



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:
TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

**PROPUESTA DE MEJORAS EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL
QUE LABORA EN EL PROCESO DE FACTURACIÓN DEL CENTRO
MÉDICO DE ESPECIALIDADES SAN EDUARDO (BASEDU).**

Autor: William Davis Camacho Villegas

Tutor: PhD. Ramón Guzmán Hernández

Guayaquil-Ecuador

2021

INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

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

TEMA:

“PROPUESTA DE MEJORAS EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL
QUE LABORA EN EL PROCESO DE FACTURACIÓN DEL CENTRO
MÉDICO DE ESPECIALIDADES BASEDU”

Autor: William Davis Camacho Villegas

Tutor: Ing. Román Guzmán Hernández

Resumen

En el Centro Médico de Especialidades San Eduardo (BASEDU), se realizó un estudio de investigación en el departamento de Facturación, el cual consiste en el sinnúmero de errores al momento de facturar, teniendo en cuenta que en muchas ocasiones los dependientes tienen otro tipo de cobertura de salud. Los facturadores al no tener conocimiento de cómo facturar a los pacientes que tienen otro tipo de cobertura, facturan a esos pacientes como si estuvieran solo afiliados al Instituto de Seguridad de las Fuerzas Armadas (ISSFA) acarreando inconvenientes al momento en que los Doctores derivan a los pacientes a otra especialidad y a su vez el cobro de dichas facturas. Se realizó una recolección de datos mediante entrevista al personal del área de facturación con el fin de adquirir datos del proceso de facturación, luego se analizó dicha información para determinar las causas de los errores constante al momento de facturar, por el personal encargado. Se observó que el personal del departamento de facturación del centro Médico de salud Especializado (BASEDU), no cuenta con una capacitación previa para realizar su labor en dicha área. Es por ello que se determinaría como un factor importante la capacitación para obtener un mejor desempeño en la actividad asignada.

INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

TEMA: "PROPUESTA DE MEJORAS EN EL DESEMPEÑO DEL
PERSONAL QUE LABORA EN EL PROCESO DE FACTURACIÓN DEL
CENTRO MÉDICO DE ESPECIALIDADES BASEDU"

Autor: William Davis Camacho Villegas

Tutor: Román Guzmán Hernández

Abstract

At the San Eduardo Specialties Medical Center (BASEDU), a research study was carried out in the Billing department, which consists of the countless errors at the time of billing, taking into account that on many occasions the dependents have other types of health coverage. The billers, not having knowledge of how to bill patients who have other types of coverage, bill those patients as if they were only affiliated with the Institute for the Security of the Armed Forces (ISSFA), causing inconveniences when the Doctors refer the patients. patients to another specialty and in turn the collection of said bills. A data collection was carried out through an interview with the personnel of the billing area in order to acquire data from the billing process, then this information was analyzed to determine the causes of the errors constant at the time of billing, by the personnel in charge. It was observed that the personnel of the billing department of the Specialized Health Medical Center (BASEDU) do not have prior training to carry out their work in that area. That is why training to obtain a better performance in the assigned activity would be determined as an important factor.

Billings

BASEDU

Performance

INDICE GENERAL

CONTENIDOS:	PÁGINAS:
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Certificación de la aceptación del tutor	iv
Cláusula de autorización	v
Certificado de aceptación CEGESCIT	x
Abstract	xi
Índice general	xiii
Índice de gráficos	xvi
Índice de cuadros	xvi

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

Planteamiento del problema	1
Ubicación del problema en un contexto	1
Situación conflicto	2
Formulación del problema	3
Delimitación del problema	3
Variables de investigación	4
Evaluación del problema	4
Objetivos de la investigación	6
Objetivos general	6
Objetivos específicos	6
Justificación de la investigación	6

CAPÍTULO II MARCO TEÒRICO

Fundamentación teórica	8
Antecedente históricos	8
Antecedente referencial	9
Fundamentación legal.....	15
Variables de la investigación.....	20
Definiciones conceptuales	21
Glosario de términos	21

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

Presentación de la Empresa	22
Diseño de la investigación	29
Tipos de investigación	29
Población y muestra	30
Procedimiento de la investigación	31
Técnicas de investigación	32

CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Análisis e interpretación de los resultados.....	35
Plan de capacitación	40
Justificación	40
Conclusiones	46
Recomendaciones	47
Bibliografía.....	48
Anexos.....	52

ÍNDICE DE GRÁFICOS

TÍTULOS:	PÁGINAS:
Gráfico 1: Árbol del problema	3
Gráfico 2: Niveles de atención de los establecimiento de salud	20
Gráfico 3: Estructura organizacional.....	23
Gráfico 4: Resultado de la guía de observación	36
Gráfico 5: Contabilidad	44

ÍNDICE DE CUADROS

Títulos:	Páginas:
Cuadro 1: Planilla de trabajadores.....	24
Cuadro 2: Cantidad de trabajadores por categoría ocupacional.....	25
Cuadro 3: Proveedor.....	27
Cuadro 4: Guía de observación	32
Cuadro 5: Formulario de preguntas (entrevista).....	33
Cuadro 6: Análisis de la guía de observación	35
Cuadro 7: Análisis de la entrevista.....	3
Cuadro 8: Plan de capacitación	40
Cuadro 9: Cronograma de capacitación	42
Cuadro 10: Principio de la facturación	42
Cuadro 11: Cobertura de salud	43

Cuadro 12: Compromiso y responsabilidades en funciones encargadas . 43

Cuadro 13: Presupuesto 45

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto.

El sector de la salud en el Ecuador constituye una de las prioridades de desarrollo integral del país a fin de mejorar la salud física y mental de la población; en tal sentido se requiere cada vez más contar con personal competente y comprometido cuyo desempeño laboral se exprese en la calidad de la labor que se realiza en la satisfacción de la población en general.

El Centro Médico de Especialidades San Eduardo, ubicado en la ciudad de Guayaquil, se dedica a la prestación de servicio de salud en diferentes especialidades médicas, en el mismo se jerarquiza el seguimiento al desempeño del personal, y en particular en el área de facturación. Esta área se encarga de facturar los servicios de salud a los usuarios y dichas facturas son enviadas al área de auditoría para ser auditadas y a su vez enviar a los respectivos seguros, por lo que se requiere contar con un personal que sea capaz de mostrar un desempeño adecuado.

Por lo tanto se requiere perfeccionar de manera continua el desempeño del personal que labora en dicha área; como apoyo en general en el ámbito de la salud del Centro Médico de Especialidades San Eduardo (BASEDU), actualmente presenta muchas inconsistencias en el proceso de facturación, debido a que el personal que labora en el área antes mencionada no están preparados para desempeñar las funciones de facturador, vista que el personal lo rotan constantemente y no les brindan la respectiva socialización en cuanto sus funciones.

El análisis del puesto de trabajo consiste en describir los objetivos y las tareas que se llevan a cabo en el puesto, documentar las condiciones bajo las que se realiza el trabajo y determinar las competencias personales necesarias para lograr un buen desempeño. Se trata de un proceso largo,

en el cual se analizan los flujos del trabajo y se identifican los comportamientos necesarios para desempeñarlo. (Fernández Sánchez & Junquera Cimadevilla, 2013, pág. 55)

El objetivo del análisis del puesto de trabajo es doble. En primer lugar, determina los contenidos relativos al puesto: las tareas que abarca, las condiciones físicas y laborales donde se realiza el trabajo, las herramientas utilizadas y las responsabilidades que conlleva. Es lo que se conoce como 'descripción del puesto'. En segundo lugar, especifica las aptitudes, los conocimientos, las habilidades y otras características de la personalidad, especialmente las actitudes, indispensables para obtener un desempeño satisfactorio. (pág. 56)

Situación conflicto.

El Centro Médico de Especialidades San Eduardo (BASEDU), ubicado en la base militar San Eduardo en la avenida Barcelona, en la ciudad de Guayaquil, otorga servicios de salud a todos los miembros de la Fuerzas Armadas en servicio activo, pasivo y sus dependientes.

Dentro de la estructura organizacional de este Centro Médico se cuenta con el área facturación que se encarga de facturar los diferentes servicios de salud a los usuarios teniendo en cuenta los diferentes tipos de seguros con los que constan los pacientes.

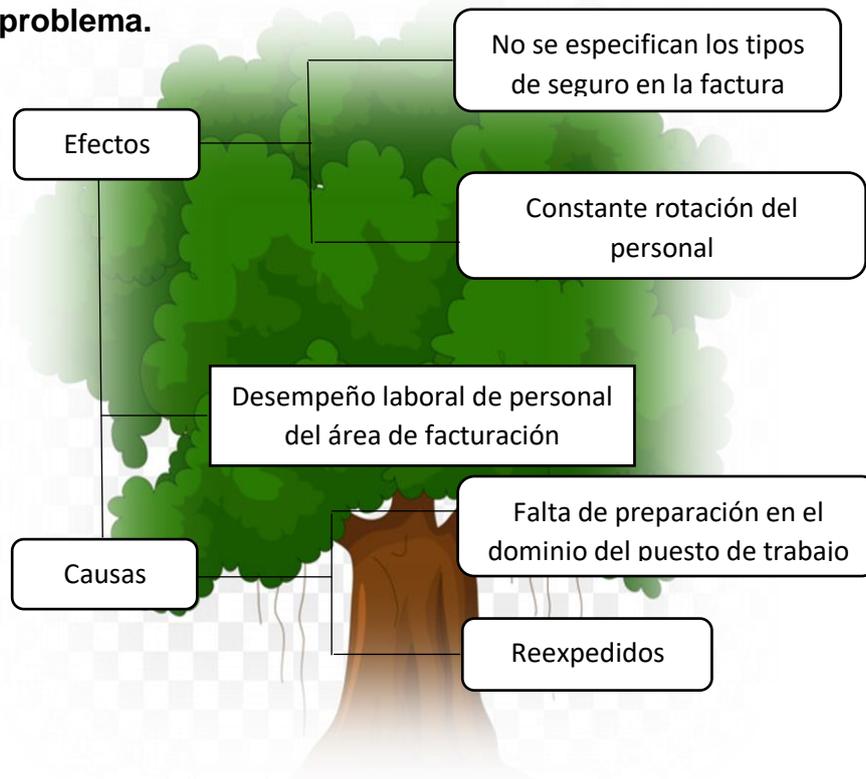
Sin embargo, actualmente el Centro Médico presenta problemas en el área de facturación, existen muchos errores al momento de facturar, teniendo en cuenta que en muchas ocasiones los dependientes tienen otro tipo de seguro como es el caso del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS).

Los facturadores al no tener conocimiento de cómo facturar a los pacientes que tienen otro tipo de seguro, los facturan como si estuvieran solo afiliados al Instituto de Seguridad de las Fuerzas Armadas (ISSFA) acarreando inconvenientes al momento del cobro de dichas facturas.

A continuación, se presenta la técnica del árbol del problema que permite establecer una aproximación a la relación que se establece en el posible problema, sus manifestaciones, efectos o consecuencias y posibles causas.

Gráfico 1

Árbol del problema.



Elaborado por: Camacho, W. (2020)

Formulación del problema.

¿Cómo incide el desempeño del personal que labora en el proceso de facturación en el número de errores y reclamaciones en facturas de servicios de salud del Centro Médico de Especialidades San Eduardo (BASEDU) durante el año 2020?

Delimitación del problema.

Campo: Administración de Talento Humano

Aspecto: Desempeño laboral

Área: Facturación

Periodo: 2020

Variables de investigación.

Variable independiente: Desempeño del personal de facturación.

Variable dependiente: Número de errores y reclamaciones de facturas.

Evaluación del problema

El problema planteado puede evaluarse de la siguiente forma:

Delimitado:

(Gardey Ana, 2014), conceptualizaron este término la cual también puede tratarse simplemente de una inspección para evaluar la extensión de la anomalía y estar en condiciones de tomar la mejor decisión para buscar una solución.

En vista que el desarrollo de este tema está centrado en el desempeño del personal de facturación, se puede decir que es delimitado ya que se enfoca netamente en el área de facturación y no se involucran otras áreas del Centro Médico de Especialidades San Eduardo (BASEDU).

Claro:

Para Pérez y Merino (2012), este término se utiliza con asiduidad la locución verbal, de uso coloquial, "tener algo claro". Con ella lo que se intenta expresar es que una persona no tiene dudas acerca de una cuestión concreta, está segura de lo que piensa y de lo que realiza al respecto de esta.

Es evidente que el problema que existe en el Centro Médico de Especialidades San Eduardo (BASEDU), se genera netamente del área de facturación, es ahí la raíz del problema.

Factible:

Según Pérez y Merino (2019) revelan que factible es lo probable, en el sentido de que existen probabilidades o posibilidades de concretarlo.

