diaria de personas, oscila entre 90 y 100 individuos, sin embargo, a pesar de que las prestaciones del servicio médico son de alta calidad, el proceso de admisión que se realiza previamente, tiene falencias que deben ser consideradas y corregidas, con la finalidad de proveer un óptimo servicio al cliente y una prestación médica mucho más eficiente.

Actualmente el 26 % de los pacientes de gravedad intermedia (Nivel III y IV) permanecen en el área de emergencia más de 90 minutos para recibir su diagnóstico médico, esto excede la calidad de la atención, según el Manchester Triage System (MTS).

Esta situación ocurre con frecuencia los días que hay picos de demanda entre las 07:00am hasta 14:00pm momentos en el que el área se congestiona, y no basta del asistente admisioncitas.

A través del tiempo se ha venido reformando aspectos que hacían provocar gastos innecesarios, mejoras como; distribución en los horarios de turno de los asistentes Admisionista, inclusión de personal refuerzo o al “llamado” en casos de emergencias.

Si bien es cierto que, actualmente el Hospital León Becerra, cuenta con un sistema informático, este no provee las facilidades necesarias que permitan optimizar el proceso de admisión de forma rápida y oportuna. Además, la falta de un manual de procedimiento que especifique claramente el orden de los procedimientos y las funciones que debe desempeñar cada trabajador de la institución inmerso en el proceso de admisión.

La ausencia informática no sólo ocasiona un retaso en el proceso, sino que, además ocupa más espacio en el archivo y perjudica el medio ambiente, por lo que es importante para la institución eliminar el exceso de documentación física innecesaria para reducir los tiempos del proceso en la atención al cliente.

Otro de los factores que influye negativamente en el desarrollo del proceso es la falta de automatización de este, por lo que durante su transcurso se produce una gran cantidad de documentación repetitiva de forma física que se debe ir archivando cada vez que un cliente asiste al centro de salud solicitando atención médica.

Otras de las mejoras, es el software implementado en todos los servidores del área, el mismo que permite tener contacto entre el admisionista y el médico de turno. Así también se han realizado capacitaciones al personal indicado, para que el mismo presente el mejor trato y la ayuda al paciente y los familiares. Cuestión que se ha venido trabajando a través del tiempo.

La valoración médica también representa un punto crítico dentro del proceso como tal. Es importante recalcar que si no se presta una valoración médica inmediata no es posible derivar al paciente al área correspondiente.

Este es el canal entre la parte administrativa y las funciones clínicas, dando así un proceso exitoso cuando da como resultado un egreso hospitalario satisfactorio, siendo esta variable un indicador de procesos y resultados. Por lo cual esta es una responsabilidad hospitalaria en el mismo que requiere de un sistema de atención oportuno que permita al usuario tener un acceso y resultado eficiente, rápido y confiable.

La lentitud de las atenciones muchas veces es presentado por la demanda de pacientes donde esta suele ser aleatoria y variable, por otra parte el personal médico que cambia de guardia en horas picos donde la afluencia de paciente es máxima lo cual hace que el paciente gaste su tiempo y por ende su estado de salud se empeore y en muchos de los casos solo dejan el centro de salud para ir por otro donde quizá lo atenderán mejor, otro de los casos que da perdida Institucional y confianza del paciente es haber un solo personal admisioncita en el área debido a la crisis económica por la que atraviesa el centro de salud.

El medico es quien indica el ingreso de un paciente y también nos ayuda a derivar a los pacientes a otras áreas hospitalarias, teniendo en cuenta la disponibilidad de camas y salas respectivamente para que el paciente se sienta satisfecho con el servicio.

SITUACIÓN CONFLICTO

El departamento de admisiones del Hospital León Becerra, es el encargado de atender las demandas y necesidades de los pacientes en la atención de los servicios hospitalarios que se ofrecen.

Debido a la afluencia de pacientes que asisten diariamente, los funcionarios no ofrecen una excelente atención y servicio al usuario lo que provoca quejas e insatisfacción por parte de los pacientes.

La problemática expuesta, ocasiona en muchos casos ambigüedad en los roles que cada uno debe desempeñar y genera confusión con respecto a sus responsabilidades. Por lo tanto, el direccionamiento que se da a los clientes que están solicitando el servicio médico suele demorarse.

Se realizó un análisis FODA que permitió encontrar las siguientes novedades: (Ver anexo 2)

Infraestructura tecnológica: La institución de salud no cuenta con las herramientas tecnológicas idóneas para la ejecución adecuada del proceso.

Funciones administrativas: Existen diversos subprocesos que es posible simplificar para agilizar el registro de un paciente así como su derivación correspondiente.

Ambigüedad de competencias: Debido a la confusión de los roles laborales que debe desempeñar cada cargo, se ralentiza el proceso de admisión de pacientes.

Señalética oportuna: Las áreas destinadas a la atención de los clientes en el proceso de admisión no cuentan con rótulos visibles.

Carencia de equipos médicos: Los equipos médicos que se utilizan en el proceso de diagnóstico inmediato son insuficientes para atender la gran afluencia diaria de pacientes.

Incentivos laborales: La predisposición del recurso humano debe ser motivada de acuerdo a su esfuerzo y en los tiempos pertinentes para promover esas buenas prácticas.

Ausencia de manuales de procedimientos: Algunos detalles del proceso son desconocidos para los trabajadores, por lo que es menester la existencia y utilización de manuales de procedimientos claros y disponibles en todo momento.

- **Diagnosticar el proceso actual de admisiones en el Hospital León Becerra y su incidencia en la derivación de servicios hospitalarios.**

El proceso de admisión en el Hospital León Becerra se fomentó en el año 2000 el mismo que ha venido siendo una de las partes principales dentro del proceso hospitalario, ya que con el mismo pueden distribuir de manera propicia a los pacientes según sus emergencias, así mismo es la principal área donde el usuario y familiares pueden sentirse confiados de su estabilidad ya que pasaran su estadía, según sea el caso, en aquel lugar.

El proceso que se realiza actualmente está definido de la siguiente forma:

1. Al llegar el paciente al hospital se dirige al área de emergencia para ser valorado por el médico.
2. En el caso de que el médico determine que el cliente requiere una de las prestaciones médicas disponibles en la institución, lo envía al área de admisión.
3. Admisión solicita la documentación requerida (Cédula de identidad y certificado de votación tanto del paciente como del acompañante).
4. Si los documentos solicitados no son entregados no se le brindará atención al cliente.
5. Una vez verificada la documentación presentada por el cliente, se le solicita firmar la autorización para posibilitar que el personal del hospital pueda practicar cualquier procedimiento de diagnóstico y tratamiento durante su permanencia en el establecimiento.
6. Se lo deriva a caja para abrir la cuenta del paciente.
7. De caja se lo deriva nuevamente al área de emergencia para que reciba atención y sea registrada en el sistema por el médico de guardia.
8. Una vez atendido el paciente permanece en observación hasta que se haga el cambio en el registro a hospitalización en el caso de que lo amerite.
9. Si el paciente requiere de hospitalización, será trasladado a la habitación siempre y cuando se encuentre habilitada por el personal de enfermería.

La buena gestión operativa permite el acceso de la información entre ambas partes, lo que otorga una accesibilidad sencilla, ágil, donde se fomenta la organización y coordinación de las actividades que provienen de las otras áreas del centro de salud, a fin de mantener los protocolos hospitalarios y gestionar de forma eficiente y adecuada los recursos.

Evitando el mal proceso en dicha área y evadiendo las consecuencias negativas como; inconformidad en el usuario, alteración del estado de

salud en el paciente, conflictos entre empleados y compañeros de área, quejas de familiares al gerente hospitalario y Ministerio, Representantes de Salud Estatales, hasta puede provocar la disminución de afluencia de pacientes a este centro de salud. Dificultad que pueda ser solucionada con alternativas que permitan gestionar de manera más oportuna y mejorar dichas áreas en las que interviene este caso.

El logro de los colaboradores y directivos de la institución ha sido mejorar la funcionalidad y responder a las exigencias emergentes, la misma que muchas veces se ve afectada por los cambios en la estructura social y epidemias generales en un determinado país.

Por lo cual esta tesis de investigación se enfoca en buscar alternativas que permitan mejorar los procesos que se gestiona en el área de admisión y se direcciona hacia el bienestar del paciente y poder corregir falencias que se han determinado a través de los años.

DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

- Campo: Administración
- Aspecto: Estrategia de Servicio
- Provincia: Guayas
- Cantón: Guayaquil
- Periodo: 2018

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo incide el proceso de admisión en la derivación de servicios hospitalarios en el “Hospital León Becerra de Guayaquil”?

VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

- Variable Independiente: Proceso admisión
- Variable Dependiente: Derivación de Servicios

EVALUACIÓN DEL PROBLEMA

Delimitado.- En el sistema hospitalario, son fundamentales los aspectos de asistencia médica, promoción y el recurso humano, por lo que implementar una mejora en el proceso de admisión dentro del Hospital León Becerra, se debe investigar, analizar y recopilar hechos que permitan la mejora de dicho proceso para así de esta manera ofrecer una buena atención al paciente en la derivación del servicio hospitalario.

Claro.- Imposibilidad de los servicios a los pacientes. Mejorar el proceso de manera corta y conciso, para tener una atención ágil, sencilla y así evitar el mal proceso en el área y poder brindar una buena atención al paciente.

Evidente.- Existe inconformidad con el aspecto económico en el empleado así como también en los horarios y falta de personal o de apoyo en las labores diarias de los Admisionista, el cual no permite mantener un buen servicio ya que son los responsables directos de los resultados negativos o positivos en la atención al paciente.

Concreto.- Una mala coordinación de los procesos en el área evidenciando las consecuencias negativas en el usuario.

Relevante.- La infraestructura inadecuada ya que por tener varios años de existencia no cuenta con el espacio físico adecuado ni con la tecnología adecuada para el buen servicio al paciente.

Original.- Falta de manuales de procedimientos y funciones del empleado donde refleje su labor diaria e indique de tal manera que se identifique el proceso a seguir en la atención del paciente para la derivación de servicios ya que los malos procesos del Hospital León Becerra, genera un estancamiento en las actividades o labores realizadas por el empleado que permitan una buena atención y calidad en el servicio del paciente.

Contextualmente.- Los malos procesos tienen manifestaciones claras y observables.

Factible.- Implementar una mejora en el proceso de admisión en la atención al paciente, obteniendo mejoras en el sistema y facilitando apoyo en el área cuando la afluencia de pacientes lo amerite para poder brindar un buen servicio al usuario.

Variables.- Se debe investigar, analizar y recopilar hechos que permitan la mejora del nuevo proceso de admisión para obtener una buena calidad de servicio en la derivación de servicios al paciente en el Hospital León Becerra.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General

- Diseñar un plan de mejora para el proceso de admisión de los usuarios en la derivación de servicios hospitalarios en el “Hospital León Becerra de Guayaquil”

Objetivos Específicos:

- Fundamentar los aspectos teóricos relacionados sobre procesos de admisión y servicios hospitalarios.
- Diagnosticar el proceso actual de admisiones en el Hospital León Becerra y su incidencia en la derivación de servicios hospitalarios.
- Proponer acciones de mejoras al proceso de admisión en el Hospital León Becerra para mejorar los servicios hospitalarios.

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La **Conveniencia**, permitirá mejorar el proceso actual de admisiones en el Hospital León Becerra a través de la implementación de un plan de mejoras y por ende se irá disminuyendo el número de incidencias en la derivación de servicios hospitalarios.

Relevancia Social: Las acciones de mejoras en la derivación de los servicios hospitalarios tendrán un impacto social positivo visto como un factor crítico dentro de la calidad de servicio que deben brindar en la salud Hospitalaria.

Implicaciones prácticas: El plan de mejora para el proceso de admisión de los usuarios en la derivación de servicios hospitalarios permitirán dar cumplimiento a las exigencias por parte de los usuarios y por ende al perfeccionamiento de los procesos implementados.

Valor teórico: Los aspectos teóricos abordados en esta investigación aportaron a la construcción de las acciones de mejoras elaboradas en el plan de mejora para el proceso de admisión de los usuarios.

Utilidad Metodológica: Servirá como guía metodológica para el personal de admisiones que de manera directa son quienes atienden y derivan los servicios hospitalarios a los pacientes y usuarios a las áreas pertinentes.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEORICA

Antecedentes Históricos

La historia del servicio al cliente nos muestra que en cada gobierno, dictadura, monarquía, etc., buscan quedar bien con sus colaboradores en la calidad de sus servicios o productos, mostrando una imagen de superioridad a la de su competencia indagando sus debilidades; para convertirlas en sus fortalezas.

En la historia se ha ido aprendiendo en el trato hacia los comensales para satisfacer las necesidades de los clientes, al pasar del tiempo con el objetivo de brindarles un excelente servicio, investigando y mejorando el trato hacia los clientes; han sido objeto de cambios de aprendizajes continuos. La atención al cliente comienza en los años 90, que las empresas priorizan a los clientes y sus necesidades, ha solo vender y cumplir una meta sino mantenerse en la mente del consumidor innovando sus servicios y productos.

Actualmente los servicios al cliente se fueron convirtiendo en la voz de las marcas. Es muy común que las personas busquen comentarios de sus personas de confianza antes de adquirir algún producto o servicio. Confían en la voz de los usuarios porque saben que no están “alejados” por intereses comerciales.

Como proceso ejemplar se enfoca en la organización por parte del Hospital Infanta Cristina – Badajoz, España (2014). Concierno en dar todas las facultades posibles al paciente y familiares por lo cual todo paciente que ingrese debe tener el “Orden de Ingreso”. Es así que el paciente, según la enfermedad o la gravedad de su estado de salud pasa directamente al médico de observación, el mismo que después de analizar el estado en el que se encuentran, da la orden el ingreso del mismo a través de un software

conectado entre las áreas correspondientes, recolección de datos que servirán para el llenado de la historia clínica del individuo.

