



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÍA**

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

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

TEMA:

**MEJORA A LA GESTIÓN DEL PROCESO DE ENTRADA Y
SALIDA DE INSUMOS EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN
DEL HOSPITAL DE LA MUJER "ALFREDO G. PAULSON"
EN EL AÑO 2018**

Autora: Peggy Ornella Alchundia Plua

Tutor: MSc. Ismelis Castellanos López

Guayaquil, Ecuador

2018

DEDICATORIA

Dedico mi tesis en primer lugar a Dios que ha hecho posible poder lograr mis objetivos, a mi madre que ha sido el pilar fundamental de mi vida, mi guía, mi sostén, a mis tíos Carmen y John quienes han ayudado en mi crecimiento, a mi padre que desde el cielo ha sido mi apoyo, a mi hermano que ha sido mi motivación y ejemplo, a mi esposo que me ha acompañado a pesar de las dificultades, a mis amigos de la primera fila que han estado en todo momento y a mi tutor Ismelis Castellanos por su paciencia y por compartir sus conocimientos conmigo y poder culminar este proyecto.

Peggy Ornella Alchundia Plua

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento se dirige a Dios por siempre bendecirme, a mi madre quien está a mi lado en todo momento, no podría sentirme más agradecida con mis tíos Carmen y John por depositar su confianza en mí, a mi padre y hermano quienes son mi motivación y ejemplo, a la ayuda incondicional de mi esposo y a mis amigos de la primera fila con los que pase momentos memorables. Este logro es gran parte gracias a ustedes a su apoyo y constancia.

Muchas gracias a quien no está a mi lado pero siempre tengo en mis pensamientos M.A.

Peggy Ornella Alchundia Plua



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Mejora a la gestión del proceso de entrada y salida de insumos en el área de hospitalización del hospital de la mujer "Alfredo G. Paulson" en el año 2018”**, y problema de investigación: **¿Cómo mejorar la Gestión de Proceso de entrada/salida diaria de medicinas/insumos en el área de las salas de hospitalización del Hospital de la Mujer "Alfredo G. Paulson"?** presentado por Peggy Ornella Alchundia Plua como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

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

Egresada:

Peggy Ornella Alchundia Plua

Tutor:

MSc. Ismelis Castellanos López

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Peggy Ornella Alchundia Plua en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Mejora a la gestión del proceso de entrada y salida de insumos en el área de hospitalización del hospital de la mujer "Alfredo G. Paulson" en el año 2018, de la modalidad de presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Administración de Empresas, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

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

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: _____

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

CERTIFICO:

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

Nombre y Apellidos del Colaborador CEGESCYT

Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

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

Tema

“Mejora a la gestión del proceso de entrada y salida de insumos en el área de hospitalización del hospital de la mujer "Alfredo G. Paulson" en el año 2018”

Autora: Peggy Ornella Alchundia Plua

Tutor: MSc. Ismelis Castellanos López

RESUMEN

El presente documento pretende analizar la Mejora a la Gestión del Proceso de entrada y salida de insumos en el Área de Hospitalización del Hospital de la Mujer "Alfredo G. Paulson" en el año 2018, para que aporten al desarrollo de la matriz empresarial de la institución.

El tema de la calidad y gestión de proceso, se ha puesto como prioridad al nivel de la gerencia en la mayoría de las instituciones o empresas prestadoras de servicios de salud, sean estas privadas o públicas con el fin de lograr o mantener un nivel de competitividad ante las exigencias del mundo moderno.

Para llevar a cabo el presente análisis se recurrieron a métodos de investigación, así como la modalidad y el tipo de investigación más aptos. Del mismo modo, se realizó la factibilidad y viabilidad desde un nivel técnico financiero para lograr mostrar el impacto de la propuesta y a la vez poder llegar a hacer una evaluación del proyecto bien fundamentada, dejando opción a futuras investigaciones.

Mejoras

Procesos

Gestión proceso

Insumos



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

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

Tema

“Mejora a la gestión del proceso de entrada y salida de insumos en el área de hospitalización del hospital de la mujer "Alfredo G. Paulson" en el año 2018”

Autora: Peggy Ornella Alchundia Plua

Tutor: MSc. Ismelis Castellanos López

ABSTRACT

This document aims to analyze the Improvement Process Management entry and exit of inputs in the area Hospitalization Hospital Women "Alfredo G. Paulson" in 2018, to contribute to the development of business matrix institution.

The issue of quality and process management, has set a priority level of management in most of the institutions or companies that provide health services, be they private or public in order to achieve or maintain a level of competitiveness to the demands of the modern world.

To carry out this analysis relied on research methods, as well as the mode and type of research fittest. Similarly, the feasibility and viability was performed from a financial technical level to achieve show the impact of the proposal and at the same time to reach an assessment of well-grounded project, leaving option for future research.

Imporvement

Process

ProcessManagment

Supplies

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTORA.....	iii
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN.....	iv
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
ÍNDICE DE CUADROS.....	xii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación de Problema en un contexto	1
Situación conflicto	1
Delimitación del problema	2
Planteamiento o formulación del problema	2
Evaluación del problema	3
Variables de investigación.....	4
Objetivo General	4
Objetivos Específicos	4
Justificación e importancia	4
Viabilidad.....	6

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes históricos	8
Gestión de Procesos.....	8

Gestión de la Calidad Total.....	9
Mejora de Procesos	10
Modelo de gestión.....	11
Metodología PHVA.....	12
Herramientas de Mejora Continua	13
Mejora de Procesos SIPOC	13
Definición del problema 5W+2H.....	13
Herramientas para la medición y el seguimiento de los procesos .	14
Auditoría interna.....	14
Autoevaluación.....	14
El cuadro de mando del proceso.....	15
La ficha del proceso	15
Antecedentes referenciales	16
FUNDAMENTACIÓN LEGAL	25
Constitución de la República Del Ecuador	25
Plan del Buen Vivir 2013 - 2017	26
Certificación ISO 9001:2008.....	28
DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	28

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Nombre completo de la empresa o institución.....	34
Fecha, ley o resolución en que fue aprobada o constituida	34
Objeto social.....	35
Misión	35
Visión.....	35
Estructura Organizativa	36
Plantilla total de trabajadores del tema de investigación	36
Clientes y proveedores del tema de investigación	37
Principales productos o servicios del tema de investigación	40
Descripción del proceso objeto de estudio	40
ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	41

Análisis FODA.....	41
Análisis PESTEL	42
Dimensión económica	43
Dimensión Ambiental	45
Dimensión social	45
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	46
TIPO DE INVESTIGACIÓN	46
MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	47
POBLACIÓN Y MUESTRA.....	47
TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	48
PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	49

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

TABULACIÓN DE DATOS	50
DIAGRAMA DE ISHIKAWA	56
PLAN DE MEJORAS.....	57
Definición del problema 5W+2H.....	62
Perspectiva del plan de mejora	63
CONCLUSIONES	64
RECOMENDACIONES.....	65
BIBLIOGRAFÍA	66
ANEXO	69

ÍNDICE DE FIGURAS

Contenidos:	Páginas:
Figura 1 - Círculo de la calidad PHVA	12
Figura 2 - Herramienta SIPOC.....	13
Figura 3 - Organigrama de la entidad	36
Figura 4 - Pregunta # 1	50
Figura 5 - Pregunta # 2.....	51
Figura 6 - Pregunta # 3.....	52
Figura 7 - Pregunta # 4.....	53
Figura 8 - Pregunta # 5.....	54
Figura 9 - Formato de reverso	59

ÍNDICE DE CUADROS

Contenidos:	Páginas:
Cuadro 1 - Fuerza Laboral.....	37
Cuadro 2 - Proveedores y Clientes.....	37
Cuadro 3 - Servicios	40
Cuadro 4 - Indicadores económicos 2016	43
Cuadro 5 - Población	48
Cuadro 6 - Muestra	48
Cuadro 7 - Técnicas e instrumento de investigación	49
Cuadro 8 - Pregunta # 1	50
Cuadro 9 - Pregunta # 2	51
Cuadro 10 - Pregunta # 3	52
Cuadro 11 - Pregunta # 4	53
Cuadro 12 - Pregunta # 5	54
Cuadro 13 - Cadena de Valor	60

CAPITULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación de Problema en un contexto

El área de hospitalización del Hospital de la Mujer "Alfredo G. Paulson" en la actualidad los procesos de entrada y salida, es que la demanda de los medicamentos e insumos es grande como en todas instituciones hospitalarias.

Datos estadísticos muestran que en un mes ingresan 500 medicamentos e insumos de un tipo en especial en el área de Hospitalización y solo se realizan 410 entregas a pacientes, esto se debe a que no hay un control respectivo lo cual deja un margen de sesgo de 18%, por un momento que sucede al entregar la medicación respectiva. Estas sensaciones negativas, de descuido y abandono, generan en los clientes irritaciones difíciles de controlar y, a veces, de conocer, saber que una persona satisfecha compartirá su satisfacción con los demás usuarios y familiares.

Por tal motivo se investiga como la Mejora a la Gestión del Proceso de entrada y salida de insumos en el Área de Hospitalización del Hospital de la Mujer "Alfredo G. Paulson" en el año 2018, ya que el enfoque por procesos busca eliminar las barreras funcionales dentro de los procesos de la organización buscando corregir.

Situación conflicto

En el Hospital de la Mujer "Alfredo G. Paulson", los procesos de entrada/salida diarias de medicamentos/insumos consisten en la revisión de insumos y medicación que se encuentre prescritos en las carpetas(Historias clínicas de pacientes) cada medicación debe ser prescrita por el médico y cada insumo por licenciada de enfermería o

auxiliar de enfermería, no obstante a pesar de que se realizan estos procedimientos de revisión existe mucha fuga de medicina por existir varias áreas que se debe cubrir, en ocasiones no se realiza todo el procedimiento en todas las áreas, las causas de este fenómeno puede estar dado en:

- El poco control de los insumos que diariamente ingresar al departamento
- La falta de control en los insumos que se reparten por departamento, lo que trae como consecuencia que se entreguen más recursos de lo que realmente necesitan diariamente, dando apertura a la apropiación ilícita de estos insumos.

Delimitación del problema

- Objeto: Mejora a la gestión del proceso.
- Campo: Gestión Administrativa.
- Área: Salas de Hospitalización.
- Aspectos: Elevar la Calidad.
- Contexto: Hospital de la Mujer "Alfredo G. Paulson".
- Tiempo: Período 2018.

Planteamiento o formulación del problema

¿Cómo mejorar la Gestión de Proceso de entrada/salida diaria de medicinas/insumos en el área de las salas de hospitalización del Hospital de la Mujer "Alfredo G. Paulson"?

Evaluación del problema

Delimitado: La investigación se enfoca en mejorar la entrada/salida diaria de medicinas/insumos en el área de hospitalización, a través de una mejora en la gestión de proceso de los mismos, para optimizar los recursos.

Claro: El problema es claro porque se orienta en la mejora de procesos de entrada/salida diarias de medicinas/insumos en el área de hospitalización.

Evidente: Es evidente la necesidad de mejorar los procesos de entrada/salida diaria de medicinas/insumos, esto se puede conseguir utilizando conocimiento acerca de los mismos.

Relevante: Es de suma importancia para el país en especial el sector de salud, debido a que promueve el proceso y mejoramiento continuo en los procesos internos de la institución.

Original: La mejora de procesos en medicación e insumos hospitalarios en el sector salud son temas contenidos novedosos ya sea este en la parte pública como privada, de poco conocimiento de dominio público, en algunos casos con conocimiento básicos, pero no se conoce con certeza el origen de dicha área.

Contextualmente: Los puntos a tratar son muy importantes en el campo de la mejora de procesos, por ende en nuestra carrera cuya misión es formar Tecnólogos en Administración de Empresas, con sólidos conocimientos tecnológicos-científicos, con altos valores éticos, competitivos, de espíritu emprendedor capaces de identificar la problemática de la gestión administrativa y proponer soluciones integrales a las empresas.

Variables de investigación

- Variable dependiente: Servicio al paciente para el área de salas de hospitalización.
- Variable independiente: Proceso entrada y salida diaria de medicinas/insumos.

Objetivos de la investigación

Objetivo General

Elaborar un plan de mejoras al proceso de entrada/salida diaria de medicinas/insumos en el área de las Salas de hospitalización elevar la calidad del servicio al paciente.

Objetivos Específicos

- Identificar las tendencias teóricas más actuales sobre gestión de procesos y en particular servicio hospitalarios.
- Diagnosticar la situación actual en el área del proceso de entrada/salida diaria de medicinas/insumos.
- Proponer un plan de mejoras al proceso de entrada/salida diaria de medicinas/insumos en el área de las Salas de hospitalización aplicable para el Hospital de la Mujer "Alfredo G. Paulson".

Justificación e importancia

El contexto que presenta el problema se origina en el Hospital de la Mujer "Alfredo G. Paulson" específicamente en el área de Salas hospitalización donde el problema que se quiere resolver es mejorar la gestión de proceso de entrada/salida Diarias de medicinas/insumos ya se observa fuga de medicamentos e insumos hospitalarios.

Las consecuencias son el poco control de los insumos que diariamente ingresar al departamento y la falta de control en los insumos que se reparten por departamento, lo que trae como consecuencia que se entreguen más recursos de lo que realmente necesitan diariamente, dando apertura a la apropiación ilícita de estos insumos.

Estos puntos de vista o criterios científicos que están relacionados con la conveniencia, relevancia social, implicaciones prácticas, valor teórico y utilidad metodológica se explican a continuación:

Conveniencia.- Es conveniente la investigación, ya que los aspectos relacionados con las personas, como el grado de implicación de los profesionales, la capacidad de introducir innovaciones y el grado de autonomía para hacerlas posible. Sirve para organizar las estrategias de mejora, es decir, cuestiones tales como quién las lidera, con qué estructura organizativa.

Relevancia social.- El alcance social que tiene es la calidad del proceso que exige un sistema de información que lo sustente, y que se constituye como la base fundamental para la valoración de la mejora a largo plazo. Es decir, mejora en la planificación de actividades de forma puntual las cuales están inmersas en el trabajo cotidiano, donde se optimiza los recursos sean estos de formación/materiales, tiempo, personas, etc.