Se considera factible vista que esté proyecto cuenta con la confianza y predisposición del jefe del área de facturación para aplicarlo en el futuro y evitar inconvenientes al momento de facturar los servicios de salud.

Evidente:

Redacta Ucha (2013), cuando algo, un hecho, un documento, una prueba que se presenta, o la opinión de alguien sobre algo o alguien es clarísima, cierta e indudable diremos que es evidente.

Es evidente que dentro del área de facturación del Centro Médico de Especialidades San Eduardo (BASUDU), existe un problema como se lo ha venido manifestando en el proceso de la investigación, debido a que el personal de facturación no tiene los conocimientos suficientes para el correcto desempeño de sus funciones.

Relevante:

Según Pérez y Gardey (2013), Relevante tiene su origen en el vocablo latino relevans que, a su vez, procede de relevare (“alzar”, “levantar”). Se trata de algo significativo, importante, destacado o sobresaliente.

Es relevante debido a que el área de facturación es el área principal del Centro Médico de Especialidades San Eduardo (BASEDU), vista que todo el servicio de salud que se brinda empieza por el área mencionada anteriormente.

Concreto:

Esta palabra tiene diversos significados, pero la definición que aplica en esta circunstancia sería: Concreto es un adjetivo que refiere a un objeto que existe en la realidad y puede ser percibido por los sentidos, localizado e individualizado en tiempo y espacio. Cuando lo aplicamos a un concepto o idea, concreto califica una noción que no es abstracta ni vaga, que es precisa, sólida, determinada y muy bien delimitada. (Que significado, s.f.) El presente estudio se considera concreto, debido a que la problemática se identifica a simple vista, debido a los continuos errores que se evidencian al momento de la facturación.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General

- Proponer mejoras en el desempeño del personal que labora en el proceso de facturación de manera que disminuyan el número de errores y reclamaciones en el Centro Médico de Especialidades San Eduardo (BASEDU).

Objetivos Específicos

- Fundamentar los aspectos teóricos sobre desempeño laboral como parte de los subsistemas de talento humano.
- Evaluar el desempeño laboral del personal que labora en el proceso de facturación determinando la incidencia en el número de errores y reclamaciones del Centro Médico de Especialidades San Eduardo (BASEDU).
- Proponer mejoras en el desempeño del personal que labora en el proceso de facturación del Centro Médico de Especialidades San Eduardo (BASEDU).

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación es conveniente para el Centro Médico de Especialidades San Eduardo (BASEDU), porqué, con la propuesta se mejorará el desempeño laboral, se disminuirán las constantes devoluciones de las planillas en el departamento de facturación. Por lo que al mejorar el desempeño laboral en la organización disminuirán los errores y reclamaciones.

La relevancia social de la investigación consiste en beneficiar al Centro Médico de Especialidades San Eduardo (BASEDU), por lo tanto, el establecimiento contará con un personal altamente capacitado para la mejora del área de facturación y así evitar futuras facturas reexpedidas.

La aplicación práctica radica en el talento humano al desempeñarse de una forma mucho más eficiente captando todos los conocimientos impartidos por los capacitadores en el ámbito laboral. La utilidad metodológica de la

investigación ayudará a resolver la problemática en el proceso de facturación, esta sirve como una pauta para posibles mejoras en otras áreas que quizás se encuentren en situaciones similares

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes históricos

A mediados del siglo XIX en pleno boom de la Revolución Industrial, los empresarios de la época podían medir de manera muy sencilla el rendimiento de las máquinas que utilizaban, es decir, cuántas unidades eran capaces de producir al día gracias a la tecnología del momento. Sin embargo, a la hora de medir la productividad de sus trabajadores no contaban con elementos que les permitiesen evaluar su desempeño.

El primer proceso de evaluación llevado a cabo y del que se tiene constancia tuvo lugar a principios del siglo XIX en una fábrica textil de New Lanark, Escocia, llevado a cabo por el empresario Robert Owen, uno de los principales impulsores del movimiento obrero británico.

El proceso consistía en medir el rendimiento diario de los obreros de esta fábrica con un sistema mediante el cual a cada obrero le era asignado un libro en el que sus supervisores anotaban diariamente comentarios sobre su desempeño, en secciones clasificadas por colores que indicaban los niveles de rendimiento.

Estas primeras iniciativas dan lugar a que a principios del siglo XX las técnicas de evaluación empleadas fueran cada vez más avanzadas. Las empresas comienzan a medir las competencias y habilidades requeridas para determinados puestos, además de analizar cuantitativamente el rendimiento de sus empleados. Más adelante esa información, será utilizada para realizar comparativas de los diferentes perfiles y el desempeño de los trabajadores. (Mazariegos, 2016)

ANTECEDENTE REFERENCIAL

Talento humano

Las organizaciones cambian sus conceptos y modifican sus prácticas administrativas para movilizar y utilizar con plenitud a las

personas en sus actividades. En lugar de invertir directamente en productos y servicios, ahora invierten en las personas que los conocen bien y que saben cómo crearlos, desarrollarlos, producirlos y mejorarlo. Los colaboradores se convierten en el elemento básico de la empresa.

Son importante las personas dentro de la organización porque sin ellos no existirían, los individuos son quienes deciden, dan dinamismo a la institución de hecho ambas partes forman una relación que beneficia a ambas partes para crecimiento personal. (Chiavenato, 2008)

El gerente

En la mayor parte de las organizaciones el gerente como administrador de persona tiene una responsabilidad de línea por el desempeño de sus subordinados, de su constante evaluación y de la comunicación de los resultados. En esas organizaciones el propio gerente, con asesoría del área de recursos humanos (RH) que establece los medios y los criterios para efectuar la evaluación, es quien evalúa el desempeño del personal. (Chiavenato, 2008)

El individuo y el gerente

El trabajo es responsabilidad del propio colaborador, por ende, su participación y la del gerente en la evaluación condesciende a propensión muy dinámico. De este modo la función del gerente funcionaria como una guía para su colaborador, básicamente sería una orientación la cual desencadenara un buen resultado en el cumplimiento de sus tareas.

La calidad de los servicios depende de los colaboradores y para brindar un servicio excelente se aplican estrategias, muchas compañías que brindan servicios de calidad tienen una obsesión por los consumidores y una percepción clara a quien quieren satisfacer. (Chiavenato, 2008)

Gestión por competencia en la gestión de recurso humano

La gestión del desempeño por competencias se enfoca esencialmente en el desarrollo, en lo que las personas “serán capaces de hacer” en el futuro. A esa gestión, el pensamiento estratégico y la proactividad le son inmanentes. La gestión de competencias es hoy

concepción relevante para comprender en la Gestión de Recursos Humanos (GRH), implicando mayor integración entre estrategia, sistema de trabajo y cultura organizacional, junto a un conocimiento mayor de las potencialidades de las personas y su desarrollo. (Cuesta Santos, 2010)

Es necesario tener conocimiento en cuanto a la gestión de recursos humanos, por lo que esta ayudara a percibir las competencias o desempeño individuales del personal seleccionado que hace parte de la entidad u organización. (Cuesta Santos, 2010)

Desempeño laboral

Existen diversas definiciones y teorías acerca del desempeño laboral dadas por varios autores. En el presente estudio se considerarán algunos enunciados que son las más acertadas que expresan el significado del desempeño laboral.

Según Chiavenato define al desempeño laboral como: “Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (pág. 36)

Chiavenato (2000) aborda el desempeño cómo el comportamiento de los empleados durante la realización de las tareas asignadas, lo que permite el logro de los objetivos de la organización, de esta forma si una compañía u organización quiere llegar a cumplir las metas proyectadas deberá planificar, organizar y controlar a sus empleados adecuadamente.

La evaluación del desempeño consiste en identificar, medir y administrar el desempeño humano en las organizaciones. La identificación se apoya en el análisis de los puestos y pretende determinar cuáles áreas del trabajo se deben estudiar cuando se mide el desempeño. La medición es el elemento central del sistema de evaluación y pretende determinar cómo ha sido el desempeño en comparación con ciertos parámetros objetivos. (Chiavenato, 2008)

Definiciones de facturación

Es el proceso de registro, valorización y liquidación de los procedimientos, actividades y consumos prestados a un paciente hospitalario o ambulatorio para efectos de cobro.

Conjunto de actividades que nos permiten liquidar la prestación de servicios de salud que conlleva a la atención al usuario en el hospital. (Oviedo, Irsa;Leuro,Mauricio)

El proceso de la facturación

El proceso de facturación se define entonces como el conjunto de actividades que permite liquidar la prestación de servicios de salud al usuario. Este proceso se activa cuando un usuario solicita un servicio, la atención y su egreso de la institución. (2010, pág. 27)

Funciones clave del proceso de facturación

- ✓ Desde admisiones identificar, clasificar y solicitar los documentos del usuario y del ente asegurador responsable de pago.
- ✓ Recopilar y organizar la información que generan los servicios asistenciales sobre la atención y los consumos.
- ✓ Reproducir un documento de cobro equivalente a la factura, para cobrarle correctamente a la entidad aseguradora, con la cual se tiene una relación contractual o como producto de un evento atendido. (2010, pág. 27)

Proceso de facturación es un proceso de control sirve como herramienta para determinar cuál es el punto crítico de la captura de información, con miras a tomar los correctivos adecuados. Los documentos, como las facturas firmadas, los documentos soportes de identificación, los soportes de consumos son entregados diariamente a la oficina de facturación, discriminado por entidad responsable de pago para auditoría previa y armado de cuentas. (pág. 46)

Proceso de facturación para paciente ambulatorio

Consulta externa:

- a.** Asignación de citas y atención: La central de citas recibe al usuario, le asigna la cita y el consultorio de acuerdo con la especialidad y médico.
- b.** El día de la consulta, el usuario se dirige al área de liquidación con el cartón de citas; el liquidador de consulta externa lo identifica, clasifica y solicita los documentos, lo ingresa al sistema y le realiza la liquidación de la consulta; emite la factura en original y una copia (original para la cuenta de cobro y copia para paciente).
- c.** Si el usuario no debe cancelar, firma la factura y su copia; se sella la autorización de la prestación del servicio en la copia de la factura (visado).
- d.** Si le corresponde cancelar una suma de acuerdo con su clasificación, el usuario pasa a caja donde le elaboran el recibo de caja en un original y dos copias para ser distribuidos así: original para el paciente, una copia para tesorería y la otra para archivo de caja.
- e.** El usuario pasa a la ventanilla nuevamente y el liquidador escribe el número de recibo de caja en la factura original y sella la copia de factura para autoriza la prestación del servicio.
- f.** Con la copia de factura sellada de autorizado para la prestación del servicio, el paciente se dirige al consultorio respectivo, la auxiliar de consultorio verifica la autorización y el médico que atiende al paciente reporta en la planilla de consulta las consultas realizadas.
- g.** Si el paciente es atendido en consulta y no requiere procedimientos recibe su fórmula y pasa a farmacia.
- h.** En el evento que el paciente requiera la realización de un procedimiento en consultorio, el médico diligencia una orden de procedimiento, especificando en forma clara y precisa el tipo de procedimiento a realizar y el uso de suministros en la realización del mismo. Esta orden debe ir en original y copia (original para el paciente y copia para facturación). En caso de requerir medicamentos para la realización del procedimiento, el paciente

pasa a farmacia donde se le despacha y se digita en el sistema para contabilizar en la cuenta del paciente.

El paciente se dirige a liquidación donde recibe autorización en la orden del procedimiento, se ingresa al sistema en la cuenta del paciente, se realiza la liquidación del procedimiento y se emite la factura en original y una copia. El pago en la caja se realiza como se especificó anteriormente. Hecho el pago, el liquidador le sella la orden de servicio, y con ella el paciente pasa al consultorio, donde la auxiliar de consultorio verifica la autorización y se le realiza el procedimiento.

Unidades que intervienen directamente en el proceso de facturación

El área de facturación y cartera debe diligenciar y presentarle a estas entidades una cuenta de cobro con los soportes establecidos por todos los servicios prestados a los usuarios cubiertos por el contrato.

