



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

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

CARRERA: TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DISEÑO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

**LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS HOSPITALARIOS FRENTE
AL INCREMENTO DE LOS VALORES Y ACEPTACIÓN DE LAS
PACIENTES DEL HOSPITAL DE LA MUJER "ALFREDO G.
PAULSON**

AUTORA: Chávez López Martha Elena

TUTOR: PhD. Luis Ricardo Rodríguez

GUAYAQUIL, 2017



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“La calidad de los servicios hospitalarios frente al incremento de los valores y aceptación de las pacientes del Hospital de la mujer “Alfredo G. Paulson”** presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo afecta el incremento de los costos por la atención en el Hospital de la mujer “Alfredo G. Paulson” respecto a la calidad y aceptación de los servicios hospitalarios que reciben las pacientes en la ciudad de Guayaquil?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Egresada

Tutor

Chávez López Martha Elena

PhD. Luis Ricardo Rodríguez



Factura: 001-005-000006545



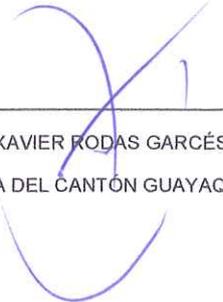
20170901011D02527

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20170901011D02527

Ante mí, NOTARIO(A) GONZALO XAVIER RODAS GARCÉS de la NOTARÍA DÉCIMA PRIMERA , comparece(n) MARTHA ELENA CHAVEZ LOPEZ portador(a) de CÉDULA 0914154588 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil DIVORCIADO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 28 DE NOVIEMBRE DEL 2017, (11:05).


MARTHA ELENA CHAVEZ LOPEZ
CÉDULA: 0914154588





NOTARIO(A) GONZALO XAVIER RODAS GARCÉS
NOTARÍA DÉCIMA PRIMERA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



Instituto Superior
**Tecnológico
Bolivariano**
de Tecnología



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Chávez López Martha Elena en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación La calidad de los servicios hospitalarios frente al incremento de los valores y aceptación de las pacientes del Hospital de la mujer "Alfredo G. Paulson, 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 Tecnología en Administración de Empresa, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

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

Chávez López Martha Elena

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: 0914154588

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



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 0914154588

Nombres del ciudadano: CHAVEZ LOPEZ MARTHA ELENA

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/BOLIVAR
/SAGRARIO/

Fecha de nacimiento: 26 DE SEPTIEMBRE DE 1970

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: DIVORCIADO

Cónyuge: No Registra

Nombres del padre: CHAVEZ RIVERA LUIS ALBERTO

Nombres de la madre: LOPEZ EVA

Fecha de expedición: 21 DE JUNIO DE 2017

Información certificada a la fecha: 28 DE NOVIEMBRE DE 2017

Emisor: LIZETH CAROLINA SANCHEZ BAZANTES - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 11 - GUAYAS -
GUAYAQUIL



N° de certificado: 171-073-25077



171-073-25077

Ing. Jorge Troya Fuertes
Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
Documento firmado electrónicamente





Factura: 001-005-000006544



20170901011C07077

CERTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS MATERIALIZADOS DESDE PÁGINA WEB O DE CUALQUIER SOPORTE ELECTRÓNICO N° 20170901011C07077

RAZÓN: De conformidad al Art. 18 numeral 5 de la Ley Notarial doy fe que el documento que antecede en 1 foja(s) útil(es) fue materializado a petición del señor (a) MARTHA ELENA CHAVEZ LOPEZ, de la página web y/o soporte electrónico, [HTTPS://OUTLOOK.LIVE.COM/OWA/?REALM=HOTMAIL.COM&PATH/ATTACHMENTLIGHTBOX](https://outlook.live.com/owa/?realm=hotmail.com&path/attachmentlightbox) el día de hoy 28 DE NOVIEMBRE DEL 2017, a las 11:04, todo lo cual certifico amparado en las atribuciones que me otorga la Ley Notarial. Para constancia, copia física del documento materializado queda archivado en el libro de Certificaciones. ESTE DOCUMENTO SE OBTUVO CON FECHA 23- 11- 2017, DESDE EL CORREO ELECTRÓNICO KSANTIANA@BOLIVARIANO.EDU.EC La veracidad de su contenido y el uso adecuado del(los) documento(s) certificado(s) es (son) de responsabilidad exclusiva de la(s) persona(s) que lo(s) utiliza(n).

GUAYAQUIL, a 28 DE NOVIEMBRE DEL 2017, (11:04).



NOTARIO(A) GONZALO XAVIER RODAS GARCÉS
NOTARÍA DÉCIMA PRIMERA DEL CANTÓN GUAYAQUIL

Urkund Analysis Result

Analysed Document: trabajo martha 21 11 2017 (1.docx (D32775484))
Submitted: 11/22/2017 9:58:00 PM
Submitted By: mchavezl@hotmail.com
Significance: 13 %

Sources included in the report:

Final Plan de Negocios LB y CV.docx (D11385431)
1480560372_280__Proceso%252BOrganizacional%252B-%252BSilvio%252BMosquera.docx (D23959912)
TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA.docx (D12045367)
<http://directoriomedicoquito.com/prepagada.htm>
<http://instituciones.msp.gob.ec/cz6/images/lotaip/septiembre2013/LEY%20QUE%20REGULA%20EL%20FUNCIONAMIENTO%20DE%20LAS%20EMPRESAS%20PRIVADAS.pdf>
<https://www.scribd.com/document/363035937/Capitulo-II>
<http://www.reibci.org/publicados/2016/dic/2000106.pdf>
<http://www.monografias.com/trabajos10/teut/teut.shtml>
<http://www.teocio.es/sin-categoria/tecnicas-de-observacion>

Instances where selected sources appear:

20



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
CEGESCIT

Firma



DEDICATORIA

A mi familia quienes me apoyaron para poder llegar a esta instancia de mis estudios.

A mis hijos quienes han sido mi mayor motivación para nunca rendirme en mis metas a seguir y ser un ejemplo de superación para ellos.

Martha Elena Chávez López



AGRADECIMIENTO

Al Instituto Tecnológico Bolivariano que me abrió sus puertas para lograr el objetivo trazado para un futuro mejor.

A mis docentes quienes nunca desistieron al brindarme sus conocimientos.

A mis compañeros quienes sin esperar nada a cambio compartieron sus conocimientos, alegrías y tristezas.

Martha Elena Chávez López

ÍNDICE

Contenidos:	Páginas:
PORTADA.....	i
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR _____	ii
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE.....	vii
ÍNDICE DE CUADROS	ix
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	4
EL PROBLEMA.....	4
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA _____	4
Ubicación del problema en un contexto _____	4
Situación conflicto _____	5
Delimitación del problema _____	7
Formulación Del Problema _____	7
Variables de la investigación _____	7

Evaluación del problema _____	7
Objetivo de la investigación _____	9
Justificación e importancia _____	9
CAPÍTULO II	10
MARCO TEÓRICO	10
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA _____	10
Antecedentes históricos _____	10
Antecedentes Referenciales _____	13
Fundamentación legal _____	18
Definiciones conceptuales _____	24
Variables de la investigación _____	26
CAPÍTULO III	27
Metodología	27
Presentación de la empresa _____	27
Diseño de la investigación _____	30
Población y muestra _____	36
Instrumentos de investigación _____	38
CAPÍTULO IV	46
Análisis e interpretación de resultados	46
CONCLUSIONES	60
RECOMENDACIONES	61
Bibliografía	62
ANEXOS	64

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro # 1 Población	36
Cuadro # 2 Cálculo de la muestra.....	37
Cuadro # 3 Técnicas de investigación	38
Cuadro # 4 Cantidad de encuestas aplicadas.....	40
Cuadro # 5: Acude al hospital	49
Cuadro # 6: Determinación de la calidad	50
Cuadro # 7: Plan de salud	51
Cuadro # 8: Preparación académica.....	52
Cuadro # 9: Tarifa del servicio	53
Cuadro # 10: Cambios de la atención.....	54
Cuadro # 11: Coordinación	55
Cuadro # 12: Altos costos.....	56
Cuadro # 13: Importancia de la propuesta.....	57
Cuadro # 14: Propuesta	58
Cuadro # 15: Acciones de mejora por medio del método 5w2h.....	59

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Organigrama.....	30
Ilustración 2: Acude al hospital	49
Ilustración 3: Determinación de la calidad	50
Ilustración 4: Plan de salud.....	51
Ilustración 5: Preparación académica	52
Ilustración 6: Tarifa del servicio.....	53
Ilustración 7: Cambios de la atención	54
Ilustración 8: Coordinación	55
Ilustración 9: Altos costos	56
Ilustración 10: Importancia de la propuesta	57
Ilustración 11: Propuesta	58



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

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

Tema

“La calidad de los servicios hospitalarios frente al incremento de los valores y
aceptación de las pacientes del Hospital de la mujer "Alfredo G. Paulson”

Presentado por la Egresada: **Chávez López Martha Elena**

Tutor: **PhD. Luis Ricardo Rodríguez**

RESUMEN

Se elaboran acciones para mejorar el proceso de la atención de los
pacientes que acuden al hospital de lo cual este presenta en relación
financiera administrativa bajos ingresos lo cual se es necesario elaborar
acciones para el área de los precios de la atención de los pacientes como un
servicio primario del centro de atención ambulatoria.

Empresa

Colaboradores

Usuarías



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

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

Tema

“La calidad de los servicios hospitalarios frente al incremento de los valores y
aceptación de las pacientes del Hospital de la mujer "Alfredo G. Paulson”

Presentado por la Egresada: **Chávez López Martha Elena**

Tutor: **PhD. Luis Ricardo Rodríguez**

ABSTRACT

In the present investigation will be developed actions to improve the process of care of patients who come to the hospital which is presented in low-income administrative financial relationship which is necessary to develop actions for the area of the prices of care of the patients as a primary service of the ambulatory care center.

Company

Collaborators

Users

INTRODUCCIÓN

Muchos años se ha venido discutiendo en las reuniones la forma y manera como se debe llevar a cabo la administración de un hospital maternidad. Se ha hablado mucho sobre este tema, por lo general se llega a la conclusión que deben realizarse cambios administrativos. Porque los altos costos o valores de los servicios médicos están demasiados caros ante una situación económica que actualmente vive el país, porque si se sigue aplicando la misma sistemática desde hace varias décadas por parte de algunos administradores vamos a tener disminución de pacientes, hay que cambiar de mentalidad, debe haber una renovación y no un continuismo tradicional.

Lo que sucede es que hay muchos directivos que no quieren cambiar, ni realizar ningún cambio, ni conocer lo que es lo positivo y la preparación adecuada y continua, a fin que no obstaculicen el desarrollo de nuestro querido Hospital.

