



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÍA**

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

CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DE TÍTULO
DE TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**PROPUESTA DE UN PLAN DE ACCIÓN PARA MEJORAR EL
SISTEMA INFORMATIVO EN ATENCIÓN A USUARIOS DEL
HOSPITAL GENERAL “DR. LIBORIO PANCHANA
SOTOMAYOR”.**

Autor:

Freire Villón Franklin Oswaldo

Tutor.

Simón Alberto Illescas Prieto

Guayaquil, Ecuador

2017



DEDICATORIA

En primera instancia a Dios por darme la vida y las fuerzas necesarias para poder cristalizar mis objetivos, a mis familiares porque sus oraciones, consejos y palabras de alientos hicieron de mí una mejor persona, por el apoyo incondicional brindado en este proceso de formación académica.

Freire Villón Franklin Oswaldo



AGRADECIMIENTO

A todos aquellos que han colaborado profesionalmente en esta etapa de formación, impartiendo sus conocimientos para la realización de este proyecto, a todos los compañeros que han compartido sábado a sábado este proceso de formación académica, sinceramente mil gracias a todos y cada uno de ellos ,en especial a mi familia por el apoyo constante, para cristalizar mi objetivos.

Freire Villón Franklin Oswaldo



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 Boliviano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación propuesta de un **Plan de acción para mejorar el sistema informativo en atención a usuarios del hospital general “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo afecta la carencia de un sistema informativo en la atención a los usuarios del área de imagenología del H.G.L.P.S en la provincia de santa Elena, en el periodo 2017?**

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

Presentado Por El Egresado: **Freire Villón Franklin Oswaldo**

Tutor: **Mg. Simón Alberto Illescas Prieto**



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, FREIRE VILLÓN FRANKLIN OSWALDO en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Plan de acción para mejorar el sistema informativo en atención a usuarios del hospital general “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”**, 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 **Administración de empresas**, 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*.

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: 0918284555

Nota: La presente cláusula de correspondiente reconocimiento del trabajo de titulación como



autorización, con el de firma se adjuntará al original una página preliminar más

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

CERTIFICO:

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

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnólogo en administración de empresas.

Tema

“Propuesta de un plan de acción para mejorar el sistema informativo en atención a usuarios del hospital general Dr. Liborio panchana Sotomayor”

Autor: Freire Villón Franklin Oswaldo

Tutor: Simón Alberto Illescas Prieto

RESUMEN

Basado en una vivencia día a día la falta de comunicación de los procedimientos a realizar en el departamento de imagenología del hospital general Dr. Liborio panchana Sotomayor, en la provincia de santa Elena, básicamente radica en la poca comunicación del personal asistencial medico hacia los usuario o pacientes, sumado a esto la tecnología de punta e, es inmerso a los pacientes usuarios por la falta de conocimientos en el manejo de equipos informáticos en dicha región.

Este proyecto consiste en mejorar la calidad de vida del paciente/usuarios de manera ágil y oportuna impartiendo los procesos, procedimientos en proyectos de capacitación, volantes, información verbal y física como trípticos, como también desglosar los paso a seguir para acceder a los procedimientos y resultados de imagenología en la página web de la institución o sistema sais , utilizando los espacios informativos radiales para

desplegar una total y
el bien de nuestros



absoluta información para
usuarios/pacientes

Procedimientos	Imagenología	Información	Sais
----------------	--------------	-------------	------

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto Previo A La Obtención Del Título De: Tecnóloga En Administración
De Empresas.

Tema

**“Propuesta de un plan de acción para mejorar el sistema informativo en
atención a usuarios del hospital General Dr. Liborio Panchana
Sotomayor”**

Autora: Freire Villón Franklin Oswaldo

Tutor: Simón Illescas

Abstract

Based on a day-to-day experience the lack of communication of the procedures to be performed in the imaging department of the general hospital dr. Liborio Panchana Sotomayor, in the province of Santa Elena, basically lies in the lack of communication of the medical care personnel towards the users or patients, added to this the state-of-the-art technology, is immersed to the patients users due to the lack of knowledge in the handling of computer equipamiento in that región.

This project consists of improving the quality of life of the patient / users in an agile and timely way, imparting the processes, procedures in training projects, leaflets, verbal and physical information as leaflets, as well as a breakdown of the steps to follow in order to access procedures and results of imaging on the website of the institution or sais system, using the radio

information spaces to
absolute information for
patients



display a total and
the good of our users /

Procedures	Imaging	Information	Sais
------------	---------	-------------	------

ÍNDICE GENERAL

Contenidos	Páginas
PORTADA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT	viii
ÍNDICE GENERAL	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	¡Error! Marcador no definido.
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	¡Error! Marcador no definido.

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

Planteamiento del problema	1
Ubicación del problema en un contexto.....	4
Situación conflicto.....	5
Formulación del problema	6



Delimitación del problema.....	7
Evaluación del problema	7
Objetivos de la investigación	8
Objetivos generales.....	8
Objetivos específicos	8
Interrogantes de la investigación	9
Justificación	9

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes Históricos	11
Antecedentes referenciales.	15
Fundamentación legal	17
Fundamentación teórica.	20
Variables de investigación	24
Variable independiente.....	25
Variable dependiente:	25
Definiciones conceptuales.	25
Operacionalización de las variables	27

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Marco Metodológico	28
Tipos de investigación	30
Diseño de la investigación.....	32
Población y muestra	32
Población:.....	32



Características de la	población:
Delimitación de la	población
Muestra:	34
Muestreo probabilístico	35
Muestreo No Probabilístico	35
Métodos y Técnicas de la investigación.....	36
Entrevista	37
La encuesta.....	37
Métodos de investigación	37
Inductivo – deductivo.....	37

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Tabulación de encuesta dirigida a usuarios del HGLPS.....	39
Análisis de entrevista.....	49
Interpretación de entrevista	51
Ubicación sectorial y física de la propuesta.....	52
Plan de Mejora.....	60
Presupuesto	59
Cronograma.....	60
Evaluación de impacto	61
CONCLUSIONES.....	63
RECOMENDACIONES	64
BIBLIOGRAFÍA.....	65



ANEXOS67

Carta de	autorización de la empresa
Foto del edificio institucional	
Modelo de encuesta realizada a usuarios	
Modelo de entrevista realizada a los trabajadores	
Balance estadístico del departamento de imagenología	
Fotografías varias	

ÍNDICE DE TABLAS

Contenidos:

	Páginas
Tabla 1 Conflictos	
Tabla 2 Operacionalización de la variables	6
Tabla 3 Tipos de investigación	27
Tabla 4 Población	30
Tabla 5 Muestra 1	34
Tabla 6 Muestra 2	35
Tabla 7 Técnicas e instrumentos	36
Tabla 8 Atención a usuarios	36
Tabla 9 Información	39
Tabla 10 Orientación	40
Tabla 11 Proactividad	41
Tabla 12 Expectativa de información	42
Tabla 13 Problemática	43
Tabla 14 Atención eficaz	44
Tabla 15 Capacitación	45
Tabla 16 Sugerencias	46
Tabla 17 Recomendaciones	47



Tabla 18 Infraestructura	48
Tabla 19 Plan de Mejora	54
Tabla 20 Presupuesto	57
	59

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenidos:	Páginas
Gráfico 1 Sistema de información	20
Gráfico 2 Organigrama	29
Gráfico 3 Datos estadísticos	33
Gráfico 4 Atención	39
Gráfico 5 Información	40
Gráfico 6 Orientación	41
Gráfico 7 Proactividad	42
Gráfico 8 Expectativa de información	43
Gráfico 9 Problemática	44
Gráfico 10 Atención eficaz	45
Gráfico 11 Capacitaciones	46
Gráfico 12 Sugerencias	47
Gráfico 13 Recomendaciones	48
Gráfico 14 Interpretación de entrevistas	51
Gráfico 15 Principios institucionales	56



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

En la provincia de Santa Elena, hace siete años atrás en la denominada revolución ciudadana, se da apertura a la unidad hospitalaria Dr. Liborio Pancha Sotomayor a su vez siendo este el primer hospital de referencia de la península de Santa Elena, la cual brinda todo tipo de atención según la patología requieran, en dicha institución cuenta con el departamento de imagenología, donde se realizan todo tipo de radiografías, tomografías, ecografías con su respectivo diagnóstico permitiendo así dar con cuadro clínico veras al paciente.

Dentro de la organización de salud, el servicio de radiodiagnóstico genera productos sanitarios intermedios. La mayoría de estos servicios son jerarquizados e integran todos los dispositivos de un área de salud, prestando atención a pacientes procedentes de urgencias, hospitalización, consultas externas, centros de especialidades y centros de salud de la provincia de Santa Elena.

Aunque la realización de la exploración radiológica y la elaboración de su informe siguen ocupando todavía un porcentaje muy importante de la actividad de los servicios de radiodiagnóstico, hay otras actividades que están adquiriendo una importancia creciente dentro del mismo, entre ellas están el asesoramiento en la elección de la prueba radiológica más efectiva y eficiente para cada situación clínica, la información a los pacientes sobre los riesgos de las exploraciones que requieren consentimiento informado, la realización de procedimientos intervencionistas y el posterior

Seguimiento de los pacientes y, sobre todo, las reuniones con profesionales clínicos, ya sea para consultar un caso concreto, para integrarse en comités interdisciplinarios que revisan el diagnóstico y tratamiento en una patología concreta o en un grupo de enfermedades o para la evaluación de técnicas implantadas o emergentes.

Dentro de este periodo se ha denotado la falencia en la información de los procedimientos y resultados que aqueja a los ciudadanos, teniendo sus normas y protocolos departamentales que al parecer no se están replicando como debe de ser, creando malestar al personal interno y externo por la falta de comunicación de los mismo, afectando a la consulta externa e interna de la institución, e incluso da lugar a los malos comentarios como en los últimos casos de que se pierden o se borran las imágenes.

Reseña histórica

El departamento de imágenes del hospital general Dr. Liborio Panchana Sotomayor, abrió sus puertas a la atención a los usuarios de la provincia de santa Elena el 21 de noviembre de 2011, está conformado por tres unidades funcionales: radiología general, tomografía computarizada, ecografía. En la unidad de radiología general se llevan a cabo todo tipo de estudios radiográficos simples, incluyendo las mamografías, además de los estudios con medio de contraste para los sistemas digestivo y genitourinario, realizados en un solo equipo radiográfico, no posee equipos de características especializadas para cada tipo de estudio.

En la unidad de tomografía computarizada se cuenta con un equipo que posee la tecnología helicoidal, el cual permite realizar estudios convencionales y reconstrucciones tridimensionales, además de estudios

dinámicos y angiográficos. En esta unidad también se realizan algunos procedimientos invasivos.

En la unidad de ecografía se hacen los estudios convencionales de abdomen, pelvis, obstetricia y partes superficiales, además de los exámenes con Doppler, los endocavitarios y la guía de procedimientos invasivos, como biopsias, drenajes y otros. En esta unidad hay dos equipos de ecografía, con múltiples transductores para sus diferentes aplicaciones. Uno de estos ecógrafos funciona también como equipo portátil, de manera que incluso los procedimientos más complejos de esta modalidad diagnóstica pueden realizarse al lado de la cama del paciente o en salas de cirugía, de ser necesario.

Todos los equipos del departamento se encuentran localizados en la planta baja del hospital, adyacente al servicio de urgencias, adicionalmente, se cuenta con un equipo intensificador de imagen en quirófano no se cuenta con equipos portátiles de rayos x para prestar servicio en salas de cirugía, unidad de cuidados intensivos y unidad de recién nacidos.

La radiología nace como especialidad en el año 1895 con el descubrimiento de los rayos x por físico alemán Wilhelm Conrad Roentgen. Durante muchos años se practicó y desarrolló de una forma integral tanto en su faceta diagnóstica como terapéutica. El aumento de sus contenidos y de su campo de actuación fue haciendo evidente la necesidad de una mayor especialización y, por lo tanto, de una segregación de materias, que se realiza primero en Inglaterra (1928) y parte de Europa continental y, posteriormente, en Estados Unidos. En España hay que esperar hasta 1984 para que se produzca la separación entre las especialidades de radiodiagnóstico, radioterapia y medicina nuclear.

El radiodiagnóstico es la especialidad médica que tiene como fin el diagnóstico y tratamiento de las enfermedades, utilizando como soporte técnico fundamental las imágenes y los datos morfológicos y funcionales obtenidos por medio de radiaciones ionizantes o no ionizantes y otras fuentes de energía. La especialidad se ha denominado durante bastantes años con el nombre de radiología. En los últimos años, algunos servicios utilizan el nombre de diagnóstico por imagen tratando de dar relevancia a la imagen, independientemente del modo por el que se obtiene, aunque probablemente sobrepase los propios límites de la especialidad

Ubicación del problema en un contexto

En la provincia de Santa Elena, en la institución hospitalaria Dr. Liborio Pancha Sotomayor, del departamento de imagenología en el periodo (2016– 2017), está siendo afectado de críticas, quejas constantes de los pacientes por falta de información de sus procedimientos y resultados.

Básicamente se debe esto a la carencia de un sistema informativo en la institución que refleje la organización y orientación de los procedimientos con su respectivo flujo en atención a los usuarios, donde se origina el problema de desconocimiento de la era digital donde el objetivo es optimizar sus recursos, donde no se tomó en cuenta la magnitud del problema que esto ocasionaría a al cuadro evolutivo de información de los pacientes, sumado a esto la cultura del crecimiento lento en temas de tecnología de punta implementado en la unidad hospitalaria en la península de santa Elena.

En la actualidad los procedimientos y procedimientos de imagenología tienen un proceso esquematizado con un respectivo flujograma de digitalización , donde las películas convencionales o placas quedaron en el pasado, siendo estas reemplazadas por chasis o cassette digitales, para posteriormente ser enviadas digitalmente a los dominios o cuentas institucionales emisoras del procedimiento solicitado, en conjunto con sus

resultados ,mediante correo electrónico o páginas web del hospital o sistemas informático internos como también puedes ser quemados en discos en DVD.

Donde el 50 % de los profesionales y el 80 % de pacientes de la provincia de santa Elena, reflejan una total y absoluta desconocimiento de dicha actividad, retrasando los procesos de atención , valoración y programación de estudios patológicos e incluso ocasionando quejas, discusiones, malestares y comentarios negativos al departamento de imagenología afectando la programación de atención a los usuarios y por ende a la institución hospitalaria en conjunto de los centros de salud que se encuentran dentro del perímetro distrital

Situación conflicto.

En el departamento de imagenología del hospital Liborio panchana Sotomayor, en la realización de los procedimientos requeridos y sus resultados, se origina el problema en la entrega de los mismos, debido a la consecuencia de no estar en el sistema o correo electrónico solicitado.

Como también no tener los resultados de diagnósticos para la respectiva consulta o básicamente no constar en la base de datos del sistema informático interno de esta unidad hospitalaria, en donde manifiesta la carencia organizacional del departamento donde refleja el malestar, querellas, quejas, comentarios mal intencionado, conflictos, insultos e incluso amenazas hacia el personal de información departamental.

Todo esto es originado en si al no contar con un sistema packs digital que consiste e automáticamente en enlazarse con los equipos informáticos interno y externo de la unidad hospitalaria mediante una nube digital con una capacidad de almacenar y distribuir los diagnósticos, a profesionales solicitantes por medio de permisos y claves.

Al no contar con este programa por falta de recursos se ve en la necesidad de improvisar y crear funciones de almacenamiento y envío en el sistema SAIS, programa interno del hospital, cubriendo en parte la necesidad departamental e institucional.

Cuadro 1

CONFLICTO

Antecedentes	Consecuencias
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Falta de comunicación interna ✓ Retraso en el emitir los diagnósticos. ✓ Impresión de diagnósticos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Malestar al paciente ,quejas , palabras obscenas ✓ Perder la consulta médica siendo reagendado para próxima fecha ✓ Implica quemar discos DVD, donde la mayoría de veces los usuarios no pueden acceder a la información

Elaborado por: Freire Villón Frank

Formulación del problema

¿Cómo afecta la carencia de un sistema informativo en la atención a los usuarios del área de imagenología del H.G.L.P.S en la provincia de santa Elena, en el periodo 2017?

Basado en un análisis diario en la convivencia laboral del departamento de imagen logia se hace hincapié en la falta de información de los procedimientos y normativas a seguir en atención a los usuarios como lo determina los estatutos de la unidad hospitalaria.