El área de facturación está encargada de la generación de información representada en facturas para garantizar los ingresos financieros, por concepto de cuentas de cobro de servicios prestados a los usuarios.

a. Cartera

Es el área que recopila la información producto de la facturación, como cuentas por cobrar, una vez ha sido contabilizada; luego la convierte en cuentas por pagar para las instituciones responsables del pago, mediante el proceso de radicación de cuentas. Envía las facturas liquidadas a los usuarios, los documentos de soporte y demás documentación requerida en el momento del armado de la cuenta.

b. Auditoría médica y de cuentas

Revisa, analiza, verifica y hace recomendaciones acerca de la atención de los usuarios, de acuerdo con el registro, recolección, liquidación y facturación de los servicios prestados. El objetivo es evaluar la garantía de la calidad en la prestación del servicio, el

adecuado registro de los documentos clínicos, y la correcta liquidación y facturación de los servicios prestados.

c. Contratación

Participa en la información operativa para la elaboración de los contratos, con la adecuada aplicación de las normas de la facturación, auditorías de cuentas, tarifas y la divulgación de las diferentes formas de contratación existentes por cada una de las aseguradoras.

d. Control interno

Participa en los aspectos técnicos, operativos, administrativos y financieros del proceso de facturación en general y en la elaboración de facturas hacia las diferentes empresas aseguradoras, responsables de los usuarios que acceden a la prestación del servicio de salud.

e. Suministros o Almacén

Realiza las entregas de elementos de oficina e insumos necesarios para el funcionamiento del área. Su relación con facturación es también en el registro y reporte de los elementos suministrados a los pacientes, permitiendo realizar cruces de información con los inventarios y con costos.

f. Recursos Humanos

Coordina un adecuado programa de reclutamiento del personal necesario para el área o realiza los traslados que se tengan que llevar a cabo. Por otro lado, mantiene un programa de educación continua y capacitación para todo el personal (2010, págs. 11 - 15)

Selección del personal

De acuerdo con Chiavenato “La selección funciona como un filtro que permite ingresar a la organización aquellas personas que cuentan con el mejor perfil requerido. La selección consiste en la elección precisa de la persona indicada para el puesto correcto en el momento oportuno”. (2008, pág. 137)

Evaluación del desempeño laboral

La evaluación del desempeño consiste en identificar, medir y administrar el desempeño humano en las organizaciones. La identificación se apoya en el análisis de los puestos y pretende determinar cuáles áreas del trabajo se deben estudiar cuando se mide el desempeño. (Chiavenato, 2008, pág. 245)

Toda persona necesita retroalimentación sobre su desempeño para saber cómo ejerce su trabajo y para hacer las correcciones correspondientes. Sin esta retroalimentación las personas caminan a ciegas. La organización también debe saber cómo desempeñan sus actividades. Así, las personas y las organizaciones necesitan saber todo respecto a su desempeño. (Chiavenato, 2008, pág. 246)

La evaluación del desempeño o gestión de un colaborador posibilita detectar necesidades de capacitación, se entiende que las evaluaciones del desempeño se realizan para tomar decisiones en cuanto a salarios, despidos, para descubrir inquietudes, para analizar el desarrollo de sus actividades y también para motivar a las personas al comunicarle su desempeño y a su vez incorporarles en los objetivos de la organización. (Alles, 2005)

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Todos los facturadores del Centro Médico de Especialidades San Eduardo (BASEDU) deben tener conocimiento acerca de las coberturas compartidas para poder facturar a continuación se detalla los tipos de coberturas compartidas.

Sección 4

Del Reconocimiento Económico

Art. 36.- Factura. - El pago a los prestadores de salud se realizará contra presentación de la factura de los valores económicos aprobados como resultado del proceso de auditoría de la calidad de la facturación de los servicios de salud. La existencia de valores objetados no exime del pago de los valores aprobados.

Los prestadores de salud deberán presentar una factura global mensual por servicio; es decir, una por cada atención en internación/hospitalización, ambulatorias, emergencia, prehospitario; y, diálisis. La factura deberá cumplir con las disposiciones del Servicio de Rentas Internas.

La factura puede comprender planillas de hospitalización que incluyan atenciones de pacientes que comprenden internamientos de varios días consecutivos en meses consecutivos, para lo que se plantillará con la fecha de alta del paciente. (Ministerio de Salud Pública, 2017)

Sección 5

De la Prelación de Pagos

Art. 41.-Coberturas compartidas. - En el caso de beneficiarios con dos o más regímenes de aseguramiento, público y/o privado, se observará los siguientes lineamientos:

Consideraciones especiales:

- En caso de que el/la usuario/a se atienda en un establecimiento de uno de los subsistemas, el pago se realizará por parte del seguro al que pertenezca como titular.
- En caso de que se atienda en un subsistema en el que no tiene cobertura, dicha cobertura será asumida por parte del subsistema en el cual el usuario es titular.
- En caso de doble cobertura, en usuarios titulares de un subsistema y dependiente de un segundo subsistema, que se atiende en un subsistema diferente a los dos anteriores, los subsistemas del cual es beneficiario cubrirán en 50%, respectivamente, por la atención.
- En el caso de doble cobertura del ISSPOL, para los dependientes que además tienen titularidad en otro subsistema, el ISSPOL cubrirá el 68% cuando se atienda en los establecimientos de la Policía y, la diferencia, el seguro en el cual tenga titularidad.

Prelación:

- a.** Usuario/paciente que sea titular de dos seguros sociales, como en el caso de militar o policía en servicio pasivo con beneficio de pensión de retiro y a la vez afiliado activo en el IESS, la cobertura de la prestación de salud estará a cargo de la Institución en la que se encuentra aportando; en este caso, la cobertura de la prestación de salud será responsabilidad del IESS.

- b.** Usuario/paciente, militar o policía en servicio pasivo y a la vez jubilado del IESS, que cuente además con la cobertura de un plan de atención integral de salud pre-pagada o de un contrato de seguro de asistencia médica, la cobertura de la prestación de salud estará primero a cargo de la compañía de atención integral de salud pre-pagada o de la compañía de seguros; y, superado el monto de la cobertura contratada, será de responsabilidad del primer seguro al cual se afilió.

- c.** Usuario/paciente, militar o policía en servicio pasivo y a la vez jubilado del IESS, la cobertura de la prestación de salud será de responsabilidad del primer seguro al cual se afilió.

- d.** Usuario/paciente pensionista de montepío en dos o tres subsistemas de aseguramiento en salud, que cuente además con la cobertura de un plan de atención integral de salud pre-pagada o de un contrato de seguro de asistencia médica, la cobertura de la prestación de salud estará primero a cargo de la compañía de atención integral de salud pre-pagada o de la compañía de seguros; y, superado el monto de la cobertura contratada, la cobertura de la prestación de salud será otorgada por los seguros públicos en partes iguales.

- e.** Usuario/paciente pensionista de montepío en dos o tres subsistemas de aseguramiento en salud, la cobertura de la prestación de salud será otorgada por los seguros públicos en partes iguales.
- f.** Usuario/paciente que es titular de un seguro y dependiente de otro, la cobertura de salud es responsabilidad del subsistema del cual es titular; como en los siguientes casos:
- El/la cónyuge de militar o policía activo o pasivo, que goza de cobertura total para salud en el ISSFA o ISSPOL respectivamente, como dependiente y que tiene cobertura en el IESS, por estar afiliado o ser jubilado, el pago de las prestaciones de salud será responsabilidad del IESS.
 - El/la cónyuge de militar en servicio activo o pasivo, que goza de cobertura total para salud como dependiente en el ISSFA; y, tiene cobertura en el ISSPOL, por ser policía en servicio activo o pasivo, el pago de las prestaciones de salud será responsabilidad del ISSPOL.
 - El/la cónyuge de policía en servicio activo o pasivo, que goza de cobertura total como dependiente para salud en el ISSPOL; y, que tiene cobertura en el ISSFA, por ser militar en servicio activo o pasivo, el pago de las prestaciones de salud es responsabilidad del ISSFA.
- g.** Usuario/paciente dependiente de dos asegurados titulares en el ISSPOL, recibirá por parte del ISSPOL el 100% de la cobertura del valor del total de los servicios de salud brindados.
- h.** Usuario/paciente dependiente de asegurado titular del ISSFA o ISSPOL, con cobertura parcial, el porcentaje de la prestación de salud no cubierta por éstos será responsabilidad del Ministerio de Salud Pública.

- i. En los casos que no estén contemplados en los numerales precedentes, se procederá a equiparar, siguiendo el mismo sentido antes descrito.
- j. Usuario/paciente que sea titular de dos seguros sociales y cuente además con la cobertura de un plan de atención integral de salud pre-pagada o de un contrato de seguro de asistencia médica, como en el caso de militar o policía en servicio pasivo con beneficio de pensión de retiro y a la vez afiliado activo en el IESS, la cobertura de la prestación de salud estará primero a cargo de la compañía de atención integral de salud pre-pagada o de la compañía de seguros; y, superado el monto de la cobertura contratada, a cargo de la Institución en la que se encuentra aportando; en este caso será responsabilidad del IESS.
- k. Usuario/paciente dependiente de dos subsistemas de aseguramiento público en salud, y que no cuente con aseguramiento privado, la cobertura de la prestación será otorgada por los dos subsistemas en partes iguales. (Ministerio de Salud Pública, 2017).

SERVICIOS DE APOYO DEL SISTEMA NACIONAL DE SALUD DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD

Art. 1.- Los establecimientos del Sistema Nacional de Salud se clasifican por Niveles de Atención y según su Capacidad Resolutiva, conforme se detalla a continuación:

- ¡Primer Nivel de Atención;
- ¡Segundo Nivel de Atención;
- ¡Tercer Nivel de Atención;
- ¡Cuarto Nivel de Atención; y, Servicios de Apoyo, transversales a los Niveles de Atención.

Art. 2.- Los establecimientos que corresponden al Primer, Segundo, Tercer y Cuarto Nivel de Atención son los que se detallan a continuación:
(Acuerdo, 2015)

GRÁFICO 2

NIVELES DE ATENCIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTO DE SALUD

NIVELES DE ATENCIÓN, NIVELES DE COMPLEJIDAD, CATEGORÍA Y NOMBRES DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD			
Niveles de atención	Niveles de Complejidad	Categoría de establecimientos de salud	Nombre
Primer Nivel de Atención	1º Nivel de complejidad	I-1	Puesto de salud
	2º Nivel de complejidad	I-2	Consultorio general
	3º Nivel de complejidad	I-3	Centro de salud A
	4º Nivel de complejidad	I-4	Centro de salud B
	5º Nivel de complejidad	I-5	Centro de salud C-Materno Infantil y Emergencia
Segundo Nivel de Atención	AMBULATORIO		
	1º Nivel de complejidad	II-1	Consultorio de especialidad (es) clínico – quirúrgico
		II-2	Centro de especialidades
	2º Nivel de complejidad	II-3	Centro clínico - quirúrgico ambulatorio (Hospital del Día)
	HOSPITALARIO		
	3º Nivel de complejidad	II-4	Hospital Básico
	4º Nivel de complejidad	II-5	Hospital General
Tercer Nivel de Atención	AMBULATORIO		
	1º Nivel de complejidad	III-1	Centros especializados
	HOSPITALARIO		
	2º Nivel de complejidad	III-2	Hospital especializado
	3º Nivel de complejidad	III-3	Hospital de especialidades
Cuarto Nivel de Atención	1º Nivel de complejidad	IV-1	Centros de experimentación clínica de alta especialidad

Fuente: (Acuerdo, 2015)

CONCEPTUALIZACIÓN VARIABLE DE LA INVESTIGACIÓN

Desempeño del personal de facturación

Chiavenato (2000) aborda el desempeño cómo el comportamiento de los empleados durante la realización de las tareas asignadas, lo que permite el logro de los objetivos de la organización, de esta forma si una compañía u organización quiere llegar a cumplir las metas proyectadas deberá planificar, organizar y controlar a sus empleados adecuadamente.

Se puede determinar que el desempeño laboral es parte de las capacidades que posee un individuo, para las cuales esta aptó para cumplir

los deberes y responsabilidades de las funciones encargadas o asignadas según su cargo.

Número de errores y reclamaciones

La facturación es uno de los procesos más importantes para cualquier empresa o autónomo. Cometer errores durante el proceso de facturación puede tener como resultado la pérdida de dinero u ofrecer una mala imagen. El presente artículo recoge cuáles son los errores más frecuentes que se cometen durante la facturación, bien sea por despiste o por no conocer la forma adecuada de realizar una factura. (keyandcloud, 2017).

Dentro de las funciones de los trabajadores encargados de la facturación, se ha podido evidenciar el número de errores que cometen, ya que los afectados han sido los usuarios, pudiéndose determinar o cuantificar las cantidades existentes en la facturación, lo que nos ha conllevado a esta investigación, para determinar las mejores soluciones.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Desempeño: Acción y efecto de desempeñar o desempeñarse.

Facturación: acción y efecto de facturar

Personal: Conjunto de las personas que trabajan en un mismo organismo, dependencia, fábrica, taller, etc.

Capacitación: Hacer a alguien apto, habilitarlo para algo.

Error: Vicio del consentimiento causado por equivocación de buena fe, que anula el acto jurídico si afecta a lo esencial de él o de su objeto.

