



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADEMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA**

TEMA:

**PROPUESTA DE MANUAL DE PROCESO Y PROCEDIMIENTOS
PARA EL SERVICIO QUE BRINDA EL ÁREA DE CAJA DEL
HOSPITAL “DR. ALFREDO” DE GUAYAQUIL.**

AUTORA: MANJARRES GUILLÉN DAISY TERESA DE JESÚS

TUTORA: PhD. ROXANA CHIQUITO CHILÁN

Guayaquil, Ecuador

2017

DEDICATORIA

Esta tesis es dedicado a Dios que me bendice cada día con sabiduría, fuerza y siempre con una sonrisa ante los obstáculos, a mis padres que me brindaron su apoyo incondicional y me han guiado por el buen camino con motivación, consejos no dejaron que desmayaré para cumplir con mi meta de culminar mis estudios superiores.

Manjarres Guillén Daisy Teresa de Jesús

AGRADECIMIENTO

Agradezco a todo el personal del Instituto Tecnológico Bolivariano, profesores, bibliotecario, secretaria, coordinación académica, conserjes y compañeros que estuvieron en esta etapa de aprendizaje dejando una gran vivencia ,al curso ASO 25 -26 un gran grupo de trabajo siempre unidos cada uno apporto con sus conocimientos.

A la PhD. Roxana Chiquito Chilán mi tutora de tesis que supo guiarme en todo el proceso de investigación para el logro de mi objetivo.

Manjarres Guillén Daisy Teresa de Jesús



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutora del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de manual de proceso y procedimientos para el servicio que brinda el área de caja del hospital “DR. ALFREDO” de Guayaquil”** y problema de investigación: **¿Qué incidencia tiene el proceso actual de registro de caja/admisión en la satisfacción del cliente en el Hospital” Dr. ALFREDO “en el periodo 2017?, presentado por Manjarres Guillén Daisy Teresa de Jesús**, como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

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

Egresada:

Manjarres Guillén Daisy Teresa de Jesús

Tutora:

PhD. Roxana Chiquito Chilán

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Daisy Teresa De Jesús Manjarres Guillén en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Propuesta de manual de proceso y procedimientos para el servicio que brinda el área de caja del hospital “DR. ALFREDO” de Guayaquil**, de la modalidad de Semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnóloga 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 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*.

Daisy Teresa de Jesús Manjarres Guillén

Nombre y Apellidos del Autor
No. de cedula: 0919787713

Firma



Factura: 002-003-000042699



20170901030D02326



DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20170901030D02326

Ante mí, NOTARIO(A) JESSICA ALICIA RODRIGUEZ ENDARA de la NOTARIA TRIGÉSIMA, comparece(n) MANJARRES GUILLEN DAISY TERESA DE JESUS portador(a) de CÉDULA 0919787713 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(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, 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 23 DE NOVIEMBRE DEL 2017, (13:01).

Daisy Manjarres S.
MANJARRES GUILLEN DAISY TERESA DE JESUS
CÉDULA: 0919787713

Jessica Rodríguez
NOTARIO(A) JESSICA ALICIA RODRIGUEZ ENDARA
NOTARIA TRIGÉSIMA DEL CANTÓN GUAYAQUIL





CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 0019787713

Nombres del ciudadano: MANJARRES GUILLEN DAISY TERESA DE JESUS

Condición del cedulao: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAGUIL/CARBO /CONCEPCION/

Fecha de nacimiento: 23 DE OCTUBRE DE 1979

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: MANJARRES ECHINA ELOY

Nombres de la madre: GUILLEN CEDEÑO TERESA

Fecha de expedición: 18 DE SEPTIEMBRE DE 2014

Información certificada a la fecha: 23 DE NOVIEMBRE DE 2017

Emissor: ANDRES AUGUSTO CHAVEZ QUINTANA - GUAYAS-GUAYAGUIL-Nº 30 - GUAYAS - GUAYAGUIL



Nº de certificado: 175-072-05647



175-072-05647

Ing. Jorge Trija Fuentes
Director General de Registro Civil, Identificación y Catastración
Documento firmado electrónicamente



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

Urkund Analysis Result

Analysed Document: DAISY TERESA DE JESUS MANJARRES GUILLENdocx
(D32586428)
Submitted: 11/18/2017 1:45:00 AM
Submitted By: daitere@hotmail.com
Significance: 2 %

Sources included in the report:

PROPUESTA PARA MEJORAR EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA QUE BRINDA EL
HOSPITAL "MARIELL" ..docx (D20999302)
<http://hospitalalfredopaulson.med.ec/especialidades>

Instances where selected sources appear:

9



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS**

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

TEMA:

Propuesta de manual de proceso y procedimientos para el servicio que brinda el área de caja del hospital "DR. ALFREDO" de Guayaquil.

Autor: Manjarres Guillén Daisy Teresa de Jesús

Tutora: PhD. Roxana Chiquito Chilán

Resumen

El trabajo de investigación que se realizó, como es la proponer un manual de proceso y procedimiento de caja/admisión en Hospital Dr. ALFREDO, en el periodo 2017 , basándonos en los objetivos de fundamentar teóricamente paso a paso el proceso y diagnosticar las falencias en la atención que brinda el personal de caja , mediante la investigación descriptiva , explicativa , correlacional y las herramienta de ayuda como la observación, el diagrama de causas y efecto, el foda , las encuestas y el buzón de quejas y sugerencia , fueron claves para la verificación y análisis e identificar cuáles son las causas que nos afecta en la prestación del servicio en caja , como es una de sus incidencias del 80% de sugerencia: El tiempo de espera , en el transcurso de la investigación se realizaron estrategias para brindar mejor servicio y satisfacción del cliente, siendo una herramienta de gran importancia en el servicio y protocolo a seguir, bajo el amparo del sistema de calidad que no ayudara a implementar gestionar y controlar el entorno del cliente interno y externo obteniendo beneficios para el Hospital Dr. ALFREDO .

Manual de
proceso

Procedimiento

Área de caja



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS**

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

TEMA:

Propuesta de manual de proceso y procedimientos para el servicio que brinda el área de caja del hospital "DR. ALFREDO" de Guayaquil

Autor: Manjarres Guillén Daisy Teresa de Jesús

Tutora: PhD. Roxana Chiquito Chilán

Abstract

The research work that was carried out, such as proposing a manual of process and procedure of cash / admission in Hospital Dr. ALFREDO, in the period 2017, based on the objectives of theoretically substantiating the process step by step and diagnosing the shortcomings in the attention provided by the cashier staff, through descriptive, explanatory, correlational research and the aid tools such as observation, the cause and effect diagram, the foda, the surveys and the complaints and suggestion box, were key to the verification and analysis and identify what are the causes that affect us in the provision of the service in cash, as is one of its incidences of 80% of suggestion: The waiting time, in the course of the investigation strategies were performed to provide better service and customer satisfaction, being a tool of great importance in the service and protocol to be followed under the protection of the quality system d that it will not help to implement, manage and control the environment of the internal and external client obtaining benefits for Dr. ALFREDO Hospital.

Process
manual

Process

Box area

INDICE GENERAL

Contenido	Páginas
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de aceptación del tutor	iv
Resumen	xi
Abstract.....	xii
Índice general	xiii
Índice de figuras	xv
Índice de cuadros.....	xv

CAPITULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación de conflicto.....	2
Delimitación del problema	3
Formulación del problema	3
Objetivos de la investigación	4
Objetivo general:	4
Objetivos específicos:.....	4
Justificación e importancia.....	4

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes históricos.....	7
Antecedentes referenciales	11
Fundamentación legal	28
Variables de la investigación	31
Variables dependientes:	33
Definiciones conceptuales	34

CAPITULO III

METODOLOGÍA

Presentación de la empresa	36
Diseño de la investigación	42
Tipo de investigación.....	42
Técnicas y herramientas de la investigación	43
Procedimientos de la investigación	45

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Analisis e interpretación de resultados	56
Plan de mejoras.....	59
Propuesta de manual de proceso y procedimientos para el servicio que brinda el área de caja del hospital “DR. ALFREDO” de Guayaquil.	62
Conclusiones	83

Recomendaciones.....	84
Bibliografía.....	85
Anexos.....	87

ÍNDICE DE FIGURAS

Títulos	Páginas
Figura 1. Gestión de proceso.....	10
Figura 2. Característica del proceso	14
Figura 3. Símbolos para diagrama de procesos	15
Figura 4. Atributos del servicio.....	19
Figura 5. Cualidades del servicio	20
Figura 6 . Modelo ASCI de satisfacción al cliente	26
Figura 7. Mapa de Procesos actual	33
Figura 8. Estructura Organizativa del Hospital dr. ALFREDO.....	38
Figura 9. Flujo de proceso actual de caja	41
Figura 10 .Diagrama de Causa y Efecto	46
Figura 11. Gráfico de Pareto.....	54
Figura 12. Sistema de turnero.....	60

ÍNDICE DE CUADROS

Títulos	Páginas
CUADRO 1: Matriz FODA del área de caja (Fortaleza y Oportunidades) 47	47
CUADRO 2: Matriz FODA del área de caja (Debilidades y Amenaza)	47
CUADRO 3: Tabulación de Quejas y Sugerencias.....	53
CUADRO 4: Horario de almuerzo de cajeras	59

CAPITULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

El servicio al cliente no es una decisión optativa sino un elemento imprescindible para la existencia de la empresa y constituye el centro de interés fundamental y la clave de éxito o fracaso (Paz ,2005, p.3)

En el contexto global el Ecuador está marcando historia con la creación de centros hospitalario en la Red Pública, dicho proceso de cambio exige que cada organización privada o pública brinde atención de calidad con eficacia.

El Ecuador según el Instituto Nacional de Estadística y Censo(INEC) al 2015 cuenta con 4.081 establecimientos hospitalarios privados y públicos los cuales brindan servicio humanísticos , integrales los mismos que establecen un vínculo con el cliente interno y externo canalizando las expectativas , necesidades y deseos que brinda el establecimiento.

Las instituciones privada deben ir alineada con los procedimientos administrativos estos son los más importante en la venta de un servicio se basan en sistemas de gestión de calidad buscando la satisfacción y fidelidad del cliente marcando su posicionamiento, los clientes llegan buscando un mejor servicio con alto estándar de calidad es lamentable que se presentan una serie de insatisfacción por falta de conocimiento de procesos, procedimientos y actividades a seguir.

Es importante que los filtros de atención sean, direccionados y otorgados correctamente realizando seguimientos continuos en cada uno de los procesos para detectar errores ,analizar la situación y realizar cambios de

mejora en los procesos y procedimientos de servicios caso contrario se obtendrá reclamos y quejas por desconocimiento de los servicios y procedimientos a seguir.

El hospital "DR. ALFREDO" es una institución de salud de tercer nivel con infraestructura hospitalaria y equipo médico de última tecnología, atención médica especializada que brinda servicios a la mujer y familia ecuatoriana con alto estándares de calidad con calidez.

"La satisfacción del cliente es importante siendo este un elemento de vital importancia, que da confiabilidad, credibilidad y prestigio tanto al centro hospitalario como del personal que labora en dicha institución" (Mayorga, 2016).

En la atención que se brinda se debe identificar las necesidades del consumidor pasando por la planeación, investigación, diseño, elaboración de procesos que son de vital importancia para la retroalimentación en la atención para cubrir las expectativas del cliente, que percibe la calidad esperada.

Los procesos nos ayudan a establecer, desplegar, implementar, gestionar y controlar el entorno de la atención que brindan las empresa, ejemplo: los cajeros por los servicios solicitados y otorgados.

Situación de conflicto

El Ecuador está fortaleciendo el Sistema Nacional de Salud uno de sus objetivos es mejorar la atención hospitalaria con servicios de calidad y eficiencia en Hospitales públicos o privados, mercados en la búsqueda de la satisfacción del cliente los procesos, procedimientos y actividades que realiza el área de caja del Hospital "Dr. ALFREDO" son de gran importancia siendo la fuente de resección de ingresos de la misma por la venta de servicios solicitados y otorgados que ofrece la institución de las diferentes especialidades para su correcta aplicación se debe de seguir las directrices establecidas no en forma empírica , esto provoca

insatisfacción ,quejas ya que los procesos no cumplen con el alineamiento requerido por los usuarios.

El incremento de pacientes hace que de un tiempo a la fecha exista novedades de insatisfacción en la atención de servicio al cliente en el área caja, sobre todo aquellos que asisten para ser atendidos en los diferentes servicios que brindan la institución o pagos por solicitud de exámenes de diagnóstico, copias de historias clínicas, nacido vivo y certificados hospitalarios.

El planteamiento de la situación, problemática nos ayudara a conocer comprender y determinar las necesidades del cliente.

Actualmente muchas de las inconformidades de los pacientes se producen por:

- ✓ Demora en la atención de los servicios.
- ✓ Falta de información y direccionamiento de parte de la asistente de coordinación de servicio al usuario.

Formulación del problema

¿Qué incidencia tiene el proceso actual de registro de caja/admisión en la satisfacción del cliente en el Hospital” Dr. ALFREDO “en el periodo 2017?

Delimitación del problema

- **País :** Ecuador
- **Provincia.** Guayas
- **Cantón :** Guayaquil
- **Campo:** Administración
- **Aspectos:** Manual de procesos
- **Área:** Caja/Admisión
- **Periodo:** 2017

VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

Variables Independientes: Procesos de registro de caja/admisión

Variables Dependientes: Satisfacción del cliente.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General:

Proponer un manual de proceso y procedimiento de caja/admisión en Hospital Dr. ALFREDO, en el periodo 2017.

Objetivos Específicos:

- Fundamentar teóricamente la gestión para el proceso de caja/admisión.
- Diagnosticar la situación actual relacionada con el proceso de caja/admisión y su incidencia en la satisfacción del cliente.
- Proponer un manual al proceso y procedimientos de los cajeros el Hospital "Dr. ALFRDO".

JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Este trabajo de investigación es conveniente porque propone un manual para establecer los procedimientos la cual permitirá dotar una herramienta de información a los cajeros admisionistas en los diferentes turnos rotativos y áreas del departamento de caja sobre los servicios hospitalarios DR. Alfredo, además contar con los procesos, procedimientos, protocolo y políticas internas establecidos para evitar transacciones erróneas e insatisfacción que nos con lleven a perdida para el cajero y la institución ya que es indispensable conocer las falencias del proceso para así tomar las medidas correctivas y mejorar el servicio que se brinda.

La propuesta del manual de procedimiento de caja contribuirá con el ciclo del servicio y sus tributos de calidad y actitud del entorno por la prestación de servicios de salud integral a la mujer y familia del Ecuador.

Con la certeza de que el crecimiento del Hospital Dr. ALFREDO se construye con base y compromiso de cada uno de sus colaboradores llevando al buen funcionamiento con eficacia en la atención al usuario ya que nos permite analizar el servicio que se brinda. El departamento de caja siguiendo el procedimiento y las actividades en la gestión de cobros de servicios de salud solicitados por los usuarios tiene gran importancia del enfoque administrativo ya que la investigación nos ayudara a detectar las falencias del servicio actual.

El proyecto de investigación tiene relevancia social con el cual se identificara las variables de las diferentes situaciones que se pueden presentar afectando a su funcionamiento con claridad y tiempo oportuno, ayudando y mejorando el entorno del usuario y cajeros ofreciendo servicios de salud con alto estándar de calidad.

La información receptada por el cajero es documentada en un orden cronológico define controles para la gestión de cobros de productos, servicios ambulatorios, procedimientos y consultas especializadas de mediana y alta complejidad, para llevar las estadísticas solicitadas por el Sistema Nacional de Salud (SNS). Preocupa anticiparse a sus expectativas de mejorar cada vez más, atreves del enfoque de calidad de los servicios que ofrece, es importante aclarar que los procesos son propios de la disposición de la actitud del servicio de la institución.

La constante mejora de los procedimientos, de la acción de detectar, estudiar y elegir ayudara a incluir medidas adecuadas y documentada del fortalecimiento del servicio solicitado por el cliente de forma integral con procesos definidos y estandarizados al personal del área de caja ante la sociedad garantizando la confianza y lealtad de nuestros usuarios con

categoría de tercer nivel en atención en sus 21 especialidades siendo uno de los hospitales referente en la salud de la mujer .

La supervisión de los procedimientos nos ayudara a mejorar las relaciones con el cliente interno y cliente externo, disminuirá el tiempo de espera se realza la actitud del servicio se obtendrá un cambio en el control y el buen direccionamiento de los usuarios que nos dará una pauta en la mejora del servicio cada día e implementar nuevas estrategias para las necesidades del usuario, como es trato digno, recibir atención e información adecuada.

El trabajo de investigación tiene utilidad metodológica bajo el amparo del sistema de calidad que nos ayudara a identificar, definir, interrelacionar, optimizar y mejorar el desempeño global del área de caja y su entorno donde se obtendrá:

- Beneficios con servicios que satisfagan los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios.
- Proveer oportunidades para aumentar la satisfacción del cliente.
- La capacidad de demostrar la conformidad de los servicios recibidos en tiempo y espacio con los requisitos de gestión.

Ya que esta fortalecido con herramientas que servirán como base en el área de caja del hospital Dr. Alfredo para dar seguimiento a los problemas que se observan, además los procedimientos son una guía para los actuales y futuros cajeros en los diferentes turnos en cuanto al servicio al cliente , se obtendra como resultado clientes satisfechos la mejor publicidad que puede tener una empresa prestadora de servicios hospitalarios donde encuentro un trato digno, oportuno.y servirá como referencia a otras investigaciones.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes históricos

“El servicio al cliente está determinado por la filosofía, las actitudes, y los comportamiento de los empleados de la empresa”

Ingrid Terán Barrios

La globalización económica, la tecnología, los cambios climáticos la mezcla de razas, géneros ha ido evolucionado muy constantemente exigiendo a la administración empresariales, corporativas e industriales mejor calidad de productos y servicios, los consumidores han cambiado las relaciones entre prestador servicios y compradores de servicios.

Los procesos desde, Adam Smith en 1776 han evolucionado, las administraciones en las empresas de ser cerradas han pasado a ser abiertas, en las universidades se enseñaba la normalización una forma de medir la eficiencia, como control.

El concepto de calidad a tenido grandes transformaciones desde hace mucho tiempo lo que se busca es la satisfacción del cliente, con distintas formas de control administrativo a benefició del cliente final.

Existiendo en la cultura de calidad dos estilos:

- El control de calidad total (Total Quality Control TQC), que cumple con aspectos de la calidad del producto, costo beneficios, beneficio social y el consumidor, esta práctica inicia en los años 20 en inspección del proceso de producto o servicio, esta forma de calidad es inaceptable, esperara hasta el final de la producción para evaluar.

- Calidad integral o control de la calidad a través de toda la empresa (Company Wide Quality Control CWQC), este estilo tiene adicional la agilidad, habilidades de las personas.

El periodo de desarrollo de estos modelos desde los años 1920 a 1980 siglo xx ha evolucionado en la actualidad.

En consideración a que el consumidor es el más importante y quien determina la calidad en un producto o servicio, se define como prioridad el “Oír al Consumidor “(QFD Quality Funtion Deployment), porque es quien determina qué necesidad tiene y a continuación evaluara que satisfecho esta (Agudelo, 2014)

Actualmente en toda empresa u organización es muy común escuchar constantemente, las frases “Nuestro Sistema de Gestión de Calidad “, “El Sistema de Gestión de Calidad de xxx”, la ISO tiene mucho beneficios si se mantiene con compromiso y liderazgo.

Según Agudelo (2014) Europea para la Gestión de la Calidad (E.F.Q.M.) que otorga el Premio Europeo a la Calidad, orientado por la visión de ayudar a crear organizaciones europeas fuertes que practiquen los principios de la calidad total en sus procesos de negocios y en sus relaciones con sus empleados, clientes, accionistas y comunidades donde operan, o por el Malcolm Baldrige National Quality Award, (pp. 15-17)

Esto ha llevado a que las empresas diseñen nuevas estrategias para la lograr la fidelidad de los consumidores dando un valor agregado a cada uno de sus productos o servicios para llegar a los objetivos de las empresas con las variables en la satisfacción al cliente ya que el cliente es la razón de ser de la empresa.

Es por ello que debe estar en una constante capacitación en lo que respecta a calidad de servicios: El cliente es la razón de ser de la empresa, hay que buscar la el mejoramiento de los procesos de los servicios que se ofrecen enriqueciendo el ambiente de trabajo.

Etimológicamente la palabra servicio viene del latín **servus** – siervo- , su origen fue Bético, esto se refiere a que los guerreros ganadores dejaban algunos vencidos para hacer oficios humildes en las ciudades conquistadas, hoy en día tiene otra concepción muy diferente ya que servicio es lo que se otorga para obtener riquezas, bienestar colectivo producción y utilidades.

La implementación de un sistema de gestión de calidad según las normas ISO 9001 se considera una acción estratégica para aumentar los beneficios, mejorar la producción, ser más efectivos y construir una base firme y adecuada para que la organización sea competitiva y sostenible en un entorno cambiante.

Uno de los conceptos importantes de las ISO 9001 es la satisfacción del cliente, muchos de los procesos que son necesario para cumplir con los requisitos de la norma van orientados a mejorar la satisfacción del cliente, ya que permite controlar todos los procesos detalladamente y gestionar adecuadamente toda la organización evitando gastos incensarios, errores altamente costoso, y ahorrando tiempo para la realización del producto o servicio.

