



**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 DEL  
TÍTULO DE TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

TEMA:

**PROPUESTA DE MEJORA EN EL PROCESO DE ENTREGA DE  
HISTORIAS CLÍNICAS PARA LA SATISFACCIÓN DE LOS  
USUARIOS EN EL HOSPITAL “LIBORIO PANCHANA  
SOTOMAYOR”.**

Autora:

**Ascencio Tomalá Grace Alexandra**

Tutor:

**Simón Alberto Illescas Prieto**

Guayaquil, Ecuador

2017



## **DEDICATORIA**

A Dios por darme la vida y las fuerzas necesarias para poder salir adelante y alcanzar una de mis metas, a mis familiares por el apoyo incondicional brindado en este proceso de formación y por incentivarme día a día a la culminación de mis estudios.

A las personas que intervinieron directa e indirectamente en mi proceso de formación académica.

**Grace Alexandra Ascencio Tomalá**



## **AGRADECIMIENTO**

Extiendo mi gratitud inmensa a Dios por permitirme realizar esta carrera, con su bendición y cuidado por largas horas de viaje he cumplido con una de mis mayores metas.

A mis padres, abuelos y hermana, quienes estuvieron a mi lado en todo el proceso de formación, ayudándome de una u otra forma a que no me rinda y luche por mis objetivos.

A mi pareja que a pesar de todas las adversidades iniciamos este proceso juntos y culminamos de la misma manera, ayudándonos mutuamente y saliendo adelante por el bienestar de nuestro hogar.

A los profesores del Instituto Superior Tecnológico Boliviano de Tecnología, por brindarnos sus conocimientos de la calidad académica demostrada en todos los años de mi carrera.

**Grace Alexandra Ascencio Tomalá**



## **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

### **CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

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

#### **CERTIFICO:**

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de mejora en el proceso de entrega de historias clínicas para la satisfacción de los usuarios en el Hospital Liborio Panchana Sotomayor”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

#### **TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo mejorar el proceso de entrega de historias clínicas para la satisfacción de usuarios en el Hospital General Liborio Panchana Sotomayor, de la Provincia de Santa Elena, en el año 2017?**

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

Presentado por la Egresada: **Ascencio Tomalá Grace Alexandra**



Tutor:  
**Illescas Prieto**

**Mg. Simón Alberto**

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

Yo, **Grace Alexandra Ascencio Tomalá**, en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **“Propuesta de mejora en el proceso de entrega de historias clínicas para la satisfacción de los usuarios en el Hospital Liborio Panchana Sotomayor”**, de la modalidad **Semipresencial** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Boliviano 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 Boliviano 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*.

Grace Alexandra Ascencio Tomalá  
Nombre y Apellidos del Autor

\_\_\_\_\_  
Firma

No. de cédula:



*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.*

---

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCIT

---

Firma



**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 mejora en el proceso de entrega de historias clínicas para la satisfacción de los usuarios en el Hospital Liborio Panchana Sotomayor”**

**Autora:** Ascencio Tomalá Grace Alexandra

**Tutor:** Simón Alberto Illescas Prieto

**RESUMEN**

En el hospital de Santa Elena, una de sus problemáticas es la entrega de historias clínicas certificadas a los usuarios que realizan su solicitud por escrito necesitando hacer trámites legales, médicos u personales.

Actualmente a las solicitudes recibidas se realiza la contestación de manera digital, sea esta por Cd, pendrive o vía correo electrónica; lo que genera un gran inconveniente ya que en las diferentes instituciones públicas o privadas necesitan dicha información de manera física y con sellos originales que certifique su autenticidad de la información si ser modificada o con algún cambio.

Por este motivo se busca dar soluciones a los problemas diarios presentados con los usuarios con los servicios brindados, ya que esto genera incomodidad y quejas constantes en la institución, elaborando un plan de mejora para corregir todo este tipo de dificultades y de dar una buena atención con calidad y calidez tal como lo establece el Ministerio de Salud Pública, siendo los únicos beneficiarios de este plan los usuarios y el personal.



Historia clínica	Usuarios	Solicitudes	Servicio
------------------	----------	-------------	----------

**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 mejora en el proceso de entrega de historias clínicas para la satisfacción de los usuarios en el Hospital Liborio Panchana Sotomayor”**

**Autora:** Ascencio Tomalá Grace Alexandra

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

**Abstract**

In Santa Elena hospital, one of its problems is the delivery of certified medical records to the users who make their request in writing, requiring legal, medical or personal procedures.

At the moment the requests received are answered in a digital way, be it by Cd, pendrive or via email; which generates a great inconvenience since in the different public or private institutions they need this information in a physical way and with original stamps that certify their authenticity of the information if it is modified or with any changes.

For this reason it seeks to provide solutions to the daily problems presented with the users since this generates discomfort and constant complaints in the institution, elaborating a plan of improvement to correct all this type of difficulties and to give a good attention with quality and warmth such as established by the Ministry of Public Health, the sole beneficiaries of this plan being users and staff.

clinical histories	users	Applications	service
--------------------	-------	--------------	---------



## ÍNDICE GENERAL

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
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 .....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xiii

### CAPÍTULO I EL PROBLEMA

Planteamiento del problema .....	1
Ubicación del problema en un contexto .....	3
Situación conflicto .....	4
Formulación del problema .....	5
Delimitación del problema.....	6
Objetivos de la investigación .....	8
Objetivo General: .....	8
Objetivos específicos: .....	8
Interrogantes de la investigación .....	8
Justificación e importancia .....	9



## **CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO**

Antecedentes históricos .....	11
Antecedentes referenciales .....	18
Fundamentación teórica .....	20
Fundamentación legal.....	25
Variables de la investigación .....	27
Definiciones conceptuales .....	28
Operacionalización de las variables.....	30

## **CAPÍTULO III METODOLOGÍA**

Marco metodológico.....	31
Tipo y diseño de la investigación .....	32
Diseño de la investigación.....	33
Población y muestra .....	34
Población:.....	34
Características de la población: .....	34
Delimitación de la población.....	35
Tipos de muestra.....	35
Tamaño y muestra .....	36
Métodos y Técnicas de la investigación.....	37
Métodos de la investigación .....	37
Técnicas de la investigación.....	37
La entrevista .....	38
La encuesta.-.....	38



## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

Aplicación a las técnicas con los instrumentos .....	39
Tabulación de Encuesta dirigida a usuarios del Hospital .....	40
Análisis de Entrevista realizada a trabajadores del HGLPS .....	48
Interpretación .....	50
Ubicación sectorial y física de la propuesta .....	51
Plan de mejora.....	52
Objetivo General: .....	52
Presentación .....	52
Datos de la empresa .....	56
Factibilidad.....	59
Cronograma .....	62
Evaluación de impacto.....	63
CONCLUSIONES .....	64
RECOMENDACIONES.....	65
BIBLIOGRAFÍA.....	66
ANEXOS.....	667
Carta de autorización de la empresa	
Logos del Ministerio de Salud Pública	
Fotografías	
Modelo de encuesta	
Modelo de entrevista	
Información relevante sobre historias clínicas.	



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Tabla 1 Consolidado de atenciones enero a julio 2017 .....	2
Tabla 2 Conflictos .....	4
Tabla 3 Flujograma .....	17
Tabla 4 Operacionalización .....	30
Tabla 5 Tipos de investigación.....	32
Tabla 6 Población .....	35
Tabla 7 Muestra .....	36
Tabla 8 Técnicas e instrumentos .....	37
Tabla 9 Información clara y detallada .....	40
Tabla 10 Elaboración de encuestas sobre calidad.....	41
Tabla 11 Opciones para dar rapidez a las solicitudes.....	42
Tabla 12 Amabilidad en atención.....	43
Tabla 13 Tramitología oportuna .....	44
Tabla 14 Problema al realizar solicitudes .....	45
Tabla 15 Atención eficaz.....	46
Tabla 16 Capacitación constante al personal .....	47
Tabla 17 Plan de Mejora.....	60
Tabla 18 Presupuesto.....	61



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Gráfico 1 Información clara y detallada.....	40
Gráfico 2 Elaboración de encuestas sobre calidad .....	41
Gráfico 3 Opciones para dar rapidez a las solicitudes .....	42
Gráfico 4 Amabilidad en atención .....	43
Gráfico 5 Tramitología oportuna .....	44
Gráfico 6 Problema al realizar solicitudes.....	45
Gráfico 7 Atención eficaz .....	46
Gráfico 8 Capacitación constante al personal.....	47
Gráfico 9 Tabulación de entrevista realizada a trabajadores .....	51

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **Planteamiento del problema**

El Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor” de la Provincia de Santa Elena, ubicado en avenida Márquez de la plata frente al cementerio General, inicio operativamente el 31 de octubre del 2011 mediante Registro Oficial N° 567, en el literal 00000858 indica: “Créase el nuevo establecimiento de salud Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”, para que se constituya como una entidad operativa desconcentrada (Unidad ejecutadora).

Brinda atención médica en consulta externa de especialidades de: medicina interna, cirugía general, plástica y reconstructiva, pediatría, Gineco-obstetricia, cardiología, traumatología, psicología, urología, geriatría, dermatología y odontología. Además de los servicios técnicos complementarios como: audiología, terapia respiratoria y de lenguaje, rayos x, ecografía, tomografías simples y contrastadas, mamografía, laboratorio clínico y farmacia.

Esta Unidad Hospitalaria cuenta con 113 camas, distribuidas en cuatro salas de hospitalización (Medicina interna, Cirugía general, pediatría y Unidad de Cuidados intensivos e intermedios); de la misma forma tiene el área de emergencia e imagenología que labora las 24 horas y los siete días de la semana.

Inició operativamente con 447 funcionarios, que son divididos entre profesionales de la salud, personal administrativo y personal obrero; Anexo a esto existen internos de medicina y de enfermería de diferentes universidades del país (Guayaquil, Milagro, Sata Elena). Cada uno de ellos realizan horarios de 24, 12 y 8 horas diarias acorde al horario estipulado por los responsables de servicio, esto garantiza que todas las áreas estén

Cubiertas y que no existan inconvenientes en la atención a los usuarios que a diario acuden a esta casa de salud, en busca de una solución a su problema presentado y con la finalidad de brindar una atención de calidad.

Se deja constancia que este total es con que se dio inicio esta Unidad Hospitalaria, pero actualmente se cuenta con más profesionales de la Salud que suman 507 y que así mismo han sido asignados a cada una de sus áreas y funciones específicas encomendadas por sus superiores. Con un histórico de atenciones según las áreas del hospital de Enero a Julio del año en curso, son las siguientes:

**Tabla 1 Consolidado de atenciones enero a julio 2017**

<b>Áreas</b>	<b>N° de Atenciones</b>
Emergencia	36713
Hospitalización	5000
Consulta externa	33440
<b>TOTAL</b>	<b>75153</b>

**Elaborado por:** Grace Ascencio.

**Fuente:** Hospital Liborio Panchana

De acuerdo a la alta afluencia de los pacientes existentes, se debe realizar llenado de formularios perteneciente a una historia clínica única. Cada carpeta es almacenada en el área de admisiones y estadísticas debido a que deben reposar en este departamento para el control respectivo.

El presente proyecto tiene como objetivo general Desarrollar propuesta de mejora en el proceso de entrega de historias clínicas, para la satisfacción de los usuarios en el Hospital General Liborio Panchana Sotomayor, de la Provincia de Santa Elena, de tal forma que se puedan

establecer estrategias en la parte administrativa y dar un mejor servicio a la comunidad.

### **Ubicación del problema en un contexto**

Diariamente instituciones como Fiscalía, Junta Cantonal, Consejo de la Judicatura, Policía Nacional, usuarios y/o familiares acuden a esta institución con finalidad de obtener copias certificadas de las historias clínicas para realizar trámites personales, bancarios, de seguros u otros. Se recibe aproximadamente de 4 a 5 solicitudes diarias las cuales se entregan actualmente de manera electrónica o mediante un Cd donde va registrado lo solicitado. El problema se origina debido a que en las instituciones en un 90% no aceptan la presentación de las mismas y son rechazadas en su gran mayoría ya que no tienen validez legal sin sellos y firmas originales respectivamente de la institución donde ellos recibieron atención.

Por este motivo los usuarios en muchas de las ocasiones regresan y generan inconformidades ya que no se brinda el servicio como ellos desean.

Otra de las circunstancias que se viven a diario es la falta de suministros de oficina en lo que respecta a toners, impresoras, hojas, entre otras lo que no permite que se realice la entrega física de las historias clínicas, además se debe indicar que en una gran parte de los usuarios estos documentos son muy extensos que pueden llegar a 300 hojas por pacientes, esto varía al tiempo que se encuentran hospitalizados.

Un aspecto fundamental es que actualmente se encuentra digitalizado la gran parte de documentos ya que el hospital cuenta con el sistema SAIS, donde automáticamente se guarda cualquier movimiento o ingreso de los usuarios en esta Unidad, y por lo tanto la información es mucho fácil de consultarla y de saber cada uno de los procedimientos que se realizan a los usuarios en las diferentes áreas del hospital; solo es de consultarla en línea y automáticamente nos refleja todo el historial clínico, lo que nos



Las quejas ciudadanas diarias, las inconformidades y demás es lo que ocasiona malestar tanto en los trabajadores del hospital como en los usuarios ya que ambos tienen razón pero es un problema al que aún no les dan ninguna solución para trabajar de manera eficaz y sin estos inconvenientes que se dan diariamente.

### **Formulación del problema**

¿Cómo mejorar el proceso de entrega de historias clínicas para la satisfacción de usuarios en el Hospital General Liborio Panchana Sotomayor, de la Provincia de Santa Elena, en el año 2017?

Realizar un estudio profundo del proceso de entrega de expedientes a los usuarios y a la vez solicitar todo tipo de opiniones para mejorar el servicio brindado, con el objeto de satisfacer las necesidades de los pacientes y mejorar la parte administrativa, de acuerdo con las normas y protocolos establecidos por el Ministerio de Salud Pública.

Uno de los problemas a diario son las quejas constantes de los usuarios por la falta de información y por la pérdida de tiempo al que se someten ya que los tiempos establecidos para la entrega del historial es de 3 a 4 días laborables y de manera inmediata como muchos de ellos desean ocasionando conflictos y actitudes negativas por parte de ellos.

Además se manifiesta que el área de admisiones y archivo no posee actualmente con suficiente personal para dedicarse únicamente a este tipo de actividades, por lo que tienen que dejar a un lado sus responsabilidades compartidas para iniciar este proceso.

Otro de los puntos a tomar es la falta de espacio físico en el Hospital para el almacenamiento únicamente de Historias Clínicas, ya que se cuenta con una bodega pero que está asignada para la recepción de medicamentos, insumos, materiales de oficina, entre otros, lo que no permite que las carpetas estén ordenadas en su totalidad y así mismo en muchas de las ocasiones esto ocasiona pérdida de documentación de los

expedientes de los pacientes y a la vez a futuro genera más inconformidades por parte de la ciudadanía.

Bajo los acontecimientos descritos en la parte superior se espera encontrar la solución a esta problemática que está afectando de una u otra forma a los usuarios y a los empleados del Hospital.