Si la situación lo amerita y se ejecutara una derivación a otro centro asistencial, el mismo sistema es quien reporta por medio del registro ya emitido, la urgencia de traslado y/o utilización de ambulación según el caso lo amerite. Así también toda prueba especial que se requieren de otros centros de salud se realiza a través de la unidad de derivaciones y pruebas especiales por lo que debe contener informe clínico o historia clínica que motive la solicitud.

Para que el área de Admisión funcione es indispensable el archivo con todos los campos llenos según recopilación de información e historia clínica

El enfoque de esta referencia, se comparte debido a que son sistemas similares en ciertos pasos del proceso. Cuya diferencia se encuentra en el análisis principal cuando el paciente arriba al centro de salud, quien en seguida es atendido por un médico especializado, el mismo quien es el encargado de derivarlo según sea la novedad, es ahí donde después el admisioncita destina a la sala que les corresponde al paciente.

“La implementación de gestores de procesos de admisión en áreas críticas mejoraría la gestión y contribuiría a solventar problemas en cuanto a ingresos, listas de espera, trato personalizado y cálido, utilización eficiente y eficaz de los recursos actuales y contención del gasto” (Ministerio de Salud Gobierno de El Salvador, Septiembre 2014).

Es de importancia que el tiempo, la eficacia y la atención que se utiliza para el paciente sean utilizados de manera proporcional a fin de que cada gasto sea mínimo, y así de esta manera represente como el costo de oportunidad para Institución.

Variable Independiente: Proceso de admisión

Tesis: “Calidad de Gestión Hospitalaria y su efecto en la eficiencia y eficacia de los Servicios de Admisión de la Maternidad Enrique C. Sotomayor de la ciudad de Guayaquil” (Torres, Gloria, 2014:19)

La presente Tesis de Grado se ha realizado como Informe de Investigación que se presenta como requisito previo para obtener el Título de magíster en Gerencia de Servicios de Salud. “Calidad de Gestión Hospitalaria y su efecto en la Eficiencia y Eficacia de los servicios de Admisión de la Maternidad “Enrique C. Sotomayor” de la Ciudad de Guayaquil.

- Implementar un nuevo Protocolo de atención al paciente, ya que el actual, es muy complejo, el tiempo de espera se prolonga demasiado para ser atendido en su totalidad y así pueda recibir un tratamiento, sea este ambulatorio u hospitalario.

Tesis: “Recepción del paciente en clínica” (Coro, María, 2013:21)

Esta tesis surgió de la necesidad de determinar si la información que poseen los enfermeros de Clínica médica “B” del Hospital El Carmen en cuanto a la recepción y admisión del paciente, permite la eficacia de la misma.

Siempre ha sido un dilema la recepción y como proporcionar al paciente/familia un primer contacto personalizado, si solo debe basarse en la comunicación y la confianza, y que sean capaces, de informar, disminuir la ansiedad y promover las condiciones idóneas para recibir la atención y los cuidados que precisen a lo largo de su internación.

- Establecer un protocolo como normativa de los servicios de clínica médica y evaluar a corto plazo los resultados de la implementación del protocolo, permitirá mejorar el proceso actual de admisiones en el Hospital León Becerra.

Tesis: “Nivel de aplicación del proceso de admisión y alta por el personal de enfermería a los usuarios de los servicios de pediatría y emergencia del Hospital General Puyo. Año 2013-2014” (Álvarez, Gabriela, 2013:32)

Teniendo en cuenta que la admisión es la carta de presentación para el paciente hospitalizado y el alta es la salida, surge el deseo de encontrar una respuesta a la insatisfacción de los pacientes en el proceso de admisión y alta impartido por el personal de enfermería de los servicios de pediatría y emergencia del Hospital General Puyo, para lo cual se escogió como población de estudio las 25 enfermeras de los servicios mencionados, se obtuvo que los principales problemas de las profesionales es la recarga de trabajo con un 68% y comentan en un 100% que no existe un protocolo de atención de enfermería que les permita tener una guía de atención.

- Es importante que los Directivos del Hospital León Becerra del Hospital General establezcan protocolos en los procesos de admisión, para así mejorar el nivel de aplicación de las actividades del personal de admisión.

Tesis: “Propuesta de mejora para el proceso de atención en consulta externa de un hospital” ” (Romero, Johnny, 2010:41)

El desarrollo de este trabajo se basó en la necesidad de mejorar la atención que reciben los pacientes del área de consulta externa de un Hospital de la ciudad de Guayaquil y tiene como objetivo principal reducir los tiempos que el paciente debe esperar para recibir la atención médica que requiere. Para lo cual, se realizó un estudio del proceso de atención al usuario.

Implementar diagramas de flujo del proceso de atención y verificar los indicadores ya que proporciona objetividad al análisis al poder compararlos luego de la implementación.

- Es de mucha importancia destacar que los resultados alcanzados se deben al trabajo en equipo, por tal motivo se recomienda estimular a los colaboradores mediante capacitaciones constantes.

Tesis: “Diagnóstico y propuesta de mejora del sistema de atención a pacientes adultos de emergencia de un Hospital Público utilizando simulación discreta”. (Delgado, Karem, 2007:19)

Se ha evaluado la situación actual del área de emergencia, zona adultos de un hospital público, utilizando simulación de eventos discreta, con el objetivo de brindar propuestas de mejora que permitan reducir el tiempo total de permanencia del paciente en el sistema. Este sistema está formado por: medicina, cirugía, traumatología y trauma.

Para disminuir sus tiempos totales de permanencia en el sistema se propusieron diversas modificaciones al modelo, siendo un nuevo horario de trabajo para los doctores de medicina la mejor solución encontrada. Esta propuesta, que sugiere se tengan 4 doctores durante las primeras 12 horas y 2 durante las 12 horas restantes, fue la que permitió tener reducciones en los tiempos de estos pacientes.

- Es recomendable cambiar los horarios al personal de tal forma que la atención sería más fluida y se disminuirá los tiempos de atención y por ende la calidad del servicio.

Variable Dependiente: Derivación de Servicios

Tesis: "Rediseño del proceso de atención de la sala de emergencia del Hospital León Becerra" (García, Andrea, 2015:21)

El presente trabajo de titulación se realizó en la sala de emergencia del Hospital León Becerra; el cual nació de una oportunidad de mejorar la atención en el área, ya que se observaba acumulación de personas y extensos tiempos de espera.

Dicha situación fue resultado de un estudio previamente realizado por estudiantes de la Escuela Superior Politécnica del Litoral, como parte de un

proyecto de vinculación, en el cual se realizó un análisis de los procesos para tener una visión de los puntos más críticos.

Partiendo de esta premisa se definió el problema y se realizó mediciones de tiempo, y se enfocó el análisis del problema en dichos tiempos.

Finalmente se midió los resultados y se demostró a través de una prueba de diferencia de medias, se redujo el tiempo de los procesos y la variabilidad de los mismos.

- Evaluar al personal de admisión, para implementar nuevos procesos de acorde a la medición de los tiempos para poder obtener mejores resultados en los procesos. En las implementaciones del sistema, es importante dar soporte al usuario y asistencia rápida a las dudas y errores.

Tesis: “Exploración de la asistencia Pre Hospitalaria y hospitalaria de pacientes con traumatismos considerados de gravedad en un efector de 1º nivel de atención pertenecientes a la red de servicios de salud de la provincia de Santa Fe”. (Giordano, Leonel, 2015:17)

El objetivo principal de la tesis fue explorar la calidad asistencial en el proceso de atención del paciente de trauma considerado de gravedad, desde la asistencia pre-hospitalaria, que comprende a los servicios de emergencias médicas, y de ser necesario, su pertinente traslado; con la finalidad de exponer en forma objetiva las alteraciones en la asistencia de los pacientes. Se describió cómo está conformado el sistema de salud en la provincia de Santa Fe y quiénes son los actores que intervienen. Se describió el accionar de los servicios de emergencias médicas extra hospitalarios privado y público.

- Coordinar reuniones con los colaboradores directos para desarrollar intervenciones, definir un proceso de asistencia y derivación adecuada del paciente. Además, elaborar un protocolo de asistencia que contemple las medidas antes mencionadas y evaluar su efectividad.

Tesis: "Rediseño del proceso de asignación de camas hospitalarias en un hospital para niños" (Hidalgo, Javier, 2016:31)

El objetivo de la presente investigación, es rediseñar el proceso, estandarizando los procedimientos asociados. Se definió el problema y se hicieron las mediciones necesarias con respecto a la variable de respuesta; se diseñaron propuestas de mejora en base a las causas raíces y se las implementaron; en la etapa de Sustain (Sostener) se fomentó el compromiso de cada uno de los involucrados; y por último en la etapa de Honor (Reconocer) se reconocieron los resultados positivos alcanzados. Entre los resultados obtenidos, se logró reducir el tiempo de ciclo y el porcentaje de sincronización, se logró aumentar en un 16% debido al proyecto realizado.

- Se debe de lograr comprometer al personal involucrado en el proceso de "Asignación de Camas Hospitalarias" mediante los talleres y las capacitaciones realizadas. Reducir el tiempo de ciclo del proceso de asignación de camas hospitalarias. Incrementar la sincronización del estado de las camas hospitalarias del sistema con la realidad.

Tesis: "Demanda inapropiada a los servicios de Urgencia y factores asociados" (Burgos, Evelyn, 2014:31)

Uno de los mayores problemas de la salud pública en Chile y el mundo, es la elevada demanda de los servicios de urgencia, por consiguiente la congestión en las salas de espera agrava a los pacientes con real situación de urgencia. Determinar la prevalencia y factores asociados a las consultas inapropiadas de los usuarios en el Sub departamento de Servicios de Urgencia del Hospital Base de Valdivia. Material y Métodos. Se realizó un estudio mixto de corte transversal de tipo exploratorio.

La muestra perteneció a pacientes que consultaron en el Sub departamento de Servicios de Urgencia del Hospital Base de Valdivia. Para la fase cuantitativa se realizó un análisis mediante estadística descriptiva, siendo los factores asociados a la elección del servicio de urgencia hospitalario.

La percepción de urgencia influye directamente en la decisión de acudir a un servicio de urgencia, la calidad de atención y el conocimiento de la oferta de éstos.

- Observar que las consultas no pertinentes varían entre los servicios de emergencia, y seleccionar pacientes graves; que no representa la realidad de las consultas.

Tesis: “Derivación de pacientes y sus familias desde el enfermero de urgencias y emergencias a la enfermera gestora de casos comunitarios” (Espina, Miguel, 2015:30)

La evolución de la enfermería en los últimos años viene unida al incremento de las enfermedades crónicas, el envejecimiento de la población y las nuevas estructuras de las familias. Está profesional, gestiona los cuidados domiciliarios de una manera coordinada con otros profesionales de su mismo nivel y de otros niveles asistenciales. Hasta la fecha, se han establecido varios sistemas que permiten derivar a pacientes y sus familias desde los servicios de 4 atenciones a las urgencias y emergencias extra-hospitalarias.

Todos los intentos hasta ahora se han basado en contactos informales y poco estructurados entre profesionales de estos servicios asistenciales, o bien se han hecho utilizando criterios establecidos por los servicios que derivaban. El objetivo de este proyecto era la implantación de un sistema de comunicación bidireccional entre los Enfermeros de Urgencias y Emergencias, partiendo de un criterio de derivación claramente definido.

- Hacer mejoras para que la comunicación, entre los colaboradores para que de esta manera se mejore la atención a pacientes, y así mejorar la satisfacción del usuario, el cual debe ser el fin último de cualquier proceso.

Antecedentes Referenciales

¿Qué es un servicio?

Servicio es el acto de servir. El concepto hace referencia a la actividad que consiste en realizar una cierta acción para satisfacer una necesidad. Por lo general, los servicios implican brindar algo que no es material, a diferencia de los productos que son bienes materiales. (Pérez P. Julian y Merino, María, 2014:8).

¿Qué es el servicio al cliente?

El servicio al cliente se refiere a toda la gestión que realiza una empresa o una organización para cubrir las necesidades de las personas que utilizan o compran sus productos o servicios. (Da Silva, Karina, 2018).

¿Qué son los servicios hospitalarios?

Los servicios hospitalarios son aquellas prestaciones que brindan asistencia sanitaria. Puede decirse que la articulación de estos servicios constituye un sistema de atención orientado al mantenimiento, la restauración y la promoción de la salud de las personas. (Pérez P. Julián y Merino, María, 2014:10).

¿Estrategias de servicios?

Es una parte importante de cualquier plan de negocios. Debido a que los negocios se basan en la satisfacción del cliente, cualquier buen negocio debería desarrollar una estrategia que no solo atraiga a los clientes, sino que los mantenga felices para que no se vean tentados a probar un competidor. (Harris, David, 2018).

¿Derivación de los servicios médicos?

Es el acto de remitir o transferir al paciente, mediante un parte de interconsulta, a otro profesional de salud, para ofrecer una atención complementaria para su tratamiento o rehabilitación.

¿Qué es un proceso?

La acción de avanzar o ir para adelante, al paso del tiempo y al conjunto de etapas sucesivas advertidas en un fenómeno natural o necesario para concretar una operación artificial. (Pérez, Julián y Garday, Ana, 2008).

Según el autor Muñoz (2002) define que el proceso como “una serie de acciones sistemáticas dirigidas al logro de un objetivo”.

Esto nos denota que los procesos que manejamos proviene de la generación de un conjunto lógico de actividades relacionadas y conectadas que toma entradas y les añade valor y produce unas salidas para nuestros clientes

Un proceso genera una transformación, o simplemente proceso es una serie de acciones u operaciones que transforman entradas en respuestas a la información que dan un resultado en el proceso en sí.