Para el cliente:

- Recibir servicios oportunos, eficientes y de calidad
- Ahorra esfuerzos y dinero al no tener que repetir pasos y documentación.

Para los colaboradores:

Ayuda a optimizar y estandarizar la forma de trabajo, reduciendo el desperdicio.

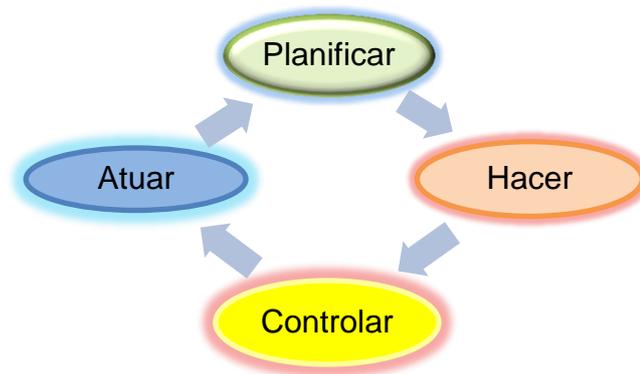
- Ayuda a reducir el esfuerzo tanto físico como mental.
- Mejora el nivel de comunicación
- Aumenta el grado de satisfacción
- Mejora el clima laboral

- Incrementa el crecimiento relacionado con sus actividades (Junta de Beneficencia de Guayaquil, 2016)

La gestión de proceso denominado círculo de Deming es la concepción para dinamizar la gerencia cotidianamente los procesos disciplinados llevan a los objetivos esperados, PHVA: Planear, Hacer, Verificar y actuar permite:

- Eliminar las causas fundamentales de los problemas
- Garantiza la correcta gestión.
- Eliminar reproceso
- Permite alcanzar los proyectos determinados por la empresa.

Figura 1. Gestión de proceso



Fuente: Círculo de Deming Agudelo (2012)

En Ecuador la salud es una prioridad está orientada por el “Plan Nacional del Buen Vivir”, marcando historia en la creación de centros hospitalarios en la Red Pública como son Hospitales IESS, ISSFA, ISSPOL, MSP, para el ejercicio de esta rectoría ha sido necesario el fortalecimiento institucional dicho proceso de cambio envuelve a cada organización de salud pública y complementara con las instituciones privada , siendo el fin de brindar servicios con atención eficaz , oportuna calidad siguiendo los proceso y actividades en las instituciones prestadoras de servicios de salud (Miguel & Corral , 2014)por el cual el

Hospital Dr. Alfredo hace seguimiento y cambios oportunos a su procedimientos para la satisfacción al cliente.

Antecedentes Referenciales

Los procesos, procedimientos y actividades permiten mejorar la atención y satisfacción de los clientes /usuarios, esto beneficia tanto a la empresa como al cliente por un excelente servicio con estándares de calidad y calidez que necesita una retroalimentación de constancia a las necesidades de los pacientes.

Definiciones de proceso

Según Hamilton(2009)"Cuando hablamos de definición del proceso nos referimos a la estructura básica que debe existir para identificar la interrelación y delimitación de los proceso, y como una entrada para la optimización de los mismos" (p.36)

"Conjunto de actividades secuenciales o paralelas que ejecuta un productor, sobre un insumo, le agrega valor a éste y suministra un producto o servicio para un cliente externo o interno "(Agudelo 2012, p. 29)

Según Mallar (2010)"Al establecer un riguroso diseño de cada proceso, el rendimiento aumenta porque no se malgastan recursos ni tiempo en esfuerzos inútiles. La gestión por procesos también aporta beneficios mediante la alineación para alcanzar un objetivo común orientado al cliente" (p.20)

En el proceso intervine tres personas: el proveedor, el productor y el cliente están ligados para obtener un beneficio común, estos tendrá elementos de entrada que generaran las actividades de evolución enfocados a lograr un propósito.

Un proceso debe tener bien establecidas y reconocidas las características:

Objetivo: Propósito que se pretende abarcar.

Responsable: Persona alineada a observar y mantener el proceso bajo revisión y concede los recursos necesarios para lograr los objetivos.

Alcance: Identifica los límites del proceso su inicio con una necesidad y finaliza con una solución.

Insumos: Es la información ineludible para la transformación y retroalimentación que permitirá hacer mejoras en el proceso.

Producto: Es lo que la empresa entrega a los clientes internos o externos, bienes tangibles o intangibles como son los servicios la información interactuada servirá para la medición de los resultados.

Recursos: Son todos los elementos disponibles necesarios para la venta de un producto o servicio: el recurso humano, los medios logísticos, tecnológicos, la infraestructura.

Duración: La medición del tiempo de entrega del bien o servicio es importante su inicio y final esto se lo conoce como ciclo del proceso.

Capacidad: Lo que el proceso puede entregar en el tiempo establecidos.

Propósito de los procesos: Los procesos deben especificar las necesidades y expectativas de los clientes, para su satisfacción buscando permanentemente ser eficaz y eficiente.

Eficacia: Es otorgar lo que se espera con la calidad requerida, es importante conocer las necesidades y expectativas de los clientes para satisfacer con estándares de eficacia la eficiencia es medible creando indicadores.

Eficiencia: Lograr que la productividad sea favorable o que se consiga el máximo resultado con el uso adecuado y determinado insumo o de recursos:

La fusión de estas dos como son la eficacia y eficiencia partes del proceso son importante tendremos clientes satisfecho con recursos necesarios

logrando beneficios equitativos En circunstancia de que las empresas inviertan una cantidad innecesaria en recursos para lograr la eficiencia donde los procesos deben reestructurarse.

Clasificación de mapas de procesos: Se clasifican dependiendo del impacto, alcance o aporte: Macroprocesos, proceso, actividades y tareas.

En la realización de un proceso todo debe documentarse, es definir ampliamente las responsabilidades, el lugar, momento, y forma como debe ejecutarse cualquier actividad, pero en un sentido más amplio estos procesos sirven como base para el funcionamiento diario en la empresa.

Caracterización de los procesos

Cada dueño de su proceso debe elaborar la secuencia de las actividades planificadas por las personas involucradas en el área de trabajo, con diagramas de flujos, formatos, instructivos y registros de acuerdo a la institución con las características propias.

Formatos: Son documentos, fichas donde se registra información y datos de soporte del proceso.

Instructivos: Documento o folleto que contiene instrucciones paso a paso de la actividad para un fin dentro del proceso.

Registro: Son documentos que supone evidencia de la realización de una determinada actividad o de los resultados obtenidos con sus respectivas emisión, revisiones, aprobación, tiempo de elaboración.

Diagrama de Flujo: Es una representación gráfica, permite identificar aspectos principales de una manera rápida y simple de cada paso del proceso, es representado por un símbolo diferente que contiene una breve descripción de la etapa y actividades. Los símbolos gráficos del flujo

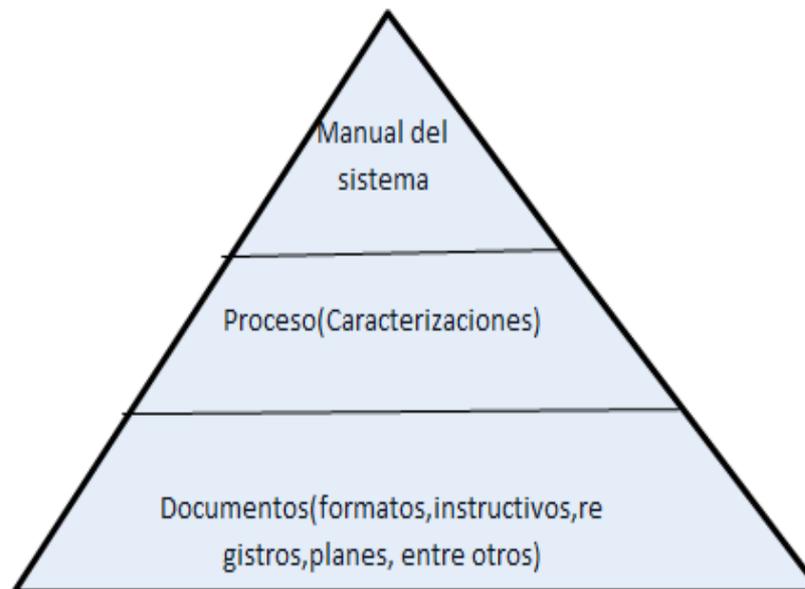
del proceso están unidos entre sí con flechas que indican la dirección a seguir del flujo del proceso.

Diagrama enriquecido: Permite simplificar con figuras representativa de la actividad identificadas ambientando en una forma clara, exclusiva la idea de la secuencia del proceso.

Diagrama de cadena de valor: Este tipo de diagrama representa en forma secuencial o interacción desagregando niveles primario o secundario en su diagramación se utiliza rectángulo o flecha ancha.

Diagrama estándar: Es la forma más sencilla y permite observar la sucesión de las actividades del principio al final se ilustran de acuerdo al significado del símbolo , y se escriben con un verbo en infinitivo, ar, er , ir y un sustantivo que es el objeto de la acción .

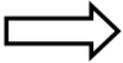
Figura 2. Característica del proceso



Fuente: Agudelo (2012)

Elaborado por: La autora de la Investigación

Figura 3. Símbolos para diagrama de procesos

Símbolo	Significado	Ilustración
	Operación, Actividad	Describir en forma concisa la acción y actividades.
	Decisión	Anotar la pregunta sobre la que se decidirá.
	Transporte	Indicar el proceso o actividad al cual se traslada.
	Documento Impreso	Anotar el nombre del documento que se genera.
	Inicio, Fin	Indica el inicio o fin de un proceso
	Conector	Indica traslado del proceso, numerar.
	Almacenamiento o archivo.	Anotar el nombre o lugar del archivo.
	Demora, Espera	Anotar que espera.
	Inspección ,Control	Indicar qué se revisa.
	Sentido del Flujo	Siempre se debe indicar el sentido.
	Remisión Electrónica de Datos	Indica a donde va.

Fuente: Agudelo (2012)

Elaborado por: La autora de la Investigación

Manual.- Instrumento administrativo que contiene en forma implícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas de la empresa con el fin de dotar como referencia en auditorías internas, externas o por pedido de un cliente, cumpliendo con normas de estándares de calidad y herramienta básica del colaborador o futuro colaborador.

Los manuales son una de las herramientas administrativa que permite a cualquier empresa formalizar su sistema de trabajo, sustentado en proceso sirve para transmitir conocimiento documentado a sus colaboradores en un área, departamento, gerencia u organización.

Contenido de los manuales de políticas y procedimientos.

Todo manual debe llevar: Portada, índice, objetivo, alcance, definiciones, políticas, responsabilidades, procedimientos, actividades, formatos y formularios, diagrama, anexos, Historial del documento (elaboración y revisión, aprobación)

Las políticas

“Las políticas son fundamentales para la correcta administración y gerencia de una empresa se define como “guías generales de la acción gerencial para lograr la estrategia son establecidas por la alta dirección” (Saraguro, 2014, p. 19)

Las políticas tiene razón de ser cuando contribuyen directamente en las actividades y procesos de la organización, las políticas mantienen las empresas ordenas, deben ser diseñadas, elaboradas para facilitar que las cosa se hagan con base y correctamente una política mal desarrollada provocan desorden y pueden paralizar una empresa.

Las políticas sirven para simplificar las burocracias, conflictos, y los retrocesos en la actividad de la empresa, toda empresa debe documentar sus políticas, alinearlas a la toma de decisiones.

Como se refuerzan las políticas y procedimientos.

- Las políticas muestran la dirección de la empresa, indica que hacer.
- Los procedimientos indican paso a paso como realizarlo y formalizan la implementación de las políticas (Alvares , 2006, p. 37)

Servicios: “Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo” (Uribe , 2013, p. 98)

No existen criterios únicos en la clasificación del servicio:

1) Por su naturaleza son: Se basan en tangible e intangibles, Servicio de Salud, Servicio de Financiamiento, Servicio profesionales, Servicios de Hostelería, viajes y turismo, Servicio Relacionados con el deporte, el arte, Servicio de distribución, Servicio de educación e investigación, Servicios de telecomunicaciones, Servicios personales de reparaciones y mantenimiento.

2) Por el sector de actividad:

- Servicio de distribución, que permiten poner en contacto a los productores como los consumidores. Se trata de servicios de transporte, comercio y comunicaciones.
- Servicio de producción, que se suministra a las empresas o a los consumidores, como servicios bancarios, de seguros, inmobiliarios, ingeniería y arquitectura, jurídicos, etc.
- Servicios sociales, se prestan de forma colectiva en la atención médica, educación, comunicación.
- Servicios personales, cuyos destinatarios son las personas físicas: asesoramiento, servicio doméstico, lavandería, peluquería, reparaciones, etc.

3) Por su función:

- Servicio de gestión y dirección empresarial, como auditoria o consultoría en general, servicios jurídicos o de inspección contable, etc.
- Servicios de producción, como reparaciones, mantenimiento, ingeniería y servicios técnicos en general.

- Servicios de información y comunicación, que pueden ser informáticos, como proceso de datos, asesorías informáticas o diseño de programas, bases de datos, correos electrónicos.
- Servicios de investigación o estudio contratados para desarrollar productos, proyectos urbanísticos, o investigación de personas.
- Servicios de personal, destinados a seleccionar y formar al factor trabajo en la empresa.
- Servicios de ventas, como investigaciones de mercado, desarrollo de compañía de comunicación, de marketing directo, ferias y exposiciones, diseño gráfico, etc.
- Servicios operativos, como limpieza, vigilancia o seguridad.

4) Por el comportamiento del consumidor:

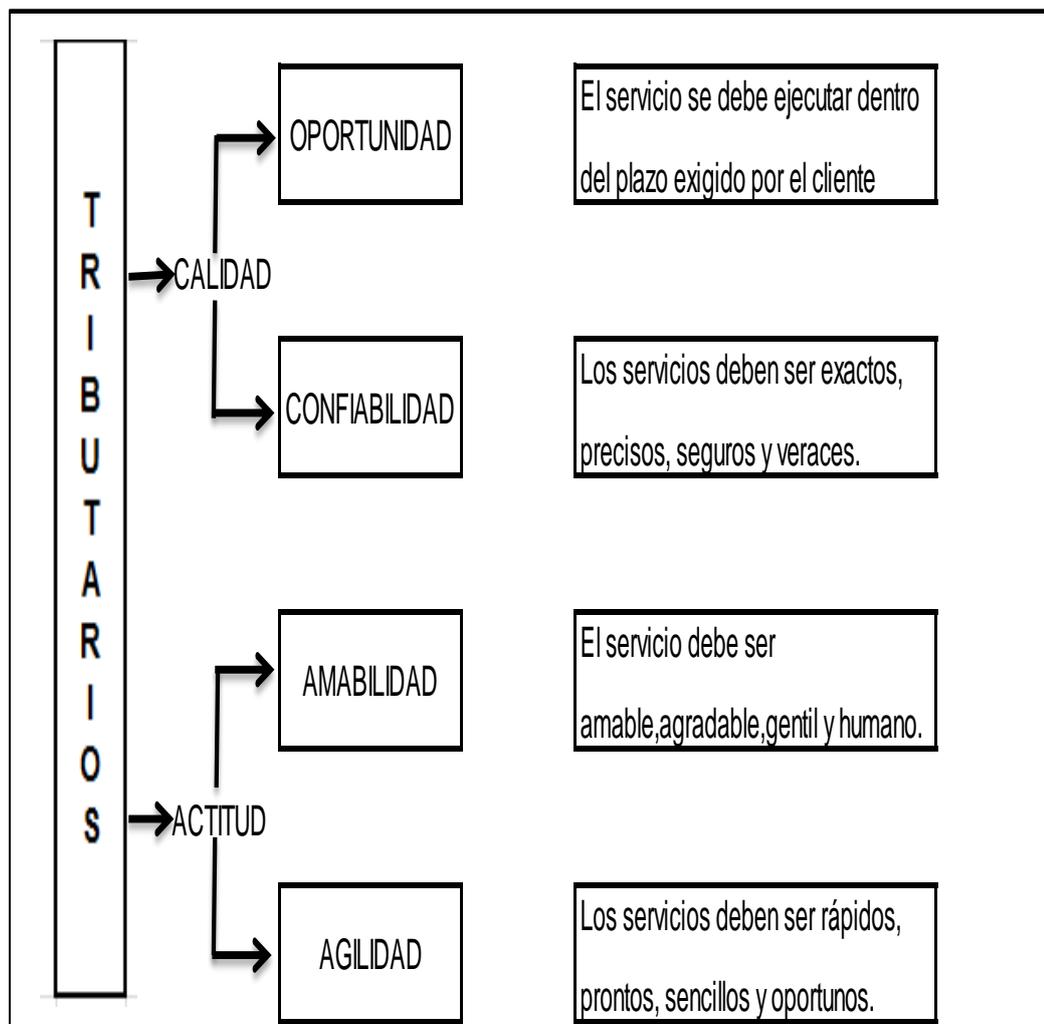
- Servicios de conveniencia: Son productos cuya adquisición se realiza frecuentemente, por costumbre, transporte aéreo, solicitar un taxi.
- Servicios de compra: Los compradores según sus experiencias se basan en su decisión estos pueden ser adquisición de chequera, compra de ticket de viajes.
- Servicios de especialidades: Los consumidores prestan su mayor atención en trayectoria y la credibilidad del servicio como son, los abogados, médicos, auditores.
- Servicios especiales: Son aquellos que por su delicadeza los consumidores se trasladan al lugar para recibirlos, centros de diagnóstico, centros estéticos.
- Servicios no buscados: son aquellos que no se desean adquirir, seguro de incendio, seguros de autos.

5) Según quien los gestiona: Servicios públicos o servicios privados.

Esta investigación se detalla que el servicio está en todo los sectores y es cotidiano o diario, el cliente tiene la elección para satisfacer sus necesidades, enfocándose en el sector de salud la atención privada es de preferencia ya que el cliente necesita una atención eficaz y con calidad donde interviene la parte económica vs atención (Grande, 2005, p. 33)

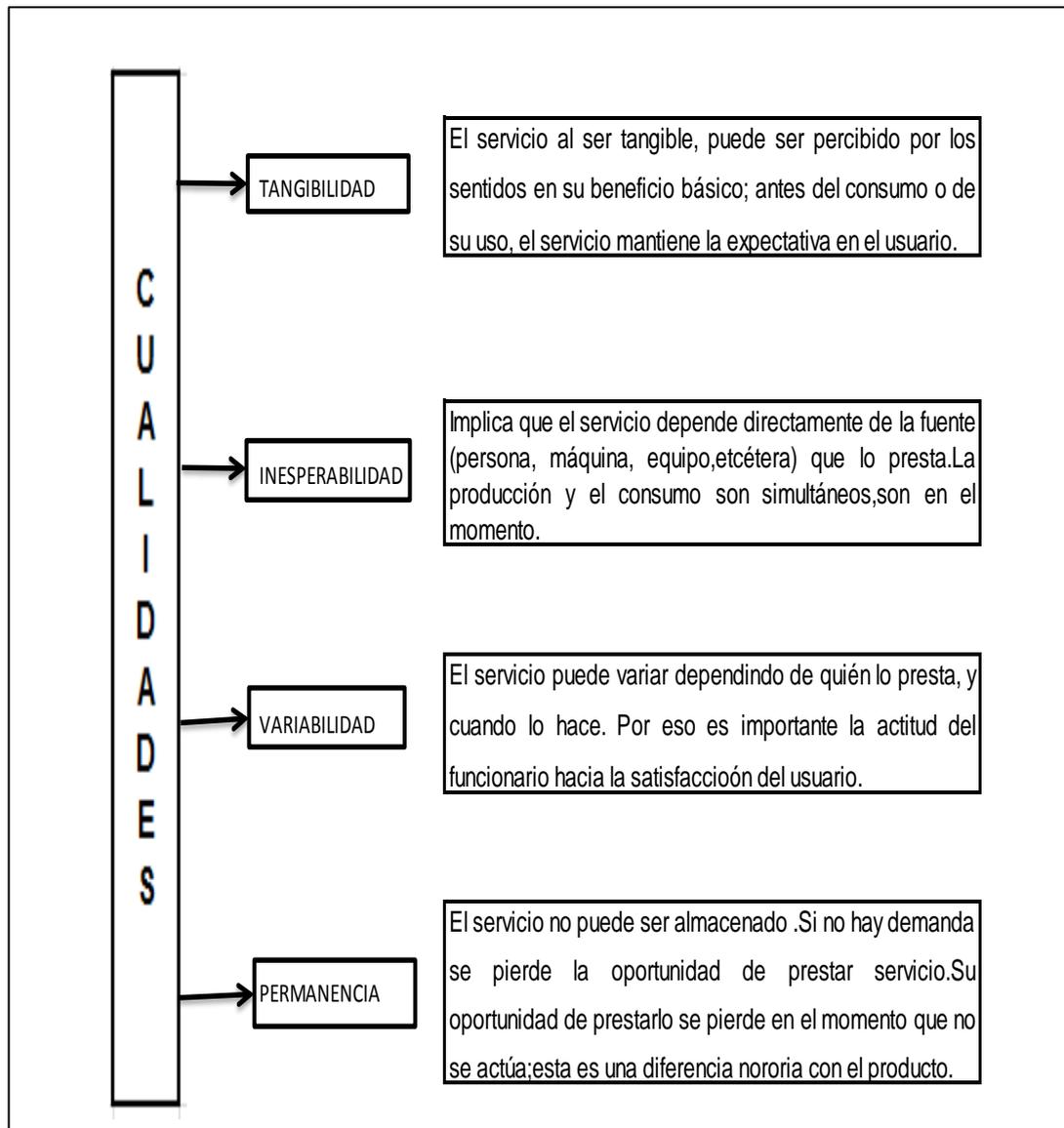
En las administraciones actuales los clientes estudian el servicio sus tributos y cualidades, escogen el que satisfaga sus necesidades cubiertas a cambio de bien económico el cual debe ser receptado con actitud, empatía y honestidad.