Básicamente el problema radica en la falta de información de sus procedimientos, resultados que se realizan diariamente a los usuarios, las mismas que son elevadas a un sistema sais o enviados a correos electrónicos institucionales, donde radica la absoluta y total desinformación por parte del personal de salud que intervienen en dichos

procedimientos, ocasionando pérdidas económicas y tiempo los usuarios que con todo sus derechos reclaman sus resultados, para ser atendidos en sus próximas consultas dando así la continuidad de sus valoraciones clínicas para su pronta mejoría en salud.

Delimitación del problema

- ✓ **País:** Ecuador
- ✓ **Región:** Costa
- ✓ **Provincia:** Santa Elena
- ✓ **Cantón:** Santa Elena
- ✓ **Dirección:** Avenida Marqués De La Plata
- ✓ **Teléfono:** 042942611
- ✓ **Página Web:** www.hglps.gob.ec
- ✓ **Https:** 192.168.10.1
- ✓ **Campo:** Administración
- ✓ **Área:** Plan De Acción
- ✓ **Aspectos:** Sistema Informativo, Atención Al Usuario.
- ✓ **Espacio:** Hospital General Dr. Liborio Panchana Sotomayor
- ✓ **Tiempo:** 2017

Evaluación del problema

El análisis consiste en medir los indicadores de resultados de atención al paciente con sus respectivos diagnósticos dando al cumplimiento de atención de calidad y calidez en salud.

Factible:

Contando con el respaldo de las autoridades y jefes responsables del departamento de imagenología para una mejora continúa.

Evidente:

El malestar de los pacientes y sus quejas constantes de no obtener sus diagnósticos repercutiendo en la pérdida de su consulta originando comentarios mal fundamentados para el departamento de imagenología.

Original: En esta unidad hospitalaria no se ha originado ningún tipo de estudios de análisis, seríamos los pioneros en abrir las puertas para nuevos análisis de estudios

Concreto:

Con los análisis respectivos se realizaran los correctivos pertinentes aplicándolos de manera urgente.

Relevante:

Es de vital importancia analizar los problemas que se presentan a diario por motivo de esta falencia porque interrumpe y afecta a toda la institución lo cual es de relevancia corregirlos para tener una atención digna de calidad y calidez en salud.

Objetivos de la investigación

Diseñar un plan de acción el proceso informativo sobre la realización de los procedimientos y sus resultados basados en normas, protocolos de atención a los usuarios, para mejorar la calidad de vida

Objetivos generales

Buscar una atención digna de calidad a los usuarios en sus procedimientos y resultados para suplir sus necesidades requeridas en tema de salud, para su pronta validación y recuperación

Objetivos específicos

- ✓ Proponer acciones de mejora continua en los procedimientos de imagenología, para la satisfacción de los pacientes/usuarios

- ✓ Diseñar un plan de acción determinando las falencias del proceso informativo, involucrando al departamento de comunicación social, para el plan de mejora continua.
- ✓ Orientar las normas de atención a usuarios/pacientes, en conjunto con el proceso informativo al personal interno y externo de nuestra unidad hospitalaria.

Interrogantes de la investigación

¿Qué procedimientos de información se deben implementar para satisfacer la atención a los usuarios de la unidad hospitalaria?

¿Qué procesos de mejora continua se aplicaría para compensar la falencia de los procedimientos y resultados del departamento de imagenología de mejora continua?

¿Qué plan de acción se aplicaría para fundamentar el correcto proceso de información?

¿Cómo se puede orientar las normativas y procedimientos informativos a los usuarios de la unidad hospitalaria?

Justificación

Tiene como finalidad dar una calidad de vida a los usuarios de la península de Santa Elena, basado en diario vivir de quejas y comentarios negativos hacia el departamento de imagenología del hospital Dr. Liborio Panchana Sotomayor, por el motivo de la carencia de información sumada a esto la desinterés del personal del mismo, conlleva a una inestabilidad de ambiente laboral.

La importancia de este proyecto, nos ayudara a corregir las falencias que venimos arrastrando durante años. Implementando el plan de acción optimizado en corto plazo los resultados positivos, que rigen del ámbito social al ámbito económico ya que los pacientes podrán observar sus diagnósticos o procedimientos sin salir de su domicilio, asistiendo a la unidad hospitalaria, cuando amerite a su consulta, dando así una atención de primer nivel de calidad y calidez a los usuarios de la provincia de santa Elena.

Viabilidad

La finalidad es ayudar a implementar un plan de acción donde el desarrollo del proyecto de sistema de información, donde se determinara los recursos tiempo y materialización reales del mismo, lo cual este diseño es viable porque tengo los recursos y factibilidad de la institución que nos colabora con la realización del mismo

Viabilidad económica

En la evaluación de lo económico, contaremos con recursos proporcionados de la inversión de mi sueldo salarial para la realizar el proyecto teniendo como beneficios la incorporación de un plan de acción que se acoplara a la institución optimizando recursos del mismo.

Viabilidad técnica

Se cuentan con datos de indicadores de balances estadísticos de la unidad hospitalaria, donde se puede regir para la elaboración de nuevos índices de resultados y poder tomar los correctivos pertinentes.

Viabilidad humana.

Tenemos la predisponían de colaboración de la máxima autoridad y los servidores públicos de esa unidad hospitalario así mismo con la total colaboración de los licenciados de Imagenología en ser consultados y

aceptar el acoplamiento del plan de acción para mejorar su proceso de información.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes Históricos

Antecedentes, raíces y evolución histórica de los hospitales

Conde. J, (2013) Los hospitales modernos tienen su origen, e incluso su nombre, en las casas de acogida y en los hospitales establecidos por la Iglesia cristiana durante el final del Imperio Romano (José María López Piñero: La Medicina en la Historia). Nadie se ha propuesto hasta ahora seriamente describir la evolución y desarrollo de los hospitales desde sus comienzos hasta el año 1500, Sin embargo los hospitales actuales tienen su base en aquellas instituciones que distan siglos de nosotros.

Las costumbres que hoy perduran en las más modernas instalaciones, deben ser reconocidas como producto de aquella época, investigadas y, a ser posible, reemplazadas por algo mejor (Dieter Jetter: Los hospitales en la Edad Media; en Pedro Laín Entralgo: Historia universal de la Medicina, t. 3, ed. Digital).

Sin embargo, ninguna de esas instituciones consiguió sobrevivir a los cataclismos que destruyeron gran parte de la antigua civilización en Eurasia entre los años 200 y 600. (Timothy S. Miller, Hospital). Buscar en Atenas y Esparta, en Alejandría y Roma, instituciones parecidas a los hospitales y que formaran parte de la ordenación social de aquellas ciudades, ha sido en vano. (Dieter Jetter, l. c.).

En la antigüedad clásica grecorromana no existieron tampoco los hospitales u otras instituciones equivalentes. (José María López Piñero, l. c., p. 109).

Unidad hospitalaria en la provincia de Santa Elena

El 21 de noviembre del 2011, el hospital General Dr. Liborio Panchana Sotomayor apertura la atención de sus servicios, y jurídicamente como entidad operativa, rige desde el 31 de octubre del 2011 mediante registro oficial n° 567. Esta unidad hospitalaria conjuntamente con el departamento de imagenología abre sus puertas en atención a los usuarios de la provincia de Santa Elena, mediante registro oficial 567, con numeración de 00000858 en la que acuerda:

El hospital general Dr. Liborio Pancha Sotomayor abre sus puertas a los usuarios de la provincia de Santa Elena conjuntamente con el departamento de imagenología dando servicio de rayos x, ecografía, mamografía desarrollando un conjunto de técnicas que permiten que los procedimientos sean de mejor diagnóstico para los médicos tratantes.

Con el desarrollo del tiempo hemos implementado equipos de radiología como el arco en c, tomografía y equipo digital e incorporando la tecnología en diagnóstico y envío de imágenes digital optimizando recursos en material de revelado, dando imágenes de calidad lo cual ha facilitado al personal médico en su labor y diagnóstico de los pacientes.

Todos los equipos del departamento se encuentran localizados en la planta baja del hospital, adyacente al servicio de urgencias,

adicionalmente, se cuenta con un equipo intensificador de imagen en quirófano no se cuenta con equipos portátiles de rayos x para prestar servicio en salas de cirugía, unidad de cuidados intensivos y unidad de recién nacidos. Con los equipos que poseemos en la actualidad hemos realizado procedimientos complejos desarrollando exámenes que permiten visualizar patologías, malformaciones genéticas y lesiones óseas, captando la atención y permitiendo tener cobertura de todas las instituciones del ministerio de salud pública, atendiendo a todos los pacientes del país mediante las solicitudes de referencias para acceder a los procedimientos requeridos.

El departamento de imagenología se ha caracterizado por el trabajo en equipo y visión para seguir adelante en los procedimientos solicitados, dado así que se está gestionando la incorporación del sistema digital Pacs que permitirá tener una conexión de todos los equipo de radiología con sistema Dicom en red, lo cual se procederá enviar y tener estudios realizados a todas las instituciones del ministerio de salud pública y privada siempre y cuando cumplan con los convenios establecidos por dicha institución.

El jefe del departamento es el encargado de difundir entre el personal asignado a esta área el contenido del manual así como a otros departamentos que requieran este recurso, con el fin de permitir una adecuada relación interdepartamental, para el cumplimiento de los objetivos. El área de imagenología, conformada por los departamentos de rayos x, ecografía, mamografía, desarrolla un conjunto de técnicas que permiten que los procedimientos sean de mejor diagnóstico para los médicos tratantes.

Estos proyectos se desarrollaran en conjunto con los departamentos pertinentes permitiendo mejorar la calidad de atención a los usuarios y conllevar a la institución de ser digno representante del ministerio de salud pública del estado, para brindar calidad y calidez a nuestros usuarios.

Función del servicio

La función principal del servicio de radiodiagnóstico consiste en prestar asistencia a los pacientes que acuden a él de forma programada o urgente, realizando, interpretando e informando los estudios de diagnóstico por imagen y los procedimientos terapéuticos propios de la especialidad que sean precisos en cada caso, para llegar a un diagnóstico o determinar la situación clínica actual de un paciente.

Todo ello debe hacerse utilizando los recursos disponibles eficaz y eficientemente, de acuerdo con el código de deontología médica y con una adecuada atención humana, con el objetivo final de colaborar en la recuperación o mejoría del mayor número posible de pacientes.

Objetivos del servicio

Con estos proyectos se busca garantizar que el departamento de imágenes funcione con criterios éticos que garanticen respeto a los valores humanos, estimulando una actitud permanente hacia la investigación y la lectura crítica de literatura científica, coordinando la implementación y el cumplimiento del sistema integral del departamento garantizando la salud de los pacientes fomentando una atención segura en cada procedimiento.

Además permite dar a conocer entre su personal, así como con las áreas con que se relaciona de una manera sencilla la secuencia y el seguimiento ordenado de cada uno de los procesos que se llevan en el servicio de radiología e imagen con el fin de satisfacer con eficiencia y eficacia la demanda de estudios solicitados que requieren del hospital y de la consulta externa.

Con el conocimiento por parte del personal que labora en el área se facilitará la interrelación con los médicos solicitantes, a los cuales se les orientará y apoyará en el manejo de pacientes con los estudios que se requieran.

Resumen ejecutivo

El hospital general de santa Elena “Dr. Liborio panchana Sotomayor”, desde hace más de 20 años, su creación fue una necesidad de la

población, para mejorar la situación de salud en esta provincia, desde aquel entonces hasta el momento pasó mucho tiempo para que se cristalice este anhelo. Se buscó el sitio apropiado para su construcción, con el criterio que se debía mejorar los servicios de salud a todos los habitantes de esta provincia, para ello inicialmente se consideró su ubicación en el cantón la libertad, existiendo una gran extensión de terreno a un lado de universidad estatal península de santa Elena.

Posteriormente se gestionó la donación del terreno al cabildo Santa Elenense, quienes aprobaron la solicitud y conceden 6.500 metros cuadrados para la construcción del hospital, ubicados en la av. Márquez de la plata en la vía principal. En el año 2005 se iniciaron los estudios preliminares, análisis situacionales y conversaciones con autoridades locales, conformándose el comité pro-construcción del hospital. Para posteriormente iniciar el proceso de construcción a cargo del cuerpo de ingenieros del ejército.

Es un hospital de segundo nivel de atención, por tanto presta atención ambulatoria y hospitalaria de mediana complejidad, que son referidos por las unidades operativas del primer nivel de atención.

Antecedentes referenciales.

En base a lo estipulado por **Arbeláez. M, (2015)**, en su propuesta de un “plan de acción para mejorar el acceso de atención al usuario” nos dice que identificaron los posibles factores limitantes de la atención en los servicios, mediana y alta complejidad en la ciudad de Medellín, Antioquia, donde categorizaron y se priorizaron las acciones propuestas con base en criterios definidos por el equipo de trabajo.

Se diferencia en la investigación en el plan de información de procedimientos, donde se hace énfasis en la mejora continua de atención al usuario

Oliveth. B, (2008) plantea el diseño de una propuesta de mejora en el servicio al cliente de la empresa grupo Unipharm Bogotá sustentada en una evaluación previa del mismo. Esta evaluación se realiza con el fin de establecer los niveles de satisfacción, la calidad de la atención y la percepción general de los clientes actuales de la empresa, dado que durante el año 2007 se incrementó el número de quejas en un 22%.

Tal como indica el autor, se diferencia en diseñar el plan de mejora en base a los índices de no aceptación en la información del departamento de imagenología del hospital general Dr. Liborio Panchana Sotomayor, siendo estas aplicada en las normativas de atención a los usuarios.

Corredor de la Vega, (2009) indagará sobre todos los temas que relacionados con la calidad del servicio, teniendo en cuenta factores como la comunicación, las estrategias de comunicación, la prestación de servicio y el servicio al cliente.

A diferencia de involucrar al departamento de comunicación social para en conjunto diseñar estrategias de comunicación directa al entendimiento de los pacientes de la unidad hospitalaria.

Berland de León, (2016) garantizar que el departamento de imágenes funcione con criterios éticos que garanticen respeto a los valores humanos, estimulando una actitud permanente hacia la investigación y la lectura crítica de literatura científica, coordinando la implementación y cumplimientos del sistema de información del departamento, garantizando la salud de los pacientes fomentando una atención segura en cada procedimiento.

En relación a lo estipulado se fortalecerá los procedimientos y normas así mismo se dará cumplimiento siendo este monitoreado por personal responsable del servicio de imagenología de la unidad hospitalaria.

Ing. Guerrero. V, (2012) describir las características de concesionarias automotrices orientadas hacia una cultura organizacional de servicio al cliente, producto del desarrollo e implementación de un programa integral de servicio al cliente para definir el impacto en la gestión estratégica, con una propuesta de diseño.

El tema del autor citado básicamente se diferencia en que va dirigida al ámbito comercial aplicando e implementando un modelo integral de servicio al cliente, la cual hago referencia al análisis que se realiza para implementar el plan de acción donde se determina las falencias de comunicación total y absoluta, donde se fortalecerá dicho plan para el funcionamiento óptimo del departamento de imagenología.

Ibeth. C, (2015). Con el diseño de un plan de mejora en el servicio al cliente para Unidep la paz, será posible detectar los principales problemas y generar la información necesaria que permita a la institución, lograr mejoras importantes en el servicio al cliente.

Según la cita del autor trataran de detectar los inconvenientes en atención a los clientes , a diferencia de que en este proyecto ya están detectados las falencias, lo que se va a integrar un plan de acción de información de los procedimientos ,detallado paso a paso y orientados a todos los usuarios y profesionales del hospital general Liborio panchana Sotomayor.

Fundamentación legal

Constitución de la república del ecuador

Cap. II, sección 7, art. 32 “derechos del buen vivir”

La salud es un derecho que garantiza el estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. El estado

garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional”

El plan nacional para el buen vivir 2009 – 2013

En el objetivo 3

“Aumentar la esperanza y calidad de vida de la población”: plantea políticas orientadas al cuidado y promoción de la salud; a garantizar el acceso a servicios integrales de salud: el fortalecimiento de la vigilancia epidemiológica; el reconocimiento e incorporación de las medicinas ancestrales y alternativas.

Ley orgánica del servicio público

Art. 6 es responsabilidad del ministerio de salud pública: 3. Diseñar e implementar programas de atención integral y de calidad a las personas durante todas las etapas de la vida y de acuerdo con sus condiciones particulares.”