- **Entradas:** Es el conjunto de información que lleva al cliente a realizar actividad, lo cual se define como proceso.
- **Proceso:** Es la transformación de las entradas.
- **Salidas:** Es el producto final, luego de ser transformada la actividad.

Para el autor Gonzalez (2005), los procesos están orientados a:

- **Crear valor:** Es decir que los resultados (outputs) hayan mejorado a los inputs a través de las actividades que sucesivamente se han ido realizando.
- **Obtener resultados:** Tienen un fin al que llegar y unos objetivos que conseguir.
- Satisfacer las necesidades y expectativas del usuario con el servicio dando respuesta a las funciones asignadas a la organización encargada de prestar dicho servicio.

Para el producto final (outputs) se deberá reflejar el rendimiento de todos los procesos que deben basarse en el mínimo costo, es decir aprovechar

los recursos que dispone de mejor manera, enfocándose en el resultado final.

Cada proceso debe estudiarse con el fin de siempre brindar un servicio o producto de calidad donde los responsables de cada uno de los actores en el proceso de atención al cliente, aunque la mayor responsabilidad recae sobre la administración.

Toda organización se basa realizar una secuencia de actividades que se transforman en proceso donde interactúan unos con otros; el primer paso es identificar la cantidad de actividades con el fin que se definan correctamente los procesos internos para la entrega de calidad de servicios.

Los elementos a tener en cuenta son: Los procesos claves, estratégicos y de apoyo donde cada uno gira en torno a la organización para que se de soporte al cumplimiento de los objetivos.

- **Proceso Clave:** Esta direccionado a la misión de la organización: Por ejemplo el Hospital León Becerra debe garantizar el bienestar del paciente.
- **Proceso Estratégico:** Establecer metas y objetivos de mejora en la organización teniendo en cuenta al personal que dispone la organización como factor Humano y los recursos que están disponible de acuerdo a las políticas por parte de los directivos.
- **Proceso de apoyo:** Es el soporte para que se lleve a cabo en el proceso clave del hospital.

Una vez ya focalizados en los procesos en sí; se puede armar el mapa de procesos que contribuyen al entendimiento del trabajo direccionados a la entrega del servicio en donde se asigna responsables que son los encargados en controlar las acciones y el funcionamiento de la actividad asignada.

¿Qué es un proceso de admisión? (registro médico)

Es el registro del paciente mediante un documento o conjunto organizado de datos de salud de las personas que padecen de una enfermedad. (Pascual, Rubén, 2013)

El registro del paciente es uno de los pasos más importante dentro de la atención del Hospital ya que sin el mismo no podría haber una atención al usuario.

Según las publicaciones de la Revista Vértice (2010) declara que el “**servicio** es el conjunto de prestaciones que el cliente espera además del proceso o servicio básico como consecuencia del precio, imagen y la reputación del mismo”

El servicio al cliente se fue convirtiendo en las voces de las distintas marcas. Es muy común que las personas busquen comentarios de sus amigos, familiares o consumidores para comparar sus precios, características que se adecuen a sus necesidades y no solo por moda antes de adquirir algún producto o servicio.

Estas son algunas tendencias significativas en el comportamiento del consumidor como para tener muy en cuenta:

- **Participación de la familia:** En la actualidad, la familia afecta tanto la decisión de compra ya que son los miembros de cada familia van a usar el producto o servicio y eso es un factor un importante al momento de la decisión.
- **Las redes sociales:** Permiten a los consumidores diferenciar varias marcas y escoger las que más le gusten. En este sentido, las empresas investigan y supervisan las redes para sacar provecho y usar nuevas estrategias para llegar a la mente de los clientes.
- **La importancia del contacto personal y mejorar la rapidez:** El auto-servicio seguirá en aumento, para las empresas quieren mejorar la rapidez en la entrega de los productos sin perder en ningún momento la calidad y el trato hacia los clientes.

El servicio al cliente consiste en atender a los usuarios correctamente y saber derivarlos a los servicios hospitalarios a ellos y a sus familiares.

Asimismo, debe velar por el cumplimiento de los derechos y obligaciones y de orientales en todo aquello que necesiten al brindar información y centralizar los procesos en el cliente, dar seguimiento a los reclamos y sugerencias de manera que se puedan identificar las situaciones adversas que tiene el cliente en cada proceso de la unidad Hospitalaria.

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

Sección cuarta de la salud

Art. 42. – “El Estado garantiza el derecho a la salud, su promoción, protección, seguridad alimentaria, provisión de agua, saneamiento, promoción de ambientes saludables en lo familiar, laboral y comunitario y el acceso permanente e ininterrumpido a servicios conforme a principios de equidad, universalidad, solidaridad, calidad y eficiencia.”

Art. 43. – “Los programas y acciones de salud pública serán gratuitos para todos. Los servicios públicos de atención médica, lo serán para las personas que los necesiten. Por ningún motivo se negará la atención de emergencia en los establecimientos públicos y privados.”

“El Estado promoverá la cultura por la salud y la vida, con énfasis en la educación alimentaria y nutricional de madres y niños, y en la salud sexual y reproductiva, mediante la participación de la sociedad y la colaboración de los medios de comunicación social.” “Adoptará programas tendientes a eliminar el alcoholismo y otras toxicomanías.”

Art. 44. – “El Estado formulará la política nacional de salud y vigilará su aplicación; controlará el funcionamiento de las entidades del sector, reconocerá, respetará y promoverá el desarrollo de las medicinas tradicional y alternativa, cuyo ejercicio será regulado por la ley, e impulsará

el avance científico-tecnológico en el área de la salud, con sujeción a principios bioéticos.”

Art. 45. – “El Estado organizará un sistema nacional de salud, que se integrará con las entidades públicas, autónomas, privadas y comunitarias del sector. Funcionará de manera descentralizada, desconcentrada y participativa.”

Art. 46. – “La asignación fiscal para la salud pública se incrementará anualmente en el mismo porcentaje en que aumenten los ingresos corrientes totales del presupuesto del gobierno central. No hará reducciones presupuestarias en esta materia.” Ley Orgánica de Salud.

Art. 1. – “La ley se rige por los principios de equidad, integralidad, solidaridad, irrenunciabilidad, indivisibilidad, participación, 23 pluralidad, calidad y eficiencia; con enfoque de derechos, intercultural, de género, generacional y bioético.”

Art. 3. – “La salud es el completo estado de bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. Es un derecho humano inalienable, indivisible, irrenunciable e intransigible, cuya protección y garantía es responsabilidad primordial del Estado: y, el resultado de un proceso colectivo de interacción donde Estado, sociedad, familia e individuos convergen para la construcción de ambientes, entornos y estilos de vida saludables.”

Art. 5. – “La Autoridad Sanitaria Nacional representada por el Ministerio de Salud Pública, creará los mecanismos regulatorios necesarios para que los recursos destinados a salud provenientes del sector público, organismos no gubernamentales y de organismos internacionales, cuyo beneficiario sea el Estado o las instituciones del Sector público, se orienten a la implementación, seguimiento y evaluación de políticas, planes, programas y proyectos, de conformidad con los requerimientos y las condiciones de salud de la población.”

Art. 6. – “Es responsabilidad del Ministerio de Salud Pública: Inciso 3: Diseñar e implementar programas de atención integral y de calidad a las

personas durante todas las etapas de la vida y de acuerdo con sus condiciones particulares.”

Art. 7. – “Señala que los derechos y deberes de las personas y del Estado, estipula que toda persona sin discriminación por motivo alguno, tiene en relación a la salud los siguientes derechos:

Acceso Universal, equitativo, permanente, oportuno y de calidad a todas las acciones y servicios de salud. b) Acceso gratuito a los programas y acciones de salud pública, dando atención preferente a los grupos vulnerables; a vivir en un ambiente sano ecológicamente equilibrado y libre de contaminación al respecto a su dignidad, autonomía, privacidad e intimidad; a su cultura, sus prácticas y sus usos culturales, así como a sus derechos sexuales y reproductivos.”

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

Art. 189. – “Los integrantes del Sistema Nacional de Salud respetarán y promoverán el desarrollo de las medicinas tradicionales, incorporarán el enfoque intercultural en las políticas, planes, programas, proyectos y modelos de atención de salud, e integrarán los conocimientos de las medicinas tradicionales y alternativas en los procesos de enseñanza – aprendizaje.”

Art. 192. – “Los integrantes del Sistema Nacional de Salud respetarán y promoverán el desarrollo de las medicinas alternativas en el marco de la atención integral de salud.” Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud.

Art. 1. – “Objeto y Ámbito de la Ley.- La presente Ley tiene por objeto establecer los principios y normas generales para la organización y

Funcionamiento del Sistema Nacional de Salud que regirá en todo el territorio nacional.”

Art. 2. – “Finalidad y Constitución del Sistema.- El Sistema Nacional de Salud tiene por finalidad mejorar el nivel de salud y vida de la población ecuatoriana y hacer efectivo el ejercicio del derecho a la salud. Estará constituido por las entidades públicas, privadas, autónomas y comunitarias del sector salud, que se articulan funcionalmente sobre la base de principios, políticas, objetivos y normas comunes.”

Art. 3. – Objetivos. – “El Sistema Nacional de Salud cumplirá los siguientes objetivos:

1. Garantizar el acceso equitativo y universal a servicios de atención integral de salud, a través del funcionamiento de una red de servicios de gestión desconcentrada y descentralizada.
2. Proteger integralmente a las personas de los riesgos y daños a la salud; al medio ambiente de su deterioro o alteración.
3. Generar entornos, estilos y condiciones de vida saludables.
4. Promover la coordinación, la complementación y el desarrollo de las instituciones del sector.
5. Incorporar la participación ciudadana en la planificación y veeduría en todos los niveles y ámbitos de acción del Sistema Nacional de Salud.”

Art. 5. – “Para el cumplimiento de los objetivos propuestos, el Sistema Nacional de Salud implementará el plan Integral de Salud, el 26 mismo que garantizado por el Estado, como estrategia de Protección Social en Salud, será accesible y de cobertura obligatoria para toda la población, por medio de la red pública y privada de proveedores y mantendrá un enfoque pluricultural.”

Art. 6. – “Modelo de Atención. – El Plan Integral de Salud, se desarrollará con base en un modelo de atención, con énfasis en la atención primaria y promoción de la salud, en procesos continuos y coordinados de atención a las personas y su entorno, con mecanismos de gestión desconcentrada, descentralizada y participativa. Se desarrollará en los ambientes familiar,

laboral y comunitario, promoviendo la interrelación con la medicina tradicional y medicinas alternativas.”

VARIABLES DE LA INVESTIGACION. CONCEPTUALIZACIÓN

- **Variable Independiente**

Proceso de admisión.- “Es el proceso mediante el cual se facilita el acceso de los usuarios a la asistencia sanitaria especializada, tanto en régimen ambulatorio como en ingreso. Normalmente, implica el ingreso del paciente en alguno de los servicios asistenciales que, dependiendo de sus características, podría ser: admisión ambulatoria, consulta externa, hospitalización. (Emilio Gallego-2014:23)

- **Variable Dependiente**

Derivación de Servicios.- La derivación de un paciente, es un acto médico, mediante un parte interconsulta e coordinación con otro profesional sanitario, para ofrecerle una atención complementaria. (David Gascon-2018:41)

GLOSARIO

Administración.- Hace referencia al funcionamiento, estructura de los asuntos de una Institución.

Admisión.- Es el hecho de aceptar a alguien en alguna actividad, es decir, en admitirle.

Análisis.- Es un estudio profundo de un sujeto, objeto o situación con el fin de conocer sus fundamentos, sus bases y motivos de su surgimiento, creación o causas originarias.

Atención médica.- Es el conjunto de actividades técnicas armónicamente integradas, realizadas en servicios de salud (hospitales, sanatorios, centros de salud, consultorios) o en el seno de la comunidad, y tiene como objetivo, actuando sobre las personas, promover, proteger, curar y rehabilitar la salud física.

Derivación.- Es la remisión de un paciente, por parte del médico tratante, a otro profesional sanitario.

Estrategias.- Es un plan para dirigir un asunto. Una estrategia se compone de una serie de acciones planificadas que ayudan a tomar decisiones y a conseguir los mejores resultados posibles.

Evaluación.- Valoración de conocimientos, actitud y rendimiento de una persona o de un servicio.

Funciones.- Actividad particular que realiza una persona o una cosa dentro de un sistema de elementos, personas, relaciones, con un fin determinado.

Implementar.- Poner en funcionamiento o llevar a cabo una cosa determinada.

Imposibilidad.- Falta de ocasión o medios para que una cosa exista, ocurra o pueda realizarse.

Inconformidad.- Es la forma por la cual los usuarios solicitan, critican, protestan, reclaman o se quejan de una resolución o de otra fase o procedimiento.

Infraestructura.- Conjunto de medios técnicos, servicios e instalaciones necesarios para el desarrollo de una actividad o para que un lugar pueda ser utilizado.

Manuales.- Es un libro o folleto en el cual se recogen los aspectos básicos, esenciales de una materia. Así, los manuales nos permiten comprender mejor el funcionamiento de algo, o acceder, de manera ordenada y concisa, al conocimiento algún tema o materia.

Mejora.- Cambio o progreso de algo que está en condición precaria a un estado mejor.

Pacientes.- Es aquella persona que sufre de dolor y, por ende, solicita asistencia médica y, está sometida a cuidados profesionales para la mejoría de salud.

Procesos.- Es un conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias.

Recurso humano.- Se denomina recursos humanos a las personas con las que una organización (con o sin fines de lucro, y de cualquier tipo de asociación).

Servicios Hospitalarios.- Conjunto de servicios médicos especializados reagrupados en un hospital.

Servicios.- Representa a un conjunto de acciones las cuales son realizadas para servir a alguien, algo o alguna causa.