**Tema:**

“Propuesta de mejora en el proceso de entrega de historias clínicas para la satisfacción de los usuarios en el Hospital Liborio Panchana Sotomayor”

**Delimitación del problema**

- **País:** Ecuador
- **Región:** Costa
- **Provincia:** Santa Elena
- **Cantón:** Santa Elena
- **Dirección:** Avenida marqués de la plata – frente al cementerio
- **Teléfono:** 042942611
- **Página web:** [www.hglps.gob.ec](http://www.hglps.gob.ec)
- **Campo:** Administración
- **Área:** Procesos administrativos
- **Aspectos:** Historias clínicas y satisfacción de usuarios.
- **Población:** Admisiones y Gestión documental
- **Espacio:** Hospital General Dr. Liborio Panchana Sotomayor
- **Tiempo:** 2017

Se manifiesta además que la Provincia de Santa Elena, según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), en su último censo realizado en el año 2010 tenemos un total de habitantes 308.693 personas, llegando a ser la décima cuarta Provincia más poblada del país. De la misma manera se indica que está formada por 3 cantones: Salinas, La Libertad y Santa Elena respectivamente. Mediante los datos estadísticos

de esta Unidad Hospitalaria se evidencia el gran número de pacientes atendidos en este Hospital pertenecen al Cantón Santa Elena, que está formado por parroquias y comunas y es el que tiene una mayor población en relación a los otros tiene. No obstante el Distrito 24D01 de Salud en estas comunidades tiene Centros de Salud que atienden diariamente a los comuneros de las diferentes parroquias urbanas y rurales que posee esta provincia.

### **Evaluación del problema**

Este ítem se basa en medir diferentes aspectos por la que se estableció el tema, mismo que pretende exponer las razones suficientes para su elaboración y ejecución de manera puntual y detallada, pensando siempre en el bienestar tanto de los trabajadores como en el de los usuarios que asisten a recibir un buen servicio de esta Unidad Hospitalaria.

Por este motivo se expone cada uno de los ítems que nos permite evaluar nuestro problema en diferentes ámbitos.

**Delimitado:** es conformado por los servidores públicos y los usuarios que son parte de esta Unidad Hospitalaria, el periodo de investigación de esta propuesta es el año en curso (2017).

**Factible:** existe la factibilidad, ya que se cuenta con el total apoyo de las autoridades del hospital y del personal inmerso en el tema, en este caso el personal administrativo de las áreas involucradas.

**Claro:** la problemática presentada es coherente y así mismo la solución para poder lograr el objetivo planteado.

**Evidente:** las quejas constantes por la no satisfacción de los usuarios del hospital afectando la imagen institucional en los pacientes y familiares.

**Concreto:** se buscará la solución rápida y concisa para el bienestar de todos.

**Original:** en el Hospital Liborio Panchana Sotomayor, se realiza este tipo de proyecto por primera vez, siendo el pionero en buscar soluciones administrativas.

**Relevante:** es de gran importancia realizar un análisis de este tipo de inconvenientes que se presentan en la actualidad, para de esta forma encontrar rápidas y precisas soluciones para satisfacer al 100% los requerimientos de la ciudadanía.

Con estos antecedentes podemos decir que este proyecto es viable, ya que se cuenta con talento humano de la unidad hospitalaria y los recursos informáticos que es lo que en su gran mayoría nos sirve para llevar a efecto esta investigación, en realidad son muy pocos los recursos que van a utilizar los cuales se detallaran en capítulo cuarto.

### **Objetivos de la investigación**

#### **Objetivo General:**

- Desarrollar propuesta de mejora en el proceso de entrega de historias clínicas, para la satisfacción de los usuarios en el Hospital General Liborio Panchana Sotomayor, de la Provincia de Santa Elena.

#### **Objetivos específicos:**

- Elaborar un estudio del servicio actual de la entrega de historias clínicas que se brinda en la institución.
- Realizar un análisis de los problemas presentados con los que cuenta el servicio brindado.
- Diseñar acciones de mejora para el proceso de entrega de historias clínicas en el hospital.

### **Interrogantes de la investigación**

1. ¿La falta de un manual para la recepción y entrega de historias clínicas sería la solución del problema administrativo de esta Unidad?
2. ¿La falta de un buen registro y archivo de las historias clínicas es uno de los obstáculos que no permiten que se realice de manera oportuna la entrega de documentación y pérdida de tiempo?
3. ¿La evaluación del actual proceso que se está utilizando nos facilitaría en buscar las estrategias para las mejoras del mismo?
4. ¿El diseñar una propuesta de mejora para la entrega de historias clínicas del HGLPS, permitirá mejorar la imagen institucional con los usuarios atendidos en esta Unidad?

### **Justificación e importancia**

Con este proyecto de investigación daríamos respuesta a las necesidades que tienen los usuarios en lo que respecta una atención de calidad y calidez, satisfaciendo las necesidades al 100%, siendo esto un modelo a seguir en otras instituciones públicas y privadas, que tomaran como referencia nuestro sistema de manejo de historias clínicas.

Nuestro plan de mejora se basa netamente en buscar estrategias para beneficio de la comunidad Santaelenense, con un buen manejo del sistema de gestión documental y entrega oportuna de los servicios requeridos por los usuarios.

La gran importancia de elaboración de este proyecto reside en la aplicación de las normas y protocolos de Ministerio de Salud Pública y a la vez buscar estrategias para mejorar el manual de manejo y entrega de historias clínicas, esto permitirá cubrir las necesidades internas y externas, es decir atender lo solicitado por los usuarios y cubrir sus necesidades en general.

La investigación de este tema permitirá justificar específicamente el manejo actual del proceso de entrega de historias clínicas a los usuarios y describir los motivos que inciden en este servicio que brinda la institución y que actualmente no satisface en su gran mayoría a los usuarios que acuden a diario a dejar sus solicitudes en esta Unidad Hospitalaria.

Se planteará un manual de procedimientos en base a las tendencias archivísticas de historias clínicas y documentación que exista referente a cada uno de los usuarios que asisten a esta casa de salud, el cual espera superar las expectativas de la realidad actual de esta entidad, para establecer un plan de mejora para el buen manejo de la documentación física que se posee en el área.

Este proyecto es de mucha utilidad no solo para el Hospital de Santa Elena Liborio Panchana Sotomayor sino para las otras instituciones que brinda el mismo servicio de salud y que llevan consigo el proceso administrativo del manejo de las historias clínicas y expedientes médicos, en donde se va a implementar entrevistas y encuestas y de esta forma se conocerá la realidad del problema planteado, lo que permitirá encontrar las posibles soluciones y buscar estrategias para su correcta aplicación.

### **Viabilidad**

Al implementarse este plan de mejora para el área de admisiones y gestión documental, el proyecto es viable debido a que agilizará el trámite para la entrega de historias clínicas y satisfecerá a los usuarios internos y externos que reciben atenciones médicas en esta casa de salud.

Así mismo es rentable y conveniente pues existe ahorro no solo económico sino también en materiales pues en su gran mayoría los recursos los posee la institución.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **Antecedentes históricos**

Los Hospitales se definen como parte de una organización médica asistencial y social, teniendo como objetivo único proporcionar asistencia médica a la población, esta puede ser de manera curativa y preventiva para una sociedad en general.

Es calificado como un territorio donde los pacientes acuden para un tratamiento puede ser este mediante control o por procedimientos. Así mismo en este lugar existe personal idóneo calificado para brindar diferentes tipos de servicios de salud acorde a las especialidades, no obstante se corren riesgos de seguridad relacionados al tipo de ambiente de estas instituciones.

El concepto de hospital tiene su origen en hospes (**“huésped”**), que después derivó en hospitalis que significa amable y caritativo con los huéspedes. En la antigüedad, el concepto se asociaba al establecimiento

donde se cumplían tareas de **caridad** y se asistía a pobres, ancianos, peregrinos y enfermos.

**Urdaneta. (2004)** refiere que el Hospital “es un conjunto de elementos humanos, materiales y tecnológicos organizados adecuadamente para proporcionar asistencia médica: preventiva, curativa y rehabilitación, a una población definida, en las condiciones de máxima eficiencia y de optima rentabilidad económica. El trabajador y el paciente deben permanecer en condiciones óptimas garantizadas por el diseño y Mantenimiento adecuado de las instalaciones del Hospital, que a su vez tendrá que estar dentro de una Organización”.

El Ministerio de Salud Pública del Ecuador, fue creado el 16 de junio de 1967 por mandato de la Asamblea (Pablo S, 2017), con el objetivo de “atender las ramas de sanidad, asistencia social y demás que se relacionan con la salud en general”.

### **Misión.**

Ejercer la rectoría, regulación, planificación, coordinación, control y gestión de la Salud Pública ecuatoriana a través de la gobernanza y vigilancia y control sanitario y garantizar el derecho a la Salud a través de la provisión de servicios de atención individual, prevención de enfermedades, promoción de la salud e igualdad, la gobernanza de salud, investigación y desarrollo de la ciencia y tecnología; articulación de los actores del sistema, con el fin de garantizar el derecho a la Salud

### **Visión.**

El Ministerio de Salud Pública, ejercerá plenamente la gobernanza del Sistema Nacional de Salud, con un modelo referencial en Latinoamérica que priorice la promoción de la salud y la prevención de enfermedades, con altos niveles de atención de calidad, con calidez, garantizando la salud integral de la población y el acceso universal a una red de servicios,

con la participación coordinada de organizaciones públicas, privadas y de la comunidad.

Posee actualmente varios valores que se detallan a continuación y que han sido establecidos por las autoridades de este ámbito:

- **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, realizar las cosas porque nacen no por obligación.
- **Compromiso.-** Nos comprometemos a que nuestras capacidades.
- **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.

El año 2009 hasta el 2011 funcionaba el Centro de Salud de Santa Elena, perteneciente a la Dirección Provincial de Salud de Santa Elena, el cual brindaba servicios de medicina general, odontología y obstetricia, atendiendo grandes cantidades de pacientes diariamente; no obstante existían muchos diagnósticos que necesitaban de un especialista de tercer nivel, por este motivo se los trasladaba con una referencia hacia la Ciudad de Guayaquil u otras ciudades, esperando varios meses y años para que se les asigne un cupo de consulta externa y poder ser tratados acorde a sus diagnósticos presuntivos

Siendo esta una de las problemáticas de gran preocupación de la Provincia de Santa Elena, los representantes de la Salud de este Cantón iniciaron las gestiones pertinentes y levantaron la voz de protesta para que se construya un Hospital General Provincial, que atienda las necesidades de los pacientes y sean solucionadas con mayor rapidez sin tener que trasladarse hacia otra Ciudad; teniendo puntos positivos ya que esto ayudará al ahorro de dinero que ocasionaban gastos como de pasajes, alimentación y compra de algunos de medicamentos que les facilitaba el ministerio.

Se menciona además que desde aquellos inicios de funcionamiento del centro de salud las atenciones realizadas no registraban ningún historial clínico ni se manejaba un archivo de los expedientes de los pacientes atendidos, únicamente se llevaban estadísticas básicas y generales de cada una de las áreas y se reportaban de manera mensual a la dirección Provincial de Salud de ese entonces, quienes se encargaban de realizar las estadísticas Provinciales del área de salud.

El Hospital General Liborio Panchana de la Provincia de Santa Elena, inicio operativamente en el año 2011, brindando los servicios de salud a la comunidad Santaelenses, por la que se encuentra en proceso de organización y dirigido a buscar la excelencia en atenciones sea esta en las áreas de consulta externa, emergencia, hospitalización u otras, siendo esta una institución del estado que debe velar por la salud de la población Santaelenses y de las demás provincias de forman parte de nuestro país.

Desde sus inicios esta Unidad Hospitalaria poco a poco ha ido implementando sistemas de mejoras para el archivo de las historias clínicas de los pacientes atendidos y de esta forma poder brindar un servicio de calidad y calidez, sirviendo a cada uno de los ciudadanos que acuden a esta casa Hospitalaria en busca de un trámite administrativo eficiente.

Los servidores públicos de esta casa de salud, de manera interna están realizando el trabajo sin un manual del proceso de entrega de historias clínicas, sin embargo están prestos para colaborar con las diferentes propuestas de trabajo que se quieren implementar por la mejora del servicio y de la unidad de admisiones y gestión documental, adaptándose a los cambios que están por presentarse en este sistema de entrega de documentación perteneciente a los usuarios que han recibido algún tipo de atención médica en esta entidad de salud.

### **Área de admisiones**

La Gestión de Admisiones del Hospital General Dr. Liborio Panchana Sotomayor del Ministerio de Salud Pública debe contribuir a mejorar e incrementar los sistemas estadísticas (de recolección y elaboración ya existentes a nivel nacional, provincial, parroquial, etcétera; en lo referente a la información estadística relacionada con el conocimiento de los problemas de salud y con el uso de recursos para solucionar dichos problemas. Esto se logrará mediante el uso de definiciones precisas y la utilización de métodos de recolección y elaboración uniformes.

### **Objetivo general**

Garantizar la accesibilidad del paciente a los recursos asistenciales del hospital.

### **Objetivos específicos**

- Recabar, validar, integrar y procesar, en coordinación con los departamentos la actualización, la información de las metas y logros del Hospital, a fin de elaborar los informes estadísticos oficiales, que el Hospital debe rendir a la Coordinación Zonal y Planta Central.
- Realizar análisis estadísticos de la información.
- Generar informes estadísticos requeridos por los entes superiores.

- Implementar métodos y mecanismos que ayuden al control y organización de la Gestión de Admisiones.

### **Descripción de actividades del área de admisiones**

El área de admisiones y gestión documental de esta Unidad Hospitalaria dentro de sus funciones principales se encuentra:

- Procesamiento de datos
- Archivo y control de historias clínicas
- Admisiones.

### **Procesamiento de datos:**

Procesa, codifica y captura toda la información médica y de los diferentes servicios de apoyo del hospital, proporciona información ya concentrada y revisada de todos los servicios.

Recepción y supervisión de documentos tales como:

- Recepción y revisión diaria de la entrega de partes diarios con sus respectivas HCU del área de emergencia.
- Recepción y supervisión de censo diario de cada una de las salas de hospitalización.
- Recepción y revisión de informes mensuales de laboratorio, imágenes, lavandería, electrocardiogramas.
- Monitoreo semanal de datos ingresados al sistema RDACAA y validación con sistema HOSVITAL.

### **Archivo y control de historias clínicas:**

Es el lugar donde se resguardan los expedientes clínicos de los pacientes que han tenido alguna atención médica en el hospital.

Realiza el préstamo, resguardo y conservación de estos, a los diferentes servicios que lo soliciten para fines médicos, para fines administrativos se emite HCU bajo autorización física de dirección asistencial o Gerencia.