Implicaciones prácticas.- Se pretende tener una aportación analítica, es decir que los resultados deben de evidenciar los beneficios para que el talento humano, pensando principalmente la minimización de procesos innecesarios y la oportunidad de progreso profesional que se ofrece al talento humano, datos importantes para aquellas personas involucradas en proyectos de mejora continua la empresa.

Valor teórico.- Los aspectos teóricos desarrollados en este estudio, servirán de base para ampliar el marco referencial relacionado con el empleo de estrategias y su influencia en el proceso de mejora de entrada/salida diarias de medicamentos/insumos consisten en la revisión de insumos y

medicación que se encuentre prescritos en las carpetas(Historias clínicas de pacientes). De igual manera, aportarán ideas para la solución de posibles problemas que puedan surgir en dicho proceso, dada la complejidad que representa el manejo del control de estos insumos para el área de hospitalización de Hospital de la Mujer "Alfredo G. Paulson".

Utilidad metodológica.- Desde el punto de vista metodológico, la importancia de este estudio reside en la combinación de los dos métodos de investigación, el cuantitativo y el cualitativo. La viabilidad del uso de ambos enfoques, consiste en sacar provecho de las ventajas que cada uno ofrece según los temas abordados. Tal es el caso de la interpretación del conocimiento tácito que posee el trabajador puesto al relieve por el investigador, el cual ofrecerá las herramientas metodológicas ideales que podrán ser compartidas por el resto de los trabajadores del área para solucionar problemas de control de insumos y medicación que se encuentre prescritos en las carpetas(Historias clínicas de pacientes). Por otra parte, los aspectos cuantificables se reflejarán a través del conteo de los datos que se obtendrán mediante la observación directa a través de una encuesta tipo cuestionario.

Viabilidad

Para la viabilidad del trabajo se verán especialmente los siguientes factores tales como:

Viabilidad Institucional y de Gestión: Porque será de gran ayuda dentro de la parte interna de la empresa, para una mejora continua de sus conocimientos, es decir mejores saberes en cuanto al tema de proceso de entradas y salidas de medicinas e insumos.

Viabilidad Ambiental: El trabajo no tiene ninguna afectación al medio ambiente ya que todo el entorno es por medio de un sistema informático.

Viabilidad Social-Cultural: Un aporte para los clientes en general que busca mejores soluciones y atención.

Viabilidad Técnica: El trabajo consta de un sin números de elementos que se mejoran:

- Organizar y complementar la información de prescripción o cambio médico.
- Clasificar los petitorios en al menos 2 categorías:
 - Prescripción médica.
 - Cambio de prescripción médica.
- Establecer el tiempo de prescripción o cambio médico.
 - Tiempo de entrega prescripción médica.
 - Tiempo de entrega Cambio de prescripción médica.
- Verificar la información.
- Entrega de medicamentos e insumos al paciente.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes históricos

Gestión de Procesos

En primer lugar, para entender la gestión por procesos debemos definir lo que significa un proceso:

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. (José Antonio Pérez Fernández de Velasco, 2010)

Es el conjunto de pasos o etapas necesarios para llevar a cabo una actividad o lograr un objetivo. (Harold Koontz, Heinz Weihrich y Mark Cannice, 2012)

La gestión de procesos ve a los procesos como creaciones humanas, con todas las posibilidades de acción sobre ellos: diseñar, describir, documentar, comparar, eliminar, modificar, alinear o rediseñar, entre otras. Reconoce que los procesos no pueden estar abandonados a su suerte y establece formas de intervención que tienen por objetivo cumplir la estrategia de la organización y mejorar en múltiples aspectos deseables: eficiencia, atención al cliente, calidad, productividad y muchos otros. Acepta que no tiene finalidad por sí misma, sino que es un medio para lograr grandes metas organizacionales. (Juan Bravo Carrasco, 2011)

La gestión por procesos puede definirse como una forma de enfocar el trabajo, donde se persigue el mejoramiento continuo de las actividades de una organización mediante la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua de los procesos. Toda actividad o secuencia de actividades que se llevan a cabo en las diferentes unidades

constituye un proceso y como tal, hay que gestionarlo. (Juan Gabriel Cegarra Navarro, 2014)

La gestión por procesos puede ser conceptualizada como la forma de gestionar toda la organización basándose en los Procesos, siendo definidos estos como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una entrada para conseguir un resultado, y una salida que a su vez satisfaga los requerimientos del cliente. (José Antonio Pérez Fernández de Velasco, 2012)

La gestión y proceso son dos términos que hay que comprender para que el sistema de gestión de la calidad sea una herramienta eficaz. El término proceso lleva implícita la orientación del esfuerzo de todos los integrantes de una empresa al cliente y el término gestión da por supuesta la búsqueda de objetivos de mejora. (José Antonio Pérez Fernández de Velasco, 2012)

La gestión de procesos o gestión basada en procesos es uno de los 8 principios de la gestión de la calidad. Su importancia radica en que los resultados se alcanzan con más eficiencia cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. La gestión basada en procesos fue uno de los grandes aportes de la gestión de la calidad cuando nació como evolución del aseguramiento de la calidad. (Harold Koontz, Heinz Wehrich y Mark Cannice, 2012)

Gestión de la Calidad Total

La calidad es un tema en el que ahora ya no se puede hablar de hacer las cosas bien sino mantener un nivel de calidad adecuado durante la realización de un producto o servicio. Se puede definir la gestión de la calidad total de la siguiente manera:

Filosofía de gestión cuyo objetivo último es suministrar productos con un nivel de calidad que satisfaga a nuestros clientes y que simultáneamente

consigan la motivación y satisfacción de los empleados, gracias a un proceso de mejora continua en los procesos de la organización y a la participación de todas las personas de la organización. (Francisco Javier Miranda González, Antonio Chamorro Mera y Sergio Rubio Lacoba, 2007)

Es el cumplimiento de los requerimientos, donde el sistema es la prevención, el estándar es cero defectos y la medida es el precio del incumplimiento. (Philip B. Crosby, 2003)

Es estar en forma para el uso, desde los puntos de vista estructurales, sensoriales, orientados en el tiempo, comerciales y éticos en base a parámetros de calidad de diseño, calidad de cumplimiento, de habilidad, seguridad del producto y servicio en el campo. (Joseph M. Juran y Jesús Nicolau Medina, 1990)

Es cuando se logra un producto es económico, útil y satisfactorio para el consumidor. (Kaoru Ishikawa, 1986)

De esta manera, se entiende como un sistema de gestión integral que busca la mejora continua, satisfaciendo las necesidades de los clientes internos y externos. En la actualidad el sistema de gestión nos ayuda a cubrir las exigencias y demandas del cliente y del mercado, el que tiene exigencias y estándares cada vez más altos y competitivos.

Mejora de Procesos

La mejora en esta fase es parte de la intervención y por lo tanto cuenta con visibilidad y la participación de un equipo de trabajo del área de procesos, además de la atención especial de la dirección. Tiene por objetivo disminuir la brecha identificada en el indicador principal entre la situación actual y la deseada. Como en toda forma de intervención (mejora o rediseño), se requieren algunas condiciones de entrada: (Juan Bravo Carrasco, 2011)

- El modelamiento visual de los procesos y la correspondiente detección de oportunidades.

- Un equipo de trabajo dedicado, liderado o coordinado por el área de procesos.
- Los recursos correspondientes.
- Haber realizado un estudio del problema donde se hayan identificado el problema de fondo, alejando el riesgo de trabajar sobre síntomas.

También coincide la mejora y el rediseño en que todas las propuestas sean cuantificadas. Esto es fundamental, no basta con señalar una buena idea, debe calcularse su contribución financiera concreta. Un aspecto importante de decidir es el método con el cual se abordará la mejora, especialmente válido en la propuesta del cambio a realizar. Luego viene la implementación de la mejora. (Juan Bravo Carrasco, 2011)

Modelo de gestión

Se puede definir modelo de gestión de la siguiente manera:

El concepto de gestión, por su parte, proviene del latín gesto y hace referencia a la acción y al efecto de gestionar o de administrar. Se trata, por lo tanto, de la concreción de diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera. La noción implica además acciones para gobernar, dirigir, ordenar, disponer u organizar. (Juan Gabriel Cegarra Navarro, 2014)

Modelo de gestión es un esquema o marco de referencia para la administración de una entidad. Los modelos de gestión pueden ser aplicados tanto en las empresas y negocios privados como en la administración pública. (Víctor Fabricio Ortiz Aldean, 2015)

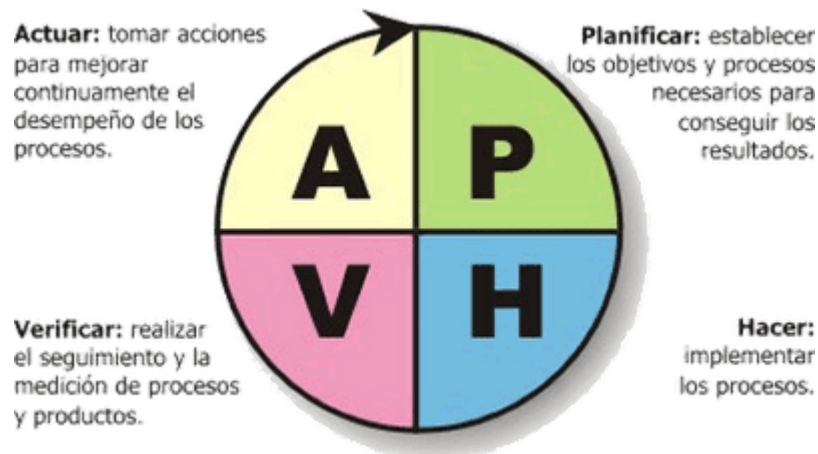
Modelo de gestión de las organizaciones públicas es diferente al modelo de gestión del ámbito privado. El segundo se basa en la obtención de ganancias económicas, el primero pone en juego otras cuestiones, como el bienestar social poblacional. (Víctor Fabricio Ortiz Aldean, 2015)

Modelo de gestión, es una herramienta que recoge lo que la organización quiere conseguir para cumplir su misión y alcanzar su propia visión (imagen futura). Entonces ofrece el diseño y la construcción del futuro para una organización, aunque éste futuro sea imprevisible. (Alina Cuadrado Castellán, 2013)

Metodología PHVA

El ciclo P. H. V. A (planee, haga, verifique, actúe), más bien que considerarlo como una serie de actividades para el mejoramiento, se trata de un enfoque integral para gestionar procesos, constituyéndose en una herramienta útil para asegurar la calidad en un laboratorio clínico, en la medida en que incorpora elementos de la gestión del talento humano, el manejo eficiente de la información y las comunicaciones como instrumentos adecuados para la toma de decisiones, el despliegue de la función de calidad, etc. (Arenas, H. Esperanza.)

Figura 1 - Círculo de la calidad PHVA



Fuente: DAFT, 2007.

A partir del ciclo de mejora continua expuesto y de las actividades involucradas en cada etapa, se procede a realizar la mejora de los procesos. Realizar la mejora de los procesos bajo esta metodología, asegura que el proceso entre en un proceso de mejora continua, orientado dentro de la calidad total de la empresa.

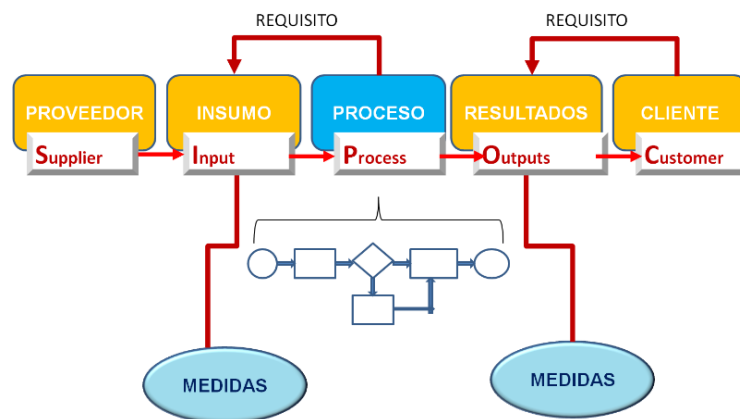
Herramientas de Mejora Continua

A continuación se presentan ciertas herramientas que nos permiten realizar la mejora continua en la gestión hacia la calidad Total.

Mejora de Procesos SIPOC

La herramienta SIPOC, es un diagrama de alto nivel que tiene como objetivo la mejora y definición de los procesos. Su nombre se define por las siglas en inglés, Supplier - Input - Process - Output - Customer, es decir, Proveedor - Insumos Proceso - Salidas - Cliente (Figura # 2). De esta manera, usando cada parte se forma un diagrama que permite visualizar cualquier proceso, ya sea sencillo o complejo, de una forma clara y completa, relacionando las actividades y factores involucrados. (Arturo Tovar, 2007)

Figura 2 - Herramienta SIPOC



Fuente: TOVAR 2007

Definición del problema 5W+2H

La herramienta 5W+2H es el método que responde preguntas, sobre un proceso o problema que ha sido seleccionado para ser mejorado. (Paulo Nunes, 2015) Estas preguntas son:

- Who- ¿Quién?

- What- ¿Qué?
- Where- ¿Dónde?
- When- ¿En qué momento?
- Which- ¿Cuál?
- How- ¿Cómo?
- How much ¿Cuánto se gastará?

Herramientas para la medición y el seguimiento de los procesos

Según (Víctor Fabricio Ortiz Aldean, 2015), sin unas buenas herramientas y sistemática para la medición, una empresa no se obtendrá la eficacia del sistema de gestión enfocado al proceso. Para esto tenemos las siguientes:

Auditoría interna

Se trata de un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría (registros, declaración de hechos, información) y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría (políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia). (Fernando Pérez, Íñigo Quintana y Juan Abarca, 2011)

La auditoría ha de cumplirlas siguientes condiciones:

- Tener un enfoque a proceso.
- Tener un enfoque a gestión.
- Ser un elemento del sistema de gestión de la calidad.