Leyendas

IESS: Instituto Ecuatoriano De Seguro Social

ISSFA: Instituto De Seguridad Social De Las Fuerzas Armadas

ISSPOL: Instituto De Seguridad Social De La Policía Nacional

MSP: Ministerio De Salud Pública

BASEDU: Base San Eduardo

DIRSAN: Dirección de Sanidad de la Armada

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

El Centro Médico de Especialidades San Eduardo (BASEDU), está ubicado en la ciudad de Guayaquil en la base militar de Infantería de Marina San Eduardo, localizada en la avenida Barcelona. Se inauguró el 12 de noviembre del 2001 bajo la comandancia del Sr. Alm. Fernando Donoso Moran (Comandante General de Marina) siendo clasificado como centro de salud nivel 1 por el acuerdo ministerial 0005212 (Ministerio de Salud Pública) dedicándose a prestar servicios de consultas externas en diferentes especialidades a los miembros de las fuerzas armadas y a sus familiares mediante el uso del seguro del Instituto de seguridad de las Fuerzas Armadas (ISSFA).

A partir del año 2019 bajo a la Dirección del Sr. CPMG-MD Juan Macías Mendoza, gestiono para que el centro médico pase a ser un centro de salud nivel 2, contando con más especialidades médicas dentro del mismo.

Así también pudiendo atender a los dependientes de militares con otro tipo de seguro como es el caso del Instituto Ecuatoriano de seguridad Social (IESS) y del Ministerio de Salud Pública (MSP).

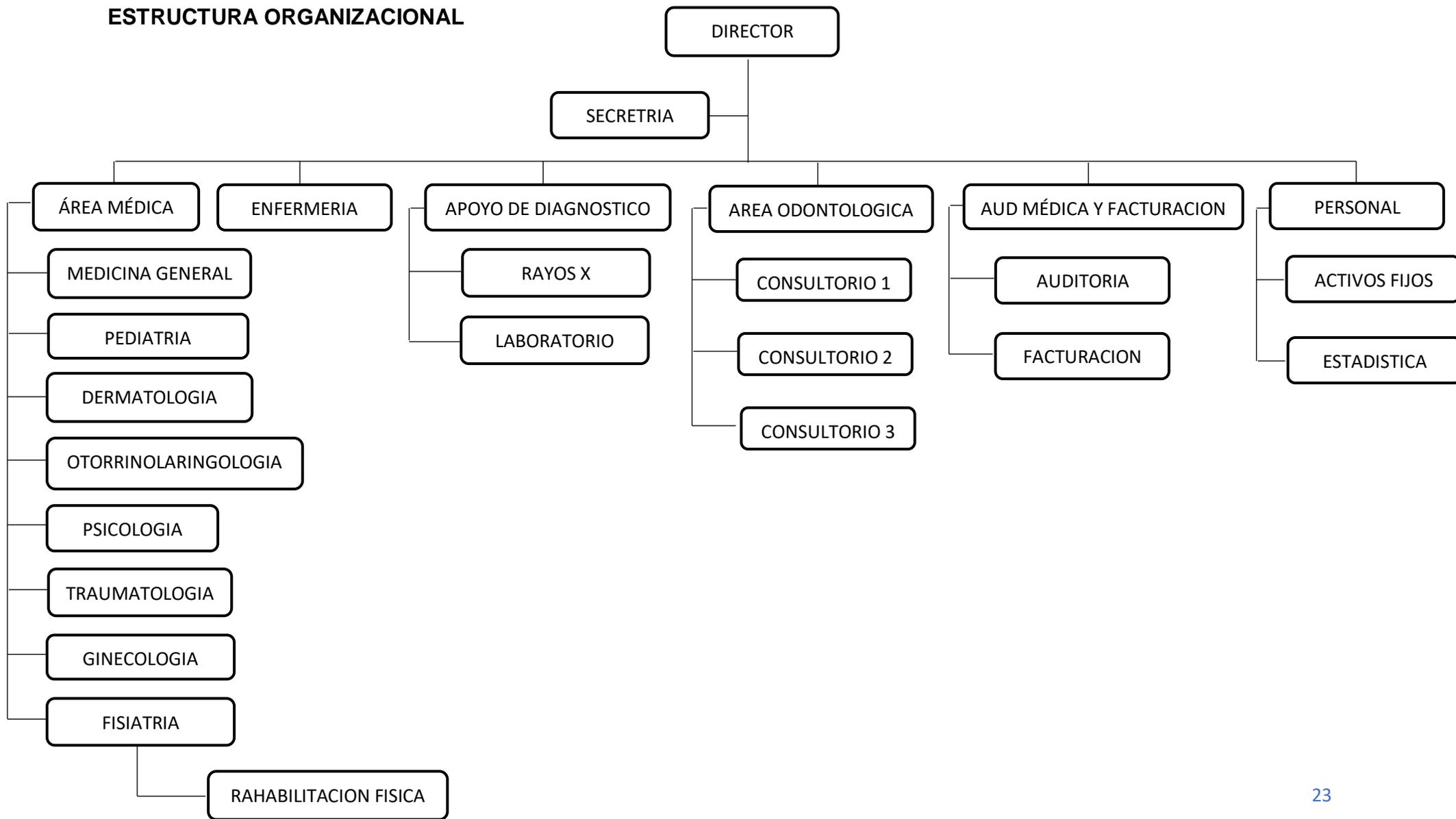
Lleva funcionado 19 años y de acuerdo con un cuadro estadístico aportado por el centro de datos del Hospital Naval Guayaquil (HOSNAG), para el 2019 este centro de salud militar es uno de los de mayor afluencia entre los militares con 17,172 pacientes atendido en ese año.

Función Básica

Gestionar los servicios de salud, mediante la prestación de las especialidades clínicas, servicios de enfermería, servicios de diagnóstico y terapéutico, conforme a su nivel de atención, a fin de contribuir con el apoyo a las operaciones navales como también a la gestión de la sanidad y salud naval.

Gráfico 3

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



PLANTILLA DE TRABAJADORES

Cuadro 1

No.	Personal	Categoría ocupacional
1	Juan Macías	Director
2	Rodrigo Rosero	Secretario 1
3	Alexis Escobar	Secretario 2
4	Boris Cumbe	Jefe Área Medica
5	Iván Herrera	Médico General
6	Francisco León	Médico General
7	María Vallejo	Médico General
8	Laura García	Pediatra
9	Maritza Torres	Dermatóloga
10	Silvia Laínez	Otorrinolaringóloga
11	Judith Montaña	Psicóloga
12	Patricia Miranda	Traumatóloga
13	Esther Ordoñez	Ginecóloga
14	Francisco Aguirre	Fisiatra
15	Silvia Altamirano	Terapia Física
16	Viviana Canseco	Terapia Física
17	Hugo Gavilanes	Terapia Física
18	Byron Fabara	Terapia Física
19	Fernando Alban	Enfermeria
20	Maria Vasquez	Enfermeria
21	Pedro Silva	Enfermeria
22	Jose Cañar	Enfermeria
23	Leyder Luzardo	Enfermeria
24	Andres Mejia	Apoyo Diagnostico
25	Juan Andrade	Rayos X
26	Katherine Andrade	Laboratorio
27	Ernesto Montece	Odontólogo
28	Luis Carvajal	Odontologo

29	Roberto Gonzabay	Mecanico Denetal
30	Edison Ninabanda	Jrfe de Personal
31	Freddy Salvatierra	Estadística
32	Santiago Nicola	Estadística
33	Ronald Chavez	Estadística
34	Jose Miranda	Jefe de aud y facturacion
35	William Pinargote	Facturador
36	Carlos Maiza	Facturador
37	Kleinner Suarez	Facturador
38	Luis Cortez	Auditoria
39	Hitler Orrala	Auditoria
40	William Camacho	Auditoria
41	Luis Lombeida	Auditoria
42	Marcos Toala	Auditoria
43	Ariel Chicaiza	Auditoria
44	Crhistian Maiza	Auditoria
45	Steven Gruezo	Activos Fijos

Fuente: Centro Médico de Especialidades San Eduardo (BASEDU)

Elaborado: William Camacho Villegas

CANTIDAD DE TRABAJADORES POR CATEGORÍA OCUPACIONAL

Cuadro 2

Categoría ocupacional	Cantidad
Director	1
Secretario	2
Jefe área medica	1
Medicina general	3
Pediatría	1
Dermatología	1
Otorrino	1

Psicología	1
Traumatología	1
Ginecología	1
Fisiatría	1
Terapia física	4
Enfermería	5
Apoyo diagnóstico	1
Rayos X	1
Laboratorio	1
Odontología	2
Mecánico dental	1
Jefe de personal	1
Estadística	3
Jefe de auditoría y facturación	1
Facturadores	3
Auditoría	7
Activos fijos	1

Fuente: Centro Médico de Especialidades San Eduardo (BASEDU)

Elaborado: William Camacho Villegas

CLIENTES PROVEEDORES Y COMPETIDORES MÁS IMPORTANTES

Pacientes:

Los pacientes que se pueden hacer atender en el establecimiento o centro de salud son los militares de las tres ramas de las fuerzas armadas en servicio activo y pasivo, además sus dependientes como padres, esposa e hijos.

Cuadro 3.

Proveedor

Proveedor	Producto
Dirección de Sanidad de la Armada (DIRSAN)	<ul style="list-style-type: none">• Insumos médicos• Materiales administrativos.• Equipos de computación• Equipos médicos (Rayos x y electrodos)

Fuente: Centro Médico de Especialidades San Eduardo (BASEDU)

Elaborado: William Camacho Villegas

Competidores

Este es un centro de salud de especialidades de nivel 2, por lo cual contamos solo con la especialidad dentro de la normativa establecida, nuestros competidores ofrecen mayor demanda de especialidades en el ámbito de la salud los cuales son:

- Hospital Naval Guayaquil
- Hospital Militar Territorial

PRINCIPALES SERVICIOS DE SALUD

Los servicios que ofrece el Centro Médico de Especialidades San Eduardo (BASEDU) son:

- **Medicina general:** Se encarga de mantener la salud en todos los aspectos, abordando el estudio y tratamiento del cuerpo humano de una forma holística. Su ámbito de actuación es la atención primaria en salud.
- **Traumatología:** Aborda las lesiones del aparato locomotor, ya sean debidas a un accidente o a un mal de origen congénito.
- **Otorrinolaringología:** Se trata de la especialidad médica encargada del estudio del oído y las vías respiratorias.
- **Ginecología:** Es la rama médica encargada del sistema reproductor femenino, interviniendo en el embarazo, parto y el postparto.

- **Odontología:** Esta disciplina de la salud aborda las enfermedades del aparato estomatognático, conformado por los dientes, encías, tejido periodontal, los dos maxilares y la articulación temporomandibular.
 Las principales enfermedades de las que se encarga son las caries y la mala alineación dental.
 - **Pediatría:** La pediatría estudia al niño y las enfermedades que se pueden durante los primeros estadios evolutivos del desarrollo y maduración.
 Cronológicamente, esta rama abarca desde el nacimiento hasta que el niño llega a la adolescencia o la finaliza, bien pudiendo ser los 18 años o los 21 dependiendo del país.
 - **Fisiatría y Terapias físicas:** La fisiatría se encarga de promocionar la salud, estableciendo como prioritario el logro de funcionalidad ergonómica, ocupacional y reintegración social de personas que sufren algún tipo de enfermedad motriz discapacitante.
 - **Dermatología:** La dermatología se encarga del estudio y tratamiento de los problemas en la piel y estructuras tegumentarias, es decir, las uñas y el cabello.
 - **Psicología:** La psicología estudia los trastornos mentales de origen genético o neurológico y centra sus conocimientos en prevenir, evaluar, diagnosticar y tratar este tipo de patologías.
 - **Laboratorio:** Esta rama de la medicina se encarga de confirmar o descartar las hipótesis formuladas durante el diagnóstico de enfermedades mediante el análisis de fluidos y tejidos del paciente.
 - **Rayos X:** Las imágenes de rayos X muestran el interior de su cuerpo en diferentes tonos de blanco y negro. Esto es debido a que diferentes tejidos absorben diferentes cantidades de radiación.
- (Ruiz, 2020)

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO OBJETO DE ESTUDIO O PUESTO DE TRABAJO

El proyecto está dirigido al personal que labora en el departamento de facturación, donde se evidencia múltiples falencias en cuanto a la facturación de los servicios prestados de salud.

El presente trabajo de investigación se sustenta en la falta de capacitación al personal que labora en el departamento de facturación y la constante rotación del personal, el cual se viene suscitando hace mucho tiempo, por lo cual hay muchas facturas que no han podido hacer el pago correspondiente a la institución.