Ley orgánica de transparencia y acceso a la información pública.

Art. 5.- información pública.- se considera información pública, todo documento en cualquier formato, que se encuentre en poder de las instituciones públicas y de las personas jurídicas a las que se refiere esta ley, contenidos, creados u obtenidos por ellas, que se encuentren bajo su responsabilidad o se hayan producido con recursos del estado.

Art. 8.- promoción del derecho de acceso a la información.- todas las entidades que conforman el sector público en los términos del artículo 118 de la constitución política de la república y demás entes señalados en el

artículo 1 de la presente ley, implementarán, según sus competencias y posibilidades presupuestarias, programas de difusión y capacitación dirigidos tanto a los servidores públicos, como a las organizaciones de la sociedad civil, con el objeto de garantizar una mayor y mejor participación ciudadana en la vida del estado.

Ley orgánica del sistema nacional de salud

De la información

Art. 4.- principios.- el sistema nacional de salud, se regirá por los siguientes principios.

2. Calidad.- buscar la efectividad de las acciones, la atención con calidez y la satisfacción de los usuarios.

Art. 27.- el ministerio de salud pública, con el apoyo del consejo nacional de salud, implantará y mantendrá un sistema común de información sectorial que permitirá conocer la situación de salud, identificar los riesgos para la salud de las personas y el ambiente, dimensionar los recursos disponibles y la producción de los servicios, para orientar las decisiones políticas y gerenciales en todos los niveles.

Ley Orgánica de transparencia y acceso a la información pública

Art. 4.- Principios de Aplicación de la Ley.-

En el desarrollo del derecho de acceso a la información pública se observarán los Sigüientes principios:

a) La información pública pertenece a los ciudadanos y ciudadanas. El Estado y las instituciones privadas depositarias de archivos públicos, son sus administradores y están obligados a garantizar el acceso a la información;

b) El acceso a la información pública, será por regla general gratuito a excepción de los costos de reproducción y estará regulado por las normas de esta Ley;

e) Garantizar el manejo transparente de la información pública, de manera que se posibilite la participación ciudadana en la toma de decisiones de interés general y la rendición de cuentas de las diferentes autoridades que ejerzan el poder público.

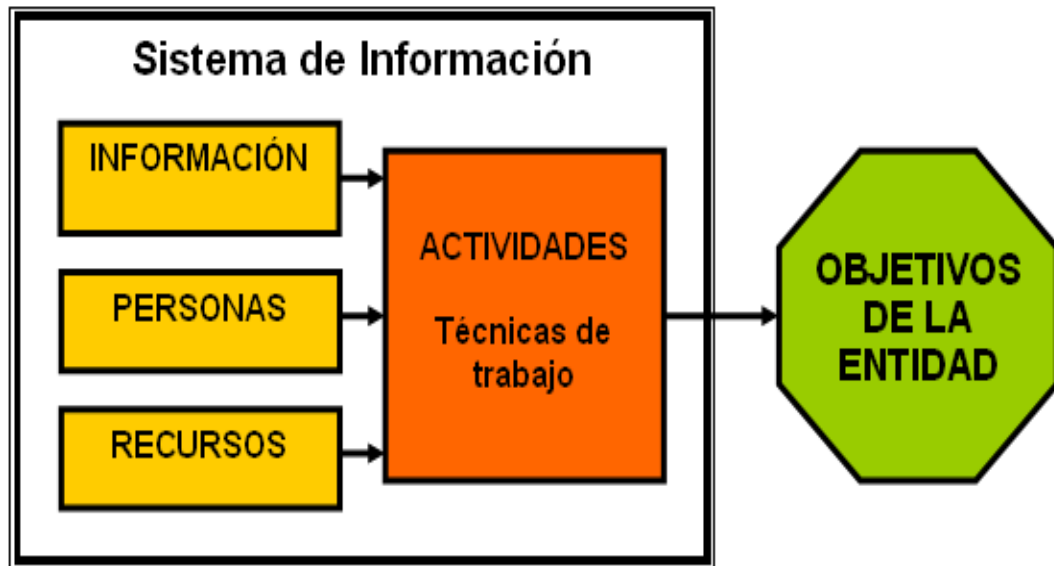
Fundamentación teórica.

Cajal. A, (2016) Nos indica que el fundamento teórico es una explicación basada en ideas que están relacionadas con un tema en particular. Es una revisión crítica de los elementos teóricos que sirven de marco de referencia en una investigación, esta revisión crítica permite determinar cuáles son las variables que se deben medir y cuál es la relación existente entre ellas, al mismo tiempo que se determina la respuesta a la interrogante de investigación.
<https://www.lifeder.com/fundamento-teorico/>.

En base al análisis de la investigación, nos enfoca en los antecedentes, bases teóricas, las teorías propiamente dichas, las bases legales y la definición de términos básicos, como también la Operacionalización de los objetivos o hipótesis dependiendo del caso.

Sistema de información

Gráfico 1 Sistema de Información



Elaborado por: Freire Villón Franklin

Ehegoyen. J, (2013) En la verificación experimental, el investigador intenta reproducir artificialmente los fenómenos que se dan de forma espontánea en la realidad y que desea comprender; cuando dispone de una hipótesis que establece un supuesto vínculo causal entre un objeto, proceso o característica (supuesta causa) y el objeto proceso o característica que exige una explicación (el efecto), manipula experimentalmente la primera para ver si se produce el efecto que la hipótesis describía. La variable que manipula el experimentador recibe el nombre de variable independiente.

Es un conjunto de elementos que interactúan entre sí con un fin común, que permite que la información esté disponible para poder satisfacer las necesidades de una organización, un sistema de información no siempre requiere contar con un recurso computacional aunque la disposición del mismo facilita el manejo e interpretación de la información por los usuarios (incap).

Las teorías de la comunicación, con una tradición, en nuestro país, de más de veinte años, se han consolidado como una de las líneas de investigación y de los ámbitos de docencia más importantes, en teorías de

la comunicación: ámbitos, métodos y perspectivas, se nos muestra claramente cómo se ha producido ese reconocimiento académico y científico, que no ha estado exento de dificultades. Pero el mayor reto que deben arrastrar las teorías de la comunicación es la delimitación de un objeto de estudio, en constante reconstrucción, y de una enorme complejidad.

Además lo que caracteriza las teorías de la comunicación es un pluralismo teórico que da cuenta, desde las perspectivas interpretativa, funcionalista y crítica, de las múltiples facetas del apasionante mundo de la comunicación.

Por lo cual la variable independiente se fundamenta en el sistema de información que ha carecido de su fluidez y cumplimiento del mismo, llegando al incumplimiento de las mismas denotando un que importamos por falta del personal involucrado hacia los usuarios incumpliendo a las normativas del ministerio de salud pública que radica en una atención digna de calidad y calidez.

Atención al usuario.

Hayman, la define “como propiedad o característica que se trata de cambiar mediante la manipulación de la variable independiente. La variable dependiente es el factor que es observado y medido para determinar el efecto de la variable independiente. Son los efectos o resultados del fenómeno que se intenta investigar”.

El servicio de atención al cliente, o simplemente servicio al cliente, es el que ofrece una empresa para relacionarse con sus clientes. Es un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece la empresa con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. Se trata de una herramienta

de mercadeo que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada, para ello se deben seguir ciertas políticas institucionales.

Servicio al cliente es la gestión que realiza cada persona que trabaja en una empresa así sea macro o micro y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los clientes y buscar en ellos su total satisfacción. Se trata de “un concepto de trabajo” y “una forma de hacer las cosas” que compete a toda la organización, tanto en la forma de atender a los clientes (que nos compran y nos permiten ser viables) como en la forma de atender a los clientes internos, diversas áreas de nuestra propia empresa.

Por otro lado el ingeniero **Figuroa. E, (2009)** autor del libro ¿quién se llevó a mi cliente? Manifiesta que en general las personas buscan y se quedan en donde se sienten bien, son aceptadas y les ponen atención, en otras palabras, se sienten felices, ya sea en una relación personal, de trabajo o comercial. Por otro lado tratarán de alejarse de cualquier situación que les provoque dolor, ya sea falta de respeto y de atención o mal trato. Por desgracia en la mayoría de los casos, nosotros somos quienes alejamos a las personas con nuestras actitudes, mal comportamiento e indiferencia.

“Un buen servicio al cliente es aquel que se basa en la empatía con él, ¿y qué significa esto? "Ponerse en los zapatos del cliente". A nadie le gusta que le hablen de mala manera, le entreguen productos o servicios mal hechos, en un empaque o en unas instalaciones en mal estado, o que el empleado tenga mal aspecto o no conozca la información necesaria para dar la confianza que el cliente necesita.” Por otro lado el señor Velandia D, dice que el servicio al cliente es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece.

El término cliente puede utilizarse desde dos perspectivas básicas. En una de ellas se hará referencia a una persona u organización a la que se le prestan servicios o se le venden determinados bienes; en este contexto, el cliente puede definirse como el agente para el cual una unidad económica desarrolla sus actividades.

En cuanto a la otra perspectiva, se hace referencia con la misma a un concepto propio de la tecnología en la que se alude a un programa que es por sí mismo inútil necesita de otro para poder funcionar para poder llevar a cabo sus funciones; este otro programa puede estar ubicado en otra máquina. Vía definicion.mx: <https://definicion.mx/cliente/>.

Se designa con el concepto de atención al cliente a aquel servicio que prestan y proporcionan las empresas de servicios o que comercializan productos, entre otras, a sus clientes para comunicarse directamente con ellos. En caso que estos necesiten manifestar reclamos, sugerencias, plantear inquietudes sobre el producto o servicio en cuestión, solicitar información adicional, solicitar servicio técnico, entre las principales opciones y alternativas que ofrece este sector o área de las empresas a sus consumidores, los clientes de una empresa deberán comunicarse con este servicio.

Vía definición ABC <https://www.definicionabc.com/economia/atencion-al-cliente.php>

Variables de investigación

“Una variable es una propiedad, característica o atributo que puede darse en ciertos sujetos o pueden darse en grados o modalidades diferentes. . . Son conceptos clasificatorios que permiten ubicar a los individuos en categorías o clases y son susceptibles de identificación y medición”.

Briones. (1987)

La variable dependiente es el factor que es observado y medido para determinar el efecto de la variable independiente.

Variable independiente: sistema informativo

Las falencias más evidentes son las siguientes:

- ✓ Falta de información de los procesos informativos.
- ✓ No existes un monitoreo de satisfacción a los usuarios
- ✓ Desconocimiento de los procesos digitales en envió de resultados

Variable dependiente: atención al usuario

Las falencias más evidentes son las siguientes:

- ✓ Total y absoluta escases de información a los usuarios sobre sus resultados
- ✓ No hay comunicación efectiva interna en el departamento de imagenología
- ✓ No se cumplen con las normas y protocolos de atención a los usuarios

Definiciones conceptuales.

Sistema informativo:

Es el proceso de transición de información de resultados que genera cada procedimientos para llevar a un diagnóstico por imágenes.

Atención de usuarios:

Parte fundamental de la unidad hospitalaria donde se verifican indicadores de resultados de una gestión de calidad y calidez

Radiodiagnóstico:

Conjunto de técnicas radiológicas cuya finalidad es establecer un diagnóstico.

Información:

Es un conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje

Usuario:

Persona que usa habitualmente un servicio.

Sais:

Sistema operativo donde se detallada, almacena y archiva resultados por imágenes relativos a un paciente o usuario, agilizando su pronta prescripción medica

Gestión:

Gestión es la asunción y ejercicio de responsabilidades sobre un proceso es decir, sobre un conjunto de actividades lo que incluye: La preocupación por la disposición de los recursos y estructuras necesarias para que tenga lugar.

Monitoreo:

Proceso, desempeño o evaluación formativa de una apreciación sistemática de una actividad, proyecto, programa, tema, sector, área operativa o desempeño institucional.

SAIP: Servicio de atención e información al paciente

Diagnóstico clínico:

Es el procedimiento por el cual se identifica una enfermedad, entidad nosológica, síndrome, o cualquier estado de salud o enfermedad (el "estado de salud" también se diagnostica).

Imagenología:

La imagenología o imagen médica, se utiliza para revelar, diagnosticar y examinar enfermedades o para estudiar la anatomía y las funciones del cuerpo. La radiología, la termografía médica, la endoscopia, la microscopía y la fotografía médica forman parte de estas técnicas.

Procedimientos:

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

Equipo digital:

Un sistema digital es un conjunto de dispositivos destinados a la generación, transmisión, manejo, procesamiento o almacenamiento de señales digitales y a diferencia de un sistema analógico, un sistema digital es una combinación de dispositivos diseñados para manipular imágenes por diagnósticos.

Emergencias:

Una emergencia es una situación crítica de peligro evidente para la vida del paciente y que requiere una actuación inmediata.

Patología:

Se atribuye como la rama de la medicina que se enfoca en las enfermedades del ser humano como también es un grupo de síntomas asociadas a una determinada dolencia.

Tabla 2 **Operacionalización de las variables**

Variables	Conceptualización	Dimensiones	Técnica	Instrumentos
<p><u>Independiente:</u></p> <p>Sistema informativo</p>	<p>Información precisa y fácil de comprender acerca del plan de salud, profesionales de la salud e instalaciones de atención en salud.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Implementar estrategias ✓ Consultas externa ✓ Usuarios ambulatorios ✓ Atención integral de salud de ✓ Información procedimientos 	<p>observación</p> <p>Entrevista</p>	<p>Guía</p> <p>formulario</p>
<p><u>Dependiente:</u></p> <p>Atención usuario al</p>	<p>Servicio que se da al usuarios de salud, de tal forma que se facilite el acceso a los procedimientos y servicios que presta el hospital para su pronto resultado</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Agilidad y entendimiento ✓ Servicio de calidad y calidad ✓ Cumplir las normativas ✓ Información fluida con orientaciones del mismo 	<p>Entrevista</p> <p>encuesta</p>	<p>formulario</p> <p>cuestionario</p>

Elaborado por: Freire Villón franklin

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Pérez, J. (2008) “metodología es un vocablo generado a partir de tres palabras de origen griego: meta “más allá”, odòs “camino” y logos “estudio”. El concepto hace referencia al plan de investigación que permite cumplir ciertos objetivos en el marco de una ciencia aspectos, la metodología como el conjunto de procedimientos que determinan una investigación de tipo científico. (pág. 7)

Este autor nos indica que la Metodología es el conjunto de procedimientos que determinan una investigación de tipo científico o marcan el rumbo de una exposición doctrinal, para la realización de un proyecto.

Aspectos de la institución.

Misión

Prestar servicios de salud con calidad y calidez en el ámbito de la asistencia especializada a través de su cartera de servicios, cumpliendo con la responsabilidad de promoción, prevención, recuperación, rehabilitación de la salud integral, docencia e investigación conforme a las políticas del ministerio de salud pública y el trabajo en red, en el marco de la justicia y equidad social

Visión

Ser reconocidos por la ciudadanía como hospitales accesibles que prestan una atención de calidad que satisface las necesidades y expectativas de la población bajo principios fundamentales de la salud pública y bioética utilizando la tecnología y los recursos públicos de forma eficiente y transparente

Valores

- ✓ **Respeto.**- entendemos que todas las personas son iguales y merecen el mejor servicio, por lo que nos comprometemos a respetar su dignidad y a atender sus necesidades teniendo en cuenta, en todo momento, sus derechos.
- ✓ **Inclusión.**- reconocemos que los grupos sociales son distintos y valoramos sus diferencias.
- ✓ **Vocación de servicio.**- nuestra labor diaria lo hacemos con pasión.
- ✓ **Compromiso.**- nos comprometemos a que nuestras capacidades cumplan con todo aquello que se nos ha confiado.
- ✓ **Integridad.**- tenemos la capacidad para decidir responsablemente sobre nuestro comportamiento”.
- ✓ **Justicia.**- creemos que todas las personas tienen las mismas oportunidades y trabajamos para ello.
- ✓ **Lealtad.**- confianza y defensa de los valores, principios y objetivos de la entidad, garantizando los derechos individuales y colectivos.