Autoevaluación

Es un examen sistemático, estructurado y periódico de los procesos y sus resultados. Proporciona opiniones o juicios, es una herramienta del responsable del proceso. Su principal valor añadido es el compromiso con los planes de acción que su realización induce en el autoevaluador. Este valor se incrementa cuando la autoevaluación es realizada por el equipo de

proceso, contribuyendo a desarrollar una cultura común. (Fernando Pérez, Íñigo Quintana y Juan Abarca, 2011)

El cuadro de mando del proceso

Se trata de un documento de síntesis de indicadores de funcionamiento y medidas de resultados de un proceso. (Gustavo Malagón Londoño, Ricardo Galán Morera y Gabriel Pontón Laverde, 2008)

El cuadro de mando ha de proporcionar información relevante para:

- Enfocar la organización diciendo lo que es importante.
- Facilitar el despliegue de políticas, objetivos y estrategias.
- Apoyar la alineación con el entorno (escenario-clientes).
- Facilitar la comprensión de la relación existente entre las medidas de funcionamiento interno y la satisfacción del cliente y los objetivos de la empresa.

La ficha del proceso

Puede tener cierto interés, como herramienta pedagógica, de síntesis o de comunicación. . (Gustavo Malagón Londoño, Ricardo Galán Morera y Gabriel Pontón Laverde, 2008), su contenido puede ser el siguiente:

- Categorización del input del proceso.
- Determinación de las interacciones del proceso.
- Categorización del output del proceso.
- Atributos de calidad del cliente.
- Indicadores y medidas del proceso.
- Responsable del proceso.

Antecedentes referenciales

Se relacionara con otras investigaciones sobre el tema o con investigaciones similares en otras áreas. Entre los cuales resalta:

Institución: Universidad Técnica Particular De Loja

Tema: Elaboración del manual de procedimientos para efectuar compras de insumos, bienes y servicios en el Hospital Universitario del Río.

Autora: Sandra Lorena Sarmiento Durán.

Año: Noviembre 2007 - Junio 2008.

En el cual podemos observar que en el **Procedimiento para la Recepción de Mercancía**:

Objetivo

- Establecer los pasos a seguir en las actividades desarrolladas por el HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL RIO, para llevar a cabo la recepción de mercancía en bodega, con el fin de garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos desde que se conoce el tipo de mercancía a recibir hasta que se efectúa el ingreso de la misma y, por consiguiente, el cierre de la orden de compra.

Alcance

- Regirá a partir de la fecha de publicación para todas las actividades relacionadas con la recepción de mercancía realizada por la bodega, previamente establecidas por el HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL RIO.

Responsables

- Auxiliar de bodega.
- Secretaria de Administración.
- Auxiliar Contable.

Definiciones

- Nota de entrega o Remisión: Documento que viene junto con la mercancía donde se indica remitente, destinatario, cantidades y valores.
- Comprobante de Entrada a Almacén: Documento en donde se especifican todos los artículos que ingresan al almacén.
- Formato de Orden de Compra: Documento utilizado para autorizar la compra de activos, suministros y mercancía en general.

Niveles de Responsabilidad

- Responsable (R): Persona que tiene la competencia, los medios y la autoridad para el desarrollo de una actividad.
- Participa (P): Persona que aporta sus conocimientos y competencia en el desarrollo de una actividad.
- Informado (I): Persona que recibe los resultados de una actividad.
- Autoriza (A): Persona que tiene la competencia y la autoridad para tomar decisiones en el desarrollo de una actividad.

En cuanto para el **Procedimiento para el Despacho de Mercancía:**

Objetivo

- Establecer los pasos a seguir en las actividades desarrolladas por HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL RIO, para llevar a cabo el Despacho de Mercancía, con el fin suministrar correcta y eficientemente a las diferentes áreas operativas, con los artículos solicitados, llevando el control de las salidas en el inventario.

Alcance

- Regirá a partir de la fecha de publicación para todas las actividades relacionadas con el Despacho de Mercancía, realizadas por Almacén, y previamente establecidas por HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL RIO.

Responsables

- Auxiliar de Almacén.
- Jefes de áreas.

Definiciones

- Despacho: Suministro de artículos efectuado a las diferentes dependencias, previa solicitud de pedido realizada.
- Orden de Despacho: Documento donde se especifican todos los artículos correspondientes al pedido que se va a despachar y que tendrán salida del inventario del Almacén.

Niveles de Responsabilidad

- Responsable (R): Persona que tiene la competencia, los medios y la autoridad para el desarrollo de una actividad.
- Participa (P): Persona que aporta sus conocimientos y competencia en el desarrollo de una actividad.
- Informado (I): Persona que recibe los resultados de una actividad.
- Autoriza (A): Persona que tiene la competencia y la autoridad para tomar decisiones en el desarrollo de una actividad.

Institución: Universidad Politécnica Salesiana

Tema: Implementación de un manual de normas y procedimientos administrativos en el área de consulta externa del Hospital León Becerra.

Autora: Kalinka Johanna Castro Villalca y Ronald Enrique Escalante Oseguera.

Año: Guayaquil 2010.

Que para el procedimiento de la receta médica, usan lo que se llama formatos e instructivos detallas:

Receta Médica		
El formato de Receta Médica es elaborado por el médico tratante, de acuerdo al tratamiento que se haya determinado al paciente, registrando medicamentos y su prescripción.		
No.	Concepto	Descripción
1	Día, Mes y Año	Anota la fecha de elaboración del Formato.
2	Consulta externa u Emergencia	Marca con una "x" el servicio que se genera.
3	Apellido paterno, Apellido materno y nombre	Anota el nombre y apellido del paciente
4	Rp	Anota el nombre del medicamento.
5	Prescripción	Anota las indicaciones al paciente, respecto a la dosificación del medicamento

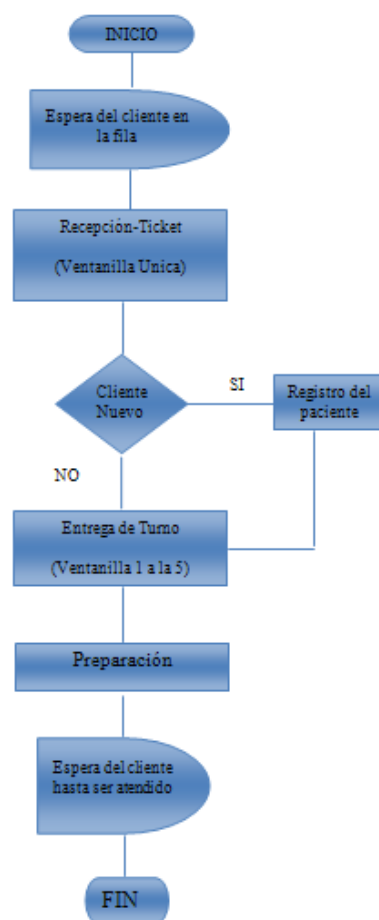
Institución: Universidad Politécnica Salesiana

Tema: Propuesta para implantación de un proceso de mejora continua de la calidad del servicio de consulta externa en el Hospital Provincial General Docente Vicente Corral Moscoso.

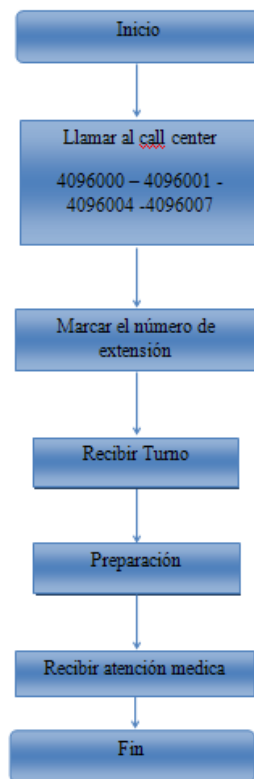
Autora: Rene Patricio Coronel Rivera Y Juan Carlos Aguirre Maxi.

Año: Guayaquil 2010.

Procedimiento:



Si el paciente es antiguo, es decir cuenta con una ficha médica, por tanto se encuentra registrado en estadística, puede hacer uso del siguiente proceso para obtener su turno, en tal caso el flujo sería el siguiente:



Hay que tomar en cuenta que gran parte de la población no se siente completamente satisfecha con los trámites que se deben de realizar para poder acceder al servicio, por lo que es indispensable hacer un análisis de este proceso.

Institución: Universidad Politécnica Salesiana

Tema: Propuesta de mejora continua en el sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008 al proceso quirófono general, del Hospital José Carrasco Arteaga (IESS) de la ciudad de Cuenca.

Autora: Inés del Rocío Ortiz Macías

Año: Guayaquil 2015.

Capacitación De Formatos Para La Mejora En El Proceso Quirófono General

Datos de la capacitación

Tema: Capacitación de formatos para la mejora en el proceso quirófono general

Objetivo general:

- Capacitar al personal en temas relacionados a Calidad para fortalecer conocimientos y generar interés del personal con el Sistema de Gestión de Calidad.

Objetivos Específicos:

- Dar a conocer la Propuesta de mejoras.
- Dar a conocer al personal a cargo de las ventajas que conlleva los formatos planteados.
- Exposición detallada al personal en el llenado y uso de los formatos propuestos.

Recursos Didácticos:

- Presentación de Diapositivas
- Foto Copias de los Formatos

Descripción de las Actividades:

- Breve descripción de Gestión de Calidad
- Alcance de la capacitación
- Llenado Practico de los formatos
- Resolver inquietudes

Observaciones:

El Hospital JCA es una unidad en la que se realizan cirugías de alta, mediana y baja complejidad donde se cuenta con equipo altamente especializado para la ejecución de cirugías y administración de anestésicos, por lo que es necesario realizar una propuesta de mejora continua a la implementación de formatos ya mencionados que garantizará una mejor atención al paciente/usuario y a los colaboradores del área de Quirófano.

Institución: Universidad Politécnica Salesiana

Tema: Propuesta de un Modelo de Mejora Continua de los procesos en el Laboratorio PROTAL – ESPOL, basado en la integración de un Sistema ISO/IEC 17025:2005 con un Sistema ISO 9001:2008 en el año 2011.

Autora: Brenda Cisneros Terán y Wendy Ruíz Bucheli

Año: Guayaquil 2012.

El contenido de la capacitación se lo detalla a continuación:

Capacitación para los líderes de equipo

- El rol del líder
- Manejo efectivo de reuniones
- Establecimiento de objetivos
- Uso de agenda y planes de acción
- Comportamiento de personas y cómo manejarlos
- Indicadores de gestión de la producción
- 6 pasos para la solución efectiva de problemas
- Herramientas de mejora continua: Lluvia de ideas, análisis causa efecto, análisis de Pareto
- Cálculo de ahorros de mejoras
- Liderazgo y motivación

Capacitación para los miembros del equipo

- Establecimiento de objetivos
- Indicadores de gestión de la producción
- 6 pasos para la solución efectiva de problemas

- Herramientas de mejora continua: Lluvia de ideas, análisis causa efecto, análisis de Pareto
- Cálculo de ahorros de mejoras

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Constitución de la República Del Ecuador

Según Asamblea de la República Del Ecuador, veremos los siguientes artículos pertinentes al tema de investigación:

TITULO II

DERECHOS

Capítulo primero

Principios de aplicación de los derechos

Art. 10.- Las personas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos son titulares y gozarán de los derechos garantizados en la Constitución y en los instrumentos internacionales. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008)

Capítulo segundo

Derechos del buen vivir

Sección segunda

Ambiente sano

Art. 14.-Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, Sumakkawsay. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008)

Sección séptima

Salud

Art. 32.- La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la

alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008)

TITULO VI

REGIMEN DE DESARROLLO

Capítulo primero

Principios generales

Art. 275.- El régimen de desarrollo es el conjunto organizado, sostenible y dinámico de los sistemas económicos, políticos, socioculturales y ambientales, que garantizan la realización del buen vivir, del Sumakkawsay. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008)

Plan del Buen Vivir 2013 - 2017

Según, la Senplades de la República del Ecuador veremos los siguientes objetivos pertinentes al tema de investigación:

Objetivo 3.- Mejorar la calidad de vida de la población.

Mejorar la calidad de vida de la población es un reto amplio que demanda la consolidación de los logros alcanzados en los últimos seis años y medio, mediante el fortalecimiento de políticas intersectoriales y la consolidación del Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social. (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2013)

Políticas y lineamientos estratégicos

3.1.- Promover el mejoramiento de la calidad en la prestación de servicios de atención que componen el Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social. (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2013)

- Regular y evaluar la incorporación de profesionales calificados, capacitados y especializados, según corresponda y con la

pertinencia necesaria, en los sistemas nacionales de educación, salud, atención y cuidado diario, protección y asistencia a víctimas de violencia, rehabilitación social y demás servicios del Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social.

- Implementar sistemas de calidad con estándares normalizados que faciliten la regulación, el control y la auditoría de los servicios que componen el Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social.
- Promover la certificación, la acreditación, el licenciamiento y/o la autorización, según corresponda, de la prestación de servicios que componen el Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social.

Objetivo 10.- Impulsar la transformación de la matriz productiva.

Los desafíos actuales deben orientar la conformación de nuevas industrias y la promoción de nuevos sectores con alta productividad, competitivos, sostenibles, sustentables y diversos, con visión territorial y de inclusión económica en los encadenamientos que generen. Se debe impulsar la gestión de recursos financieros y no financieros, profundizar la inversión pública como generadora de condiciones para la competitividad sistémica, impulsar la contratación pública y promover la inversión privada. (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2013)

Políticas y lineamientos estratégicos

10.1.-Diversificar y generar mayor valor agregado en la producción nacional. Fortalecer el marco institucional y regulatorio que permita una gestión de calidad en los procesos productivos y garantice los derechos de consumidores y productores. (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2013)

Certificación ISO 9001:2008

Donde hay que suministrar recursos para actividades de gestión, trabajo y verificación, incluidas las verificaciones internas, ahora hay que suministrar recursos para implementar y mejorar el SAC. La dirección debe suministrar los recursos necesarios para todo el SAC.

La norma requiere asimismo que se cuente con recursos suficientes para satisfacer al cliente.

Deberá identificar el modo en que su organización determina los requisitos en términos de recursos. Los recursos incluyen no sólo el personal sino también las instalaciones, el material y los equipos y suministros. (Organización Internacional de Normalización, 1947)

DEFINICIONES CONCEPTUALES

Para el desarrollo del proyecto de titulación, se determinará la definición de algunos conceptos básicos, los cuales se tratarán más adelante, entre ellos están:

- **Aseguramiento:** El esfuerzo total para plantear, organizar, dirigir y controlar la calidad en un sistema de producción con el objetivo de dar al cliente productos con la calidad adecuada. Es simplemente asegurar que la calidad sea lo que debe ser.
- **Aseguramiento de la calidad:** El esfuerzo total para planear, organizar, dirigir y controlar la calidad, es asegurar que la calidad sea lo que debe ser. Está basado en la aplicación de un sistema documental de trabajo, en el que se establecen las reglas claras, fijas y objetivas, se incluyen todos los aspectos relacionados al proceso operativo.
- **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple los requisitos.