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

“El diseño metodológico tiene como fin establecer cómo se llevará a cabo la investigación, se diseña detalladamente la estrategia para obtener la información y se detallan las actividades para darle respuesta a los objetivos planteado”. (2009)

En la presente investigación se asume un enfoque cuantitativo de la investigación, ya que sirve de base para la interpretación de aspectos cuantitativos y cualitativos de los objetos de estudio.

Tipos de investigación

➤ Investigación Descriptiva

Según Urbano (2006) "la investigación descriptiva es aquella que describe las características de las variables definidas siendo estas cuantitativa o cualitativa para precisar la información y estas pueden ser estructurados de carácter numérico o discursivo según la lógica del estudio" (pág. 15)

La investigación es de tipo descriptiva porque en el mismo se describirá lo relacionado con el desempeño laboral de los colaboradores del

departamento de facturación del Centro Médico de Especialidades (BASEDU).

➤ **Investigación correlacional**

Según Urbano (2006) “Es el que se encarga de establecer relaciones entre las variables con el fin de brindar una imagen completa, también infiere en cambios en una variable basándose en conocimiento de otras”. (pág. 16)

Este trabajo de investigación es correlacional, pues el estudio, se llevará a cabo un análisis en la que se identifica la incidencia entre la variable independiente, desempeño del personal de facturación y la variable dependiente, número de errores y reclamaciones.

➤ **Investigación explicativa**

Urbano (2006) manifiesta que se "requiere información estandarizadas y estructuradas que permitan la comparación entre grupos y situaciones. Exige un alto control de las variables extrañas y la posibilidad de manipular las condiciones los fenómenos para observar modificaciones”. (pág. 16)

Este tipo de investigación determinará las falencias existentes en el proceso de facturación del Centro Médico de Especialidades (BASEDU).

En el presente estudio se utilizará principalmente el tipo de investigación explicativa.

POBLACIÓN Y MUESTRA

Población: La población es el conjunto de todos los elementos de la misma especie que presentan una característica determinada o que corresponden a una misma definición y a cuyos elementos se le estudiarán sus características y relaciones. Es definida por el investigador y puede estar integrada por personas o por unidades diferentes a personas:

viviendas, ventanas, tornillos, pacientes de pediatría, computadores, historias clínicas, entre otra. (Lerma González Héctor Daniel)

La población utilizada es finita, mediante la cual está comprendida por el jefe de facturación y auditoría Médica.

Muestra: La muestra es un subconjunto de la población. A partir de los datos de las variables obtenidos de ella (estadísticos), se calculan los valores estimados de esas mismas variables para la población. (2009)

- **Muestreo no probabilístico:**

En estas técnicas la selección de los elementos de la población se realiza de manera intencionada o deliberada y como su nombre indica no nos permiten conocer la probabilidad de pertenencia a la muestra. (2004)

- **Muestreo probabilístico:**

En esta variedad del muestreo, se puede calcular de antemano la probabilidad de obtener cada una de las muestras que es posible seleccionar a partir de la población de referencia. En términos de la teoría estadística esto implica que la selección se pueda considerar como un experimento aleatorio. (2004)

En el presente proyecto no se aplicará la muestra ya que la población es muy pequeña.

Procedimientos o pasos para seguir en la investigación

Luego de haber expuesto los apoyos teóricos dentro del método, a la adaptación de dichas técnicas de forma contextual al suceso a investigar, se empezó por indicar los procedimientos a seguir en cada una de las técnicas, de qué forma se va a hacer, de qué forma se va a trabajar y con quiénes, así sea como el tipo de investigación, la población o la muestra sea este el caso.

Técnicas e instrumentos de la investigación

Observación científica: Es el método por el cual se establece una relación concreta e intensiva entre el investigador y el hecho o los actores sociales, de los que se obtienen datos que luego se sintetizan para desarrollar la investigación. (Fabbri, 2013).

Esta técnica fue la utilizada para realizar un análisis del proceso de facturación actual. A continuación, se presenta la guía de observación.

Cuadro 4.

GUÍA DE OBSERVACIÓN

Nombre de la empresa	
Nombre del observador	
Puesto a Observar	

Objetivo: Observar y evaluar el desempeño realizado por el trabajador dentro de su respectiva área.

No	ASPECTOS A EVALUAR	SI	NO	TAL VEZ	OBSERVACIONES
1	Llega a tiempo al trabajo				
2	Verifica que su área de trabajo esté limpia y ordenada				
3	Cumple con el uniforme requerido				
4	Elabora su trabajo con calidad				
5	Cumple con los pasos establecidos para facturar				
6	Presta atención a las demás áreas				
7	Desatiende su puesto continuamente por situaciones personales				
8	Recibe capacitaciones y las aprovecha				

Entrevista: La entrevista es la técnica con la cual el investigador pretende obtener información de una forma oral y personalizada. La información versará entorno a acontecimientos vividos y aspectos subjetivos de la persona tales como creencias, actitudes, opiniones o valores en relación con la situación que se está estudiando. (Torrecilla, 2006)

Esta técnica será utilizada en el trabajo de investigación para obtener información, mediante este método se entrevistará al jefe de facturación y auditoria para determinar la situación actual.

A continuación, se presentan los instrumentos de instrumentos de datos propuestos

Cuadro 5

FORMULARIO DE PREGUNTAS PARA LA ENTREVISTA

DATOS DE INTERES

Organización			
Ciudad		Fecha	
Entrevistado			
Cargo			

Objetivo: Recopilar la mayor información relevante que aporte al desarrollo del plan de mejora para la debida capacitación del personal del área de facturación.

1. ¿Cómo valora el servicio de facturación del Centro Médico de Especialidades BASEDU?

.....

2. ¿Qué tipo de inconvenientes cree usted que se presentan en el departamento de facturación?

.....

3. ¿Existe un programa de capacitación para el desarrollo de las actividades dentro del Centro Médico?

.....
.....
.....

4. ¿Considera usted necesario que debiese existir un cronograma de capacitación anual y cuantas veces considera realizarlas?

.....
.....
.....

5. ¿Qué usted recomendaría a parte de las capacitaciones para mejorar el desempeño laboral?

.....
.....
.....

6. ¿De acuerdo con su experiencia qué cambios haría en el departamento de facturación para resultados óptimos?

.....
.....
.....

7. ¿Cómo evalúa usted el desempeño de su equipo de trabajo?

.....
.....
.....

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

Procesamiento y análisis

A continuación, se expone las respuestas obtenidas de las interrogantes planteadas anteriormente, las cuales fueron desarrolladas en relación con el objetivo y las variables del proyecto, haciendo uso de las herramientas de las técnicas de investigación con sus respectivos instrumentos.

Cuadro 6

Análisis de la guía de observación

GUÍA DE OBSERVACIÓN			
Nombre de la empresa	Centro Médico de Especialidades BASEDU		
Nombre del observador	William Camacho Villegas		
Puesto a Observar	Facturación		
Tema	Propuesta de mejoras en el desempeño del personal que labora en el proceso de facturación del Centro Médico de Especialidades san Eduardo (BASEDU).		
Objetivo	Observar y evaluar el desempeño realizado por el trabajador dentro de su respectiva área.		

No	ASPECTO A EVALUAR	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Llega a tiempo al trabajo	X		
2	Verifica que su área de trabajo esté limpia y ordenada	X		Hay ocasiones en las cuales se les pasa por alto
3	Cumple con el uniforme requerido	X		
4	Elabora su trabajo con calidad		X	Muchas ocasiones el sistema no funciona

5	Cumple con los pasos establecidos para facturar	X		Aunque igual existen muchos inconvenientes
6	Presta atención a las demás áreas		X	Solo se enfocan en su área
7	Desatiende su puesto continuamente por situaciones personales	X		En ocasiones abandonan el puesto y no comunican
8	Recibe capacitaciones y las aprovecha		X	Los trabajadores no reciben ningún tipo de capacitación
Observación general: Los colaboradores tienen interés por su trabajo, pero hay situaciones que limitan su desempeño laboral en el área de trabajo.				

Cuadro 7

Análisis de la guía de observación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	62.5%
NO	3	37.5%
TOTAL	8	100%

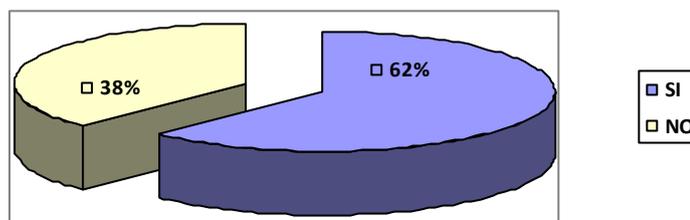
Fuente: Guía de observación

Autor: Camacho, W. (2020)

Gráfico 4

Resultado de la guía de observación

Guía de observación



Fuente: Guía de observación

Autor: Camacho, W. (2020)

Conforme a los resultados que se muestran en la tabla y en el gráfico se determina una existe falencia del departamento facturación vista que tiene el 62% de respuesta negativas y tan solo el 38 % positivas; ello, está relacionado con la falta de capacitaciones al personal, e incluso el sistema en muchas ocasiones se colapsa, impidiendo el buen desempeño de los trabajadores.

Análisis de la entrevista

Acontinuación, se expone la respuestas obtenida al entrevistar al Jefe de facturación y Auditoria médica del Centro de Médico de Especialidades (BASEDU).

FORMULARIO DE PREGUNTAS PARA LA ENTREVISTA

DATOS DE INTERES

Organización	Centro Médico de Especialidades BASEDU		
Ciudad	Guayaquil	Fecha	02/Dic/2020
Entrevistado	TNNV-MD Miranda Bajaña Jonathan		
Cargo	Jefe de Facturación y Auditoria Medica		

Objetivo: Recopilar la mayor información relevante que aporte al desarrollo del plan de mejora para la debida capacitación del personal del área de facturación.

1. ¿Qué tipo de inconvenientes cree usted que se presentan en el departamento de facturación?

La persona entrevistada manifiesta que problema más común que se presentan en el departamento de facturación son con los diferentes tipos de seguros que se atienden en el dispensario, ya que el facturador no tiene el completo conocimiento para la facturación correcta con respecto al tipo de seguro que tiene el paciente.

2. ¿Los inconvenientes antes mencionados en que repercuten para el área de facturación?

El jefe de facturación precisó que los inconvenientes que mencionó anteriormente ocasionan reclamos por parte de los pacientes debido a que una mala facturación hace que al paciente lo deriven a otra unidad de salud, pudiendo recibir la atención en nuestra unidad y también el cobro de la atención al respectivo seguro.

3. ¿Existe un programa de capacitación para el desarrollo de las actividades dentro del Centro Médico?

El entrevistado expresó que actualmente el centro médico no cuenta con capacitaciones siendo esto un inconveniente ya que el personal no adquiere conocimientos suficientes para poder desempeñarse de una manera idónea en el departamento de facturación.

4. ¿Considera usted necesario que debiese existir un cronograma de capacitación anual?

El encargado del departamento de facturación señaló que sí, sería muy importante que existiera un cronograma de capacitaciones para el personal que labora en el departamento de facturación, ya que lo rotan constantemente y además hay nuevas actualizaciones en el ministerio de salud (MSP)

5. ¿Qué usted recomendaría a parte de las capacitaciones para mejorar el desempeño laboral?

El entrevistado mencionó que aparte de la capacitación que es muy importantes, sería apropiado que no roten constantemente al personal y a su vez que el nuevo personal que llegue a laborar en el departamento de facturación tenga la experiencia de haber trabajado en departamentos administrativos.

6. ¿De acuerdo con su experiencia qué cambios haría en el departamento de facturación para resultados óptimos?

Para el entrevistado indico, que para obtener resultados óptimos en el departamento de facturación coordinaría con el Instituto de Seguridad de las Fuerzas Armadas (ISSFA) y con la Dirección de Sanidad de la Armada (DIRSAN) capacitaciones periódicas (cada 6 meses) y a su vez solicitaría que el personal tenga una permanencia en su área un mínimo de 3 a 4 años.

7. ¿Cómo evalúa usted el desempeño de su equipo de trabajo?

El entrevistado, manifiesta que el desempeño del personal se refleja en la cantidad de errores que comenten en el proceso de facturación dentro de cada mes, por lo tanto, califica a su personal como regular, vista que no poseen las respectivas capacitaciones para un mejor desenvolvimiento.