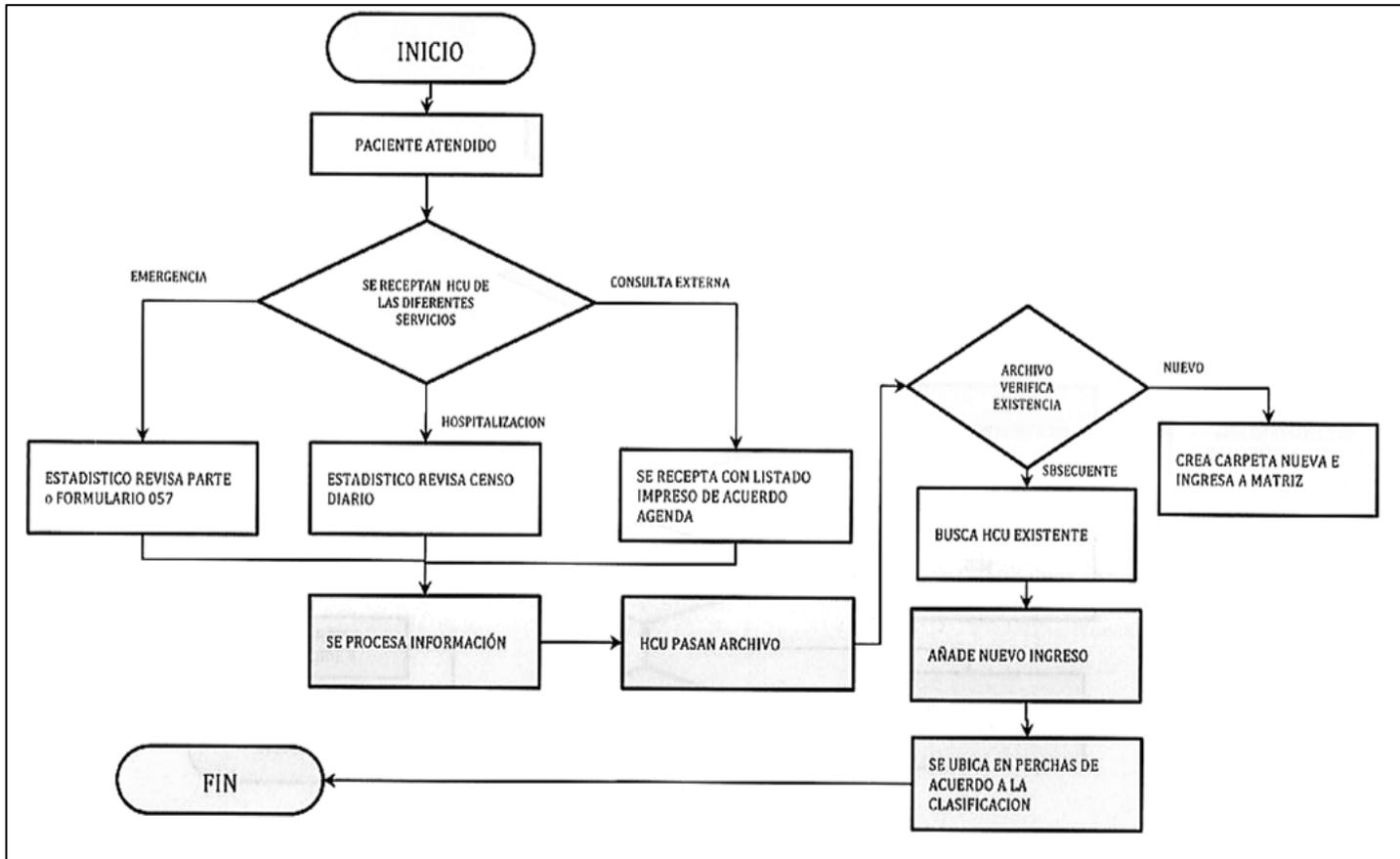
Resguardo de los expedientes es de 5 años, si en este periodo no tiene registro de citas médicas quedan como archivo pasivo.

- Archivo de HCU físicas del área de emergencia, hospitalización y consulta externa.
- Entrega de HCU al área de consulta externa, la búsqueda de las mismas se las realiza con 48 horas de anticipación.
- Ingreso de datos en matriz índice de archivo.
- Entrega HCU para emergencia y hospitalización previa solicitud del médico.
- Depuración de archivo de forma periódica, unificación de HCU duplicadas.

# Flujograma de historias clínicas

Tabla 3 -

Flujograma



Fuente: HGLPS

Elaborado por: Grace Ascencio Tomalá

## **Antecedentes referenciales**

Según **Román, J. (2013)** en su trabajo de titulación “Diseño Organizacional para el HGLPS, del año 2013” Universidad Estatal Península de Santa Elena, facultad de Ciencias Administrativas Indica:

“Diseñar un modelo organizacional en base a esquemas estructurales que permita el mejoramiento en la ejecución de los procesos administrativos y la atención al usuario del Hospital General de Santa Elena Dr. Liborio Panchana”.

El contenido se diferencia en que el proyecto de investigación a desarrollarse tiene como objetivo general realizar propuesta de mejora en la entrega de historias clínicas del HGLPS, para el beneficio de la comunidad, es por esto que se toma como referencia ya que está buscando estrategias de mejoras para los servicios hospitalarios, en este caso para el mejoramiento de los servicios administrativos que brinda esta entidad de salud a los habitantes de esta Provincia.

Según **MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA**, Dirección de aseguramiento de la calidad, **2007**, en su manual del manejo, archivo de las Historias clínicas indica:

Las historias clínicas se utilizarán y saldrán del Archivo Central, únicamente para los siguientes casos: atención en consulta externa, hospitalización y emergencia.

Para trámites legales se entregará un resumen de la Historia Clínica, previa autorización escrita de la autoridad competente.

Por este motivo se debe facilitar de manera obligada la información solicitada, ya que la ley indica que es uno de los derechos de los pacientes y se debe realizar el trámite de manera eficaz y oportuna, para que los

usuarios se sientan satisfecho del servicio en general que recibieron por parte del personal administrativo, médico y en general de la institución.

**Acuario, D. (2014)** en Acuerdo ministerial 00005216-A del Ministerio de Salud Pública, en el cual en sus disposiciones generales indica:

**“PRIMERA.-** Toda documentación física o electrónica referente a usuarios/as en la que se consignen datos de identificación de los mismos como nombres o el número del documento de identificación, deberá contener en la primera foja, en un recuadro, en su margen superior la leyenda "confidencial".

Bajo ningún concepto el asunto de dicho documento contendrá los datos de identificación del paciente.

La historia clínica es un documento confidencial del usuario y médico, si desean solicitarla debe de ser familiar directo, hasta tercer grado de consanguinidad o traer una autorización firmada por el paciente donde autoriza entregar el expediente a algún conocido por varias razones, que se presentan el diario vivir.

Así mismo se entregará únicamente a las entidades públicas bajo solicitud por escrita firmada por algún fiscal u agente donde dé a conocer que está en trámites legales de investigaciones.

**Sabartés, R. (2013)**, en su tesis doctoral con el tema desarrollo e implementación de historia clínica electrónica en un departamento de obstetricia, ginecología y reproducción, de la Universidad Autónoma de Barcelona, facultad de Medicina, nos expresa:

“Analizar, diseñar, desarrollar e implementar una historia clínica electrónica en un centro de Obstetricia, ginecología y reproducción a través de una correcta metodología”, además “conocer los factores clave de un proceso de implementación de una historia clínica electrónica”.

Este tema tiene referencia ya que va encaminado hacia nuestros objetivos de mantener actualizado las historias clínicas de manera digital ya que esto nos evitara la pérdida constante del tiempo necesario que se puede implementar en otras actividades y que se está en busca de buscar estrategias para las certificaciones on line y puedan ser validadas por las diferentes instituciones sean estas públicas o privadas previa autorización de la máxima autoridad de esta Unidad.

Según **Amaro, H. (2012)**, establece un “Diseño de un equipo para el manejo de historias clínicas electrónicas en el sistema Hospitalario Venezolano”, de la Universidad Simón Bolívar el cual tiene dentro de sus objetivos lo siguiente:

“El objetivo del proyecto consistió en el diseño del prototipo de un equipo capaz de manejar historias clínicas electrónicas en el sistema hospitalario Venezolano”.

De la misma manera tiene una gran semejanza ya que va de la mano con nuestro proyecto de mejora que se enfoca hacia ese objetivo de realizar la gran parte las historias clínicas digitales y a su vez nos facilitaría el trabajo diario de realizar las certificaciones, foliar, sellar y firmar para entregar las contestaciones a las solicitudes, de los usuarios y de las instituciones inmersas en algún problema investigativo que requiera de esta información personal de los usuarios que han sido atendidos en algún transcurso de su vida, en esta casa de salud.

### **Fundamentación teórica**

En este proyecto de investigación se ha establecido actores principales tales como las variables independientes y variables dependientes. Tomando en consideración las variables son adjetivos que hacen referencias a las cosas que son susceptibles de ser modificadas, de cambiar en función del algún motivo determinado o indeterminado.

**Briones. (1987)** Indica “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”. (p.19)

Según **Hernández, Fernández y Baptista. (2006)** indica: “Ejemplos de variables son el género, la motivación intrínseca hacia el trabajo, el atractivo físico, el aprendizaje de conceptos, el conocimiento histórico sobre Alejandro Magno, la religión, la resistencia de un material, la agresividad verbal, la personalidad autoritaria, la cultura fiscal y la exposición a una campaña de propaganda política” (p.123 y 124)

### **Historias clínicas**

**Paredes, W. (2009)** “Se concibe como la causa que provoca un determinado fenómeno, se representa con x, es la variable que el investigador mide, manipula o selecciona conocida como estímulo o input” (p.35)

**Según MsGuigan. (1996)** “una variable independiente es un estímulo, el termino estímulo se refiere generalmente a cualquier aspecto del medio – físico, social, etc – que excita a los receptores” (p.51)

Según los conceptos citados por los autores, referente a la variable independiente, se establece que son aspectos que se pueden medir por medio de la investigación o del investigador, llevando a cabo un objetivo que cumplir ya sea en corto o a largo plazo.

La variable independiente a la que se hace referencia es a las historias clínicas, que juegan el papel esencial de este proyecto de investigación propuesto, ya que estamos hablando de la elaboración de un plan de mejora para el servicio de entrega de las Historias clínicas del Hospital General de Santa Elena.

**Pablo, S. (2017)** en su artículo de la Revista de Libros, en su segunda época, nos dice: “La historia clínica es obra de sujetos sociales en el tiempo; pero estos personajes históricos solo existen para nosotros por medio de conceptos, teorías y narraciones con los que diversos autores explican sus encrucijadas e interpretan el sentido de su acción”.

Es un documento que se origina con el primer suceso de enfermedad o control de salud en el que se atiende al paciente, ya sea en algún centro de salud privado o en el hospital público.

El registro de la historia clínica construye un documento principal en un sistema de información sanitario, imprescindible en su vertiente asistencial, administrativa, y además constituye el registro completo de la atención prestada al paciente durante su enfermedad, de lo que se deriva su trascendencia como documento legal.

Por tanto, los cinco componentes principales de la historia clínica son:

- Datos subjetivos proporcionados por el paciente.
- Datos objetivos obtenidos de la exploración física y de las exploraciones complementarias.
- Diagnóstico
- Pronóstico
- Tratamiento

Con el transcurso del tiempo, los datos surgidos de la enfermedad del paciente ayudan a comprender la variación de la historia natural de la enfermedad.

### **Satisfacción de usuarios**

**McGuigan. (1996)** “Una variable dependiente dado que en psicología estudiamos conducta, y puesto que los componentes de la conducta son respuestas, nuestras variables dependientes son las medidas de respuestas” (p.51)

De la misma forma nos indica el concepto el autor **Kerlinger y Lee. (2002)** “variable dependiente es el resultado medido que el investigador usa para determinar si los cambios en la variable independiente tuvieron efecto”. (p.43)

Enfocándonos directamente con la variable dependiente del tema, se puede basar en la satisfacción de usuarios, ya que es una de las problemáticas que se presentan a diario en esta casa de salud y es uno de los requisitos indispensables que se debe de mejorar en el sistema de Salud Pública para brindar un mejor servicio, si bien es cierto actualmente estos servicios han mejorado en su gran mayoría, pero se debe continuar con el cambio hasta llegar a la excelencia.

**Serna H. (2006)** define que “El servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos...”

De esta definición deducimos que el servicio de atención al cliente es indispensable para el desarrollo de una empresa.

Entre las características más comunes se encuentran las siguientes:

1. Es Intangible, no se puede percibir con los sentidos.
2. Es Perecedero, Se produce y consume instantáneamente.
3. Es Continuo, quien lo produce es a su vez el proveedor del servicio.
4. Es Integral, todos los colaboradores forman parte de ella.
5. La Oferta del servicio, prometer y cumplir.
6. El Foco del servicio, satisfacción plena del cliente.

El Valor agregado, plus al producto”. (p.19)

Según los autores **Kotler y Keller. (2006)**, nos da a conocer su concepto de la siguiente manera:

“Una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto (o los resultados esperados) con las expectativas de beneficios previas. Si los resultados son inferiores a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si los resultados están a la altura de las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy o encantado”. (p.144).

**Jones y Sasser (1995)** definieron “La satisfacción del cliente identificando cuatro factores que afectaban a ésta. Dichos factores que sacian las preferencias, necesidades o valores personales son:

(1) Aspectos esenciales del producto o servicio que los clientes esperan de todos los competidores de dicho producto o servicio, (2) servicios básicos de apoyo como la asistencia al consumidor, (3) un proceso de reparación en el caso de que se produzca una mala experiencia y (4) la personalización del producto o servicio”. (p.144)

Mediante publicación del artículo de la página **Conexión Esan (2016)** indica que **Organización Mundial de Salud (OMS)**: "La calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso".

En España, el Sistema Nacional de Salud, considera la definición de la Doctora Palmer, la cual define la calidad como "la provisión de servicios

accesibles y equitativos con un nivel profesional excelente, optimizando los recursos y logrando la adhesión y la satisfacción del usuario”.

### **Fundamentación legal**

- **Plan Nacional del Buen vivir**

### **Objetivo 3.** Mejorar la calidad de vida de la población

- **Constitución de la República del Ecuador**

**Artículo 18 numeral 2.-** que toda persona en forma individual o colectiva tienen derecho acceder libremente a la información generada en entidades públicas o en las entidades privadas que manejen fondos del estado o realicen funciones públicas. No existirá reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la ley. En caso de violación a los derechos humanos, ninguna entidad pública negará la información.

**Art. 91.-** la acción de acceso a la información pública tendrá por objeto garantizar el acceso a ella cuando ha sido denegada expresa o tácitamente o cuando la que se ha proporcionado no sea completa o fidedigna. Podrá ser interpuesta incluso si la negativa se sustenta en el carácter secreto, reservado, confidencial o cualquiera otra clasificación de la información.

**Art. 81.-** garantiza el derecho a acceder a las fuentes de información, como mecanismo para ejercer la participación democrática respecto del manejo de la cosa pública y la rendición de cuentas a la que están sujetos todos los funcionarios del Estado, y demás entidades obligadas por esta Ley.

**Artículo 361.-** El Estado ejercerá la rectoría del sistema a través de la autoridad sanitaria nacional, será responsable de formular la política nacional de salud, y normará, regulará y controlará todas las actividades relacionadas con la salud, así como el funcionamiento de las entidades del sector

- **Ley Orgánica de transparencia y acceso a la información pública**

**Art. 1.- Principio de Publicidad de la Información Pública.-** El acceso a la información pública es un derecho de las personas que garantiza el estado.

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

En el desarrollo del derecho de acceso a la información pública se observarán los Siguietes 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;
- 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.

**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. 9.- Responsabilidad sobre la entrega de la Información Pública.-**

El titular de la entidad o representante legal, será el responsable y garantizará la atención suficiente y necesaria a la publicidad de la información pública, así como su libertad de acceso.