Esta investigación sobre la evaluación de costos de los servicios médicos y la elaboración de un plan estratégico para aminorar los mismos en el Hospital de la mujer y la elaboración de una guía teórica práctica para el mejoramiento, es un aporte al desarrollo administrativo, son los caminos apoyados en normas, criterios, técnicas y estrategias que facilitaran el proceso de mejora, en donde el paciente y el médico comparten sus experiencias permitiendo, que la atención sea personalizada y puedan asistir a la consulta con sus esposos.

La presente investigación en su contexto se proyecta y se integra como elemento fundamental a la reforma administrativa y muy esencialmente a los costos y planificaciones para mejora en precios del hospital de la mujer Alfredo G. Paulson, en forma ordenada contiene los siguientes capítulos.

En el capítulo uno, encontraremos el planteamiento del problema en lo que respecta a su contextualización tanto histórica, social, política, económica, su situación conflicto, causas y consecuencias, delimitación del objeto de la investigación, formulación, evaluación del problema, interrogantes desarrolladas a través de la investigación, los objetivos generales y específicos, punto de referencias que guiará a la solución del problema planteado y la justificación con la cual expreso el ¿para qué? ¿Por qué? De la investigación y ¿Qué resultados queremos tener de ella?

En el capítulo dos, estará todo lo referente al marco teórico, que contiene los antecedentes y marco conceptual del estudio, enfoques, tipos, estilos y teorías proceso de atención a los usuarios, también a lo que corresponde a su fundamentación legal, directrices de la investigación, definiciones conceptuales y las variables independiente y dependiente de la investigación o del problema.

El capítulo tres destaca los aspectos más importantes del procedimiento utilizado y la modalidad de estudio de la investigación, incluye diseño de la investigación, también la población, cálculo de la muestra y Operacionalización de las variables, técnicas e instrumentos de recolección de datos, cuestionarios y sus preguntas de la investigación, validez y confiabilidad, prueba piloto, análisis cuantitativo y cualitativo de los datos y su técnica para el procesamiento de sus resultados, los procedimientos de la investigación, recolección de La información y criterios para la elaboración y validación de la propuesta.

El capítulo cuatro encontraremos el análisis y la interpretación de los resultados de la información, las preguntas con sus respectivos gráficos,

cuadro y análisis correspondiente en la lectura, conceptualización y conclusión y por último las respuestas a las preguntas directrices, y finalmente se establece las conclusiones y recomendaciones que se dan al problema planteado a la investigación incluyendo la bibliografía general y sus referencias.

CAPÍTULO I

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

La administración es la coordinación de las actividades de trabajo de un hospital de manera que estas se realicen de manera eficiente y eficaz entre las personas. La administración de los servicios hospitalarios es la dirección de los procesos hospitalarios que son planificados para el desarrollo de actividades.

La calidad de los procesos en la administración de los servicios son determinados por el grado de atención que se genera para los clientes para determinar el grado de la atención de la salud de los pacientes de un hospital de tercer nivel.

Los valores que se rigen en los procesos de los servicios de un hospital en la actualidad son determinados directamente por la calidad de factores que se incluyen el servicio prestados por los profesionales de la salud y el costo de medicamentos y demás factores que se atribuyen o suman a estos valores.

Por lo cual en el hospital donde se presentará la investigación el incremento de los valores genera que la calidad sea más alta, por lo cual esto genera que reduzcan los ingresos debido a valores que las personas no puedan pagar debido a valores altos.

Por lo cual se presentara una propuesta donde se relacione la calidad de los procesos a valores que los pacientes puedan determinar y pagar para

la atención de la salud de los mismos En el hospital de la mujer “Alfredo G Paulson ubicado en la ciudad de Guayaquil, presenta un declive en ingresos de pacientes debido a los altos costos en los valores por la atención recibida.

Situación conflictiva

Con la creación del nuevo hospital de la mujer “Alfredo G. Paulson” y el manejo del mismo en todas sus áreas se crea un problema muy significativo, lo económico. La infraestructura creada con los últimos adelantos de arquitectura moderna propia de un hospital de clase A o categoría 3, equipado con tecnología de punta tanto los recursos materiales y humano de primera calidad, hace que sus ingresos económicos para su mantención sean elevadas en relación al hospital en que cesó sus funciones y que produce un problema a la comunidad por sus altos costos de toda clase operativa.

El tema de estudio por medio de una presentación problemática, se estima que los costos actuales para la atención en diversas especialidades médicas, no son aceptados por las usuarias (clientes) que acuden al hospital en busca de una atención oportuna y posible solución a las dolencias que afectan su salud, por considerar que están fuera de su alcance.

Por lo cual esto ha generado despidos intempestivos del personal médico, administrativo, por la baja cantidad de usuarias que asisten al hospital para atención en la consulta externa o para ingresos.

La presente investigación es una propuesta donde se relacione la calidad y costos que las pacientes puedan pagar, con la intención de alcanzar una posible solución al problema.

El tema de estudio se sustenta en base del incremento de los costos por los servicios hospitalarios, valorando el grado de calidad por la prestación médica que se realiza en el hospital, analizando la situación económica

debido a que las pacientes se alarman de los precios, prefiriendo ir a casas de salud de los diferentes sectores existentes.

Con el fin de eliminar el problema de la calidad de los servicios hospitalarios frente al incremento de los valores y aceptación de los pacientes del Hospital Alfredo G Paulson es hacer reflexionar a los de la parte administrativa que dirige el hospital es necesaria, indispensable e imprescindible, la coordinación de todos los que conforman este gran hospital para buscar la única solución del problema. Lo que nos llevaría al mejoramiento y la llegada de más usuarios en busca de los servicios médicos que ellos buscan una mejor atención en este hospital.

CAUSAS DEL PROBLEMA Y CONSECUENCIAS.

Causas:

La principal causa del problema que existe en el hospital Alfredo G. Paulson es el incremento de los valores de los servicios hospitalarios, que son los que causan malestar de las pacientes.

Consecuencias:

El hospital tiene que tener una frente que sirvan de ayuda a la sociedad y que su principal misión sea la de atención óptima. Por lo tanto, al no existir el factor económico apropiado para su atención, daría como resultado a futuro, en que el hospital quede sin muchos pacientes y por lo tanto cause como consecuencia despido del personal tanto técnico como administrativo, no productivo e insuficiencia económica para mantención y el número necesario para su administración.

Delimitación del problema

Campo: Servicios hospitalarios

Aspecto: Incrementos de los Valores

Área: Hospital

Periodo: 2017

Formulación Del Problema

¿Cómo afecta el incremento de los costos por la atención en el hospital de la mujer "Alfredo G. Paulson" respecto a la calidad y aceptación de los servicios hospitalarios que reciben las pacientes en la ciudad de Guayaquil?

Variables de la investigación

Variable Independiente: Incremento de costos

Variable Dependiente: Aceptación de los servicios hospitalarios

Evaluación del problema

La salud no tiene precio por lo tanto un hospital debe dar apoyo a la comunidad donde se encuentre para que sea una referencia de salud con lo mejor de su tecnología de punta, calidad humana y calidez profesional, por lo cual se evaluará en base a seis aspectos el problema de investigación.

Factible:

Por qué se mantiene un plan de trabajo bajo las normas primordiales de la salud y leyes de la república del Ecuador en todas sus áreas y departamentos que están bien diseñados y estructurados.

Relevante:

Con el problema económico que está existiendo en el hospital y que debe ser mejorado es necesario coordinar en espacio y su tiempo que se le asigna y bajar los costos tiene mucha importancia para benéfico de ambas partes paciente-hospital.

Evidente:

Ante la coordinación existente, se pretende que los valores económicos deben ser revisados para llegar al objetivo deseado, por consiguiente, dotar de conocimientos de una administración con claros objetivos para cumplir lo que queremos llegar con la mejor forma de realizarlo.

Concreto:

El trabajo que se desarrollara en el hospital de la mujer "Alfredo G. Paulson" ubicado en la Cdla. Atarazana avenida Roberto Gilbert y avenida La democracia, presentara aspectos o propuestas administrativas para el manejo de la vinculación de los costos de la calidad del proceso médico de la relación a las usuarias.

Claro:

La idea de la investigación tiene un sentido claro en lo que se relaciona a la administración por las causas que se presenta en el área de la dirección de los valores de los servicio de la atención al usuario.

Delimitado:

Porque el aspectos de los valores altos en el proceso de la atención del hospital de la mujer afecta a la población especialmente las mujeres debido a la característica que se presenta el tema de los valores altos.

Objetivo de la investigación

Objetivo general

Promover propuestas en los procesos de la administración de los costos y su relación con la calidad y el incremento de los valores de la atención de los servicios hospitalarios para evitar que las pacientes emigren hacia otros hospitales.

Objetivo específicos

- Promover mejoras para los procesos de la atención a las usuarias en el hospital "Alfredo G. Paulson".
- Determinar si el incremento de los costos de la atención en el hospital guarda relación con la escasez de pacientes.
- Encontrar soluciones a la escasez de pacientes.

Justificación e importancia

La presente investigación es para conocer si el modelo de gestión hospitalaria amerita la elevación de los costos en la atención a las pacientes, y si esos costos están acordes con la calidad de los servicios hospitalarios que se reciben. La iniciativa de la presente investigación se centra en buscar la solución del problema que significa la escasez de pacientes, por lo tanto al término de la misma se presentará una propuesta para reafirmar los costos y mejorar si es necesario la atención hospitalaria.

Se realizará como un instrumento de análisis para reafirmar los modelos de gestión hospitalaria, aplicada en la relación de los costos y la calidad de los servicios y atención a las usuarias, dicho esto la investigación ayudará encontrar una propuesta para atraer más pacientes como resultados de la aplicación de las propuestas de mejoras. La importancia de la investigación es que el problema presentado en la atención hospitalaria generará una solución para mejorar aspectos de la atención y calidad.

CAPÍTULO II

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes históricos

La actividad de la atención a los pacientes en los hospitales tiene un proceso histórico relativamente largo, se afirma que los primeros centros de salud surgieron en la era cristiana como lo afirma (Rosales S, 2004), estos centros ambulatorios era improvisado en casas donde se hospedaban a los heridos y a los viajeros a los cuales se les fueron agregando cuartos para aumentar la posibilidad de albergue.

Se afirma que el primer centro de atención a los pacientes fue fundado por Matrona Romana la cual esta lo estableció en Roma, siendo de ejemplos para muchos a incentivar la atención hospitalaria en aquella ciudad.