Organigrama estructural

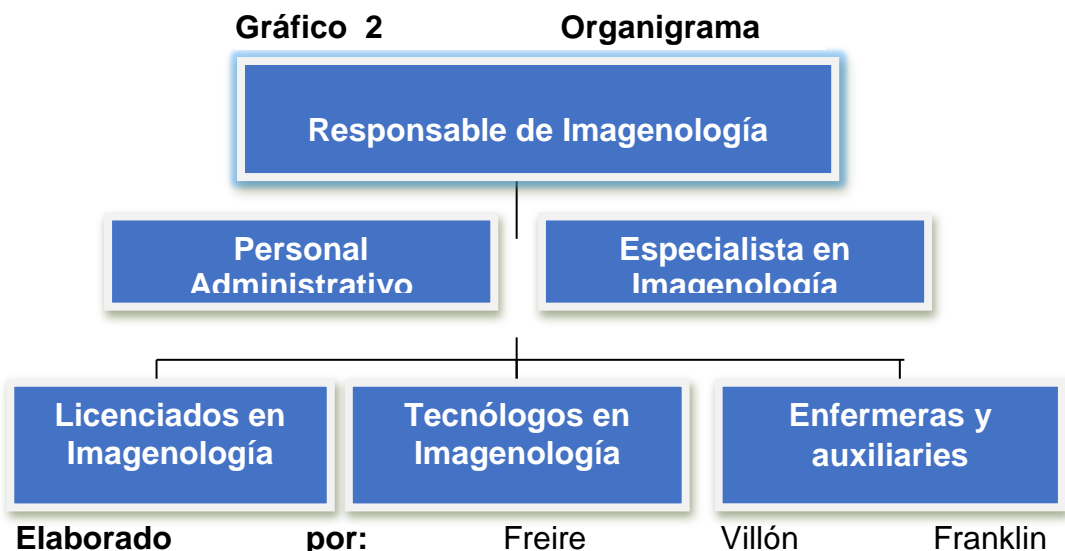


Tabla 3

Tipos de investigación

Explicativa	Explicativa	Descriptiva	Correlacionar
<p>Ander - Egg (1977) Este tipo de investigaciones presenta una visión general del tema de estudio, sin llegar a desarrollar más que conceptos básicos o caracterizar una situación o problemática determinada. Este tipo de investigaciones presenta una visión general del tema de estudio, sin llegar a desarrollar más que conceptos básicos. Pág. # 35</p>	<p>Fidias G. Arias (2012), define " La investigación explicativa se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa - efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas, como de los efectos, mediante la prueba de hipótesis. Sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos". Pág. #26</p>	<p>Fidias G. Arias (2012), define "La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere". Pág. #24</p>	<p>Raúl Rodea (2015) define, que es determinar la medida en que dos variables se correlacionan entre sí, es decir el grado en que las variaciones que sufre un factor se corresponden con las que experimenta el otro. Puede decirse, en general, que la magnitud de una correlación depende de la medida en que los valores de dos variables aumenten o disminuyan en la misma o en diferente dirección.(pág. # 5)</p>

Elaborado por: Freire Villon Franklin

Investigación explicativa:

Según el autor **Fidias A.** (2012) define "la investigación explicativa se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas (investigación post facto), como de los efectos (investigación experimental), mediante la prueba de hipótesis. Sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos". (pág. 26)

Según el autor es aquella que tiene relación causal, no sólo persigue describir o acercarse a un problema, sino que intenta encontrar las causas del mismo, por tal motivo utilizaremos este tipo de investigación para determinar las causas y efectos del problema constante de comunicación entre el personal de imágenes y sus pacientes en la realización de los procedimientos y sus resultados, con la finalidad de canalizar las vías de comunicación de los mismos

Investigación Descriptiva:

Fidias G. Arias (2012), define "La Investigación Descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere". (Pág. 24)

Se utilizará el tipo descriptivo, que permite interpretar y analizar la situación actual, recopilando información de antecedente que establecieron las problemáticas de información para así tratar sus consecuentes, fenómenos para sustentar el objeto del proyecto.

Diseño de la investigación

- ✓ **Campo:** nos permitirá realizar un estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen los acontecimientos, es decir identificar cada una de las debilidades y amenazas estando dentro de la institución para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto.

Según el autor **Santa P. y Feliberto M. (2010)**, define “La investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta”. (pag.88)

- ✓ **Diseño cuantitativa:** Para cualquier campo se aplica la investigación de las Ciencias Físico-Naturales. El objeto de estudio es externo al sujeto que lo investiga tratando de lograr la máxima objetividad. Intenta identificar leyes generales referidas a grupos de sujeto o hechos. Sus instrumentos suelen recoger datos cuantitativos los cuales también incluyen la medición sistemática, y se emplea el análisis estadístico como característica resaltante.
- ✓ **Diseño cualitativa:** Es una investigación que se basa en el análisis subjetivo e individual, esto la hace una investigación interpretativa, referida a lo particular.

Población y muestra

- ✓ **Población:**

Hurtado y Toro (1998), definen que “población es el total de los individuos o elementos a quienes se refiere la investigación, es decir, todos los elementos que vamos a estudiar, por ello también se le llama universo. (p.79)”.

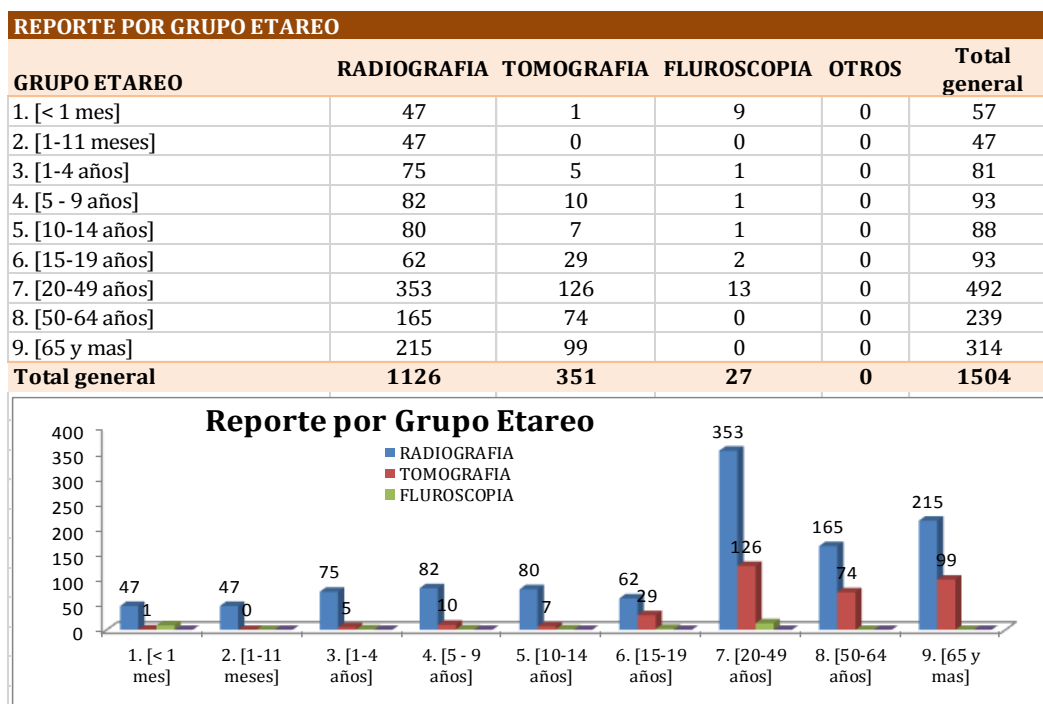
Según el autor la población es el total de personas involucradas en la investigación, por lo cual se tomara a los servidores públicos conjuntamente con los usuarios, pacientes de la unidad hospitalaria del presente año 2017.

Características de la población:

En la provincia de Santa Elena se caracteriza por su gente humilde en todos los aspectos, de una clase social media donde la mayoría de las personas son de partes aledañas como son las parroquias rurales del cantón en conjunto con sus comunas, constan de culturas, estilos y media preparación académica diferentes.

La afluencia de usuarios atendidos en la unidad hospitalaria es raza mestiza la cual tienen un grado del 10% de discapacidad física, mental, psicológica, con un 20% de adultos mayores y 70 % de grupo etareo de un mes hasta 65 años de edad.

Gráfico 3 Datos Estadísticos



Elaborado por: Freire Villón Frank

Los servidores públicos de la unidad hospitalaria pertenecen a la ciudad de Guayaquil representadas en un alto porcentaje con turnos de doce, veinticuatro y ocho horas laborables, sumado a estos el personal de origen peninsular la cual prestan los servicios a la institución de manera permanente ya que en la unidad hospitalaria es de veinticuatro/siete interpretado de manera veinticuatro horas al día, siete días a la semana.

Delimitación de la población

Tabla 4 **Población**

No	POBLACIÓN	CANTIDAD
1	Usuarios externos (Enero a Julio 2017)	100
2	Personal Administrativo (HGLPS)	50
3	Responsables del Área (Imágenes)	2
4	Asistente Administrativos	2
5	Personal del Departamento	10
Total		164

Elaborado por : Freire Villón Franklin

Son ciento sesenta y cuatro involucrados en la investigación

Muestra:

Balestrini (2006) señala que “Una muestra es una parte representativa de una población, cuyas características deben producirse en ella, lo más exactamente posible”. (p.141)

Los tamaños de muestras más comunes son cualitativos del tipo de estudio etnográfico con una teoría fundamentada y entrevistas a profundidad. Resaltemos que, en una investigación cualitativa la muestra puede contener cierto tipo definido de unidades iniciales, por lo cual vamos a seleccionar un muestreo de las personas involucradas en la investigación del problema de falta de información en el departamento de imagenología separando a mujeres embarazadas, niños que oscilan en edades de uno a quince años y pacientes discapacitados, como también al 50 % del personal involucrado.

Muestreo probabilístico

Carraquedo V. (2017), nos determina que “hay dos tipos de la cual la probabilística son aquellas que se basan en el principio de equiprobabilidad. Es decir, aquellos en los que todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de una muestra y, consiguientemente, todas las posibles muestras de tamaño tienen la misma probabilidad de ser seleccionadas”.

Muestreo No Probabilístico

No se efectúa bajo normas probabilísticas de selección, durante sus procesos intervienen opiniones y criterios personales del investigador o no existe norma bien definida o validada. Por esta razón es aquel que se utiliza de forma empírica.

Tabla 7

Muestra

Probabilístico	No probabilístico
Cuantitativo	Cualitativo
Todos los casos tienen la misma probabilidad de ser seleccionados	Todos los casos no tienen la misma probabilidad de ser seleccionados
Es ciego a la hora de seleccionar los casos	El investigador elige los casos que más le interesan (más ricos en información)
No requiere un conocimiento de la población a estudiar	Requiere un conocimiento más levado de la población
Persigue la inferencia estadística	Persigue la inferencia lógica
Requiere una muestra con mayor número de casos	Requiere una muestra con menos casos

Elaborado por : Freire Villón Franklin

Citados del autor del Departamento de Sociología II. Universidad de Alicante

Tamaño y muestra

Tabla 6 Muestra

No	MUESTRA	CANTIDAD
1	Usuarios externos (Enero a Julio2017)	50
2	Personal Administrativo (HGLPS)	20
3	Responsables del Área (Imágenes)	2
Total		72

Elaborado por : Freire Villón Franklin

Son setenta y dos personas involucradas con las que se trabajará en la investigación.

Métodos y Técnicas de la investigación

Técnicas de la investigación

Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis, lo que implica que es un factor fundamental de todo proceso investigativo.

Tabla 7 Técnicas e Instrumento

No	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
1	Entrevista	Formulario
2	Encuesta	Cuestionario

Elaborado por : Freire Villón Franklin

Las técnicas señaladas utilizaremos en prest y post instrumento para determinar la problemática originada en el departamento de imagenología, la cual consiste en observar la fluidez de comunicación, así como también entrevistar al personal de imagenología y pacientes que necesiten del servicio, regulándolos con una encuesta para tabular los resultados tomando los correctivos correspondientes.

Entrevista

Recolección y el procesamiento de información.

Ángela, (2008), la entrevista con fines de investigación, pueden ser entendida como la conversación que sostienen dos personas, celebrada por iniciativa del entrevistador con la finalidad específica de obtener alguna información importante para la indagación que realiza.

La entrevista es una conversación entre un investigador y una persona que responde a preguntas orientadas a obtener la información exigida por los objetivos específicos de un estudio.

Por tanto, se va aplicar en particular una entrevista profunda, aplicando las guías necesarias para registrar los datos obtenidos mediante dicha técnica, fomentadas básicamente al personal técnico del departamento de imagenología.

La encuesta.

Ángela (2008), en la encuesta, el volumen de información sobre las unidades y las variables es mucho mayor y a veces considerablemente grande, debido a la utilización de técnicas de muestreo y a la inferencia estadística.

Se aplicara esta técnica para determinar donde se origina las falencias, mediante preguntas determinantes, tanto a pacientes como al personal administrativo del departamento de imagenología de la unidad hospitalaria del ministerio de salud pública.

Métodos de investigación

Inductivo – deductivo: Se compone de una primera etapa que se caracteriza por la inducción de principios explicativos a partir de los fenómenos observados, y después en una segunda etapa, sobre estos principios se construyen enunciados que los contengan y se refieran a los fenómenos.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En base a las falencias y problemáticas del departamento de imagenología por la carencia de información de diagnósticos y resultados, en conjunto con la cotidiana vivencia laboral, nos da un énfasis de aplicar las técnicas adecuadas como es la observación, encuesta, entrevista para la obtención de resultados, con el fin de aplicar los correctivos pertinentes y normalizar un plan de mejora continua en los procesos de información de los diagnósticos y procedimientos.

Por lo cual se ha realizado un muestreo de la población escogida donde no se hará participe a las personas con discapacidades, mujeres embarazadas, pacientes en estados de emergentes, niños de cero días a quince años de edad como así también a las personas de la tercera edad.

Cada pregunta será realizada en base a las problemáticas de información y atención al usuario, dirigidas exclusivamente a los pacientes del departamento de imagenología, donde se mediarán los indicadores por medio de una tabulación de aspectos de aceptación, satisfacción y problemáticas del mismo .lo cual nos permitirá ver los valores de índices reales del funcionamiento del departamento.

De igual manera se realizaran las entrevista que será dirigida a las autoridades departamentales y servidores públicos, donde se tocara el tema de la problemática en preguntas abiertas para así tabular sus opiniones y ser consideradas en el desarrollo del proyecto de plan de acción de mejora continua en procedimientos de información, del departamento de imagenología.

Tabulación de encuesta dirigida a usuarios del HGLPS

1.- ¿Cómo considera usted la atención en los procedimientos del servicio de Imagenología del HGLPS?

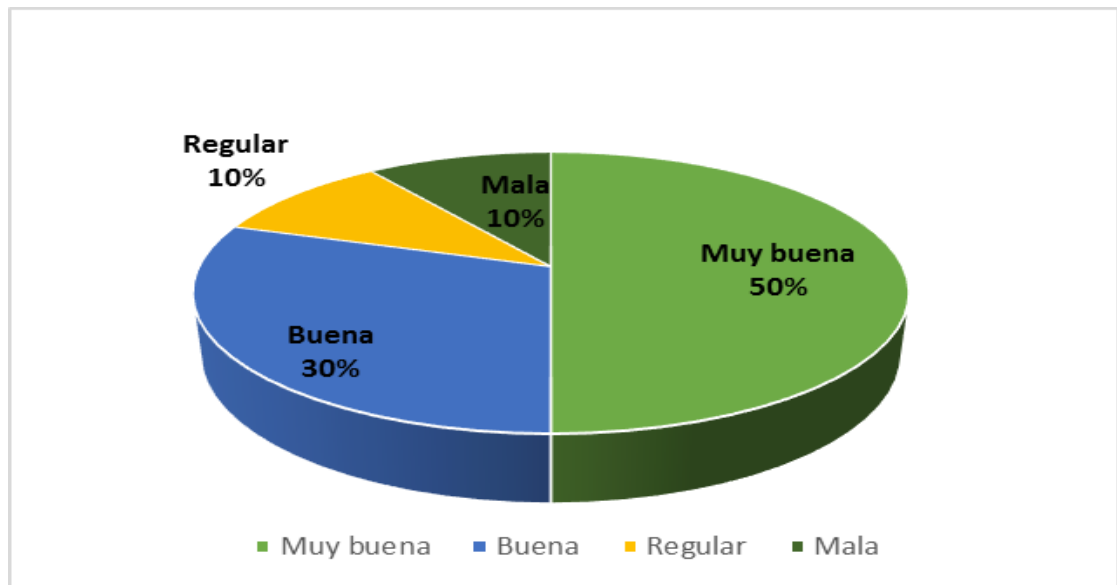
Tabla 8 **Atención**

Categorías	Respuestas	Porcentaje
Muy buena	25	50%
Buena	15	30%
Regular	5	10%
Mala	5	10%
TOTAL	50	100%

Fuente: HGLPS

Elaborado por: Freire Villón Franklin

Gráfico 4 **Atención**



Elaborado por: Freire Villón Franklin

Interpretación

Con este indicador nos dará resultado el índice de aceptación en la atención a los usuarios, tal como lo determina el balance, dando la pauta de que se cuenta con una aceptación notable reflejando la buena gestión de atención a los usuarios que recurren al departamento de imagenología.