**Art. 10.- Custodia de la Información.-**

Es responsabilidad de las instituciones públicas, personas jurídicas de derecho público y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, crear y mantener registros públicos de manera profesional, para que el derecho a la información se pueda ejercer a plenitud, por lo que, en ningún caso se justificará la ausencia de normas técnicas en el manejo y archivo de la información y documentación para impedir u obstaculizar el ejercicio de acceso a la información pública, peor aún su destrucción.

#### **Art. 19.- De la Solicitud y sus Requisitos.-**

El interesado a acceder a la información pública que reposa, manejan o producen las personas jurídicas de derecho público y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, deberá hacerlo mediante solicitud escrita ante el titular de la institución.

En dicha solicitud deberá constar en forma clara la identificación del solicitante y la ubicación de los datos o temas motivo de la solicitud, la cual será contestada en el plazo señalado en el artículo 9 de esta Ley.

#### **Variables de la investigación**

**Variable Independiente:** Historias clínicas

Corresponde al expediente médico que llevan los pacientes atendidos, desde la primera vez que ingresa en atenciones médicas en esta Unidad Hospitalarias.

Las manifestaciones más evidentes son las siguientes:

- No existe un buen manejo de la documentación física
- No se cuenta con el área adecuada para el archivo
- No todas se encuentran digitalizadas

**Variable Dependiente:** Satisfacción de usuarios

Es uno de los puntos más importantes ya que de esto depende mucho de la calidad de los servicios brindados por la institución, lo que representará las condiciones en las que se encuentra trabajando una empresa.

Las manifestaciones más evidentes son las siguientes:

- Quejas diarias por entrega tardía de documentación.
- Deficiencia de trabajo en equipo
- Mala imagen institucional.

### **Definiciones conceptuales**

**Historia clínica:** Es un documento médico legal que consigna la exposición detallada y ordenada de todos los datos relativos a un paciente o usuario, incluye la información del individuo y sus familiares, de los antecedentes, estado actual y evolución, además de los procedimientos y de los tratamientos recibidos.

**Usuario:** Persona Que usa habitualmente un servicio.

**Denegación:** Acción de custodiar una cosa o a una persona.

**Custodia:** Acción de custodiar una cosa o a una persona.

**Solicitud:** Documento en el que se solicita formalmente algo.

**Confidencialidad:** Es la propiedad de la, por la que se garantiza que está accesible únicamente a personal autorizado a acceder a dicha información.

**Procedimientos:** Método o modo de tramitar o ejecutar una cosa.

**Archivo:** Edificio o local donde se conservan los documentos ordenados y clasificados que produce una institución, personalidad, etc., en el ejercicio de sus funciones o actividades.

**Salud:** Estado en que un ser u organismo vivo no tiene ninguna lesión ni padece ninguna enfermedad y ejerce con normalidad todas sus funciones.

"La Organización Mundial de la Salud dice que la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social"

**Atención:** Acto que muestra que se está atento al bienestar o seguridad de una persona o muestra respeto, cortesía o afecto hacia alguien.

**Calidad:** Conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite caracterizarla y valorarla con respecto a las restantes de su especie.

**Satisfacción:** Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad.

**Accesibilidad:** Posibilidad de acceder a cierta cosa o facilidad para hacerlo.

**Expediente:** Procedimiento administrativo para juzgar el comportamiento de un funcionario, un empleado o un estudiante.

**Servicio:** Trabajo, especialmente cuando se hace para otra persona.

**Excelencia:** Superior calidad o bondad que hace digna de aprecio y estima una cosa o a una persona.

**Proceso:** Procesamiento o conjunto de operaciones a que se somete una cosa para elaborarla o transformarla.

**Médico:** Persona que tiene la autorización académica y legal para ejercer la medicina.

**Requisito:** Cualidad, circunstancia o cosa que se requiere para algo.

**Entidad:** Asociación de personas de cualquier tipo, en especial la que se dedica a una actividad laboral.

**Gratuidad:** Característica de lo que es gratuito (que no cuesta dinero).

**Diagnóstico:** Calificación o determinación de la enfermedad que hace el médico según los signos y los síntomas que se advierten en el enfermo.

**Archivo activo**

Es un archivo permanente donde se conservan las historias clínicas en forma ordenada y accesible que se mantiene en un lapso de tiempo de conservación que permita el uso y consulta frecuente.

**Archivo pasivo**

Es un archivo permanente ordenado donde se conservan las historias clínicas de pacientes que no han acudido al establecimiento de salud durante un periodo determinado.

**Conservación por resumen:** Método por el cual se mantiene solamente la epicrisis o un resumen de la Historia y se elimina el resto de documentos.

## Operacionalización de las variables

**Tabla 4** Operacionalización

Variables	Conceptualización	Dimensiones	Técnica	Instrumentos
<b><u>Independiente:</u></b>				
Historias clínicas	La historia clínica constituye el registro completo de la atención prestada al paciente durante su enfermedad, de lo que se deriva su trascendencia como documento legal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Proceso administrativo</li> <li>*Contextuales</li> <li>*Atención</li> <li>* Información</li> <li>* Archivos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Observación</li> <li>* Entrevista</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Guía</li> <li>* Formulario</li> </ul>
<b><u>Dependiente:</u></b>				
Satisfacción de usuario	Una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto (o los resultados esperados) con las expectativas de beneficios previas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Calidad</li> <li>* Calidez</li> <li>* Servicios institucionales</li> <li>* Información</li> <li>*Beneficios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Entrevista</li> <li>* Encuesta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Formulario</li> <li>* Cuestionario</li> </ul>

Elaborado por: Grace Ascencio Tomalá

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **Marco metodológico**

Según **Ávila, B. (2006)** “La metodología de la investigación se refiere al conjunto de procedimientos que, valiéndose de los instrumentos o las técnicas necesarias, examina y soluciona un problema o conjunto de problemas de investigación”. (p.35)

De la misma manera **Arias, F. (2006)** define como marco metodológico al “Conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas”. (p.16)

La metodología de la investigación es una disciplina de conocimiento encargada de elaborar, definir y sistematizar el conjunto de técnicas, métodos y procedimientos que se deben seguir durante el desarrollo de un proceso de investigación para la producción de conocimiento.

Orienta la manera en que vamos a enfocar una investigación y la forma en que vamos a recolectar, analizar y clasificar los datos, con el objetivo de que nuestros resultados tengan validez y pertinencia, y cumplan con los estándares de exigencia científica. Es también la parte de un proyecto de investigación donde se exponen y describen razonadamente los criterios adoptados en la elección de la metodología, sea esta cuantitativa o cualitativa.

Es por esto que se conceptualiza al marco metodológico como un proceso compuesto por técnicas o pasos que se deben de seguir para obtener información deseada, que nos servirá para la resolución de conflictos en cualquier ámbito de estudio, y poder de esta manera encontrar posibles soluciones utilizando diferentes tipos de estrategias, llegando a cumplir nuestro objetivo planteado.

## Tipo y diseño de la investigación

**Tabla 5** **Tipos de investigación**

Explorativa	Explicativa	Descriptiva	Correlacional
<p>Fidias G. Arias (2012), indican " Es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimientos". (p.23)</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". (p.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". (p.24)</p>	<p>Tamayo y Tamayo (1999), hace referencia a "grado de relación (no causal) que existe entre dos o más variables. Para realizar este tipo de estudio, primero se debe medir las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales acompañadas de la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación".</p>

**Elaborado por:** Grace Ascencio Tomalá

Los Tipos de investigación que se van a utilizar en este trabajo es el siguiente:

- **Investigación descriptiva:** se implementará este tipo de investigación ya que vamos a caracterizar un hecho en este caso el manejo de la parte administrativa del área de admisiones, únicamente nos referimos al proceso de historias clínicas que se realizan a diario en el hospital, lo que permitirá describir las diferentes características, factores y componentes que incurren en la evaluación del desempeño del área, para verificar las hipótesis contra los objetivos propuestos en esta investigación.
- **Investigación correlacional:** se va a utilizar esta investigación ya que existe una relación entre la historia clínica y los usuarios, que han sido denominadas como variables de esta propuesta; de esta forma vamos a encontrar las posibles causas de este fenómeno con la finalidad de cumplir los objetivos propuestos.

### **Diseño de la investigación**

- **De Campo (Cuantitativa):** Se implementará esta investigación ya que permitirá ejecutar un estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se realizan los sucesos, es decir verificar cada una de las debilidades y amenazas, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto.
- **Bibliográfica:** Se utilizará el método bibliográfico ya que es un sistema que se sigue para obtener algún tipo de información que se necesita, es una de las técnicas más utilizadas normalmente para mostrar testimonios descriptivos que exige habilidades del investigador como la observación, comparación, escuchar y escribir.

En este método se emplean documentación veraz y efectiva sobre lo investigado como correspondencias, documentales, biografías, entrevistas, etc.

## **Población y muestra**

### **Población:**

Según **Arias, F. (2006)** “La población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para las cuales serán extensiva las conclusiones de la investigación. Esta queda limitada por el problema y por los objetivos del estudio”. (p.81)

En general se define a la población como un conjunto de individuos que forman un todo.

### **Características de la población:**

- La mayoría de las personas son de las parroquias rurales del cantón.
- Son personas de edades, sexos, preparación académica y estilos de vidas diferentes.
- Son heterogéneas, muy pocas veces tienen la población las mismas costumbres y formas de vida.
- El 90% de atenciones son de raza mestiza.
- El 20% de las personas tienen discapacidades ya sea esta física, mental, psicológica.
- Los médicos especialistas de esta Unidad en su mayoría son de otras ciudades siendo este aproximadamente un 80%.
- Se trabajará con la los jóvenes y adultos que reciben atenciones en esta casa de salud.

## Delimitación de la población:

**Tabla 6 Población**

N°	Población	Cantidad
1	Usuarios externos (Enero a Julio 2017)	100
2	Trabajadores de planta del HGLPS (Encuesta)	50
3	Responsables de áreas (Entrevista)	10
4	Asistes administrativos	2
<b>TOTAL</b>		162
Elaborado por: Grace Ascencio Tomalá		

Son ciento sesenta y dos involucrados en la investigación.

## Tipos de muestra

### Muestra:

Según **Hernández (2008)** indica que “La muestra en el proceso cualitativo es un grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea representativo del universo o población que se estudia”. (p.562)

Se añade además que toda muestra lleva un margen de error, en este caso se admite un +-5%, es decir que 5 de cada 100 personas no comparten conclusiones del análisis del total de la muestra.

Para efectuar esta investigación es muy importante estar al tanto del tamaño de la muestra con el que se trabajará, ya que esto representará a la información recolectada ya sean estas opiniones o características en la totalidad de la población, lo que permitirá tener la información clara y precisa que sustentará el desarrollo de esta investigación.

La muestra se divide en dos partes:

- **Muestra probabilísticas**
- **Muestra no probabilística**

**Castro (2003)** dice que “La muestra se clasifica en probabilísticas y no probabilística. La probabilística, son aquellas donde todos los miembros de la población tienen la misma opción de conformarla a su vez pueden ser: muestra aleatoria simple, muestra de azar sistemático, muestra estratificada o por conglomerado o áreas”.

El mismo autor indica que “La no probabilística, la elección de los miembros para el estudio dependerá de un criterio específico del investigador, lo que significa que no todos los miembros de la población tienen igualdad de oportunidad de conformarla. La forma de obtener este tipo de muestra es: muestra intencional u opinática y muestra accidentada o sin norma”.

Bajo lo mencionado este proyecto de investigación tendrá el tipo de muestra probabilística, ya que se va a trabajar con una muestra aleatoria simple de los usuarios que realizan las solicitudes diarias y que son atendidos en esta casa de salud, de esta manera se podrá observar el porcentaje de satisfacción de cada uno de los pacientes y las diferentes opiniones detalladas de las cosas que se deben de mejorar en los servicios brindados.

### **Tamaño y muestra**

**Tabla 7** **Muestra**

<b>N°</b>	<b>Muestra</b>	<b>Cantidad</b>
<b>1</b>	Usuarios externos (Encuesta)	100
<b>2</b>	Responsables de áreas (Entrevista)	10
<b>TOTAL</b>		<b>110</b>
<b>Elaborado por:</b> Grace Ascencio Tomalá		

Son ciento diez personas involucradas con las que se trabajará en la investigación actual.



Estas técnicas son las que se implementan en el plan de mejora para conocer de cerca la opinión de los empleados y de los usuarios que son atendidos en el Hospital Liborio Panchana Sotomayor.

- **La entrevista.-** según **Arias, F. (2012)** la define de la siguiente manera “Más que un simple interrogatorio es una técnica basada en el dialogo o conversación “cara a cara”, entre el entrevistador y el entrevistado acerca del tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador pueda obtener la información requerida”. (p.73)

Mediante la entrevista se establecerá un acercamiento directo con los usuarios, lo que sería un dialogo en las que se receptarán las diferentes inquietudes percibidas por las dos partes y de esta forma se va a obtener respuestas directas de los afectados; con esta técnica se escuchará a la población ya que se recolectará sugerencias o algún acontecimiento negativo que tengan e contra del proceso que esta por realizarse, esta actividad se implementará con los usuarios que realizan solicitudes diarias y que han sido atendidos es esta casa de salud.

- **La encuesta.-** el autor **Grasso, (2006)** nos indica “La encuesta es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas, así por ejemplo: Permite explorar la opinión pública y los valores vigentes de una sociedad, temas de significación científica y de importancia en las sociedades democráticas”. (p.13)

Con esta técnica se conseguirá información primaria de los principales involucrados en el desarrollo del plan de mejora para el proceso de entrega de historias clínicas, mismas que se aplicará al personal del área

de admisiones, gestión documental y responsables de área médicas que son parte de esta casa de salud.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **Aplicación a las técnicas con los instrumentos**

Una vez escogida la encuesta y la entrevista como instrumentos de la investigación para encontrar respuestas lógicas acorde al problema, procedemos a solicitar autorización a la máxima autoridad de esta entidad de salud para ingresar a realizar estas técnicas de la investigación y recolectar la información necesaria para establecer las estrategias de mejoras en la propuesta planteada.

La población planteada para este proyecto es de un total de 110, dividiéndose 100 en encuestas que están dirigidas a usuarios del hospital y 10 entrevistas que se realizó al personal de las diferentes áreas de la institución.

En la encuesta realizada a los usuarios que reciben atención en esta Casa de salud constaba de ocho preguntas con cuatro alternativas de respuesta cada una, mediante esta se pretende obtener información directa de los usuarios para medir el grado de satisfacción de los servicios que se les brinda diariamente.

Así mismo se aplicó una entrevista a los trabajadores del hospital, la cual tenía siete preguntas, con dos alternativas, basadas en las debilidades y fortalezas que los empleados consideran con las que laboran diariamente.

En la primera parte se realizará el análisis correspondiente de la encuesta con sus respectivos gráficos y un breve comentario de cada una de ellas, de esta manera se logrará saber de forma detallada la opinión importantísima de los usuarios que reciben algún tipo de servicio en esta casa de salud.

### Tabulación de Encuesta dirigida a usuarios del Hospital

1.- ¿Los servidores públicos del área de admisiones y gestión documental brinda información clara y detallada de los requisitos que se deben de seguir para realizar un trámite institucional?