Se menciona que antiguamente la idea de ir a un centro médico u hospital se basaba en la idea de curar algún daño o lesión en el cuerpo, ahora las actividades dentro de los hospitales han establecidos nuevas funciones a lo que se refiere a los aspectos como la prevención y la rehabilitación desarrollando al mismo tiempo funciones administrativas, técnicas y de investigación como lo afirma (Rosales S, 2004).

Los procesos en los centros de atención y hospitales en la actualidad ofrecen un servicio de atención a los pacientes en tres niveles considerándose las áreas básicas y los servicios de apoyo, todo hospital que realice un proceso

de atención a los pacientes debe considerar una planeación médica tendiente a la funcionalidad por medio de una área administrativa dependiente de una junta de gobierno apoyada y relacionada con instituciones de salud.

Algunas características según lo refiere (Rosales S, 2004), de las empresas dedicadas a la atención de los pacientes se las relacionan con la articulación de políticas generales y locales, enmarcadas por estrategia de calidad total y con acción permanente de investigación.

En el contexto histórico de la atención de los pacientes a nivel nacional se crea la Junta de Beneficencia de Guayaquil fue fundada en 1888 por un grupo de filántropos liderado por Francisco Campos Coello, a quienes les preocupaban las condiciones de vida de los habitantes menos favorecidos de Guayaquil, consiguieron fondos iniciales gracias a donaciones y legados que se constituyeron en la piedra angular de la obra y compromiso con la comunidad.

Su misión es brindar asistencia social solidaria, sin fines de lucro, con el más alto nivel de calidad y calidez a las personas más necesitadas en el Ecuador, en todas las etapas de su vida, con énfasis en la prestación de servicios médicos, para promover y facilitar un real ejercicio del concepto de salud, contribuyendo al desarrollo social y al mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes.

El trabajo de gran capacidad ejecutiva de esta institución se revela en sus estadísticas con un alto porcentaje de atención a pacientes de otras provincias a quienes atiende proporcionando soluciones prácticas y humanas a un gran sector de la población que no cuenta con un seguro médico privado ni está apropiadamente protegido por el sistema de salud pública.

En 1942, gracias al impulso del director de la Junta de Beneficencia de Guayaquil y ex-presidente de la nación, don Carlos Julio Arosemena Tola, el aporte de la Comisión del Servicio Cooperativo Interamericano, y el legado de don Enrique Sotomayor, se construyó la edificación que actualmente se conoce como “Hospital Gineco-Obstétrico Enrique C. Sotomayor”. Que fue inaugurado el 14 de septiembre de 1948 y cerró sus puertas para dar paso a un moderno hospital que lleva el nombre de "Alfredo G Paulson" en honor a su nuevo benefactor, el cual fue inaugurado el 19 de agosto del 2016.

Antecedentes Referenciales

La administración de un hospital tiene como objetivo el atender y resolver los problemas de salud de los usuarios a costos razonables como lo afirma (Álvarez F, 2013).

En un hospital se presentan diferentes profesionales con funciones distintas todos girando alrededor del objetivo principal el ofrecer atención de calidad a los usuarios o pacientes, por lo cual una de las funciones de los servicios es la asistencia médica como un servicio de prestación directa.

La asistencia hospitalaria como una empresa dedicada al cuidado de las personas, presenta su origen en la edad media y aparece como una institución bajo el concepto de un asilo como lo afirma (Lamata, 1998), de lo cual este centro se enfatizaba específicamente en la atención de las personas de bajos recursos económicos.

Posterior a esto se presentaron centros de asistencia más sofisticados dedicados a la atención de pacientes con diversas enfermedades, que eran ocasionadas por diversos factores, desarrollándose para estos pacientes los hospitales y centros médicos.

En el mundo empresarial los hospitales también son definidos como una empresa como lo afirma (Álvarez F, 2013), por lo cual esta no se debe diferenciar de las otras empresas en sus elementos técnicos administrativos, por lo cual esta también es una organización con un nicho de mercado diferente.

Los hospitales mediante una definición exacta según (Malagón G, 2008), son comprendidos como las empresas que se dedican a los sistemas de salud como el papel que se les ha asignado en la mayoría de los países, como una consecuencia a la necesidad de supervivencia.

En los momentos en que las demandas de los servicios de medicina son crecientes los precios de la atención son demasiados altos y los presupuestos para la salud tienen la presencia de ser relativamente bajos para algunas instituciones de salud, por lo cual esto genera que las empresas tomen la decisión de ser autosuficientes desde la perspectiva económica, por lo que el parámetro de calidad es la única compuerta que lo catapulta hacia la competencia.

En algunas naciones los sistemas de los procesos de salud, presentaron con el tiempo los altos costos de las operaciones que tenían la presencia de una mala calidad de los servicios como lo afirma (Malagón G, 2008), a esto precisamente se añadieron aspectos como el de la corrupción de la administración en algunos países, llevando esto a presentar costos elevados en los insumos y la infraestructura.

En un nivel actual los centros de atención a pacientes y los hospitales son las instituciones que tiene la referencia de recibir los usuarios cuyos aspectos problemáticos no se han podido resolver en los niveles de atención inferiores como lo afirma (Malagón G, 2008). Por lo cual se presenta que la misión principal del hospital en todos los niveles está encaminada a la recuperación de la salud, comprometiéndose procesos como la administración, técnicos bajo la responsabilidad de un equipo calificado.

Por lo cual la síntesis de la función de un hospital o maternidad ya que estos dos tienen la misma finalidad pero con procesos diferentes, es la realizar todos los esfuerzos de la organización para lograr la satisfacción plena del paciente o usuario.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), define a los hospitales como una parte integrada de la corporación medica, cuya finalidad es la de generar en la población un proceso de atención medica completa tanto preventiva como curativa.

Según la afirmación de (Álvarez F, 2013), del cual se saca la conclusión que el hospital posee características propias que marcan la diferencia de otras empresas como:

- Manejo un personal heterogeneo
- Tiene una visión propia
- Requiere espíritu humanitario para la atención a los pacientes

Por lo cual se define que el hospital como empresa y su complejidad necesita de administradores para dirreccionar la gestión de el manejo de este, conociendo sus particularidades.

La misión de todo hospital esta afirmada en generar con calidad una solución a los problemas de salud de los usuarios, en esto se debe concentrar los esfuerzos generados por los administrativos, por lo cual cada usuario que ingrese a una institución médica debe recibir la máxima atención, generando en ocasiones que esto no sea llevado cabo por el afán de obtener exagerados excedentes financieros.

Los hospitales deben ajustar su organización como lo afirma (Álvarez F, 2013), para que esta sea mas competitiva para poder responder con procesos de calidad a las nesesidades de los usuarios.

En base a (Malagón G, 2008), del cual afirma que uno de los objetivos de un hospital o maternidad es elevar de forma continua la calidad de atención de los usuarios

Administración y finanzas

La administración hospitalaria está basada en los principios de la administración general solo que esta es enfocada en un solo argumento el cual es prestar servicios de salud a los usuarios.

El área administrativa y financiera de un centro de atención tiene como función detallada sustentar el desempeño que realiza el personal médico en la atención de los usuarios.

La calidad según (Varo, 1993), afirma que es la actividad a la cual se la refiere aspectos que una organización impone en los productos o servicios, el proceso, la producción o los sistemas de prestación del servicio o bien. Por lo cual se entiende que esto es una corriente del pensamiento que impregna toda la empresa.

La definición de la calidad como un concepto ha generado cambios por medio de los años, dando lugar a que tanto lo referente a su actividad como a su ámbito y objeto de control, cuando la calidad en las organizaciones se la configura como un modelo de gestión y anexo a los proceso de dirección permite que la filosofía ya sea empresa del área de salud o comercial, logre satisfacer las necesidades del consumidor o del paciente en este caso para las empresas del área de salud.

Según (Varo, 1993), el concepto de la calidad en las organizaciones de manera general posee diversas aceptaciones como son las siguientes:

- Son las características del producto que generan una satisfacción del usuario, cliente o consumidor.
- Es una función de las empresas que el elaborado por medio de los proceso de administración.
- Es una filosofía empresarial relacionada directamente con todas las áreas de una empresa o institución en este caso, para las organizaciones dedicadas a la salud de los pacientes.

La calidad en la atención de la salud es una propiedad que afirma tener un nivel distinto que puede tener una acción determinada de asistencia sanitaria.

Para finalizar con el concepto de la calidad se afirma que esta tiene las especificaciones de generar un diseño que sirva para producir y servir un bien de utilidad, lo más económico posible y siempre satisfactorio para el usuario.

Satisfacción del usuario

El principal objetivo de los servicios sanitarios es satisfacer las necesidades de sus pacientes como lo afirma (Varo, 1993), por lo cual se presenta que hay obstáculos que se presentan en la orientación de los servicios dirigidos hacia el cliente y la satisfacción de sus necesidades.

El primero de estos es deducir que el servicio de salud se debe encaminar a satisfacer las necesidades de salud, definidas como el grado de la atención medica que los expertos consideran preciso.

El segundo es pensar que los pacientes no pueden evaluar correctamente la calidad técnica de la atención medica, con lo cual se compara la satisfacción de los usuarios, su experiencia positiva a la calidad intrínseca de la asistencia sanitaria.

Según (Ayuso D, 2012), afirma que las personas son el valor mas importante de una organización de los servicios de salud, por lo cual los costos del establecimientos pasaran a tener un segundo lugar de importancia.

Fundamentación legal

LEY QUE REGULA LAS EMPRESAS PRIVADAS DE SALUD Y MEDICINA PREPAGADA

Art. 1.- Las empresas de salud y medicina prepagada, son sociedades constituidas en el territorio nacional y que en virtud del pago de cotizaciones o aportaciones individuales, otorgan a sus afiliados el financiamiento para el servicio de salud y atención médica en general.

Art. 2.- Para efectos de esta Ley, al usuario del servicio de las empresas de salud y medicina prepagada también se lo llamará contratante, beneficiario, cotizante, afiliado o dependiente.

Art. 3.- Los planes de salud y medicina prepagada son sistemas establecidos legalmente, por los cuales el afiliado como titular del derecho, su cónyuge o conviviente legal, sus hijos, padres u otros familiares o cargas legales, que en calidad de dependientes reciben a cambio de una cotización o aportación individual, cuyo monto dependerá del plan o sistema contratado, las prestaciones y beneficios oportunos y de calidad en centros de atención médica y de laboratorios adscritos o no al sistema, así como de provisión de medicinas.