- Calidad de servicio: Satisfacer, de conformidad con los requerimientos de cada cliente, las distintas necesidades que tienen y por la que se nos contrató.
- Cliente: Persona u organización quien recibe el producto o servicio.
- Cliente externo: Son aquellos que no pertenece a la Empresa u Organización y va a solicitar un servicio o a comprar un producto.
- Cliente interno: Son aquellas personas dentro de la Empresa, que, por su ubicación en el puesto de trabajo, sea operativas, administrativas o ejecutivo, recibe de otros algún producto o servicio, que debe utilizar para alguna de sus labores.
- Competitividad: La capacidad de generar la mayor satisfacción de los consumidores fijado un precio o la capacidad de poder ofrecer un menor precio fijada una cierta calidad, es decir, la optimización de la satisfacción o el precio fijado en algunos factores.
- Control: Es un mecanismo preventivo y correctivo adoptado por la administración de una dependencia o entidad que permite la oportuna detección y corrección de desviaciones, ineficiencias o incongruencias en el curso de la formulación, instrumentación, ejecución y evaluación de las acciones, con el propósito de procurar el cumplimiento de la normatividad que las rige, y las estrategias, políticas, objetivos, metas y asignación de recursos.
- Control de calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
- Eficacia: Se refiere a la capacidad de lograr resultados.
- Eficiencia: Busca lograr resultados con el mínimo esfuerzo o costo.
- Enfoque: Se conoce como la manera a través de la cual un individuo, grupo, empresa, entre otros, considerarán un determinado punto en cuestión, asunto o problema, en términos de una negociación, es

decir, sería algo así como el plan que desplegarán y cómo lo llevarán a cabo para lograr que ese asunto que requiere resolución llegue a buen puerto, a tener un final feliz.

- Estándares: La definición clara de un modelo, criterio, regla de medida o de los requisitos mínimos aceptables para la operación de procesos específicos, con el fin asegurar la calidad en la prestación de los servicios de salud.
- Estándares de calidad: Conjunto de criterios o parámetros con la intención de determinar que algo es de calidad o seguro para los usuarios.
- Gestión: Actividades coordinadas para controlar y dirigir una organización.
- Gestión de calidad: Conjunto de acciones planificadas y sistemáticas necesarias para proporcionar la confianza de un producto o servicio satisface los requisitos dados para la calidad, los cuales deben estar sustentados en la satisfacción de las expectativas del cliente.
- Gestión de proceso: Es una metodología corporativa y disciplina de gestión, cuyo objetivo es mejorar el desempeño (eficiencia y eficacia) y la optimización de los procesos de negocio de una organización, a través de la gestión de los procesos que se deben diseñar, modelar, organizar, documentar y optimizar de forma continua. Por lo tanto, puede ser descrito como un proceso de optimización de procesos.
- Hospital: Es un establecimiento sanitario donde se atiende a los enfermos para proporcionar él y que necesitan.
- Información: Es un conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje.

- Insumos: Es un concepto económico que permite nombrar a un bien que se emplea en la producción de otros bienes. De acuerdo al contexto, puede utilizarse como sinónimo de materia prima o factor de producción.
- Medicamento: Sustancia que sirve para curar o prevenir una enfermedad, para reducir sus efectos sobre el organismo o para aliviar un dolor físico.
- Mejora continua: La mejora continua del desempeño global de una organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
- Mejora de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.
- Modelo: Representación de un proceso o concepto mediante un número de variables definidas que se definen para representar las entradas y salidas y estado interno del mismo, así como el conjunto de relaciones y procesos que describe la interacción entre estas variables.
- Modelo de gestión: Conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución, a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.
- Necesidades: Es un componente básico del ser humano que afecta su comportamiento, porque siente la falta de algo para poder sobrevivir o sencillamente para estar mejor.
- Necesidades del cliente: Controlan la demanda de bienes y servicios. Estas necesidades pueden incluir deseos, y anhelos, así como los vínculos emocionales hacia los productos y servicios.
- Normas de calidad: Transmite a nivel social confianza, seriedad y garantía de calidad en los procesos que se encuentren debidamente certificados.

- Política de calidad: Está orientada a satisfacer las necesidades y expectativas del usuario o cliente y busca mantener implementado y actualizado el sistema de gestión de calidad de acuerdo con las necesidades del mercado actualizado.
- Procedimiento: Forma específica para llevar a cabo un proceso o una actividad.
- Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- Productividad: Relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción.
- Rapidez: Es la velocidad o aquel movimiento acelerado que presenta u ostenta determinada máquina, elemento, entre otros.
- Responsabilidad: Hace referencia al compromiso u obligación de tipo moral que surge de la posible equivocación cometida por un individuo en un asunto específico.
- Satisfacción: Es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse.
- Satisfacción de cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- Seguridad: Es el sentimiento de protección frente a carencias y peligros externos que afecten negativamente la calidad de vida; en tanto y en cuanto se hace referencia a un sentimiento, los criterios para determinar los grados de seguridad pecarán de tener algún grado de subjetividad.
- Servicio: La actividad y consecuencia de servir.

- Servicio al cliente: Se refiere a la relación que hay entre un proveedor de productos o servicios y aquellas personas que utilizan o compran sus productos o servicios.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

PRESENTACIÓN

Nombre completo de la empresa o institución

- Hospital de la Mujer "Alfredo G. Paulson"



Fecha, ley o resolución en que fue aprobada o constituida

El presidente municipal pidió al Congreso de la República expedir una Ley Reformativa que permita a las Municipalidades crear Juntas de Beneficencia. Esta Ley fue expedida el 13 de agosto de 1887, y permitía delegar a las Juntas de Beneficencia la administración de hospitales, instituciones de salud mental y cementerios.

Así, el Concejo de Guayaquil resolvió en la Ordenanza Municipal la creación de la Junta de Beneficencia de Guayaquil, la misma que fue fundada el 29 de enero de 1888 por un grupo de filántropos liderado por Francisco Campos Coello (en aquel entonces Presidente del Concejo Municipal), al que le preocupaba las condiciones de vida de los habitantes menos favorecidos de Guayaquil.

Es una entidad que desde su fundación el 14 de septiembre de 1948 no ha parado de funcionar. Atendiendo los 365 días al año las 24 horas del día, provee todos los servicios relacionados a la salud reproductiva femenina y el periodo neonatal hasta que el niño cumple 1 año.

En la actualidad el proyecto más anhelado de la Junta de Beneficencia de Guayaquil fue inaugurado el pasado 19 de agosto del 2016, el Hospital de la Mujer 'Alfredo G. Paulson'. (Junta de beneficencia)

Objeto social

Estamos comprometidos con la sociedad para mejorar la calidad de vida de aquellos que menos tienen, ofreciéndoles un abanico amplio de servicios asistenciales, con profesionales capacitados, equipos de primera e infraestructura adecuada para cubrir sus necesidades con calidad y calidez. (Junta de beneficencia)

Misión

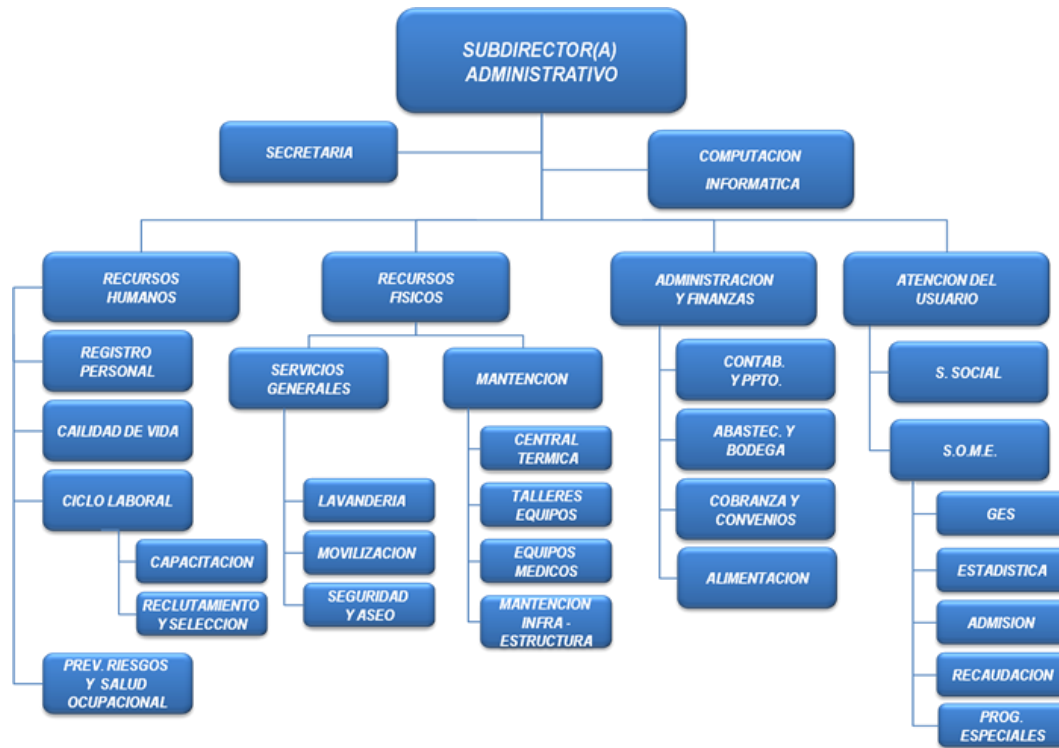
Brindamos asistencia médica solidaria sin fines de lucro, con el más alto nivel de calidad y calidez, a las personas más necesitadas y de aquellas que requieran nuestros servicios, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de la población. (Junta de beneficencia)

Visión

En el 2018 somos reconocidos como el Hospital referente en el país y Latinoamérica, en la prestación de servicios de excelencia en ginecología, obstetricia, neonatología y relacionados. (Junta de beneficencia)

Estructura Organizativa

Figura 3 - Organigrama de la entidad



Fuente: Hospital de la Mujer 'Alfredo G. Paulson'

El hospital Alfredo G. Paulson tiene una dimensión de 90000 metros cuadrados. Cuenta con 533 camas para mujeres y neonatos. El edificio de Consulta Externa tiene 28 consultorios y podrá atender a 12000 pacientes por mes. Hospital de la Mujer Alfredo G. Paulson tiene como dirección, Av. Dr. Roberto Gilbert (s/n) y Av. de la Democracia.

Plantilla total de trabajadores del tema de investigación

La composición de la fuerza de trabajo lo tiene dividido por categorías ocupacionales distribuidas de la siguiente forma:

Cuadro 1 - Fuerza Laboral

Categoría	Cantidad	Mujeres	Hombres
Operativos	6	5	1
Servicios	6	5	1

Fuente: Hospital de la Mujer 'Alfredo G. Paulson'

Cientes y proveedores del tema de investigación

Cuadro 2 - Proveedores y Clientes

Proveedor	Grupo	Descripción
PERFECTECH	INSUMO MÉDICO	PAPEL VIDEO PRINTER UPP 110HD
BOHORQUEZ	INSUMO MÉDICO	JERINGUILLA DESCARTABLE 5 CC/ML.
COMERCIO S.A.	FÁRMACO	INSULINA ZINC CRISTAL.100 UI/10 ML (INY)
BIOIN	INSUMO MÉDICO	MALLA DE POLIPROPILENE 30CM.X 30CM.
BIOIN	INSUMO MÉDICO	SONDA FOLLEY NO.18 DE 2 VIAS
VILLACRES	INSUMO MÉDICO	OXICLIP NEONATAL
VITALIS	FÁRMACO	TRAMADOL 100MG/2ML (INYECTABLE)
GILBERTGLOB	FÁRMACO	CEFAZOLINA SODICA 1GR (INYECTABLE)
ECUAKIMK	INSUMO MÉDICO	GUANTE QUIRURGICO NO.8.0 DESCARTABLE
ECUAKIMK	INSUMO MÉDICO	JERINGUILLA DESCARTABLE 1 CC/ML TUBERCL.
ECUAKIMK	INSUMO MÉDICO	JERINGUILLA DESCARTABLE 1 CC/ML INSULINA
JARA FABIAN	INSUMO MÉDICO	TUBO ENDOTRAQUEAL NO. 6.5 CON BALON
LETERAGO	FÁRMACO	OXIDO/HIERRO SACAROSA 100MG/5ML(AMPOLLA)

YAFESA	INSUMO MÉDICO	TERMOMETRO DIGITAL
PEÑARANDA	INSUMO MÉDICO	BRAZALETE NEONA.PRESI.ARTE.2VIAS (4-8CM)
PEÑARANDA	INSUMO MÉDICO	BRAZALETE NEO.PRES.ARTE.2VIAS 7-8 A 13CM
BRAUN	INSUMO MÉDICO	CATETER NO.16 C/DISPOSITIVO SEGURIDAD
BRAUN	INSUMO MÉDICO	AGUJA PARA CERCLAJE
BRAUN	FÁRMACO	POLIPEPTIDOS GEL DEGR.3.5-4GR PARA 500ML
BIOIN	INSUMO MÉDICO	SONDA FOLLEY NO.16 DE 2 VIAS
BIOIN	INSUMO MÉDICO	SEDA NEGRA TRENZA.2/0 SC-26/DS-24/CT-24
BIOIN	INSUMO MÉDICO	SEDA NEGRA TRENZADA 3/0 SH/HR-26/MC-25.
BIOIN	INSUMO MÉDICO	LAPIZ ELECTROBISTURI DESCARTABLE
BIOIN	INSUMO MÉDICO	MANGUERA TRANSPARENTE CORRUGADA
JARA FABIAN	INSUMO MÉDICO	CATETER UMBILICAL NO.5
JARA FABIAN	INSUMO MÉDICO	CATETER UMBILICAL NO. 3.5
YAFESA	INSUMO MÉDICO	GORRO DESCARTABLE PARA PACIENTE.
ECUAKIMK	INSUMO MÉDICO	GUANTE QUIRURGICO NO.6.5 DESCARTABLE
ECUAKIMK	INSUMO MÉDICO	GUANTE QUIRURGICO NO.7.0 DESCARTABLE
ECUAKIMK	INSUMO MÉDICO	GUANTE QUIRURGICO NO.7.5 DESCARTABLE
BIOIN	INSUMO MÉDICO	EQUIPO VOLUTROL
BIOIN	INSUMO MÉDICO	GUANTE DE NITRILO TALLA SMALL
BIOIN	INSUMO MÉDICO	LAPIZ ELECTROBISTURI DESCARTABLE
BIOIN	INSUMO MÉDICO	SONDA FOLLEY NO.18 DE 2 VIAS