Valoración de entrevista

El análisis integral de la entrevista realizada permite confirmar que efectivamente existe un problema dentro del departamento de facturación el cual conlleva a diversas falencias al momento de facturar el servicio de salud que se brinda. El análisis crítico de los instrumentos de investigación aplicados permite rectificar la existencia del problema de investigación, así como sus posibles causas, lo que sirvió de base para la elaboración de propuesta

PROPUESTA DE PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DEL CENTRO MÉDICO DE ESPECIALIDADES BASEDU

Actividad de la empresa

El Centro Médico de Especialidades BASEDU , es un establecimiento que presta servicio de salud a todos los miembros de las Fuerzas Armadas tanto en servicio activo, servicio pasivo y a sus dependientes que tengas

segura 100% ISSFA y dependientes que cuenten con seguro compartidos (ISSFA-IESS) y (ISSFA-MSP).

Plan de capacitación

En el estudio realizado se propone un plan de capacitación para mejorar el desempeño del personal que labora en el área de facturación del Centro Médico de Especialidades BASEDU.

Cuadro 8

Plan capacitación

Objetivo		Capacitar al personal del área de facturación para la ejecución de sus funciones .			
Responsabilidad		Sr. William Davis Camacho Villegas.			
¿Qué?	¿Para qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Dónde?
Implementar una propuesta para un proceso de facturación apropiado.	Para optimizar el desempeño en el área de facturación.	Elaborando un plan de capacitación para el desarrollo del personal.	En el periodo fiscal del año 2021.	Sr. William Davis Camacho	Centro Médico de Especialidades (BASEDU)

Elaborado por: Camacho William

Justificación

De acuerdo a la investigación debido a las falencias existentes en Centro Médico de Especialidades BASEDU se ha realizado un cronograma de actividades semestrales para la capacitación del personal del departamento de facturación debido a que los errores que se han mantenido hasta este tiempo a sido por falta de capacitación del personal

que rotan cada cierto tiempo y no los capacitan para que puedan asumir el cargo con responsabilidad.

Las capacitaciones que se han programado han sido a base de las necesidades y de los conocimientos que deben de tener el personal que va a realizar las funciones de facturador debiendo tener conocimiento basicos contables y de facturacion para adquirir el cargo.

Esto hara que las falencias existente vallan menorando y asi las quejas e inconformidades de los usuarios que utilizan nuestro dispensario medico por medio de los distintos seguros que atendemos se sientan satisfechos con el servicio ofrecido.

Alcance

El presente plan de capacitación será de utilidad para el personal del departamento de facturación del Centro Médico de Especialidades BASEDU.

Fines del plan de capacitación

Como finalidad del programa de capacitación se tiene previsto desarrollar las habilidades y aptitudes del personal para mejorar su desempeño en su labor dentro de la institucion .

Objetivo general

- Capacitar al personal del área de facturación para la ejecucion de sus funciones en el Centro Médico de Especialidades BASEDU

Objetivo Especifico

- Medir los resultados de las capacitaciones
- Evaluar al personal en el compromiso de sus funciones

Estrategias

- Talleres prácticos
- Estudios de casos

Cronograma de actividades de capacitaciones anual 2021

Área: departamento de facturación

Lugar: Centro Médico de Especialidades Basedu

Dirigido: Personal de facturación

Cuadro 9

Cronograma de capacitación

Programa de capacitación	Horas académicas	Tipo de capacitación	Modalidad
Contabilidad básica y principios básicos de facturación	20 horas	Formación	Presencial
Inducción acerca del sistema SIIS	20 horas	Perfeccionamiento	
Capacitaciones de las extensiones de coberturas médicas	20 horas	Complementación	Presencial
Compromiso y responsabilidades en funciones encargadas	5 horas	Compromiso	Presencial

A continuación se presentan algunas orientaciones específicas en cuanto al modo de llevar a cabo algunas actividades de las que están planificadas como:

Cuadro 10

Principios de la facturación

Objetivo	Temas
<ol style="list-style-type: none">1. Dar a conocer la legislación básica en materia de emisión y control de la facturación de una empresa o institución.2. Proporcionar los conocimientos de tipos fiscales aplicable en función del sector empresarial.	<ul style="list-style-type: none">✚ Principio de la facturación: concepto de factura y obligación✚ Contenido de la factura✚ Documentos sustitutos de la factura: el ticket✚ Tipos de IVA y el recargo de equivalencia✚ Facturación electrónica

Cuadro 11

Coberturas de salud

Objetivo	Temas
Identificar los diferentes tipos de seguros con los que constan los pacientes para una excelente facturación.	<ul style="list-style-type: none">✚ ¿Qué es una cobertura de salud?✚ ¿Cuántos tipos de seguros de salud existen?✚ ¿Cómo saber si un paciente es asegurado?✚ Pacientes con dos tipos de seguro.✚ Pacientes con dos o más tipos de seguro.✚ Pacientes que no constan con seguro.

Cuadro 12

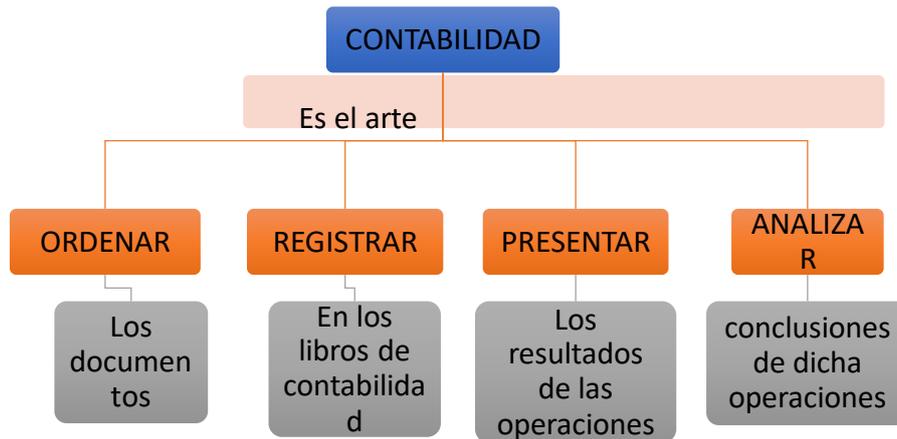
Compromiso y responsabilidades en funciones encargadas

Objetivo	Temas
El objetivo principal que persigue radica en el impacto positivo que estas prácticas generan. Al mismo tiempo tiene por objeto la contribución a la competitividad y sostenibilidad de la empresa.	<ul style="list-style-type: none">✚ Responsabilidad y compromiso✚ Temario: durante su desarrollo se analizará la importancia de asumir y comprometerse con el cumplimiento de cada actividad que se asigna y con ellos mejorar en el área laboral como en el área personal.✚ Metodología✚ Estudios de conceptos, buenas prácticas, consejos, entre otros, apoyaran el desarrollo y aplicación del aprendizaje con el fin de incrementar el compromiso en los equipos de trabajo.

Definición

Contabilidad se define como técnica que nos enseña a clasificar, registrar, presentar, interpretar todas las transacciones u operaciones comerciales en un tiempo determinado.

Gráfico: 5



Importancia

Nos permite conocer la información oportunamente con el fin de tomar las decisiones convenientes para el progreso económico de la empresa.

Tiene por objetivo:

Tomar las decisiones oportunas de los resultados, que permite una correcta administración de la empresa.

Financiamiento

En función de costo, las capacitaciones no van a tener un descargo monetario del centro médico debido a que las capacitación son solicitadas al departamento de auditoria de ISSFA , ya que ellos cuentan con encargados de capacitar al personal de diferentes áreas a nivel de la Armada Nacional del Ecuador será financiado con ingresos propios de la institución .

Cuadro 13

Presupuesto

Recurso	Detalle
Recursos didácticos	Apoyos audiovisuales, video, presentación Power Point
	Resma de hojas A4
	Afiche
	Movilización y alimentación
Servicio Profesional	Personal capacitado de Instituto de Seguridad de las Fuerzas Armadas (ISSFA)
Tecnológicos	Flash memory
	Laptop
	Comunicación, horas internet

Elaborado por: William Camacho Villegas

CONCLUSIONES

Después de haber obtenido los resultados de la investigación de campo se llegó a determinar la falencia existente en el departamento de facturación del centro Médico de Especialidades San Eduardo (BASEDU), con dicha recolección se determinó que:

- El personal del departamento no cuenta con capacitaciones previa para desempeñar su labor de manera adecuada.
- Los colaboradores de facturación son rotados frecuentemente.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda no efectuar a menudo el traslado del personal del departamento de facturación, siendo este un departamento importante del Centro Médico de Especialidades San Eduardo (BASEDU), puesto que en el reposa datos acerca de los servicios prestados de salud.
2. Se recomienda realizar capacitaciones periódicas al personal que labora en dicho departamento y al nuevo personal que se integra al equipo de trabajo, en el que se les indique sus funciones dentro del departamento asignado.
3. Se recomienda realizar una prueba en cuanto a sus conocimientos, habilidades y experiencias en departamentos administrativos.

BIBLIOGRAFÍA

Diseño Metodologico Preliminar. (2009). En H. D. Lerma González, *Metodología de la investigación: propuesta, anteproyecto, proyecto* (pág. 73). Bogota -Colombia: Ecoe Ediciones.

Quintero N, Africano N, Faría E. (2008). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental Del Lago. *Negotium*, 36.

Acuerdo, O. (30 de Enero de 2015). *Fiel Web Evolución Juridica*. Obtenido de Fiel Web Evolución Juridica: <http://www.calidadsalud.gob.ec/wp-content/uploads/2019/02/ACUERDO-MINISTERIAL-5212--TIPOLOGIA-ESTABLECIMIENTOS-DE-SALUD-POR-NIVEL-DE-ATENCION.pdf>

Alles, M. (2005). Evaluacion del desmempeño. En M. Alles, *Desempeño por competencias evaluacion 360°* (págs. 27, 28). Buenos Aires: Ediciones Granicas S.A.

Chiavenato, I. (2000). En Chiavenato, *Administración de Recursos Humanos*. Santa Fe de Bogota : McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2008). Evaluacion del desempeño. En C. Idalberto, *Gestion del Talento Humano* (págs. 250, 252). Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA - Educacion.

Chiavenato, I. (2008). *Gestion del Talento Humano*. Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA - Educacion .

Cuesta Santos, A. (2010). Gestión por Competencias en la GRH. En C. S. Armando, *Gestión del Talento Humano y del Conocimiento* (pág. 243). Bogotá , Colombia: Ecoe Ediciones.

Fabbri, M. S. (Julio de 2013). *Google Academico*. Obtenido de Google Academico :
https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/56049637/Las_tecnicas_de_in

vestigacion._Por_Prof._Maria_Soledad_Fabbri__.pdf?1520987226
=&response-content-
disposition=inline%3B+filename%3DLas_tecnicas_de_investigacio
n_la_observa.pdf&Expires=1606074817&Signature=fFdQ

Fernández Sánchez, E., & Junquera Cimadevilla, B. (2013). Analisis del puesto del trabajo . En E. Fernández Sánchez, & B. Junquera Cimadevilla, *Iniciacion de los recursos humanos* (pág. 55). Oviedo , España: Septem Ediciones.

Fernández Sánchez, E., & Junquera Cimadevilla, B. (2013). Las personas y la organización . En E. Fernández Sánchez, & B. Junquera Cimadevilla, *Iniciacion a los recursos humanos* (pág. 16). Oviedo , España: Septem Ediciones.

Fernández Sánchez, E., & Junquera Cimadevilla, B. (2013). socializacion de los nuevos empleados. En E. Fernández Sánchez, & B. Junquera Cimadevilla, *Iniciación a los Recursos Humanos* (págs. 124, 125). Oviedo , España: Septem Ediciones.

Gardey Ana, J. P. (2014). *Definición.De*. Obtenido de Definición.De:
<https://definicion.de/delimitacion/>

Gardey, J. P. (2013). *Definicion.De*. Obtenido de Definicion.De:
<https://definicion.de/relevante/>

José Casas Jiménez, Jaime García Sánchez,. (2006). Guía técnica para la construcción de cuestionarios. *Odiseo*.

keyandcloud. (29 de junio de 2017). Obtenido de keyandcloud:
<https://www.keyandcloud.com/los-errores-mas-comunes-proceso-facturacion/>

Lerma González Héctor Daniel. (2009). Metodología de la investigación: propuesta, anteproyecto, proyecto (4a ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.