Art. 7.- Los planes de salud y medicina prepagada deberán estar en capacidad de ofrecer al usuario los siguientes servicios:

a) Atención médica y profesional en las diversas especialidades, terapia intensiva, insumos médicos y quirúrgicos; y, medicamentos;

b) Atención ambulatoria en todas las especialidades y sub - especialidades practicadas en las diferentes unidades de salud, en los consultorios y en los domicilios cuando el delicado estado de salud e imposibilidad de movilizar al paciente así lo justifique; La atención ambulatoria está definida por todas

aquellas prestaciones de salud que, de acuerdo a la práctica médica común, no requieren de hospitalización para ser atendidas;

c) Visita médica hospitalaria, cuando el beneficiario se encuentra internado en una unidad de salud;

d) Procedimiento de emergencia ambulatorio o médico quirúrgicas. La emergencia, calificada por un médico, debe ser entendida como una situación grave que se presenta súbitamente y amenaza la vida o la salud de una persona o de un grupo de individuos, como las catástrofes naturales o una enfermedad aguda;

e) Ambulancia terrestre, aérea y fluvial, debida y legalmente autorizada como tal, dentro del territorio nacional, excepto en los casos expresados en el respectivo Reglamento;

f) Todas las interconsultas profesionales, exámenes auxiliares y de diagnóstico, existentes a la fecha de promulgación de la presente Ley o que pudieran crearse, incorporarse o estar disponibles a la fecha del requerimiento del servicio;

g) Atención hospitalaria a criterio del médico o profesional que atiende al beneficiario. En este derecho se incluye transporte, alimentación, habitación, terapia intensiva, insumos médicos y quirúrgicos, medicamentos, honorarios profesionales y todos los exámenes, procedimientos auxiliares de diagnóstico y terapéuticos mencionados en el artículo anterior o a criterio del médico o profesional bajo cuya responsabilidad está el contratante;

h) Todos los procedimientos diagnósticos y terapéuticos, curaciones y atención ambulatoria en atención al tratamiento de continuación posterior de cada enfermedad o accidente atendido;

i) Todos los procedimientos, diagnósticos y terapéuticos, curaciones, atención ambulatoria, y rehabilitación para dar cobertura a los contratantes dentro de las especialidades, y sub - especialidades médicas y profesionales actuales o que pudieran crearse;

j) Abortos no provocados, embarazos normales o complicados, controles prenatales, partos vaginales o por cesárea de productos a término o pre - término, complicaciones que se presentaren antes, durante y después del parto y alumbramiento, atención del recién nacido a término o prematuro, atención perinatal, atención en la unidad de cuidados intensivos, tanto para la madre como para el producto a término o prematuro, para lo cual se emplearán todos los procedimientos médicos necesarios, a fin de preservar la salud de la unidad madre - niño.

l) Cobertura total de estudios anatomopatológicos cuando éstos sean solicitados por un médico o profesional para configurar apropiadamente el diagnóstico o evolución de la patología de un paciente;

n) Cobertura total de todas las enfermedades congénitas y hereditarias.

Art. 9.- La calidad de contratante, afiliado, usuario, beneficiario, cotizante o dependiente de un plan de salud ofertado por una empresa de salud y medicina prepagada, se lo obtiene en virtud de la suscripción de un contrato que se denominará; Contrato de Prestación de Servicios de Salud y Medicina Prepagada, que deberá ser aprobado por el Ministerio de Salud Pública y elaborado en formatos legibles y comprensibles, al cual se agregarán, previo a la suscripción del contrato, declaración jurada de salud, hasta el límite de su conocimiento:

1. Del estado actual de salud;

Art. 13.- El servicio de salud y medicina prepagada se activará frente a la demanda de atención del usuario. Se prohíbe expresamente limitar una

adecuada evaluación del paciente con fines de ahorro, el usuario tendrá derecho a que se le practiquen los exámenes pertinentes que el médico tratante considere necesario de acuerdo a la enfermedad para configurar un diagnóstico y determinar el tratamiento.

Art. 15.- La evaluación de la calidad en la prestación de los servicios de salud y medicina prepagada, estará a cargo de la Dirección Provincial de Salud.

LEY DE DERECHOS Y AMPARO DEL PACIENTE

DERECHOS DEL PACIENTE

DERECHO A UNA ATENCIÓN DIGNA.- Todo paciente tiene derecho a ser atendido oportunamente en el centro de salud de acuerdo a la dignidad que merece todo ser humano y tratado con respeto, esmero y cortesía.

DERECHO A NO SER DISCRIMINADO.- Todo paciente tiene derecho a no ser discriminado por razones de sexo, raza, edad, religión o condición social y económica.

DERECHO A LA CONFIDENCIALIDAD.- Todo paciente tiene derecho a que la consulta, examen, diagnóstico, discusión, tratamiento y cualquier tipo de información relacionada con el procedimiento médico a aplicársele, tenga el carácter de confidencial.

AMPARO AL PACIENTE EN SITUACIONES DE EMERGENCIA

Art. 7.- SITUACIÓN DE EMERGENCIA.- Es toda contingencia de gravedad que afecte a la salud del ser humano con inminente peligro para la conservación de la vida o de la integridad física de la persona, como consecuencia de circunstancias imprevistas e inevitables, tales como: choque o colisión, volcamiento u otra forma de accidente de tránsito terrestre, aéreo o acuático, accidentes o infortunios en general, como los ocurridos en el medio de trabajo, centros educativos, casa, habitación, escenarios deportivos, o que sean el efecto de delitos contra las personas como los que producen heridas causadas con armas corto punzantes, de fuego, contundentes, o cualquiera otra forma de agresión material.

Art. 8.- Todo paciente en estado de emergencia debe ser recibido inmediatamente en cualquier centro de salud, público o privado, sin necesidad de pago previo.

Art. 9.- Se prohíbe a los servicios de salud públicos y privados exigir al paciente en estado de emergencia y a las personas relacionadas con él, que presenten cheques, tarjetas de crédito, pagarés a la orden, letras de cambio u otro tipo de documento de pago, como condición previa a ser recibido, atendido y estabilizado en su salud.

Art. 11.- Los valores no recuperados por el centro de salud por la atención a un paciente en estado de emergencia, podrán deducirse del impuesto a la renta de conformidad con las disposiciones de la Ley de Régimen Tributario Interno.

SANCIONES POR FALTA DE ATENCIÓN EN SITUACIONES DE EMERGENCIA

Art. 12.- Bajo ningún motivo un centro de salud podrá negar la atención de un paciente en estado de emergencia. El centro de salud que se negare a atender a un paciente en estado de emergencia será responsable por la salud de dicho paciente y asumirá solidariamente con el profesional o persona remisa en el cumplimiento de su deber, la obligación jurídica de indemnizarle los daños y perjuicios que su negativa le cause.

Definiciones conceptuales

Asistencia social:

Es la actividad que se está encargada de ocupar las direcciones en la que se destacan la social para la atención de los usuarios de una empresa u hospital.

Calidad:

La calidad teóricamente se la presenta como una cualidad de un producto o servicio de una empresa u organización en la atención de los clientes o usuarios.

Centros de atención de salud:

Son las localidades físicas destinadas para la atención de la salud de los pacientes este se especializa en la atención de problemas médicos de un nivel inferior.

Hospital:

Son las empresas que se dedican al cuidado y la atención de los pacientes que presentan características de la salud que merecen una atención especializada en dependencia a los problemas médicos que presenten los usuarios.

Pacientes:

Es la persona que presenta físicamente o psicológicamente afectaciones a la salud, y que presenta la necesidad de un grado de atención médica.

Planeación:

La planeación consiste en fijar la dirección concreta de las acciones que se han de seguir, estableciendo los principios que habrán de orientar esta dirección.

Salud:

La salud es el grado en que una persona tiene la capacidad de realizar sus trabajos y generar la satisfacción de sus necesidades.

Servicios:

Son acciones que son realizadas por una organización para servir a los clientes por el motivo de alguna causa específica, esos son ejercidos por personas hacia otras.

Servicio de atención:

Los servicios de atención de la salud se la comprenden como el conjunto de medios materiales y humanos de sistema de salud encargados a la disposición de las personas.

Variables de la investigación

Variable Independiente: Incremento de costos

El costo es el precio de un bien indeterminado de una empresa, de lo cual este debe pagarse para obtener un activo.

Según (Billene R, 2000), existen varios tipos de costos que son los siguientes:

Costos variables: son aquellos cuya actuación a través de los periodos presenta la evaluación en relación al comportamiento de una variable relacional.

Costos estructurales: a estos se los denomina a los que se los relacionan con la posesion de una determianda capacidad instalada de trabajo.

Variable Dependiente: Aceptación de los servicios hospitalarios

Esto significa el efecto de aprobar una obra o trabajo de alguien o alguna cosa, esta se compone del prefijo ad, que quiere decir hacía.

CAPÍTULO III

CAPÍTULO III

Metodología

Presentación de la empresa

En 1942, gracias al impulso del director de la Junta de Beneficencia de Guayaquil y ex presidente de la nación, don Carlos Julio Arosema Tola, el aporte de la Comisión del Servicio Cooperativo Interamericano y el legado de don Enrique Sotomayor, se construyó la edificación conocida como Hospital Gineco- Obstétrico "Enrique C. Sotomayor", la cual fue inaugurada el 14 de septiembre de 1948, con la finalidad de brindar atención médica en Salud sexual y reproductiva, medicina perinatal, neonatal y normas de prevención a usuarias de escasos recursos económicos y a quienes puedan contribuir a su prestación en su servicio en consulta externa, hospitalización, medicina crítica, lo que nos permitirá financiar los costos de docencia e investigación, procurando mejorar continuamente la calidad y seguridad de la atención de sus pacientes y colaboradores.

El nuevo hospital de la Mujer "Alfredo G. Paulson, inició su servicio a la comunidad el 19 de agosto de 2016, gracias a la donación que hizo el señor John Paulson, el Gobierno y los Honorables de la Junta de Beneficencia.

El hospital Paulson tiene 553 (216 cunas y 337 camas para adultos) camas y cunas en el área de hospitalización y en el área de consulta externa funcionan 28 consultorios.

La metodología de la investigación son los procedimientos sistemáticos e intensivos que son llevados a cabo para un análisis científico, como lo aclara Rodríguez, (2003), esta aconside en una actividad encaminada hacia la cocrecion de un cuerpo organizado de conocimientos científicos.

Misión

Brindamos asistencia social solidaria, sin fines de lucro, con el más alto nivel de calidad y calidez a las personas más necesitadas y aquellos que requieren nuestros servicios, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de la población.

Visión

En el 2018 somos el referente en toda América Latina, de una organización de beneficencia sin fines de lucro, profesional, ágil, innovadora, transparente y autosustentable.