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA
PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

Nombre de la institución: HOSPITAL “LEON BECERRA”

El Hospital León Becerra que empezó como un “Dispensario” que entró a funcionar con la donación de Doña Mercedes Flor de Moría, hecho sucedido el 02 Junio del año 1906. En el pabellón donado en su integridad por el señor Enrique Gallardo, pero lamentablemente con el devenir del tiempo estas estructuras tuvieron una efímera duración.

Su concepción de transformación en Hospital fue un deseo, y más tarde impulsor, del Dr. León Becerra Camacho durante su Presidencia Institucional, en su memoria y como justo reconocimiento, la Sociedad Protectora de la Infancia nombró el edificio hospitalario, que inauguró el 10 de octubre de 1928, con el nombre de su socio fundador e ilustre galeno Dr. León Becerra Camacho.

El Hospital León Becerra de Guayaquil, siendo una institución privada que no tiene fines de lucro atiende alrededor de 14.059 pacientes por emergencia, consulta externa 9.617 y hospitalización 5.486, de los pacientes que se atienden el 80% son menores y el restante adulto.

MISIÓN

Dar servicio de Atención Médica para satisfacer la demanda de pacientes promoviendo los altos niveles de calidad dentro de un marco bioético, con enfoque a emplear formas de gestión con tarifarios de beneficencia y competitivos en pensionados, además de la provisión gubernamental, con el fin de obtener los recursos necesarios para mantener los servicios administrativos y médicos que se ofertan.

VISIÓN

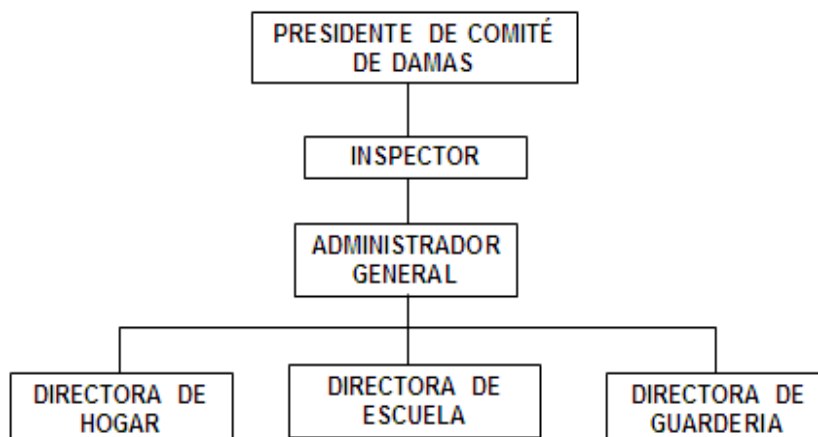
Contribuir con el mantenimiento de una alta calidad de vida de la población infantil de la comunidad, otorgando cobertura de salud integral a través de la actividades médicas de diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, de pacientes pediátricos, mediante un administración gerencia, con instalaciones y equipamiento modernos apoyados en la autogestión, a través de la atención privada de adultos de pensionado y Consulta Externa.

Objetivo social

- Optimizar los servicios del Hospital de Niños León Becerra de Guayaquil, enfocando todas sus actividades en la aplicación de procesos. Aplicar los principios de Calidad total en todas las actividades enfocadas en procesos como medio para alcanzar un alto nivel de competitividad.

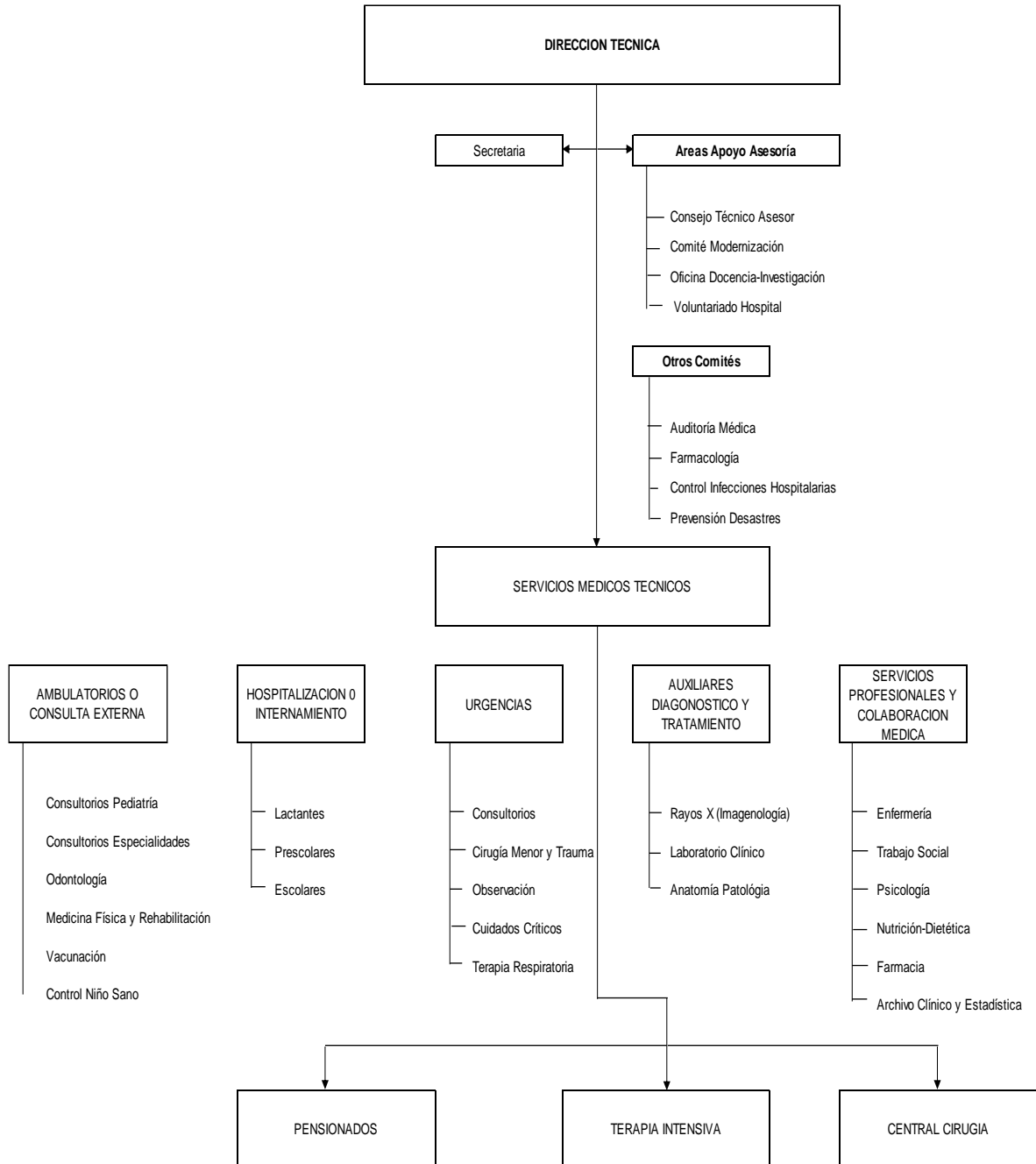
Grafico # 1 Organigrama estructural del Hospital

ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LAS DEPENDENCIAS



Elaborado por: Karina Plúas

Gráfico # 2 Organigrama funcional del Hospital



Fuente: Departamento de Talento Humano

Servicios que brindan el hospital “LEON BECERRA”

Las instalaciones del hospital cuentan en la actualidad con 160 camas disponibles para hospitalización, hay cinco (5) quirófanos, en la unidad de cuidados intensivos hay ocho (8) camas, además el hospital cuenta con áreas para Rayos X, Fisioterapia, Farmacias, Laboratorios y una unidad de fisuras labiales. El valor que se paga por día en caso de consulta externa es \$12.00 y en el caso de hospitalización \$88 diarios, la permanencia de pacientes hospitalizado es de 5 días de promedio.

Sin embargo, por las exigencias del cumplimiento de las normas Estatales, y el aumento en la demanda de los servicios de salud que se prestan por la seguridad social, la atención y la medicación que se les da a algunos pacientes no tienen costo.

Los servicios hospitalarios con los cuenta con son los siguientes:

- Consulta Externa
- Emergencia y Observación
- Hospitalización
- Centro de Cirugía
- Centro de Fisurados Labiales

Recursos humanos

Podemos clasificar en dos grupos los profesionales médicos y el personal administrativo donde se incluye al personal de enfermería.

Los profesionales médico

Son aquellos que van a brindar su apoyo para atención de los pacientes, en la evaluación, prevención y detección de los síntomas que permitan diagnosticar enfermedades, a través de análisis y diferentes pruebas para poder proponer el tratamiento adecuado según sea cada caso.

El Personal administrativo

Están distribuidos en las diferentes áreas departamentales, trabajan directamente con los jefes y/o directores, su función es muy importante porque ellos son los encargados de asignar y manejar los diferentes recursos, además de la planificación y la ejecución de los proyectos que se implementen para las mejoras continuas.

Enfermería

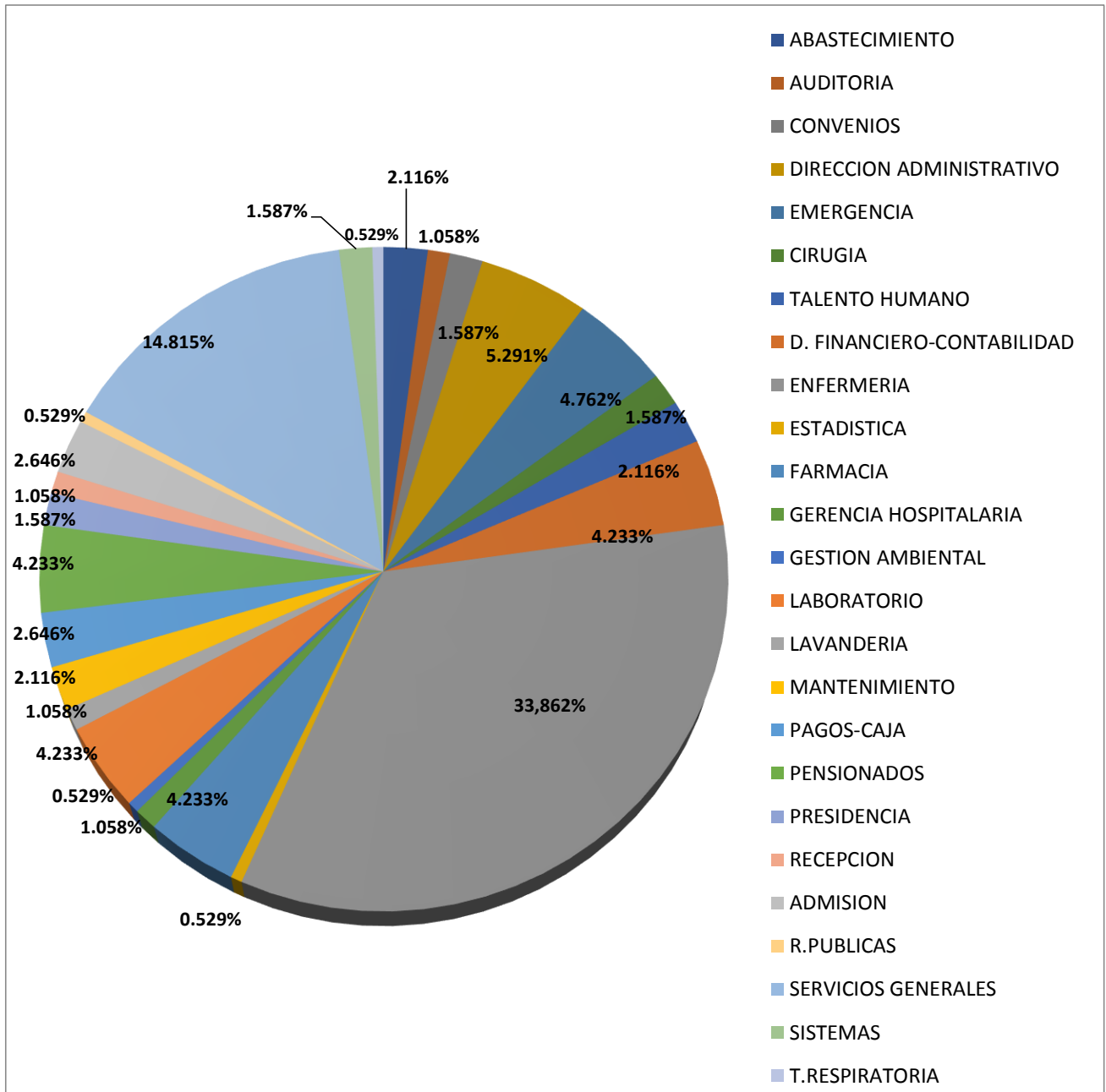
Trabajan directamente con los médicos, están asignados en las diferentes áreas y su trabajo es atender asistir a los pacientes según las indicaciones médicas. Su apoyo es importante en los laboratorios, trabajo social, consulta externa y emergencia.

Tabla# 1 de trabajadores

AREA	Nº DE EMPLEADOS
ABASTECIMIENTO	4
AUDITORIA	2
CONVENIOS	3
DIRECCION ADMINISTRATIVO	10
EMERGENCIA	9
CIRUGIA	3
TALENTO HUMANO	4
D. FINANCIERO-CONTABILIDAD	8
ENFERMERIA	64
ESTADISTICA	1
FARMACIA	8
GERENCIA HOSPITALARIA	2
GESTION AMBIENTAL	1
LABORATORIO	8
LAVANDERIA	2
MANTENIMIENTO	4
PAGOS-CAJA	5
PENSIONADOS	8
PRESIDENCIA	3
RECEPCION	2
ADMISION	5
R.PUBLICAS	1
SERVICIOS GENERALES	28
SISTEMAS	3
T.RESPIRATORIA	1
TOTAL	189

Elaborado por: Karina Plúas

Gráfico # 3 PASTEL DE TRABAJADORES



Elaborado por: Karina Plúas

Proveedores y Clientes principales

Los clientes del Hospital León Becerra son empresas en su mayoría privadas. Las más importantes o frecuentes son:



DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Investigación Cualitativa.- La investigación cualitativa es aquella donde se estudia la calidad de las actividades, relaciones, asuntos, medios, materiales o instrumentos en una determinada situación o problema. . (Fraenkel y Wallen, 1996)

- Permitió observar el comportamiento de las actividades del colaborador en cuanto a la calidad y eficacia y poder así determinar si tendremos una buena atención al paciente.