Figura 4. Atributos del servicio



Fuente: Prieto (2010)

Figura 5. Cualidades del servicio



Fuente: Herrera (2005)

Las 4c del servicio del mercado de servicio.

En la administración el servicio es la razón de ser de las empresas donde las 4C, del servicio enmarca el futuro tanto a corto como largo plazo, las empresas pueden tener los mejores productos, instalaciones adecuadas, los mejores precios en su entorno e inclusive ser muy buenos en su rama de productos o servicios, pero si estos no cumplen con las necesidades o estándares de atención al cliente, muy poco es el tiempo que tendrán en el mercado.

El cliente, tiene necesidades de la comunicación, la comodidad, el costo hacen referencia en la satisfacción del cliente.

El cliente.- El cliente es toda aquella persona que confía y espera que con profesionalismo y disposición le resuelvan sus necesidades, el cliente se merece un trato cordial, con empatía y actitud de servicio.

La comunicación.-Es forma como la empresa transmite la información confiable veraz y oportuna. Permite conocer las necesidades de los clientes.

La comodidad.-Se refiere a lo que ofrecemos al cliente para su satisfacción: Centros de atención agradables, suficiente puntos de atención o ventas, personal capacitado.

Costos.- Es lo que se invierte en la producción de un producto o servicio y debe estar al alcance del bolsillo de los clientes, hacer sentir que es justo dentro de mercado.

La pregunta que toda empresa que ofrece bienes o servicios debe hacerse constantemente es ¿**Quién es el cliente?**

- Es la persona más importante en cualquier negocio.
- Es parte básica del negocio
- No depende de nosotros. Nosotros dependemos de él.

Definiciones de cliente/ usuario

Según Escudero(2015)”define al cliente como la persona física o jurídica que realiza la compra de un producto, servicio o idea a cambio de dinero” (p.8)

En otra definición para Varo (1994) cliente lleva aparejados el acto de pagar y la capacidad de elección. Un cliente es alguien que elige y compra algo (p. 12)

Usuario Escudero (2015) es la persona que disfruta habitualmente de un servicio o del empleo de un producto. (p.8)

Según Varo (1994) el usuario es quien recibe el beneficio pretendido del producto, sea o no el comprador del mismo (p. 12)

El cliente que es la fuente de riquezas es llamado en instancia como: usuario, paciente, afiliado, etcétera. “es toda persona que busca productos y/o servicios para satisfacer totalmente sus necesidades, expectativas, deseos, apetencias “(Prieto, 2006)

Necesidades básicas de los clientes:

La necesidad es carencia de algo, todas las personas tenemos necesidad estas pueden: Necesidad ser comprendido, de comodidad, de sentirse importante, de ser bien recibido.

Necesidad de ser comprendido: Cuando se elige un servicio la expectativa es ser escuchado, la atención con empatía.

Necesidades de comodidad: Los clientes/usuarios necesitan estar de forma adecuada donde esperar, tener seguridad, comodidad física.

Necesidad de sentirse importante: Las personas que están al servicio del cliente deben tener un trato amable de cordialidad y respeto, los clientes tienden a tener el ego muy alto, se debe hacer que el cliente se sienta especial.

Necesidad de sentirse bien recibido: Toda empresa debe hacer uso de un protocolo de servicio la bienvenida cordial, la parte importante en el servicio al cliente.

El cliente es la razón de ser de las empresa se entiende que es la persona que paga por recibir un servicio es por eso que las empresa dirigen sus políticas, proceso, procedimientos, actividades a la satisfacción y expectativas de los clientes.

Tipos de clientes

Cliente interno: Es la persona o grupos de personas que son de la empresa; ejecutivo, comercial, operario, teniendo conocimiento de los protocolos, políticas, valores y procedimientos, mediante capacitación permanente de la actividad a la que se dedica la empresa e interactúa con las diferentes áreas o departamentos, entregando resultados de desempeño de trabajos solicitados, los únicos responsables de enriquecer el ambiente del trabajo, son la representación en la empresa ante el cliente externo .

Cliente externo: Es la persona ajena a la empresa y solicita satisfacer una necesidad real o creada, se depende del cliente externo en mantenerse una empresa siendo la fuente de ingresos, ganancias y fidelidad, siempre y cuando la empresa brinde un servicio con precios justos, eficiente y estándar de calidad.

Los clientes según su personalidad son: agresivo, colaborador, charlatán, dominante, erudito, especialista, hostil, preguntón, sabelotodo, testarudo, mudo, tímido según (Prieto, 2010)

Basado en el criterio Daniel Goleman la inteligencia emocional, ante los diferentes tipos de personalidad del cliente debe establecer la destreza prácticas basadas en los cinco elementos compositivos: la conciencia de uno mismo, la motivación, el autocontrol, la empatía y la capacidad de relación, donde mostramos nuestra inteligencia intelectual y emocional ante el buen servicio al cliente.

Conciencia de uno mismo: Es reconocer las propias emociones y sus efectos, fortalezas y debilidades, valoración de nuestras capacidades.

La motivación: Nos guía y facilita llegar a nuestros objetivos con optimismo, persistencia.

El autocontrol: Asumir con responsabilidad nuestro estado emocional, los impulsos, deseos que note el cliente.

Empatía: Es ponerse en lugar de otra persona, tener la capacidad de escuchar los sentimientos, reconocer las necesidades y puntos de vista de las demás.

Habilidades Sociales: Nos permite tener influencia, persuasión, comunicación, trabajo en equipo, ser colaborativo, trabajar en consecución para conseguir metas en común, grupales y colectivas (Goleman, 2010)

Importancia de la satisfacción al cliente.

Prieto (2014) es muy importante la satisfacción del cliente ya que la competencia es creciente, agresiva, y los clientes son la presa más codiciada, a su vez ellos han comenzado a reconocer que tienen un gran poder y lo expresan al elegir o abandonar un servicio.

Según Chuma (2015), "Se consigue la satisfacción del cliente cuando los productos y servicios cumplen o Exceden las expectativas de los clientes. El enfoque de los clientes no es simplemente un problema de calidad sino buena práctica de los negocios".

Elementos que conforman la satisfacción del cliente.

Está conformada por tres elementos, la satisfacción del cliente directamente relacionada con los conceptos de calidad del servicio, de expectativas y de percepción. Esta relación está definida por el modelo ASCI (American Customer Satisfaction Index).

1.-Valor percibido

Es cuando el cliente ha satisfecho su necesidad del producto o servicio adquirido.

- Se establece desde el punto de vista del cliente, no de la empresa.
- Se fundamenta en resultados adquiridos del producto o servicio.
- Depende de la percepción del cliente.

2.- Las expectativas

Son creencias relacionadas con la asistencia del servicio, referencia de lo expuesto por la empresa que inducen a la adquisición de producto o servicio estas deben ser reales dentro de lo que la empresa puede ofrecer.

- Ofrecimiento que hace la empresa
- Experiencia de compra de prestación de servicio o producto anteriormente.
 - Opiniones de amistades, familiares, recomendaciones publicitarias.

3.- Niveles de satisfacción

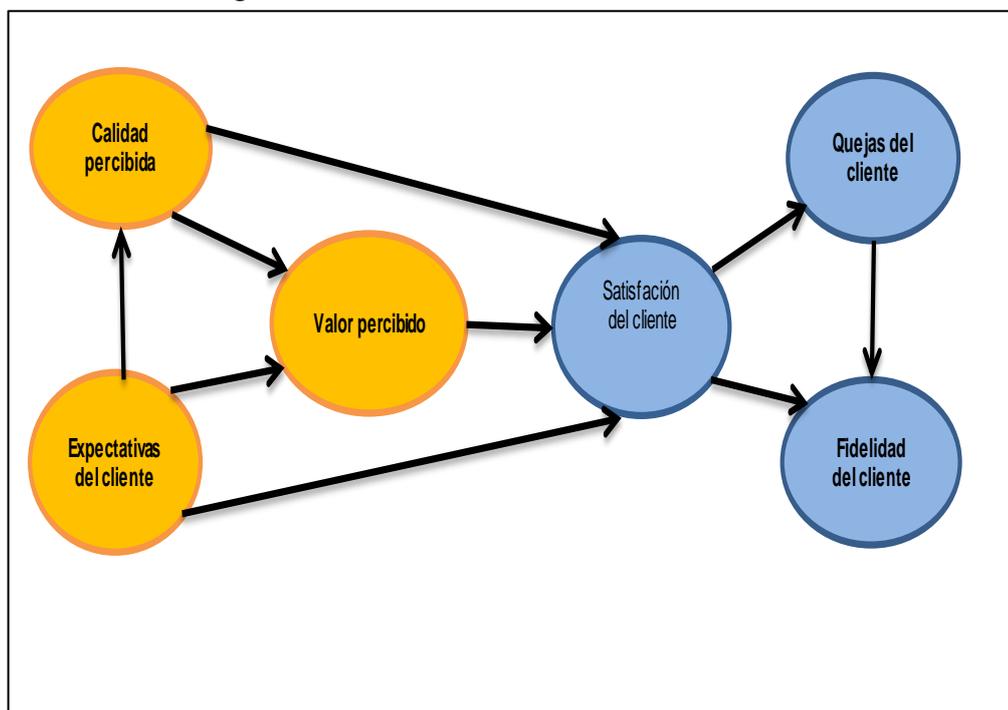
Los clientes después de la adquisición de un producto o servicio experimentan los siguientes niveles de satisfacción:

- **Insatisfacción:** Se produce cuando un producto o servicio no cumplió con las expectativas esperadas.
- **Satisfacción:** Se produce cuando el cliente percibe del producto o servicio lo ofrecido por la empresa
- **Complacencia:** Cuando el producto o servicio excedió las expectativas del cliente.

Importancia de la satisfacción del cliente

Es fundamental e imprescindible la fidelización y optimización del esfuerzo por parte del negocio y el equipo de trabajo saber cuán satisfecho están los clientes por el producto o servicio brindado, nos ayudara a evaluar si estamos con alto estándar de servicio o bajo resultados de satisfacción dependiendo de ello se mejorara continuamente los productos o servicios, procesos, procedimientos y actividades para lograr los objetivos de la empresa. (Uribe , 2014)

Figura: 6 Modelo ASCI de satisfacción al cliente



Elaborado por: La autora de la Investigación

Métodos para medir la satisfacción

La medición de la satisfacción de los clientes de las buenas relaciones interpersonales contribuye a la eficacia de la atención brindada por la venta de un producto o servicio por parte de sus colaboradores (trabajadores), fijando la confianza y credibilidad, son los valores agregados en la atención estos métodos pueden ser indirecto o directos

Método indirecto: Están al alcance de los clientes.

- **Sistema de quejas y sugerencias**

Esta es una herramienta muy importante para evaluar los aspectos del servicio donde está fallando y crear estrategias de cómo retener a un cliente insatisfecho, esta información es recolectada de los buzones, semanal, quincenal o mensual, sirviendo en la mejora y complementar las necesidades del cliente/usuario en beneficio de la empresa, son formatos establecidos por la misma empresa debe contener los datos de quien la realiza también se da mediante correos electrónicos.

Las sugerencias: Son ideas proporcionadas desde el punto de vista de los clientes, son constructivas se realiza seguimiento y se debe dar una respuesta a la sugerencia.

Las quejas: Son alertas y facilitan a los administradores, jefes, coordinadores detectar fallas en los procedimientos de atención estas pueden ser por error, desconocimiento de los procesos, procedimientos y actividades, se las debe atender con precisión e inmediato.

Métodos directos: Este método se lo realiza directamente con el cliente.

- **Grupos de trabajo:** La empresa realiza una reunión con un grupo reducido de clientes donde se les preguntara aspectos concretos sobre el producto o servicio que ofrecen con preguntas abiertas esta información es de gran importancia para la medición de la satisfacción al cliente.
- **Entrevista individual:** Este se basa mediante cuestionario cortos a clientes de la empresa consiste en un listado de preguntas sobre las características del servicio recibido.

Toda empresa debe tener un departamento responsable, encargado de la asistencia del servicio, realizar seguimientos de las sugerencias, quejas y revisar que se cumplan las políticas, el proceso, procedimientos y actividades realizar los cambios a media de la evolución de la empresa para medir los estándares de calidad, todo esto no indicara :

- Índice de satisfacción del cliente
- Tiempos de esperas
- Estrategias en plan de acción

En cuanto mejoramiento, actualización y reestructurar los procedimientos, actividades y protocolo se lo realizara a través de levantamiento de información mediante la observación, entrevista actividad documentada.

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La Constitución de la República del Ecuador, decreto Legislativo, Registro Oficial 449 de 20 de octubre del 2008, en su última modificación del 21 de diciembre del 2015 en estado vigente dice:

Art.362 La atención de Salud como servicio Público se prestara a las entidades estatales, privadas, autónomas, comunitarias y aquellas que ejerzan las medicinas ancestrales alternativas y complementarias, Los de Salud serán seguros de calidad y calidez, y garantizaran el consentimiento informado, el acceso a la información y la confiabilidad de la información de los pacientes.

El control de la prestación de servicios de salud debe ser un proceso dinámico tratado con oportunidad, calidad y calidez, estableciendo normas y procedimientos administrativos con el fin de cumplir en las leyes vigentes.

Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud.

En el Capítulo I Art.3: Objetivo: El sistema Nacional de Salud cumplirá con los siguientes objetivos:

1. Garantizar el acceso equitativo y universal de atención integral, a través del funcionamiento de una red de servicios de gestión desconcentrada y descentralizada.

Art. 4: Principios de Sistema Nacional de salud, se regirá por los siguientes principios.

1. Equidad: Garantizar a toda la población el acceso o servicio de calidad, de acuerdo a sus necesidades, eliminando las disparidades evitables e injustas como las concernientes al género y a lo generacional.
2. Calidad: Buscar la efectividad de las acciones, la atención con calidez y la satisfacción de los usuarios.

3. Eficiencia: Optimizar el rendimiento de los recursos disponibles en una forma social y epidemiológica adecuada.

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor el Honorable Congreso Nacional considero en el capítulo V. Responsabilidades y Obligaciones del Proveedor

Art. 17: Obligaciones del Proveedor: Es obligación de todo proveedor, entregar al consumidor información veraz, suficiente, clara completa y oportuna de los bienes o servicios de tal modo que este pueda realizar una elección adecuada y razonable.

Art. 21: Facturas: El proveedor está obligado a entregar al consumidor, factura que documente el negocio realizando, de conformidad con las disposiciones que en esta materia establece el ordenamiento jurídico tributario.

En caso de que al momento de efectuarse la transacción, no se entregue el bien o se preste el servicio deberá extenderse un comprobante adicional firmado por las partes, en el que constara el lugar, y la fecha e l que se lo hará y la consecuencia del incumplimiento del retardo.

En concordancia a lo previsto en los inciso anteriores, en el caso de prestación de servicios, el comprobante adicional deberá detallar además los componentes y materiales y de la mano de obra; así como los términos en que el proveedor se obliga, e los casos en el que el uso práctico lo permita.

Ministerio de Salud publica

Instructivo 001-2012.Tiene como finalidad establecer el cumplimiento de las leyes vigentes en el marco de la salud tanto en la red pública, como en la red privada (complementaria).

Coordinación de pagos y tarifas.

Lo pagos por las atenciones prestadas a los usuarios, se cancelaran según el tarifario de prestaciones para el Sistema Nacional de Salud, en planillas individuales de los gastos correspondiente a cada paciente con sus respectivas firmas y documentos habientes.

- Las facturas con alteraciones no serán sujetas a pago.
- Los pagos se reconocerán solamente mediante de la auditoria médica.

Las empresas que ofrecen bienes o servicios están obligadas a establecer los precios e informar de manera oportuna a sus clientes el costo de los servicio con anticipación al uso de ellos en forma desglosada, clara y precisa.

Reglamento Interno de trabajo Hospital DR. ALFREDO

Deberes y obligaciones de los trabajadores.

Art. 19: Son deberes y obligaciones de los trabajadores

b) Ejecutar las labores con integridad, honestidad, cuidado, esmero y prontitud necesarios.

g) Cumplirlos Reglamentos, funciones, normas, actividades y rutinas de cada Dependencia, para el bien de los Trabajadores y los usuarios.

Capítulo VI De las Prohibiciones a los Trabajadores

Art.21: Está prohibido al trabajador.

h) Solicitar o aceptar retribuciones del usuario, tales como dinero, regalos, dadivas, donaciones, etcétera, por concepto de privilegios o preferencias en los servicios que se presten.

Acuerdo Ministerial No. 108 del 26 de septiembre del 2016

Esta norma técnica establece las pautas para la atención Al nacimiento que constituye a garantizar la calidad, calidez, continuidad, pertinencia e

integridad a la madre y al recién nacido. (ESAMYN) Establecimiento Amigo de la Madre y del niño.

Variables de la investigación

Independientes: Procesos de registro de caja/admisión

Los procesos en la actualidad son la base operativa de las empresas fortalecen inicialmente el crecimiento, los procesos dan soluciones y mejoras en las actividades diarias, refuerzan la razón de ser la institución.

Los procesos en forma secuencial nos ayudan a detectar, describir, ejecutar, analizar y diseñar nuevas estrategias para el servicio adecuado de los clientes/usuarios.

El hospital "Dr. ALFREDO" en la gestión por procesos, procedimientos, protocolo y actividades de los cajeros aplica estrategias con soportes a las operaciones diarias de la razón de ser de la institución siendo el eje del hospital el servicio de salud que brinda con calidad y calidad.

Clasificación de los procesos en el hospital "Dr. ALFREDO": estratégicos, operativos y de apoyo.

Estratégicos: Procesos destinados a definir y controlar las metas de la empresa, sus políticas estas son dirigidos por la alta dirección y en conjunto de sus coordinaciones respectivas.

- Proceso de caja: Son las actividades diarias que realizan con responsabilidad, honestidad ejecutando cobros de servicio, agentamientos, devoluciones, soportadas a las políticas de hospital para atender y solucionar los requerimientos de las pacientes/usuarios en los servicios que requeridos.

De apoyo: El hospital Dr. Alfredo ha definido procesos para soporte de las realizaciones en la consecución de la satisfacción del cliente con acciones de las políticas de la institución para el buen rendimiento de los procesos con apoyo como son:

- Servicios Asistenciales: Enfermería, Terapia Respiratoria, Laboratorio Clínico, Patología, Banco de Sangre, Farmacia,
- Servicios Administrativos: Administración, Mantenimiento (equipos), Infraestructura, Estadística, Sistema, Seguridad, Desarrollo Humano, Suministro, Trabajo Social.

Operativos: Procesos destinados a llevar a cabo las acciones que permiten desarrollar las políticas y estrategias definidas para la empresa para dar el servicio a, los clientes a través de todos los departamento que intervengan en la prestación del servicio.