Para cumplir con nuestra Misión y dar sentido a nuestra Visión, la Junta de Beneficencia de Guayaquil está dirigida por un dinámico voluntariado de alto nivel participativo, y cuenta con un equipo directivo y de colaboradores profesionales comprometidos que prestan ayuda solidaria a la población, tanto en el campo médico, educativo y social.

VALORES

Innovación: Gestionamos el conocimiento de modo original al servicio del progreso humano promoviendo el desarrollo profesional y tecnológico, la docencia, la investigación científica y la mejora continua de nuestros servicios.

Integridad: Cumplimos con nuestras tareas y deberes con rectitud y honradez. Respetamos la dignidad humana, cuidamos la seguridad del

paciente y de nuestros colaboradores, hacemos lo correcto con transparencia y profesionalismo a través de prácticas éticas y morales.

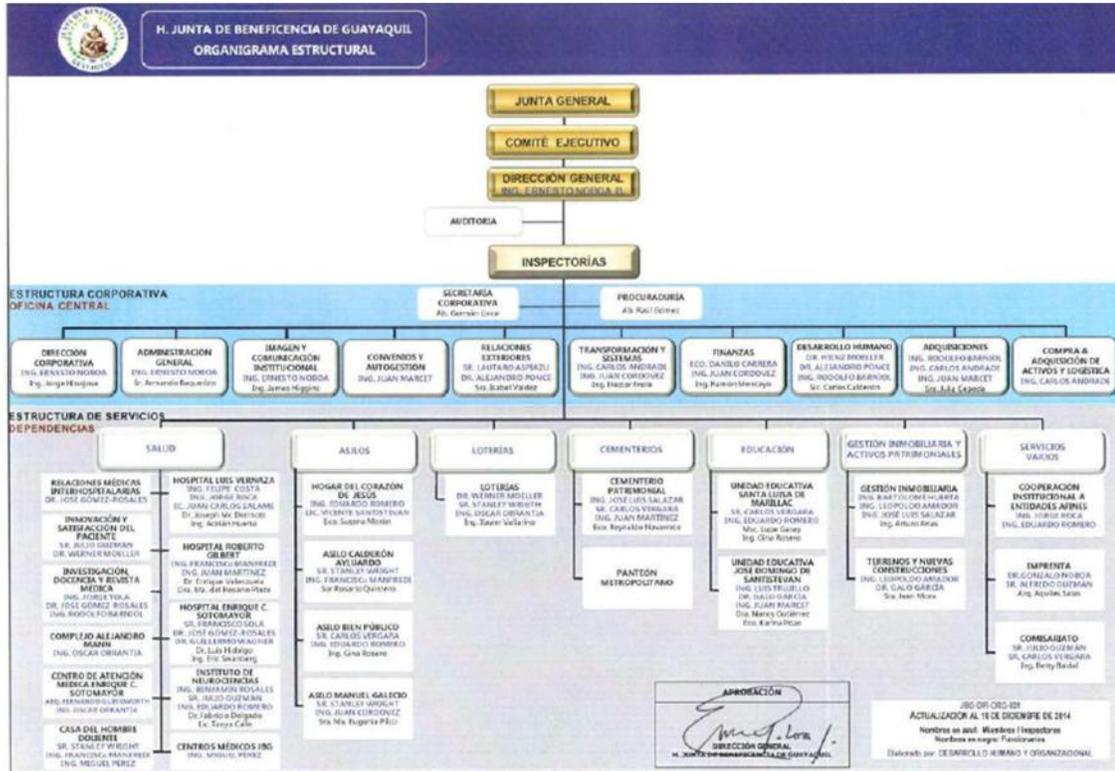
Liderazgo: Con espíritu de trabajo colaborativo y con profundo sentido de compromiso realizamos la obra de beneficencia confiada por la ciudad y el país.

Solidaridad: Reconocemos en el bien común, el sentido de una vida exitosa para todos. Es por ello que trabajamos con pasión, energía, profesionalismo y compromiso en busca de la unidad entre los componentes de la sociedad ecuatoriana para enaltecer la dignidad humana y el trato afectivo que se prodiga a todo aquel que necesita ayuda.

Sostenibilidad: Atendemos a las necesidades de la sociedad ecuatoriana sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer las suyas, garantizando el equilibrio entre crecimiento, cuidado del medio ambiente y bienestar social.

Organigrama

Ilustración 1 Organigrama



Fuente: Datos de la empresa

Elaboración: Martha Chávez

Diseño de la investigación

Por la naturaleza del presente trabajo, se eligió el enfoque cualitativo, en razón de problema y los objetivos a conseguir, y además, porque en el proceso de desarrollo se utilizarán técnicas cualitativas para la comprensión y descripción de los hechos, orientándolos básicamente a los procesos, al conocimiento de una realidad dinámica y holística, evitando las mediciones y

el uso de las técnicas estadísticas, bajo el marco de un proyecto de desarrollo que según (Yepez, 2000) expresa:

“Comprende la elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable, para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas tecnología, métodos y procesos. Para su formulación y ejecución debe apoyarse en investigaciones de tipo documental; de campo o un diseño de incluya ambas modalidades. En la estructura del Proyecto Factible debe constar las siguientes etapas: Diagnóstico, planteamiento y fundamentación teórica de la propuesta, procedimiento metodológico, actividades y recursos necesarios para su ejecución; análisis y conclusiones sobre viabilidad y realización del Proyecto; y en caso de su desarrollo, la ejecución de la propuesta y evaluación tanto del proceso como de sus resultados”. (Pag. 8)

El Proyecto de Desarrollo se apoya en una investigación de campo de carácter descriptivo, por cuanto se realiza un diagnóstico sobre las características académicas relacionadas a la evaluación de la cátedra de Obstetricia del sexto año de Medicina, en la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad de Guayaquil, su metodológica y proyección del desarrollo de competencias profesionales.

La metodología de la investigación son los procedimientos sistemáticos e intensivos que son llevados a cabo para un análisis científico, como lo aclara

Rodríguez D (2003), esta aconside en una actividad encaminada hacia la cocreacion de un cuerpo organizado de conocimientos científicos.

Métodos de investigación

Es la teoría del método. Por tanto. Es el estudio científico que nos enseña a descubrir nuevos conocimientos, utilizando diversos procedimientos o caminos.

Naturalmente, esta definición corresponde a la metodología de investigación científica, que busca la verdad. En pedagogía, la connotación cambia sustancialmente, ya que en ella se conoce a la metodología como el estudio de los métodos destinados a enseñar la verdad.

Los métodos que se van a utilizar en el trabajo son según el autor (Rodríguez E, 2005):

Método sintético:

Es un proceso mediante el cual se relacionan hechos aparentemente aislados y se formula una teoría que unifica los diversos elementos.

Método analítico:

Es aquel método de investigación donde los elementos son distinguidos de los elementos de un fenómeno.

Método Inductivo:

Es un proceso analítico – sintético mediante el cual se parte del estudio de casos, hechos o fenómenos particulares para llegar al descubrimiento de un principio o ley general que los rige.

Método Deductivo

Sigue un proceso sintético – analítico, es decir contrario al anterior; se presentan conceptos, principios, definiciones, leyes, o normas generales de las cuales se extraen conclusiones o consecuencias en las que se aplican; o se examinan casos particulares sobre la base de las afirmaciones generales presentadas.

Métodos Particulares

Son los que se emplean para realizar los diversos tipos de investigación

Método Histórico – comparado

Es el que trata de describir y analizar científicamente los hechos, ideas, personas, etc., del pasado. Se ubica en el pretérito y sigue cuidadosamente el proceso dialéctico que rige a todos los fenómenos de la naturaleza o de la sociedad. Algunos autores lo llaman método genético por que pueden investigar los hechos desde su génesis u origen, otros lo llaman simplemente método histórico.

Método descriptivo

Consiste en la observación actual de hechos, fenómenos y casos, se ubica en el presente pero no se limita a la simple recolección y tabulación de datos, sino que procura la interpretación racional y el análisis objetivo de los mismos, con alguna finalidad que ha sido establecida previamente, este método no trata de interferir o modificar la realidad actual, sino, como dice Best el método descriptivo “refiere minuciosamente e interpreta lo que es”.

Algunos autores llaman “ método de observación” al método descriptivo, debido a que la observación es la forma más adecuada y más utilizada de emplearlo, pero esa denominación no es muy acertada porque hay otras

maneras de analizar la realidad presente o actual, como veremos al hablar de las técnicas.

Método experimental

Para ello, controla todas las variables posibles, una de las cuales tiene que ser independiente para poder manejarla a voluntad a fin de comprobar el efecto que se quiere juzgar.

Es la aplicación más completa de la investigación científica porque permite establecer con toda claridad el principio de la relación causa efecto.

Tipos de investigación

Investigación de laboratorio

Es la que se realiza en lugares determinados, generalmente construidos a propósito para ello: bibliotecas, archivos, filmotecas, laboratorios, museos, etc. Algunos autores hacen subdivisiones de la investigación de laboratorio, llamando investigación bibliográfica a la que se realiza en libros, lo cual presupone la utilización de bibliotecas, e investigación documental a la que se realiza en los archivos, museos y lugares similares, donde se encuentran los documentos.

Investigación de campo

Es la que se realiza en lugares no determinados específicamente para ello, sino que corresponde al medio en donde se encuentran los sujetos o el objeto de investigación, donde ocurren los hechos o fenómenos investigados.

Investigación histórica

Es la que describe o analiza lo que fue, o sea los hechos, las personas, las ideas, etc., del pasado. La investigación histórica es útil para un vasto campo de estudio:

- **Instituciones (Ej.: La familia)**
- **Organizaciones (Ej.: la empresa privada)**
- **Un proceso (Ej.: la enseñanza)**
- **Un Método (Ej.: la deducción)**
- **Una técnica (Ej.: la disección)**
- **Entre otros.**

Investigación descriptiva

Es la que estudia, analiza o describe la realidad presente, actual en cuanto a hecho, personas, situaciones, etc. Puede emplearse la investigación descriptiva en una gran variedad de casos.

- **Estudio de costumbres**
- **Análisis de documentos**
- **Estudio comparativo – causales de los hechos.**
- **Análisis de casos**
- **Entre otros.**

Investigación experimental

Es la que se refiere a lo que será, es decir a una realidad que no existe en el momento pero que existirá después del experimento. Es, por otro lado, la descripción y análisis de condiciones creada y cuidadosamente controladas

por el investigador, quien estudia los efectos producidos por el experimento, según las variables determinadas en la planificación del experimento.

Las situaciones en que se emplea el método experimental son prácticamente infinitas. El progreso de la ciencia depende, en gran parte, de la investigación experimental.