Investigación cuantitativa.- La investigación cuantitativa está vinculada a la cantidad. Por su parte, hace referencia a una cuantía, una magnitud, una porción o un número de cosas. (Julián Pérez y María Merino, 2012)

- Nos permitió analizar e interpretar los datos estadísticas de los registros de los pacientes y la derivación de los servicios hospitalario para identificar las anomalías presentadas en los procesos.

TIPO DE INVESTIGACIÓN

Investigación Descriptiva.- Este tipo de investigación trata de identificar los fenómenos que se desarrollan en el mercado para conocer con mayor información posible y relacionar las variables a la problemática estudiada. (Sanz, 2015)

- Permitió analizar e interpretar los resultados de las técnicas y herramientas utilizadas en la investigación, además de la valoración de los sistemas de información que posee el departamento de admisión del Hospital León Becerra.

Investigación Explicativa.- Cuando la investigación requiere de detalles de las características del problema en estudio y sus consecuencias. En este caso se revisará bibliografía científica en base al modelo de atención al cliente y su impacto en los procesos internos. (Velez S., 2001)

- Resultados de la técnica espina de Ishikawa, se pudo obtener una caracterización del origen del problema y sus consecuencias que estaban perjudicando a la atención del paciente.

Investigación Correlacional.- Esta investigación se utiliza para examinar una hipótesis en la investigación y requieren de una verificación (Sampieri, Collado, & Baptista, 2006).

- Permitió medir el grado de constatación en el análisis e interpretación de los resultados obtenidos de las dos variables (Proceso de admisión y derivación de los servicios).

PASOS REALIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN

1. Se elaboró en Word la redacción de la encuesta, las gráficas y tabulación a cada una de las preguntas para lo cual se tomó en cuenta lo siguiente:
2. Se formuló 10 preguntas correspondientes a la encuesta.
3. Se tomó en cuenta cierto número de colaboradores para dicha encuesta.
4. Se presentó los cuestionarios de entrevista y encuesta al tutor para su revisión y aprobación del instrumento.
5. Se entrevistó a los colaboradores elegidos para la encuesta.
6. Se elaboró el respectivo conteo de la información en la encuesta.
7. Se realizó la tabulación de la información recopilada.
8. Se realizó la interpretación en gráficos con su respectivo análisis.

MÉTODOS Y TÉCNICAS APLICADOS A LA INVESTIGACIÓN

- **Métodos aplicados en la investigación.**

Método la observación.- consistió en visualizar como el paciente es

derivado a un servicio hospitalario, durante varios días y en diferentes horarios se hizo seguimiento de cómo el personal de las áreas de Admisión, Emergencia, Caja y Enfermería atendían a los diferentes pacientes que llegaban a este centro hospitalario.

- **Técnicas e instrumentos de la investigación.**

La entrevista, luego de la recopilación de información a través de la observación, se elaboró un formato de entrevista de forma genérico para el personal que trabajan en las áreas en mención, las preguntas fueron formuladas basadas en lo que se vio durante la primera etapa del levantamiento de información. (Ver anexo 4)

- La entrevista permitió conocer las funciones específicas del personal referido, además con cuales recursos tecnológicos cuentan y cómo interactúan con el resto de personal.

Entrevista a Profundidad: Esta técnica consiste en la realización de una entrevista personal no estructurada, cuyo objetivo principal es indagar de manera exhaustiva a una sola persona, de forma de que la misma se sienta cómoda y libre de expresar en detalle sus creencias, actitudes y sentimientos sobre un tema en estudio.

- La entrevista se realizó a los doctores del área de emergencia a quienes estaban de guardia en el primer turno, en el último trimestre del 2018.

La encuesta: Es una técnica recogida de datos para la investigación social. Está constituida por una serie de preguntas que están dirigidas a una porción representativa de la población estudiada. (Ver anexo 5)

- La encuesta permitió conocer los conocimientos de los colaboradores en cuanto al proceso de admisión en la derivación del paciente y si el personal se encuentra debidamente capacitado.

La encuesta se realizó al personal de apoyo de las áreas involucradas a quienes estaban de guardia en el primer turno, en el último trimestre del 2018.

Técnica FODA.- Para aplicar la técnica FODA se realizó un estudio al entorno del Hospital León Becerra para valorar las fortalezas, debilidades y las amenazas que inciden en la Institución y determinar cómo afectan dichos factores. (Ver anexo 2)

Técnica espina de Ishikawa.- Para realizar la espina de Ishikawa se realizó anotaciones de las falencias dentro del proceso del registro del paciente en el área de admisión en el cual se pudo obtener una caracterización del origen del problema y sus consecuencias que estaban perjudicando a la atención del paciente. (Ver anexo 3)

Ficha técnica de observación.- Se hicieron anotaciones de forma secuencial de cada actividad que el funcionario desempeña, esto permitió que se pueda establecer los vínculos que existen entre áreas para que un proceso se lleve a cabo eficientemente. (Ver Tabla #2)

Flujo grama de proceso.- Permitted establecer los pasos a seguir para completar y mejorar el Proceso de Admisión del paciente y Derivación de Servicios Hospitalarios. (Ver gráfico #16)

- **Análisis de la Ficha de Observación al personal del departamento de admisión**

Tabla #2: Ficha técnica de observación

FICHA DE OBSERVACIÓN	
Nombre del investigador: Karina Plúas	
Lugar a investigar: "Hospital León Becerra de Guayaquil"	
Fecha de observación: Guayaquil, 31 de enero del 2019	
Tipo de observación: Directa	
Tema: Propuesta de mejora en el proceso de admisiones para la derivación de pacientes en la adquisición de servicios hospitalarios en el "Hospital León Becerra de Guayaquil"	
Problema: ¿Cómo incide el proceso de admisión en la derivación de servicios hospitalarios en el "Hospital León Becerra de Guayaquil"?	
DETALLES DE LA OBSERVACIÓN	
Se pudo observar al personal de admisión en el diario de sus funciones laborales:	
<ul style="list-style-type: none"> • La información que se iba generando se iba registrando de forma manual, con la finalidad de establecer el proceso que se debe seguir hasta que el paciente sea derivado. • En la observación se pudo notar, las deficiencias de ciertas actividades y el poco aprovechamiento de los recursos tecnológicos con los que cuenta el hospital. • Se observó que no todos los pacientes tienen el mismo proceso de admisión debido a que el centro hospitalario brinda atención a quienes cuentan con seguridad social, por lo tanto requieren de una actividad adicional por parte del personal de turno en admisión. • En la observación se evidencia la mala calidad en la atención al usuario. • En el proceso de observación al personal de admisión muestra una excelente atención al usuario en un tiempo estimado de 15 minutos y con conocimiento de procedimientos. • En el proceso de observación al personal de apoyo de admisión muestra una excelente atención al usuario en un tiempo estimado de 10 minutos pero con poco conocimiento de los procesos. 	
<hr style="width: 100%; border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> Firma de la investigador	<hr style="width: 100%; border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> Firma de la fuente

Elaborado por: Karina Plúas
POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

La población "es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad

de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrado. (Tamayo, 2012:12-13)

Tabla # 3 Población de Colaboradores

AREA	POBLACIÓN	MUESTRA
ABASTECIMIENTO	4	
AUDITORIA	2	
CONVENIOS	3	
DIRECCION ADMINISTRATIVO	10	
EMERGENCIA	9	3
CIRUGIA	3	
TALENTO HUMANO	4	
D. FINANCIERO-CONTABILIDAD	8	
ENFERMERIA	64	
ESTADISTICA	1	
FARMACIA	8	
GERENCIA HOSPITALARIA	2	
GESTION AMBIENTAL	1	
LABORATORIO	8	
LAVANDERIA	2	
MANTENIMIENTO	4	
PAGOS-CAJA	5	
PENSIONADOS	8	
PRESIDENCIA	3	
RECEPCION	2	
DEPARTAMENTO DE ADMISION	5	3
RELACIONES .PUBLICAS	1	
SERVICIOS GENERALES	28	
SISTEMAS	3	
T.RESPIRATORIA	1	
TOTAL	189	6

Elaborado por: Karina Plúas

- De nuestra población de 189 colaboradores se eligió a 3 médicos del área de emergencia y 3 colaboradores del área de admisión. Total 6 personas.

MUESTRA

La Muestra.- Es una parte de la población o conjunto de unidades que se quiere estudiar y que podrían ser observadas individualmente en el estudio. (Bravo, 1988:179).

- Se eligió una muestra probabilística es decir de forma aleatoria al personal que fue asignado en el primer turno en las fechas correspondiente a octubre del 2018, entre ellos constan los médicos de guardia, personal de admisión y Enfermería.

TIPOS DE MUESTRA PROBABILÍSTICA

Muestreo aleatorio simple.- Se aplica fundamentalmente en investigaciones sobre poblaciones pequeñas y plenamente identificables, por ejemplo cuando disponemos de la lista completa de todos los elementos del universo. (Angulo E., 2014)

Muestreo Aleatorio Sistemático.- Se utiliza en muestras ordenadas. Consiste en seleccionar al azar u elemento y a partir de él, incrementando un intervalo fijo, seleccionar toda la muestra.

Muestreo Aleatorio Estratificado.- Se basa en dividir los elementos del universo en grupos, donde cada elemento del universo pertenece a un solo grupo, y el conjunto de los grupos forman la totalidad del universo. A cada grupo lo llamamos estrato.

Muestreo Aleatorio por conglomerado.- Se realiza cuando es imposible el muestreo aleatorio simple debido al tamaño de la población.

Tabla # 4 Muestra

AREA	MUESTRA
ABASTECIMIENTO	
AUDITORIA	
CONVENIOS	
DIRECCION ADMINISTRATIVO	

EMERGENCIA	3
CIRUGIA	
TALENTO HUMANO	
D. FINANCIERO-CONTABILIDAD	
ENFERMERIA	
ESTADISTICA	
FARMACIA	
GERENCIA HOSPITALARIA	
GESTION AMBIENTAL	
LABORATORIO	
LAVANDERIA	
MANTENIMIENTO	
PAGOS-CAJA	
PENSIONADOS	
PRESIDENCIA	
RECEPCION	
DEPARTAMENTO DE ADMISION	3
RELACIONES .PUBLICAS	
SERVICIOS GENERALES	
SISTEMAS	
T.RESPIRATORIA	
TOTAL	6

Elaborado por: Karina Plúas

- En esta investigación se asume la muestra: Probabilístico o muestreo aleatorio Sistemático.

Muestreo Aleatoria Sistemático.- Cuando se selecciona al azar cada y cada colaborador tiene oportunidad.

- Se seleccionó este muestreo porque se eligió al azar ciertos colaboradores de los turnos principales.
- Se aplicó el muestreo a 3 turnos principales del área de admisión y a 3 médicos del área de emergencia de los cuales realizan guardia de 24 horas.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

- **Análisis de entrevista a los médicos**

Entrevista realizada a los médicos

Nombre del entrevistado: Dr. Alegría

1.- ¿Qué debe hacer el médico de guardia cuando un paciente llega a emergencia antes de ser admitido?

R// Debe de valorar primero al paciente para ver si es que amerita la atención médica, en el caso de ameritarlo, se le da el papel de ingreso y con el cual se dirige al departamento de admisión.

Luego de ser registrado en admisión regresa para ser valorado nuevamente pero ya se busca en el sistema y se registra dicha valoración y se llena una serie de formularios en el sistema.

¿Considera que hay suficiente personal médico en emergencia para cubrir la atención de los pacientes que ingresan?

R// No, ya que hay 2 médicos por guardia los cuales hacemos 24 horas y cuando no hay médicos en los pensionados nos toca cubrir a los de emergencia.

¿El personal médico de emergencia recibe inducción sobre el proceso que se debe seguir para atender a los pacientes que llegan al Hospital León Becerra?

Recibimos inducción por parte del área de sistema únicamente para tener conocimiento de cómo ingresar únicamente.

¿En promedio cuánto tarda su atención a cada paciente?

En promedio de 45 minutos a 1 hora. Porque se lo valora 2 veces.

¿Considera que se debería realizar una inducción para el proceso de atención al paciente?

Se debería no solo realizar una inducción sino reducir pasos en la admisión y derivación del paciente.

¿Cómo considera que es la atención al usuario en el proceso de admisión y derivación del paciente?

Considero que no hay un proceso establecido y por ende hay muchos pasos que se podrían reducir para que el paciente tenga una mejor calidad de atención, ya que al estar mal de salud lo que esperan es una atención rápida y eficaz.

¿Qué sucede si el paciente tiene que ser derivado o no amerita la atención, cuál sería el proceso que se debe seguir?

Se le indica al paciente que no puede ser atendido porque no amerita o en el caso de no poder atenderlo por no tener especialista para la patología del paciente se le recomienda donde acudir.

¿Dentro del proceso de derivación de pacientes, en que interactúa con el departamento de admisión si es que el paciente debe de ser hospitalizado?

Se envía al familiar de paciente a realizar el cambio del registro para que sea hospitalizado y se lo mantiene en observación.

¿Cómo cree que se pueda mejorar el proceso actual para la derivación de pacientes a Servicios hospitalarios?

Estableciendo procesos.

Reduciendo pasos en los procesos.

Capacitando al personal para dichos procesos.

¿Por qué cree que el equipo humano de apoyo que tiene el área de emergencia es importante para la derivación de los servicios hospitalarios?