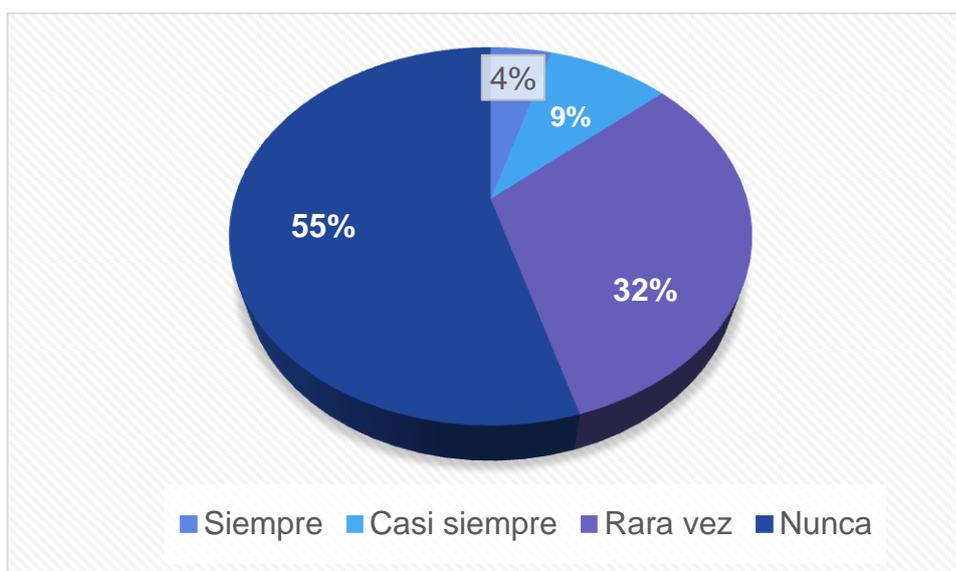
**Tabla 9 Información clara y detallada**

Categorías	Respuestas	Porcentaje
Siempre	5	5%
Casi siempre	10	9%
Rara vez	35	32%
Nunca	60	55%
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>

Fuente: HGLPS

Elaborado por: Grace Ascencio Tomalá

**Gráfico 1 Información clara y detallada**



Fuente: HGLPS

Elaborado por: Grace Ascencio Tomalá

### Análisis

En la primera pregunta podemos observar claramente que de los ciento diez usuarios encuestados, 60 de ellos respondieron que nunca los servidores del hospital han brindado información clara y detallada representando un 55%, mientras que tan solo cinco personas indicaron que siempre la reciben siendo solo un 5% que es muy baja.

**2.- ¿En los últimos tiempos a usted le han realizado encuestas sobre calidad y calidez de los servicios que brinda el hospital?**

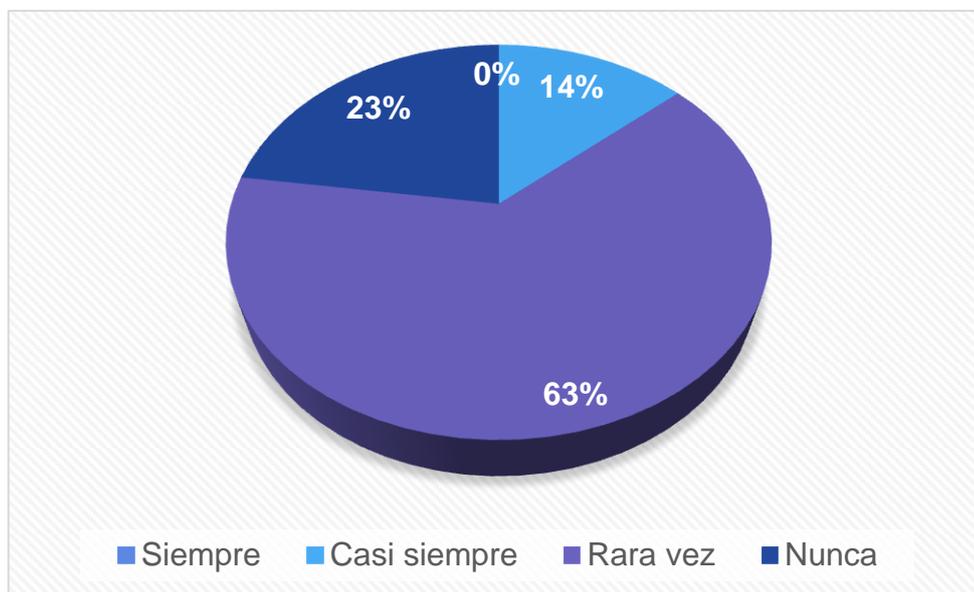
**Tabla 10 Elaboración de encuestas sobre calidad**

Categorías	Respuestas	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	15	14%
Rara vez	70	64%
Nunca	25	23%
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>

Fuente: HGLPS

Elaborado por: Grace Ascencio Tomalá

**Gráfico 2 Elaboración de encuestas sobre calidad**



Fuente: HGLPS

Elaborado por: Grace Ascencio Tomalá

**Análisis**

Referente a esta pregunta obtuvimos la mayor respuesta con la alternativa Rara vez con un total de 70 usuarios que representa el 64%, y como la opción más baja la alternativa siempre con un 0%, referente a la pregunta sobre encuestas de los servicios que brinda el hospital con calidad y calidez.

**3.- ¿Los empleados del hospital le han otorgado opciones para dar facilidades y rapidez a sus solicitudes?**

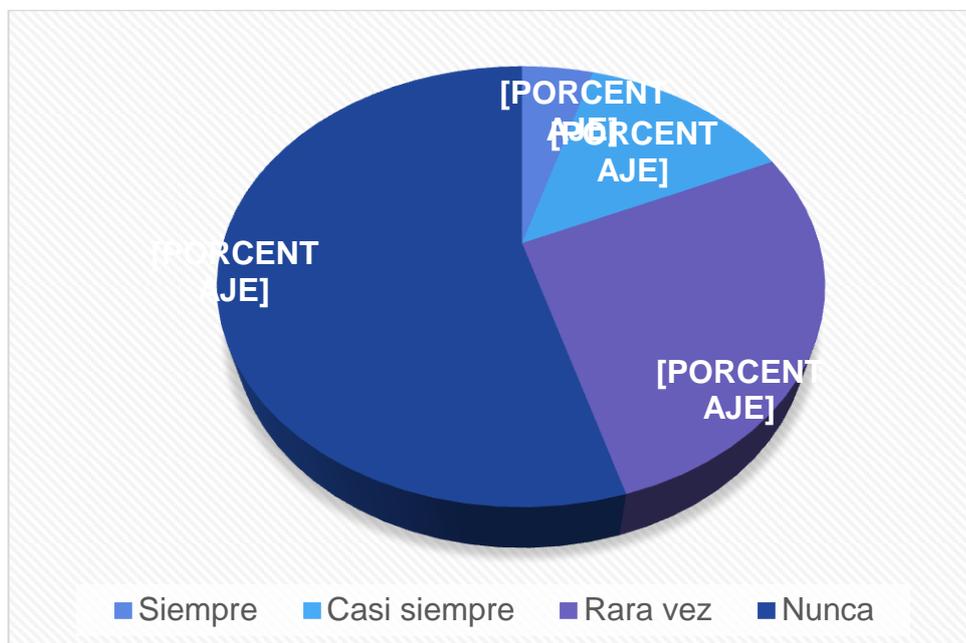
**Tabla 11 Opciones para dar rapidez a las solicitudes**

Categorías	Respuestas	Porcentaje
Siempre	5	5%
Casi siempre	15	14%
Rara vez	30	27%
Nunca	60	55%
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>

Fuente: HGLPS

Elaborado por: Grace Ascencio Tomalá

**Gráfico 3 Opciones para dar rapidez a las solicitudes**



Fuente: HGLPS

Elaborado por: Grace Ascencio Tomalá

**Análisis**

En esta pregunta se obtuvo como resultado mayor a la respuesta la alternativa nunca, con un total de 60 usuarios siendo este un 55%, y como opción más baja de respuesta la alternativa siempre con un total de cinco siendo esta un 5% de un total de 100%, en la pregunta que tiene que ver con facilidades y rapidez en las solicitudes.

**4.- ¿Los servidores públicos del área de admisiones y gestión documental han sido amables en las atenciones brindadas?**

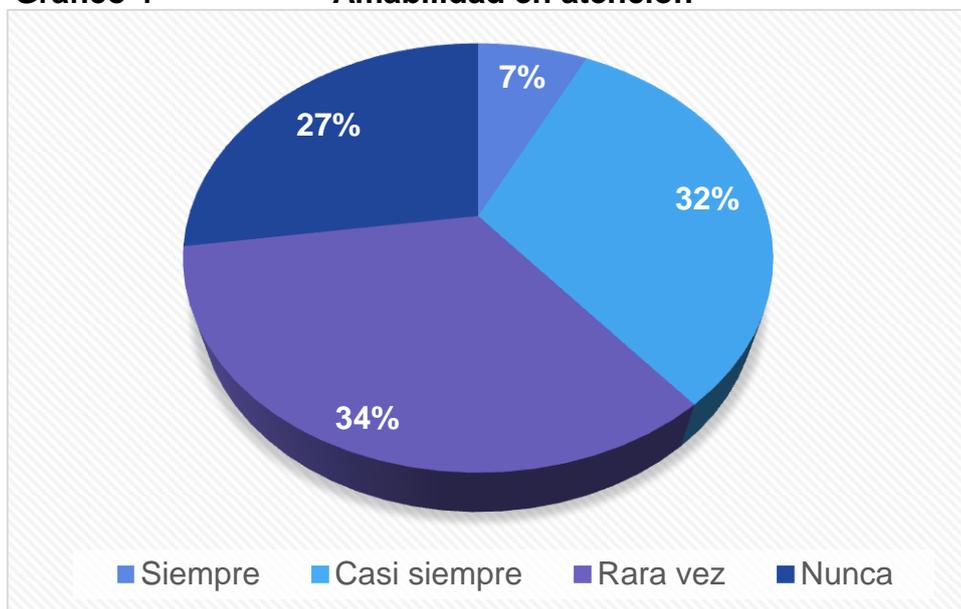
**Tabla 12 Amabilidad en atención**

Categorías	Respuestas	Porcentaje
Siempre	8	7%
Casi siempre	35	32%
Rara vez	37	34%
Nunca	30	27%
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>

Fuente: HGLPS

Elaborado por: Grace Ascencio Tomalá

**Gráfico 4 Amabilidad en atención**



Fuente: HGLPS

Elaborado por: Grace Ascencio Tomalá

**Análisis**

Referente a esta pregunta se obtuvo el mayor porcentaje en la categoría Rara vez con un total de 37 respuesta que significa un 34%, seguida de

esta tenemos la alternativa casi siempre con un total de respuesta de 35 que representa un 32%, la alternativa Nunca con un total de 30 respuestas que significa un 27% y la más baja es siempre con un total de ocho respuestas que representa un 7%.

**5.- ¿Piensa usted que el tramite a realizarse para solicitar la historia clínica de un paciente es oportuno?**

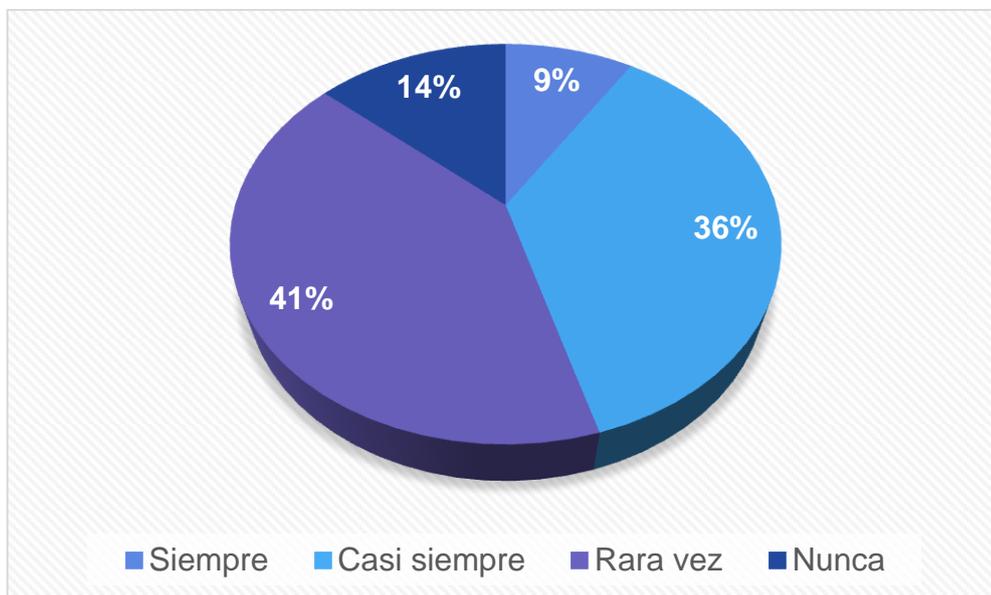
**Tabla 13** Tramitología oportuna

Categorías	Respuestas	Porcentaje
Siempre	10	9%
Casi siempre	40	36%
Rara vez	45	41%
Nunca	15	14%
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>

Fuente: HGLPS

Elaborado por: Grace Ascencio Tomalá

**Gráfico 5** Tramitología oportuna



Fuente: HGLPS

Elaborado por: Grace Ascencio Tomalá

**Análisis**

La respuesta más acogida fue la alternativa Rara vez con un total de 45 respuestas representando un 41%, en segundo lugar está la alternativa

casi siempre con un total de 40 respuesta representando el 36%, posterior a esta se obtuvo la alternativa nunca con 15 respuesta que representan 14% y por último la alternativa siempre con un total de 10 personas siendo esta un 9%.

**6.- ¿Cuál es el principal problema que surge al realizar las solicitudes en las áreas administrativas del hospital?**

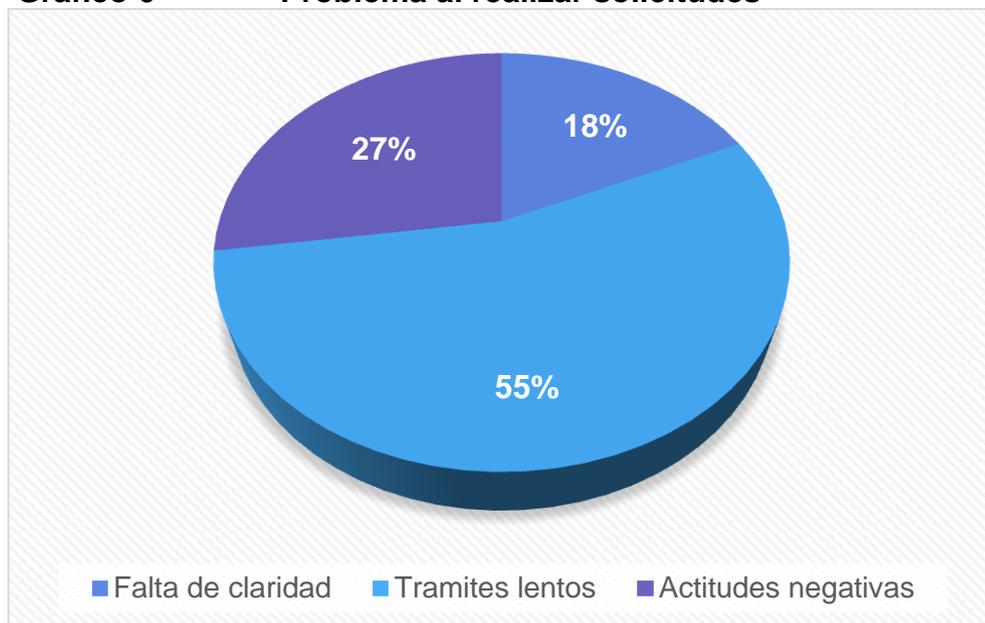
**Tabla 14 Problema al realizar solicitudes**

Categorías	Respuestas	Porcentaje
Falta de claridad	20	18%
Tramites lentos	60	55%
Actitudes negativas	30	27%
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>

Fuente: HGLPS

Elaborado por: Grace Ascencio Tomalá

**Gráfico 6 Problema al realizar solicitudes**



Fuente: HGLPS

Elaborado por: Grace Ascencio Tomalá

**Análisis**

En su mayoría 60 usuarios respondieron la alternativa tramites lentos que representa un 55%, como segunda respuesta se obtuvo la alternativa de actitudes negativas que es un 27% y por último se obtuvo falta de claridad con un total de 20 respuesta que representa el 18%.