2.- ¿Cómo calificaría el flujo de información que utilizan en esta área los servidores públicos?

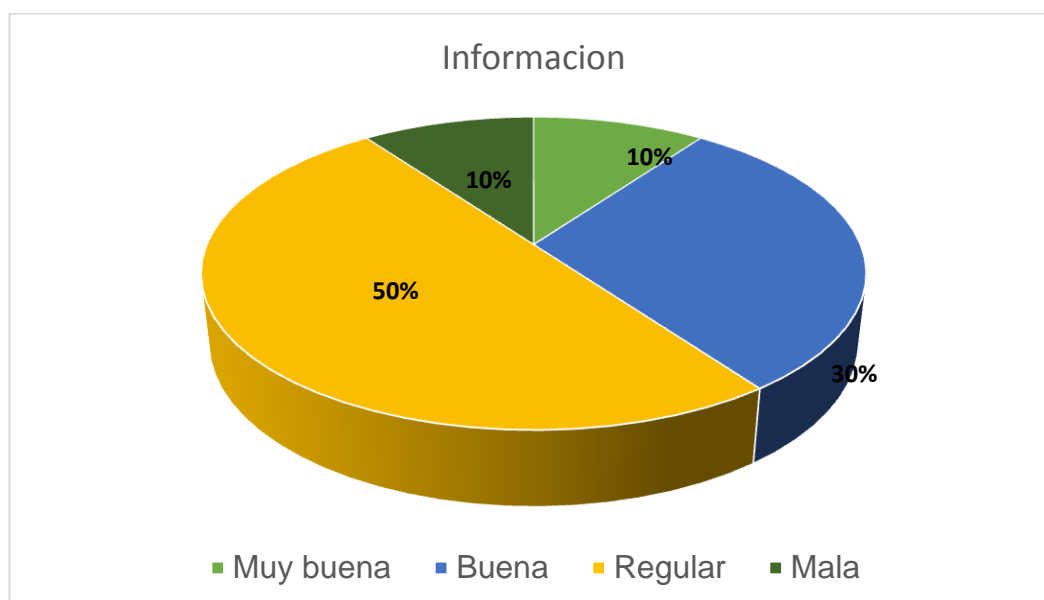
Tabla 9 Información

Categorías	Respuestas	Porcentaje
Muy buena	5	10%
Buena	15	30%
Regular	25	50%
Mala	5	10%
TOTAL	50	100%

Fuente: HGLPS

Elaborado por: Freire Villón Franklin

Gráfico 5 información



Elaborado por: Freire Villón Franklin

Interpretación

Del total de los usuarios encuestados un 10 % califica de muy buena manera que el personal le brindo la información requerida, el 30% de manera buena, donde recalca que el 50 % no cumple la respectiva información y el 10% una mala información, donde se determina la falta de compromiso en el departamento por dar la adecuada información a los usuarios que recurren al departamento de imagenología de esta unidad hospitalaria.

3.- ¿Cómo califica la orientación de procedimientos y resultados del departamento de Imagenología?

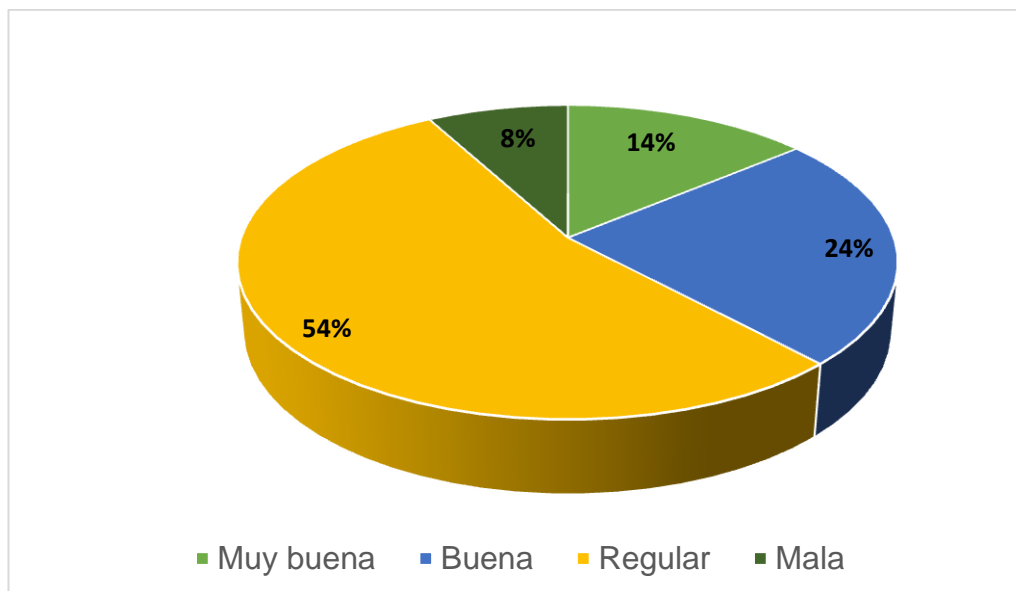
Tabla 12 **Orientación**

Categorías	Respuestas	Porcentaje
Muy buena	7	14%
Buena	12	24%
Regular	27	54%
Mala	4	8%
TOTAL	50	100%

Fuente: HGLPS

Elaborado por: Freire Villón Franklin

Gráfico 6 **Orientación**



Elaborado por: Freire Villón Franklin

Interpretación

Del total de los usuarios encuestados un 14 % califica de muy buena manera que el personal le brinda la información requerida, el 24% de manera buena, donde recalca que el 54 % no cumple la respectiva información y el 8% una mala información, donde se determina que no cuentan con la respectiva orientación a los usuarios del departamento por dar la adecuada información a los usuarios que recurren al departamento de imagenología de esta unidad hospitalaria.

4.- ¿Los servidores públicos del área de imagenología están prestos para dar la información necesaria de resultados y procedimientos?

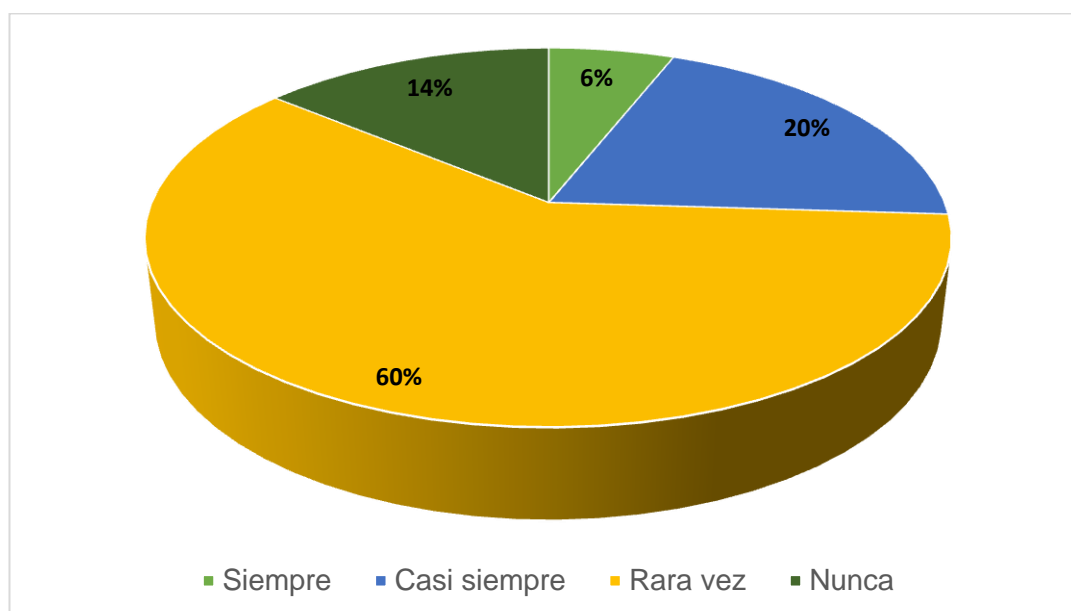
Tabla 11 Proactividad

Categorías	Respuestas	Porcentaje
Siempre	3	6%
Casi siempre	10	20%
Rara vez	30	60%
Nunca	7	14%
TOTAL	50	100%

Fuente: HGLPS

Elaborado por: Freire Villón Franklin

Gráfico 7 Proactividad



Elaborado por: Freire Villón Franklin

Interpretación

Del total de los usuarios encuestados un 6 % indica de que siempre el personal está presto para brindar la información requerida, el 20% de manera buena, donde recalca que el 60 % no cumple la respectiva información y el 14% una mala información, donde se denota la desinteresa por dar la adecuada información a los usuarios que recurren al departamento de imagenología de esta unidad hospitalaria.

5.- ¿La información solicitada por usted, cumple las expectativas del mismo por parte del personal de imagenología?

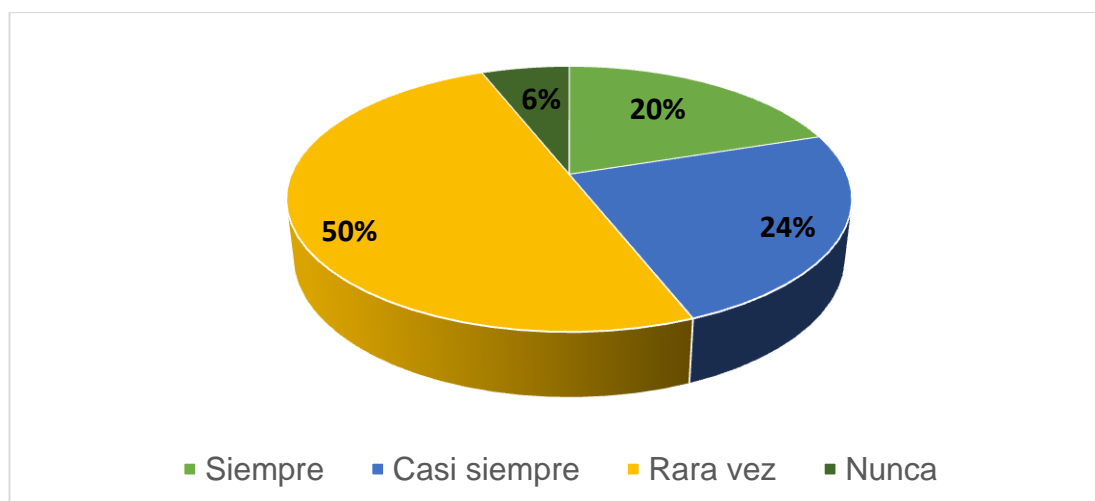
Tabla 12 Información

Categorías	Respuestas	Porcentaje
Siempre	10	20%
Casi siempre	12	24%
Rara vez	25	50%
Nunca	3	6%
TOTAL	50	100%

Fuente: HGLPS

Elaborado por: Freire Villón Franklin

Gráfico 8 Información



Elaborado por: Freire Villón Franklin

Interpretación

Del total de los usuarios encuestados un 20 % indica de que siempre el personal cumple con brindar la información requerida, el 24% de manera buena, donde recalca que el 50 % no cumple la respectiva información y el 6% una mala información, donde se denota que el personal no está brindando la adecuada información a los usuarios que recurren al departamento de imagenología de esta unidad hospitalaria.

6.- ¿La carencia de información afecta a la consulta médica posterior a sus resultados y diagnósticos?

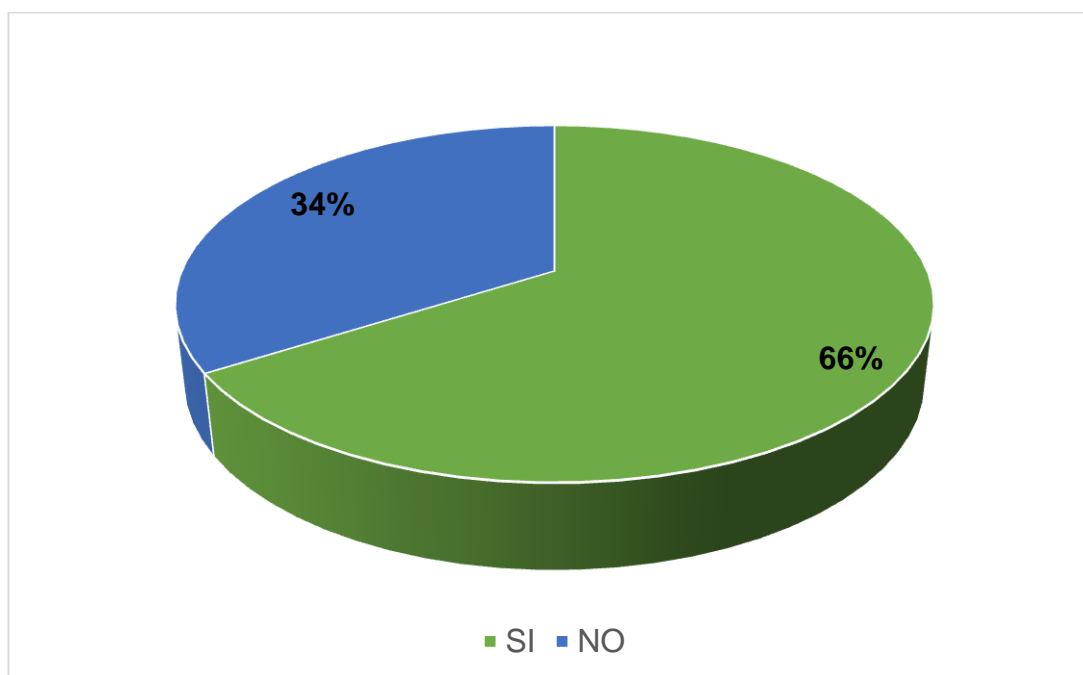
Tabla 13 **Problemática**

Categorías	Respuestas	Porcentaje
SI	33	66%
NO	17	34%
TOTAL	50	100%

Fuente: HGLPS

Elaborado por: Freire Villón Franklin

Gráfico 9 **Problemática**



Elaborado por: Freire Villón Franklin

Interpretación

Del total de los usuarios encuestados un 66 % indica de que si afecta en la consulta posterior, ya que no cuentan con el diagnostico requerida, el 34% indica que no afecta la consulta ya que son prolongadas.

Este indicador que nos da la pauta para determinar que la falta de comunicación en la información es minimizada por el personal que no está brindando la adecuada información y orientación a los usuarios que recurren al departamento de imagenología de esta unidad hospitalaria.

7.- ¿La información que recibió de los resultados son los adecuados para su entendimiento?

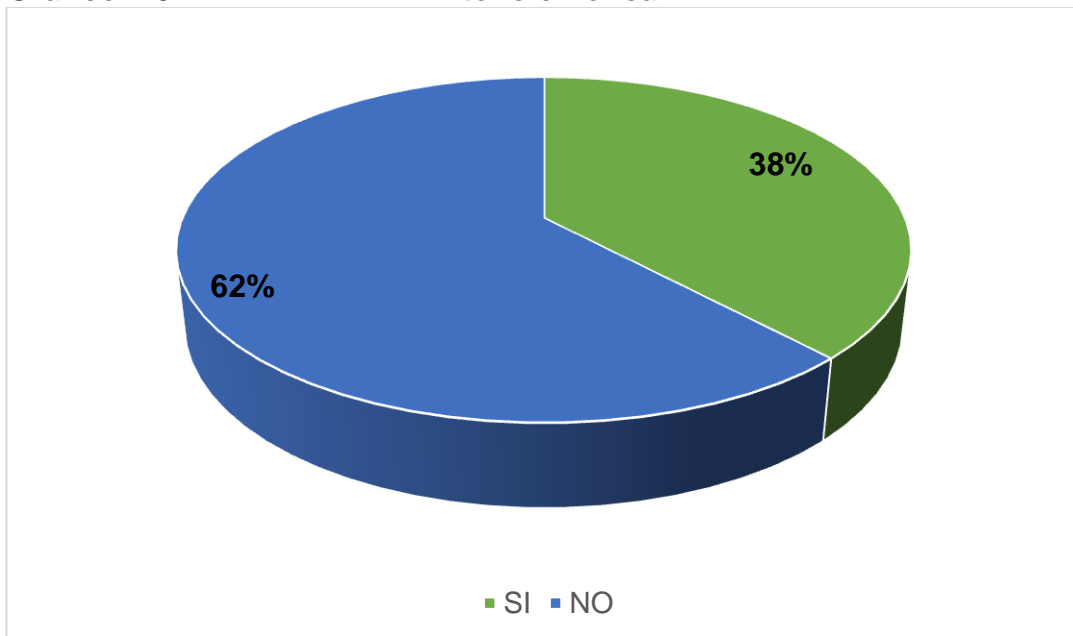
Tabla 14 Atención eficaz

Categorías	Respuestas	Porcentaje
SI	19	38%
NO	31	62%
TOTAL	50	100%

Fuente: HGLPS

Elaborado por: Freire Villón Franklin

Gráfico 10 Atención eficaz



Elaborado por: Freire Villón Franklin

Interpretación

Del total de los usuarios encuestados un 38 % indica de que si comprendo la información solicitada y el 62 % indica que no recibe la información adecuada.