Cuadro # 1 Población

POBLACION	No.
Usuarías	609
Total	609

Elaboración: Martha Chávez

Población y muestra

Población:

Es el conjunto de todos los individuos que se desea estudiar.

En estadística y en investigación se denomina población o universo a todo grupo de personas u objetos que poseen alguna característica común. Igual denominación se da al conjunto de datos que se han obtenido en una investigación.

Muestra:

La muestra es el conjunto de la población que se extrae para el desarrollo del fenómeno de estudio.

Muestreo

Llamado también sobrevisión muestral es un método o procedimiento auxiliar de los métodos particulares estudiados y especialmente del método descriptivo.

Consiste en una serie de operaciones destinadas a tomar una parte del universo o población que va a ser estudiado, a fin de facilitar la investigación, puesto que es obvio que en muchos casos es imposible estudiar a la totalidad de elementos de ese universo o población.

Se fundamenta en el principio básico de que las partes representan al todo; por lo tanto, una muestra, o sea una parte del todo puede ser tomada para realizar la investigación y los resultados, se aplican luego al todo, como si hubiera sido investigado en toda su extensión.

La selección de la muestra de la población de las pacientes que acuden al hospital se los hará mediante el muestreo probabilística o aleatorio para lo cual se aplicará la siguiente fórmula.

Cuadro # 2 Cálculo de la muestra

CALCULO MUESTRAL	No.
Usuarías	80
Total	80

Elaboración: Martha Chávez

Instrumentos de investigación

Para la construcción del instrumento se considerará un plan, en el cual contempla las etapas y pasos seguidos en su diseño y elaboración, según el siguiente esquema elaborado en base al modelo presentado por B. Baldivian de Acosta (1991); citado por Bastidas (1997).

Un instrumento puede ser confiable pero no válido, la validez y confiabilidad del instrumento se lo realiza en base a su contenido, criterio y constructo. Varios son los factores que afectan la validez y confiabilidad de un instrumento, la falta de adecuación a las características del encuestado o que él mismo haya sido hecho para otro contexto.

Cuadro # 3 Técnicas de investigación

TÉCNICAS	
TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Observación	Guía
Encuesta	Cuestionario (10 preguntas)

Elaborado por: Martha Chávez

Observación

Es observar a un objeto o situación de estudio con fin de obtener información para el desarrollo de la investigación como lo afirma (Fajardo M, 2004), por lo cual se aplicara esta técnica para observar el problema de estudio sobre la atención de los pacientes en el hospital.

Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho, o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis.

La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo, en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos, gran parte del acervo de conocimientos que constituye la ciencia ha sido lograda mediante la observación.

Un científico es, ante todo, un observador cuidadoso y metódico.

Encuesta

Es la técnica para obtener información sobre la base de un conjunto de objetivos, coherente y articulado de preguntas como lo afirma (Abascal, E 2005). Por lo cual se aplicara esta técnica para obtener información de los grupos de pacientes y los valores de la atención de la salud en el hospital.

Es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigado. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito, este listado se denomina cuestionario.

Es una técnica que se puede aplicar a sectores más amplios del universo cuando no a todo éste, de manera mucho más económica que mediante entrevista.

Varios autores llaman cuestionario a la técnica misma. Los mismo u otros, unen en un mismo concepto a la entrevista y al cuestionario, denominándolo encuesta, debido a que en los dos casos se trata de obtener datos de personas que tienen alguna relación con el problema que es materia de investigación.

Cuadro # 4 Cantidad de encuestas aplicadas

CANTIDAD DE ENCUESTAS APLICADAS	
Usuaris	80
Total	80

Elaborado por: Martha Chávez

Riesgos que conlleva la aplicación del cuestionario

Numerosos estudios especializados llegan a la conclusión de que la facilidad y la amplitud del universo o la muestra encuestados se ven contrarrestados por algunas desventajas posibles, tales como:

- a) La falta de sinceridad en las respuestas, debida principalmente al deseo de causa buena impresión o de disfrazar la realidad, evitando proporcionar informaciones que disminuyen la imagen del encuestado (a los pobres no les agrada decir que lo son; tampoco les agrada a las mujeres casadas reconocer que no son felices, entre otros).
- b) La tendencia a decir “sí” a todo
- c) La sospecha de que la información puede revertirse en contra del encuestado, de alguna.
- d) La falta de comprensión de las preguntas o de algunas palabras; también, el acostumbramiento de determinados usos estereotipados de ciertas palabras, especialmente de contenido conceptual abstracto (tales, por ejemplo: la verdad, la bondad, la democracia, las clases sociales, la ideología, entre otros).
- e) La influencia de la simpatía o la antipatía tanto con respecto al investigador como con respecto al asunto que se investiga.

Condiciones o cuidados que deben tenerse en la aplicación de la encuesta

Al prepararla:

- a) Definir con precisión el asunto que se va a investigar y los objetivos de la encuesta.
- b) Elaborar un listado de los aspectos que se van a preguntar.
- c) Elaborar las preguntas o alternativas.
- d) Elaborar las instrucciones para el encuestado sepa cómo llenar el cuestionario.
- e) En lo posible, probar el cuestionario para establecer su validez y confiabilidad.
- f) No excederse en el número de preguntas.

Al redactar el cuestionario

- a) Utilizar un lenguaje claro y sencillo, de construcción directa y adecuada al nivel mental y cultural de las personas que van a contestarlo.
- b) Ir de lo fácil a lo difícil, de lo simple a lo complejo, en las preguntas.
- c) Evitar las contradicciones.
- d) Utilizar una pregunta para cada asunto; no preguntar dos o más cosas en la misma pregunta.
- e) Evitar la doble negación, porque confunde (Ej.: ¿Es verdad que no le agrada estudiar inglés?)
- f) Evitar las presunciones o suposiciones.
- g) Dejar suficiente espacio para las contestaciones; es absurdo limitar demasiado esos espacios para ahorrar papel.

Los tipos de preguntas que pueden plantearse

Las preguntas de un cuestionario pueden ser de varios tipos; el investigador debe seleccionar los más convenientes, de acuerdo con la naturaleza de la investigación y, considerando el nivel de educación de las personas que van a responder el cuestionario.

- a) Clasificación de acuerdo con su forma
 - a.1. Preguntas abiertas
 - a.2. Preguntas cerradas
 - a.2.1 Preguntas dicotómicas
 - a.2.2 Preguntas de elección múltiple
 - en abanico
 - de estimación.

- b) Clasificación de acuerdo con el fondo:
 - b.1. Preguntas de hecho
 - b.2. Preguntas de acción
 - b.3. Preguntas de intención
 - b.4. Preguntas de opinión
 - b.5. Preguntas índices o preguntas – test

Formato de encuesta

1. ¿Acude usted con normalidad al hospital de la mujer?

Si

No

2. ¿Es determinante la calidad y calidez de servicio que brinda este nuevo hospital a base de sus recursos tanto humano como material de primera calidad?

Si

No

3. ¿Influye el plan salud que emplea el personal médico a las pacientes?

Si

No

4. ¿Influye la preparación académica de los médicos y de forma de trabajo de los empleados en la parte teórico práctico para que sea adecuado?

Si

No

5. ¿Está o no de acuerdo con las tarifas que cobra el hospital para su atención médica?

Si

No

6. ¿Qué tipo de cambios cree usted que deben aplicarse para mejorar la atención?

Administrativo

Recursos

Modalidad de atención

Costo del servicio

7. ¿Debe mejorar la coordinación entre los Directivos y administradores?

Si

No

8. ¿Los altos costos de los servicios médicos del hospital Alfredo G. Paulson impiden que muchas pacientes abandonen el tratamiento y dejen de venir a la consulta?

Si

No

9. ¿Considera usted importante elaborar una propuesta para bajar los costos de los servicios médicos?

Si

No

10. ¿Considerar la propuesta como un fundamento formal para aumentar los porcentajes de pacientes en las diferentes áreas del hospital?

Si

No

CAPÍTULO IV

CAPÍTULO IV

Análisis e interpretación de resultados

El análisis de los datos se efectuará sobre la matriz de datos utilizando una computadora y con el siguiente esquema:

Para que los datos recolectados tengan algún significado dentro de la presente investigación se ha organizado de tal manera que den respuesta a los objetivos planteados, evidenciar los hallazgos encontrados, relacionarlos con el Marco Teórico, respuestas a los interrogantes de la investigación, las variables que se han definido, así como con los conocimientos que se dispone en relación al problema. Este procedimiento permitirá establecer relaciones entre variables e interpretar estos resultados destacando los principales hallazgos y permitirán establecer conclusiones.

En la etapa de Análisis e Interpretación de Resultados se introducirán criterios que orientan los procesos de codificación y tabulación de los datos, técnicas de prestación y el análisis porcentual de los mismos.

Técnicas para el procesamiento y análisis de resultados.-

Al cumplir la etapa de recolección de datos en el presente estudio, se procederá a la codificación, los datos serán transformados en símbolos numéricos para poder ser contados y tabulados, especialmente aquellas preguntas de elección múltiple agrupados por categorías, números y signos correlativos que faciliten su tabulación.

Se procederá luego a la operación de tabulación para determinar el número de casos que se ubican en las diferentes categorías y preguntas cerradas. Dentro de este procedimiento también, se aplicará una tabulación cruzada para establecer la relación entre las variables.

Se aplicará un análisis Dinámico o Sistémico que permite analizar el problema de un enfoque Sistémico relacionado a cada variable del problema.

Se acudirá también al Análisis e Identificación de la problemática que permitirá enfocar el problema dentro de un enfoque general, integrado, relacionado con todas las variables de tal manera que facilite al investigador presentar alternativas de solución al problema.

Esta investigación por tener connotaciones prácticas y por su sencillez en los cálculos, que como se dijo anteriormente es porcentual, y por los diferentes aspectos que configuran puede ser aplicado a otros contextos organizacionales que persigan los fines mismos de la elaboración de un manual para proteger a las pacientes encuestadas, ya que el análisis de las tendencias sociales permiten acciones concretas.

Técnicas de Presentación de los datos.-

A fin de presentar la información que se recolecta en la investigación, se introducirán algunas técnicas con gráficas relacionadas con cuadros estadísticos. Estas gráficas se refieren a: gráficos de pastel, que permitirán ilustrar los hechos estudiados.

Para la elaboración de las técnicas se utilizará la computadora, como instrumento básico, la misma que será utilizada como una herramienta fundamental en el desarrollo de la investigación, considerando también las normativas y recomendaciones de carácter metodológico internacionales.

Análisis Estadístico de los Datos.