LIFARLIT	INSUMO MÉDICO	ALCOHOL 75 GRADOS 250ML
NORVEMPRO	INSUMO MÉDICO	PLACA/ELECTRODO DOBLE HOJA PARA ELECTROC
SUMEQUIPVEGA	INSUMO MÉDICO	KIT P'MAQ.ANESTES.C/BOLS (CIRCUI+MASCAR
BACTOBIOLOG	INSUMO MÉDICO	BOLSA RECOLECTORA DE ORINA PEDIATRICA
SIMED	INSUMO MÉDICO	EQUIPO DE TRANSFUSION DE SANGRE.
PHARMEDIC	FÁRMACO	AMPICILINA 1GR (INYECTABLE)
MGALLANES	INSUMO MÉDICO	BRAZALETE DE IDENTIFICACION P'ADULTOS
ECUAKIMK	INSUMO MÉDICO	JERINGUILLA DESCARTABLE 20 CC/ML.
NIPRO	INSUMO MÉDICO	FRASCO DESCARTABLE P'MUESTRA/ORINA 100C
RUSHMEDIKL	INSUMO MÉDICO	CONECTOR CLAVE 168363
CHEMLOK	INSUMO MÉDICO	YODOPOVIDONA AL 10% (SOLUCION)
PALFARMA	INSUMO MÉDICO	MEDIA ANTIEMBOLICA MEDIUM
PALFARMA	INSUMO MÉDICO	MEDIA ANTIEMBOLICA X-LARGE
MGALLANES	INSUMO MÉDICO	BRAZALETE DE IDENTIFICACION P'NI#OS
REDIMA	FÁRMACO	LIDOCAINA S/EPINEFRINA AL 2% 10ML.(INY)
VITALIS	FÁRMACO	GENTAMICINA 160MG/2ML (INYECTABLE)
KRONOS	FÁRMACO	COMPLEJO B 10 ML.I.V./I.M.(INYECTABLE)
LETERAGO	FÁRMACO	ONDANSETRON 8 MG (TABLETA)
Cientes		Mujer de 16 años en adelante.

Fuente: Hospital de la Mujer 'Alfredo G. Paulson'

Principales productos o servicios del tema de investigación

Cuadro 3 - Servicios

Departamento	Servicio
Hospitalización	Entrega de fármacos

Fuente: Hospital de la Mujer 'Alfredo G. Paulson'

Descripción del proceso objeto de estudio

El problema estratégico, son los procesos de entradas y salidas diarias de medicación e insumos en el área de Hospitalización.

Se da, los médicos pasan visitas a pacientes de diferentes tipos de áreas de hospitalización, prescriben y realizan recetas que deben contener lo que van a utilizar dichas pacientes estas recetas son ingresadas en el sistema MIS por las Auxiliares de Enfermería.

Estas recetas son revisadas por el personal de auxiliares de administración ya que deben de estar prescritas y justificadas después de la revisión se aprueban las recetas en el sistema revisando que esta esté correcta. Se hacen llegar estas recetas a la Farmacia Central del Hospital para que las auxiliares de Bodega la despachen para ser administrada a la paciente.

El problema es que en muchas ocasiones cuando los médicos cambian de prescripción hay medicación que las pacientes no han terminado de utilizar y piden medicación nueva por lo que la medicación que la paciente no ha terminado de utilizar quedaría sobrando en el área de hospitalización, en estos casos Licenciada encargada del área debería de enviar un correo al Asistente Administrativo para que esta medicación que la paciente no va a

utilizar sea reversada de la cuenta de la paciente pero en algunos casos esto no se realiza ya que el asistente administrativo no cuenta con el tiempo suficiente y no hay quien haga dicho seguimiento y esa medicación se fuga por lo que se necesita mejorar la gestión del proceso de entradas y salidas de medicinas e insumos en el área de hospitalización.

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Análisis FODA

Fortaleza

- F1. Sistema informático adaptable a la propuesta de mejoras.
- F2. Personal disponible para mejoras.
- F3. Horarios flexibles ajustables para mejoras.

Oportunidades

- O1. Implementación de sistemas de control.
- O2. Posibilidad de diversificación para la entrega de los medicamentos.

Debilidades

- D1. Falta de control de insumos que diariamente ingresar al departamento.
- D2. Falta de control de insumos que se reparten por departamento.
- D3. Desperdicio de recursos (entregados de mas), dando apertura a la apropiación ilícita de estos insumos.

Amenazas

- A1. Exigencias cada vez más elevadas de los principales grupos de interés, es decir, los pagadores y las pacientes.
- A2. Crecientes expectativas de las pacientes.

Análisis PESTEL

Factores políticos

- La disminución de las ayudas gubernamentales en los presupuestos de I+D+I debido a la crisis económica.

Factores económicos

- Inestabilidad inflacionaria, provoca incertidumbre acerca de los precios de los servicios.

Factores sociales

- Cultura de los ciudadanos.

Factores tecnológicos

- La tasa de obsolescencia de las maquinarias no es muy elevada.

Factores ecológicos

- Regulaciones de los desperdicios tóxicos.

Factores legales

- Permiso funcionamiento y certificaciones.

Dimensión económica

Cuadro 4 - Indicadores económicos 2018

Grupo	Saldo	HES			Total
		Enero			
		05/01/2018	07/01/2018	22/01/2018	
INSUMO MÉDICO	28800	9.800,00	9.600,00	9.500,00	-100
FÁRMACO	100	30,00	40,00	30,00	0
INSUMO MÉDICO	10	3	2	5	0
INSUMO MÉDICO	100	45,00	35,00	25,00	-5
INSUMO MÉDICO	500	150,00	200,00	200,00	-50
FÁRMACO	20000	7500	5500	7100	-100
FÁRMACO	7500	2500	2600	2500	-100
INSUMO MÉDICO	1500	600	500	500	-100
INSUMO MÉDICO	3600	1200	1300	1300	-200
INSUMO MÉDICO	14400	4800	4900	4800	-100
INSUMO MÉDICO	50	15	25	15	-5
FÁRMACO	1575	490	520	500	65
INSUMO MÉDICO	1000	350	400	450	-200
INSUMO MÉDICO	100	35	30	40	-5
INSUMO MÉDICO	20	5	10	5	0
INSUMO MÉDICO	100	40	35	35	-10
INSUMO MÉDICO	6	2	2	2	0
FÁRMACO	60	25	20	25	-10
INSUMO MÉDICO	1500	480	490	500	30

INSUMO MÉDICO	300	110	100	100	-10
INSUMO MÉDICO	192	60	75	60	-3
INSUMO MÉDICO	1000	350,00	360,00	400,00	-110
INSUMO MÉDICO	1020	360,00	390,00	380,00	-110
INSUMO MÉDICO	40	10	15	15	0
INSUMO MÉDICO	40	12,00	14,00	14,00	0
INSUMO MÉDICO	70000	22.000,00	21.000,00	27.000,00	0
INSUMO MÉDICO	10000	3600	3100	3400	-100
INSUMO MÉDICO	15000	5.000,00	5.100,00	5.100,00	-200
INSUMO MÉDICO	10000	3.100,00	3.400,00	3.500,00	0
INSUMO MÉDICO	3000	900	1200	1000	-100
INSUMO MÉDICO	3000	1000	1100	1000	-100
INSUMO MÉDICO	1000	350	300	350	0
INSUMO MÉDICO	100	30	35	35	0
INSUMO MÉDICO	1000	360	350	300	-10
INSUMO MÉDICO	500	190	170	160	-20
INSUMO MÉDICO	120	40	35	40	5
INSUMO MÉDICO	1000	350	380	300	-30
INSUMO MÉDICO	1000	320	380	300	0
FÁRMACO	2000	690,00	700,00	680,00	-70
INSUMO MÉDICO	1500	470	480	490	60
INSUMO MÉDICO	15000	5000	5000	5100	-100
INSUMO MÉDICO	15000	4900	5100	4900	100
INSUMO MÉDICO	3000	900	1000	1100	0

INSUMO MÉDICO	100	35	35	35	-5
INSUMO MÉDICO	150	45	55	50	0
INSUMO MÉDICO	35	12	13	13	-3
INSUMO MÉDICO	1500	490	500	510	0
FÁRMACO	34800	11500	11600	11700	0
FÁRMACO	1000	350	370	340	-60
FÁRMACO	3504	1100	1200	1200	4
FÁRMACO	600	190	200	210	0

Fuente: Hospital de la Mujer 'Alfredo G. Paulson'

Dimensión Ambiental

Contamos con el certificado de acreditación en el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) ISO 9001:2008, debido a la notable labor realizada en nuestras Oficinas Centrales durante el proceso de capacitación, desarrollo e implementación de este sistema, desde el 2007, en la dirección del Ing. Óscar Orrantia Vernaza.

El propósito de esta implementación fue la optimización de los recursos disponibles en nuestra Oficina Central, para lo cual se establecieron la política de calidad y los objetivos de calidad.

Con la implementación de esta herramienta administrativa, buscamos la satisfacción del cliente, bajo un enfoque de procesos y mejora continua.

Cada uno de nuestros hospitales ostenta también la certificación ISO 9001:2008, gracias a la alta calidad de procesos que manejan para prestar servicios hospitalarios. (Junta de beneficencia)

Dimensión social

Nuestra institución cuenta con una unidad de Trabajo Social conformada por un equipo de profesionales especializados, con la experiencia y calidad humana requeridas para evaluar y analizar las diferentes necesidades de las personas de escasos recursos que acuden a nosotros, identificando los

casos que requieran de mayor ayuda, dando solución oportuna y beneficiando a aquellos que menos tienen.

Así mismo, nuestro hospital tienen el valioso apoyo de las Damas Voluntarias de la Asociación de Voluntariado Hospitalario (ASVOLH), quienes con mística y compromiso, complementan nuestra labor social con sus horas de servicio para brindar apoyo en la recuperación de hombres, niños y mujeres. (Junta de beneficencia)

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Para los detalles del desarrollo de la metodología de investigación se tomaron como referencia lo dicho por (Roberto Hernández Sampieri, 2015).

El uso que se pretende dar al conocimiento, según el diseño de la investigación será:

- Exploratoria. - Se realiza con el propósito de destacar los aspectos fundamentales de una problemática determinada y encontrar los procedimientos adecuados para elaborar una investigación posterior.
- Descriptiva. - Utiliza el método de análisis, se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus características y propiedades.

El lugar donde se desarrolla la investigación:

- Será de campo. - Se apoya en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones.

TIPO DE INVESTIGACIÓN

La metodología a utilizarse será mixto:

- Cuantitativa.- Recoge información empírica (de cosas o aspectos que se pueden contar, pesar o medir) y que por su naturaleza siempre arroja números como resultado.

- Cualitativo. - Recoge información de carácter subjetivo, es decir que no se perciben por los sentidos, como el cariño, la afición, los valores, aspectos culturales.

MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Método Teórico

- Método inductivo - deductivo.- Crea leyes a partir de la observación de los hechos, mediante la generalización del comportamiento observado; en realidad, lo que realiza es una especie de generalización, sin que por medio de la lógica pueda conseguir una demostración de las citadas leyes o conjunto de conclusiones.
- Método análisis - síntesis.- El análisis maneja juicios. La síntesis considera los objetos como un todo. El método que emplea el análisis y la síntesis consiste en separar el objeto de estudio en dos partes y, una vez comprendida su esencia, construir un todo.

Métodos Empíricos

- Encuesta.- La intención de la encuesta no es describir los individuos particulares quienes, por azar, son parte de la muestra, sino obtener un perfil compuesto de la población. (Ver anexo # 1)
- Observación.- La observación consiste en el registro sistemático, válido y confiable del comportamiento o conducta manifiesta.

Métodos Estadísticos

Son procedimientos para manejar datos cuantitativos y cualitativos mediante técnicas de recolección, recuento, presentación, descripción y análisis mediante Figura y Cuadros. (Ver anexo # 2)

POBLACIÓN Y MUESTRA

La población, es el conjunto de individuos con determinadas características demográficas, donde la muestra es en esencia un subgrupo de la

población. Para esta investigación se tomará según los datos del Departamento de Recursos Humanos del Hospital de la Mujer "Alfredo G. Paulson", el cual dice que en el área de hospitalización hay la cantidad de 12 trabajadores.

Cuadro 5 - Población

Genero	Operativos	Servicios
Hombre	5	5
Mujer	1	1
Subtotal	6	6
Total	12	

Fuente: Hospital de la Mujer 'Alfredo G. Paulson'

El tamaño de la muestra para el diseño de encuesta será finita, es decir se cogerá el total global de la población el cual es 12 trabajadores en el área de hospitalización del Hospital de la Mujer "Alfredo G. Paulson".

Mediante el Muestreo intencional, seleccionaremos intencionadamente a todos los individuos de la población.

Cuadro 6 - Muestra

Muestreo intencional	Operativos	Servicios
Empleados	6	6
Total	12	

Fuente: Autora - Peggy Ornella Alchundia Plua

TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Para la obtención de información se aplicarán técnicas e instrumento de investigación que consisten en:

- Encuesta, tiene la finalidad de que cada persona encuestada del Departamento de Hospitalización del Hospital de la Mujer 'Alfredo G.

Paulson' responda las preguntas en una igualdad de condiciones para evitar opiniones sesgadas que pudieran influir en el resultado de la investigación o estudio.

- Observación, en nuestro caso, nos podemos plantear conocer como es control en los insumos que se reparten por departamento, y observar la conducta que trae como consecuencia que se entreguen más recursos de lo que realmente necesitan diariamente, dando apertura a la apropiación ilícita de estos insumos.