Este indicador que nos que no tiene aceptación la información brindada ya que es confusa la información y orientación a los usuarios que recurren al departamento de imagenología de esta unidad hospitalaria.

9.- ¿Cree usted que para mejorar el sistema de información se debería tomar en consideración las opiniones y sugerencias de usuarios?

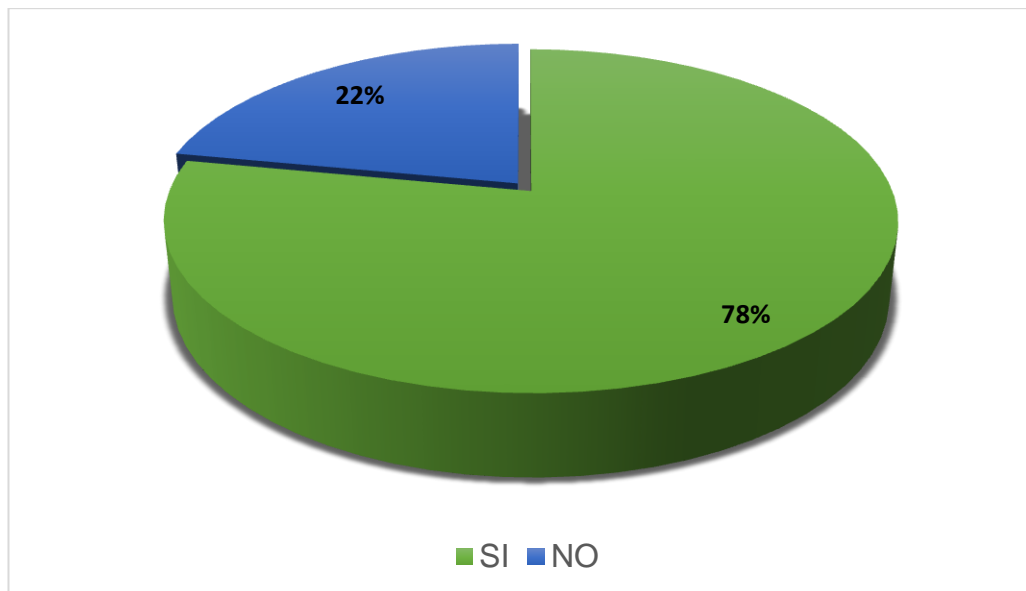
Tabla 16 **Sugerencias**

Categorías	Respuestas	Porcentaje
SI	39	78%
NO	11	22%
TOTAL	50	100%

Fuente: HGLPS

Elaborado por: Freire Villón Franklin

Gráfico 12 **Sugerencias**



Elaborado por: Freire Villón Franklin

Interpretación

Del total de los usuarios encuestados un 78 % indica que debemos incluir las opiniones y sugerencias de los usuarios y el 22 % indica que no necesitan.

Esto indica que los usuarios viven con el malestar de información y que sugieren ideas objetivas la cual será de mucha ayuda para la elaboración de un plan de acción del departamento de imagenología de esta unidad hospitalaria.

10.- ¿Recomendaría Usted los servicios que ofrece el hospital a otras personas?

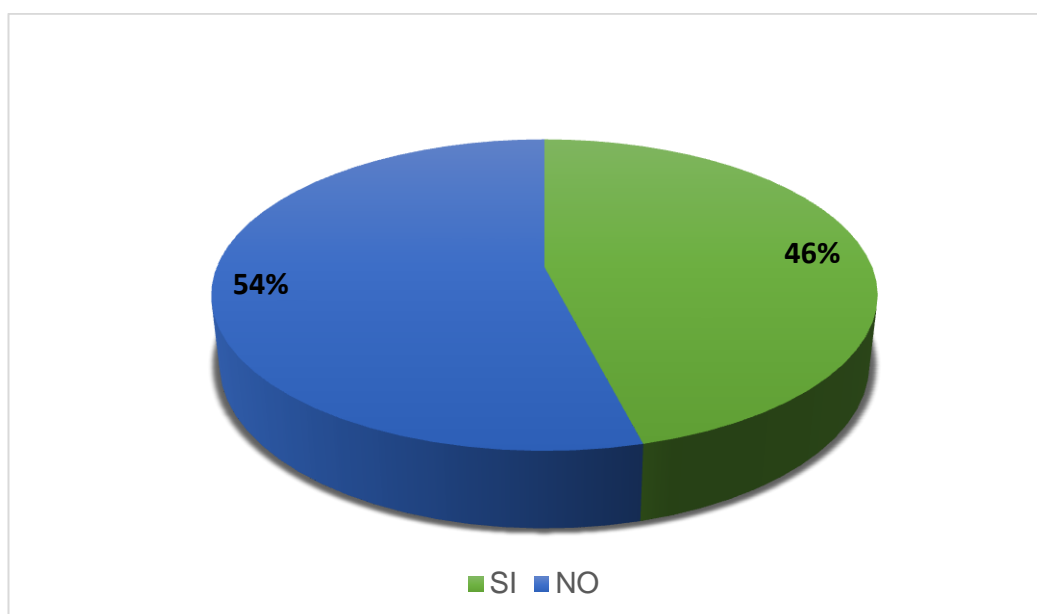
Tabla 17 **Recomendaciones**

Categorías	Respuestas	Porcentaje
SI	23	46%
NO	27	54%
TOTAL	50	100%

Fuente: HGLPS

Elaborado por: Freire Villón Franklin

Gráfico 13 **Recomendaciones**



Elaborado por: Freire Villón Franklin

Interpretación

Del total de los usuarios encuestados un 46 % indica que sin duda recomendarían la atención brindada del departamento de imagenología y el 54 % indica que no lo harían no pro la atención sino por la mala información de los resultados y procedimientos.

Esto indica que los en los usuarios hay aceptación de la atención del departamento, pero lamentablemente la falta de información influye bastante en la no recomendación del mismo.

Análisis de entrevista dirigida a los servidores públicos del Hospital General Dr. Liborio Panchana Sotomayor

En un previo análisis de las entrevistas realizadas a tres Profesionales de del departamento de imagenología de esta unidad hospitalaria, se logra determinamos los siguientes puntos de vista obtenidos:

- 1) Si se están cumpliendo con las normativas lo cual se ve reflejada en los resultados de atención de primer nivel en su pronta respuesta a eventos de imágenes, por su inmediata atención y realización de dichos procedimientos, a pesar de q en la entrega de diagnóstico hay una pequeña falencias
- 2) Existe una duda constante en los entrevistados, ya que asumen que la función les compete a la parte administrativa del departamento y la parte administrativa indica que es función de todos informar a los usuarios de los procedimiento y resultados que se realiza a cada uno de ellos, también se denota la falta de información de los procedimientos de información y resultados del departamento de imagenología
- 3) Indican que se ha elaborado estrategias de información que son aplicadas de manera inmediata, lo cual no ha dado los resultados esperados debido a la falta de colaboración de los servidores públicos del departamento q dejan recaer todo a la parte administrativa del mismo, como también indican que la falta de equipo como un Packs sería la solución adecuada porque todo sería automatizado y se manejaría por medio de sistema digitalizado.
- 4) No se están aplicando por diversos factores, como la mala orientación a los usuarios de los subcentros de salud pública al

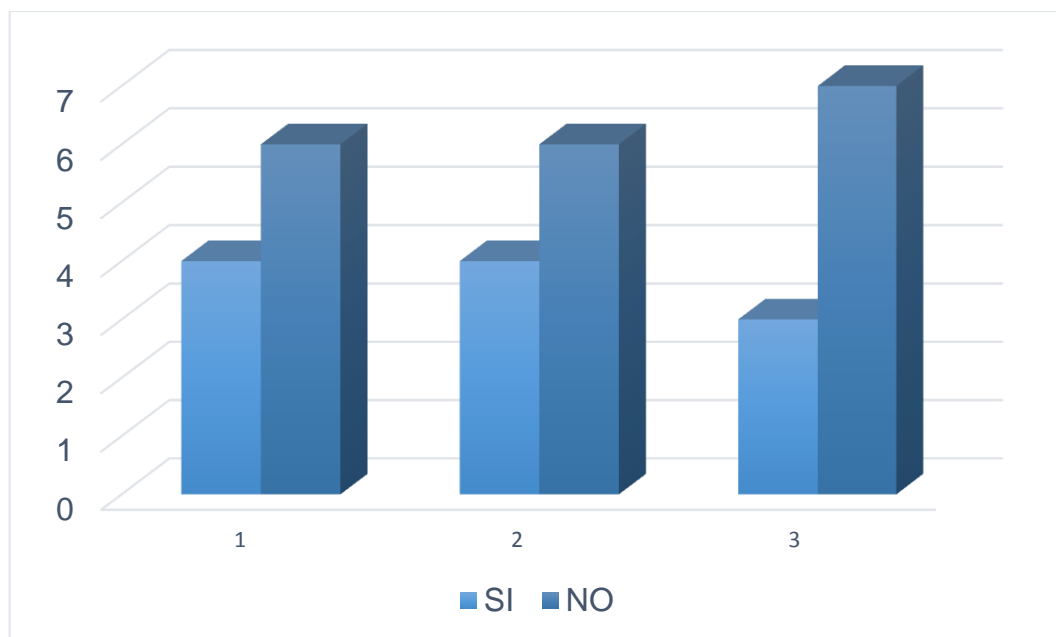
departamento de imagenología, como también indican que en los actuales protocolos no hace énfasis de un procedimiento establecido a seguir, por encontrarse en una unidad de desarrollo lo cual hace estrategias para suplir esta falencia.

- 5) Existen monitoreo de calidad, cirugías segura, lavados de manos y varios procedimientos, como también existen monitoreo de atención al usuario, pero son monitoreadas por departamentos de SAIP, lo hace que los resultados no sean de conocimiento del departamento y por ende no se puede corregir las falencias reflejadas al no contar con el sustento de indicadores para su respectivo correctivo.
- 6) En la actualidad la unidad hospitalaria cuenta con diversas capacitaciones a nivel primario, pero básicamente se da temas clínicos, seguridad al paciente, protocolos de atención donde más se hacen énfasis en la parte clínica y normativa de manejos de pacientes como formularios y consentimientos informados e incluso existe un formato donde queda en constancia la información brindada al paciente, pero en si no se ha socializado temas de este tipo de información.
- 7) Determina que sería ideal que se trabajara de manera conjunta, alimentado un excelente ambiente laboral, para así dar origen a una fluidez de comunicación constante en la información a los usuarios, dando ideas nuevas y normalizar una misma modalidad de comunicación e información de procedimientos a realizar en dicho departamento.
- 8) Toda acción, propuesta, proyecto a pos de mejorar y fortalecer nuestro eslogan de calidad y calidez estaremos prestos y dispuesto acogerlos previo a un análisis de los departamentos pertinentes del

caso, si se daría visto bueno y se socializara con todos los departamentos y servidores públicos de nuestra unidad hospitalaria.

Interpretación de entrevista

Gráfico 14 tabulación de respuestas positivas y negativas



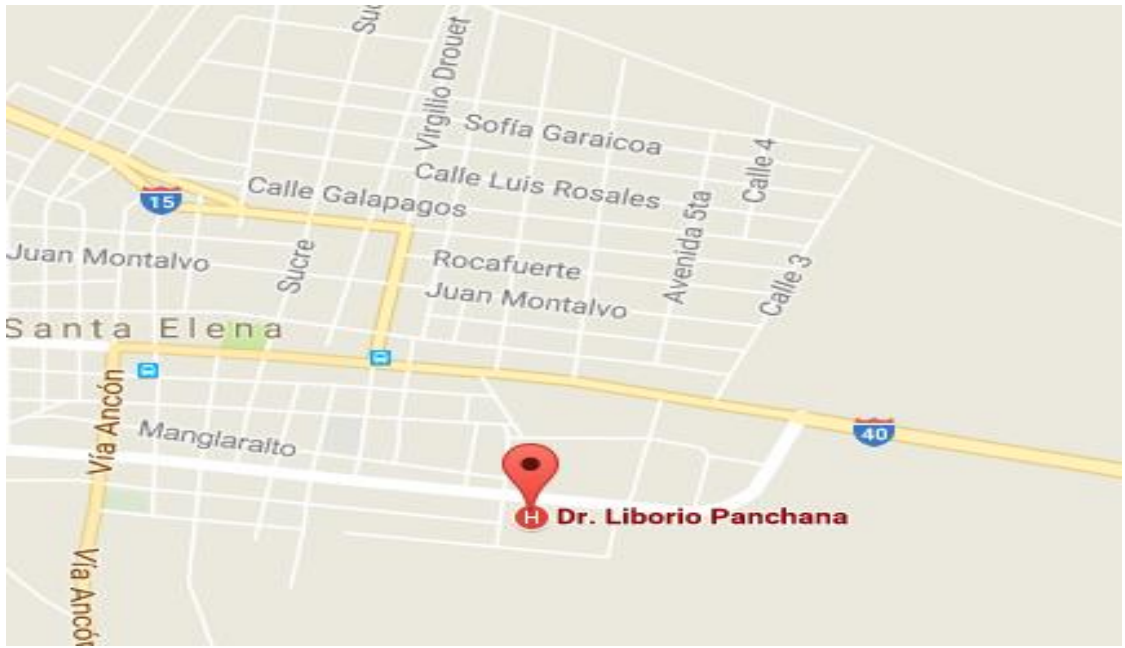
Elaborado por: Freire Villón Franklin

Como se denota la problemática de carencia de información y orientación de procedimientos y resultados del área de imagenología tanto así que tres de tres entrevistados reflejan un resultado negativo de la información lo que nos da la pauta para poder acoplar el plan de acción de mejora para este departamento de la unidad hospitalaria.

Ubicación sectorial y física de la propuesta

País: Ecuador
Región: Costa
Provincia: Santa Elena
Cantón: Santa Elena
Razón Social: Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”
Nivel de atención: Segundo nivel de atención
Dirección: Avenida Fernando marqués de la plata
Teléfonos: 042942611
Código postal: 240104
Página web: [https:// hglps.gob.ec](https://hglps.gob.ec)
Número de camas: 111 camas
Población asignada: 53834 habitantes
Representante legal: Econ. José Fadul Jurado Bambino

Croquis:

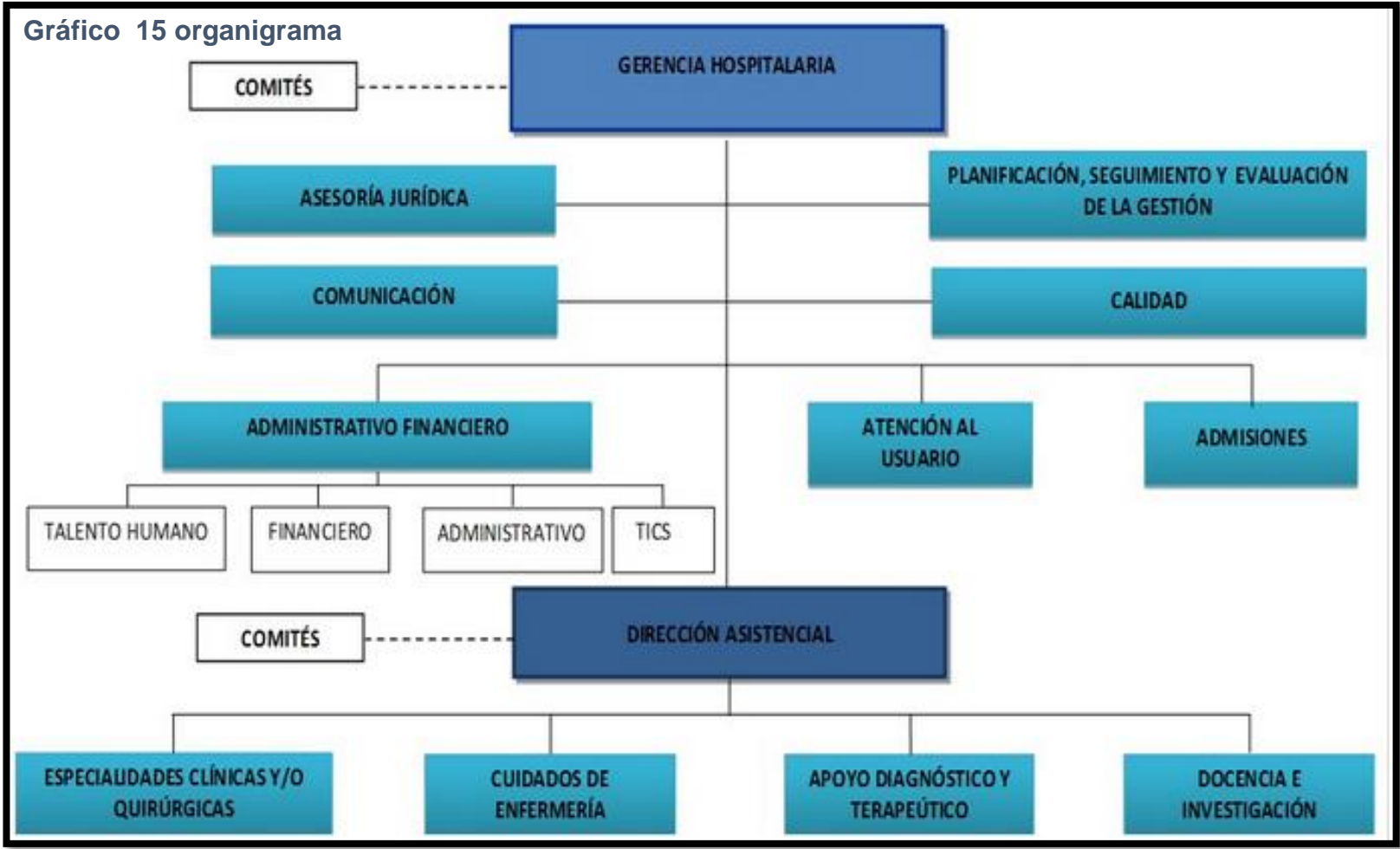


Fuente:

Google

map

Gráfico 15 organigrama



Estructura Operativa

Fuente:

HGLPS

Infraestructura

El Hospital general Dr. Liborio Panchana Sotomayor cuenta con un edificio de dos pisos, con un total de 111 camas, distribuidas en hospitalización y emergencias.

También cuenta con áreas verdes y áreas amplias de parqueos, ofreciendo los siguientes servicios.

Tabla 18 **Infraestructura**

SERVICIOS DEL HOSPITAL LIBORIO PANCHANA SOTOMAYOR		
ADMINISTRACIÓN	CONSULTA EXTERNA	HOSPITALIZACIÓN
Gerencia hospitalaria	Traumatología	Unidad de cuidados intensivos de adultos
Dirección asistencial del hospital	Cirugía general	Unidad de cuidados intermedios de adultos
Talento humano	Medicina interna	unidad de cuidados intermedios neonatales
Comunicación social	Pediatría	Cuidados de enfermería
Financiero	Audiología	Emergencia
Activos fijos	Ginecología	VARIOS
Tecnología de informática	Cardiología	almacén y bodega
Docencia e investigación	Urología	dormitorios residentes
Asesoría jurídica	Dermatología	servicios institucionales
Estadística	Psicología clínica y terapia de lenguaje	sala de maquinas
Saip	Nutrición	Lavandería - costura
Laboratorio	Odontología	comedor
Imagenología	Geriatría	Cafeterita
Farmacia	Neurología	

Elaborado por:

Freire Villón Franklin

Misión:

Esta entidad Pública tiene como misión prestar servicios con calidad y calidez en el ámbito de la asistencia especializada, a través de su cartera de servicios, cumpliendo con la responsabilidad de promoción, prevención, recuperación, rehabilitación de la salud integral, docencia e investigación, conforme a las políticas del Ministerio de Salud Pública y el trabajo en red, en el marco de la justicia y equidad social.

Visión:

Ser reconocidos por la ciudadanía como hospitales accesibles, que prestan una atención de calidad que satisface las necesidades y expectativas de la población bajo principios fundamentales de la salud pública y bioética, utilizando la tecnología y los recursos públicos de forma eficiente y transparente.

Objetivos generales

- ✓ Garantizar la equidad en el acceso y gratuidad de los servicios
- ✓ Trabajar bajos los lineamientos del modelo de atención integral de salud de forma integrada y en red con el resto de unidades operativas del Ministerio de Salud Publica
- ✓ Mejorar la accesibilidad y el tiempo de espera para recibir atención, considerando la diversidad de género, cultural, generacional, socio económica, lugar de origen y discapacidades
- ✓ Involucrar a los profesionales en la gestión del hospital, aumentando su motivación, satisfacción y compromiso con la misión del hospital
- ✓ Garantizar una atención de calidad y respeto a los derechos de las y los usuarios para lograrla satisfacción con la atención recibida
- ✓ Desarrollar una cultura de excelencia con el fin de optimizar el manejo de los recursos públicos y rendición de cuentas

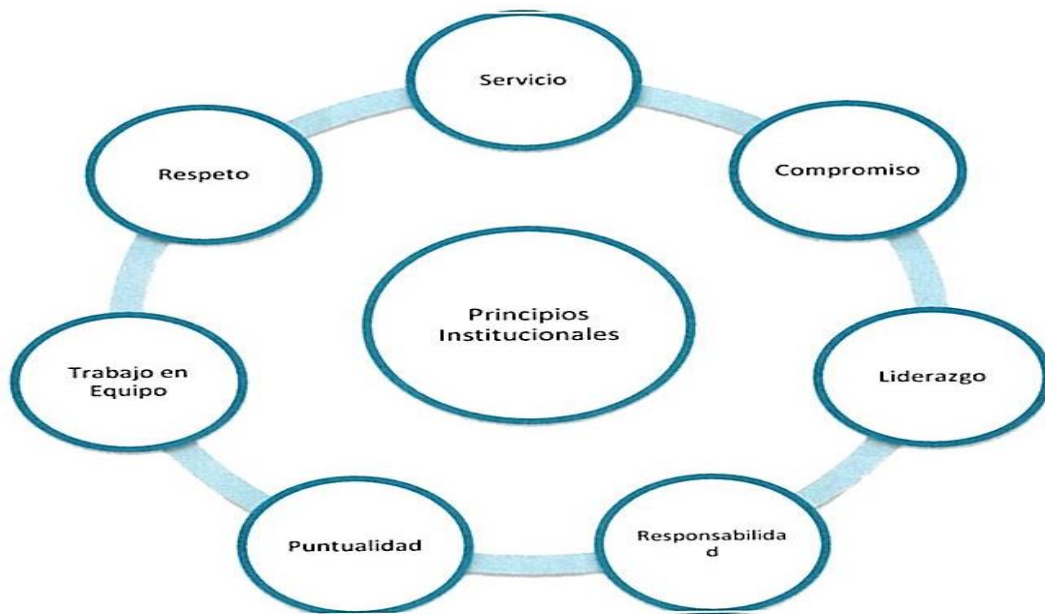
Objetivos específicos.

- ✓ Identificar las necesidades de la atención en salud de la población Santa Elenenses, para la creación de nuevos servicios en beneficio de la comunidad
- ✓ Establecer mecanismo de mejora de los tiempos de espera a las citas de consulta externa y área de emergencia
- ✓ Permitir la participaciones los líderes en la toma de decisiones estratégicas en la gestiones del hospital

Principios institucionales

Los valores institucionales están basados en los principios éticos y técnicos de manera que guíen modelen necesariamente tanto los aspectos de organización como las actividades cotidianas, estos principios y valores contribuyen a construir un estilo de trabajo de todos los funcionarios, en la unidad hospitalaria

Gráfico 16 Principios



Fuente: HGLPS

OBJETIVOS Implementar plan de acción para mejorar el sistema de información en atención a usuarios del HGLPS

Tabla 19

Plan de Mejora

¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quien?	¿Donde?
<p>En base a las falencias presentadas en el departamento se aplicara los correctivos pertinentes mediante un plan de mejora continua en la información y procedimientos ,para ser socializado y aplicados a todos los servidores públicos de nuestra unidad hospitalaria</p>	<p>Debido a la carencia de información de procedimientos y resultados , se origina un malestar a los usuarios por el desconocimiento del mismo originando retrasos en sus consultas e incluso reprogramaciones por no contar con sus respectivos diagnósticos</p>	<p>Se aplicará los métodos de muestreo para determinar mediante indicadores la falencia del departamento, las encuesta dirigidos a los usuarios y las entrevista a los profesionales del departamento de imagenología</p>	<p>Se realizara en la primera semana de Septiembre y finales de Noviembre del 2017</p>	<p>El egresado hará sus respectivas investigaciones, involucrando a los usuarios y personal administrativo y clínico, donde se originó la problemática del proyecto en cuestión.</p>	<p>En la unidad hospitalaria de medicina general Dr. Liborio Panchana Sotomayor, de la Provincia de Santa Elena ubicada en la Avenida Marquéz de la plata, frente al cementerio General</p>

Elaborado

por:

Freire

Villón

Franklin

Presupuesto

Tabla 20 **Presupuesto**

N°	Descripción	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Materiales a utilizar en talleres y socializaciones				
1	Resmas de hojas A4	4	\$ 5,15	\$ 20,60
2	Impresión de material	50	\$ 2,00	\$ 100,00
3	Anillados	15	\$ 1,00	\$ 15,00
4	Esferográficos	25	\$ 0,30	\$ 7,50
5	Marcadores acrílicos	6	\$ 0,75	\$ 4,50
6	Guías y trípticos	60	\$ 2,50	\$ 150,00
7	Alquiler de Lapto	10	\$ 2,00	\$ 20,00
Sub Total 1				\$ 317,60
Gatos varios				
8	Alimentación	20	\$ 3,50	\$ 70,00
9	Refrigerios	150	\$ 1,50	\$ 225,00
10	Agua	150	\$ 0,50	\$ 75,00
11	Transportación	150	\$ 0,50	\$ 75,00
12	recuerdos y obsequios	150	\$ 1,50	\$ 225,00
13	Otros	5	\$ 3,00	\$ 15,00
Sub total 2				\$ 685,00
TOTAL DEL PRESUPUESTO				\$ 1.002,60

Elaborado por: Freire Villón Franklin

Recursos:

Los recursos a utilizar en la implementación del plan de mejora son los siguientes:

Humanos : Trabajadores De Le Empresa

Económicos:

En la realización del proyecto se invertirá \$1.002,60 dólares americanos, en la cual en el presente cuadro se desglosa los gastos, tanto la parte didáctica como la parte de alimentación y varios, recursos que se logra obtener mediante ayuda de familiares en implementación de sueldo laboral, con el fin de llevar a cabo el proyecto de plan de mejora en de información y procedimientos del departamento de imagenología del hospital general Dr. Liborio Panchana Sotomayor.

Cronograma

Cronograma													
N°	Actividades	Septiembre			Octubre				Noviembre				
		2	9	26	27	29	7	14	21	28	7		
1	Solicitud y entrega de oficio ,solicitando permiso para realizar el proyecto en la Unidad Hospitalaria.	★											
2	Planteamiento, análisis y verificación del problema	★											
3	Diseño y aplicación de la metodología		★										
4	Desarrollo del plan de acción		★										
6	Aplicación de encuestas			★	★								
7	Aplicación de entrevistas				★	★							
8	Consolidación y análisis de resultados					★							
9	Desarrollar el plan de acción						★						
10	Implementar un contingente en base a la consolidación de resultados							★					
11	Capacitación a los servidores públicos del departamento de imagenología								★	★			
12	Impacto										★		
13	Conclusiones y recomendaciones										★		

Elaborado por: Freire Villón Franklin

Evaluación de impacto

En base a los indicadores obtenidos mediante la investigación de la falencia presentada en el departamento de Imagenología de esta unidad hospitalaria, se aplicó los métodos necesarios para profundizar la carencia de información, mediante guías de observación donde se determinaba la forma de atención a los usuarios, como también se aplica las encuestas y entrevistas dando como resultado la falta de comunicación de los evaluados y se denota la falta de compromiso de los servidores públicos del departamento de imagenología.

Se realiza el respectivo análisis en base a la gestión de recopilación e información se determina la elaboración de un plan de acción de mejora continua de información y procedimientos del departamento, para ser aplicado y dar cumplimiento al mismo.

Impacto

Con el fin de implementar e incorporara el plan de acción de información y procedimientos se espera un considerado índice de mejoramiento en el departamento de imagenología, contando con la aceptación del plan para su total cumplimiento y compromiso de todos para el bien del departamento y unidad hospitalaria.

Los beneficios que se verán reflejados en el proceso serán:

- ✓ Resultados a tiempo en el sistema SAIS para le previa consulta.
- ✓ Aglomeración en ventanilla de los usuarios para el retiro de sus diagnósticos.
- ✓ Conocimientos adquiridos ye impartidos a los usuarios que recurren al departamento.
- ✓ Se podrá agendar a los usuarios por cualquier vía de comunicación.

- ✓ Se optimizara recursos de suministro de oficina.
- ✓ Los usuarios harán útiles sus resultados en cualquier parte del ecuador ya que los mismos estarán en la página web del hospital.
- ✓ Se optimizar el tiempo y recursos de los usuarios en la realización y resultados de procedimientos de imagenología.
- ✓ Se contara con un protocolo de manejo de información de resultados y procedimientos departamental.
- ✓ Se reduciría a menor porcentaje las quejas y malestar de los pacientes.

Conclusiones

Las conclusiones vertidas en el mismo se da mediante la investigación del proyecto y vivencias como también en indicadores de calidad y atención, siendo esto analizado de manera minuciosa, determinando las siguientes conclusiones en esta unidad hospitalaria.

- 1.** Los procesos brindados en las instituciones públicas de salud se debe dar importancia a sus falencias presentadas mediante indicadores de monitoreo de atención a los usuarios con el objetivo de reducir los malestares, quejas y sobre todo dar cumplimiento a las normativas de calidad y calidez como lo promueve el ministerio de Salud Pública.
- 2.** En la unidad hospitalaria, en el departamento de Imagenología se denota la falta de comunicación en información e orientación de los procedimientos y resultados, sumado a esto el desconocimiento de los procesos y normativas ocasionan que esto conlleve a una falencia importante en brindar una atención de calidad y calidez.
- 3.** Desde una perspectiva se visualiza la falta de ventanillas y personal para cumplir la función de información de resultados y procedimientos, deduciendo esto debido a la demanda de usuarios que visitan este departamento en un aproximado de 120 pacientes diarios que hacen uso de esta ventanilla, lo cual no da abasto para suplir esta necesidad a los usuarios de esta unidad hospitalaria.
- 4.** Existe una ausencia de capacitación e integración de los departamentos involucrados y servidores públicos del departamento por lo cual desconocen los objetivos en brindar salud de calidad, por lo que sería bueno involucrar a y socializar los procesos y procedimientos para una óptima realización de los procedimientos.

Recomendaciones

1. Elaborar y aplicar un plan de mejora de información en resultados y procedimientos al departamento de Imagenología donde se determine las especificaciones de funciones en equipo para activar la respectiva canalización de fluidez de comunicación.
2. Determinar las falencias mediante indicadores de valores para aplicar su pronto correctivo en conjunta reunión con departamentos pertinentes en la aplicación y ejecución de los procesos informativos de procedimientos y resultados.
3. Orientar las normas de atención a usuarios, en conjunto con el proceso informativo al personal interno y externo mediante charlas repetitivas y publicidad internamente, involucrando al departamento de comunicación social de nuestra unidad hospitalaria.
4. Integrar a los servidores públicos en un plan de capacitaciones continua de temas asociados al departamento especialmente a los licenciados en Imagenología aplicando las normativas y socialización de los temas de resultados y procedimientos de Imagenología del Hospital General Dr. Liborio Panchana Sotomayor de la provincia de Santa Elena.