En esta investigación relacionada a la elaboración de un manual, los datos recolectados, atendiendo a las variables del estudio y que representan los resultados de la etapa de diagnóstico serán tratados y resumidos a través del uso de porcentajes manejados a partir de las normativas universales. Al introducir los porcentajes en el análisis se trata de proporciones que se multiplican por cien (100), esas proporciones representarán el comportamiento de cada variable, dimensión o ítem reflejada en cada frecuencia de sus valores.

A más del análisis estadístico, se hará un análisis Descriptivo a través del cual se analizará cada pregunta del cuestionario y después un análisis en forma conjunta. La presentación de este apartado constará de un cuadro, donde incluya la proposición, el ítem, los valores observados, el porcentaje a cada valor. Un gráfico con la proposición, leyenda y sus porcentajes; Un párrafo con análisis numérico; Un párrafo referido al concepto de la proposición, y un párrafo de carácter cualitativo con la conclusión parcial y proyectiva.

ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

Se me hizo necesario, buscar la forma de cómo realizar una encuesta, para optimizar y dar validez a lo que uno busca como resultado, tuve la oportunidad de conversar con profesores de la cátedra que tienen experiencia en la materia, hubo algunas sugerencias, algunas aceptadas, por lo cual decidimos realizar dicha encuesta a base de un cuestionario, con diez preguntas, tomadas a los pacientes que llegaban al hospital. La toma de esta encuesta se lo realizó a base de mi persona tomados al azar, el tiempo de realizarla no se puso un límite, se le dio el necesario que por lo general estuvo entre 5 o 10 minutos, estuve acompañado de una de mis compañera de trabajo de la muestra piloto. Tal vez la pequeña dificultad que se tuvo es la

búsqueda del horario y la explicación necesaria para la comprensión y realización de la misma, pero siempre el horario de 8 a 11 de la mañana en los días hábiles de trabajo, dicho a esto a continuación se presentara el análisis de las respuestas de la encuesta aplicada a los pacientes.

1. ¿Acude usted con normalidad al hospital de la mujer?

Cuadro # 5: Acude al hospital

VARIABLE	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	50	63%
NO	30	37%
TOTAL	80	100%

Elaborado por: Martha Chávez

Ilustración 2: Acude al hospital



Elaborado por: Martha Chávez

Análisis:

Se observa que el 63% de los pacientes encuestados afirman que acuden al hospital con normalidad mientras que el 38% afirma que no acude, en lo cual se concluye que no todos los pacientes acuden al hospital para los proceso de la atención de la salud.

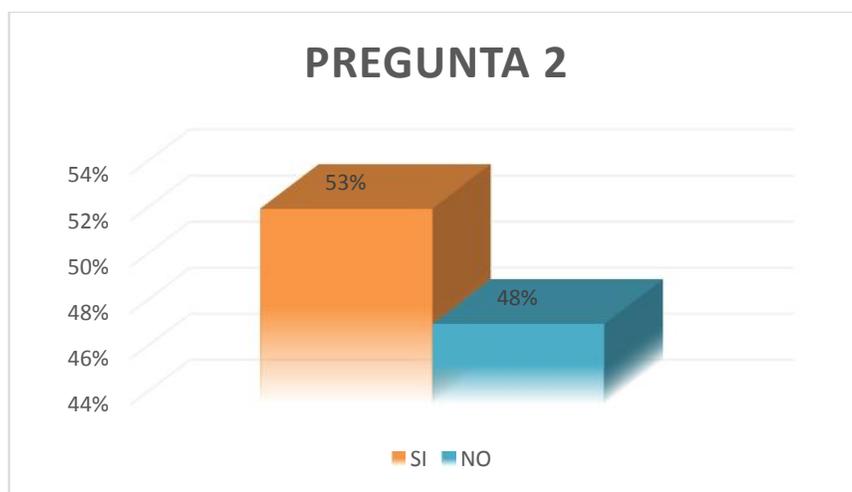
2. ¿Es determinante la calidad y calidez de servicio que brinda este nuevo hospital a base de sus recursos tanto humano como material de primera calidad?

Cuadro # 6: Determinación de la calidad

VARIABLE	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	42	52%
NO	38	48%
TOTAL	80	100%

Elaborado por: Martha Chávez

Ilustración 3: Determinación de la calidad



Elaborado por: Martha Chávez

Análisis:

En esta pregunta se concluyen que los pacientes afirman que en los servicios de salud es determinante la calidad como lo representa el 52% mientras que el 48% afirma que no lo es concluyendo que no todos los pacientes están contentos con la calidad de los servicios de la atención de los pacientes.

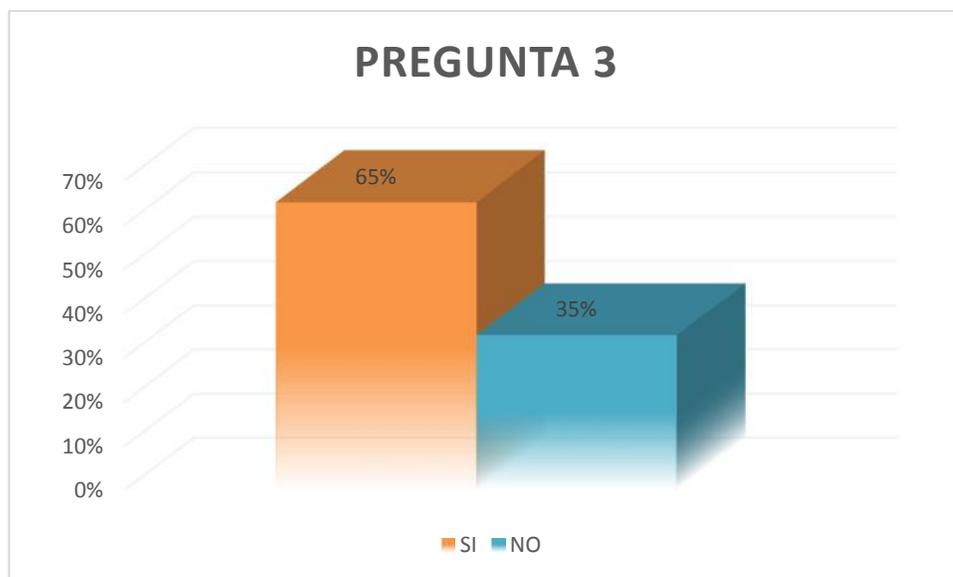
3. ¿Influye el plan salud que emplea el personal médico a las pacientes?

Cuadro # 7: Plan de salud

VARIABLE	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	52	65%
NO	28	35%
TOTAL	80	100%

Elaborado por: Martha Chávez

Ilustración 4: Plan de salud



Elaborado por: Martha Chávez

Análisis

De los pacientes encuestados el 65% afirma que el plan de salud sobre el tema de la calidad y el precio influye en los pacientes mientras que el 35% afirma que no influye por lo cual se presenta que el plan está influyendo en los pacientes como demuestra el grafico acertado por la mayoría de los pacientes.

4. ¿Influye la preparación académica de los médicos y de forma de trabajo de los empleados en la parte teórico práctico para que sea adecuado?

Cuadro # 8: Preparación académica

VARIABLE	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	46	58%
NO	34	42%
TOTAL	80	100%

Elaborado por: Martha Chávez

Ilustración 5: Preparación académica



Elaborado por: Martha Chávez

Análisis:

Por medio del grafico de la pregunta se presenta que el 58% afirma que la preparación académica influye en la práctica de los procesos médicos mientras que el 42% afirma que esto no afecta siempre y cuando no genere problemas en la salud. Por lo cual se presenta que el personal debe estar capacitado de las prácticas que realiza como lo demostró la mayoría de los pacientes.

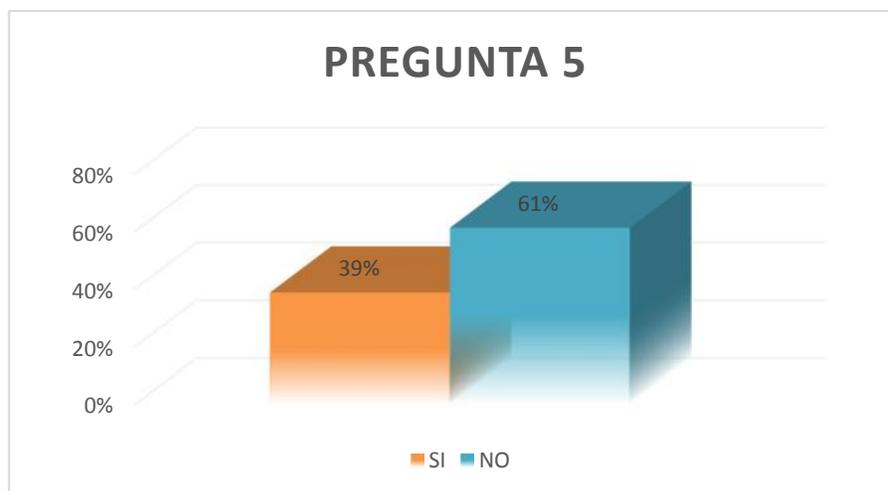
5. ¿Está o no de acuerdo con las tarifas que cobra el hospital para su atención médica?

Cuadro # 9: Tarifa del servicio

VARIABLE	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	31	39%
NO	49	61%
TOTAL	80	100%

Elaborado por: Martha Chávez

Ilustración 6: Tarifa del servicio



Elaborado por: Martha Chávez

Análisis

Por medio de la interpretación del gráfico se presenta que el 61% de los pacientes afirman no estar de acuerdo con los precios de los servicios de la salud mientras que el 39% deduce que si por la presencia para cubrir este precio, por lo cual la mayoría de los pacientes presentan que en esta área se presenten mejoras en la tarifas.

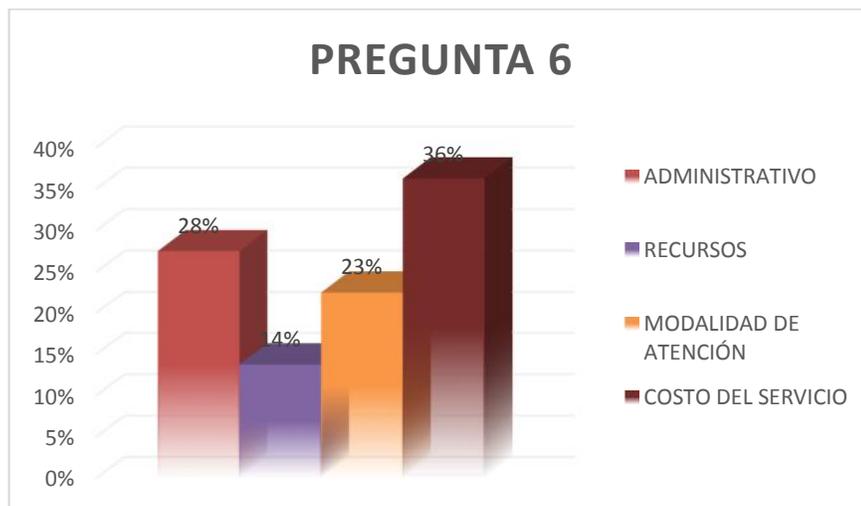
6. ¿Qué tipo de cambios cree usted que deben aplicarse para mejorar la atención?