### 7.- ¿La atención que recibió considera usted que fue eficaz?

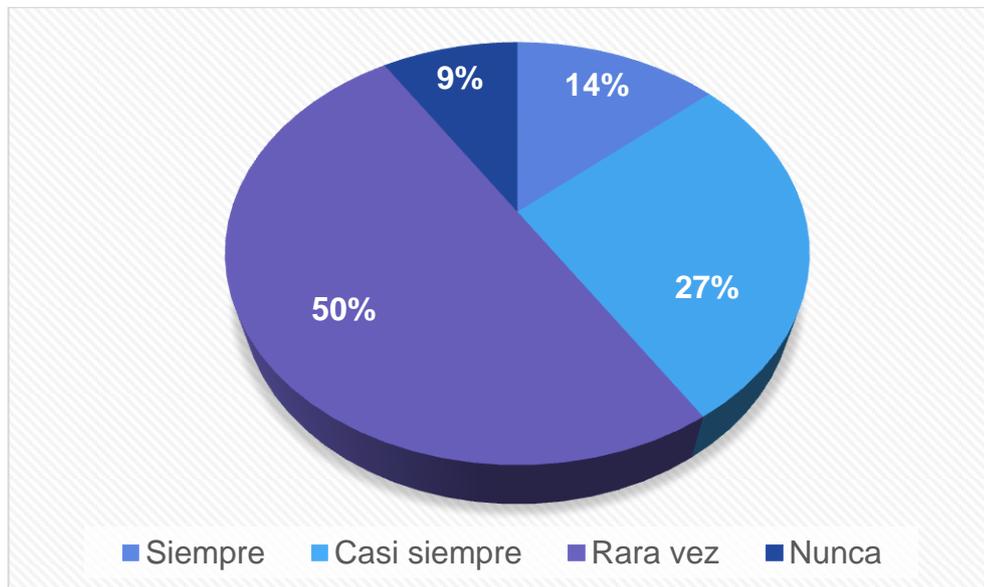
**Tabla 15** **Atención eficaz**

Categorías	Respuestas	Porcentaje
Siempre	15	14%
Casi siempre	30	27%
Rara vez	55	50%
Nunca	10	9%
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** HGLPS

**Elaborado por:** Grace Ascencio Tomalá.

**Gráfico 7** **Atención eficaz**



**Fuente:** HGLPS

**Elaborado por:** Grace Ascencio Tomalá

### Análisis

Dentro de esta pregunta se obtuvo como la mayor escogida la alternativa Rara vez con un total de 55 respuestas que representa un 50%, con un 27% está la alternativa Casi Siempre, 15 usuarios respondieron la alternativa 14%, con la alternativa nunca respondieron 10 usuarios que representa 9% de un total de 100%.

**8.- ¿Considera que el personal que labora directamente con los usuarios deben ser capacitados constantemente en diferentes ámbitos?**

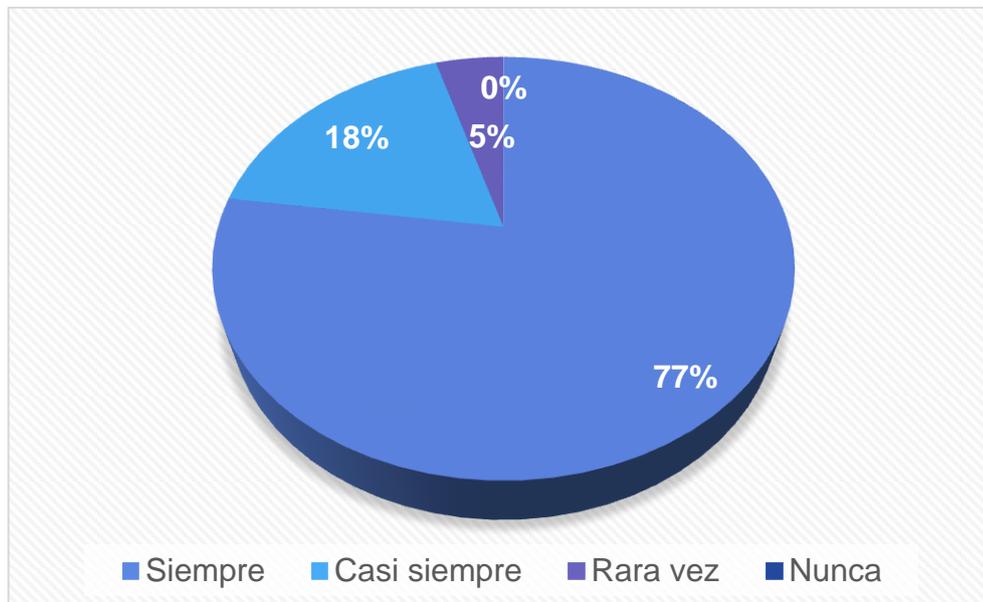
**Tabla 16 Capacitación constante al personal**

Categorías	Respuestas	Porcentaje
Siempre	85	77%
Casi siempre	20	18%
Rara vez	5	5%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>

Fuente: HGLPS

Elaborado por: Grace Ascencio Tomalá

**Gráfico 8 Capacitación constante al personal**



Fuente: HGLPS

Elaborado por: Grace Ascencio Tomalá

**Análisis**

En esta pregunta la mayoría de los usuarios respondieron por la alternativa siempre con un 77%, posterior a esta escogieron la alternativa casi siempre con un total de 20 respuesta que representa el 18%, la alternativa rara vez con cinco respuesta representando un 5% y por ultimo con 0% la alternativa nunca.

### **Análisis de Entrevista realizada a trabajadores del HGLPS**

**Objetivo:** Conocer la situación actual en el manejo, organización y despacho de historias clínicas, para establecer estrategias en la implementación del plan de mejora en el área de admisiones y gestión documental del HGLPS.

La entrevista fue realizada a los funcionarios de diferentes áreas como: Gerencia, Dirección Técnica Asistencial, Analista y asistentes de admisiones, Técnica de ventanilla y técnica de archivo, con un total de 10 personas entrevistadas en fechas y horarios diferentes, con respuestas similares tal como se va a detallar mas adelante.

En la primera pregunta la gran parte de los entrevistados de esta casa de salud, indicaron que no poseen un manual de procedimientos estandarizados y que realizan su trabajo como ellos consideran conveniente y con los parámetros establecidos por su inmediato superior, pero sin embargo están buscando estrategias para su implementación y aplicación respectivamente.

La segunda pregunta se basa en los trámites que brindan los empleados a la ciudadanía obteniendo como análisis que Día a día se busca mejorar el sistema de trámites en las diferentes áreas, pero no es suficiente como en su gran mayoría los usuarios los desean, no obstante ante esta situación utilizan alternativas diferentes para que los usuarios puedan comprender y esperar el tiempo necesario hasta la entrega de la información.

En la siguiente pregunta se hace referencia a la falta de equipos y espacio físico siendo este una problemática para el área, el hospital no cuenta con suficiente infraestructura como para asignar un espacio más grande y cómodo para el archivo de los diferentes documentos; este es uno de los principales inconvenientes para muchas de las áreas de esta unidad, ya que a medida que pasan los años la población sigue creciendo por ende la demanda de pacientes aumenta. Contamos con equipos de informática de alta tecnología pero no son suficientes, lo que genera inconvenientes con los trabajadores.

Pregunta cuatro se basa en Mejorar el servicio que brindan las áreas a la ciudadanía en lo que los servidores entrevistados responden que es lo que toda institución pública o privada desea y busca, pero en muchas de las ocasiones se ven limitados en realizarlo por diferentes circunstancias, sea este falta de talento humano, infraestructura, o incrementación de carteras de servicios, no obstante tienen como objetivo siempre llegar a la excelencia.

Es uno de los principales caminos hacia el éxito, sino hay trabajo en equipo no podrá salir adelante un departamento, es lo que tratan de inculcar día a día a todo los responsables de servicios y que repliquen con los demás servidores del hospital. Sin embargo en la mayoría de áreas si lo practican diariamente.

La sexta pregunta se basa en saber si los trabajadores reciben capacitaciones constantes acorde al servicio que brinda, a lo que refieren que a inicio de años realizan un plan de capacitaciones anuales por cada área, pero esta planificación no se cumple ya que las mismas generan gastos varios como inscripciones, movilizaciones, viáticos, tal como lo establece la ley, además añaden que lamentablemente el presupuesto asignado no garantiza al 100% del personal para ser capacitado.

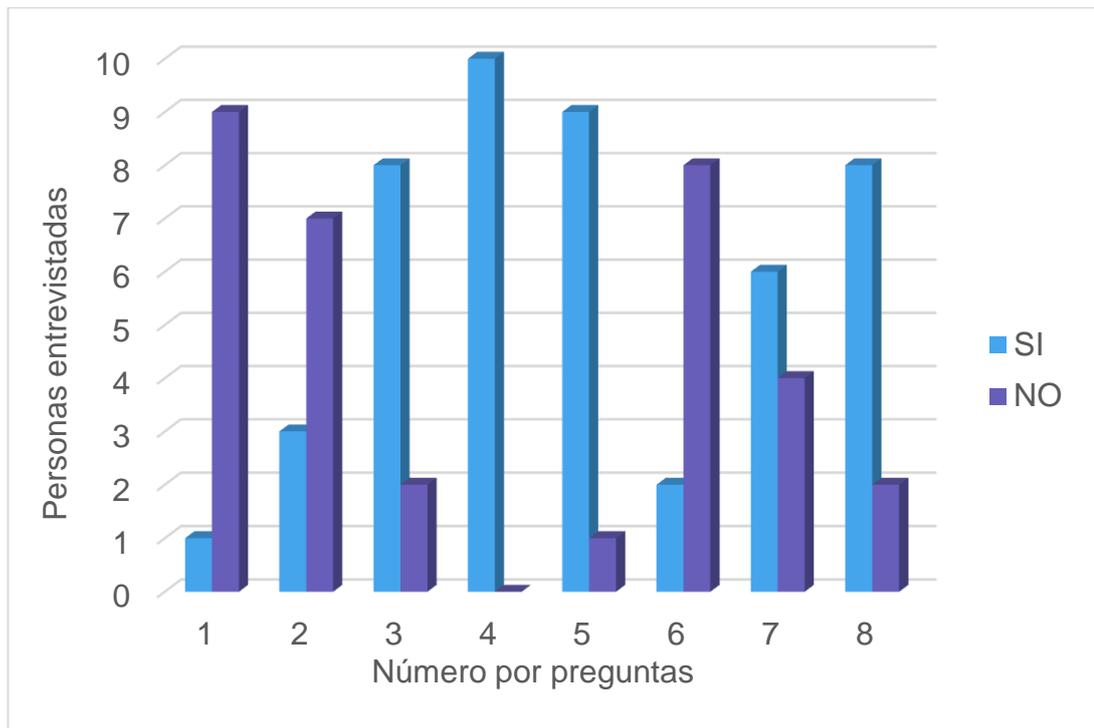
Las capacitaciones que realizan en muchas ocasiones son virtuales, y de la página del Ministerio de Salud, que no siempre son acordes a las funciones que se desempeñan.

En lo que refiere la pregunta posterior en base al clima laboral del Hospital acotaron que es un aspecto fundamental de toda organización, del clima laboral depende el desempeño diario de las funciones de cada trabajador, por eso se trabaja los jefes de áreas en conjunto con salud ocupacional, mismos que han implementado estrategias enfocadas a los servidores públicos como es la pausa activa, integraciones, olimpiadas, etc.

Y para finalizar en la octavo pregunta en la que se basa en implementación de las normativas de atención para lograr usuarios satisfechos ellos acotaron que una de las normas que se desea implementar es la capacitación mensual de los empleados del hospital acorde a sus actividades y funciones, otra es diseñar un manual de vestimenta ya que existiría uniformidad y esto realza la imagen institucional, de esta manera el usuario se sentirá bien atendido y los empleados brindarán un mejor servicio de calidad y calidez.

## **Interpretación**

**Gráfico 9 Tabulación de entrevista realizada a trabajadores**



**Elaborado por:** Grace Ascencio Tomalá

**Nota:**

En este gráfico se observa que lo que se encuentra de manera horizontal en el número del uno al ocho son los números asignados por cada pregunta de la entrevista, y los números que se encuentran de manera vertical es el total de personas entrevistadas, es decir un total de diez personas. .

**Ubicación sectorial y física de la propuesta**

**País:** Ecuador

**Región:** Costa

**Provincia:** Santa Elena

**Cantón:** Santa Elena

**Dirección:** Avenida Fernando marqués de la plata frente al cementerio

**Teléfonos:** 042942611

**Razón Social:** Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”

**Actividad económica principal:** Actividades realizadas en hospitales públicos.

**Código postal:** 240104

**Uni código:** 2108.

**Nivel de atención:** Segundo nivel de atención

**Nivel de complejidad:** 4°

**Número de camas:** 111 camas

**Población asignada:** 53834 habitantes

**Página web:** hgipsalud.gob.ec

**Representante legal:** Econ. José Fadul Jurado Bambino

**Croquis:**



**Fuente:** <http://www.codigopostal.gob.ec/>

**Plan de mejora**

**Objetivo General:**

Garantizar y fortalecer el correcto funcionamiento y organización del área de admisiones y gestión documental mediante un manual de manejo de historias clínicas con procedimientos establecidos para el Hospital General Dr. Liborio Panchana Sotomayor.

**Presentación**

Para la elaboración de un manual de manejo de historias clínicas del área de admisiones y gestión documental, se realizará de acuerdo a la

necesidad del área, teniendo como finalidad optimizar tiempo y recursos en la parte administrativa y facilitando el trabajo a los servidores de esta área, de esta manera se podrá satisfacer las necesidades de los usuarios y brindar una atención de calidad con calidez a la ciudadanía.

En este manual se ejecutarán formatos específicos que determinen instrucciones básicas para cada procedimiento, teniendo como finalidad llevar documentación plenamente en orden y conservarla ya que sería parte de respaldo para el área.