BIBLIOGRAFÍA

- ✓ Bernal, C. (2010), Metodología De La Investigación, Administración, Economía, Humanidades Y Ciencias Sociales. Tercera Edición. Colombia: Pearson Educación.
- ✓ Berland, N. (2015) Normas Y Protocolos Del Área De Imagenología Ecuador Santa Elena.
- ✓ Gore, E. (1998). Aprendizaje Y Organización. Buenos Aires: Ediciones Garnica S.A.
- ✓ Hernández, R. (1991). Metodología De La Investigación. México: Mc Graw Hill.
- ✓ Jiménez, R. (1998). Metodología De La Investigación. Cuba: Editorial Ciencias Médicas.
- ✓ Real Academia De La Lengua (2016), Diccionario De La Real Academia De La Lengua. España: Grupo Planeta Spain.
- ✓ Silíceo, A. (2004). Capacitación Y Desarrollo Del Personal. México: Editorial Lumusa S.A.
- ✓ [Http://www.Monografias.Com/Trabajos11/Methods/Methods.Shtml](http://www.Monografias.Com/Trabajos11/Methods/Methods.Shtml)
- ✓ [Https://Definicion.De/Metodologia](https://Definicion.De/Metodologia)
- ✓ [Http://www.eturredebabel.com/psicologia/vocabulario/variable.htm](http://www.eturredebabel.com/psicologia/vocabulario/variable.htm)
[Http://Msctecnologiaeducativa3.Blogspot.Com/P/Poblacion-Y-Muestra_19.Html](http://Msctecnologiaeducativa3.Blogspot.Com/P/Poblacion-Y-Muestra_19.Html)
- ✓ Repository.Lasalle.Edu.Co/Bitstream/Handle/10185/4111/T11.08
- ✓ Bdigital.Ces.Edu.Co:8080/Repositorio/.../Propuesta_Plan_Accion.Pdf
- ✓ [Https://Repository.Javeriana.Edu.Co/Bitstream/Handle/](https://Repository.Javeriana.Edu.Co/Bitstream/Handle/)
- ✓ [Https://Repository.Javeriana.Edu.Co/Bitstream/Handle/](https://Repository.Javeriana.Edu.Co/Bitstream/Handle/)
- ✓ <http://angelamartinez79.blogspot.com/2008/05/observacion-entreviasta-y-encuesta.html>
- ✓ <http://www.lizardo-carvajal.com/el-metodo-deductivo-de-investigacion/>

- ✓ www.redalyc.org/pdf/761/76109911.pdf
- ✓ <http://hglpsalud.gob.ec/website/webpages/index.php>
- ✓ www.msp.gob.ec
- ✓ <https://www.lifeder.com/fundamento-teorico/>.
- ✓ <https://definicion.mx/cliente/>.
- ✓ <http://www.liderdeproyecto.com/glosario/>

- ✓ <https://es.slideshare.net/jthd40/poblacin-muestra-informantes-clave-variable-unidad-de-analisis>.

- ✓ <https://www.redaccionmedica.ec/secciones/salud-publica/ministerio-de-salud-celebra-49-a-os-de-vida-institucional-88037>.

- ✓ <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/117304/rsf1de1.pdf>

- ✓ <http://www.revistadelibros.com/articulos/autores-y-actores-de-la-historia>.

- ✓ <http://metodologiasdeinvestigacion.blogspot.com/2012/07/40-tipos-de-investigacion.html>

- ✓ <https://bianneygiraldo77.wordpress.com/2013/01/22/marco-metodologico-2/>

ANEXOS

Carta de autorización de la empresa



Hospital General "Dr. Liborio Panchana Sotomayor"



OFICIO No.0208A-MSP-HGLPS-2017

Santa Elena, 16 de agosto del 2017

**Señor
Franklin Freire Villón
Presente.-**

Reciba cordiales saludos del Hospital General "Dr. Liborio Panchana Sotomayor".

En contestación al documento S/N presentado por usted el día 14 de agosto del presente año, indicando ser egresado del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano, de la carrera de Administración de Empresas, donde solicita se le brinde facilidades para obtener información que aporte al trabajo de investigación denominado **Propuesta de un plan de acción para mejorar el sistema informativo en atención a usuarios del hospital General "Liborio Panchana Sotomayor"**, mediante el presente doy a conocer que su solicitud ha sido AUTORIZADA, por tal razón puede acercarse a las áreas pertinentes comprometiéndonos a brindar total apertura y el apoyo necesario para la ejecución del mismo.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Econ. Fadul Jurado Bambino
GERENTE HOSPITALARIO DEL HGLPS
C.c. Archivo.-

Encuesta aplicada a usuarios

1.- ¿Cómo considera usted la atención en los procedimientos del servicio de imagenología del HGLPS?

Categorías

Respuestas

Muy buena

Buena

Regular

Mala

2.- ¿cómo calificaría el flujo de información que utilizan en esta área los servidores públicos?

3.- ¿cómo califica la orientación de procedimientos y resultados del departamento de imagenología?

4.- ¿Los servidores públicos del área de imagenología están prestos para dar la información necesaria de resultados y procedimientos?

5.- ¿La información solicitada por usted, cumple las expectativas del mismo por parte del personal de imagenología?

6.- ¿la carencia de información afecta a la consulta médica posterior a sus resultados y diagnósticos?

7.- ¿La información que recibió de los resultados son los adecuados para su entendimiento?

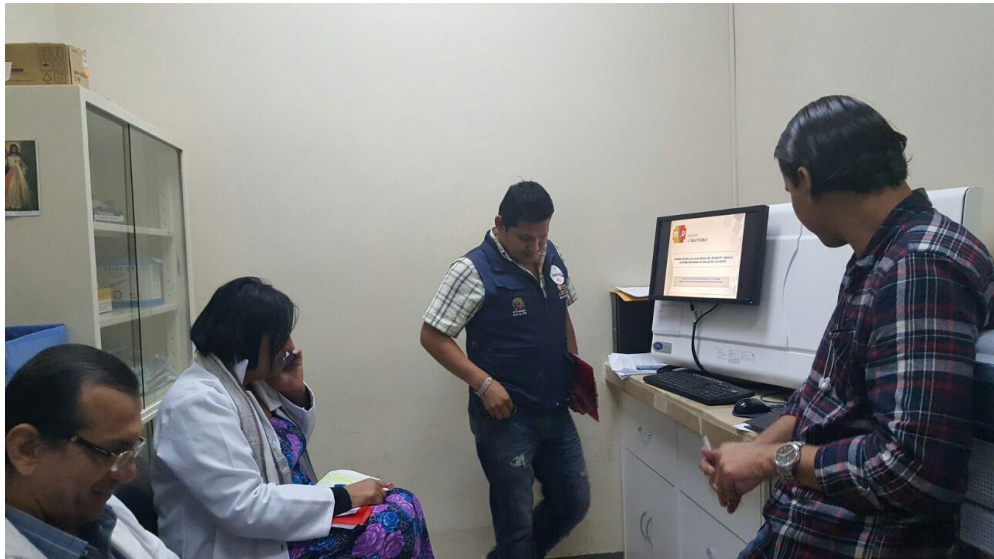
8.- ¿Considera que el personal que labora directamente con los usuarios deben ser capacitados?

9.- ¿cree usted que para mejorar el sistema de información se debería tomar en consideración las opiniones y sugerencias de usuarios?

10.- ¿Recomendaría Usted los servicios que ofrece el hospital a otras personas?



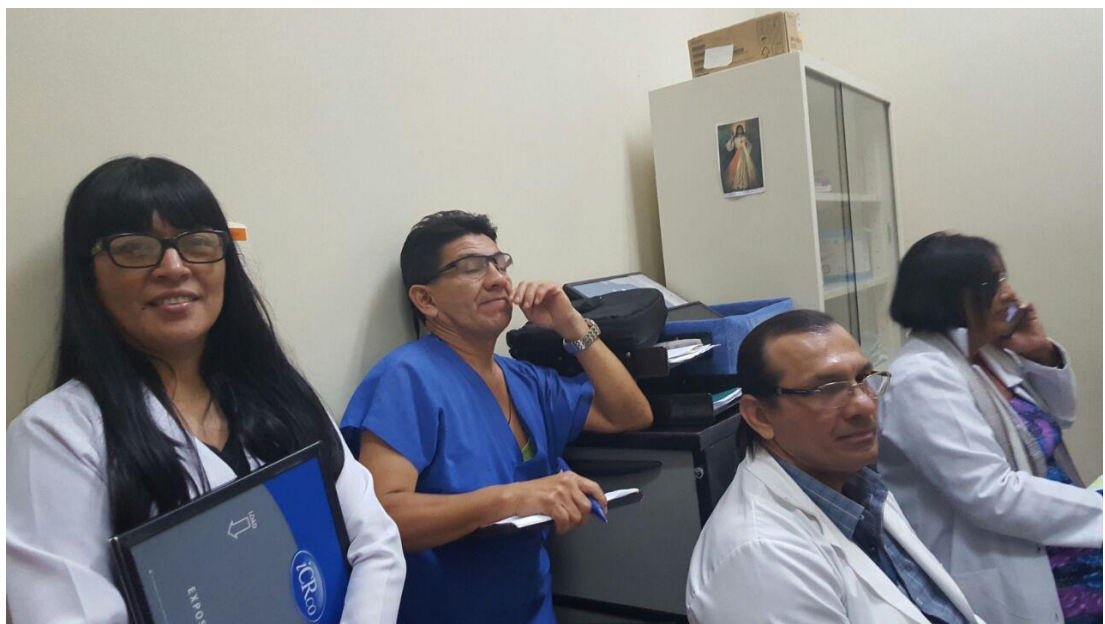
Dando indicaciones de la entrevista al Personal de Imágenes



Capacitando al personal del HGLPS



Dando Indicaciones



Personal capacitado de imagenología



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 propuesta de un **Plan de acción para mejorar el sistema informativo en atención a usuarios del hospital general “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo afecta la carencia de un sistema informativo en la atención a los usuarios del área de imagenología del H.G.L.P.S en la provincia de santa Elena, en el periodo 2017?**

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

Presentado Por El Egresado:


Freire Villén Franklin Oswaldo

Tutor:


Mg. Simón Alberto Illescas Prieto



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, FREIRE VILLÓN FRANKLIN OSWALDO en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Plan de acción para mejorar el sistema informativo en atención a usuarios del hospital general "Dr. Liborio Panchana Sotomayor"**, 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 **Administración de empresas**, 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*.

Freire Villón Franklin

Nombre y Apellidos del Autor

[Firma manuscrita]
Firma

No. de cedula: 0918284555

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



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.

Juan Delgado Alvarado

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT



[Handwritten Signature]

Firma



Factura: 001-002-000023470



20172401001D01311

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20172401001D01311

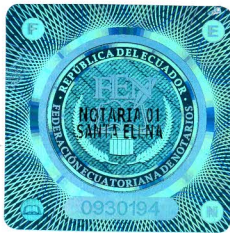
ante mí, NOTARIO(A) REYES BORBOR GINA AUXILIADORA de la NOTARÍA PRIMERA , comparece(n) FRANKLIN SWALDO FREIRE VILLON portador(a) de CÉDULA 0918284555 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil DIVORCIADO(A), domiciliado(a) en LA LIBERTAD, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de PETICIONARIO(A); quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAUSULA DE AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DE TRABAJOS DE TITULACION, 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, y 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. SANTA ELENA, a 22 DE NOVIEMBRE DEL 2017, (13:32).


FRANKLIN SWALDO FREIRE VILLON
CÉDULA 0918284555





NOTARIO(A) REYES BORBOR GINA AUXILIADORA
NOTARÍA PRIMERA DEL CANTÓN SANTA ELENA



**CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS
DE TITULACIÓN.**

Yo, **Franklin Oswaldo Freire Villón** en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Propuesta de un plan de acción para mejorar el sistema informático en atención a usuarios del hospital general "Dr. Liborio Panchana Sotomayor"**, 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 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*.

Franklin Oswaldo Freire Villón

Nombre y Apellidos del Autor


Firma

No. de cédula: 0918284555



PROFESIÓN / OCUPACIÓN
ESTUDIANTE

V334312242

008502040

Y NOMBRES DEL PADRE
SALTOS GERARDO ERNESTO

Y NOMBRES DE LA MADRE
RODRIGUEZ CRISTINA CLEMENCIA

FECHA DE EXPEDICIÓN

SANTA ELENA

EXPIRACIÓN

FIRMA DEL CEDULADO

REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL,
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CÉDULA DE
CIUDADANÍA
APELLIDOS Y NOMBRES
FREIRE VILLON
FRANKLIN OSWALDO

LUGAR DE NACIMIENTO
GUAYAS
GUAYAQUIL

PEDRO CARBO / CONCEPCION

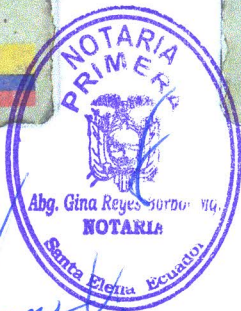
FECHA DE NACIMIENTO 1970-12-22

NACIONALIDAD ECUATORIANA

SEXO M

ESTADO CIVIL DIVORCIADO

N.º 091828455-5



[Handwritten signature in blue ink]

CERTIFICADO DE VOTACIÓN
ELECCIONES GENERALES 2017
2 DE ABRIL 2017

003 JUNTA No.

003 - 240 NÚMERO

0918284555 CÉDULA

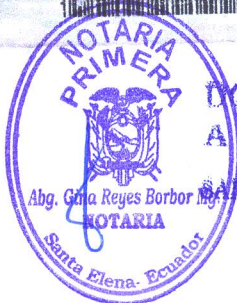
FREIRE VILLON FRANKLIN OSWALDO
APELLIDOS Y NOMBRES

SANTA ELENA
PROVINCIA

LA LIBERTAD
CANTÓN

LA LIBERTAD
PARROQUIA

CIRCUNSCRIPCIÓN:
ZONA: 4



DOY FE: QUE LA COPIA ES IGUAL
A SU ORIGINAL.

22 NOV 2017

SANTA ELENA,

[Handwritten signature]
Ab. Gina Reyes Borbor Mg.
NOTARIA PRIMERA
DEL CANTÓN SANTA ELENA

CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 0918284555

Nombres del ciudadano: FREIRE VILLON FRANKLIN OSWALDO

Condición del cedulao: CIUDADANO

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

Fecha de nacimiento: 22 DE DICIEMBRE DE 1978

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: HOMBRE

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: DIVORCIADO

Cónyuge: No Registra

Nombres del padre: FREIRE SALTOS GERARDO ERNESTO

Nombres de la madre: VILLON RODRIGUEZ CRISTINA CLEMENCIA

Fecha de expedición: 4 DE MARZO DE 2013

Información certificada a la fecha: 22 DE NOVIEMBRE DE 2017

Emisor: NELLY VANESSA BORBOR BORBOR - SANTA ELENA-SANTA ELENA-NT 1 - SANTA ELENA - SANTA ELENA



certificado: 170-071-74696



170-071-74696

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente



Frankund Analysis Result

Analysed Document: proyecto frank freire.docx (D32355076)
Submitted: 11/12/2017 8:58:00 PM
Submitted By: Kpry7@hotmail.es
Significance: 16 %

Sources included in the report:

PROYECTO GRACE ASCENCIO final final.docx (D32351825)
AREA DIAGNOSTICO SITUACIONAL.docx (D9362126)
[s://www.definicionabc.com/economia/atencion-al-cliente.php](https://www.definicionabc.com/economia/atencion-al-cliente.php)
[s://www.lifeder.com/fundamento-teorico/](https://www.lifeder.com/fundamento-teorico/)
[s://definicion.mx/cliente/](https://definicion.mx/cliente/)

Locations where selected sources appear:

en psicología del

marketing, el

marketing con

clientes, ver el

Centro de la UCL

Marketing 2017

Marketing y

Marketing digital

Marketing online

Marketing de España

Marketing en el 2017

Marketing digital

Marketing de la

Marketing digital

Marketing digital

Marketing digital

Marketing digital

Marketing digital