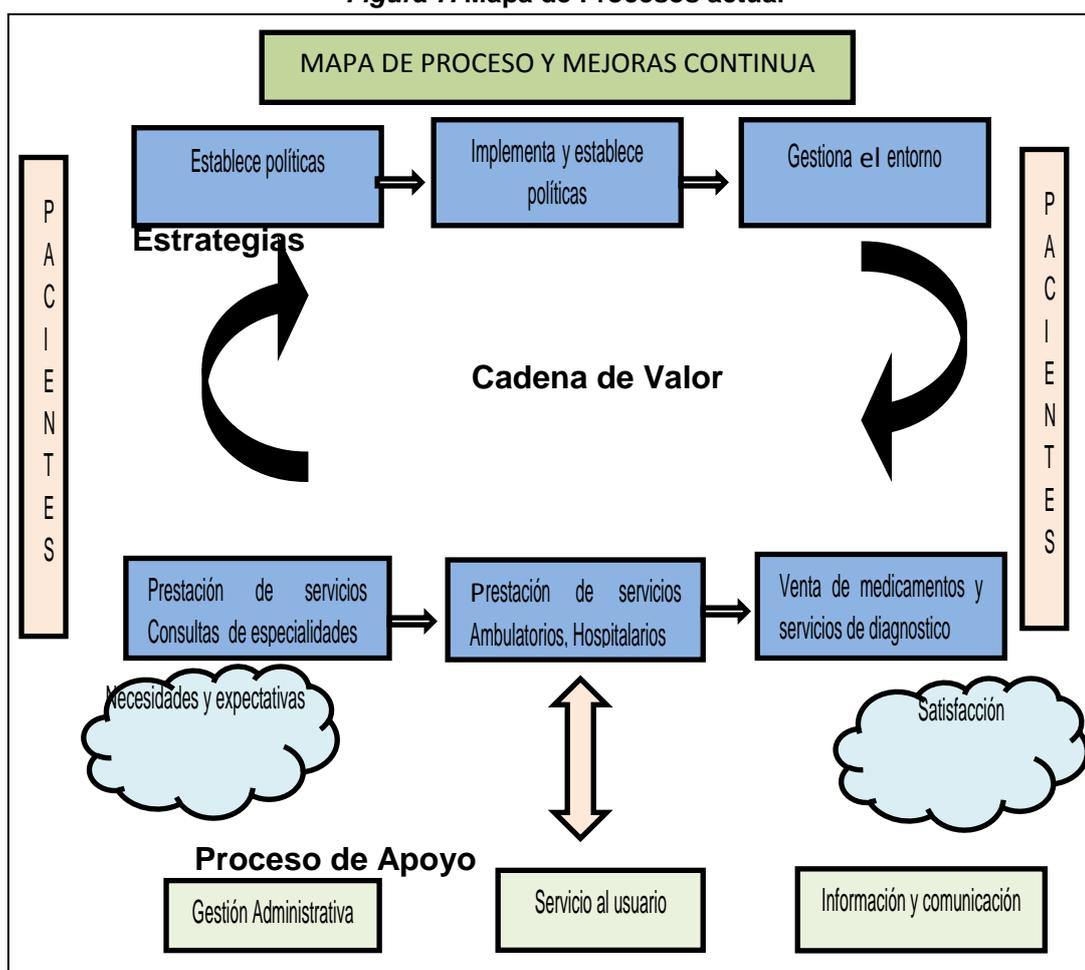
Control de Registros

Los registros se han establecido y se mantienen para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como la eficacia del sistema de gestión de calidad.

Los registros permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables para la tomo de decisiones y control del hospital.

Esta investigación tiene la finalidad de recolectar información para registrar unos correctos procesos de registro de caja/admisión y medir la satisfacción del cliente el Hospital Dr. Alfredo.

Figura 7. Mapa de Procesos actual



Elaborado por: La autora de la Investigación

Variables Dependientes: Satisfacción del cliente.

Satisfacción de los clientes.

Siendo el cliente quien expresa el grado de satisfacción, habiendo pasado por el ciclo del servicio, si este cumplió con sus expectativas será una referencia ante una cadena de clientes actuales y futuros, de lo contrario podría ser una pérdida de clientes actuales y futuros, mediante los buzones de sugerencia y quejas o encuestas se puede medir el grado de satisfacción de los clientes y mejorar el servicio, los procesos deben ir mejorando de acuerdo con las necesidades del cliente, donde en caso de no reestructurarse se podría estar perdiendo una serie de clientes y esto hará que la empresa pierda y que no nos recomienden.

Definiciones conceptuales

Proceso: Orden sistemática de acciones dirigidas al logro de un objetivo y permite responder satisfactoriamente ante el cliente.

Procedimiento: Los procedimientos son acciones u ordenamiento que tiene que realizarse de la misma forma, para obtener el mismo resultado bajo las mismas circunstancias.

Protocolo: Reglas o parámetros de formalidad que ayudara a orientar y mantener comunicación interna y externa con los correspondientes canales para garantizar una adecuada y oportuna respuesta proyectando una imagen segura, eficiente y eficaz ante los requerimientos que solicitan los clientes.

Servicio: El servicio es el conjunto de acciones, funciones ejercidas por las personas hacia otras personas con la finalidad de que estas cumplan con la satisfacción de recibirlos obteniendo una ganancia, prestigio.

Cliente: Es la persona o empresa receptora de un bien, servicio, producto o idea a cambio de dinero u otro artículo.

Usuario: Es la persona que usa ordinariamente una cosa, consumidora de información.

Admisión: Aceptación de algo, se refiere a la consecución de admitir datos o personas.

Datos Demográficos: Es el estudio de las poblaciones, de forma cualitativa, proceso que determina la información, conservación de cambio en periodos de tiempo para las estadísticas, sus datos son de importación en cualquier rama de investigación como: sexo, edad, religión, estado civil, raza, color, estudios académicos, dirección son algunos registros para soporte en la base de datos.

Historia clínica: Documento médico legal que registra todas las atenciones del paciente durante su estancia hospitalaria, incluye la

información del paciente, antecedentes, evoluciones, diagnósticos, procedimientos y tratamiento.

Quejas: Es la forma que los clientes tienen como protesta para mostrar su inconformidad por un servicio o producto que esté recibiendo.

Insatisfacción: Es cuando los clientes no se sienten a gusto con el producto o servicio adquirido sea por la atención recibida o por que el producto o servicio no cumplió con sus expectativas.

Cajera: Persona responsable de custodiar el dinero recibido por los cobros de servicios/productos, tiene por compromiso llevar el control de caja.

Nota de Crédito: Es un documento legal que se utiliza para anular facturas.

CAPITULO III

METODOLOGIA

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

El Hospital “Dr. Alfredo” inicia sus actividades el 15 de agosto del 2016, brindar atención integral a la mujer y familia en toda las etapas de su vida se preocupa por entrenar, equipar el hospital con las últimas tecnologías que la medicina moderna demanda, para mantenerlo en estado de innovación científica constante, atención de calidad y calidez.

Cuenta con equipos de última tecnología para la realización de procedimientos de alta y baja complejidad, con 18 quirófanos con sistema de flujo laminar, modernos equipos de anestesia y monitoreo, torre laparoscópica, áreas de parto, 8 salas de parto, 26 salas de parto, funciona 24/7, cuenta con banco de sangre, instalación con 326 camas para la atención integral, trabajo social, docencia.

Contamos con 21 especialidades médicas orientadas hacia la mujer: Obstetricia, Ginecología, Cirugía mínimamente invasiva (laparoscopia, histeroscopia), Cardiología, Medicina interna, Urología, Endocrinología, Mastología, Anestesiología, Patología, Genética, Nefrología, Infectología, nutrición, Medicina, cirugías general, Crítica, Colposcopia, Oncología, Neurología, Odontología, Hematología Vascular periférico (obstrucción de arterias), psicología, Gastroenterología, Cirugía plástica, Valoración de la fertilidad en la pareja.

El mismo que se encuentra entre los primeros de su categoría en recibir Certificación Internacional ISO 9001:2015 cumpliendo con estándares de internacionales de sistema de calidad y administración, lo que los ubica entre los mejores hospitales del Ecuador.

En el hospital Dr. Alfredo, se atienden aproximadamente 400 mujeres en el día en sus diferentes especialidades las áreas: cajas de

hospitalización, emergencia, consulta externa, y farmacia son el primer filtro en la institución y se presenta una serie de sugerencias y quejas de parte de los usuarios internos y externos por desconocimiento de los procesos, procedimientos, actividades, protocolos y políticas que realizan los cajeros ya que es el área donde acuden todos los usuarios para realizar las transacciones de los servicios que ofrece la institución en la cual se recepta todo tipo de sugerencia de parte de los usuarios en todos los turnos y rotaciones

Misión

“Somos un hospital que brinda servicios médicos a la mujer, con calidad y calidez, comprometidos con la seguridad del paciente y la familia”.

Visión

“Ser en 2022 un hospital referente latinoamericano en atención médica integral, con altos estándares en nivel de servicio”.

Política de calidad.

El Hospital “Dr. Alfredo” brinda atención médica integral a la mujer, contribuyendo al mejoramiento del nivel de la vida de nuestros usuarios. Contamos con personal altamente capacitado y con vocación de servicio, buscando mejorar continuamente la calidad y seguridad de los mismos.

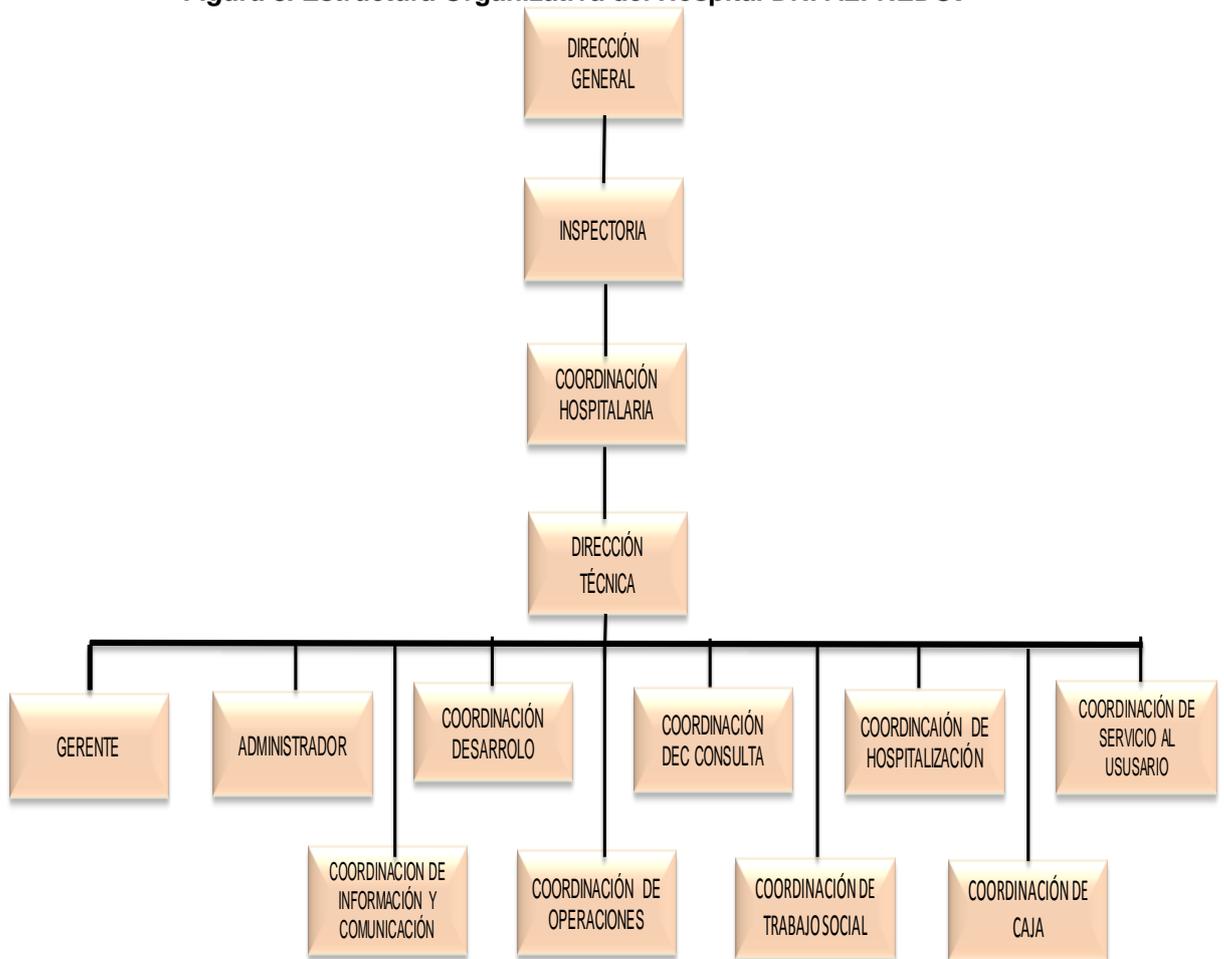
Objetivos de calidad de la Institución

- Garantizar en buen inicio a la vida, disminuir la mortalidad, morbilidad materna y neonatal a través de la atención adecuada a la gestante, el parto humanizado, y el apoyo y protección.
- EL fomento de la lactancia materna
- Disminuir el porcentaje de cesáreas en pacientes atendidas en el hospital.
- Aumentar el número de partos.
- Mejorar y fortalecer las prácticas actuales de servicios.

Estructura organizativa

El hospital Dr. Alfredo cuenta con una estructura organizativa de liderazgo al servicio ubicando en su área departamentos de coordinación para su correcta administración de servicios.

Figura 8. Estructura Organizativa del Hospital DR. ALFREDO.



Elaborado por: La autora de la investigación

DETALLE DEL PROCESO ACTUAL:

El servicio al cliente inicia desde el momento que el cliente / usuario ingresa a la institución donde refiere al guardia de seguridad el área que desea ir, cumpliendo con el primer protocolo que es el saludo y la bienvenida, el cual no se cumple provocando contantemente mal direccionamiento y enojo del paciente.

El cliente/usuario que acude por primera vez a solicitar un servicio de salud se debe dirigir al área de: caja de hospitalización, emergencia, consulta externa o banco de sangre, farmacia dependiendo de la necesidad del paciente/usuario siendo uno del primer filtro del servicio que se brindara.

El inicio de la atención en caja siguiendo con el procedimiento y actividades de los cajeros es el saludo bienvenida con gesto de amabilidad y cortesía, realizando la siguiente pregunta ¿En qué le puedo servir? Iniciando una atención con escucha activa al requerimiento del cliente/usuario, dependiendo del servicio requerido se procede a crear o renovar en el sistema informático la historia clínica con los datos demográficos de la paciente y cédula de identidad como es el procedimiento, donde se dan una serie de novedades en cuanto a dar información básica para la creación de la historia clínica de parte de los paciente/usuarios este proceso de ingreso de datos es importante al inicio de la atención y futuras atenciones a falta de estos o recibir datos erróneos puede suscitar la creación de duplicidad de historia clínica creándose dos cuentas que a futuro afectara a la empresa en sus estadísticas y al cliente/usuario en sus controles .

Por lo general tenemos diferentes tipo de carácter de los pacientes-usuarios, luego de obtener información siguiendo los procedimientos se solicita la forma de pago esta puede ser con efectivo, tarjeta de crédito, descuento por rol y cheque certificado, se presenta una serie de inconformidad por el proceso de ingreso de información en el sistema informático, el cajero debe preguntar si desea la factura a nombre del paciente o a tercer este proceso lo realizan todos los cajero.

El cajero debe dar el servicio solicitado por el cliente/usuario donde se cometen errores de facturación provocando inconformidad con el cliente, realizar los cobros, revisando documentación donde refiere el servicio e indicar al cliente el valor a cancelar y direccionar al área donde le realizaran lo requerido.

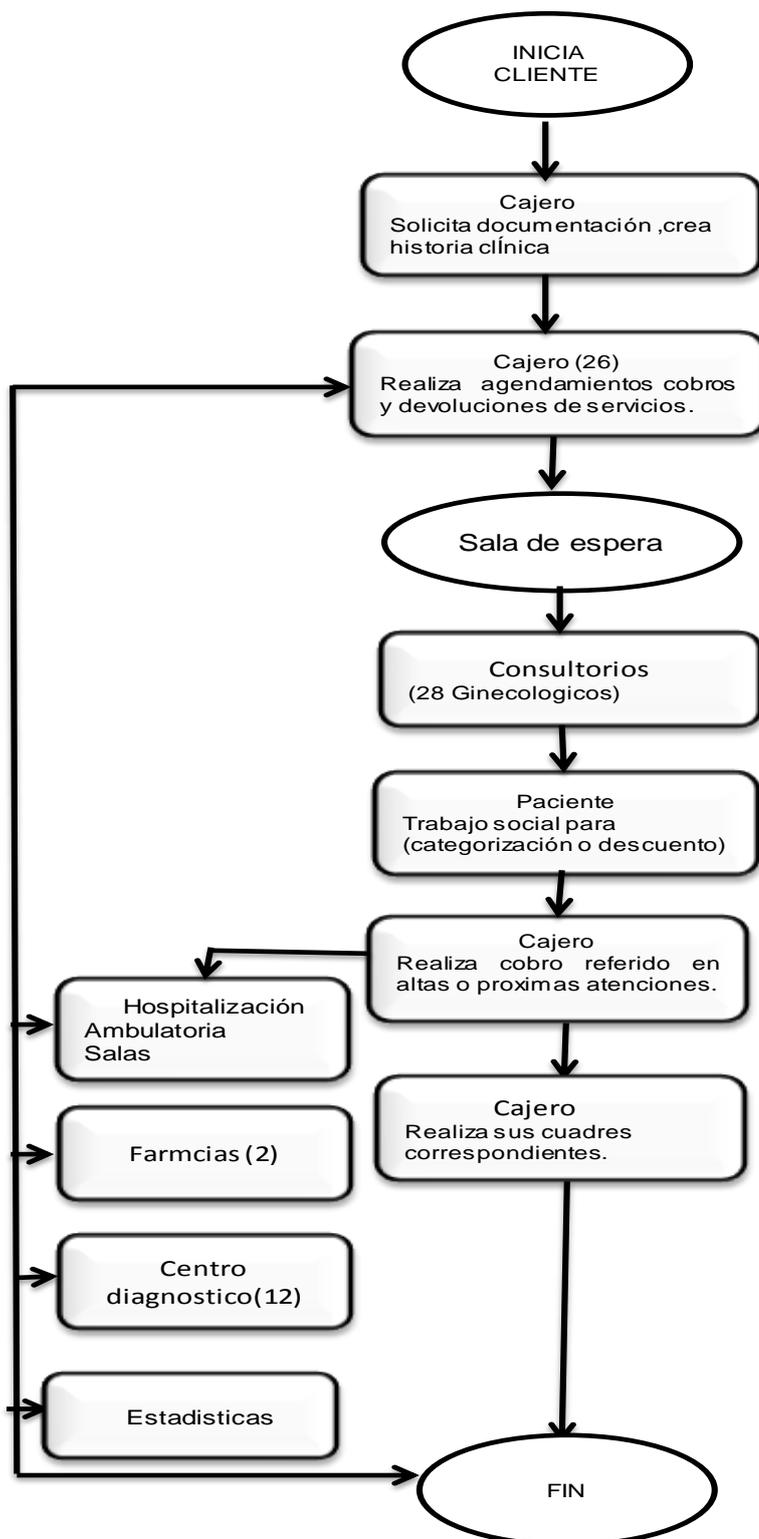
En servicios de citas médicas el cajero siguiendo el proceso debe preguntar ¿Para cuándo desea las citas?, siendo otros de los problemas que refieren el cliente.

En solicitud de documentación estadística como historias clínicas, duplicadores nacido vivos, certificados hospitalarios también se refiere una serie de incidencias por demora e información errónea del departamento de estadísticas. Todos los clientes que se acercan a una institución o empresa requieren de atención veras, oportuna con estándares de calidad.

El trabajo de los cajero es en equipo con las otras áreas /departamentos de la institución como son: trabajo social, laboratorios, rayos x, consultorios, para una buena coordinación y direccionamiento del cliente, el cajero debe tener una postura con inteligencia emocional con nivel de servicio para controlar una serie de incidencia que se pueden producir y resolver con una buena comunicación, cumpliendo con las expectativas y deseos de los pacientes.

Los horarios de los cajeros son rotativos y cada cierto tiempo se realizan cambios de los cajeros en las diferentes áreas, en todas las cajas se puede realizar pagos, pero cada área cumple con una actividad diferente a cada una, encontrando inconformidad con los cliente/usuario, en la cual hay diferentes tipos de servicios es donde por desconocimientos de procedimientos de soporte ocurren falencias quedando ante el cliente como demora, reproceso e inconsistencia del servició.

Figura 9. Flujo de proceso actual de caja



Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: la autora de la investigación

Diseño de la investigación

El diseño de la investigación está estructurado para estimar parámetros y cumplir con los objetivos expuestos y dar repuestas al problema planteado.

La investigación científica

Según Hernandez(2006) se concibe como un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno; es dinámica, cambiante y evolutiva se puede manifestar de tres formas: cuantitativa, cualitativas y mixtas. (pp. 72-152).

La investigación científica

El diseño de la investigación está estructurado para estimar parámetros y cumplir con los objetivos expuestos y dar respuesta al problema planteado.

TIPO DE INVESTIGACIÓN

- Descriptiva
- Explicativa
- Correlacional
- Técnicas y herramientas

INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA:

La investigación descriptiva es una forma de estudio para saber quién, donde, cuando, cómo y porqué se somete a estudio. En otras palabras la información obtenida en un estudio descriptivo, explica perfectamente a una organización (Mohammad, 2005)

INVESTIGACION EXPLICATIVA:

Buscan especificar las propiedades más importantes del objeto o fenómeno de estudio., además de que proporcionan un sentido de entendimiento del fenómeno a qué se hace referencia .Sirven para medir

más que descubrir y sus objetivos se formulan consecuentemente con medir, estimar, calcular (Hernández ,2013)

INVESTIGACIÓN CORRELACIONAL:

El método correlacional su propósito es conocer la relación o grado de acción que existe entre dos o más variables, tiene un valor explicativo de forma parcial.

En esta investigación la aplicación de estas investigaciones: Investigación descriptiva se medirá y evaluara como afecta la desactualización de los procesos a la satisfacción del cliente .Con la investigación explicativa mediante el análisis se establecerá ¿Cómo mejorarlo? Mediante la correlacional nos indicara el grado de cambio que tendrá a atención del servicio en el Hospital “DR. ALFRTEDO”

Técnicas y herramientas de la investigación

Para esta investigación se utiliza la técnica y herramientas de:

- La observación
- Diagrama de causa y efecto
- Foda
- La encuesta
- Quejas y sugerencias
- Propuesta (estrategia)

Técnica la observación: Es una técnica que permite alcanzar información mediante el registro de las características o actuaciones de un grupo de individuos sin implantar un proceso de información, y por tanto, sin la colaboración del grupo analizado.