Cuadro # 10: Cambios de la atención

VARIABLE	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
ADMINISTRATIVO	22	28%
RECURSOS	11	14%
MODALIDAD DE ATENCIÓN	18	22%
COSTO DEL SERVICIO	29	36%
TOTAL	80	100%

Elaborado por: Martha Chávez

Ilustración 7: Cambios de la atención



Elaborado por: Martha Chávez

Análisis

Por medio de la encuesta se presenta como valor más alto el 36% concluyendo que los pacientes presentan que en el área de los costos de los servicios se debe presentar una mejora.

7. ¿Debe mejorar la coordinación entre los Directivos y administradores?

Cuadro # 11: Coordinación

VARIABLE	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	43	54%
NO	37	46%
TOTAL	80	100%

Elaborado por: Martha Chávez

Ilustración 8: Coordinación



Elaborado por: Martha Chávez

Análisis

En esta pregunta se presenta el 54% de los pacientes afirma que se debe mejorar la coordinación interna de los directivos y administradores mientras que el 46% afirma que no es necesario, por lo cual se estima que es necesario mejorar la coordinación interna del hospital.

8. ¿Los altos costos de los servicios médicos del hospital Guillermo Paulson impiden que muchas pacientes abandonen el tratamiento y dejen de venir a la consulta?

Cuadro # 12: Altos costos

VARIABLE	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	55	69%
NO	25	31%
TOTAL	80	100%

Elaborado por: Martha Chávez

Ilustración 9: Altos costos



Elaborado por: Martha Chávez

Análisis:

Por medio del análisis se presenta que el 69% de los pacientes afirman que los altos costos de los servicios médicos del hospital impiden el ingreso de algunos pacientes mientras que el 31% afirma que esto no influye pero se es necesario establecer mejoras en los costos de los servicios.

9. ¿Considera usted importante elaborar una propuesta para bajar los costos de los servicios médicos?

Cuadro # 13: Importancia de la propuesta

VARIABLE	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	49	61%
NO	31	39%
TOTAL	80	100%

Elaborado por: Martha Chávez

Ilustración 10: Importancia de la propuesta



Elaborado por: Martha Chávez

Análisis:

En esta apartado se analiza por medio del grafico que el 61% de los pacientes consideran que si es necesario el diseñar una propuesta para bajar los costos, mientras que el 39% de los pacientes afirma que no se debe presentar una consideración en esto, por lo cual como lo afirma el 61% se es recomendable el elaborar una propuesta en esta área.

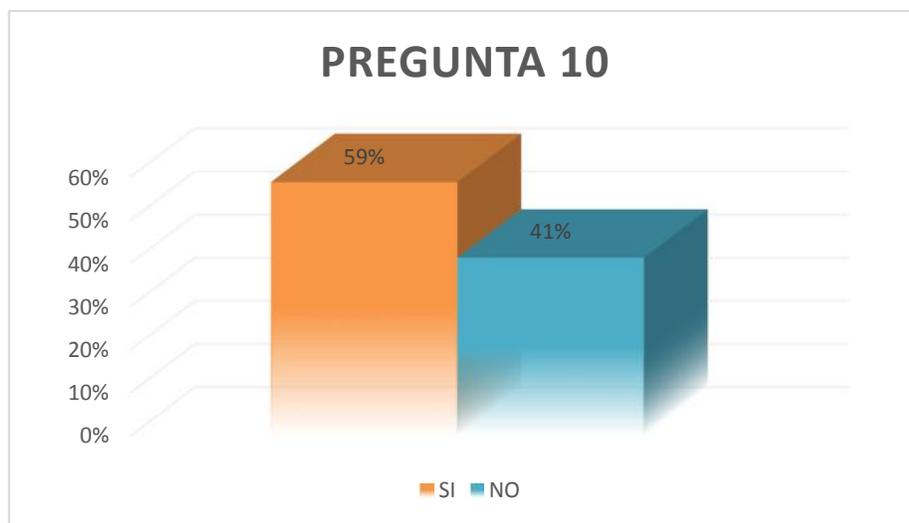
10. ¿Considerar la propuesta como un fundamento formal para aumentar los porcentajes de pacientes en las diferentes áreas del hospital?

Cuadro # 14: Propuesta

VARIABLE	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	47	59%
NO	33	41%
TOTAL	80	100%

Elaborado por: Martha Chávez

Ilustración 11: Propuesta



Elaborado por: Martha Chávez

Análisis

De acuerdo a la encuesta realizada en forma a la propuesta para aumentar los porcentajes de pacientes es de 59% y los que no estuvieron de acuerdo es el de 41% afirmando que se es necesario el elaborar las acciones de mejora para bajar los precios en la salud de los pacientes.

Cuadro # 15: Acciones de mejora por medio del método 5w2h

#	¿Qué?	¿Por qué?	¿Como?	¿Cuándo?	¿Quien?	¿Donde?
1	Diseñar proceso para la atención de acuerdo a los ingresos de los pacientes.	Para que los pacientes que no presentan buenos ingresos puedan ser atendidos	Por medio de la elaboración de un registro en la atención de los paciente que acuden al hospital.	En el actual periodo	La autora de la investigación	Hospital
2	Presentar un personal calificado para las acciones de salud hacia los pacientes de bajos ingresos del hospital.	Para solucionar los problemas en la salud de los pacientes.	Mediante la elaboración de un sistema para la selección del personal médico y administrativo.	En el actual periodo	La autora de la investigación	Hospital

Elaborado por: Martha Chávez

CONCLUSIONES

Realizado el trabajo de investigación y a través de las encuestas realizadas a las pacientes que llegan a la consulta externa y otros servicios médicos del hospital, además de la reunión sostenida con los administradores de mucha experiencia que forman parte de la administración del hospital, a esto se añade la recopilación, tabulación y realizando un análisis de lo hecho, se llega a la siguiente conclusión:

Primero: que un porcentaje muy bajo se quedaron que la enseñanza el alto costo de los servicios médicos del hospital un porcentaje mayor considerado en un 90 % opinó que deba existir cambios para su mejor funcionamiento en la parte económica por el alto costo de los servicios hospitalarios para poder seguir los tratamientos y comprensión de la misma.

Segundo: Debemos de considerar que la parte de la infraestructura para los servicios médicos son adecuados que la parte económica es la más difícil para que la paciente tenga el ámbito normal por decirlo y adecuado para poder llegar.

Tercera: La gran cantidad de pacientes que llegan al hospital en busca de servicios médicos se llevan la sorpresa que no tienen a veces para la consulta peor aún para realizarse exámenes solicitados.

Cuarto: Seamos más realista, nosotros tenemos que realizar algo para poder tener estas pacientes que en realidad lo buscan por la calidad y calidez de sus trabajadores médicos de primera categoría.

RECOMENDACIONES

Nuestra intención es demostrar y corregir el alto costo que los servicios médicos del hospital han hecho una serie de problemas que por lo tanto damos las recomendaciones necesarias:

1.- Disminuir los costos su mejor desenvolvimiento y es esto lo que desea la paciente, o sea menos costos de los actuales.

2.- Es necesario que se actúe de acuerdo a sus ingresos precarios algunos a través de la encuesta del servicio social.

3.- Debe existir planes proyectos que lleguen al pueblo en este caso en la mujer embarazada de bajos recursos económicos mucha más de acorde al mundo en que vivimos.

4.- Es necesario realizar convenios con el hospital para llegar a tener una cobertura de salud mejor.

Bibliografía

- Abascal, E. (2005). *Análisis de encuestas*. Madrid: ESIC Editorial.
- Álvarez, F. (2013). *Gerencia de hospitales e instituciones de salud*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Ayuso, D. (2012). *La gestión de enfermería y la división médica como dirección asistencial*. Madrid: Dias de Santos.
- Billene, R. (2000). *Análisis de costos II*. Argentina: Ediciones Jurídicas Cuyo.
- Donaldson, C. (2002). *Economía de la salud basada en la evidencia de la efectividad a la eficiencia en las revisiones sistemáticas*. BMJ Legis.
- Fajardo, M. (2004). *Análisis de la investigación formativa en el área del lenguaje de la Especialización en Aprendizaje Escolar y sus Dificultades*. Bogotá: U. Cooperativa de Colombia.
- García, G. (2016). *Investigación comercial*. Madrid: ESIC Editorial.
- Isaza, A. (2012). *Control interno y sistema de gestión de calidad*. Colombia: Ediciones de la U.
- Lamata, F. (1998). *Manual de administración y gestión sanitaria*. España: Ediciones dias de santos.
- Landeu, R. (2007). *Elaboración de trabajos de investigación : a propósito de la falla tectónica de la Revolución Bolivariana*. Caracas: Editorial Alfa.
- Malagón, G. (2008). *Administración hospitalaria*. Bogotá: Panamericana.
- Rodríguez, D. (2003). *Metodología de la investigación*. Catalunya: Universidad Oberta de Catalunya.

Rodríguez, E. (2005). *Metodología de la Investigación*. Tabasco: Univ. J. Autónoma de Tabasco.

Rosales, S. (2004). *Fundamentos de enfermería*. Mexico: Editorial El Manual Moderno.

Valderrey, P. (2013). *Herramientas para la calidad total*. Madrid : Starbook / Ediciones de la U.

Varo. (1993). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios: un modelo de gestión hospitalaria*. España: Ediciones Díaz de Santos.

Yepez. (2000). *Metodologia de la investigacion educativa superior*. Quito.

ANEXOS

Paciente del Hospital de la Mujer Alfredo G.Pulson





Instituto Superior
**Tecnológico
Bolivariano**
de Tecnología

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“La calidad de los servicios hospitalarios frente al incremento de los valores y aceptación de las pacientes del Hospital de la mujer “Alfredo G. Paulson”** presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo afecta el incremento de los costos por la atención en el Hospital de la mujer “Alfredo G. Paulson” respecto a la calidad y aceptación de los servicios hospitalarios que reciben las pacientes en la ciudad de Guayaquil?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Egresada


Chávez López Martha Elena

Tutor


PhD. Luis Ricardo Rodríguez