- Leuro Martínez, Mauricio; Oviedo Salcedo, Irsa Tatiana. (2010). El proceso de facturación . En M. Leuro Martínez, & I. T. Oviedo Salcedo, *Facturación y auditoría de cuentas en salud* (pág. 27). Bogotá , Colombia: Ecoe Ediciones.
- Leuro Martínez, Mauricio; Oviedo Salcedo, Irsa Tatiana. (2010). Unidades que intervienen directamente en el proceso de facturación. En M. Leuro Martínez, & I. T. Oviedo Salcedo, *Facturación y auditoría de cuentas en salud* (págs. 11, 12, 14,15). Bogotá , Colombia: Ecoe Ediciones.
- Mazariegos, A. (23 de Junio de 2016). *GlocalThinking*. Obtenido de GlocalThinking: <https://www.glocalthinking.com/la-evaluacion-del-desempeno-pasado-presente-y-futuro>
- Merino, J. P. (2012). *Definicion.De*. Obtenido de Definicion.De: <https://definicion.de/claro/>
- Merino, J. P. (2019). *Definicion.De*. Obtenido de Definicion.De: <https://definicion.de/factible/>
- Ministerio de Salud Pública. (19 de 06 de 2017). *Ministerio de Salud Pública*. Obtenido de Ministerio de Salud Pública: <https://aplicaciones.msp.gob.ec/salud/archivosdigitales/documentos/Direcciones/dnn/archivos/NORMA%20T%3%89CNICA%20SUSTITUTIVA%20DE%20RELACIONAMIENTO%20PARA%20LA%20PRESTACI%3%93N%20DE%20SERVICIOS%20DE%20SALUD%20ENTRE%20INSTITUCIONES%20DE%20LA%20RED%20P%3>
- Oviedo, Irsa;Leuro,Mauricio. (2016). Definiciones de facturación. En I. Oviedo, & M. Leuro, *Facturacion y auditoría de cuentas en salud* (pág. 6). Bogotá, Colombia : Ecoe Ediciones .
- Que significado*. (s.f.). Obtenido de Que significado: <https://quesignificado.com/concreto/>

Ramos, M. M., Catena, A., & Trujillo, H. M. (2004). Manual de métodos y técnicas de investigación en ciencias del comportamiento. En M. M. Ramos, A. Catena, & H. M. Trujillo, *Manual de métodos y técnicas de investigación en ciencias del comportamiento* (pág. 143). Madrid , España: Biblioteca Nueva.

Ramos, M. M., Catena, A., & Trujillo, H. M. (2004). Manual de métodos y técnicas de investigación en ciencias del comportamiento. En M. M. Ramos, A. Catena, & H. M. Trujillo, *Manual de métodos y técnicas de investigación en ciencias del comportamiento* (pág. 142). Madrid , España: Biblioteca Nueva.

Ruiz, A. T. (2020). *médico* . Obtenido de médico:
<https://medicoplus.com/ciencia/ramas-de-la-medicina>

Torrecilla. (2006). *Google Academico* . Obtenido de Google Academico :
http://www.uca.edu.sv/mcp/media/archivo/f53e86_entrevistapdfcopy

Ucha, F. (agosto de 2013). *Definición ABC*. Obtenido de Definicion ABC:
<https://www.definicionabc.com/general/evidente.php>

Urbano, C. A., & Yuni, J. A. (2006). Seleccin del tipo de investigación. En C. A. Urbano, & J. A. Yuni, *Tecnicas para investigar y formular proyectos de investigacion vol.2* (págs. 15, 16). Buenos Aires , Argentina: Editorial Brujas.

ANEXO

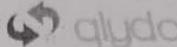
CONSULTA DE COBERTURA DE SALUD

Ingrese los datos solicitados

Número de documento de Identificación: 0915758213

Fecha de Cobertura de Seguro de Salud: 08-01-2021

Ingrese el valor mostrado en la imagen:



Código Verificación

Consultar

Nueva consulta

NAVAS AVILA CELIA HIRAI DA

Fecha de consulta: 08-01-2021 13:16

Fecha Nacimiento: 17/02/1975

Edad: 45

IESS, ISSFA, ISSPOL

Seguro	Tipo de seguro	Mensaje	Registro de Cobertura de Atención de Salud
IESS	Afiliado Seguro General Tiempo Completo	Afiliado Cesante Fuera del Tiempo de Protección	No registra cobertura
ISSFA	DEPENDIENTE ESPOSA	OK	Si registra cobertura
ISSPOL	No registra cobertura. Ciudadano no encontrado	NO	No registra cobertura

* La información Histórica reflejada corresponde a datos desde Junio 2010

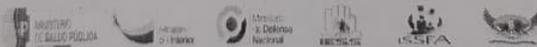
RED PRIVADA COMPLEMENTARIA

NO EXISTEN RESULTADOS PARA LOS PARÁMETROS INGRESADOS

Enlaces Oficiales de consulta de cobertura de salud: IESS
(<http://www.iesg.gob.ec/calificacion-web/pages/public/calificacionAtencion.jsf>) ISSFA
(<https://ias.issfa.mil.ec/consultaRPIS/Consulta.jsf>) ISSPOL
(<http://www.isspol.org.ec:2307/>)

Imprimir

PDF



Derechos reservados 2014-2016
Ministerio de Salud Pública del Ecuador

CONSULTA DE COBERTURA DE SALUD

Ingrese los datos solicitados

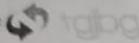
Número de documento de identificación:

0924712557

Fecha de Cobertura de Seguro de Salud:

09-12-2020

Ingrese el valor mostrado en la imagen:



Código Verificación

Consultar

Nueva consulta

NARVAEZ MENDOZA TANIA ANDREA

Fecha de consulta: 09-12-2020 08:40

Fecha Nacimiento: 10/04/1986

Edad: 34

IESS, ISSFA, ISSPOL

Seguro	Tipo de seguro	Mensaje	Registro de Cobertura de Atención de Salud
IESS	Afiliado Seguro General Tiempo Completo	Afiliado Cesante Fuera del Tiempo de Protección	No registra cobertura
ISSFA	DEPENDIENTE ESPOSA	OK	Si registra cobertura
ISSPOL	No registra cobertura. Ciudadano no encontrado	NO	No registra cobertura

* La información histórica reflejada corresponde a datos desde Junio 2010

RED PRIVADA COMPLEMENTARIA

NO EXISTEN RESULTADOS PARA LOS PARÁMETROS INGRESADOS

Enlaces Oficiales de consulta de cobertura de salud: IESS (<http://www.iesse.gov.ec/calificacion-web/pages/public/calificacionAtencion.jsf>)
 ISSFA (<https://ias.issfa.mil.ec/consultaRPIS/Consulta.jsf>) ISSPOL (<http://www.isspol.org.ec:2307/>)

Imprimir

PDF



ARMADA DEL ECUADOR
1768011150001
CENTRO MEDICO DE ESPECIALIDADES BIMEDU



Planilla No. 2021-CE-000000536

GUAYAS / GUAYAQUIL / AV. BARCELONA S/N Y AV. VELASCO IBARRA

DATOS PACIENTE		
CEDULA DE IDENTIDAD:	0915758213	EDAD: 46
APELLIDOS Y NOMBRES:	NAVAS AVILA CELIA HIRAI DA	
TIPO PACIENTE:	IESS	PARENTESCO: T
		HIS#35257

FECHA DE EMISION: 08/01/2021 13:16
FORMA DE PAGO A CREDITO
ESTADO: ACTIVA

DATOS CONSULTA		
Doctor :	HERRERA SOTO IVAN STALIN	
Día Consulta:	08/01/2021	Tipo Consulta: PRIMERA VEZ
Hora Consulta:	13:30	Consultorio: BLOQUE - 1

Des/Diag1-CIE10 I73.9
Enfermedad vascular periférica, no
Des/Diag2-CIE10 N20.0
Cálculo del riñón
PAGA IESS

CODIGO	DESCRIPCION	CANT.	VALOR	TOTAL
99201	Visita en la oficina de un nuevo paciente que requiere de tres componentes: 1.- historia focalizada al problema 2.- examen focalizado al problema 3.- decisión médica única y directa tiempo de duración 10 minutos	1	8.71	8.71

AUTORIZO EL USO DE LA COPIA DE MI HISTORIA CLÍNICA CON FINES DE AUDITORÍA Y RECUPERACIÓN DE VALORES ANTE EL RESPECTIVO SEGURO.

Ninguna Observacion

KLEINNER ALEXANDER SUAREZ
Cajero

NAVAS AVILA CELIA HIRAI DA
Paciente

DR. IVAN HERRERA SOTO
MEDICINA GENERAL
Reg. Soc. 17708 No. Añi. 8861
Libro 1 Folia 2479 No. 5580
MSF 0911304582

DR. IVAN STALIN HERRERA SOTO
MEDICINA GENERAL
REG. PROF. MSP
0911304582

NOTA: No se aceptan cambios ni devoluciones
Fecha de Impresion: 08/01/2021 13:29:57

ARMADA DEL ECUADOR
1768011150001
CENTRO MEDICO DE ESPECIALIDADES BIMEDU

Planilla No. 2020-CE-000016573

GUAYAS / GUAYAQUIL / AV. BARCELONA S/N Y AV. VELASCO IBARRA

DATOS PACIENTE		
CEDULA DE IDENTIDAD:	0944130566	EDAD: 17
APELLIDOS Y NOMBRES:	MACIAS NARVAEZ EMILY	
TIPO PACIENTE	IESS	PARENTESCO: HIJO(A)
		HIS#94816

FECHA DE EMISION: 09/12/2020 8:39
FORMA DE PAGO A CREDITO
ESTADO: ACTIVA

DATOS CONSULTA		
Doctor :	ORDOÑEZ RUIZ MARIA ESTHER	
Día Consulta:	09/12/2020	Tipo Consulta: Primera Vez
Hora Consulta:	9:30	Consultorio: BLOQUE - 1

Des/Diag1-CIE10 N94.4
Dismenorrea primaria
Des/Diag2-CIE10 N92.1
Menstruación excesiva y frecuente con ciclo
PAGA IESS

CODIGO	DESCRIPCION	CANT.	VALOR	TOTAL
99202	Visita en la oficina de un nuevo paciente, que requiere de tres componentes: 1.- historia detallada 2.- examen detallado 3.- decisión médica única y directa tiempo de duración 20	1	12.73	12.73

AUTORIZO EL USO DE LA COPIA DE MI HISTORIA CLÍNICA (FORMULARIO 033) CON FINES DE AUDITORÍA Y RECUPERACIÓN DE VALORES ANTE EL RESPECTIVO SEGURO.

Ninguna Observacion

KLEINNER ALEXANDER SUAREZ
Cajero

MACIAS NARVAEZ EMILY DAYANARA
Paciente

DRA. MARIA ESTHER ORDOÑEZ RUIZ
GINECOLOGIA OBSTETRICIA
REG. PROF. MSP
0906641253

NOTA: No se aceptan cambios ni devoluciones
Fecha de Impresion: 09/12/2020 10:40:35

Dra. M. Esther Ordoñez R.
GINECOLOGA
Folia 1697 No. 4916

CONSULTA DE COBERTURA DE SALUD

Ingrese los datos solicitados

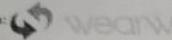
Número de documento de identificación:

0944130968

Fecha de Cobertura de Seguro de Salud:

09-12-2020

Ingrese el valor mostrado en la imagen:



Código Verificación

Consultar

Nueva consulta

MACIAS NARVAEZ EMILY DAYANARA

Fecha de consulta: 09-12-2020 08:39

Fecha Nacimiento: 10/09/2003

Edad: 17

IESS, ISSFA, ISSPOL

Seguro	Tipo de seguro	Mensaje	Registro de Cobertura de Atención de Salud
IESS	Afiliado Seguro General Tiempo Completo	Afiliado Cesante Fuera del Tiempo de Protección	No registra cobertura
ISSFA	DEPENDIENTE HIJO	OK	Si registra cobertura
ISSPOL	No registra cobertura. Ciudadano no encontrado	NO	No registra cobertura

* La información histórica reflejada corresponde a datos desde Junio 2010

RED PRIVADA COMPLEMENTARIA

NO EXISTEN RESULTADOS PARA LOS PARÁMETROS INGRESADOS

Enlaces Oficiales de consulta de cobertura de salud: IESS (<http://www.iesg.gov.ec/calificacion-web/pages/public/calificacionAtencion.jsf>)
 ISSFA (<https://ias.issfa.mil.ec/consultarPIS/Consulta.jsf>) ISSPOL (<http://www.isspol.org.ec:2307/>)

Imprimir

PDF



ARMADA DEL ECUADOR
1768011150001
CENTRO MEDICO DE ESPECIALIDADES BIMEDU

Planilla No. 2020-CE-000016302



GUAYAS / GUAYAQUIL / AV. BARCELONA S/N Y AV. VELASCO IBARRA

DATOS PACIENTE		FECHA DE EMISION:
CEDULA DE IDENTIDAD:	0952692036	03/12/2020 9:47
APELLIDOS Y NOMBRES:	MORA ZAMBRANO CHRISTEL DAYANA	FORMA DE PAGO: A CREDITO
TIPO PACIENTE:	IESS PARENTESCO: H HIS#102516	ESTADO: ACTIVA
DATOS CONSULTA		Des/Diag1-CIE10 K29.7
Doctor:	GARCIA MATAMOROS LAURA CECILIA	Gastritis, no especificada
Dia Consulta:	03/12/2020	Tipo Consulta: SUBSECUENTE
Hora Consulta:	10:30	Des/Diag2-CIE10 K59.0
	Consultorio: BLOQUE - 1	Constipación
		PAGA IESS - Paga ISSFA

CODIGO	DESCRIPCION	CANT.	VALOR	TOTAL
99212	Visita en la oficina subsecuente de un paciente que requiere al menos dos de los tres componentes: 1.- historia detallada 2.- examen detallado 3.- decisión médica única y directa tiempo de duración 10 minutos. Usualmente el problema es autolimitado o menor	1	8.04	8.04

AUTORIZO EL USO DE LA COPIA DE MI HISTORIA CLÍNICA CON FINES DE AUDITORÍA Y RECUPERACIÓN DE VALORES ANTE EL RESPECTIVO SEGURO.