El método de observación como instrumento de análisis.

La observación consiste en examinar, optar y seleccionar paso a paso la secuencia de la actividad realizada y recolectar la información y transcribirla en un contexto de forma teórica. La observación es un

método de naturaleza exploratoria que tiene la capacidad de detallar y revelar la conducta de los hechos, mediante la obtención de información planteada y documentada.

Tipos de investigación mediante la observación

Es importante destacar que existen diferentes tipos de observación en función de las características que se desee realizar la recolección de información de esta investigación se basa en:

- Observación estructurada y no estructurada
- Observación de campo
- Observación humana

Observación estructurada: Es la que se conoce, donde se tiene claramente el objetivo de estudio como es el área de caja que procedimientos y actividades debe seguir el cajero, esta información que se recoge cada uno de sus elementos apropiados sirven para la realización de cuadros, tablas, análisis y observaciones puntuales a seguir y establecer entre otros para registro de la actividad del área de caja.

Observación no estructurada: En este caso no se cumple con un registro determinado ya que esta información es claramente cualitativa, de hechos, circunstancias o reacciones de procesos no definidos.

Observación de campo: Los hechos se captan tal como se ven en el lugar o sujeto de estudio.

Observación humana: Se refiere al entorno de la persona observada los gestos, actitud, empatía a la calidad de ofrecer los servicios de la institución de afianzar al cliente/usuario con el cumplimiento de protocolo de servicio (Jimenez, 2013, pp. 63-66)

Procedimientos de la investigación mediante las técnicas y herramientas de la investigación

En la presente investigación mediante la observación se plantea el proceso de atención de los servicios, documentados y explicativos, cumplimiento del protocolo, procedimientos y actividades del área de caja y sus cajeras, elaborado desde el lunes 25 de septiembre al miércoles 27 de septiembre del 2017 en las áreas de caja, este levantamiento de información sirve para realizar análisis de la situación en estudio ,ficha de proceso , tabla de información de procesos , procedimientos y actividades del cajero. (ANEXO 1)

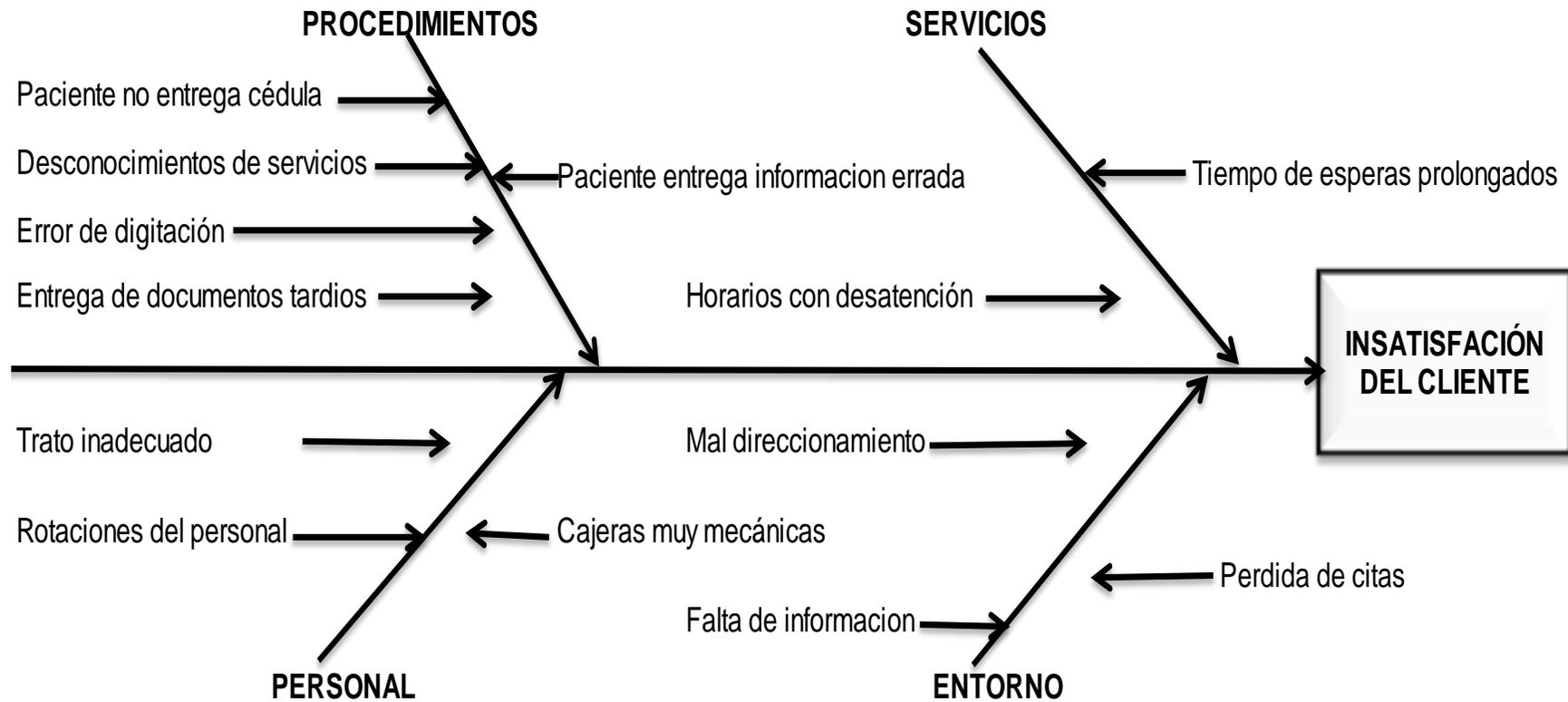
Técnica de diagrama de Causa y efecto:

El diagrama de Causa y Efecto de Ishikawa (también conocido coloquialmente como diagrama tipo espinazo de pescado) creado por el Dr. Kaoru Ishikawa en 1943, es una herramienta de la Gestión de Calidad de análisis que se puede utilizar para:

- Categorizar varias causas potenciales de un problema o asunto de manera ordenada.
- Analizar qué es lo que está sucediendo realmente con un proceso.
- Instruir a los equipos y las personas acerca de nuevos procesos y procedimientos corrientes. (Chang & Niedzwiecki, 1994)

La estructura del diagrama de Ishikawa determina el problema – efecto, las causas y subcausas que permitirán tomar acciones correctivas, evaluar el grado de incidencias que se presentan en el área de caja del Hospital Dr. ALFREDO y estructurar una mejora en el servicio y satisfacción del cliente mediante los procesos y actividades de los cajeros.

Figura.10 Diagrama de Causa y Efecto



Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: La autora de la investigación

FODA: Es una herramienta estratégica de análisis que facilita información necesaria para direccionar, gestiones realizando medidas correctivas, además incide a la creación de nuevas estrategias reduciendo las amenazas y debilidades, aprovechando al máximo las fortalezas y oportunidades dentro del área de caja del hospital Dr. Alfredo “,

CUADRO 1:

Matriz FODA del área de caja (Fortaleza y Oportunidades)

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Sistema Informático adecuado para el manejo del personal de caja. • Personal capacitado y colaborador • Buen ambiente laboral • Capacidad de respuesta a las necesidades de la sociedad • Infraestructura y tecnología de alto nivel. 	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades de nuestros servicios. • Mercado mal atendido. • Mercado sin infraestructuras. • Alianzas Sectoriales. • Infraestructura y tecnología escasa.

Fuente: La Observación

Elaborado por: La autora de la investigación

CUADRO 2:

Matriz FODA del área de caja (Debilidades y Amenaza)

DEBILIDADES	AMENAZA
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de Información y comunicación. • Rotaciones de personal distantes 4 a 6 meses. • Demora en atenciones. • Desatención en horas pico. • Exceso de burocracia, entre otro. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cambios legislativos y normativos. • Baja demanda de pacientes. • Tendencias desfavorables del mercado , entre otros,

Fuente: La Observación

Elaborado por: La autora de la investigación

Según el objetivo de la investigación se aplicó encuestas descriptivas con 14 preguntas cerradas.

- Las encuestas descriptivas expresan y documentan las condiciones presentes sobre la atención brindada del encuestado intencional.

La encuesta realizada en el Hospital Dr. ALFREDO, fue creada para medir la satisfacción del cliente sobre el servicio que brinda el personal de caja, para analizar e identificar las falencias y causa de insatisfacción del cliente, por falta de procesos documentados, con una muestra intencional de 50 personas encuestadas en las diferentes áreas de caja.

Población: Describimos a la población según (Sabado, 2009) “Es el conjunto de todos los individuos que cumplen ciertas propiedades y de quienes deseamos estudiar ciertos datos” (p.21).

En el Hospital “Dr. ALFREDO” diariamente se atiende 400 personas, semanalmente unas 2.800 personas en sus diferentes especialidades, el área de caja es el principal filtro de atención del cliente/usuario.

Muestra: Según (Sabado, 2009) “La muestra es una parte o un subconjunto de la población en el que se observa el fenómeno a estudiar y de donde sacaremos unas conclusiones generalizables a toda la población” (p.22)

En este trabajo de investigación se realizó un muestreo intencional con el propósito de seleccionar repuestas representativas con juicio propio del área en estudio como son las áreas de caja del Hospital “Dr. ALFREDO” teniendo una población diaria de 400 personas, se escogió una muestra intencional bajo los siguientes parámetros, a conveniencia Mujeres que cancelaron en las diferentes cajas, el día jueves 12 de octubre del 2017, en las horas de 09:00 a 14:00 pm.

Encuestas de satisfacción Paciente/Usuario.

La investigación se realizó por muestra intencional a mujeres que cancelaron: embarazada y no embarazadas para tener una repuesta favorable a la investigación el grupo más representativo en edades de 15 a 24 año (ANEXO 2-3).

1. ¿La comodidad del hospital le pareció?

El 72% de los encuestados indican estar muy satisfecho con la comodidad e infraestructura del hospital, asientos cómodos, espacio adecuado y ambiente agradable.

2. ¿Cómo califica la seguridad del hospital?

Dentro del hospital se sienten seguro el acceso a las instalaciones son supervisadas ingresando con sus respectiva documentación, con un porcentaje del 74% de muy satisfecho.

3. ¿Cómo observo la comunicación entre los colaboradores del hospital?

El 62% de las encuestadas están muy satisfechas por la comunicación que observo entre cajeros, camilleros, enfermeras y Doctores existe una buena relación esto hace que los clientes observen un trabajo en grupo fortaleciendo la imagen de la institución.

4. ¿El personal de caja transmitió confianza y seguridad en la atención a usted?

De las mujeres encuestadas el 86 % sintió confianza, seguridad de la atención solicitada dando veracidad en la eficiencia y eficacia de los servicios que brinda la institución.

5. ¿La presentación de la personal caja fue?

La presentación del personal tiene un porcentaje del 48% muy agradable, el cual está bajo del margen del 50% se tomara en consideración para un

recordatorio de la presentación debe ser acorde con la labor que realizamos.

6. ¿Cuándo se acercó a caja la cajera le atendió con una sonrisa y amablemente?

El 80% de las pacientes sintió empatía de parte del personal de caja cumpliendo con el protocolo de servicio que es una fuente de satisfacción del cliente.

7. ¿Durante su estancia en el hospital se sintió respetada y atendida con calidad?

EL 48% de las encuestadas indican sentirse muy satisfecha por ser escuchadas, atendidas con calidad, porcentaje que está bajo el nivel del 50% el cual debe ser reforzado al personal de caja.

8. ¿Qué tiempo espero en caja?

La encuesta muestra un 88% de inconformidad por el tiempo de espera, el sistema de turnos lento, la atención de las cajeras es demorada son observaciones de las pacientes, el proceso es tardío, las actividades del cajero son interrumpidas.

9. ¿La atención en caja fue con prontitud y esmero?

De las mujeres encuetadas el 32% está poco satisfecho por no ser atendida con prontitud, comparado con la repuesta anterior el tiempo es una de las causas de la insatisfacción en el servicio de caja donde se bebe trabajar con estrategias.

10. ¿El cajero la atendió con interrupción de otras personas y tuvo que esperar en su atención?

Según las encuestadas el 68% dice que fue atendida con interrupciones ya que la cajera atendía el teléfono celular, una de la incidencia a cometer error en la atención del cliente.

11 ¿Cuándo el cajero le otorgo la cita fue atendida el día y hora indicada?

Esta pregunta hace referencia a los servicios prestados con anticipación por el personal de caja y el 92 % indica que si es atendida su día y hora de atención.

12. ¿Usted ha tenido inconvenientes por error de cobro del cajero?

Las encuestas muestran el 86% de conformidad de facturación, teniendo el 14% de errores por error de historia clínica, proformas mal digitadas teniendo falencia las cuales trae reproceso a las actividades diarias generando demoras a los usuarios.

13. ¿Cree usted que el Hospital “Dr. ALFREDO” tiene procesos de atención comprensibles y al alcance de las necesidades del paciente/usuario?

De las encuestadas el 54% de las pacientes/usuarios indican que si cumplimos con proceso de atención y el 46 % indica que falta mejorar los procesos una diferencia que muestra que hay que actualizar los procesos para prestar una mejor eficiencia en los servicios de caja.

14. ¿El personal de caja cumplió con sus expectativas del servicio que usted deseaba?

Destacando que el departamento de caja si cumple con las expectativas que tiene el cliente con un 64% de aceptación y un 36% no se le cumplió con las expectativas, poner en marcha plan de mejoramiento.

Quejas y sugerencia:

El objetivo de instalar buzones de quejas y sugerencia en el Hospital DR. ALFREDO, es con el propósito de mejorar la calidad en el servicio de atención de salud y tutelar los derechos de los pacientes y sus familiares, con formato propio de la institución, este buzón de quejas y sugerencia se retira cada semana en cada área de caja donde se tiene información que

nos ayudara para mejorar el servicio que brinda el área de caja y sus cajeras.

Quejas: Es la expresión documentada, de la insatisfacción por la atención recibida de nuestro servicio.

Sugerencia: Propuestas realizadas por los usuarios para que se tenga en consideración para la mejora continua.

Siguiendo las políticas y el buen control de los buzones de quejas y sugerencia.

- Todas las quejas/sugerencias deben quedar registradas para la tabulación.
- Solo se podrá dar una respuesta a las quejas/sugerencia que contengan información del usuario como correos, números de teléfonos.
- Cada reclamo o queja debe ser tratado en forma equitativa, objetiva e imparcial
- La custodia y reguardo de dichas quejas/sugerencia y control son del departamento de Coordinación de Bienestar al Usuario y serán notificada al Coordinador de caja para su seguimiento, solución.
- La información recogida debe estar disponible , únicamente para propósitos de tratamiento de la queja
- Se debe dar seguimiento y respuestas a todos las quejas /sugerencias.

Las quejas o sugerencia deben ser resueltas con información de las partes implicadas y realizar la identificación de la solución para la mejora del proceso.

Analizaremos las quejas y sugerencias, mejoraremos el servicio, se controlara la insatisfacción de los clientes, se realizara la medición de satisfacción (ANEXO 3-4).

Las quejas más comunes son:

- Tono de voz de la cajera /admissionista inadecuada.
- Citas con fechas erróneas
- Historias clínicas errada
- Tiempo de espera prolongado
- Cajas en desatención (vacías)

CUADRO 3:

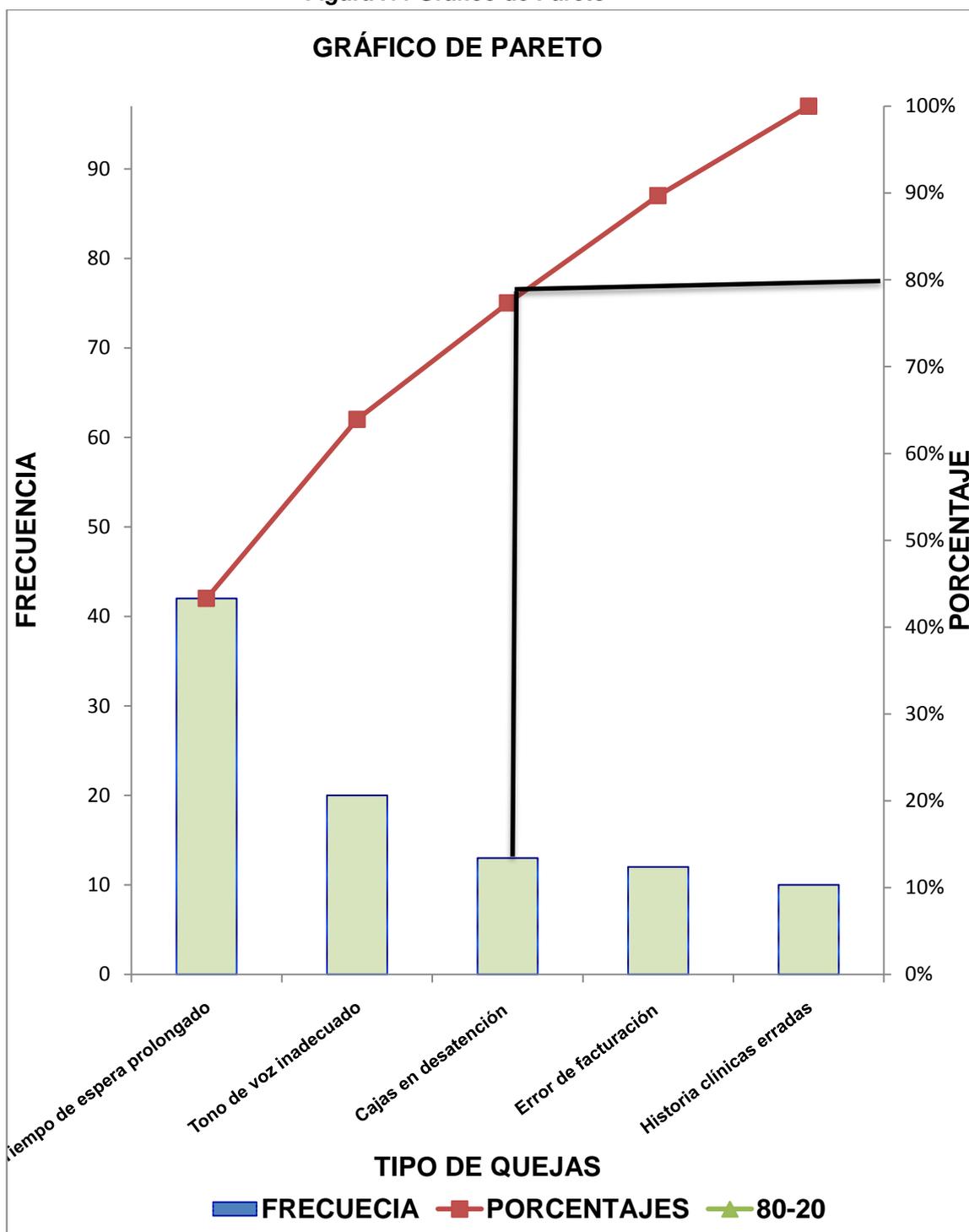
Tabulación de Quejas y Sugerencias.

CAUSAS/QUEJAS	FRECUENCIA	% FRECUENCIA ACUMULADO	FRECUENCIA ACUMULADA	80-20
Tiempo de espera prolongado	42	43%	42	80%
Tono de voz inadecuado	20	64%	62	80%
Cajas en desatención	13	77%	75	80%
Historia clínicas erradas	10	88%	85	80%
Error de facturación	12	100%	97	80%
TOTAL	97			

Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: La autora de la investigación

Figura .11 Gráfico de Pareto



Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: La autora de la investigación

Estrategias

Mediante el levantamiento de información con ayuda de las técnicas y herramientas de la investigación se detectó algunas falencias e los procedimientos y actividades en la atención de las cajeras.

Los resultados internos de la empresa dependen de un alto porcentaje de las características del entorno en que se mueve y de la capacidad de asimilar y administrar eficientemente los recursos.

Para mejorar el entorno del Hospital DR. ALFRESO, se implementó de manera urgente en el transcurso de la investigación las siguientes estrategias:

- Horario de almuerzo para el personal de consulta externa.
- Modificación en el sistema de turno.
- Creación de una caja de atenciones especiales.
- Retroalimentación del protocolo de servicio al personal.

Se realizan estrategias que mediante la observación, descriptiva y explotaría nos ayudaran al crecimiento, mantenimiento y fidelización de los pacientes/usuarios, es decir que nuestros clientes se conviertan en nuestra publicidad logrando que recomienden nuestros servicios a otras personas.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Esta investigación se realizó con el propósito de analizar la situación del proceso del área de caja y actividades de cajeras del Hospital Dr. ALFREDO, para tener un panorama claro y en un análisis general mediante las técnicas y herramientas de investigación. La observación, diagrama de causa y efecto, foda, encuesta, quejas y sugerencias, propuesta (estrategia), cada una de ellas aportó en el proceso de levantamiento de información.

Análisis de Observación

Mediante la herramienta de la observación se evidenció una serie de inconformidades de parte de los pacientes/usuarios, por desconocimiento o falta de información, y a la vez novedades en la atención de las cajeras.

- Desconocimiento de proceso a seguir en la atención de los servicios de direccionamiento.
- El horario del personal de caja es rotativo y cambiante cada 4 meses, lo cual ocasiona que los cajeros no tengan la suficiente noción de los cambios del área de caja donde son direccionados.
- Falta de conocimiento de opciones del sistema para brindar un servicio.
- Errores en cobros de servicios por proformas mal elaboradas de parte de médicos.
- Ordenes de cobro mal elaboradas por trabajo social.
- Entrega de documentos en destiempo por falta de coordinación del departamento de estadísticas, lo cual provoca inconformidad del paciente con las cajeras.
- Incumplimiento del protocolo de servicio por parte de las cajeras.

- En consulta externa hace falta una caja específica para atención a adultos mayores, cobros de pacientes en estado delicado, cambio de citas, reversos de facturas o devoluciones.
- Entrega de documentación tardía.
- En consulta externa en las horas de 12:00-1500 las cajas están abandonadas dando una muestra de desatención.
- Las cajeras tienen celular en el escritorio contestando llamadas personales, en horas de atención.
- Atención interrumpida por una serie de llamadas telefónicas.

Análisis FODA:

Los factores internos se pueden controlar, ya que dependen directamente de los procesos de la empresa como por ejemplo la estructura de los procedimientos, servicios, políticas, baja rotación de trabajadores distantes entre 4 a 6 meses, sistemas de selección de personal entre otros, en el Hospital Dr. ALFREDO se encuentran novedades como debilidades en el proceso de atención por tiempos de espera, falta de información, exceso de burocracia.

En un análisis de las quejas según el principio de Pareto se determina que el 20% de los encuestados muestran la mayor frecuencia de quejas, 80% de la insatisfacción del cliente es por el tiempo de espera, caja en desatención, la atención de las cajeras, desconocimientos de procesos, estos problemas afectan al nuestro proceso y se deben atender para poder disminuir la insatisfacción de los clientes.

Este estudio de las quejas nos ayuda a ver los problemas más relevantes en la atención diaria la cual la mejora continua es el aspecto más importante para canalizar la atención en el procedimiento y actividades del cajero.

En las preguntas de las encuestas que se divide en tres grupos como son:

Comodidad de la institución:(1-2-13)

Tiempo de espera (8-9-10-11)

Trato al cliente: (3-4-5-6-7-12-14)

En el análisis del primer grupo de preguntas (1-2-13) que corresponde a comodidad, infraestructura adecuada, seguridad hospitalaria los pacientes/ usuarios se mostraron muy cómodos y satisfecho.

En el análisis del segundo grupo de preguntas (8, 9, 10, 11,) se refiere al tiempo de espera, desatención de las cajeras y requieren ser atendidos con prontitud, mediante las encuestas no sugirieron:

- Falta de una caja para atención de casos especiales, hay pacientes que ameritan atención inmediata en la consulta externa como son las pacientes de tercera edad, discapacitados, devoluciones, reversos, cambio de citas.
- Cajeras desconocen el proceso del servicio otorgado.
- El paciente tiene que esperar en todas las áreas para recibir los servicios.

En el análisis el tercer grupo de preguntas se refieren del trato ofrecido por la cajera al paciente/usuario: (3-4-5-6-7-12-14), mediante la observación se constató que si aplican los protocolos de servicios la atención ofrecida es empatía con el usuario, los pacientes acumulan una serie de molestias por la espera al llegar a caja muestran su malestar y lo expresan la cual se tiende a mal interpretar con la atención de la cajera.

Plan de mejoras

En el proceso de la investigación se dieron soluciones a situaciones que se presentaron, se estructura estrategia con recursos propios del área realizándose preguntas básicas para llegar a las correctas acciones como son: ¿Qué? , ¿Cómo?, ¿Para qué?,

ACTIVIDAD # 1 Desatención en hora de almuerzo.

¿Qué? Estrategia realizar en horas de almuerzo para no tener desatención y cajas desocupadas.

- Coordinar un horario de almuerzo al personal de consulta externa.

¿Cómo? Se observó que de 6 cajeras solo quedaba una en atención y el resto acudía a almorzar?

- El horario se estableció acudiendo de dos en dos quedando en cada tiempo 4 personas.

¿Para qué?

- El cliente sea atendido oportunamente en tiempo correcto.
- El cliente no visualice cajas desocupadas y desatención.
- Ayudará a que fluya la atención.

CUADRO 4:

Horario de almuerzo de cajeras

HORARIO DE ALMUERZO PARA EL PERSONAL DE CONSULTA EXTERNA		
CAJERAS	SALIDA	ENTRADA
Cajera #13	11:30	12:00
Cajera #14	11:30	12:00
Cajera #15	12:05	12:35
Cajera #16	12:05	12:35
Cajera #17	12:40	13:10
Cajera #18	12:40	13:10

Fuente: Información de la investigación

Elaborado por: La autora de la investigación

ACTIVIDAD # 2 Asignación de turnos para para caja de atención especial.

¿Qué? Se Coordinó con el departamento de sistema para programar el turnero con direccionamiento a una caja específica.

¿Cómo? Asignación de ticket de atención especial como: pacientes de tercera edad, sacada de puntos, reversos, devoluciones, cambio de citas.

¿Para qué?

- El cliente sea atendido oportunamente en tiempo correcto.
- Ayudará a que fluya la atención.

Figura 12 .Sistema de turnero



Fuente: Información de la investigación

Elaborado por: La autora de la investigación

ACTIVIDAD # 3 Propuesta de un manual de proceso y procedimiento de caja/admisión en Hospital Dr. ALFREDO, en el periodo 2017.

¿Qué? Cumpliendo con los objetivos específicos se fundamentó teóricamente la gestión para el proceso de caja/admisión. Se realizó paso a paso los procedimientos y actividades de las cajeras

documentando la información que sirve de base estructurada para la toma de decisiones y cambios que requiera las áreas.

¿Cómo? Diagnosticar la situación actual relacionada con el proceso de caja/admisión y su incidencia en la satisfacción del cliente.

Mediante la investigación se evidencio algunas falencias las cuales se solucionaron con los propios recursos del área se planificó y oriento el servicio obteniendo resultados positivos a las dificultades presentadas.

¿Para qué? El manual de proceso y procedimientos es importante para el control interno, sirve de guía y orienta de forma detallada y orientada .Conteniendo las políticas, protocolos, funciones, procedimientos y actividades que son de respaldo para la toma de decisiones actuales y futuras.

HA	HOSPITAL DR.ALFREDO		Página 1/21
	Proceso:	SERVICIO AL USUARIO/CAJA	
HA-CAJA -MPR-001	Procedimiento:	FACTURACIÓN DE SERVICIOS/PRODUCTOS	

**Propuesta de manual de proceso y procedimientos
para el servicio que brinda el área de caja del hospital
“Dr.ALFREDO” de Guayaquil.**

1. OBJETIVO

Documentar y definir controles para la gestión de cobros de productos, servicios ambulatorios, procedimientos y consultas especializadas de mediana y alta complejidad del Hospital "Dr. Alfredo".

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica en todos los puntos de cobros del Hospital Dr. Alfredo.

Inicia: Cuando el usuario se acerca a cancelar algún servicio/producto hospitalario.

Termina: Cuando se entrega al usuario la factura con el servicio/producto cancelado.

3. DEFINICIONES

Usuario: Es la persona externa o interno que hace uso de los servicios que presta la institución o que requiera algún producto.

Consulta Externa: Atención medica que se otorga al paciente ambulatorio, en un consultorio.

Usuario por Primera Vez: Cuando el cliente no tiene número de Historia Clínica.

Usuario Subsecuente: Cuando el cliente tiene número de historia clínica y asiste periódicamente para control médico.

HA	HOSPITAL DR.ALFREDO		Página 2 /21
	Proceso:	SERVICIO AL USUARIO/CAJA	
HA-CAJA -MPR-001	Procedimiento:	FACTURACIÓN DE SERVICIOS/PRODUCTOS	

Carnet de control de cita: Documento en que se registra las fechas de atenciones médicas.

Factura: Es un documento que refleja toda la información de los cobros que demuestra que una persona (cliente) ha cancelado un producto o servicio.

Caja: Es la parte de la cuenta donde se registran las entradas de dinero en efectivo, cheque, tarjeta de crédito, descuento por rol de pago de las transacciones diarias.

Cajero: Persona responsable de sumar el dinero recibido por los cobros de servicios/productos, tiene por responsabilidad llevar el control de caja.

Trabajadora Social: Interviene en los factores socio-económico involucrado en el proceso salud-enfermedad, con el fin de ayudar a las personas de bajo recursos económicos.

Admisión: Área encargada de realizar el ingreso del usuario, mediante la verificación de los documentos.

Ingreso Programadas: Paciente previamente valorada por los médicos de consulta externa, quienes la derivan a emergencia para hospitalización.

Ingreso por Urgencias: Paciente requiere de asistencia médica inmediata, debido a la aparición de dolencia.

Intrahospitalario: El paciente procede de otra unidad de salud o transferida del área de consulta externa.

HA	HOSPITAL DR.ALFREDO		Página 3/21
	Proceso:	SERVICIO AL USUARIO/CAJA	
HA-CAJA -MPR-001	Procedimiento:	FACTURACIÓN DE SERVICIOS/PRODUCTOS	

Brazalete de identificación: Método que sirve para identificar de manera tangible, visual y rápida a un paciente.

Licenciada de Enfermería/Enfermera: Es responsable de brindar atención de salud durante la admisión de las pacientes, prestando calidad y equidad.

4. POLÍTICAS

- Todo usuario deberá ser tratado amablemente y con respeto, así como también brindar información clara y veraz de los servicios prestados.
- Todo servicio/producto, deber ser objeto de facturación del mismo.
- Las Cajeras solamente realizarán cobros de los servicios/productos solicitados por al usuario.
- Toda paciente podrá ser admitida, previa la emisión del formulario 008 en el que debe constar firma y sello del médico.
- Ninguna paciente será trasladada a sala o centro quirúrgico sin que tenga
- Las admisionistas deben brindar información clara y veraz de los servicios prestados.
- Debe existir entrega-recepción de novedades, por lo menos con 15 minutos antes del inicio de la jornada laboral.
- Toda paciente debe ser ingresada sin importar su religión, raza, discapacidad, edad, etc.
- Toda paciente que ingrese al hospital, debe ser registrada en el sistema informático.
- Es obligación de la admisionistas, actualizar en el sistema informático los datos de las pacientes.

HA	HOSPITAL DR.ALFREDO		Página 4/21
	Proceso:	SERVICIO AL USUARIO/CAJA	
HA-CAJA -MPR-001	Procedimiento:	FACTURACIÓN DE SERVICIOS/PRODUCTOS	

- Previa a la facturación de los servicios, se debe verificar forma de pago:
 - Efectivo
 - Tarjeta de Crédito/Debito
 - Cheque Certificado (Junta de Beneficencia de Guayaquil)
 - Descuento por Rol de Pago
- Previa a la entrega de la factura/recibo de Abono, se debe verificar que se encuentre el sello de cancelado.
- La facturación se debe realizar diariamente de manera eficaz y eficiente y directamente al cliente.
- Los datos facturados serán responsabilidad del personal del área de caja que emite la factura.

5. RESPONSABILIDADES

Coordinador/Trabajadora Social: Gestiona ayudas para personas de bajos recursos económicos, controlar y monitorear la ejecución y el cumplimiento de la atención al usuario.

Coordinador de Caja: Es el responsable de hacer cumplir lo que se establece en este procedimiento.

Cajeros de Facturación: Es el responsable del proceso de facturación del Hospital "Dr. ALFRDO".

6. ACTIVIDADES

FACTURACIÓN DE SERVICIOS EN CONSULTA EXTERNA

Usuario

Solicita los servicios de atención médica o entrega proformas.

HA	HOSPITAL DR.ALFREDO		Página 5/21
	Proceso:	SERVICIO AL USUARIO/CAJA	
HA-CAJA -MPR-001	Procedimiento:	FACTURACIÓN DE SERVICIOS/PRODUCTOS	

Cajero

En el caso de citas médicas, se valida si es usuario por primera vez o subsecuente:

Si es paciente por primera vez, crea historia clínica con datos proporcionados por el usuario.

- Cédula Identidad
- Apellidos y Nombres
- Dirección
- Fecha de Nacimiento
- Apellidos y Nombres (padre/madres/conyugue)
- Teléfono

Si es paciente subsecuente, se actualiza información de paciente.

Modifica Paciente Supervisor (G- GME)

- Sólo la categorización de paciente familiar de empleado JBG, lo realiza Trabajo Social.

Se válida los valores en sistema informático y se comunica al usuario los valores a cancelar (consulta médica/proformas).

- Los usuarios que no cuenten con el valor de los servicios serán direccionados a trabajo social.

Trabajo Social

- Analiza situación socio económica del usuario y, si el caso lo amerita realiza descuento en módulo informático.
- Direcciona al usuario a caja.

Usuario

- Entrega al cajero valor a cancelar (Efectivo, Tarjeta de crédito, Cheque Certificado).

HA	HOSPITAL DR. ALFREDO		Página 6/21
	Proceso:	SERVICIO AL USUARIO/CAJA	
HA-CAJA -MPR-001	Procedimiento:	FACTURACIÓN DE SERVICIOS/PRODUCTOS	

Cajero

- Verifica y valida la forma de pago realizada por el usuario.
- Realiza cobro en sistema informático.
- Entrega al usuario (factura/recibo de abono).
- Si es cita médica se entrega el Carnet Control de Citas Médicas con la fecha asignada.

EMISIÓN DE NOTA DE CRÉDITO Y ANULACIÓN DE ABONOS

Coordinador de caja o Asistente de Caja

- Aprueba nota de crédito/devolución de abono.
- Solicita al cajero por vía mail y adjunta PDF documentos (Cedula identidad, Código de Validación).

Cajero

- Aplica nota de crédito/devolución de abono.
 - Opción 84. Aplicación de Notas de Crédito
 - Opción 75. Aplicación Devolución Abonos
- Nota:** En el caso de tarjeta de crédito se deberá realizar el cobro del 3,05% correspondiente a los Gastos Operativos
- Imprime y verifica información de la nota de crédito/recibo de devolución.
 - Solicita al usuario que registre el recibí conforme en documento Recibí conforme, Cantidad \$, nombres y apellidos (paciente/familiar autorizado a la devolución Firma).
 - Entrega el dinero al usuario.
 - Elabora oficio de las devoluciones realizadas, adjuntando:
 - Factura/Recibo de Pago y en el reverso del documento el motivo de la devolución.

HA	HOSPITAL DR. ALFREDO		Página 7/21
	Proceso:	SERVICIO AL USUARIO/CAJA	
HA-CAJA -MPR-001	Procedimiento:	FACTURACIÓN DE SERVICIOS/PRODUCTOS	

- Nota de Crédito/devolución de abono y Copia cédula identidad.
- Ingresar información en el recurso compartido (reporte de emergencia).

Coordinador/Asistente de caja

- Verifica las notas de crédito/devolución de abonos Vs reporte consolidado de caja.

MOTIVOS POR LOS SE EMITIRAN NOTA DE CREDITO:

- 20A Producto mal seleccionado
- 20B Datos mal ingresados
- 20C Historia clínica errada
- 21A Servicio mal seleccionado
- 21D Historia Clínica mal digitada
- 21F Paciente embarazada
- 21G Tipo paciente errado Cajero
- 22A Regulariza Sistema
- 25A Cambio de diagnostico
- 25B Daño de equipo
- 25C Paciente fallecido
- 25D Alta de paciente
- 25F Falta examen previos
- 25G Paciente cambia cita
- 25H Paciente no vino
- 25I Falta de materiales
- 25J Cambio en la orden
- 25K Orden mal elaborada
- 25L Orden repetida

HA	HOSPITAL DR.ALFREDO		Página 8/21
	Proceso:	SERVICIO AL USUARIO/CAJA	
HA-CAJA -MPR-001	Procedimiento:	FACTURACIÓN DE SERVICIOS/PRODUCTOS	

- 26A No vino Medico
- 23A Descuento mal establecido
- 23B Servicio no tiene descuento
- 23C Tipo paciente errado Trabajo
- 24A Falla fluido eléctrico
- 24B Impresora trabada
- 24C Falla de impresión
- 26B Paciente no conforme médico
- 26C Derivación a otro médico
- 27A Cajero no asignado
- 28A Descuento mal adjuntados
- 29A Descuento mal adjuntados
- 30A Descuento mal adjuntados
- 31A Duplicado de servicio
- 31B Historia clínica mal digitada
- 32A Cambio forma de pago
- 32B Cambio de beneficiario
- 33A Fecha mayor a tope

MOTIVOS POR LOS QUE SE EMITIRAN DEVOLUCION DE ABONOS:

- 001 Paciente egresa
- 002 Historia clínica errada
- 003 No se realiza cirugía
- 004 Forma cobro errada
- 005 Autorización Sr. Baquerizo ADM
- 006 Reclasificación y cierre año

HA	HOSPITAL DR.ALFREDO		Página 9/21
	Proceso:	SERVICIO AL USUARIO/CAJA	
HA-CAJA -MPR-001	Procedimiento:	FACTURACIÓN DE SERVICIOS/PRODUCTOS	

FACTURACIÓN DE SERVICIOS EN HOSPITALIZACION

Usuario

Requiere cancelar los servicios de atención médica recibida en las salas de hospitalización o requiere duplicado de Historia Clínica, Nacido Vivo o Certificado Médico.

- Para el caso de documentación se recibe formulario de solicitud realizada por el usuario o persona autorizada (firmada y con copias de cédula de identidad)

Cajero

- Modifica Paciente Supervisor (G- GME)
- Sólo la categorización de paciente familiar de empleado JBG, lo realiza Trabajo Social.
- Se valida los valores en sistema informático y se comunica al usuario los valores a cancelar.

Usuario

- Entrega al cajero valor a cancelar (Efectivo, Tarjeta de crédito, Cheque Certificado)

Cajero

- Verifica y valida la forma de pago realizada por el usuario.
- Realiza cobro en sistema informático, ya sea por gastos de hospitalización o por cobro de requerimientos de copias de Historia Clínica, resultado exámenes de diagnóstico, Nacido Vivo o Certificado Médico.

Nota: Previo al cobro del requerimiento efectuado por el usuario, sé debe validación si es el paciente /familiar, en caso de no ser el paciente deberá tener autorización documentada y firmada más copia de cédula de paciente y solicitante.

HA	HOSPITAL DR.ALFREDO		Página 10/21
	Proceso:	SERVICIO AL USUARIO/CAJA	
HA-CAJA -MPR-001	Procedimiento:	FACTURACIÓN DE SERVICIOS/PRODUCTOS	

- Entrega factura con valores cobrados.
- En el caso de duplicados de documentos informa al usuario que debe regresar en 4-8-12-15 días a retirar los documentos.
- Se envía solicitud del usuario al departamento de estadísticas.

Estadística

- Envían documentación solicitada

Usuario

- Presenta factura de los valores cancelados, correspondiente a la documentación de estadística.

Cajero

- Valida documento.
- Entrega documentación al usuario

FIN DEL PROCEDIMIENTO

FACTURACIÓN /ADMISIÓN DE SERVICIOS EN EMERGENCIA

Usuario

- Se acerca al área del triage
- Médico de triage**
- Examina al paciente
 - Emite formulario 008 clasificando el tipo de emergencia, para que se gestione el agendamiento.

Cajero

- Identifica si es usuarios por primera vez o subsecuente.
- Si es paciente por primera vez, crea historia clínica con datos proporcionados por el usuario
- Cédula Identidad

HA	HOSPITAL DR.ALFREDO		Página 11/21
	Proceso:	SERVICIO AL USUARIO/CAJA	
HA-CAJA -MPR-001	Procedimiento:	FACTURACIÓN DE SERVICIOS/PRODUCTOS	

- Apellidos y Nombres
- Dirección
- Fecha de Nacimiento
- Apellidos y Nombres (padre/madres/conyugue)
- Teléfono.

Si es paciente subsecuente, se actualiza información de paciente.

Modifica Paciente Supervisor (G- GME)

- Sólo la categorización de paciente familiar de empleado JBG, lo realiza Trabajo Social.

Registra consulta médica: Consultorio Ginecológico/Obstétrico en Emergencia.

- Se valida los valores en sistema informático y se comunica al usuario los valores a cancelar (consulta médica/proformas).

Médico del área de Emergencia

- Examina a la paciente y emite orden de exámenes de diagnóstico.
- Indica que se dirija a caja para cancele los exámenes.
- Direcciona a la paciente al servicio facturado.

Enfermera

En el caso de que la paciente sea ingresada, se entrega a la Admisionista la siguiente documentación:

SNS-MSP/HCU-formulario 008/2008

- Solicita brazalete de identificación (sólo en caso de emergencia)

Paciente/Familiar

- Se acercan al área de admisión para el llenado de documentos que conforman la Historia Clínica.
- Presenta cédula de identidad del paciente

HA	HOSPITAL DR.ALFREDO		Página 12/21
	Proceso:	SERVICIO AL USUARIO/CAJA	
HA-CAJA -MPR-001	Procedimiento:	FACTURACIÓN DE SERVICIOS/PRODUCTOS	

Admisionista

Realiza el ingreso de la paciente en el sistema informático (Hoja Datos de Pacientes).

- Asigna un número de Historia Clínica a la paciente.
- Registra datos de pacientes en el siguiente formulario:
 - SNS-MSP/HCU-formulario 008/2008
 - SNS-MSP/HCU-formulario 005/2008
 - SNS-MSP/HCU-formulario 024/2008
 - Formulario Consentimiento informado VIH
 - Formulario Cirugía Segura
 - Solicitud de atención médica para ligadura tubárica
 - Solicitud cobertura de la Red Pública
 - Copia de Cédula de Identidad
- Transcribe la información del sistema al brazalete de identificación con letra legible:
 - Nombres y apellidos (completos)
 - Número de Cédula de identidad
 - Número de Historia Clínica
- Coloca el brazalete de identificación en la muñeca derecha de la paciente

De interferir con los cuidados médicos, el brazalete se colocará en la otra muñeca.
- Se efectúa transferencia de paciente en sistema informático, según lo especificado por el médico admisionista, en el formulario 008.
- Se direcciona a la paciente al consultorio de emergencia para el cambio de batas.

HA	HOSPITAL DR.ALFREDO		Página 13/21
	Proceso:	SERVICIO AL USUARIO/CAJA	
HA-CAJA -MPR-001	Procedimiento:	FACTURACIÓN DE SERVICIOS/PRODUCTOS	

Trabajo Social

- Analiza situación socio económica del usuario y, si el caso lo amerita realiza descuento en módulo informático.
- Direcciona al usuario a caja.

Usuario

- Entrega al cajero valor a cancelar (Efectivo, Tarjeta de crédito, Cheque Certificado).

Cajero

- Verifica y valida la forma de pago realizada por el usuario.
- Realiza cobro en sistema informático
- Entrega al usuario:
- Factura/ Recibo de pago.
- Proformas/ Orden de Abonos
- Asignación Cita Agenda de Imágenes

Auxiliar de Servicio

- Retira la historia clínica del área de admisión.
- Entrega historia clínica a trabajo social de emergencia.

En caso que paciente no amerite ingreso.

Médico del área de Emergencia

- Examina a la paciente y emite orden de exámenes de diagnóstico.
- Indica que se dirija a caja para cancele los exámenes.

Cajero/Admisionista

- Direcciona a la paciente al servicio facturado, en espera de resultados de diagnóstico.
- Paciente egresa del hospital.

HA	HOSPITAL DR.ALFREDO		Página 16/21
	Proceso:	SERVICIO AL USUARIO/CAJA	
HA-CAJA -MPR-001	Procedimiento:	FACTURACIÓN DE SERVICIOS/PRODUCTOS	

HAP-CAJ-DFO-001 - MATRIZ DE CONTROL DE REVERSO

FECHA	HISTORIA CLINICA	NOMBRES DEL PACIENTE	USUARIO QUE FACTURA	# FACTURA	VALOR	NOTA DE CRÉDITO	NUEVA FACTURA	# RECBO DE PAGO	VALOR	# RECBO DE DEVOLUCIÓN	VALOR NUEVO RECIBO DE	USUARIO QUE REALIZ	MOTIVO POR EL QUE SE REVERSO

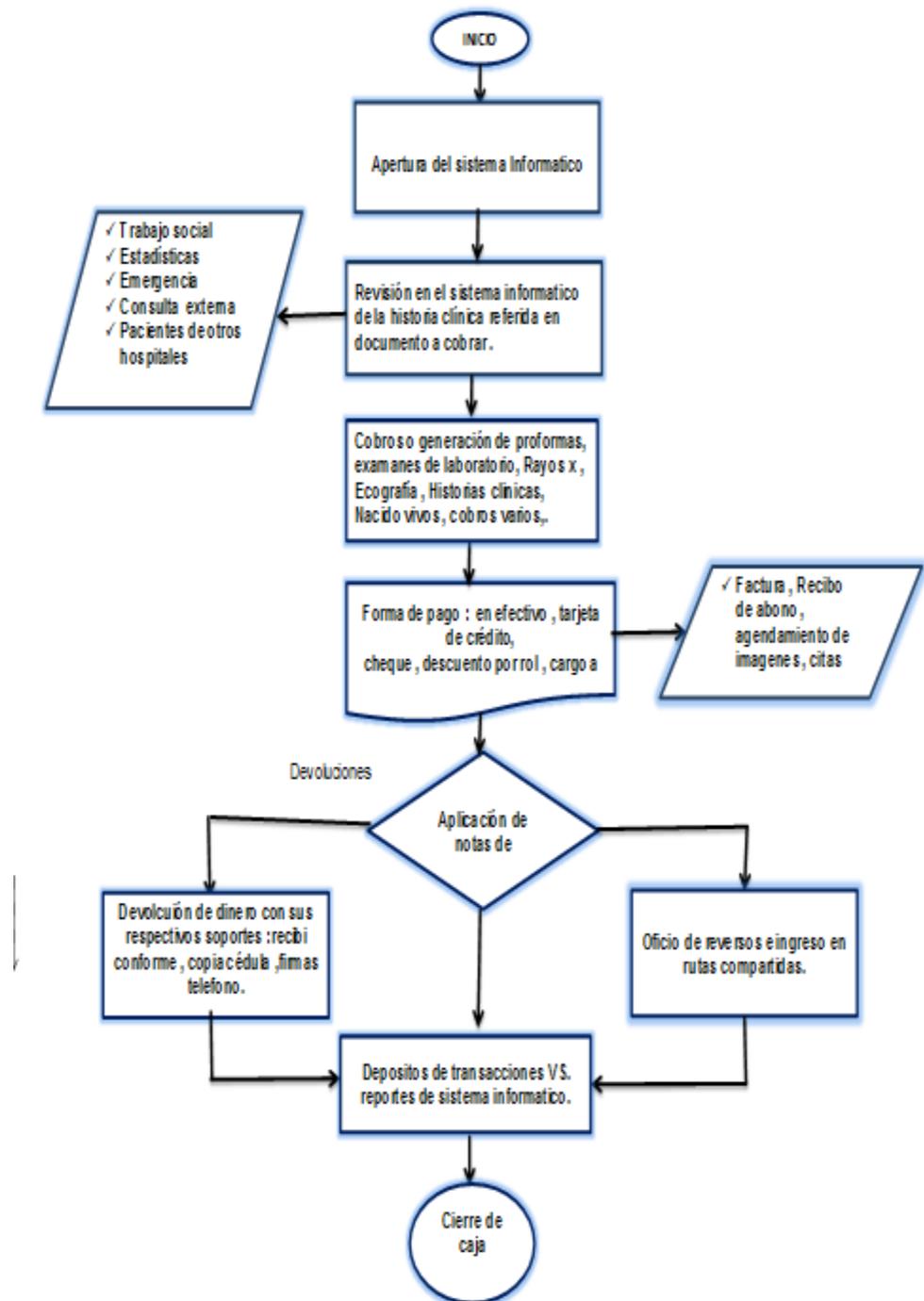
HA-CAJ-DFO-001 - MATRIZ DE CONTROL DE VOUCHER

No.	HISTORIA CLINIC	BANCO	TARJETA	No. CUENTA	LOTE	REFERENCIA	VALOR	DUEÑO DE TARJETA
							\$ -	
TOTAL DE TARJETA							\$ -	

HA	HOSPITAL DR.ALFREDO		Página 17/21
	Proceso:	SERVICIO AL USUARIO/CAJA	
HA-CAJA -MPR-001	Procedimiento:	FACTURACIÓN DE SERVICIOS/PRODUCTOS	

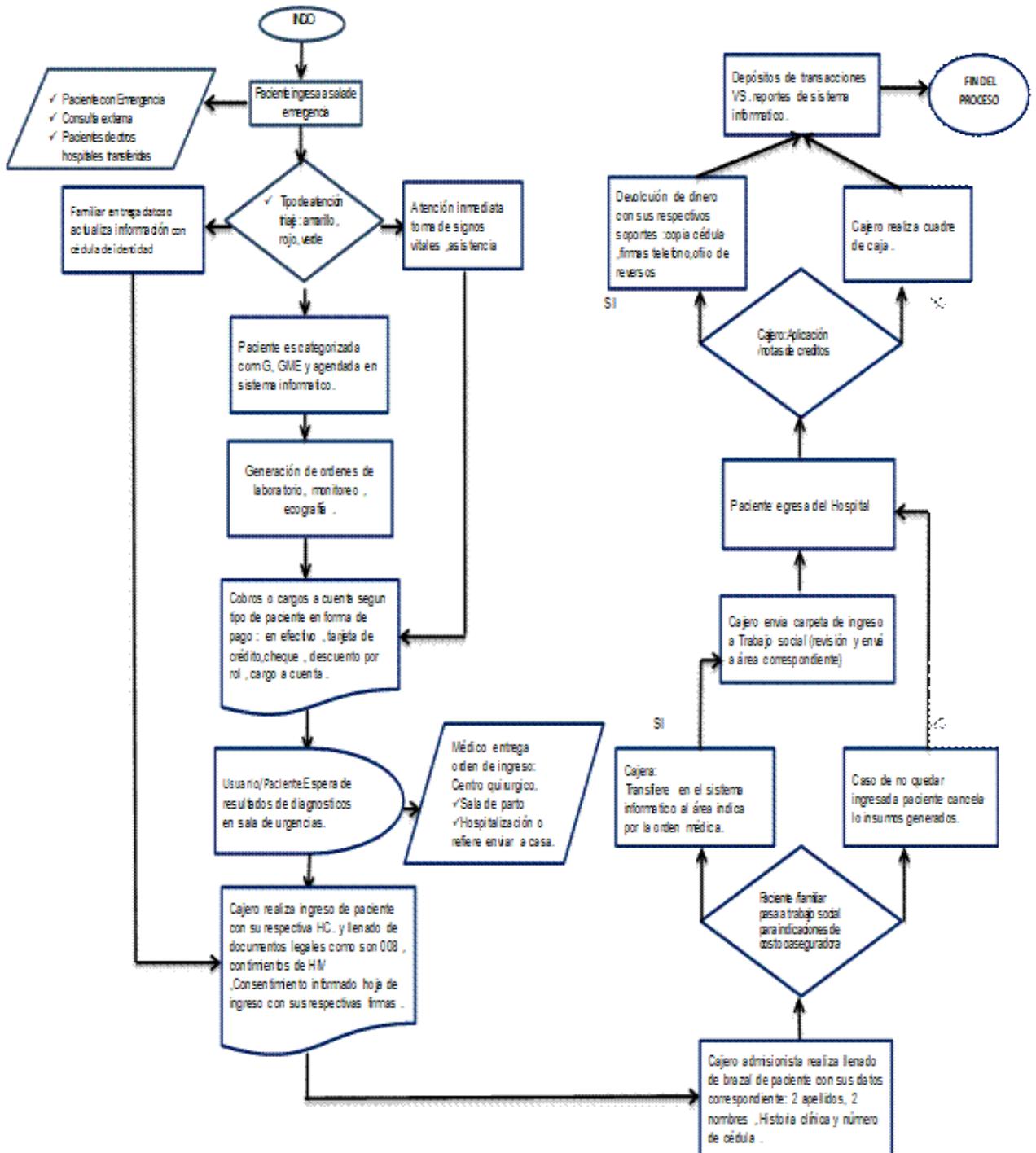
8. DIAGRAMAS DE FLUJOS

PROCESO DE ATENCIÓN DE SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN



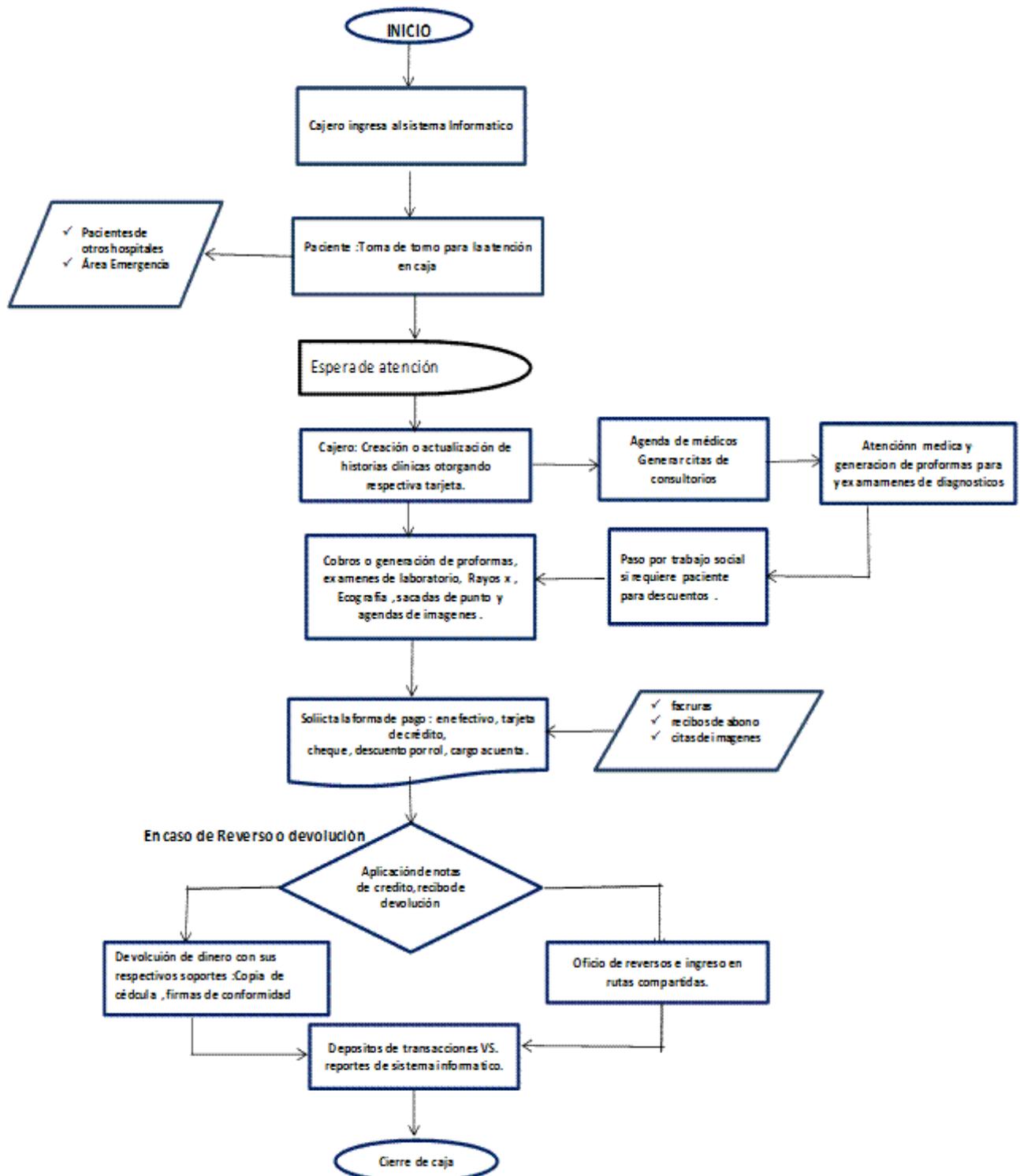
HA	HOSPITAL DR. ALFREDO		Página 18/21
	Proceso:	SERVICIO AL USUARIO/CAJA	
HA-CAJA -MPR-001	Procedimiento:	FACTURACIÓN DE SERVICIOS/PRODUCTOS	

PROCESO DE ATENCIÓN DE SERVICIOS EN EMERGENCIA



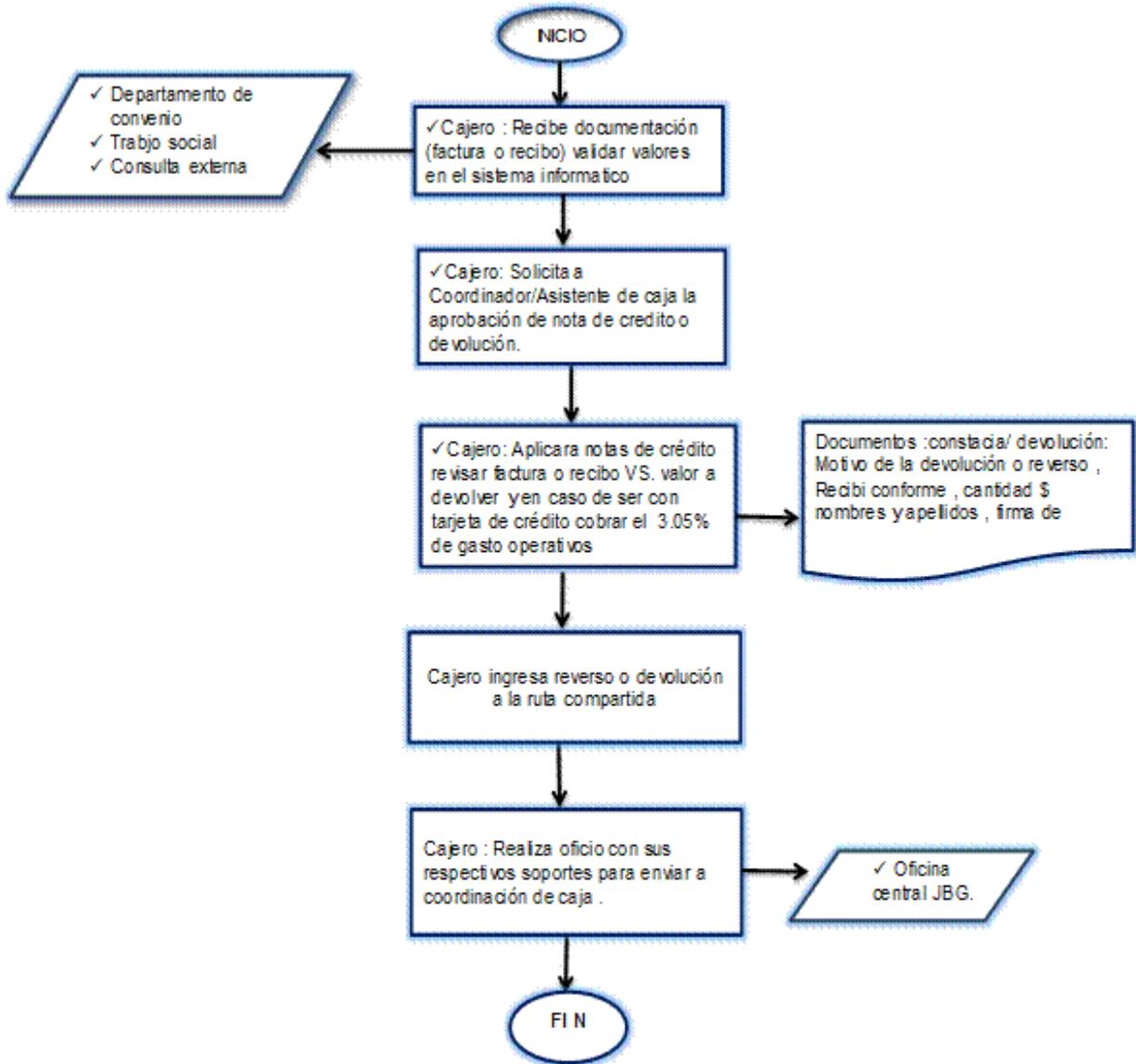
HA	HOSPITAL DR.ALFREDO		Página 19/21
	Proceso:	SERVICIO AL USUARIO/CAJA	
HA-CAJA -MPR-001	Procedimiento:	FACTURACIÓN DE SERVICIOS/PRODUCTOS	

PROCESO DE ATENCIÓN DE SERVICIOS EN CONSULTA EXTERNA



HA	HOSPITAL DR.ALFREDO		Página 20/21
	Proceso:	SERVICIO AL USUARIO/CAJA	
HA-CAJA -MPR-001	Procedimiento:	FACTURACIÓN DE SERVICIOS/PRODUCTOS	

PROCESO DE DEVOLUCIÓN Y REVERSOS EN CAJAS



HA	HOSPITAL DR.ALFREDO		Página 21/21
	Proceso:	SERVICIO AL USUARIO/CAJA	
HA-CAJA -MPR-001	Procedimiento:	FACTURACIÓN DE SERVICIOS/PRODUCTOS	

9. HISTORIAL DEL DOCUMENTO

Elaboración y Revisión:

Responsable	Fecha	Motivo:	Versión
Coordinador de Caja Srta. Daisy Manjarres G. Asistente de Caja Mejora Continua	OCTUBRE/2017	Elaboración documento	1.0

Aprobación:

Responsable	Fecha	Firma	Versión
Director Complejo Hospitalario	OCTUBRE/2017		1.0
Administradora Complejo Hospitalario	OCTUBRE/2017		1.0
Director Técnico HA	OCTUBRE/2017		1.0
Jefe de Servicio al Usuario	OCTUBRE/2017		1.0

CONCLUSIONES

El Hospital DR. ALFREDO , en el transcurso de la investigación mediante las herramientas del proceso de investigación se recopiló una serie de información que nos ayudara a dar soluciones a : información poco clara , tiempos de esperas prolongados , malos hábitos de las cajeras, falta de conocimiento de procedimientos y actividades por cambio de áreas o rotaciones , falta de caja para servicios especiales , tiempos de desatención , provocando insatisfacción de los clientes.