Porque sin el equipo humano no se podría dar la atención y por ende la admisión de paciente o derivación de servicios hospitalarios.

- **Diagnóstico de entrevista a los médicos**

Se pudo apreciar en la entrevista realizada a los médicos que la mayoría coincide en que se debe de mejorar los procesos y que se debe de realizar una inducción al personal para llevar de manera adecuada estos procesos.

- **Análisis de la encuesta al personal del departamento de admisión**

1.- ¿Sabe usted que es el proceso para el registro de pacientes?

Tabla # 5

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	100,00%
NO	0	0,00%
Total	3	100,00%

Gráfico# 4



Elaborado por: Karina Plúas

Analisis.- En el gráfico que se muestra se puede observar que el 100% de colaboradores conoce cual es el proceso para el registro de pacientes.

Interpretación.- El personal indico que conocian el proceso pero que hacía falta un manual. Por lo tanto debería constar un manual de procesos establecido.

2.- ¿Existen capacitaciones para poder seguir de manera adecuada los procesos?

Tabla# 6

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0,00%
NO	3	100,00%
Total	3	100,00%

Gráfico # 5



Análisis:

En el gráfico el 100% de los encuestados indican que no hay capacitaciones constantes.

Interpretación:

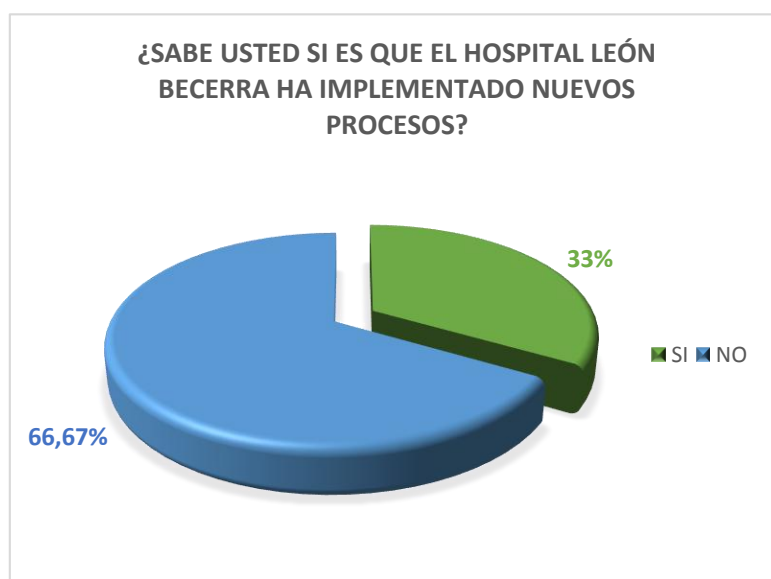
Al no contar con capacitaciones para el personal no se puede obtener un buen servicio al paciente o usuario.

3.-¿Sabe usted si es que el Hospital León Becerra ha implementado nuevos procesos?

Tabla# 7

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	33,33%
NO	2	66,67%
Total	3	100,00%

Gráfico# 6



Elaborado por: Karina Plúas

Análisis.- Como se puede observar el 33% conoce si es que se ha implementado nuevos procesos y el 66.67% no conoce de alguna implementación.

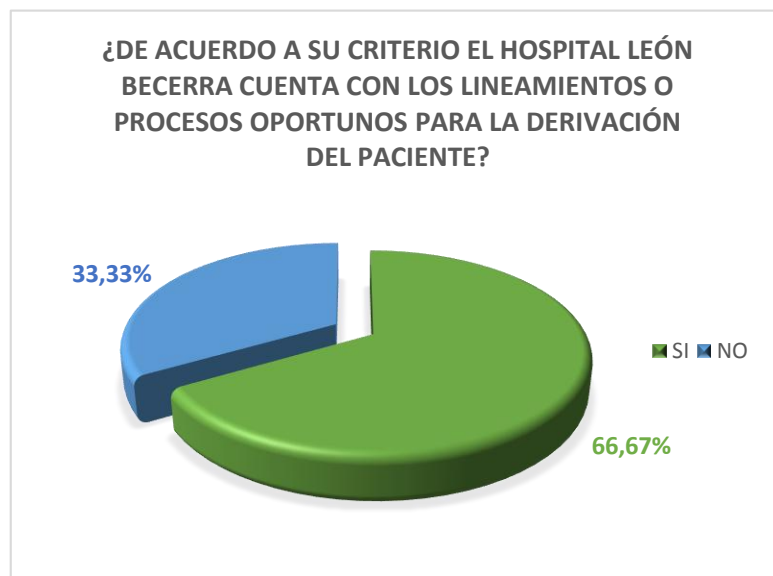
Interpretación.- No existe un departamento encargado de implementar los procesos en el Hospital León Becerra.

4.-¿De acuerdo a su criterio el Hospital León Becerra cuenta con los lineamientos o procesos oportunos para la derivación del paciente?

Tabla# 8

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	66,67%
NO	1	33,33%
Total	3	100,00%

Gráfico# 7



Elaborado por: Karina Plúas

Análisis:

De acuerdo al gráfico se observa que el 66.67% contestó afirmativamente y el 33.33% contestó de una manera negativa.

Interpretación:

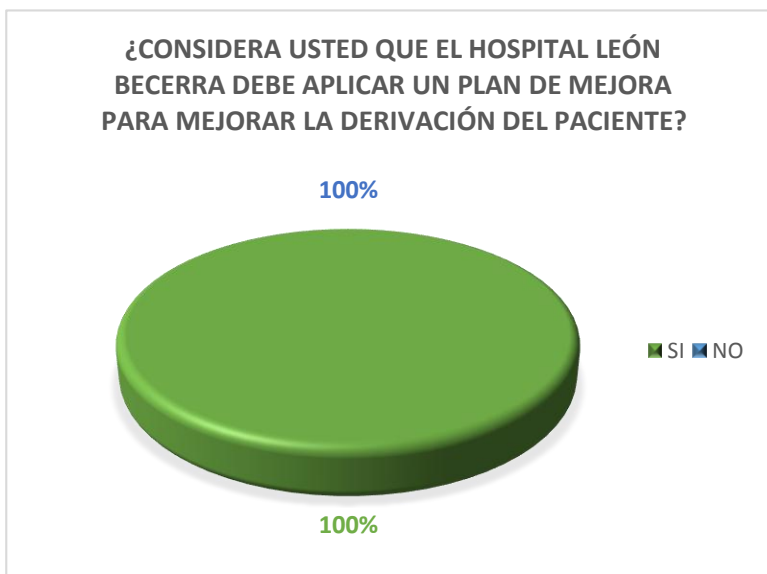
El personal que contestó afirmativamente indicó que se cuenta con lineamientos pero no establecidos o estipulados.

5.-¿Considera usted que el hospital León Becerra debe aplicar un plan de mejorar la derivación del paciente?

Tabla# 9

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	100,00%
NO	0	0,00%
Total	3	100,00%

Gráfico# 8



Análisis:

Se observa que el 100% indico que se debe de aplicar o implementar un plan de mejoras.

Interpretación: Se debe de implementar un plan de mejoras para que el proceso de registro y derivación del paciente mejore y por ende la calidad de atención sea eficaz y eficiente.

6.-¿Conoce usted todos los pasos a seguir en el registro y derivación del paciente?

Tabla# 10

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	100,00%
NO	0	0,00%
Total	3	100,00%

Gráfico# 9



Análisis:

En el gráfico el 100% contesto afirmativamente.

Interpretación:

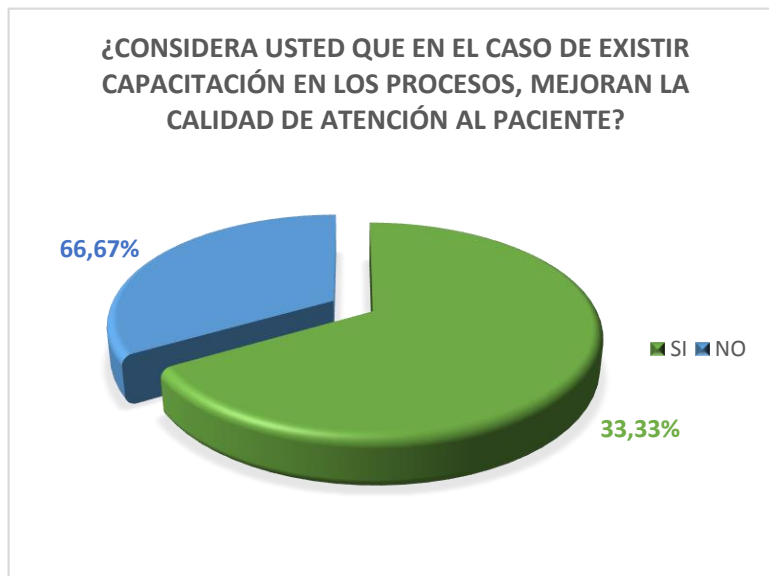
Es importante que el personal conozca todos los pasos a seguir en el registro del paciente pero tambien que dichos pasos estén establecidos para el personal nuevo que ingresa al Hospital León Becerra.

7.-¿Considera usted que en el caso de existir capacitación en los procesos, mejoran la calidad de atención al paciente?

Tabla# 11

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	66,67%
NO	1	33,33%
Total	3	100,00%

Gráfico# 10



Análisis:

En el gráfico observamos que el 66.67% contestó afirmativamente y el 33:33% contestó negativamente.

Interpretación:

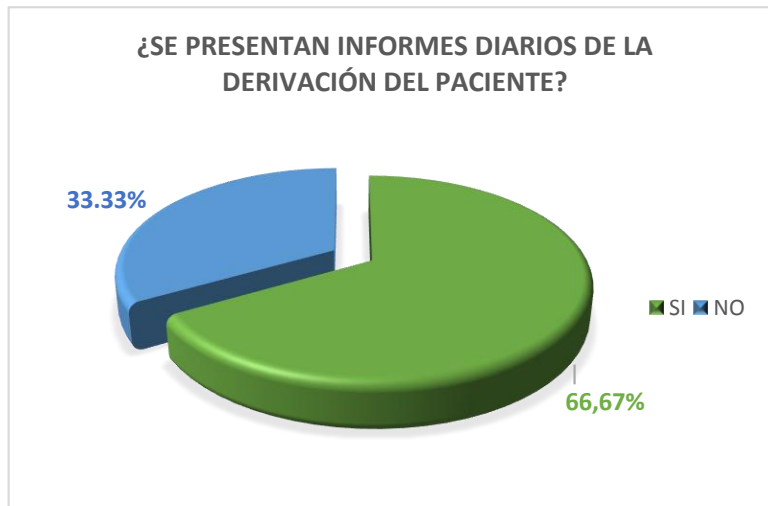
Es importante capacitar permanentemente al colaborador ya que ayudan a desarrollar satisfactoriamente el trabajo.

8.-¿Se presentan informes diarios de la derivación del paciente?

Tabla# 12

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	66,67%
NO	1	33,33%
Total	3	100,00%

Gráfico# 11



Análisis:

En esta pregunta se obtuvo un 66.67% que presentan informes diarios de la derivación del paciente y un 33.33% que no presentan.

Interpretación:

Se debe de estipular que si es que es necesario presentar informes diarios de la derivación del paciente sea para todos los colaboradores y sea como parte de sus funciones ya que estos nos permitira ver el número de pacientes.

9.-¿Existe una persona encargada de verificar que los procesos se cumplan?

Tabla# 13

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	100,00%
NO	0	0,00%
Total	3	100,00%

Gráfico# 12



Análisis.- En la encuesta realizada el 100% respondieron afirmativamente.

Interpretación:

Interpretación.- Es importante que en el Hospital León Becerra exista una persona encargada de verificar y dar cumplimiento a las normas o procesos establecidos por la Institución.

10.- ¿Cómo colaborador te gustaría que exista un proceso establecido para el registro y derivación de paciente?

Tabla# 14

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
-----------	------------	------------

SI	3	100,00%
NO	0	0,00%
Total	3	100,00%

Gráfico# 13



Análisis.- Como podemos observar el 100% de los encuestados contestaron afirmativamente.

Interpretación.- Es importante establecer procesos para que el colaborador pueda desarrollarlos y para que los nuevos colaboradores que ingresen sea lo primero que en que se los capacite.

- **Análisis de los procesos hospitalarios del Hospital “León Becerra” en la Ciudad de Guayaquil.**

Siendo un centro de atención integral y habiendo acondicionado nuevas áreas de servicio, se deben hacer estudios que permitan determinar las

necesidades de mejoramiento en cada área con respecto a instalaciones eléctricas, equipos, suministros, sistemas de climatización entre otros.

Podemos extraer de Val-Pardo y Corella (2005) que “la concepción de proceso en un hospital responde a la secuencia de órdenes médicas que se van acumulando a lo largo de la estancia del paciente, desde el ingreso del enfermo hasta su alta”, esto nos indica claramente que dependiendo de cada paciente el proceso que conlleva su restablecimiento de salud puede variar, por lo tanto los recursos que se utilicen en cada uno de ellos no es igual.

El Hospital León Becerra de Guayaquil, tiene claramente establecido quienes son los actores y cuáles son los procesos que se deben llevar a cabo para cumplir con un procedimiento específico, esto a pesar de no contar con el respectivo manual. Los principales procesos que se han identificados a nivel de atención de pacientes son los siguientes:

- Al llegar el paciente al hospital se dirige al área de emergencia para ser valorado por el médico.
- El médico determinará si el paciente necesita atención hospitalaria
- Solicitar documentos de Copia de cédula y certificado de votación.
- Sino trae documentos no se le puede registrar la atención.
- En caja se debe abrir la cuenta del paciente, si no va por el IESS tendrán que cancelar el valor asignado por el servicio que va a recibir.
- Con el papel que se entrega en caja, los médicos de emergencia de guardia deberán registrar en el sistema MAJOMA la atención dada al paciente, su diagnóstico y tratamiento.
- El paciente permanecerá en observación un tiempo prudencial.
- Si el médico deriva a hospitalización.
- Si no amerita hospitalización se lo envía a casa.

El proceso objeto de este estudio es el de admisiones para la derivación de pacientes en la adquisición de servicios hospitalarios.

MAPA DE PROCESOS

Es la representación gráfica de los procesos que conforman la estructura de la institución.

Gráfico # 14 Mapa de proceso de Admisión y derivación de servicios Hospitalarios



Fuente: Departamento de Relaciones Públicas

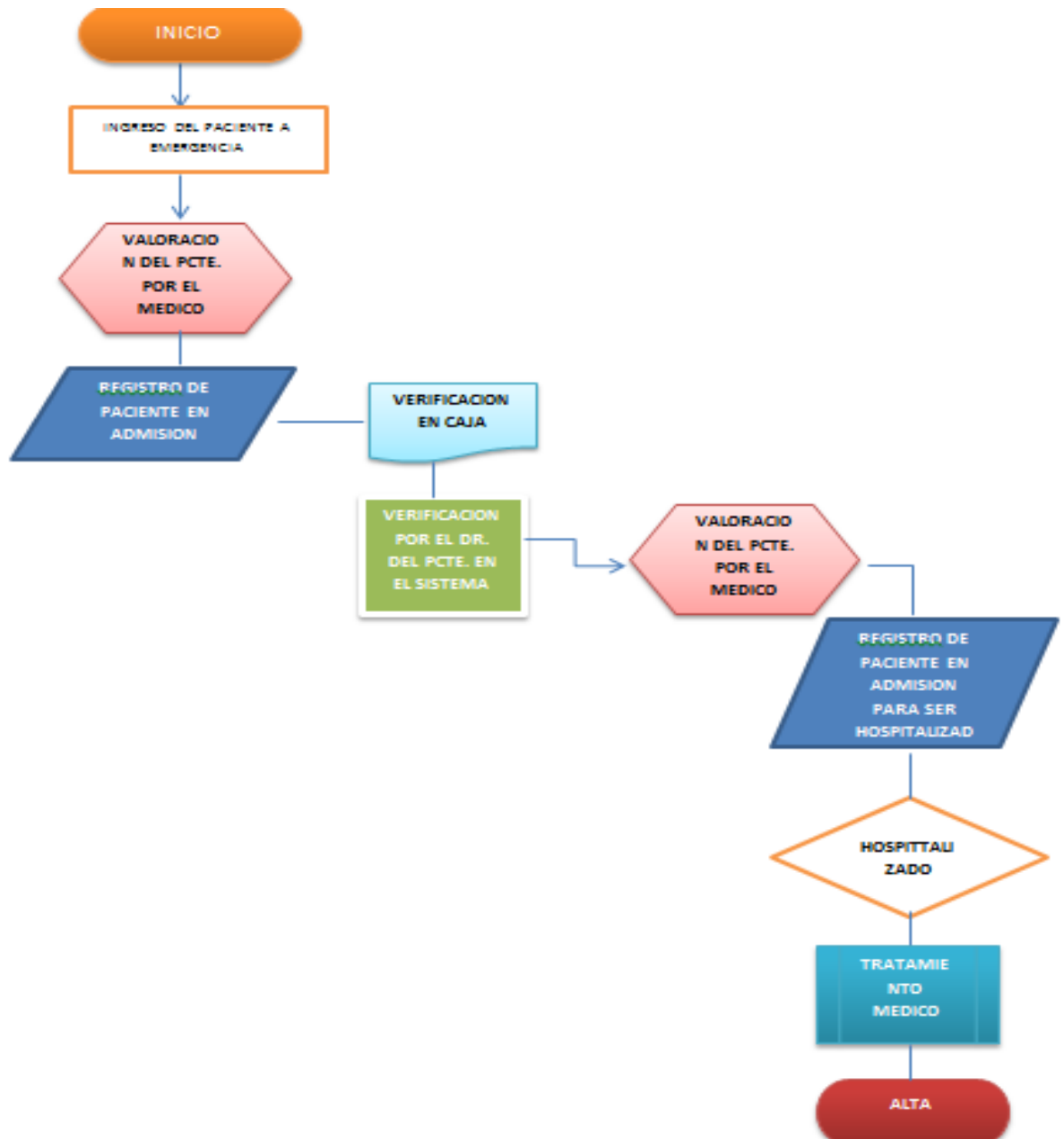
Diagrama de flujo de datos

Según Braulio Mejía García “Es un método para describir gráficamente un proceso, mediante utilización de símbolos, líneas y palabras similares” (Mejía G., Braulio, 2006:23)

El Diagrama de flujo de Datos permitirá visualizar los pasos secuencialmente que lleva a cabo cada proceso objeto de este estudio, desde que se marca el inicio hasta que se alcance el objetivo que se quiere mostrar y/o describir.

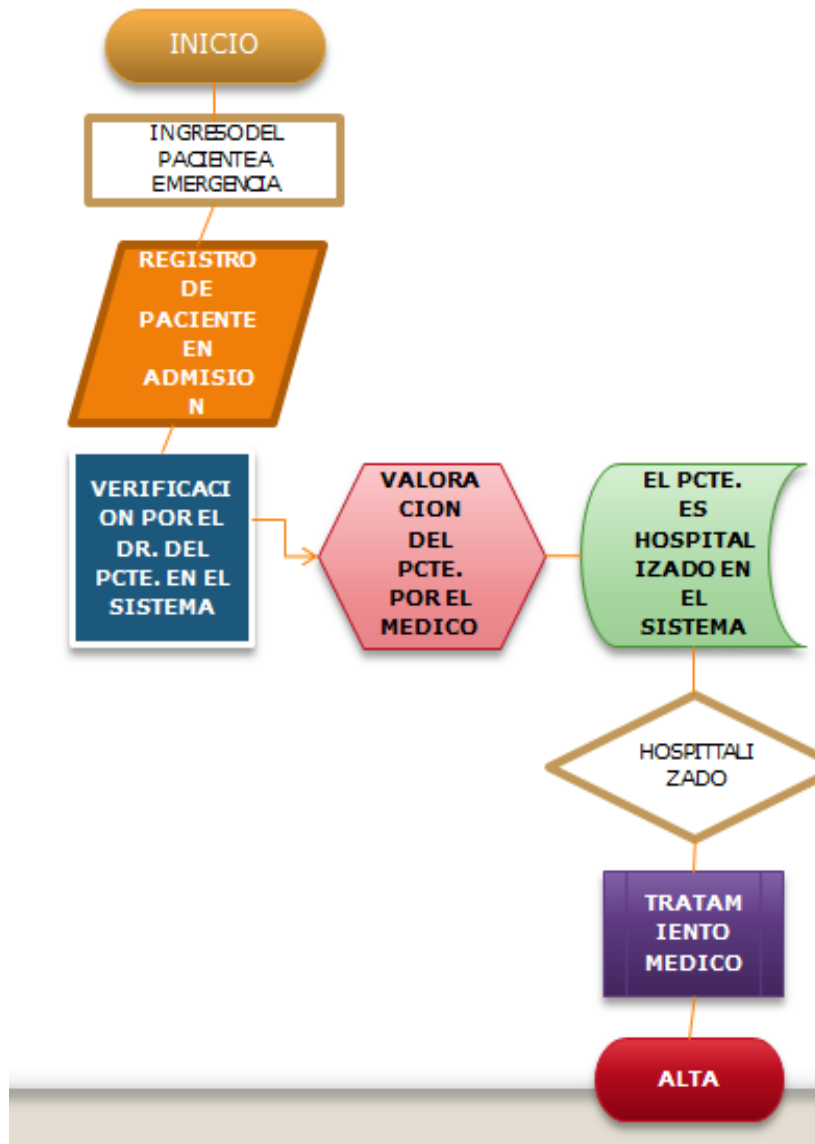
En nuestro estudio el diagrama de proceso que se presenta visualiza las actividades por actores del proceso.

Gráfico #15 Diagrama del Proceso de Admisión del paciente y Derivación de Servicios Hospitalarios.



Fuente: Departamento de Relaciones Públicas

Gráfico# 16 Propuesta del Proceso de Admisión del paciente y Derivación de Servicios Hospitalarios.



Elaborado por: Karina Plúas

**Tabla # 15 PLAN DE MEJORA APLICANDO LA TÉCNICA 5W+2H
“HOSPITAL LEÓN BECERRA DE GUAYAQUIL”**

¿What? ¿Qué?	¿Who? ¿Quién?	¿How? ¿Cómo?	¿Why? ¿Por qué?	¿When? ¿Cuándo?	¿How Much? ¿Cuánto?
Implementar herramientas tecnológicas adecuadas a las áreas involucradas en el proceso de admisión.	El departamento de Proveeduría y la Gerencia Hospitalaria.	Adquirir equipos tecnológicos que estén a la vanguardia para mejorar y agilizar la atención a los pacientes.	Porque el área de admisión no cuenta con las herramientas tecnológicas necesarias para la ejecución adecuada de los procesos.	En 6 meses	\$ 3.000

<p>Implementar un departamento de procesos.</p>	<p>Presidencia y Presidente del Comité de Talento Humano.</p>	<p>Seleccionar el lugar para habilitar el departamento.</p> <p>Solicitar autorización para implementar el departamento de procesos.</p> <p>Contratando los servicios de especialistas procesos hospitalarios.</p>	<p>La directiva desconoce la magnitud del problema, por lo que se sugiere que escuche a especialistas.</p>	<p>Agosto del 2020</p>	<p>\$600</p>
---	---	---	--	------------------------	--------------

<p>Establecer y definir funciones de cada colaborador de acuerdo al perfil del puesto de trabajo.</p>	<p>El Jefe Inmediato</p>	<p>Diseñando un manual de procesos hospitalarios en la derivación de los servicios, el mismo que debe hacerse conocer al momento de la contratación del personal.</p>	<p>Porque no existe un manual de funciones del personal de admisión y existe ambigüedad de competencias.</p>	<p>Al inicio de la contratación del colaborador</p>	<p>\$ 2.000</p>
<p>Elevar el grado motivación al personal del área de admisiones a través de las capacitaciones continuas.</p>	<p>Presidente del Comité de Talento Humano</p>	<p>Contratando una empresa de capacitación especialista en Coaching y PNL.</p>	<p>Porque no existe motivación e incentivos a los colaboradores y deben de mantenerse capacitados.</p>	<p>Junio 2020</p>	<p>\$ 800</p>

CONCLUSIONES

- Fundamentar los aspectos teóricos relacionados sobre procesos de admisión y servicios hospitalarios.
- Diagnosticar el proceso actual de admisiones en el Hospital León Becerra y su incidencia en la derivación de servicios hospitalarios se identificó que la mayor problemática es el no contar con un manual establecido de procesos para poder brindar con una buena atención al paciente.
- Proponer acciones de mejoras al proceso de admisión en el Hospital León Becerra para mejorar los servicios hospitalarios que permita agilizar y mejorar la calidad del servicio en el área de admisión y así poder brindar una buena atención en la derivación de servicios hospitalarios.

RECOMENDACIONES

- Continuar con el plan de Capacitaciones al personal del área de admisiones en base a los procesos para lograr un eficiente y eficaz servicio en menor tiempo.
- Se sugiere cambiar los equipos tecnológicos cada 2 años para obtener una mayor rapidez en el servicio y atención al paciente.
- Realizar una supervisión preventiva en el área de admisión para de esta manera reducir la mala atención y maximizar la eficiencia en el proceso de servicio de derivación del paciente.
- Se recomienda realizar el control y seguimiento al plan de mejora para el proceso de admisión de los usuarios en la derivación de servicios hospitalarios en el “Hospital León Becerra de Guayaquil” puesto que genera un impacto trascendental en la nueva imagen del Hospital.

BIBLIOGRAFÍA

- Espinoza Ladd, C., & Franco Gomez, G. (2014). *Diseno de procesos para el departamento de admisiones en Hospital Leon Becerra de Guayaquil*. Guayaquil:
- Gonzalez F. (2005). *Gestion de la calidad en la organizacion*. Espana: Estilo Estugraf Impresores.
- Gracia J . (2018). *Tipos de Investigación. Boletín Científico de la Escuela Superior de Atotonilco de Tula, 5(9)*.
- Hernández, Roberto. et.al. (2006). *Metodología de la Investigación*. . Bogotá D.C, Colombia: Segunda Edición. Editorial Mc Graw Hill.
- Huaraca & Rodolfo. (2014). *Análisis estadístico mediante teoría de colas para determinar el nivel de satisfacción del paciente atendido en el Departamento de Admisiones del Hospital Provincial General Docente de Riobamba (Bachelor's thesis)*.
- Munoz M. (2002). *La gestion de la calidad total en la administracion publica* . Espana, Madrid: Ediciones Diaz Santos S.A.
- Osorio Quintero, M. (2017). *Calidad del servicio al cliente percibida por los pacientes en la clínica de oftalmología de Cali*.
- Publicaciones Vertice. (2010). *Atencion al cliente*. Espana Malaga: Editorial Vertice.
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Baptista, L. P. (2006). *Metodologia de la investigacion* . Mexico: Mc Graw Hill.
- Sanz, M. J. (2015). *Introduccion a la investigacion de mercados*. España: ESIC Editorial.
- Velez S. (2001). *Apuntes de metodología de la investigación. Departamento de Ciencias Básicas Universidad EAFIT*. . Medellín – Antioquia.

Torres, Gloria, (2014) Calidad de Gestión Hospitalaria y su efecto en la eficiencia y eficacia de los Servicios de Maternidad Enrique C. Sotomayor

Coro, María, (2013) Recepción del paciente en clínica.

Álvarez, Gabriela, (2013) Nivel de aplicación del proceso de admisión y alta por el personal de enfermería.

Romero, Jhonny, (2010) Propuesta de mejora para el proceso de atención en consulta externa de un hospital.

Delgado, Karem, (2007) Diagnóstico y propuesta de mejora del sistema de atención a pacientes adultos.

García, Andrea, (2015) Rediseño del proceso de atención de la sala de emergencia del Hospital León Becerra.

Burgos, Evelyn, (2014) Demanda inapropiada a los servicios de Urgencia y factores asociados.

Fraenkel y Wallen, (1996) Diseño de la Investigación.

Tamayo, (2012) Población y Muestra.

Angulo E, (2014) Tipos de Muestra Probabilística.

ANEXO# 1 CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA



Guayaquil, 27 de Febrero del 2019

**DIRECCION DE LA CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
INSTITUTO SUPERIOR TECNOLOGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGIA
Ciudad.-**

De mis consideraciones:

Por medio de la presente se autoriza a la Sra. Karina Pluas Cayetano, con C.I. 0920220704, estudiante egresada de la Carrera de **TECNOLOGIA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS** del **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLOGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGIA**, para su proyecto de Titulación que tiene como tema **"PROPUESTA DE MEJORA EN EL PROCESO DE ADMISIONES PARA LA DERIVACION DE PACIENTES EN LA ADQUISICION DE SERVICIOS HOSPITALARIOS EN EL HOSPITAL LEON BECERRA DE GUAYAQUIL"**.

Atentamente,



**DR. H.C. RICARDO KOENIG OLIVE
PRESIDENTE
BENEMÉRITA SOCIEDAD PROTECTORA DE LA INFANCIA**

ANEXO# 2 ANALISIS FODA

FORTALEZAS

- Una Institución reconocida a nivel nacional por sus 106 años sirviendo la sociedad.
- Posee reconocimiento por sus multiples misiones de cataratas y otras operaciones quirurjicas de manera gratutita con médicos extranjeros
- Precio asequible a la comunidad
- Posee adicionalmente otros lugares de asitencia como: Hogar de huérfanos Inés Chamber Vivero, Escuela San José.

OPORTUNIDADES

- Captación de donaciones de diferentes empresas.
- Captación de recursos del estado.
- Ayuda a pacientes de escasos recursos económicos con misiones extranjeras para operaciones quirurgicas gratuitas con médicos extranjeros.

DEBILIDADES

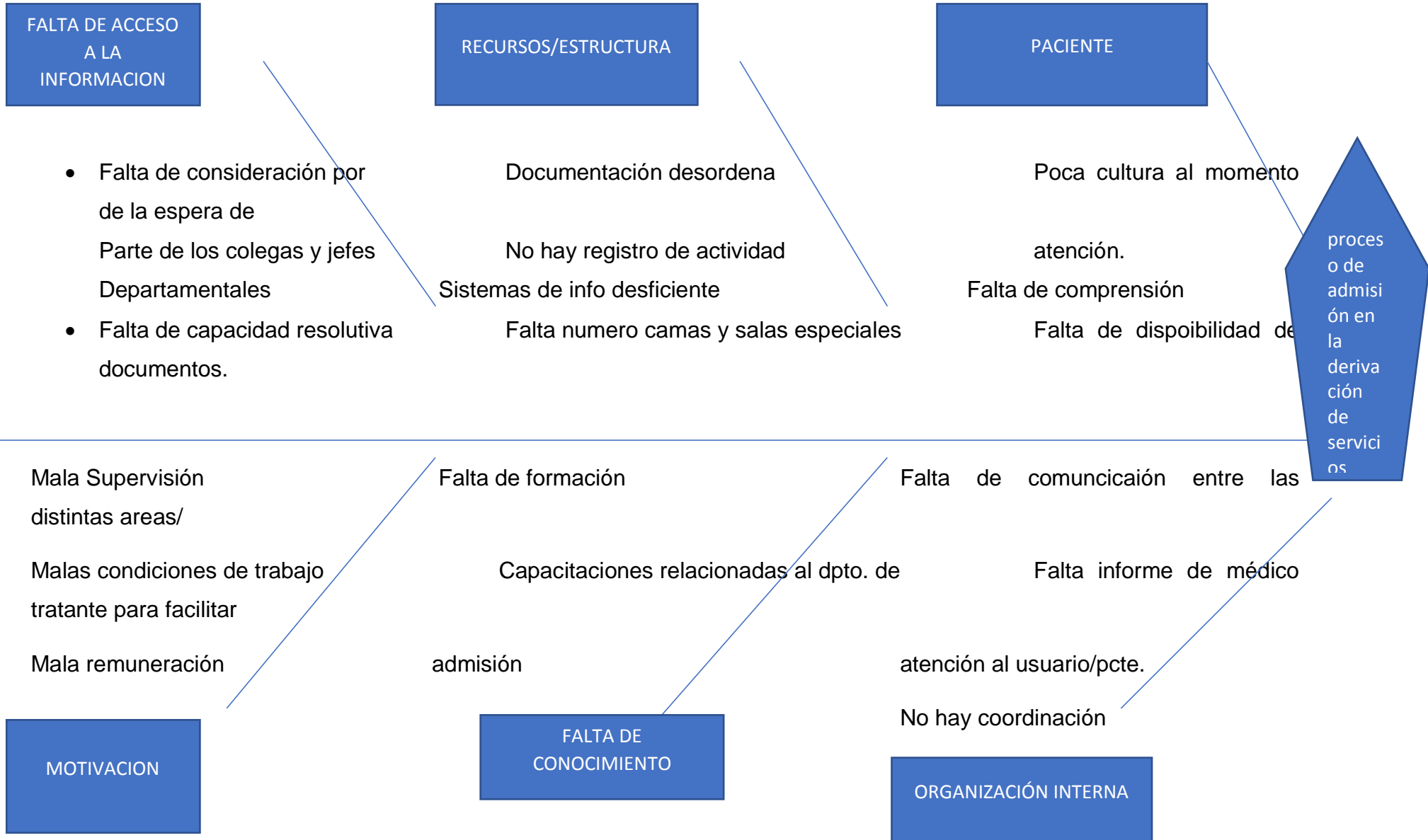
- No se cuenta con la tecnología adecuada y necesaria para los adecuados procesos.
- Bajos Recursos Económicos.
- Repeticieón en las funciones administrativas.
- Creación de puestos innecesarios.
- Infraestructura inadecuada.
- Falta de Implementación de Equipos Médicos
- Bajos incentivos a los colaboradores.

- Falta de manuales de procedimientos a nivel general.

AMENAZAS

- Riesgo de perder la ayuda del Estado.
- Riesgo al cierre del Hospital por falta de recursos.
- Activación de Sindicato de Trabajadores
- Competencia ante los Hospitales privados con mejor infraestructura.

Anexo # 3 ESPINA DE ISHIKAWA



ANEXO # 4 ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL MÉDICO

Nombre del entrevistado:

Pregunta 1.

¿Qué debe hacer el médico de guardia cuando un paciente llega a emergencia antes de ser admitido?

Pregunto 2.

¿Considera que hay suficiente personal médico en emergencia para cubrir la atención de los pacientes que ingresan?

Pregunta 3

¿El personal médico de emergencia recibe inducción sobre el proceso que se debe seguir para atender a los pacientes que llegan al Hospital León Becerra?

Pregunta 4

¿En promedio cuánto tarda su atención a cada paciente?

Preguntas 5

¿Considera que se debería realizar una inducción para el proceso de atención al paciente?

Pregunta 6

¿Cómo considera que es la atención al usuario en el proceso de admisión y derivación del paciente?

Pregunta 7

¿Qué sucede si el paciente tiene que ser derivado o no amerita la atención, cuál sería el proceso que se debe seguir?

Pregunta 8

¿Dentro del proceso de derivación de pacientes, en que interactúa con el departamento de admisión si es que el paciente debe de ser hospitalizado?

Pregunta 9

¿Cómo cree que se pueda mejorar el proceso actual para la derivación de pacientes a Servicios hospitalarios?

Pregunta 10

¿Por qué cree que el equipo humano de apoyo que tiene el área de emergencia es importante para la derivación de los servicios hospitalarios?

ANEXO# 5 ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE ADMISION

Nombre Encuestado: Katherine Chávez

Cargo: Admisionista

Tiempo en el cargo: 5 años

Realizado por: Karina Plúas

Instrucciones: Leer las preguntas, contestarlas SI o NO.

1.- ¿Sabe usted que es el proceso para el registro de pacientes?

SI

NO

2.- ¿Existen capacitaciones para poder seguir de manera adecuada los procesos?

SI

NO

3.- ¿Sabe usted si es que el Hospital León Becerra ha implementado nuevos procesos?

SI

NO

4.- ¿De acuerdo a su criterio el Hospital León Becerra cuenta con los alineamientos o procesos oportunos para la derivación del paciente?

SI

NO

5.- ¿Considera usted que el Hospital León Becerra debe aplicar un plan de mejora para mejorar la derivación del paciente?

SI

NO

6.- ¿Conoce usted todos los pasos a seguir en el registro y derivación del paciente?

SI

NO

7.- ¿Considera usted que en el caso de existir capacitación en los procesos, mejoran la calidad de atención al paciente?

SI

NO

8.- ¿Se presentan informes diarios de la derivación del paciente?

SI

NO

9.- ¿Existe una persona encargada de verificar que los procesos se cumplan?

SI

NO

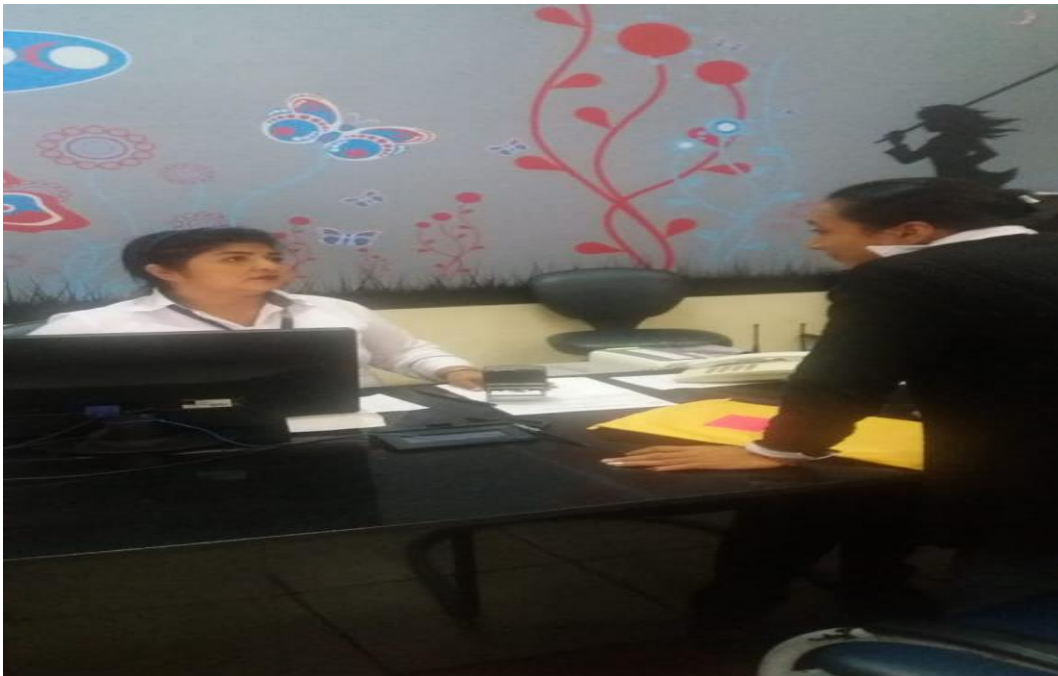
10.- ¿Cómo colaborador te gustaría que exista un proceso establecido para el registro y derivación de pacientes?

ANEXO # 6 FUNCIONES DEL PERSONAL DE ADMISION

HOSPITAL LEON BECERRA		
	REQUERIMIENTO DE PERSONAL	
Fecha:	25/01/2018	
Departamento:	Admisión	
Cargo:	OFICINISTA	
Vacante <input checked="" type="checkbox"/>	Reemplazo <input type="checkbox"/>	Detalle: Requerimiento
Perfil del Cargo:		
Nivel Académico:		
Bachiller <input checked="" type="checkbox"/>	Superior <input type="checkbox"/>	Otros <input type="checkbox"/> Especialización: _____
Experiencia:		
<input type="text" value="2"/> Años		
Conocimiento, Habilidades y Destrezas:		
Habilidades en word, excel y sistema de registro		
Buena presencia, Destreza en servicio al cliente.		
Funciones Principales a Desempeñar:		
1.- Identificación y Registro de los datos del paciente		
2.- Informar al paciente ambulatorio o acompañante sobre trámites administrativos que debe realizar.		
3.- Informar al paciente ambulatorio o acompañante sobre los servicios ofrecidos y modo de la prestación.		
4.- Admisión al paciente ambulatorio.		
5.- Gestión de camas: ocupadas, libres, inutilizadas, etc.		
6.- Gestión de Ingresos: urgentes y programados.		
7.- Gestión de las Altas.		
8.- Gestión de los traslados: intrahospitalarios y extrahospitalarios.		
9.- Actualización del fichero índice de pacientes.		
10.- Recogida y traslado de la información pertinente para la prefacturación.		
_____ Jefe del Departamento	_____ Jefe de Talento Humano	_____ Presidente

ANEXO# 6 FOTOS





**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **Propuesta de mejora en el proceso de admisiones para la derivación de pacientes en la adquisición de servicios hospitalarios en el "Hospital León Becerra de Guayaquil"**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNOLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:



Karina Cecilia Plúas Cayetano

Tutora:



PhD. Beatriz Rodríguez Herkt

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Neelma Delgado Alvarado

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCIT



[Handwritten Signature]

Firma