Ninguna Observacion

CARLOS BOLIVAR MAIZA RENDON
Cajero

MORA ZAMBRANO CHRISTEL DAYANA
Paciente

Dra. Laura García M.
PEDIATRA
REGISTRO DE ESPECIALIDADES DEL MSP
LIBRO INFOLIO,0050 No.5810
0702563347

NOTA: No se aceptan cambios ni devoluciones
Fecha de Impresion: 03/12/2020 10:34:04

ARMADA DEL ECUADOR
CENTRO MEDICO DE ESPECIALIDADES BIMEDU
RUC 1768011150001 GUAYAS / GUAYAQUIL / AV. BARCELONA S/N Y AV. VELASCO

Página: 1

COMPROBANTE DE NOTA DE CREDITO

ISSFA/CED: 2020182700
PACIENTE: AVILA MAYEZA VICENTE MAURICIO
POR MOTIVO DE: ERROR DE FACTURADOR. EN ESTE CENTRO MEDICO NO REALIZA EXAMEN FACTURADO

N/C EMITIDA:

Tipo: NC
Año: 2020
Número: 000257

POR FACTURA:

Tipo: ISSFA
Año: 2020
Número: 015767

Fecha Emisión: 26/11/2020 9:19:00

VTO. BUENO

JEFE DE PAGADURIA

FACTURADOR

Nota: No se aceptan Devoluciones

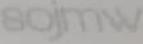
Fecha Impresión: 26/11/2020

CONSULTA DE COBERTURA DE SALUD

Ingrese los datos solicitados

Número de documento de Identificación: 1310823180

Fecha de Cobertura de Seguro de Salud: 03-12-2020

Ingrese el valor mostrado en la imagen:  

Código Verificación

Consultar

Nueva consulta

ZAMBRANO CUSME ROCIO ISABEL

Fecha de consulta: 03-12-2020 09:47

Fecha Nacimiento: 31/07/1981

Edad: 39

IESS, ISSFA, ISSPOL

Seguro	Tipo de seguro	Mensaje	Registro de Cobertura de Atención de Salud
IESS	Afiliado Seguro Campesino	Cédula Registrada con Derecho	Si registra cobertura
ISSFA	No registra cobertura	CEDULA O PASAPORTE NO REGISTRADO	No registra cobertura
ISSPOL	No registra cobertura. Ciudadano no encontrado	NO	No registra cobertura

* La información Histórica reflejada corresponde a datos desde Junio 2010

RED PRIVADA COMPLEMENTARIA

NO EXISTEN RESULTADOS PARA LOS PARÁMETROS INGRESADOS

Enlaces Oficiales de consulta de cobertura de salud: IESS
(<http://www.iesgob.ec/calificacion-web/pages/public/calificacionAtencion.jsf>) ISSFA
(<https://ias.issfa.mil.ec/consultaRPIS/Consulta.jsf>) ISSPOL
(<http://www.isspol.org.ec:2307/>)

Imprimir

PDF



Derechos reservados 2014-2016
Ministerio de Salud Pública del Ecuador



ARMADA DEL ECUADOR
CENTRO MEDICO DE ESPECIALIDADES BIMEDU



Guayaquil, 02 de Octubre de 2020

Asunto: Solicitando autorización para nota de crédito

Señor
Teniente de Navio-MD
José **MIRANDA** Bajaña
JEFE DEL DPTO. AUDITORIA Y FACTURACIÓN

Presente.

De mi consideración:

Me dirijo a usted Señor jefe del Departamento de Auditoria y Facturación, para indicar que el día 01/10/2020 se facturo la planilla **ISSFA-N° 000012792** del paciente **ARIAS RONQUILLO JORGE PEDRO**, al cual antes de realizarle el procedimiento (Rayos X) se percataron que el código (73540) de facturación generado por el **Dr. Francisco León Barreiro** no era el adecuado ya que genero un código para paciente pediátrico, siendo el paciente un adulto.

Por todo lo expuesto anteriormente solicito se digne ordenar a quien corresponda se genere una nota de crédito de la factura en mención.

Atentamente,
DIOS, PATRIA Y LIBERTAD

Carlos **MAIZA** Rendón
Cabo Primero - IM
FACTURADOR DEL CENTRO MEDICO DE ESPECIALIDADES BIMEDU

Anexo: 01 copia de planilla

ARMADA DEL ECUADOR

1768011150001
CENTRO MEDICO DE ESPECIALIDADES BIMEDU

GUAYAS / GUAYAQUIL / AV. BARCELONA S/N Y AV. VELASCO IBARRA
Telf:042206489

Comprobante ISSFA- N° 000012792

Página 1 de 1

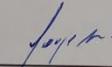
Afiliación: **2760012600 ARIAS RONQUILLO JORGE PEDRO**
 Doctor: LEON BARREIRO FRANCISCO FERNANDO
 DIAG. Presuntivo 1: M16.7 OTRAS COXARTROSIS SECUNDARIAS
 DIAG. Presuntivo 2: M16.7 OTRAS COXARTROSIS SECUNDARIAS

Fecha de Emisión 01/10/2020 9:25:18
 Tipo Paciente: AFILIADO HCU
 Cédula: 0906040936 905
 Observación:

		PAGA ISSFA		
Rubro	Descripción	Cant.	V/Unit.	Total Planilla
73540	EXAMEN RADIOLOGICO, PELVIS Y CADERAS, LACTANTE O	1	24.96	24.96
TOTAL				24.96

AUTORIZO EL USO DE LA COPIA DE MI HISTORIA CLINICA (FORMULARIO 033) CON FINES DE AUDITORIA Y RECUPERACION DE VALORES ANTE EL RESPECTIVO SEGURO.


Cajero: MAIZA RENDON CARLOS

RECIBI CONFORME f.  ARIAS RONQUILLO JORGE

INSTITUCION DEL SISTEMA	UNIDAD OPERATIVA	COD. UO	COD. LOCALIZACION			NUMERO DE HISTORIA CLINICA
ARMADA DEL ECUADOR	CENTRO MEDICO DE ESPECIALIDADES BIMEDU	003013	PARROQUIA	CANTON	PROVINCIA	0906040936
			GUAYAQUIL	GUAYAS		
APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	PRIMER NOMBRE	SEGUNDO NOMBRE	EDAD	CEDULA DE CIUDADANIA	
2760012600	ARIAS	RONQUILLO	JORGE PEDRO	63	0906040936	

SEGURO	SERVICIO	SALA	CAMA	FECHA TOMA
ISSFA	Consulta Externa	IMAGEN		
		URGENTE	RUTINA <input checked="" type="checkbox"/>	CONTROL

1 ESTUDIO SOLICITADO				
RX CONVENCIONAL <input checked="" type="checkbox"/>	TOMOGRAFIA	RESONANCIA	PROCEDIMIENTO	OTROS
Codigo	Descripcion	Cantidad	Prioridad	
73540	EXAMEN RADIOLOGICO, PELVIS Y CADERAS, LACTANTE O NIÑO, MINIMO DOS POSICIONES	1	Normal	
PUEDE MOVILIZARSE <input type="checkbox"/> PUEDE RETIRARSE VENDAS, APOSITOS O YESOS <input type="checkbox"/> EL MEDICO ESTARA PRESENTE EN EL EXAMEN <input type="checkbox"/> TOMA DE RADIOGRAFIA EN LA CAMA <input type="checkbox"/>				

2 MOTIVO DE LA SOLICITUD REGISTRAR LAS RAZONES PARA SOLICITAR ACLARACION DE DIAGNOSTICO

PACIENTE QUE CURSA CON DOLOR A NIVEL DE ARTICULACION COXOFEMORAL IZQUIERDA, SIN CAUSA APARENTE . AL MOMENTO REFIERE MEJORIA . PRESENTA RESULTADO DE EXAMEN DE LAB . YA QUE TUVO ELEVACION DE LA GLUCOSA

3 RESUMEN CLINICO	4 DIAGNOSTICO
PACIENTE QUE CURSA CON DOLOR A NIVEL DE ARTICULACION COXOFEMORAL IZQUIERDA, SIN CAUSA APARENTE . AL MOMENTO REFIERE MEJORIA . PRESENTA RESULTADO DE EXAMEN DE LAB YA QUE TUVO ELEVACION DE LA GLUCOSA	CIE-CLASIFICACION INTERNACIONAL DE ENFERMEDADES PRE: PRESUNTIVO DEF: DEFINITIVO Otras coxartrosis secundarias M16.7 Otras coxartrosis secundarias M16.7

FECHA 01/10/2020	HORA 0:00:00	NOMBRE DEL PROFESIONAL LEON BARREIRO FRANCISCO FERNANDO	LEON BARREIRO FRANCISCO FERNANDO MEDICINA GENERAL REG. PROF. MSP # 0906448329	FIRMA 
------------------	--------------	---	--	---

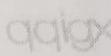
MSP / HCU-form.012A / 2008

IMAGENOLOGIA-SOLICITUD N° 543689

DOCTOR
Francisco León Barreiro
MEDICINA GENERAL
Libro. 1111 Folio. 035 No. 5344
C.I.: 0906448329

Número de documento de Identificación: 0923655260

Fecha de Cobertura de Seguro de Salud: 01-12-2020

Ingrese el valor mostrado en la imagen:  

Código Verificación

Consultar

Nueva consulta

ERAZO ARREAGA MARIO ISMAEL

Fecha de consulta: 02-12-2020 12:47

Fecha Nacimiento: 03/04/1996

Edad: 24

IESS, ISSFA, ISSPOL

Seguro	Tipo de seguro	Mensaje	Registro de Cobertura de Atención de Salud
IESS	Afiliado Seguro General Tiempo Completo	Afiliado Cesante Fuera del Tiempo de Protección	No registra cobertura
ISSFA	DEPENDIENTE HIJO	OK	Si registra cobertura
ISSPOL	No registra cobertura. Ciudadano no encontrado	NO	No registra cobertura

* La información Histórica reflejada corresponde a datos desde Junio 2010

RED PRIVADA COMPLEMENTARIA

NO EXISTEN RESULTADOS PARA LOS PARÁMETROS INGRESADOS

Enlaces Oficiales de consulta de cobertura de salud: IESS
(<http://www.iesg.gob.ec/calificacion-web/pages/public/calificacionAtencion.jsf>) ISSFA
(<https://ias.issfa.mil.ec/consultaRPIS/Consulta.jsf>) ISSPOL
(<http://www.isspol.org.ec:2307/>)

Imprimir

PDF



Derechos reservados 2014-2016
Ministerio de Salud Pública del Ecuador

ARMADA DEL ECUADOR
1768011150001
CENTRO MEDICO DE ESPECIALIDADES BIMEDU

GUAYAS / GUAYAQUIL / AV. BARCELONA S/N Y AV. VELASCO IBARRA
Telf:042206489

Comprobante 2020 - CE- N° 000016109	
Cédula/Paciente: 0923655260 ERAZO ARREAGA MARIO ISMAEL	
Doctor : HERRERA SOTO, IVAN STALIN-MEDICINA GENERAL	
Dia Consulta: 01/12/2020	
Hora Consulta: 09:0	
Tipo de Seguro: PAGA IESS - Paga ISSFA	
PESO (Kilos) = <u>80.0 Ky</u>	Frecuencia cardiaca = <u>54</u>
TALLA (Metros) = <u>1.84 m.</u>	Frecuencia Respiratoria = <u>20 pm</u>
TEMPERATURA = <u>36°C</u>	Presión Arterial = <u>119 / 66 mmHg.</u>

DR. IVÁN HERRERA SOTO
MEDICINA GENERAL
Reg. San. 11700 No. An. 8861
Libro 1 Folio 2175 No. 5580
MSP. 0911304582