De esta manera se podrá fortalecer el área mencionada y por ende la institución, ya que se facilitará el manejo adecuado en el área administrativa de gran importancia, agilizando los requerimientos de usuarios y cumpliendo con sus expectativas en menor tiempo posible.

En la implementación de este plan se espera el mejoramiento de los servicios que brindan estas áreas, llegar a la excelencia en atención a clientes y brindar facilidades a los empleados y a los usuarios.

Entre los beneficios principales tenemos:

- Eficacia y agilidad en los requerimientos ciudadanos.
- Excelencia en atención a usuarios mediante las capacitaciones constantes a personal del hospital.
- Satisfacción de usuarios.
- Buen clima laboral en las áreas administrativas.
- Mejorar los procesos de documentación, a través de las técnicas y conservación de archivos del área.
- El uso adecuado de los medios de trabajo, espacio, equipo y materiales.
- Brindar soluciones, permite localizar en forma ágil y oportuna referencia informativa.

## **Normas para la conservación de la historia clínica**

- La vida útil de la historia clínica será de 10 o 15 años, para el archivo activo 5 años y para el archivo pasivo 5 o 10 años.
- Todas las historias clínicas reposaran en un solo lugar denominado Archivo Central de Historias Clínicas, clasificado en un archivo activo y pasivo, de manera ordenada y accesible, tomando en cuenta la última atención al paciente.
- Las historias clínicas se utilizaran y saldrán del Archivo Central, únicamente para los siguientes casos: atención en consulta externa, hospitalización y emergencia.
- Para trámites legales se entregará un resumen de la Historia Clínica, previa autorización escrita de la autoridad competente

Por ningún motivo, las historias clínicas saldrán de los servicios de atención ni de la unidad operativa

- A todo paciente que requiere atención de salud, el personal de Estadística procederá a la apertura la historia Clínica Única, en su primera visita a la unidad operativa, asignándole un número el mismo que se mantendrá permanentemente. La información se registrara en una carpeta individual, claramente numerada y rotulada con los apellidos y nombres del paciente. En las unidades de salud de menor complejidad que no cuenten con personal de estadística la apertura y manejo de las historias lo realizará el personal disponible.

- Se mantendrá el índice de pacientes para la identificación numérica de la historia clínica y datos de filiación del paciente de los archivos activo y pasivo, se mantendrá el índice de pacientes.
- Todos los formularios y documentos adicionales de las atenciones realizadas por el personal de salud a un paciente se registrarán en conjunto y ordenarán cronológicamente, en forma permanente
- Toda información sobre las atenciones realizadas al paciente mediante la consulta de fomento y morbilidad, deben ser registradas por el profesional en la historia Clínica de manera clara, sin abreviaturas y con su respectiva firma.
- Todos los resultados de los servicios de apoyo de diagnóstico y terapéutico se archivarán en la historia Clínica de cada paciente, utilizando los formularios correspondientes.
- La información consignada en la historia clínica es propiedad del establecimiento de salud y la administración de la información es responsabilidad del departamento de Estadística y Registros Médicos, la cual deberá estar protegida de la observación de personas no autorizadas.
- Todo el personal de salud y administrativo que tenga acceso a la información de la historia clínica, está obligado a guardar la confidencialidad de la información.
- Para la atención de salud o consulta solicitada por el paciente mediante turno, el estadístico, o el personal responsable, sacará del archivo la historia clínica, clasificará de acuerdo al servicio y elaborará el registro de control correspondiente.

- El personal de Estadística proporcionará las historias clínicas con todos los formularios, básicos, solicitadas por los diferentes servicios del establecimiento para la atención tanto en consulta externa como en hospitalización y emergencia, dependiendo del nivel de complejidad de la unidad.
- El personal de Estadística procederá a ordenar, verificar la integridad de la historia clínica como identificación de los formularios, firma de responsabilidad del profesional que brindó la atención antes de ser archivados.
- Todos los formularios de la historia clínica que se incluyen posteriormente a su apertura deberán estar correctamente identificados y llenados por el personal profesional de acuerdo al servicio prestado tanto en consulta externa como en hospitalización
- Las historias clínicas estarán a disposición para usuarios internos y externos, para investigación y docencia, para el efecto el área de estadística dispondrá de una mesa específica de trabajo y su respectivo reglamento de control.
- Los establecimientos de Salud, dispondrán de un espacio físico adecuado y en condiciones que garanticen la conservación en forma óptima del archivo activo y pasivo.

### **Datos de la empresa**

**Razón Social:**

Hospital General “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”.

**RUC:**

2460001580001

**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.

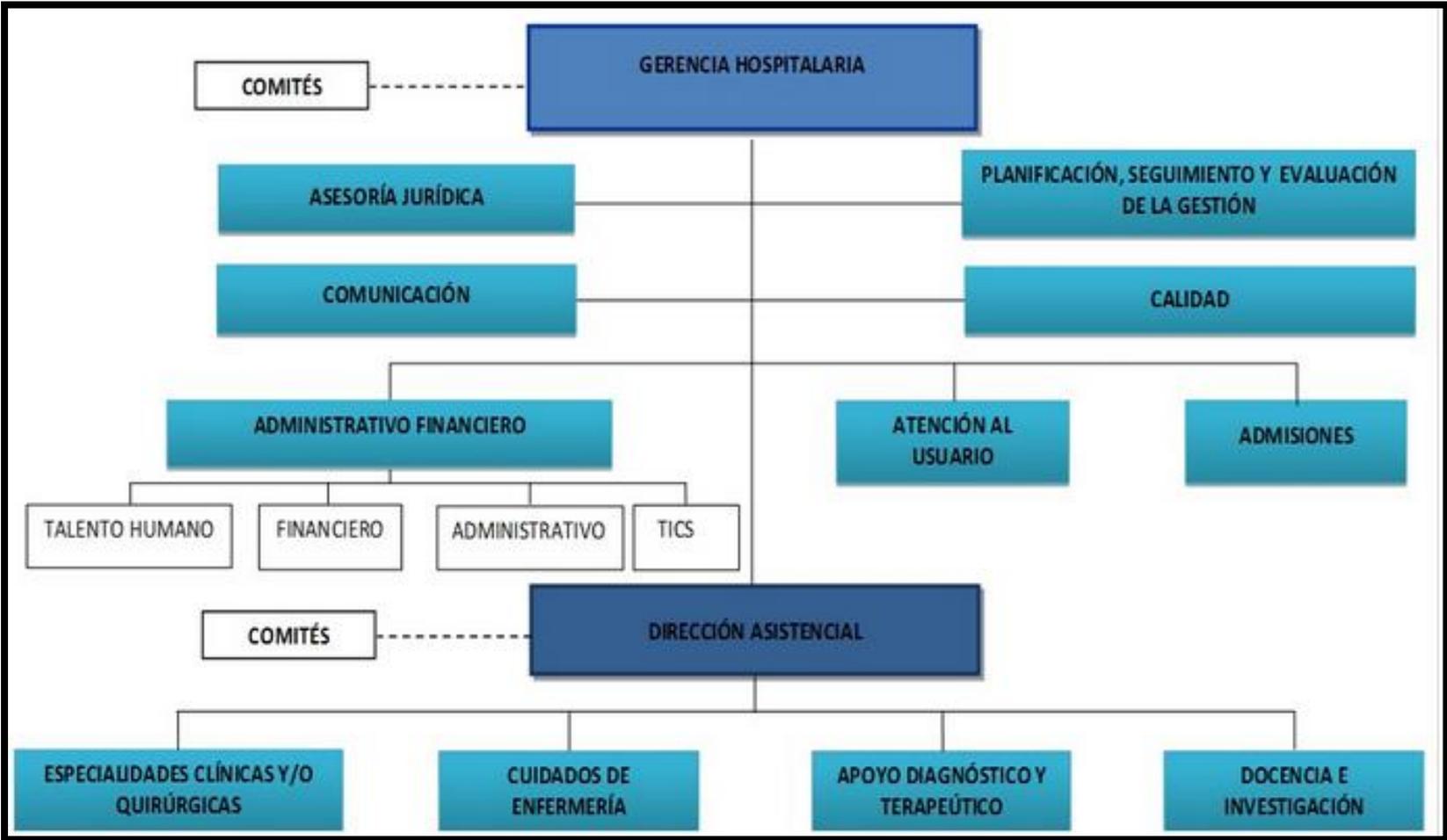
**Visión:**

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.

**Principios institucionales**

- Servicio
- Compromiso
- Liderazgo
- Responsabilidad
- Puntualidad
- Trabajo en equipo
- Respeto

Estructura de la empresa





## **Infraestructura:**

El Hospital General Dr. Liborio Panchana Sotomayor, cuenta con un edificio de 2 planta y áreas de parqueo, ofreciendo los siguientes servicios:

- Gerencia y Dirección Asistencial.
- 4 salas de hospitalizaciones (Medicina interna, ginecología, pediatría, Cirugía general).
- 4 quirófanos (2 de cirugía general, 1 de traumatología, 1 de ginecología).
- 111 camas distribuidas en todo el hospital
- Área de neonatología
- Área de Cuidados Intensivos
- Emergencias y reanimación.
- Ginecología de emergencia.
- Terapia respiratoria
- Área de imágenes (Tomografía, RX, Ecografía)
- Laboratorio clínico.
- Medicina Transfusional.
- Consulta externa, dividida en consultorios.
- Trabajo social.
- Residencia de médicos.
- Esterilización.
- Farmacia.
- Dosis unitaria.
- Áreas administrativas.
- SAIP
- Comedor
- Cafetería
- Bodega
- Área de desechos
- Área de calderos

- Área de transformadores

### **Factibilidad**

Su aplicación es factible debido a que esta unidad de Salud posee actualmente los recursos humanos y técnicos, al mismo tiempo se tiene la aprobación de las máximas autoridades de esta entidad generando beneficios a la comunidad y a los usuarios en general. Adicional a esto se cuenta con la colaboración del personal de admisiones y gestión documental de manera incondicional, ya que esto será de gran ayuda para ellos como para los usuarios.

En lo que respecta al ámbito financiero, el autor del proyecto realizará autogestiones y solicitará donaciones a representantes de la institución, de la misma manera asumirá los gastos restantes en caso que amerite, se deja en claro que no son grandes cantidades de dinero que se necesitarán sin embargo se detallará más adelante en el presupuesto.

**Objetivo específico:** Implementar procedimientos estandarizados que contribuyan a la eficiencia del servicio que brindan el Hospital General Liborio Panchana Sotomayor.

**Tabla 17** **Plan de Mejora**

¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quien?	¿Donde?
<p>Resolver oportunamente el problema diario que se presenta en las áreas de admisiones y gestión documental, mediante la elaboración de un diseño de plan de mejora para la entrega y manejo de historias clínicas que se crean en el hospital.</p>	<p>Una de las deficiencias encontradas en estas áreas es que la tramitología es extensa y la entrega no es inmediata, causando esto malestar en los usuarios y en el personal que labora en esta institución, ya que esto toma bastante tiempo y a la vez requiere de muchos insumos de oficina.</p>	<p>Mediante un sondeo de opiniones escuchadas directamente a los usuarios y a los servidores públicos, elaborando un manual de procedimientos, ejecutándolo mediante un cronograma de trabajo y socializado respectivamente.</p>	<p>Desde Agosto hasta noviembre del 2017.</p>	<p>El investigador del proyecto, los jefes de áreas y los empleados públicos que laboran directamente en la problemática planteada.</p>	<p>En el Hospital General Dr. Liborio Panchana Sotomayor, ubicado en la Provincia de Santa Elena Avenida Fernando marqués de la plata, frente al cementerio General.</p>

**Elaborado por:** Grace Ascencio Tomalá

## Presupuesto

Tabla 18 Presupuesto

N°	Descripción	Cantidad	Valor unitario	Valor total
<b>Materiales a utilizar en talleres y socializaciones</b>				
1	Resmas de hojas A4	4	\$ 5,15	\$ 20,60
2	Impresión de trípticos y material de apoyo	150	\$ 2,00	\$ 300,00
3	Anillados	15	\$ 1,00	\$ 15,00
4	Esferográficos	50	\$ 0,30	\$ 15,00
5	Marcadores acrílicos	4	\$ 0,75	\$ 3,00
<b>Sub Total 1</b>				<b>\$ 353,60</b>
<b>Gastos Varios</b>				
7	Transportación	110	\$ 0,30	\$ 33,00
8	Refrigerios	150	\$ 1,50	\$ 225,00
9	Agua	150	\$ 0,50	\$ 75,00
10	Otros	2	\$ 6,00	\$ 12,00
<b>Sub total 2</b>				<b>\$ 345,00</b>
<b>TOTAL DEL PRESUPUESTO</b>				<b>\$ 698,60</b>

**Elaborado por:** Grace Ascencio T.

En la ejecución de este proyecto se utilizarán \$698,60 dólares americanos, en el cual se detallan gastos; adicional a esto se deja en constancia que el representante legal del HGLPS, se realizó una donación de manera personal por un valor de \$300,00, la otra parte del presupuesto será financiada por el autor del plan de mejora.

### Cronograma

N°	Actividades	2017																		
		Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre						
		5	12	19	26	2	9	16	23	30	7	14	21	28	4	11	18	25		
1	Elaboración de oficio a Gerente del hospital para solicitar permiso para realizar el proyecto en esta Unidad Hospitalaria.																			
2	Planteamiento del problema																			
3	Análisis y verificación del problema																			
4	Definición del alcance de los requerimientos																			
5	Investigación y referencia de la solución																			
6	Desarrollo de la solución																			
7	Aplicación de encuestas																			
8	Aplicación de entrevistas																			
9	Consolidación y análisis de resultados																			
10	Implementación de estrategias para posibles soluciones																			
12	Capacitación a personal de las áreas de admisiones y gestión documental.																			
13	Evaluación de impacto																			
14	Conclusiones y recomendaciones																			

**Elaborado por:** Grace Ascencio Tomalá

## **Evaluación de impacto**

Mediante la investigación de la problemática y la aplicación de las técnicas de la investigación se puede observar notablemente que los usuarios que reciben servicios en esta unidad de salud no están totalmente satisfechos de la atención que reciben de manera diaria, es lo que se pudo detectar mediante las encuestas aplicadas; de la misma manera se evaluó a los servidores públicos de esta institución mediante una pequeña entrevista en cual como resultados se vio reflejado en su gran mayoría que los empleados no están capacitados directamente para la atención directa de usuarios pero sin embargo ellos están de acuerdo en mejorar los servicios que brindan y reconocen sus falencias.

Una vez aplicado el manual de historias clínicas se iniciará con la aplicación constantes de técnicas para recolectar información del avance del servicio que brindan las áreas de gestión documental y admisiones; de la misma forma se evaluará al personal del área y se realizarán encuestas constantes de manera consecutiva para medir su satisfacción del servicio brindado.

## **Conclusiones**

El presente proyecto de investigación está encaminado a la mejora del servicio que brinda el área de admisiones y gestión documental, logrando así la satisfacción de los usuarios y la disminución de tiempo y costos en el proceso de entrega de historias clínicas del hospital.