Cuadro 7 - Técnicas e instrumento de investigación

Técnica	Instrumento
Observación	Guía
Encuesta	Cuestionario

Fuente: Autora - Peggy Ornella Alchundia Plua

PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

Siguiendo las ideas de la guía metodológica del ITB nos dice que el procesamiento de datos se puede realizar de forma manual o electrónica, para la cual se ha utilizado la tecnología de la computación para mostrar los resultados en una manera óptima, desde la redacción a la presentación que se hace en forma sistemática, gracias al programa utilizado Excel. Respectivamente en forma tabulada y gráfica a cada una de las preguntas del cuestionario, es decir; toda la investigación realizada.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

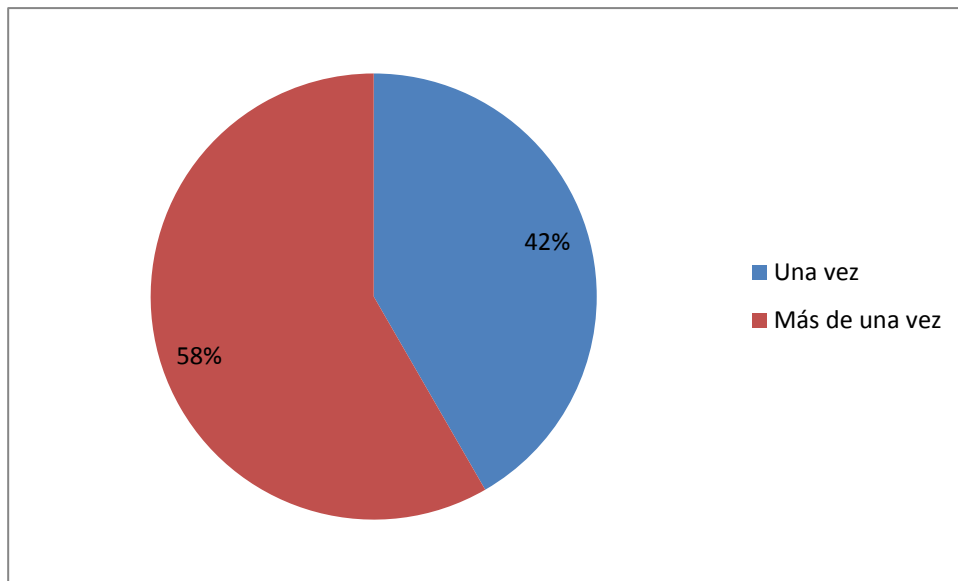
TABULACIÓN DE DATOS

Para la interpretación de los resultados de la encuesta nos da como detalles los siguientes análisis:

Cuadro 8 - Pregunta # 1

Respuesta	Guayaquil	
	Cantidad	Porcentaje
Una vez	5	42%
Más de una vez	7	58%
Total	12	100%

Figura 4 - Pregunta # 1



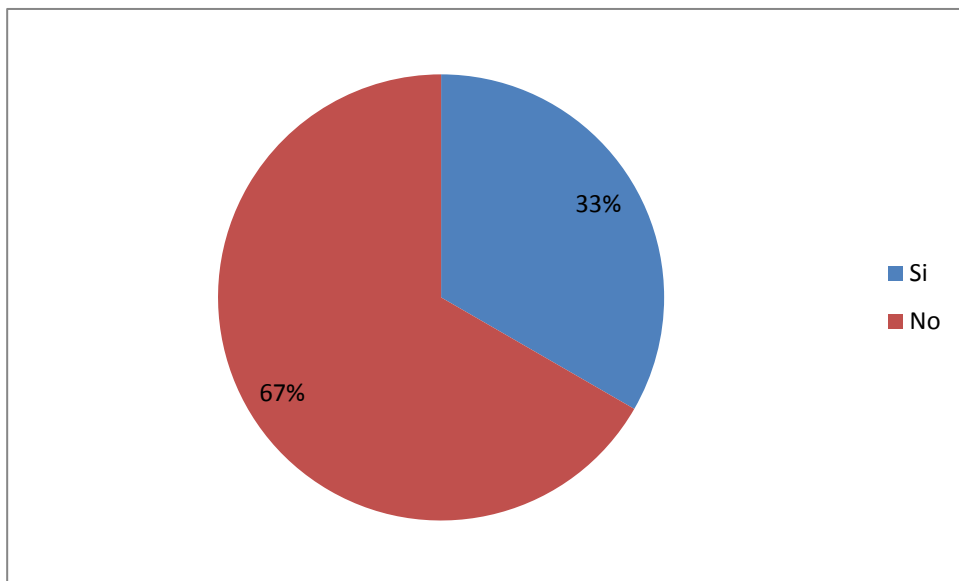
Interpretación de datos

En base a los resultados obtenidos se puede determinar que el promedio de pérdida de medicamentos e insumos en el área de hospitalización es del 42% que se pierde una vez y del 58% más de una vez.

Cuadro 9 - Pregunta # 2

Respuesta	Guayaquil	
	Cantidad	Porcentaje
Si	4	33%
No	8	67%
Total	12	100%

Figura 5 - Pregunta # 2



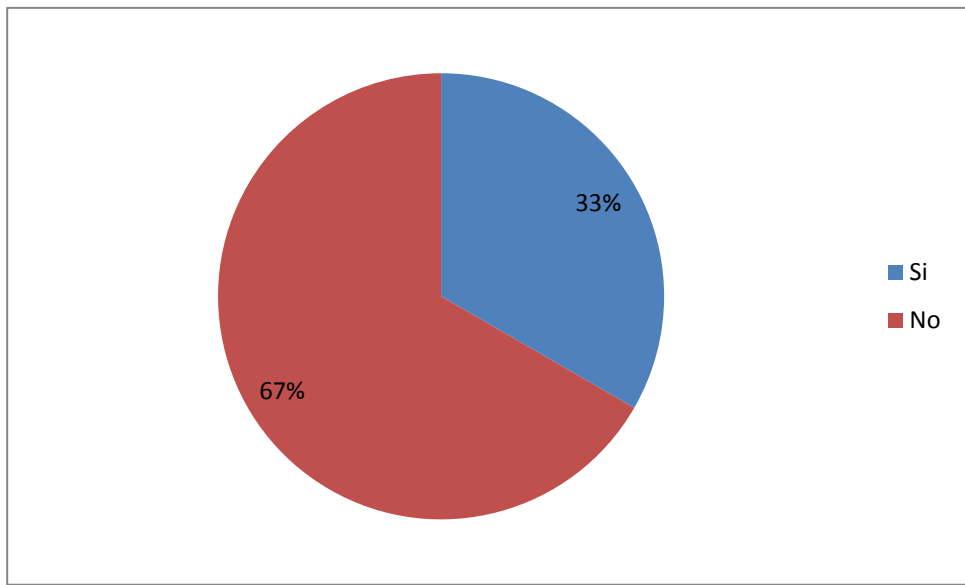
Interpretación de datos

En cuanto la calidad de atención ofrecida a los clientes para el retiro de medicamentos cuando este no hay tenemos con el 33% que si es buena y con el 67% que no lo es.

Cuadro 10 - Pregunta # 3

Respuesta	Guayaquil	
	Cantidad	Porcentaje
Si	4	33%
No	8	67%
Total	12	100%

Figura 6 - Pregunta # 3



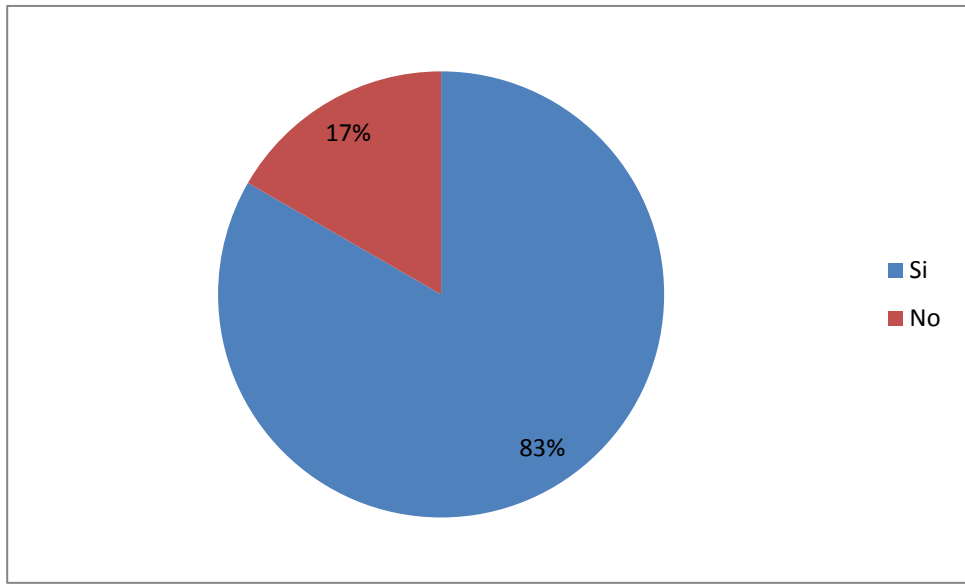
Interpretación de datos

Con el 67% tenemos que no son administrados todos los medicamentos durante el tiempo que están en el área de hospitalización.

Cuadro 11 - Pregunta # 4

Respuesta	Guayaquil	
	Cantidad	Porcentaje
Si	10	83%
No	2	17%
Total	12	100%

Figura 7 - Pregunta # 4



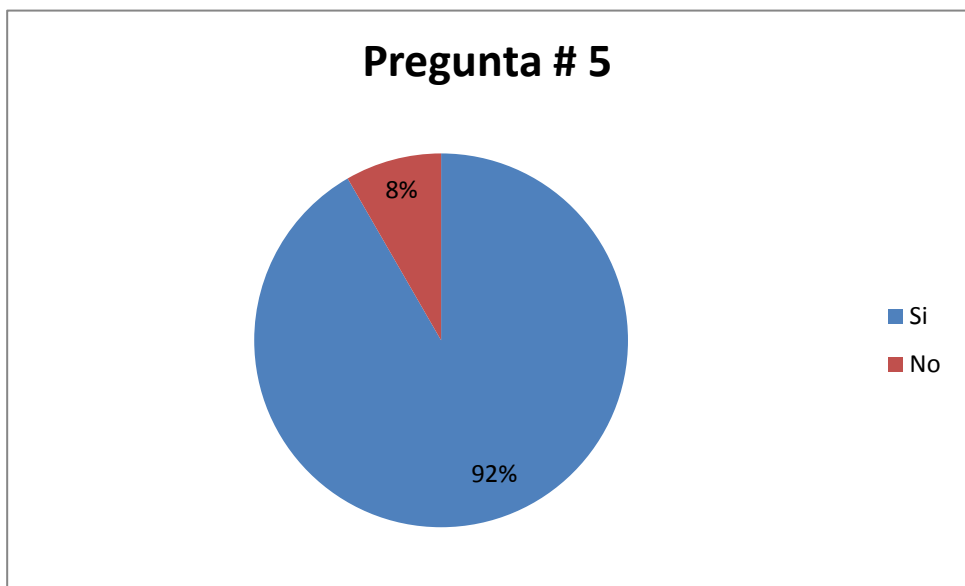
Interpretación de datos

La falta de medicamentos y de materiales tenemos que con el 83% si puede influir en la calidad de atención.

Cuadro 12 - Pregunta # 5

Respuesta	Guayaquil	
	Cantidad	Porcentaje
Si	11	92%
No	1	8%
Total	12	100%

Figura 8 - Pregunta # 5



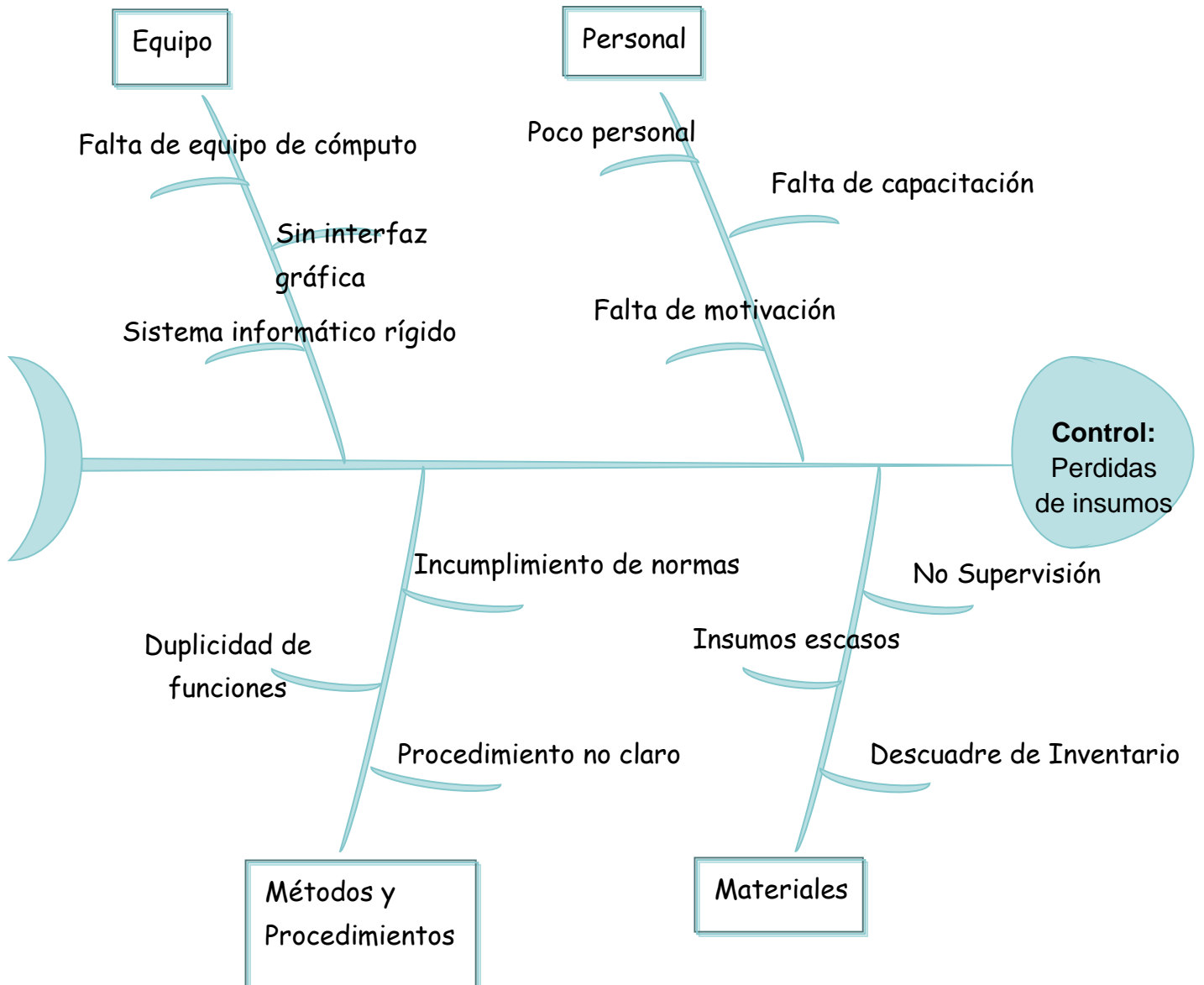
Interpretación de datos

Con el 92% si se necesita una mejora en los procesos de entrada y salida de medicamentos e insumos ayudaría al área de hospitalización.

Para el grupo focal consta de doce personas los cuales son dos hombres y diez mujeres. El tema principal de la reunión fue dar a conocer la falencia del proceso actual de la entrada y salida de medicamentos e insumos en el área de hospitalización y como poder mejorarlo. Las principales características del grupo focal fueron las siguientes:

- Participación.- Todos tenían características homogéneas, es decir todo el grupo focal laboraba en el área de hospitalización.
- Indicaciones.- Se dio la explicación de cómo se mejorara el proceso de entrada y salida de medicamentos e insumos, esto conllevaba a que se digite el prescripción médica por digital y de ahí la bodega va despachando conforme al sistema, eso sin contar que el sistema debería adaptarse a estos requerimientos.
- Ronda De Preguntas.- Las inquietudes que destacaron para el proceso y nueva manera de elaborarse este proceso de entrada y salida de medicamentos e insumos es que si el sistema podría adaptarse a esta medida.
- Explicación.- Se explicó detalladamente a cada integrante las inquietudes sobre la mejora del proceso en cuanto a que digitalmente era más fácil de visualizar cada prescripción y así no hay fuga.

DIAGRAMA DE ISHIKAWA



PLAN DE MEJORAS

En el desarrollo de la propuesta se deben tener en cuenta aspectos que den respuestas a las siguientes preguntas:

Hospital de la Mujer 'Alfredo G. Paulson'	Departamento: Hospitalización
	Integrantes:
Que (What)	Lo que se desea mejora son los procesos de entradas y salidas diarias de medicación e insumos en el área de Hospitalización.
Cuando (When)	Para el año 2018.
Donde (Where)	En el área de hospitalización del Hospital De La Mujer "Alfredo G. Paulson".
Quien (Who)	El personal responsable del área en donde ocurre este fenómeno.
Cuál (Which)	El poco control de los insumos que diariamente ingresar al departamento, así como la falta de control en los insumos que se reparten por departamento, lo que trae como consecuencia que se entreguen más recursos de lo que realmente necesitan diariamente, dando apertura a la apropiación ilícita de estos insumos.
Como (How)	Mediante una mejora a la gestión del proceso de entrada y salida de insumos.
Cuánto se gastará (How much)	. Valor \$ 2.000,00

Descripción del problema	La falta de control en los insumos que se reparten por departamento, lo que trae como consecuencia que se entreguen más recursos de lo que realmente necesitan diariamente, dando apertura a la apropiación ilícita de estos insumos.
--------------------------	---

Estrategia # 1

La solución estratégica, para mejorar el proceso de entradas y salidas de medicinas e insumos se podría realizar un formato hecho por el médico quien realiza el cambio de prescripción a las pacientes con su firma y sello de responsabilidad, esto deberá justificar la devolución de la medicación detallada con nombre y cantidad de medicinas e insumos, Licenciadas encargadas del área deberán llevar el formato también con su firma y sello de responsabilidad y devolver la medicación e insumos que la paciente no ha utilizado al Asistente Administrativo para que este realice el reverso en la cuenta de la paciente. Donde quede un documento que valide la entrega de medicación que no ha sido utilizada por las pacientes.

Figura 9 - Formato de reverso

MEDICACION POR REVERSAR		
FECHA:		
PACIENTE:		HC:
AREA:		MEDICO:
DESCRIPCION	DEVOLUCION	CARGO A CUENTA
MOTIVO DE REVERSO:		
FIRMA DE MEDICO:		
ENTREGA LCDA DEL AREA:		
RECIBE ASISTENTE ADMINISTRATIVO:		

Fuente: Autora - Peggy Ornella Alchundia Plua

Estrategia # 2

Una mejora en la cadena de valor mediante la implementación a corto plazo de una opción en el sistema informático del hospital donde el médico pueda hacer la prescripción o cambio de la misma en el sistema:

Cuadro 13 - Cadena de Valor

Cadena de Valor				
Infraestructura de la Empresa				
Ubicado en la ciudad de Guayaquil, Hospital de la Mujer Alfredo G. Paulson tiene como dirección, Av. Dr. Roberto Gilbert (s/n) y Av. de la Democracia.				
Gestión de Recursos Humanos				
El personal que se encuentra actualmente laborando, cuenta con experiencia laboral y vasto conocimiento en esta área de hospitalización.				
Desarrollo de Tecnología				
El desarrollo de la tecnología es alto, por lo que la implementación de una opción en el sistema informático donde el médico pueda hacer la prescripción o cambio de la misma en el sistema es factible.				
Compras				
Hospital de la Mujer Alfredo G. Paulson, se abastece de medicinas e insumos para la capacidad de atención de pacientes diarios.				
Logística de entrada	Operaciones	Logística de Salida	Marketing y ventas	Servicio
Cuando el médico realiza la prescripción médica del paciente, el auxiliar de enfermería descarga la prescripción para enviar a farmacia.	Una vez llegado a la farmacia se encarga de hacer el despacho con los medicamentos e insumos que hay en el stock.	Se entrega los medicamentos e insumos al paciente.	En el caso de que se deba de cambiar la prescripción médica el médico pueda mediante sistema cambiarla y hospitalización visualiza el cambio para que se proceda.	La atención es inmediata ya que todo es por sistema y el tiempo de respuesta es rápido ya que no habría fuga de medicamentos e insumos.
Actividades Primarias				

Fuente: Autora - Peggy Ornella Alchundia Plua

Estrategia # 3

Asignación de tareas:

- Los coordinadores hospitalarios se encargarían de revisar las firmas de los documentos para autorizar los reversos.
- Las licenciadas supervisoras del área revisarán mediación a reversar que este completa y en buen estado

Estrategia # 4

Manejo del proceso de cambio de prescripción:

- Las partes involucradas deberán de confirmar la realización del reverso mediante correo ya que podría haber alguna paciente de alta pendiente de hacer reverso y podría irse pagando lo que no utilizó esto para que sea más rápido el proceso.

Estrategia # 5

Qué hacer con la medicación:

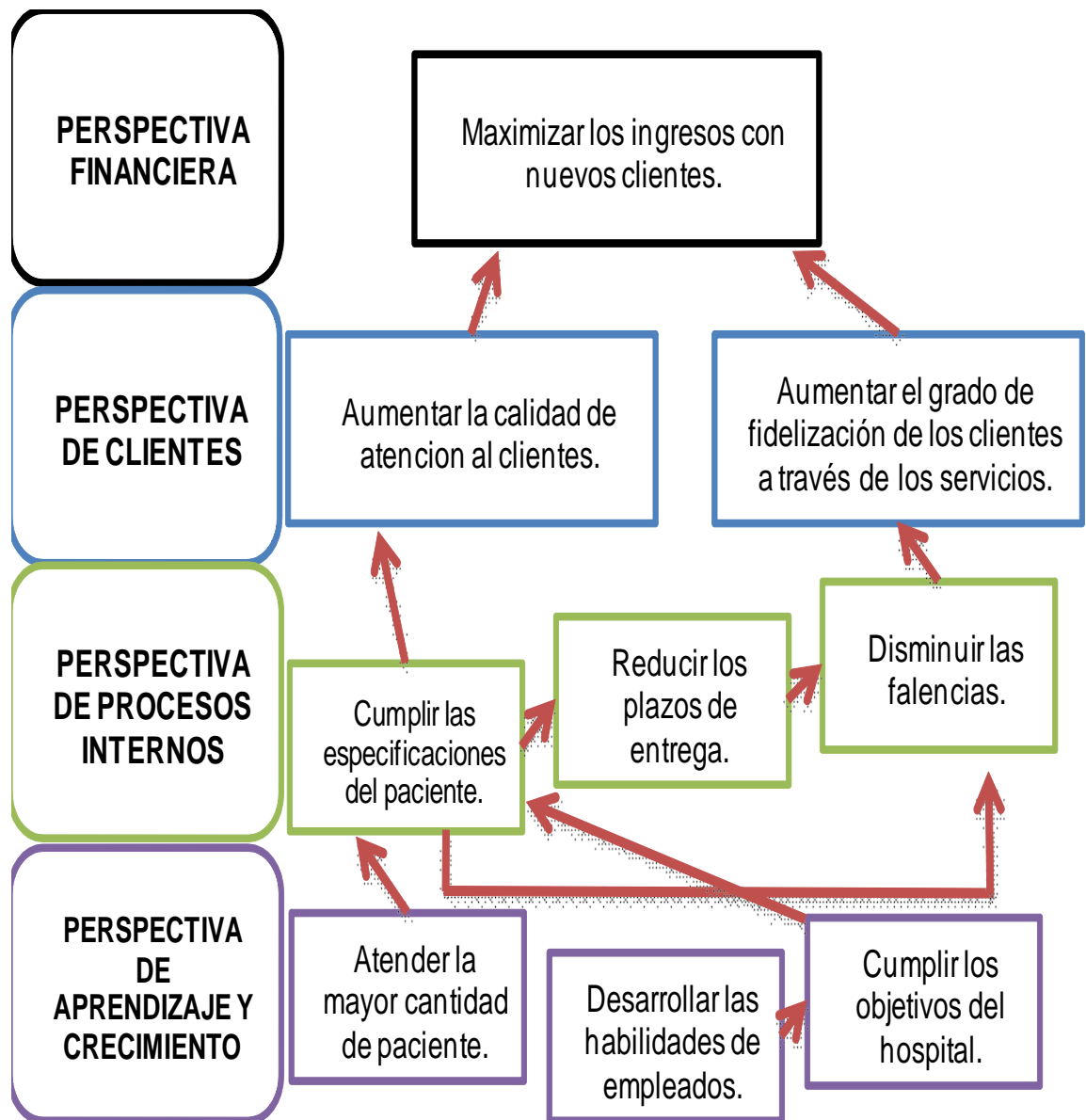
- La medicación que no se logre reversar se podría dar en donación a pacientes de escasos recursos.

Definición del problema 5W+2H

#	Que (What)	Cuando (When)	Donde (Where)	Quien (Who)	Cuál (Which)	Como (How)	Cuánto se gastará (Howmuch)
1	Utilizar el formato de cambio de prescripción para el mejoramiento de los procesos de entradas y salidas diarias de medicación e insumos en el área de Hospitalización.	60 días	Hospital de la Mujer 'Alfredo G. Paulson'	Ing. Luis Valarezo / Coordinador de farmacia.	Falta de control de los insumos que diariamente ingresan al departamento.	Implementación de un formato de cambio de prescripción a las pacientes con su firma y sello de responsabilidad.	\$ 900.00
2	Ingresar al sistema entradas y salidas diarias de medicación e insumos en el área de Hospitalización.	Diariamente	Hospital de la Mujer 'Alfredo G. Paulson'	Ing. Joxi Guerrero / Jefe de sistemas	Demora en el control en los insumos que se reparten.	Implementación de una opción en sistema informático del hospital.	\$ 1,100.00
3	Repartición de actividades laborales.	Diariamente	Hospital de la Mujer 'Alfredo G. Paulson'	Ing. Erick Swamber / Supervisor administrativo	Trabajo acumulado.	Organizar las actividades diarias para cada personal.	\$ -
4	Utilizar de forma adecuada la tecnología.	Diariamente	Hospital de la Mujer 'Alfredo G. Paulson'	Ing. Glenda Ordóñez / Asistente administrativo	Falta de uso del equipo de cómputo.	Asociar el cambio de la tecnología para el proceso de cambio de prescripción.	\$ -
5	Distribuir los insumos y medicación en stock.	Cada 3 meses	Hospital de la Mujer 'Alfredo G. Paulson'	Mónica Herdoiza / Auxiliar administrativo	Caducidad de insumos y medicación.	Organizar un listado de insumos y medicación para donarlos.	\$ -

Fuente: Autora - Peggy Ornella Alchundia Plua

Perspectiva del plan de mejora



CONCLUSIONES

- El marco teórico utilizado en el presente trabajo está basado en los planteamientos de Gestión y Mejoras de Procesos, Gestión y Modelos de la Calidad Total y Auditoría interna que comprenden el plan de mejora de procesos y todos los sistemas, procedimientos y medidas de coordinación adoptadas por el hospital para fomentar la eficiencia de sus operaciones y estimular en sus trabajadores el apego a las políticas ordenadas por la gerencia.
- Como causa del fenómeno de la situación conflicto se determinó que dentro del Hospital de la Mujer Alfredo G. Paulson antes conocido como el Hospital Gineco Obstétrico Enrique C. Sotomayor que la falta de control en los insumos que se reparten por departamento, lo que trae como consecuencia que se entreguen más recursos de lo que realmente necesitan diariamente.
- Con respecto al análisis de los datos obtenidos y teniendo en cuenta que el objetivo del estudio es diagnosticar la situación actual en el área del proceso de entrada/salida diaria de medicinas/insumos, se puede concluir que la mayoría de veces se apropiación ilícita de estos insumos y medicamentos.
- Se propone la aplicación un plan de mejoras con la solución a las causas diagnosticadas del problema de la pérdida de insumos en proceso de entrada/salida diaria de medicinas/insumos en el área de las Salas de hospitalización el Hospital de la Mujer "Alfredo G. Paulson".

RECOMENDACIONES

- Tomar en cuenta los resultados del presente estudio para la implementación de mejora de procesos, dando énfasis en los puntos críticos en las entradas y salidas diarias de medicación e insumos en el área de Hospitalización.
- Se recomienda al área de hospitalización del Hospital De La Mujer "Alfredo G. Paulson", aplicar de manera formal el nuevo proceso propuesto, de tal manera le sirva para mejorar la situación y seguir enriqueciendo no solo a la institución sino a los clientes o usuarios.
- Dar a conocer que en nuestro entorno la importancia y los beneficios que se dan en la gestión administrativa al aplicar un proceso que dará como resultado una excelencia herramienta administrativa.

BIBLIOGRAFÍA

Alina Cuadrado Castellán. (2013). Modelo del conocimiento para la gestión de información. Académica Española.

Arenas, H. Esperanza. (s.f.). CICLO P. H. V. A PARA EL CONTROL DE PROCESOS O RUTA DE LA CALIDAD. Recuperado el 14 de 11 de 2017, de ESCUELA DE BACTERIOLOGÍA Y LABORATORIO CLÍNICO U DE A GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD EN LOS LABORATORIOS CLÍNICOS:

<http://docencia.udea.edu.co/bacteriologia/gesticallabc/password/mem4.html>

Arturo Tovar. (2007). CPIMC Un modelo de administracion de procesos. México: Panorama.

Asamblea Nacional del Ecuador. (20 de 10 de 2008). Asamblea Nacional del Ecuador. Recuperado el 30 de 10 de 2017, de Asamblea Nacional del Ecuador:

http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf

Fernando Pérez, Íñigo Quintana y Juan Abarca. (2011). Un modelo de hospital. S.A. RBA LIBROS.

Francisco Javier Miranda González, Antonio Chamorro Mera y Sergio Rubio Lacoba. (2007). Introducción a la gestión de la calidad. Madrid: Delta

Gustavo Malagón Londoño, Ricardo Galán Morera y Gabriel Pontón Laverde. (2008). Administración Hospitalaria. Medica Panamericana.

Harold Koontz, Heinz Weihrich y Mark Cannice. (2012). Administración una perspectiva global y empresarial. México: McGraw Hill.

José Antonio Pérez Fernández de Velasco. (2010). Gestión por procesos. Madrid: ESIC.

José Antonio Pérez Fernández de Velasco. (2012). Gestión por procesos. Madrid: ESIC.

Joseph M. Juran y Jesús Nicolau Medina. (1990). Juran y el liderazgo para la calidad: manual para ejecutivos. Madrid: Díaz de Santos.

Juan Bravo Carrasco. (2011). Gestión de Procesos (Alineados con la estrategia). Santiago de Chile: EVOLUCIÓN S.A.

Juan Gabriel Cegarra Navarro. (2014). Gestión por procesos de negocios. Madrid: ECOBOOK S.L.

Junta de beneficencia. (s.f.). Junta de beneficencia de Guayaquil. Recuperado el 15 de 12 de 2017, de Historia: <https://www.juntadebeneficencia.org.ec/es/nosotros/historia>

Junta de beneficencia. (s.f.). Junta de beneficencia de Guayaquil. Recuperado el 15 de 12 de 2017, de Nosotros: <https://www.juntadebeneficencia.org.ec/nosotros?lang=es>

Junta de beneficencia. (s.f.). Junta de beneficencia de Guayaquil. Recuperado el 15 de 12 de 2017, de Misión, Visión y Valores: <https://www.juntadebeneficencia.org.ec/es/nosotros/mision>

Junta de beneficencia. (s.f.). Junta de beneficencia de Guayaquil. Recuperado el 15 de 12 de 2017, de Certificación ISO-9001: <https://www.juntadebeneficencia.org.ec/nosotros/certificaciones/iso9001?lang=es>

Kaoru Ishikawa. (1986). Qué es el control total de calidad? la modalidad japonesa. Norma.

Organización Internacional de Normalización. (23 de 02 de 1947). Organización Internacional de Normalización. Recuperado el 39 de 10 de 2017, de Certificación ISO 9001:2008: <https://www.iso.org/home.html>

Paulo Nunes. (28 de 12 de 2015). <http://knoow.net>. Recuperado el 15 de 12 de 2017, de Modelo dos 5W + 2H (ou 5W2H): <http://knoow.net/es/cieeconcom/gestion/modelo-dos-5w-2h-ou-5w2h/>

Philip B. Crosby. (2003). La Calidad y Yo: Una Experiencia de Vida. México: Pearson Educación.

Roberto Hernández Sampieri. (2015). Metodología de la investigación. México: McGraw Hill.

Roberto Hernández Sampieri. (2015). Metodología de la investigación. México: McGraw Hill.

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (14 de 06 de 2013). Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. Recuperado el 30 de 10 de 2017, de Buen Vivir: <http://www.buenvivir.gob.ec/>

UNIT. (2009). Herramientas para la mejora de la calidad. Montevideo: Instituto uruguayo de Normas Técnicas.

Víctor Fabricio Ortiz Aldean. (2015). Modelo de gestión estratégico empresarial. Académica Española.

ANEXO

Anexo 1 - Modelo de Encuesta

1.- Cuantas veces se ha perdido medicamentos e insumos en el área de hospitalización.

- Una vez
- Más de una Vez

2.- La calidad de atención ofrecida a los clientes para el retiro de medicamentos cuando este no hay, es buena.

- Si
- No

3.- Durante el tiempo que están en el área de hospitalización son administrados todos los medicamentos.

- Si
- No

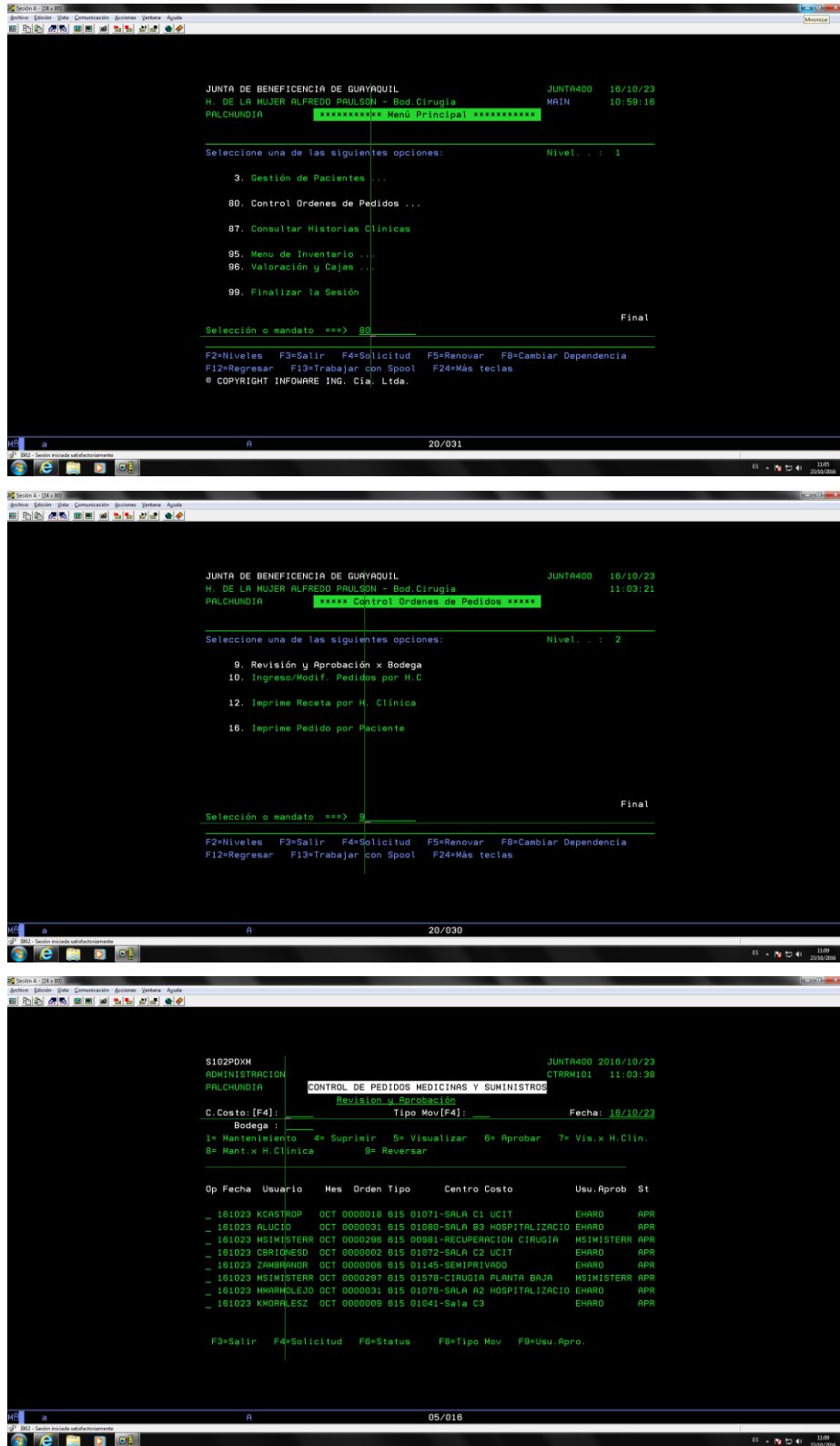
4.- La falta de medicamentos y de materiales puede influir en la calidad de atención.

- Si
- No

5.- Cree usted que una mejora en los proceso de entrada y salida de medicamentos e insumos ayudaría al área de hospitalización para un mejor funcionamiento.

- Si
- No

Anexo 2 - Proceso Sistema Informático



Anexo 3 - Área de Hospitalización







Instituto Superior
Tecnológico
Bolivariano
de Tecnología

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **"Mejora a la gestión del proceso de entrada y salida de insumos en el área de hospitalización del hospital de la mujer "Alfredo G. Paulson" en el año 2016"**, y problema de investigación: **¿Cómo mejorar la Gestión de Proceso de entrada/salida diaria de medicinas/insumos en el área de las salas de hospitalización del Hospital de la Mujer "Alfredo G. Paulson"?** presentado por Peggy Ornella Alchundia Plua como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

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

Egresada:

Peggy Ornella Alchundia Plua

Tutor:

MSc. Ismelis Castellanos López



Factura: 001-100-000033902



20180901010D00713

DILIGENCIA DE AUTENTICACIÓN DE FIRMAS N° 20180901010D00713

En la ciudad de GUAYAQUIL el día 20 DE MARZO DEL 2018, (13:01) ante mí, NOTARIO(A) SUPLENTE EUFEMIA ARACELI COELLO MOREIRA de la NOTARÍA DÉCIMA EN RAZÓN DE LA ACCIÓN DE PERSONAL 03666-DP09-2018-RA, concurre(n), PEGGY ORNELLA ALCHUNDIA PLUA portador(a) de CÉDULA 0929645513 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil CASADO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) me solicita(n) que proceda a receptar su(s) firma(s) y rúbrica(s), que va(n) a suscribir al pie de , de cuyo contenido se responsabiliza(n), a fin de que sea(n) AUTENTICADA(S). Al efecto identificado(s) que fue(ron) por mí, en forma libre y voluntaria procede(n) en mí presencia a estampar su(s) firma(s) y rúbrica(s) al pie del referido documento por lo que en aplicación a lo dispuesto en el artículo 18 numeral 3 de la Ley Notarial, doy fe de que dicha(s) firma(s) y rúbrica(s) es(son) AUTÉNTICA(S). - Un original de esta diligencia queda incorporada en el libro respectivo de esta Notaría.

NOTARIO(A) SUPLENTE EUFEMIA ARACELI COELLO MOREIRA
NOTARÍA DÉCIMA DEL CANTÓN GUAYAQUIL

AP: 03666-DP09-2018-RA

Ab. Araceli Coello Moreira
NOTARIA DÉCIMA SUPLENTE
DEL CANTÓN GUAYAQUIL



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Peggy Ornella Alchundia Plua en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Mejora a la gestión del proceso de entrada y salida de insumos en el área de hospitalización del hospital de la mujer "Alfredo G. Paulson" en el año 2018, de la modalidad de presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Administración de Empresas, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

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

Peggy Alchundia Plua

Nombre y Apellidos del Autor

Peggy Alchundia Plua

Firma

No. de cedula: 0929645513



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 0929645513

Nombres del ciudadano: ALCHUNDIA PLUA PEGGY ORNELLA

Condición del cedulao: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/XIMENA

Fecha de nacimiento: 22 DE MARZO DE 1992

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: CASADO

Cónyuge: PINCAY PILAY GEOVANNY RAMON

Fecha de Matrimonio: 29 DE SEPTIEMBRE DE 2014

Nombres del padre: ALCHUNDIA MERCHAN MANUEL EDGARDO

Nombres de la madre: PLUA CACAO SABINA

Fecha de expedición: 29 DE SEPTIEMBRE DE 2014

Información certificada a la fecha: 20 DE MARZO DE 2018

Emisor: SEBASTIAN ARTURO CONTRERAS VERA - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 10 - GUAYAS - GUAYAQUIL



de certificado: 188-105-44361



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

CÉDULA DE No. **092964551-3**

CIUDADANÍA
 APELLIDOS Y NOMBRES
**ALCHUNDIA PLUA
 PEGGY ORNELLA**
 LUGAR DE NACIMIENTO
**GUAYAS
 GUAYAQUIL
 XIMENA**
 FECHA DE NACIMIENTO **1992-03-22**
 NACIONALIDAD **ECUATORIANA**
 SEXO **F**
 ESTADO CIVIL **CASADO**
**GEOVANNY RAMON
 PINCAY PILAY**




INSTRUCCIÓN **BACHILLERATO** PROFESIÓN / OCUPACIÓN **ESTUDIANTE**
 E333312242

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE
ALCHUNDIA MERCHAN MANUEL EDGARDO
 APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE
PLUA CACAO SABINA
 LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN
**GUAYAQUIL
 2014-09-29**
 FECHA DE EXPIRACIÓN
2024-09-29

000772534

Peggy Alchundia P.
 FIRMA DEL CEDULADO






CERTIFICADO DE VOTACIÓN
 4 DE FEBRERO 2018

002 JUNTA No. **002 - 242** NÚMERO **0929645513** CÉDULA

ALCHUNDIA PLUA PEGGY ORNELLA
 APELLIDOS Y NOMBRES

GUAYAS PROVINCIA CIRCUNSCRIPCIÓN:
 GUAYAQUIL CANTÓN ZONA: 7
 XIMENA PARROQUIA


CNEI CONEJO NACIONAL ELECTORAL

REFERÉNDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

CIUDADANA (O):

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGÓ EN EL REFERÉNDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

[Signature]
 F. PRESIDENTA/E DE LA JRV

IMP. IGM. MJ

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.**

Luis Alberto Akater.

Luis Alberto Akater

Nombre y Apellidos del Colaborador CEGESCIT