Con el proceso de replicación de información se fue realizando estrategias para mejorar el servicio de atención y la satisfacción tanto para el cliente interno como para el cliente externo, y esta debe ser constante:

- La propuesta presentada del proceso, procedimientos y actividades de los cajeros está basada en la mejorar constante de los servicio fortaleciendo en las norma de estándares de calidad.
- Creación de turnos especiales para pacientes: con discapacidad, tercera edad, sacadas de punto en la consulta externa.
- Horario de almuerzo del personal de caja mejorando la atención.
- Se fortaleció el protocolo de servicio al personal de caja.
- Se creó horario de entrega de documentos solicitados al departamento estadísticas.
- La propuesta presentada del proceso, procedimientos y actividades de los cajeros está basada en la mejorar constante de los servicio fortaleciendo en las norma des estándares de calidad.

RECOMENDACIONES

- Realizar modificaciones de los procesos, procedimientos y actividades de los cajeros, en forma constante.
- Dar seguimiento en las rotaciones del personal, realizar recordatorio de las actividades de cada área.
- Realizar fortalecimiento constante al personal sobre el protocolo de servicio.
- Que el departamento de estadísticas reafirme sus procesos, donde facilite las actividades de los cajeros y se agilice el otorgamiento de documentos.
- Registro y soluciones de las quejas y sugerencia para mejorar la satisfacción del cliente así cumpliremos los estándares de calidad y eficiencia.
- Dar seguimiento en cada cambio de un servicio dando pauta al cambio del proceso.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguedo Tubon , L. (2012 -2014)*Evolución de la Gestión por Procesos*. Colombia: INCONTEC.
- Alvares Torres, M. G. (2006). *Manual para elaborar Manuales de Políticas y Procedimiento*. Mexico: Panorama Editorial.
- Chang, R., & Niedzwiecki, M. (1994). *Herramientas para la Mejora Continua de la Calidad*. (Vol. Volumen 1). Buenos Aires-Argentina : Granica -TEC CONSULTORES.
- Escudero, M. E. (2015). *Servicio de Atención Comercial* . España : Editex, S.A.
- Goleman, D. (2010). *La Practica de la inteligencia Emocional* (Primera Edición ed.). Barcelona - España: Kairós.
- Gomez, G. (2008). *Sistemas Adminitrativos de Analisis y Diseño*. Mexico: Revista Tecnica.
- Gosso, F. (2008). *Hiper Satisfacción del cliente* . Mexico: Panorama .
- Grande Esteban, I. (2005). *Marketing de lo Servicios* (Cuarta Edición ed.). Madrid: Esic.
- Hamilton, A. (2009). *Aministración por Procesos*. New York: Institute Incorporated.
- Hernandez, R. (2006). *Metodologia d ela investigacion* (Vol. cuarta edición). mexico: McGraw-Hili _ Interamericana.
- Jimenez Martinez, S. (2013). *Investigacion y recogida información de mercados* . Andalucia-España: IC Editorial.
- Junta de Beneficencia de Guayaquil. (12 de Agosto de 2016). Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015. *En el camino de la Excelencia* (12), 2. (JBG, Ed.) GUAYAQUIL, Guayas, Ecuador: JBG.
- Mallar, M. (Enero de 2010). La Gestión por Proceso:Un Enfoque de Gestión Eficiente. *Vision del futuro*, 13(1).
- Mayorga, M. (2016). Propuesta para Mejora en el Servicio de Consulta Externa que brinda el Hospital "Mariel". *Tesis para la optar al titulo de Tecnología en Administración de Epresas* . Guayaquil-Ecuador, Guayas, Ecuador.

- Miguel , S., & Corral , M. (2014). Reforma de Salud en el Ecuador :Nunca más el derecho a la salud como un privilegio. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 31, 754-761.
- Mohammad, N. (2005). *Investigacion, Metodologia de la*. Mexico: Limusa S.A .
- Sabado, J. (2009). *Fundamentos de bioestadística y analisis de datos para enfermería* (Primera Edicion ed.). Madrid, España : Servicio de publñiaciones Universidad Autonoma de Barcelona.
- Uribe Macias , M. E. (2013). *Gerencia de Servicios* (Segunda edición ed.). Bogotá: Edciones de U.
- Uribe Prado, J. (2014). *Clima y Ambiente Organizacional:Trabajo, Salud y Factores Pcosociales*. México: El Manual Moderno .
- Varo, J. (1994). *Gestión Estratégica de Calidad en los Servicios Sanitarios Un modelo de Gestion Hospitalaria*. Madrid: Diaz de Santos S.A .
- Paz, R. (2005). *Servicio al cliente : La comunicación y la calidad del servicioen la atención al l cliente*. España : Ideaspropias Editorial, Vigos,2005.
- Prieto Herrera, J. E. (2010). *Gerencia de Servicio* (Segunda edición ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones .
- Prieto, J. (2014). *Gerencia del servicio: La clave para ganar todos*. (3era. ED.), Bogotá. Ecoe Ediciones

ANEXOS

ANEXO 1

Ficha técnica de procesos y actividades de cajas del Hospital Dr. ALFREDO

		FICHA TÉCNICA DE PROCESOS HA-CAJ-FTP-001					
PROCESO /AREA:		CAJA		RESPONSABLE:		DAISY MANJARRES	
ORIGENES DE ENTRADA ¿De quién recibo ?	ENTRADAS Materia - energía -Información	ACTIVIDADES ¿Qué realizo ?				SALIDAS ¿Qué entrego ?	CLIENTES ¿A quien ?
Paciente /Familiar	Orden de Pago, Proformas Req. duplicado nacidos vivo, H/C. Solicitud/certificados de hosp. Requerimiento Consultas médicas	COBROS 1.- Validar valores, datos de paciente y forma de pago → 2.-Generar factura o recibo de abono → 3.- Programar fecha de exámenes/cita médica → 4.-Entregar factura, orden de pago y agend. de imágenes				Factura Recibo de Abono Agendamiento de imágenes Citas médicas/programación	Paciente /Familiar
Paciente/Familiar	Solicitud de reverso-factura: Copia de Cédula Identidad Autorización a terceros	REVERSOS DE FACTURAS Y RECIBOS DE PAGO 1.-Validar documentos y sistema informático → 2.- Aprobar y aplicar nota de crédito → 3.- Devolver dinero a paciente/familiar. → 4- Elaborar oficio de notas de crédito.				Dinero Notas de Créditos Recibos de Devolución Oficios de N/C realizadas	Paciente/Familiar
Auxiliares Administrativas Trabajo Social Secretarías	Solicitud de reverso de cargo a cuenta.	REVERSOS DE CARGOS A CUENTA 1.-Validar ítems en sistema informático → 2.- Aplicar cargo a cuenta → 3- Registrar los cargos a cuenta realizados → 4.- Elaborar informe mensual				Recept. de ingresos a bodega Informe de cargos a cuenta realizados	Jefe de Servicio Administración
Cajeras	Papeletas de Depósitos Voucher Notas de Crédito Dinero	CIERRE DE CAJA 1.-Depositar dinero (caja fuerte) → 2.- Generar reportes en sistema informático → 3.- Validar reporte &Físico → 4.- Entregar valores al blindado.				Guía de Transferencia de Valores Cuadre de Caja GB de tarjetas	Dpto. Contabilidad
Paciente/Familiar	Datos de paciente Cédula de Identidad	CREACIÓN/ACTUALIZACIÓN DE HISTORIA CLÍNICA 1.- Confirmar datos del cliente → 2.- Verificar información * Cedula → 3.- Actualizar información en sistema informático → 4.-Generar número H.C. en sistema informático (Pcte. Primera vez)				Número de HC	Paciente/Familiar
Emergencia	Formulario 008	INGRESO DE PACIENTE 1.- Crear o Actualizar HC → 2.-Agendar y cobrar consulta de triage o cargo a cuenta. → 3.- Cobrar ordenes de exámenes → 4.- Elaborar carpeta (H/C) y brazal de identificación → 5.- Transferir en sistema informático a la paciente al área asignada por el médico.				Hoja de Ingreso Carpeta de Historia Clínica Brazal de Identificación Facturas Cargos a Cuenta	Centro Quirúrgico Hospitalización
		PUNTO DE CONTROL Revisión de ticket de pago e información de paciente, previa a la facturación Previo al ingreso en el sistema informático se confirma datos de la paciente en Cedula Identidad o Se revisa de forma visual y táctil la autenticidad del billete. Obtener autorización de Coordinador de Caja, previo al reverso Conteo y recuento de dinero entregado por el usuario. Arqueos de caja Validar datos de pacientes en factura de solicitud, previa a la entrega de documentos a la paciente. Registro en excell de Documentos entregados.				PUNTO DE CONTROL Registrar diariamente los valores recaudados Validar papeleta de depósito, reportes consolidado/cuadre de caja.	
RECURSOS HUMANOS		INFRAESTRUCTURA - EQUIPOS				DOCUMENTACIÓN - INDICADORES	
Coordinador de Caja Asistente Coordinación Cajeras		Equipos: computadoras, impresora multifuncional, laptop, teléfonos, impresoras láser, medianet, datafast, coche portátil y sistemas de alarma. Infraestructura: Puntos de cobro en: Consulta Externa, Hospitalización, Emergencia, farmacia , banco de sangre. Sistema: MIS ,Aplicativos JBG y Office 365				Procedimientos / instructivos: Manual de Procesos Facturación de servicios Indicadores: % Satisfacción del cliente	

PLANIFICACION Y DESARROLLO

REVISADO Y APROBADO POR

ANEXO 2

Edades de pacientes encuestadas

OPCIÓN	CLIENTE	PORCENTAJE
15-24	15	30%
25-34	5	10%
35-44	13	26%
45-54	11	22%
55-64	6	12%
TOTAL CLIENTES	50	100%

1. ¿La comodidad del hospital le pareció?

OPCIÓN	CLIENTE	PORCENTAJE
Nada satisfecho	0	0%
Poco satisfecho	2	4%
Satisfecho	12	24%
Muy satisfecho	36	72%
TOTAL CLIENTES	50	100%

2. ¿Cómo califica la seguridad del hospital?

OPCIÓN	CLIENTE	PORCENTAJE
Nada satisfecho	0	0%
Poco satisfecho	2	4%
Satisfecho	11	22%
Muy satisfecho	37	74%
TOTAL CLIENTES	50	100%

3. ¿Cómo observo la comunicación entre los colaboradores del hospital?

OPCIÓN	CLIENTE	PORCENTAJE
Nada satisfecho	0	0%
Poco satisfecho	6	12%
Satisfecho	13	26%
Muy satisfecho	31	62%

TOTAL CLIENTES	50	100%
-----------------------	----	------

4. *¿El personal de caja transmitió confianza y seguridad en la atención a usted?*

OPCIÓN	CLIENTE	PORCENTAJE
SI	43	86%
NO	7	14%
TOTAL CLIENTES	50	100%

5. *¿La presentación de la personal caja fue?*

OPCIÓN	CLIENTE	PORCENTAJE
Nada agradable	1	2%
Poco agradable	13	26%
Agradable	12	24%
Muy agradable	24	48%
TOTAL CLIENTES	50	100%

6. *¿Cuándo se acercó a caja la cajera le atendió con una sonrisa y amablemente?*

OPCIÓN	CLIENTE	PORCENTAJE
SI	40	80%
NO	10	20%
TOTAL CLIENTES	50	100%

7. *¿Durante su estancia en el hospital se sintió respetada y atendida con calidad?*

OPCIÓN	CLIENTE	PORCENTAJE
Nada satisfecho	1	2%
Poco satisfecho	7	14%
Satisfecho	18	36%
Muy satisfecho	24	48%
TOTAL CLIENTES	50	100%

8. *¿Qué tiempo espero en caja?*

OPCIÓN	CLIENTE	PORCENTAJE
Menos de 5 minutos	0	0%
Entre 5-10 minutos	2	4%
Entre 10-20 minutos	4	8%
Más de 20 minutos	44	88%
TOTAL CLIENTES	50	100%

9. *¿La atención en caja fue con prontitud y esmero?*

OPCIÓN	CLIENTE	PORCENTAJE
Nada satisfecho	9	18%
Poco satisfecho	16	32%
Satisfecho	13	26%
Muy satisfecho	12	24%
TOTAL CLIENTES	50	100%

10. *¿El cajero la atendió con interrupción de otras personas y tuvo que esperar en su atención?*

OPCIÓN	CLIENTE	PORCENTAJE
SI	16	32%
NO	34	68%
TOTAL CLIENTES	50	100%

11. *¿Cuándo el cajero le otorgo la cita fue atendida el día y hora indicada?*

OPCIÓN	CLIENTE	PORCENTAJE
SI	46	92%
NO	4	8%
TOTAL CLIENTES	50	100%

12. ¿Usted ha tenido inconvenientes por error de cobro del cajero

OPCIÓN	CLIENTE	PORCENTAJE
SI	7	14%
NO	43	86%
TOTAL CLIENTES	50	100%

13. ¿Cree usted que el Hospital “Dr. ALFREDO” tiene procesos de atención comprensibles y al alcance de las necesidades del paciente/usuario?

OPCIÓN	CLIENTE	PORCENTAJE
SI	27	54%
NO	23	46%
TOTAL CLIENTES	50	100%

14. ¿El personal de caja cumplió con sus expectativas del servicio que usted deseaba?

OPCIÓN	CLIENTE	PORCENTAJE
SI	32	64%
NO	18	36%
TOTAL CLIENTES	50	100%

Anexo 3

Elaboración de encuestas

HOSPITAL DE LA MUJER "DR.ALFREDO"					
GUAYAQUIL-ECUADOR					
ENCUESTA DE SATISFACIÓN PACIENTE/USUARIO					
Fecha:	_____				
Servicio de Cajeras					
Edad de cliente	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Clasifique su nivel de satisfacción de acuerdo con las siguientes afirmaciones:					
Nada satisfecho	Poco satisfecho	satisfecho	Muy satisfecho		
					
1) ¿La comodidad del hospital le pareció?					
<input type="radio"/> Nada satisfecho					
<input type="radio"/> Poco satisfecho					
<input type="radio"/> Satisfecho					
<input type="radio"/> Muy satisfecho					
2) ¿Cómo califica la seguridad del hospital ?					
<input type="radio"/> Nada satisfecho					
<input type="radio"/> Poco satisfecho					
<input type="radio"/> Satisfecho					
<input type="radio"/> Muy satisfecho					
3) ¿Cómo observo la comunicación entre los colaboradores del hospital?					
<input type="radio"/> Nada satisfecho					
<input type="radio"/> Poco satisfecho					
<input type="radio"/> Satisfecho					
<input type="radio"/> Muy satisfecho					
4) ¿El personal de caja transmitió confianza y seguridad en la atención a usted?					
SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>					
5) ¿La presentación del personal Caja fue ?					
<input type="radio"/> Nada agradable					
<input type="radio"/> Poco agradable					
<input type="radio"/> agradable					
<input type="radio"/> Muy agradable					
6) ¿Cuándo se acercó a caja la cajera le atendió con una sonrisa y amablemente?					
SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>					

HOSPITAL DE LA MUJER "DR.ALFREDO"
GUAYAQUIL-ECUADOR

Clasifique su nivel de satisfacción de acuerdo con las siguientes afirmaciones:

Nada satisfecho



Poco satisfecho



satisfecho



Muy satisfecho



7)¿Durante su estancia en el hospital se sintió respetada y atendida con calidad?

- Nada satisfecho
- Poco satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho

8)¿Qué tiempo espero en caja ?

- Menos de 5 minutos
- Entre 5-10 minutos
- Entre 10-20 minutos
- Más de 20 minutos

9)¿La atención en caja fue con prontitud y esmero?

- Nada satisfecho
- Poco satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho

10)¿El cajero la atendió con interrupciones de otras personas y tuvo que esperar en su atención?

SI NO

11)¿ Cuando el cajero le otorgo la cita fue atendida el día y hora indicada ?

SI NO

12)¿Usted ha tenido inconvenientes por error de cobro del cajero?

SI NO

13)¿ Cree usted que el Hospital "DR. ALFREDO" tiene procesos de atención comprensibles y al alcance de las necesidades del paciente/usuario?

SI NO

14) ¿El personal de caja cumplió con sus expectativa del servicio que usted deseaba ?

SI NO

Anexo 4

Control de Quejas y sugerencias

CONTROL DE QUEJAS Y SUGERENCIAS									
No.	LUGAR DONDE SE PRESENTA LA SUGERENCIA	FECHA	NÚMERO DE TELEFONO	MAIL	PROCESO/ CAJA	NOMBRE DEL PACIENTE	DIRIGIDO AL ÁREA	QUEJA /SUGERENCIAS	MOTIVO
1	Hospitalización	02/10/2017	996865101	mailyn@hotmail.com	CAJA	Mesias Mercado Emma	Caja/Hospitalización	Paciente transferida de Esmeraldas cuando se realiza el ingreso la cajera se porto grosera, habla por teléfono celular y no atiende.	Tono de voz inadecuado
2	Consulta Externa	6/10/20170	2371696	janethvacaaabril@hotmail.com	CAJA	Vaca Abril Janeth	Caja/C.externa	Espera hora y horas y a la vez la cajera cobra exámenes errados.	Tiempo de espera prolongado
3	Consulta Externa	12/10/2017	996744481		CAJA	Alarcon Hernandez Bella	Caja/C.externa	Paciente hace 8 días operada llega para sacarse los puntos cogió turno y le salio para dos horas después	Tiempo de espera prolongado
4	Consulta Externa	26/10/2017	975880922	Abronquillo@hotmail.com	CAJA	Ronquillo Burgos Azucena	Caja/C.externa	Persona de tercera edad con espera de mas de dos horas para ir a caja	Tiempo de espera prolongado
5	Hospitalización	06/10/2017	2578756		CAJA	Hernandez Berruz Karol	Caja/Hospitalización	Documentos solicitados más de 15 días y no entrega en la fecha indicada.	Tiempo de espera prolongado
6	Consulta Externa	14/10/2017	996770411		CAJA	Teresa Tobar	Caja/C.externa	La historia clínica no es la correcta cobra consultas y exámenes de forma errada.	Error de facturación
7	Consulta Externa	28/10/2017	2478787	sanchezv@hotmail.com	CAJA	Sanchez valeria	Caja/C.externa	Habilitar las cajas	Cajas en desatención

Anexo 5

Control de Quejas y sugerencias

HOSPITAL DE LA MUJER "DR.Alfredo" GUAYAQUIL-ECUADOR					
FORMULARIO DE SUGERENCIAS y QUEJAS					
Por favor indique con una "x" el área sobre la cual desea realizar su sugerencia					
CONSULTA EXTERNA <input type="checkbox"/> Especifique lugar:	HOPITALIZACIÓN <input type="checkbox"/> Sala:	EMERGENCIA <input type="checkbox"/>	CAJA <input type="checkbox"/> Especifique lugar:	OTROS <input type="checkbox"/> Especifique lugar:	
LAB.CLÍNICO <input type="checkbox"/>	RAYOS X <input type="checkbox"/>	FARMACIA <input type="checkbox"/>	BANCO DE SANGRE <input type="checkbox"/>	SEGURIDAD <input type="checkbox"/>	
DATOS DE QUIEN PRESENTA LA SUGERENCIA /QUEJA					
Nombre:					
Fecha de evento:					Área del evento:
Correo/Email:					Teléfono:
POR FAVOR REALICE UNA DESCRIPCIÓN DE SU SUGERENCIA PARA MEJORAR NUESTRO SERVICIO					
DATOS DEL PACIENTE					
Nombre:					
Cédula:		Historia Clínica:			
El teléfono de la persona que presenta la sugerencia para mejorar el servicio , es necesario con el fin de poder ampliar la información y a su vez informar la acciones implementadas como resultado de su opinión.					
HAP XXXXXXX					



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutora del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de manual de proceso y procedimientos para el servicio que brinda el área de caja del hospital “DR. ALFREDO” de Guayaquil”** y problema de investigación: **¿Qué incidencia tiene el proceso actual de registro de caja/admisión en la satisfacción del cliente en el Hospital” Dr. ALFREDO “en el periodo 2017?, presentado por Manjarres Guillén Daisy Teresa de Jesús, como requisito previo para optar por el título de:**

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

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


Egresada:

Manjarres Guillén Daisy Teresa de Jesús


Tutora:

PhD. Roxana Chiquito Chilán



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Daisy Teresa De Jesús Manjarres Guillén en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Propuesta de manual de proceso y procedimientos para el servicio que brinda el área de caja del hospital "DR. ALFREDO" de Guayaquil**, de la modalidad de Semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnóloga 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 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*.

Daisy Teresa de Jesús Manjarres Guillén

Nombre y Apellidos del Autor
No. de cedula: 0919787713

Daisy Manjarres S.

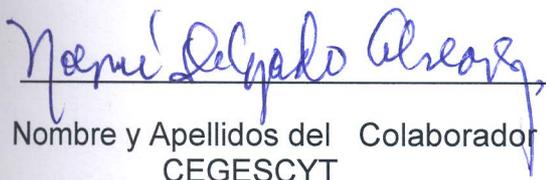
Firma

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