1. Las áreas de admisiones y gestión documental no cuenta con un manual de procedimientos para el correcto manejo de historias clínicas, por lo tanto se debe dar total importancia a este tema ya que se maneja información confidencial de suma importancia referente a los pacientes que son atendidos en el hospital.
2. Los servidores públicos de las áreas mencionadas no poseen conocimientos técnicos y teóricos en gestión documental, es decir el personal administrativo de estas áreas no está calificado para brindar un buen servicio.
3. El área física no permite que los trabajadores puedan realizar su trabajo de la mejor manera, ya que este es muy pequeño y no cumple los parámetros de seguridad que deben tener.
4. Falta de capacitación y socialización sobre temas relevantes referente a sus áreas y falta de trabajo en equipo, ocasionando esto que los servidores de esta Unidad de salud carezcan de información referente a sus funciones o aplicación de normativas vigentes.

## **Recomendaciones**

1. Poner en práctica el manual de manejo de historias clínicas de manera inmediata, con la finalidad de fortalecer la organización externa e interna y garantizar el correcto funcionamiento de la ejecución de las actividades diarias que realiza el área de admisiones y gestión documental.
2. Establecer políticas institucionales sobre la creación, administración y presentación de manejo de historias clínicas y sea este socializado y aplicado por todo el personal del área, caso contrario se deberán tomar medidas disciplinarias para los que incumplen.
3. Asignar un espacio físico con las debidas medidas de seguridad, garantizando el equipamiento debido como archivadores, estanterías entre otros, incluyendo tecnología de punta como internet, escáner, impresoras, etc.
4. Capacitar al personal constantemente al personal de las áreas de gestión documental y admisiones, en temas referentes a atención a usuarios, trabajo en equipo, iniciativa propia, manejo de historias clínicas aplicando las normas y procedimientos correspondientes.

## Bibliografía

- Alcántara, D. (2012) Introducción a la Gestión del Tiempo para Investigadores Científicos. In. Madrid: Sociedad para el Avance Científico (SACSI).
- Arias, F. (2006). Proyecto de investigación introducción a la metodología científica (5° ed.) Caracas.
- Ávila B, (2006) Metodología de la investigación.
- Bernal C. Metodología de la investigación. Segunda Edición México 2006.
- Castro, M. (2003). El proyecto de investigación y su esquema de elaboración. (2ª.ed.). Caracas
- Gómez M. (2006) Introducción a la metodología de la investigación científica. Editorial Brujas. Argentina Granica S.A.
- Hernández C. (2010) Empresa y Administración. Editex. España Conceptos esenciales y aplicaciones. De Cenzo
- Méndez A. (2006) Metodología: Diseño y desarrollo de tesis.
- Ramírez, T. (1999). Como hacer un proyecto de investigación. (1º. Ed.). Caracas
- Real Academia de la Lengua (2016), Diccionario de la Real Academia de la Lengua. España: Grupo Planeta Spain
- Robbins D. (2006) Fundamentos de Administración.
- Serna, H. (2006). Conceptos básicos. En Servicio al cliente (pp.19-27). Colombia: Panamericana editorial Ltda.
- Serna, P. (2006). Del servicio al cliente a la gestión de clientes. En Servicio al cliente (pp.29-39). Colombia: Panamericana editorial Ltda.

- Tamayo y Tamayo. (2003) El Proceso de la Investigación Científica. Limusa Noriega Editores. 4ta Edición. México.
- <http://www.msp.gob.ec/transparencia/>
- <http://hglpsalud.gob.ec/website/webpages/index.php>
- <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>
- La historia clínica. <[http://es.wikipedia.org/wiki/Historia\\_clínica](http://es.wikipedia.org/wiki/Historia_clínica)> [consulta: 16 enero 2010].
- Artículo: "Calidad de la Atención de la Salud", publicado por Anales de la Facultad de Medicina Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- [http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-diseno-de-la-investigacion\\_21.html](http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-diseno-de-la-investigacion_21.html).
- <http://metodologiasdeinvestigacion.blogspot.com/2012/07/40-tipos-de-investigacion.html>
- <https://bianneygiraldo77.wordpress.com/2013/01/22/marco-metodologico-2/>
- <http://nacionysalud.com/node/1354>



# **ANEXOS**

## Carta de autorización de la empresa



Ministerio  
de Salud Pública

Hospital General "Dr. Liborio Panchana Sotomayor"



OFICIO No.0207A-MSP-HGLPS-2017

Santa Elena, 16 de agosto del 2017

Señorita  
**Grace Alexandra Ascencio Tomalá**  
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 egresada del Instituto Superior Tecnológico Bolívariano, 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 mejora en el proceso de entrega de historias clínicas para la satisfacción de los usuarios en el hospital "Liborio Panchana Sotomayor"**, mediante el presente doy a conocer que su solicitud ha sido **AUTORIZADA**, por tal razón puede acercarse a las áreas pertinentes comprometiéndose a brindar total apertura y el apoyo necesario para la ejecución del mismo.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

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

Logos del Ministerio de Salud



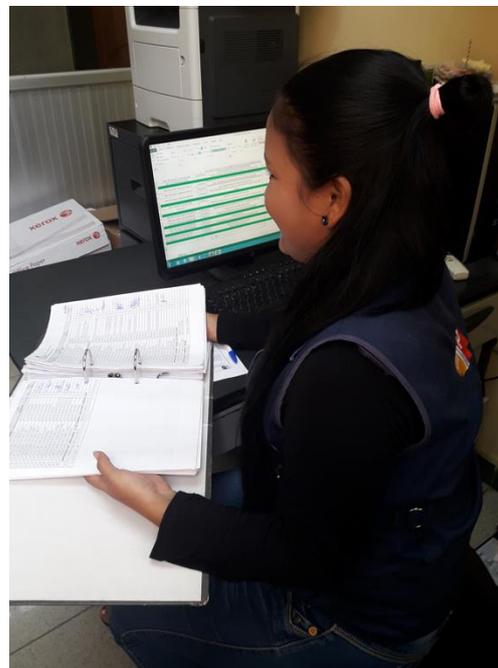
**Fotos**



**Encuesta realizada a Usuario**



**Encuesta a usuaria**



**Gestión documental**

## Modelo de la encuesta



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA

UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL, ADMINISTRACIÓN  
Y CIENCIAS.

Sexo:  
Fecha:

Edad:

### Encuesta dirigida a los usuarios del HGLPS

**Objetivo:** Consolidar Opiniones de los usuarios referente a los servicios brindados por el personal que labora en el HGLPS, para establecer estrategias de mejoras oportuna en los servicios brindados por el área de admisiones y gestión documental.

1.- ¿Los servidores públicos del área de admisiones y gestión documental brinda información clara y detallada de los requisitos que se deben de seguir para realizar un trámite institucional?

Siempre	Casi Siempre	Rara vez	Nunca

2.- ¿Le han realizado a usted encuestas sobre calidad y calidez de los servicios que brinda el hospital?

Siempre	Casi Siempre	Rara vez	Nunca

3.- ¿Los empleados del hospital le han otorgado opciones para dar facilidades y rapidez a sus solicitudes?

Siempre	Casi Siempre	Rara vez	Nunca

4.- ¿Los servidores públicos del área de admisiones y gestión documental han sido amables en las atenciones brindadas?

Siempre	Casi Siempre	Rara vez	Nunca

5.- ¿Piensa usted que el trámite a realizarse para solicitar la historia clínica de un paciente es oportuno?

Siempre	Casi Siempre	Rara vez	Nunca

6.- ¿Cuál es el principal problema que surge al realizar las solicitudes en las áreas administrativas del hospital?

- A. Falta de claridad
- B. Trámites lentos
- C. Actitudes negativas

7.- ¿La atención que recibió considera usted que fue eficaz?

Siempre	Casi Siempre	Rara vez	Nunca

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

Siempre	Casi Siempre	Rara vez	Nunca

**Gracias por su colaboración...!**

## Modelo de entrevista



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA

UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL, ADMINISTRACIÓN  
Y CIENCIAS.

**Nombre:**

**Edad:**

**Fecha:**

### Entrevista dirigida a los empleados del HGLPS

**Objetivo:** Conocer la situación actual en el manejo, organización y despacho de historias clínicas, para establecer estrategias en la implementación del plan de mejora en el área de admisiones y gestión documental del HGLPS.

1.- ¿Cuentan actualmente con un manual de procedimientos del área de admisiones y gestión documental para el correcto manejo de los archivos del hospital?

2.- ¿Considera usted que los trámites que brindan a la ciudadanía son oportunos y rápidos?

3.- ¿Cree usted que el principal problema del área es falta de equipos y espacio físico?

4.- ¿Estaría de acuerdo en mejorar el servicio del área de admisiones y gestión documental?

5.- ¿El trabajo en equipo considera Ud. Que es muy importante en cada departamento?

6.- ¿Recibe Ud. Capacitaciones constante que ayuden a mejorar su servicio?

7.- ¿Considera que a nivel general del Hospital existe un buen clima laboral, con el que se puede trabajar tranquilo?

Gracias por su colaboración...!

## Información relevante de clases de archivos

### Clases de archivos

Archivo activo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Frecuencia de consulta continua, mantener en unidades administrativas. 2 – 3 años</li></ul>
Archivo Intermedio	<ul style="list-style-type: none"><li>• Frecuencia de consulta ocasional, se transfiere desde las unidades administrativas . 15 años</li></ul>
Archivo Permanente	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se transfiere, desde a intermedio, luego de su depuración, clasificación, y almacenada en contenedores óptimos</li></ul>
Archivo Histórico	Todos aquellos documentos que se consideren relevantes para la historia de una institución, trayectoria y crecimiento.
Archivo Central	Agrupar los documentos recibidos o generados en la institución. Coordina y controla funcionamiento archivos periféricos

## Formas de ordenamiento de documentación

### Ordenación alfabética

- Agrupa sistemas técnicos de codificación:  
Alfabético por asuntos  
Archivos de nombres

### Ordenación numérica

- Incluye la de cronología  
Correlativo completo e incompleto  
Cronológica ascendente o descendente

## Riesgos



- Destrucción de documentos valiosos
- Trabajo lento que demanda mucho tiempo
  - Se necesita personal capacitado
- Abandono de la selección documental antes de concluir el trabajo

## Objetivos



- Garantizar conservación documentos de valor permanente
  - Eliminar periódicamente documentos innecesarios
- Programar transferencia documentos de acuerdo a ciclo vital
- Aprovechar y prever racionalmente la disponibilidad de recursos de espacio físico

## Beneficios



- Corriente fluida de documentos
- Analiza valores de lo documentos y gestión administrativa
- Mejorar aspectos: normas, trámites, formularios
  - Ahorro en espacios físico, mobiliario, tiempo de búsqueda

**Depuración de historias clínicas**





**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

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

**CERTIFICO:**

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de mejora en el proceso de entrega de historias clínicas para la satisfacción de los usuarios en el Hospital Liborio Panchana Sotomayor”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

**TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo mejorar el proceso de entrega de historias clínicas para la satisfacción de usuarios en el Hospital General Liborio Panchana Sotomayor, de la Provincia de Santa Elena, en el año 2017?**

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

Presentado por la Egresada:

  
**Ascencio Tomalá Grace Alexandra**

Tutor:

  
**Mg. Simón Alberto Illescas Prieto**



Factura: 001-002-000023471



20172401001D01312

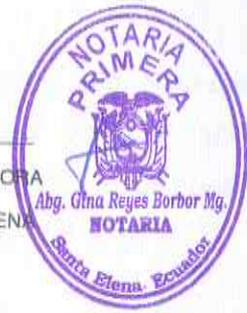
**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20172401001D01312**

Ante mí, NOTARIO(A) REYES BORBOR GINA AUXILIADORA de la NOTARÍA PRIMERA , comparece(n) GRACE ALEXANDRA ASCENCIO TOMALA portador(a) de CÉDULA 0927962878 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en SANTA ELENA, 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, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. - Se archiva un original. SANTA ELENA, a 22 DE NOVIEMBRE DEL 2017, (13:37).

GRACE ALEXANDRA ASCENCIO TOMALA  
CÉDULA: 0927962878



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



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

Yo, Grace Alexandra Ascencio Tomalá en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Propuesta de mejora en el proceso de entrega de historias clínicas para la satisfacción de los usuarios en el hospital "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*.

Grace Alexandra Ascencio Tomalá

Nombre y Apellidos del Autor

No. de cédula: 0927962878

  
Firma



REPÚBLICA DEL ECUADOR  
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL  
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CEDULA DE CIUDADANIA  
Nº 092796287-8

APellidos y Nombres: ASCENCIO TOMALA GRACE ALEXANDRA  
Lugar de Nacimiento: SANTA ELENA  
Fecha de Nacimiento: 1992-09-09  
Nacionalidad: ECUATORIANA  
Sexo: F  
Estado Civil: SOLTERA



NOTARIA PRIMERA  
Abg. Gina Reyes Borbor Mg.  
NOTARIA  
Santa Elena, Ecuador

*Gina Reyes Borbor Mg.*

INSTRUCCIÓN: BACHILLERATO  
PROFESIÓN / OCUPACIÓN: ESTUDIANTE

V3333V2222

APellidos y Nombres del Padre: ASCENCIO MENOSCAL JAVIER  
APellidos y Nombres de la Madre: TOMALA FLORES BLANCA  
Lugar y Fecha de Expedición: SALINAS 2012-07-30  
Fecha de Expiración: 2022-07-30

*[Signature]*  
DIRECTOR GENERAL

*[Signature]*  
PRIMA DEL CEDULADO




CERTIFICADO DE VOTACIÓN  
ELECCIONES GENERALES 2017  
2 DE ABRIL 2017

001 JUNTA Nº  
001 - 071 NÚMERO  
0927962878 CEDULA

ASCENCIO TOMALA GRACE ALEXANDRA  
APELLIDOS Y NOMBRES

SANTA ELENA PROVINCIA  
SANTA ELENA CANTÓN  
COLONCHE PARROQUIA

CIRCUNSCRIPCIÓN  
ZONA: 1




NOTARIA PRIMERA  
Abg. Gina Reyes Borbor Mg.  
NOTARIA  
Santa Elena, Ecuador

DOY FE: QUE LA COPIA ES IGUAL  
A SU ORIGINAL. 22 NOV 2017

SANTA ELENA, \_\_\_\_\_  
*[Signature]*  
Ab. Gina Reyes Borbor Mg.  
NOTARIA PRIMERA  
DEL CANTÓN SANTA ELENA



## CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



**Número único de identificación:** 0927962878

**Nombres del ciudadano:** ASCENCIO TOMALA GRACE ALEXANDRA

**Condición del cedulaado:** CIUDADANO

**Lugar de nacimiento:** ECUADOR/SANTA ELENA/SANTA ELENA/SAN JOSE DE ANCON

**Fecha de nacimiento:** 9 DE SEPTIEMBRE DE 1992

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Sexo:** MUJER

**Instrucción:** BACHILLERATO

**Profesión:** ESTUDIANTE

**Estado Civil:** SOLTERO

**Cónyuge:** No Registra

**Fecha de Matrimonio:** No Registra

**Nombres del padre:** ASCENCIO MENOSCAL JAVIER

**Nombres de la madre:** TOMALA FLORES BLANCA

**Fecha de expedición:** 30 DE JULIO DE 2012

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



Código de certificado: 179-071-74729



179-071-74729

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





## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

### CERTIFICO:

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



Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT

