



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

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

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

TEMA:

**PROPUESTA DE PLAN DE MEJORA EN NIVEL DE ATENCIÓN A LOS
PACIENTES DEL HOSPITAL DE INFECTOLOGÍA PARA CONTRIBUIR
A LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS**

Autor:

Sarcos Carrión Christopher Jacinto

Tutor:

Ing. Simón Alberto Illescas Prieto

Guayaquil, Ecuador

2018



DEDICATORIA

A mi madre, siendo uno de los sueños de ella que sus hijos cumplan sus propias metas y se superen cada día más.

A mi abuela, por estar siempre a mi lado.

A mi querida pareja que siempre estuvo apoyándome a seguir adelante.

Y a todas las personas que me motivaron a continuar en cada tropiezo que tuve.

Sarcos Carrión Cristopher Jacinto



AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por bendecirme en mi vida y permitirme llegar donde estoy para desenvolverme en la profesión que quiero y que me gusta tanto.

A mi madre, por estar apoyándome en cada paso y estar junto a mí en momentos difíciles y en cada decisión de mi vida.

A los compañeros, docentes del Instituto Tecnológico Bolivariano (ITB) por la excelente educación y metodología aplicada.

Sarcos Carrión Christopher Jacinto



CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado 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: **“PROPUESTA DE PLAN DE MEJORA EN NIVEL DE ATENCIÓN A LOS PACIENTES DEL HOSPITAL DE INFECTOLOGÍA PARA CONTRIBUIR A LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS”**, y el problema de investigación: **¿Cómo afecta la ausencia de un plan de mejora para la atención a los pacientes del Hospital de Infectología que contribuya a la satisfacción de usuarios en el año 2018?**, presentado por **Sarcos Carrión Christopher Jacinto** como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

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

Egresado:

Sarcos Carrión Christopher Jacinto

Tutor:

Ing. Simón Illescas Prieto

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



Yo, Sarcos Carrión Cristopher Jacinto en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Propuesta de plan de mejora en nivel de atención a los pacientes del Hospital de Infectología para contribuir a la satisfacción de los usuarios, 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 Tecnología en Administración de Empresa, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

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

Sarcos Carrión Cristopher Jacinto

Nombre y Apellidos del Autor

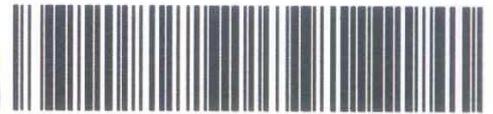
Firma

No. de cedula: 0953663754

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



Factura: 001-002-000038263



20180901059D04236

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20180901059D04236

Ante mí, NOTARIO(A) JORGE GEOVANNY GUZMAN GONZALEZ de la NOTARÍA QUINCUAGESIMA NOVENA , comparece(n) CRISTOPHER JACINTO SARCOS CARRION portador(a) de CÉDULA 0953663754 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial - . El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 24 DE AGOSTO DEL 2018, (16:19).

Christopher Sarcos

CRISTOPHER JACINTO SARCOS CARRION
CÉDULA: 0953663754



NOTARIO(A) JORGE GEOVANNY GUZMAN GONZALEZ
NOTARÍA QUINCUAGESIMA NOVENA DEL CANTÓN GUAYAQUIL





CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Sarcos Carrión Christopher Jacinto** en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación “**PROPUESTA DE PLAN DE MEJORA EN NIVEL DE ATENCIÓN A PACIENTES DEL HOSPITAL DE INFECTOLOGÍA PARA CONTRIBUIR A LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS**”, 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 **TECNOLOGÍA EN 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*.

Sarcos Carrión Christopher Jacinto

Nombre y Apellidos del Autor

No. de cedula:

Firma

0953663754



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: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

“PROPUESTA DE PLAN DE MEJORA EN NIVEL DE ATENCIÓN A LOS
PACIENTES DEL HOSPITAL DE INFECTOLOGÍA PARA CONTRIBUIR A
LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS”.

Autora: Sarcos Carrión Cristopher Jacinto

Tutor: Ing. Simón Alberto Illescas Prieto

Resumen

En la actualidad, muchas instituciones públicas de salud cuentan con un área que desarrolla actividades enfocadas con la atención a los pacientes de manera global, es decir: brindar una atención personal, profesional y familiar. Incluso el gobierno ha desarrollado normativas legales enfocadas a la mejora de los procesos internos, así como una atención general para la mejora de la salud y prevención de enfermedades, o su manejo donde se ha considerado a la familia del paciente, junto al paciente. Por ello, el área de atención a los pacientes se ha estructurado para contribuir en mejorar el cuidado que reciben las personas, que son las que finalmente trabajan para llevar a cabo los logros de cualquier organización. Cada actividad está dirigida a preservar los intereses de sus pacientes y/o usuarios, y con ello se busca motivar y proporcionar las herramientas para mejorar la competitividad y habilidad de los colaboradores de la institución pública de salud que interactúan con pacientes y/o usuarios.

Plan de Mejora

Atención a Pacientes

Hospital



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

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

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

TEMA:

“PROPOSED PLAN OF IMPROVEMENT IN LEVEL OF CARE TO PATIENTS TO CONTRIBUTE TO THE SATISFACTION OF THE USERS”.

Autora: Sarcos Carrión Cristopher Jacinto

Tutor: Ing. Simón Alberto Illescas Prieto

Abstract

At present, many public health institutions have an area that develops activities focused on patient care in a global manner, that is, providing personal, professional and family care. Even the government has developed legal regulations focused on the improvement of internal processes, as well as a general attention for the improvement of health and prevention of diseases, or its management where the patient's family has been considered, together with the patient. Therefore, the area of patient care has been structured to contribute to improving the care received by people, who are the ones who finally work to carry out the achievements of any organization. Each activity is aimed at preserving the interests of their patients and / or users, and with that, it seeks to motivate and provide the tools to improve the competitiveness and skill of the collaborators of the public health institution that interact with patients and / or users.

Improvement plan

Patient care

Hospital

ÍNDICE GENERAL

| Contenidos: | Páginas: |
|--|-----------------|
| Caratula | i |
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Certificación de la aceptación del tutor | iv |
| Resumen | ix |
| Abstract..... | x |
| Índice General..... | 1 |
| Índice de Gráficos | 5 |
| Índice de Cuadros..... | 6 |

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

| | |
|---|----|
| Ubicación del problema en un contexto | 9 |
| Situación conflicto | 9 |
| Delimitación del problema..... | 11 |
| Formulación del problema | 11 |
| Variables..... | 12 |
| Evaluación del problema..... | 12 |
| Objetivo general: | 13 |
| Objetivos específicos: | 13 |

| | |
|---------------------|----|
| Justificación | 13 |
|---------------------|----|

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

| | |
|---|----|
| Antecedentes Históricos | 15 |
| Antecedentes Referenciales | 17 |
| Variables de Investigación. Conceptualización | 25 |
| Variable Dependiente: | 25 |

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

| | |
|--|----|
| Presentación de la empresa | 29 |
| Historia | 29 |
| Política de calidad | 29 |
| Visión..... | 30 |
| Misión | 30 |
| Valores | 31 |
| Organigrama | 31 |
| Plantilla total de trabajadores | 32 |
| Clientes, proveedores y competidores | 32 |
| Clientes | 32 |
| Proveedores | 32 |
| Competidores | 33 |

| | |
|--|----|
| Principales productos o servicios | 33 |
| Descripción del problema | 33 |
| Análisis económico financiero | 34 |
| Diseño de Investigación | 34 |
| Tipo de Investigación..... | 35 |
| Exploratorios | 35 |
| Descriptivos | 35 |
| Explicativos | 36 |
| Población y Muestra | 36 |
| Población..... | 36 |
| Características de la Población | 36 |
| Delimitación de la Población | 36 |
| Proceso de selección | 36 |
| Métodos y técnicas | 36 |
| Métodos teóricos | 37 |
| Método análisis-síntesis: | 37 |
| Métodos empíricos | 37 |
| Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 37 |

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

| | |
|---|----|
| Resultados e interpretación de datos de la encuesta | 38 |
| Plan de Mejora..... | 48 |
| Título de Propuesta..... | 48 |

| | |
|-----------------------------------|----|
| Ubicación sectorial y física..... | 48 |
| Objetivo de la Propuesta..... | 49 |
| Factibilidad de la Propuesta..... | 49 |
| Descripción de la Propuesta | 50 |
| Presupuesto..... | 50 |
| Cronograma | 51 |

| | |
|-------------------|----|
| BIBLIOGRAFÍA..... | 55 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 56 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 57 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 58 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 59 |

Anexos.....88

Anexo 1 Carta de autorización de la empresa

Anexo 2 Misión y Visión de la empresa

Anexo 3 Valores de la empresa

Anexo 4 Organigrama de la empresa

Anexo 5 Carta de Presentación

Anexo 6 Encuesta

INDICE DE GRÁFICOS

| Título: | Páginas: |
|---|-----------------|
| Figura 1: Diagrama de Problema, causas y consecuencias | 10 |
| Figura 2. Percepción sobre orientación en el trabajo | 38 |
| Figura 3. Percepción sobre la atención de la empresa | 39 |
| Figura 4. Percepción sobre manejo de quejas y reclamos..... | 40 |
| Figura 5. Percepción sobre la recepción de quejas y reclamos | 41 |
| Figura 6. Percepción sobre atención al paciente | 42 |
| Figura 7. Percepción sobre trato a los usuarios..... | 43 |
| Figura 8. Percepción sobre la satisfacción que sentirían los usuarios | 44 |
| Figura 9. Problemáticas identificadas en la satisfacción de los usuarios | 45 |
| Figura 10. Opciones de mejora para la atención a los pacientes..... | 46 |
| Figura 11. Percepción sobre su ambiente laboral..... | 47 |
| Figura 12. Localización del hospital | 49 |

ÍNDICE DE CUADROS

| Título: | Páginas: |
|--|-----------------|
| Tabla 1: Operacionalización de las variables | 26 |
| Tabla 2: Modelo..... | 35 |
| Tabla 3: Técnica e instrumentos utilizados en la investigación | 37 |
| Tabla 4: Percepción sobre orientación en el trabajo. | 38 |
| Tabla 5: Percepción sobre la atención de la empresa..... | 39 |
| Tabla 6: Percepción sobre manejo de quejas y reclamos. | 40 |
| Tabla 7: Percepción sobre la recepción de quejas y reclamos | 41 |
| Tabla 8: Percepción sobre atención al paciente..... | 42 |
| Tabla 9: Percepción sobre trato a los usuarios. | 43 |
| Tabla 10: Percepción sobre la satisfacción que sentirían los usuarios. .. | 44 |
| Tabla 11: Problemáticas identificadas en la satisfacción de los usuarios | 45 |
| Tabla 12: Opciones de mejora para la atención a los pacientes. | 46 |
| Tabla 13: Percepción sobre su ambiente laboral | 47 |
| Tabla 14: Detalle de propuesta | 50 |
| Tabla 15: Presupuesto de Propuesta (capacitaciones) | 51 |
| Tabla 16: Cronograma de Propuesta (capacitación) | 51 |
| Tabla 17: Plan de Mejora | 1 |

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ser atendido a tiempo o brindar una atención adecuada y oportuna a los pacientes o usuarios en una institución pública de salud (hospitales, centros y sub-centros de salud) es considerada como una estrategia clave para el éxito organizacional y el reconocimiento social, así como la satisfacción de sus usuarios por la prestación de sus servicios de salud. Gracias a ello, todas las casas de salud buscan mejorar cada día más y hacer que sus procesos operativos sean más efectivos y siendo más eficientes al convertir sus debilidades en fortalezas y sus amenazas en nuevas oportunidades para elaborar planes de mejoramiento con el fin de establecer actividades que permita obtener los resultados más óptimo, y con ello una atención que aumente la satisfacción tanto de pacientes, familiares y usuarios en general.

Hoy en día, los hospitales públicos en el mundo entero cuentan con procesos específicos donde se desarrollan actividades para brindar y proporcionar una pronta solicitud de los requerimientos de los pacientes de manera global, es decir: brindar una atención personal, profesional y familiar. Incluso el gobierno ha desarrollado normativas legales que faciliten la implementación de sistemas que guíen al usuario y a los pacientes para aumentar su satisfacción con la finalidad de mejorar tareas internas, sumado a eso un programa de prevención de enfermedades con visita a domicilio para casos críticos, o su manejo donde se ha considerado a la familia del paciente, junto al paciente. Por ello, el área de

atención a los pacientes se ha estructurado para contribuir en mejorar el cuidado que reciben las personas, que son las que finalmente trabajan para llevar a cabo los logros de cualquier organización. Cada actividad está dirigida a preservar los intereses de sus pacientes y/o usuarios, y con ello se busca motivar y proporcionar las herramientas para mejorar la competitividad y habilidad de los colaboradores de la institución pública de salud que interactúan con pacientes y/o usuarios.

Para lograr lo anterior, es necesario formar a colaboradores para afrontar las diversas situaciones que día a día tienen que atender a los usuarios con sus diferentes requisitos o necesidades.

A través de este proyecto, se propone un plan de mejora en la atención a los pacientes de una manera más efectiva, agregará valor a corto plazo con resultados efectivos. La investigación mostrará la problemática identificada durante la ejecución de la atención a los usuarios del Hospital De Infectología “Dr. José Rodríguez Maridueña”, a través del uso de un cuestionario estructurado sobre el objeto de estudio. Los resultados alcanzados permitirán conocer la aceptación y percepción sobre la propuesta formulada, así como también una adecuada elaboración de la misma, facilitando el establecimiento de actividades acordes y viables que permitan aumentar la satisfacción de pacientes, familiares y/o usuarios. Los datos fueron proporcionados por el personal del departamento de Admisión, cuyo personal brinda atención en primera instancia y de forma directa a los pacientes.

La proyección de la presente propuesta es que dicho plan de mejora sirva para mejorar las habilidades del personal de dicha área para atender de forma adecuada las necesidades y requerimientos de usuarios y/o pacientes.

Ubicación del problema en un contexto

Para la presente investigación se consideró al Hospital de Infectología “Dr. José Rodríguez Maridueña”, ubicada en las calles Julián Coronel, frente al estadio Modelo, en el centro de la ciudad de Guayaquil. El hospital cuenta con la siguiente estructura organizacional:

- Personal administrativo,
- Personal médico,
- Gerente Hospitalario

Actualmente, sus principales servicios que se brindan a sus pacientes y/o usuarios en:

- Estadística (ventanillas de atención)
- Consulta Externa
- Emergencia
- Hospitalización
- Cirugías
- Unidad de Cuidados Intensivos (UCI).
- Imagenología
- Laboratorio Clínico
- Farmacia.

El problema observado que se analiza en esta investigación fue identificado tanto en la satisfacción de los usuarios como en la misma atención a los pacientes, siendo uno de los procesos más importantes y críticos el departamento de Admisión del hospital y cómo el factor influyente el personal de dicha área.

Situación conflicto

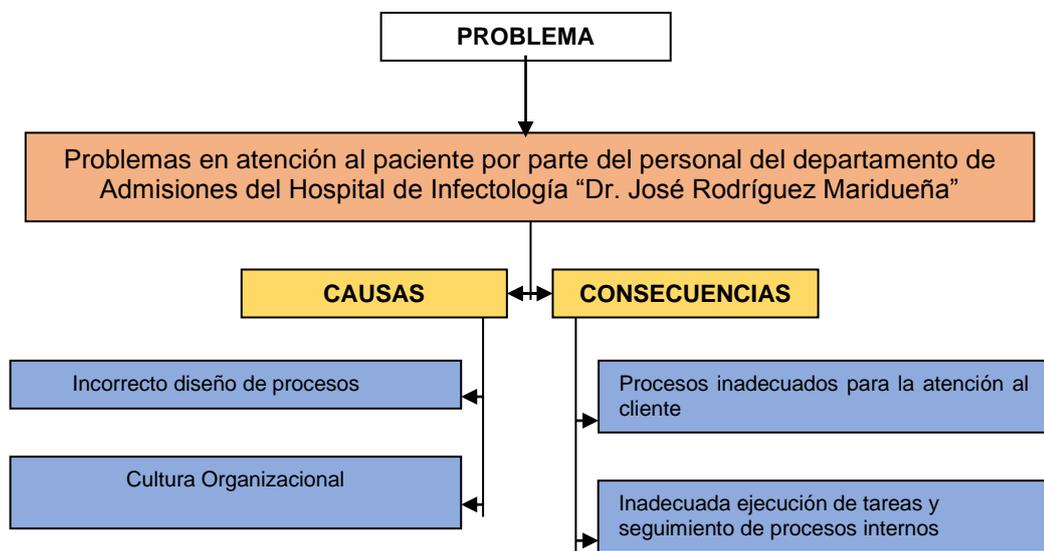
La falta de un proceso claro y preciso para la atención adecuada de los pacientes afecta seriamente al Hospital De Infectología “Dr. José

Rodríguez Maridueña”, de tal manera que la gerencia hospitalaria ha observado como afecta la satisfacción de los usuarios.

Con este propósito, se busca mejorar su atención y optimizar sus procesos para brindar un mejor servicio a los usuarios. Uno de los procesos internos críticos que se ha sido identificado con falencias significativas en la atención de los pacientes es el departamento de Admisiones, en especial la actividad que conlleva una interacción con los pacientes y sus requerimientos y que logren un funcionamiento adecuado para una buena gestión.

Entre las principales causas se destaca el mal diseño de los procesos internos los mismos que se ven afectados por la falta de distribución óptima de las tareas más importantes y críticas de la compañía sin que exista una retroalimentación oportuna tanto para colaboradores actuales como nuevos colaboradores que ingresen a la organización.

Figura 1: Diagrama de Problema, causas y consecuencias



Elaborado por: Cristopher Sarcos

Delimitación del problema

La investigación se realiza en el Hospital de Infectología “Dr. José Rodríguez Maridueña”, ubicada en el cantón de Guayaquil. En dicha organización que es objeto de investigación del presente estudio, se procederá a la obtención de datos, su procesamiento y el análisis del proceso seleccionado donde se identificó la problemática antes descrita. Así mismo en dicha institución se harán uso de otros documentos que se consideren necesarios.

Campo: Administración

Área: Admisiones

Aspectos: Atención, pacientes, satisfacción, usuarios.

Tema: Propuesta de plan de mejora en nivel de atención a los pacientes para contribuir a la satisfacción de los usuarios.

Provincia: Guayas

Ciudad: Guayaquil

Periodo: 2017

El desarrollo del presente estudio abarcará el primer trimestre del periodo año 2018 con datos proporcionado por la institución pública de salud objeto de la presente investigación. El tiempo considerado para elaboración de la investigación presente se considera será de tres meses, tiempo en el que se realizará una revisión general de la organización y su proceso específico que será estudiado.

Formulación del problema

¿Cómo afecta la carencia de un plan de mejora para la atención a los pacientes del Hospital de Infectología “Dr. José Daniel Rodríguez Maridueña” que contribuya a la satisfacción de sus usuarios en el año 2018?

Variables

Se consideró para la presente investigación dos tipos de variables las cuales fueron extraídas y obtenida de la formulación y que son expuestas a consideración y serán explicadas en el capítulo siguiente, son:

- **Variable independiente:** Plan de mejora.
- **Variable dependiente:** Satisfacción usuarios.

Evaluación del problema

- **Relevante:** Este proyecto se enfoca a perfeccionar las habilidades del personal del departamento de Admisiones del hospital que tiene contacto directo con los pacientes de dicha casa de salud pública, así como también el uso de la tecnología disponible en dicha casa de salud.
- **Claro:** Mediante el uso del árbol del problema se procedió a formalizar el problema, así como identificar sus potenciales causas. Todo esto permitió establecer y definir los objetivos y justificación del presente estudio.
- **Evidente:** En este tema permitirá brindar una solución precisa a una problemática identificada y muy puntual que beneficiará a la institución pública de salud objeto del presente estudio.
- **Concreto:** La atención a los pacientes en una casa de salud pública es uno de los procesos más sensibles que cualquier organización de atención social que brinde sus servicios siempre considerará, en ese aspecto el presente estudio plantea una propuesta que permitirá mejorar sustancialmente dicho proceso.

- **Delimitado:** El problema planteado se aplica específicamente en las instalaciones de hospital, se limita al estudio de las deficiencias en la atención al cliente generadas durante el primer trimestre del periodo año 2018.

Objetivos

Objetivo general:

Formular un plan de mejora para la atención a los pacientes que contribuya a la satisfacción de sus usuarios del Hospital de Infectología “Dr. José Rodríguez Maridueña”.

Objetivos específicos:

- Identificar las falencias teóricas del proceso de atención a los pacientes.
- Establecer indicadores de gestión para medir la mejora en la atención de los pacientes y la satisfacción de sus usuarios.
- Elaborar una propuesta de plan de mejora donde se planteen estrategias para su aplicación en el departamento de Admisiones del hospital.

Justificación e Importancia

Teniendo en cuenta que, en el hospital se presentan actualmente situaciones que afectan los procesos de atención de sus pacientes, pero se puede indicar que en dicha institución posee la iniciativa y especial interés de contribuir la satisfacción de sus usuarios a través de un plan de mejora que permita fortalecer las habilidades del personal de dicha área para un mejor desempeño de sus actividades.

Por esto, el problema planteado en esta investigación se resume como: la elaboración de una propuesta de plan de mejora, donde se establezcan indicadores de seguimiento, así como también el planteamiento de actividades o estrategias que ayuden al proceso considerado. Así, el trabajo de investigación se encuentra soportado en la necesidad de manejar y adecuar un óptimo proceso, y de esta forma establecer un vínculo con los usuarios, mejorando su experiencia de servicio. Por esto, en el hospital tiene como intención integrar habilidades sociales, esto con el fin de mejorar los servicios provistos respecto al trato y la solicitud de sus requerimientos.

Se busca asentar las bases de un proceso estructurado que permita brindar una atención de calidad aprovechando la experiencia operativa de su personal e integrar dentro de sus actividades el seguimiento para mejorar y aumentar su satisfacción.

Siguiendo los lineamientos que en el hospital tiene respecto a brindar atención adecuada y oportuna de sus pacientes, la elaboración de una propuesta de plan de mejora b potenciar las habilidades sociales del personal operativo y enfocar el manejo de situaciones de conflicto o los diversos requerimientos. Muchos del personal del departamento de Admisiones se les imposibilita un adecuado manejo en la atención de los requerimientos de los usuarios.

Para el Hospital de Infectología “Dr. José Daniel Rodríguez Maridueña” ha sido un privilegio poder optar por esta propuesta pues la posibilidad que brinda permitirá agilizar y optimizar un proceso vital, y mejorar su imagen. El plan de mejora que se propone establecerá estrategias y acciones para mejorar dicho proceso interno.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes Históricos

Durante la historia de la prestación de servicios de salud, público o privados, se ha evaluado la forma como ha evolucionado el concepto y la importancia del factor humano dentro de las organizaciones, como una estrategia clave para el éxito y el crecimiento de la misma. Las empresas buscan conservar, descubrir y aprovechar habilidades que tal vez el mismo hombre no sabía de sí mismo, creando un equilibrio de crecimiento y beneficio mutuo, entre los empleados y la organización para brindar mejores servicios.

En la actualidad, es innegable que mejorar el servicio a los pacientes influyen e incide de forma directa tanto en los ingresos, en la percepción y en la imagen de cualquier casa de salud, organización o compañía; pero más aún, si es en el sector de la salud pública.

En Ecuador, también se implementaron programas de capacitación diversos y muy específico en centros educativos privados como públicos. Lo que anteriormente no existían o por costo o porque eran de difícil acceso. Pero en el sector salud, se ha fortalecido e incentivado la actualización y la capacitación de forma sistemática. Así mismo, algo importante y complementario a lo anterior, es la consideración en aspectos legales donde establecen una atención con calidez y calidad (Asamblea Nacional, 2012).

La globalización ha convertido a los mercados y las diversas industrias en una gran competencia mundial que ha facilitado brindar una mejor

atención a los clientes y usuarios, sobre todo de servicios específicos como el de la salud para satisfacer las demandas sociales y médicas. Es por ello, que la una adecuada atención tanto para pacientes como para familiares y/o usuarios en general es la punta de la estrategia institucional.

Se ha considerado que la capacitación laboral y el actual uso de tecnologías han contribuido para brindar una mejor atención, manejar conflictos y la resolución de quejas y reclamos. Siendo de importancia que, los empleados o colaboradores incrementen sus habilidades de trabajo para adaptarse a las nuevas demandas.

De esta manera, la instrucción técnica y el uso de la tecnología vienen a ser pilares fundamentales para el crecimiento profesional, personal y técnico tanto de las personas como de las organizaciones que deseen alcanzar sus objetivos anhelados. En un país depende, si no en su totalidad, si en gran medida, del desarrollo personal e individual de los sujetos que se constituyen como ciudadanos de dicho país.

En esta parte, la educación y el uso de tecnología entran a jugar su rol económico, dado que se le descarga la responsabilidad, casi total, de propulsar el despegue económico de la sociedad en cuanto tal. Pero la realidad para países subdesarrollados es diferente, el desarrollo educativo debe ir a la par del desarrollo tecnológico.

Para muchos, la capacitación laboral y el uso de tecnología permiten desarrollar aptitudes, habilidades y nuevos conocimientos para los trabajadores, con el fin de permitirles incrementar la productividad, brindar un mejor servicio y oportuna atención.

Antecedentes Referenciales

Según Hernández, L. & Cruz, R. (2014), en su trabajo titulado “Capacitación al personal administrativo de la clínica N. 23 del IMSS”, planteó como objetivo general brindar capacitación que facilite el adecuado manejo de quejas y reclamos que se presentan en dicha casa de salud, afectando sus ingresos e imagen de la organización. Para ello, analizó aristas como la comunicación y motivación del personal. Y se relaciona con la presente investigación puesto que también se realizará un análisis en estas aristas ya que inciden en el desempeño del personal técnico eléctrico; por tanto, sirve de base bibliográfica al momento en que se haga la aplicación de dicha técnica y sea bien ejecutada.

Según Ushiñahua (2016) en el trabajo titulado “La gestión de los procesos de traslado de pacientes y su relación con los conflictos laborales entre los trabajadores de los establecimientos de salud de nivel 1.3, 1.4 y el hospital II-2 Tarapoto - 2016”, se planteó como objetivo general determinar la relación entre la gestión por proceso de traslado de pacientes y los conflictos laborales entre los trabajadores de varios establecimientos de salud. Para ello, consideró una muestra de 90 personas de las unidades de salud consideradas, haciendo uso de un cuestionario para la recolección de información primaria de primera mano. Esto tiene relación con la presente investigación debido a que hace el análisis del proceso de traslado de pacientes al igual que el proceso propuesto para esta investigación. Finalmente, se concluyó que dicha si se relacionaban los traslados de pacientes con los conflictos laborales que se originaban. Por lo tanto, es importante el aporte de estudio a la propuesta que se ha formulado en este documento, siendo un soporte y guía para la utilización de un cuestionario que también se procederá a aplicar al personal del Hospital LVDG (Ushiñahua, 2016).

Según Guanín y Andrango (2015) en el trabajo titulado “Propuesta de un modelo de gestión por procesos en la atención de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Militar”, se planteó contribuir a la mejora de los procesos internos de la unidad de salud mediante un modelo de gestión enfocada a la atención de enfermería del Servicio de Emergencia. El objetivo general optimizar la efectividad, la eficiencia, mejora de los controles, refuerzo de los mecanismos internos y recursos, a través de la generación de un instrumento guía que facilite las tareas del talento humano. Esto tiene relación con la presente investigación debido a que en dicho estudio se hizo procedió a realizar un análisis situacional que facilitó el entendimiento sobre la casa de salud. Se procedió a establecer un buen marco teórico respecto al modelo de gestión, sus beneficios, ventajas y herramientas. Finalmente, se concluyó que con la elaboración de un plan de capacitación para el mejoramiento profesional y con la definición de los procesos básicos de dicha área. Por lo tanto, el componente referencial que tiene el estudio analizado será de gran utilidad para el establecimiento de conceptos para la propuesta presente (Guanín & Andrango, 2015).

Según Espinoza y Franco (2014) en el trabajo titulado “Diseño de proceso para el departamento de admisiones en hospital León Becerra de Guayaquil”, se planteó como objetivo general diseñar el cuadro de procesos para el departamento de admisiones del hospital donde se proporcione detalle de cada uno de los procesos y así optimizar tiempo, recursos y mejorar la atención al paciente. Para ello, se procedió a hacer un análisis de la situación actual y hacer uso del método cualitativo donde evaluó la estructura social de cada participante o clave del proceso. Entre las técnicas utilizadas destacan la entrevista y la observación directa. Esto tiene relación con la presente investigación dado se detallan algunas herramientas que serán utilizadas y cuyos análisis de resultados también serán considerados para la aplicación a la organización que se encuentra bajo estudio actualmente. Finalmente, se concluyó con el diseño

propuestos, pero también se puede concluir que al hacer uso de las herramientas cualitativas se obtuvieron resultados que permitieron la elaboración de la propuesta (Espinoza & Franco, 2014).

Según Olmedo, R. (2013), en su trabajo titulado “Capacitación del servidor municipal y su incidencia en la calidad de atención ciudadana en el balcón de servicio e la administración zonal de Tumbaco del Municipio del distrito metropolitano de Quito, Provincia de Pichincha”, planteó como objetivo general establecer la incidencia de la capacitación en la atención que brinde un servidor municipal. Para ello, se realizó una encuesta al personal a los servidores municipales. Y se relaciona con la presente investigación dado que también se va a hacer uso de una encuesta también en el presente estudio; por tanto, permite tener una sólida base bibliográfica para la presente investigación y su adecuada aplicación.

Fundamentación Teórica

Capacitación

La capacitación laboral se remonta en sus orígenes a los talleres y sitios de herrería donde el conocimiento se trasmitía de manera obligatoria de forma verbal dado el alto nivel de alfabetismo que existía en esos tiempos. Así, se aseguraban que el ayudante, conociera “el proceso” que se seguía y que permitía alcanzar la producción requerida (Hernández & Cruz, 2014). Esto se convirtió en una verdadera fórmula que permita guardar los secretos de muchas profesiones y trabajos manuales en la antigüedad, pero siguió hasta la revolución industrial donde, además de ser algo educativo permitió adiestrar a las personas de tal manera que el producto o servicio que ofrecía una empresa u organización no sufría mayores variaciones (Hernández & Cruz, 2014).

Con el tiempo el adiestramiento y entrenamiento se enfocó en las necesidades empresariales de la organización de acuerdo a los cambios y tendencias que tenían los clientes, antes esos nuevos requerimientos las capacitaciones se adaptaron para no sólo enseñar la forma de realizar tareas específicas del puesto de trabajo sino también completar esas tareas con otras más. Esto permitió y volvió a las empresas ser más competitivas y tener una mayor agilidad para el cambio (Hernández & Cruz, 2014).

Con el pasar del tiempo y los avances tecnológicos, las capacitaciones se volvieron más formales y mucho más técnicas, enfocadas a mejorar la productividad, así como también las habilidades de los trabajadores. Posteriormente, surgen los gremios los cuales constituyen la primera idea del concepto de empresa y las agrupaciones de trabajadores, que fueron creadas para proteger los intereses de estos, dentro de ellos surgieron reglamentaciones que especificaban la cantidad y calidad de trabajo (Hernández & Cruz, 2014).

Con esto se puede decir que la capacitación ha tenido un doble sentido, en un primer momento como parte de un proceso meramente operativo y por el otro intentando elevar no sólo la productividad sino también la calidad de vida de los trabajadores, aunque se ha institucionalizado y es parte ya de un derecho, muchas veces no se lleva a cabo y queda únicamente como parte de un requisito administrativo, aun cuando ha tenido aparente trascendencia, no supera la práctica tradicional y vista en ocasiones como un concepto novedoso.

Costos relacionados a Recursos Humanos

En la gestión y proyectos de Recursos Humanos, existe gran importancia en los costos relacionados. Es así como se identificación dos tipos de costos de las diferentes áreas: cuantitativos y cualitativos. Principalmente, los costos cuantitativos, resultan difíciles de estimar en un área de gestión

como la de recursos humanos, pero vital para entender la gestión del área e impactos económicos involucrados más aún cuando se realizan capacitaciones e inducciones al personal (Castellano de la Torre, 2013).

Para cuantificar los costos cuantitativos en cuanto a capacitación e inducción recibida, existen dos puntos clave donde evaluar costos involucrados. La contribución económica del empleado y la variabilidad del impacto del rendimiento del empleado. La primera idea recae en el concepto utilizado por los economistas, que atribuyen el nivel salarial como base de aporte mínimo a la empresa, adicionando el beneficio de la empresa. Mientras que en la segunda idea viene a ser la variabilidad en su desarrollo y al ganar experiencia (Castellano de la Torre, 2013).

Calidad del Servicio

La calidad en el servicio es uno de los requisitos de los clientes actuales, por eso los bancos deben conocer que dichos aspectos tienen una influencia positiva en los procesos internos; así se tiene que para el desarrollo de sus actividades, es necesario que se implementen actividades y procesos, para que al momento de aplicarlos tengan un efecto cascada positivo, siendo el único beneficiario: los usuarios, que en este caso particular son los familiares y pacientes del hospital objeto del presente estudio (Castro & Contreras, 2015).

Entre los principales problemas que se identifican dentro del servicio al cliente para la oferta de los diversos servicios de salud se encuentran: trámites documentales engorrosos, retrasos en la atención de quejas y reclamos, largas colas, tiempo de espera altos y poca información sobre los servicios hospitalarios. Todo esto genera cuellos de botellas, retrasos y mucho malestar a los clientes y usuarios del sistema financiero ecuatoriano.

Los problemas antes citados, tienen como causas principales la saturación de los diversos procesos en fechas y horas puntuales, lo que perjudica a la institución porque la satisfacción de los usuarios se reduce ante la inadecuada atención a los pacientes. En este sentido, se generan muchos retrasos y demoras en cuanto a lo administrativo.

Durante mucho tiempo, los hospitales han buscado de diversas formas mejorar los servicios de atención tanto para retener como para atraer a nuevos usuarios, de tal forma que no sólo en Ecuador sino a nivel mundial, las instituciones de salud públicas o privadas, desean brindar mejores servicios. Para ello, han considerado el uso de las tecnologías y capacitación; más ahora que se dispone de un sinnúmero de dispositivos y conocimientos que han permitido optimizar y mejorar procesos internos, administrativos, operativos y productivos, así como metodologías y herramientas que proporcionan soluciones a los problemas antes citados.

Personal del Departamento de Admisiones del Hospital de Infectología “Dr. José Rodríguez Maridueña”

El Departamento de Admisiones del Hospital de Infectología “Dr. José Rodríguez Maridueña” con un total aproximado de 15 personas entre personal operativo y administrativo, de tal manera que se brinda un servicio completo a varios clientes de forma continua y buscando su completa satisfacción.

Fundamentación Legal

Constitución de la República del Ecuador (2008)

En el artículo 38 en su numeral 2, establece que el Gobierno deberá definir lineamientos integrales y aplicables a todo el territorio para motivar el desarrollo e implementación de programas que permitan brindar capacitación laboral al personal de las organizaciones y empresas ecuatorianas para su mejorar productividad (Asamblea Constituyente, 2008).

De igual manera en el artículo 53 indica que las organizaciones deberán desarrollar e implementar sistemas y procesos que le faciliten y permitan evaluar la satisfacción de sus usuarios, respecto a los servicios brindados, así como también le permita atender de forma adecuada los reclamos y quejas presentadas dando una rápida solución o contestación a las mismas (Asamblea Constituyente, 2008)

La Constitución, en el artículo 66, señala que todas las personas tienen el derecho a que se asegure su salud junto con otros servicios sociales que le permitan mejorar su calidad de vida, a una vida mucho más digna a partir del establecimiento de procesos multidimensionales, multidisciplinarios y complejos (Asamblea Constituyente, 2008).

Plan Nacional del Buen vivir 2013 - 2017

De acuerdo a las líneas de investigación establecidas para el presente estudio, se ha considerado mencionar los siguientes objetivos:

- **Objetivo 8. Consolidar el sistema económico social y solidario, de forma sostenible:** El sistema económico mundial requiere renovar su concepción priorizando a la igualdad en las relaciones de poder —tanto entre países como al interior de ellos—, a la (re)distribución y al ser humano, sobre el crecimiento económico y el capital (Senplades, 2009). Esta nueva concepción permitirá la concreción de aspectos como la inclusión económica, la transfor-

mación del modo de producción de los países del Sur, el fortalecimiento de las finanzas públicas, la regulación del sistema económico y la justicia e igualdad en las condiciones laborales (Consejo Nacional de Planificación, 2013).

Ley Orgánica de la Salud

El marco legal de la Ley Orgánica de Salud en sus distintos capítulos y artículos. También tenemos normas impartidas propiamente para el funcionamiento de áreas de salud a través de los Decretos Ejecutivos: N° 3292 del 29 de abril de 1992, publicado en el R.O N° 932 del 11 de mayo de 1992.

También se han emitido normas sobre los sistemas locales de salud mediante modalidad de Áreas de Salud. Acuerdo Ministerial 140 del 19 de julio de 1993 publicado en el R.O 225 del 12 de agosto de 1993, aprobándose el Manual de organización y funciones de Áreas de Salud. Acuerdo Ministerial 02 de septiembre de 1999 publicado en R.O. N° 284 del 24 de septiembre de 1999. Capacidad resolutoria de Áreas de Salud (Congreso Nacional, 2006).

En el artículo 7 establece que todas las personas dentro del Ecuador y sin discriminación alguna cuenta con derechos irrenunciables respecto a su salud y la recepción de un servicio medicinal adecuado donde se considere tener su acceso sin restricción, de forma constante, oportuna y de calidad por parte de profesionales competentes. En caso de emergencia, ser atendido de forma inmediata. Si se requiere, se tendrá acceso gratuito de medicamentos e insumos necesarios (Congreso Nacional, 2006).

Ley de Propiedad Intelectual

En su artículo 129 se establece que: “El derecho de la patente sobre una invención desarrollada en cumplimiento de un contrato pertenece al mandante o al empleador, salvo estipulaciones en contrario” (Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual, 2006). Esto permite el desarrollo de nuevas soluciones tanto operativas internas para la empresa como para los clientes, generando a la organización una ventaja competitiva importante sobre sus demás rivales o potenciales competidores.

Norma técnica del subsistema de formación y capacitación

En su artículo 12 respecto “De los programas de formación y capacitación” establece que deben de ser desarrollados e implementados para complementar experiencias o para exponer nuevos conocimientos, así como también fortalecer conocimientos previos para lograr una óptima gestión y alta productividad por parte del personal de cualquier organización. Para una institución pública se busca brindar un servicio de excelencia a la ciudadanía (Asamblea Constituyente, 2008).

Variables de Investigación. Conceptualización

Variable Independiente:

Atención Pacientes: La rápida atención del paciente es uno de los requisitos primordiales tanto para los usuarios y/o familiares de los enfermos como para cualquier casa de salud, sea pública o privada.

Variable Dependiente:

Satisfacción a Usuarios: El nivel de satisfacción hallado es similar al de otros estudios. La escala analógica presenta una buena correlación con el

cuestionario, siendo más sencilla y rápida, por lo que podría utilizarse para la monitorización de la satisfacción de los usuarios junto con preguntas abiertas que permitirían una evaluación cualitativa complementaria.

Tabla 1: Operacionalización de las variables

| VARIABLES | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | TÉCNICA | INSTRUMENTOS |
|---|---|----------|--------------|
| INDEPENDIENTE: ATENCIÓN PACIENTES | ÓRGANO RESPONSABLE DE ATENDER A LOS USUARIOS. | ENCUESTA | CUESTIONARIO |
| DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS | ACTIVIDAD QUE PERMITE DAR SOLUCIÓN O ATENDER REQUERIMIENTOS DE CLIENTES Y USUARIOS DE LA ORGANIZACIÓN. | | |

Elaborado por: Cristopher Sarcos.

Definiciones Conceptuales

Administración: El concepto se refiere a la gestión de las operaciones, la estructura y el desempeño de las organizaciones. El término proviene de la ad-ministrare América ("servir") o trahere ad manus ("manejar" o "manejar") (Sánchez, 2015)

Atención al cliente: Es la gestión que se realiza para satisfacer las necesidades de los clientes y sus inquietudes, quejas o reclamos.

Certificados: Son todos los diplomas o constancias de asistencia que se entregan al finalizar las sesiones de capacitación y que demuestran la

participación en los mismos. Puede ser entregados por Almacénar o por entidades externas (Bohorquez & Tovar, 2008).

Conocimiento: Noción, saber o noticia elemental de algo (Diccionario Real Academia Española, 2017).

Documentos de trabajo: Son los soportes documentales que permiten identificar y hallar las evidencias que obtienen los auditores y establece las actividades que se debió seguir, el cómo, el cuándo y el quien debió de haberlas realizado (Sánchez, 2015).

Eficacia: Son las acciones que determinan que una actividad planteada logra los objetivos y se cumple las metas (Sánchez, 2015).

Habilidades: Capacidad y disposición para algo. Fuente especificada no válida.

Inducción: proceso formal para introducir y enseñar a los nuevos servidores su trabajo y posición.

Organización: Es un grupo social formado por personas, tareas y administración que interactúan en una estructura sistémica para cumplir con los objetivos propuestos.

Programa de capacitación: Plan coordinado por Gestión Humana con las diferentes áreas de Almacénar, para diseñar e implementar programas de capacitación que suplan las necesidades detectadas por la Compañía (Bohorquez & Tovar, 2008).

Perfiles de cargo: Son registros donde se establecen los requisitos que deben cumplir las personas para desempeñar los cargos, discriminando:

nivel de formación académica, conocimiento, competencia, experiencia externa y dentro de la Compañía (Bohorquez & Tovar, 2008).

Propuesta: Es una oferta o invitación que alguien dirige a otro persiguiendo un fin; que puede ser concretar un negocio, idea, relación personal, proyecto laboral o educacional.

División de trabajo: La distribución de tareas deber realizarse entre grupos e individuos, para garantizar el esfuerzo y la atención sean enfocados en partes especiales de la actividad. (Novelo Pérez, 2013).

Servicio: Conjunto de acciones las cuales son realizadas con el fin de servir a alguien, a algo o alguna cosa.

Centralización: Reducir la importancia del papel del subordinado mientras que la descentralización implica aumentarla. (Agustín Reyes, 2015).

Talento Humano: El talento humano es el hace que las organizaciones funcionen. Son los encargados de controlar la calidad, diseñar, producir, distribuir los productos y servicios, así como de establecer los objetivos y estrategias organizacionales.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Presentación de la empresa

Historia

Inaugurado el 7 de agosto de 1985 con el nombre del ilustre médico Guayaquileño, Dr. José Daniel Rodríguez Maridueña, destacado científico, investigador y cuyos conocimientos los consagró al servicio de la comunidad.

Se inició de manera básica en el año 1946 en un local donde albergaba a pacientes de Hansen y fiebre de tifoidea. Dicho local funcionaba en el asilo de ancianos Hospicio Corazón de Jesús, de la Junta de Beneficencia de Guayaquil, con el nombre de LAZARETO, ubicado en las calles Julián Coronel y José Mascote.

Dos años después, se edificó su actual estructura y se cambió su nombre por hospital de enfermedades infectocontagiosas, dependiendo ya a la antes denominada Sanidad, actualmente Ministerio de Salud Pública, y empleaba a religiosas hermanas de la Caridad al cuidado y atenciones de los pacientes hospitalizados.

En el año 1976, se crea el área de información y estadística, la sala de varones, trabajo social, laboratorio, rayos X, nutrición y dietética, y se crea el cargo de médico tratante.

Para inicios de la década de los 80', se contrató a profesionales de enfermería incrementando dicho número e incluyendo a personal de servicio. En dicho periodo el hospital enfrentó otra la más terrible de las

enfermedades mortales: Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida. Teniendo el primer ingreso hospitalario el día 30 de agosto de 1985. Así mismo para finales de la década de los 80', se incrementaron más especialidades como ginecología, Infectología y gastroenterología.

Para finales de la década de los 90', se inició la atención en hospitalización pediátrica, la misma que se mantuvo hasta el año 2012, y se favorece a la comunidad con la atención de emergencia y quirófano. En este mismo año se crea el departamento de educación para la salud.

El hospital de Infectología, ha estado inmerso durante los últimos años en un proceso continuo de cambio, cuyo objetivo principal es mejorar los niveles de calidad existente y reducir costos operativos. A continuación, se expondrán la misión y visión del Hospital de Infectología "Dr. José Rodríguez Maridueña:

Visión

"Ser reconocidos por la ciudadanía como hospitales accesibles, que prestan una atención de calidad que satisface las necesidades y expectativas de la población bajo principios fundamentales de la salud pública y bioética, utilizando la tecnología y los recursos públicos de forma eficiente y transparente" (Hospital de Infectología "Dr. Jose Rodriguez Maridueña", 2018)

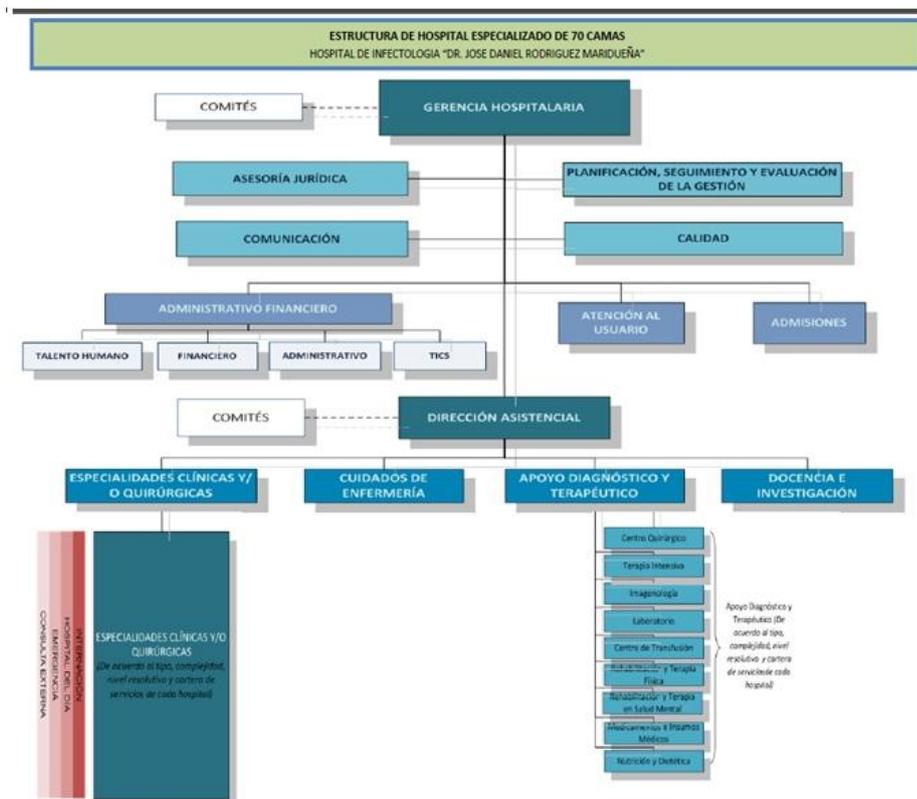
Misión

"Prestar servicios de salud con calidad y calidez en el ámbito de la asistencia especializada, docencia e investigación" (Hospital de Infectología "Dr. Jose Rodriguez Maridueña", 2018).

Valores

- **Respeto.** - Entendemos que todas las personas son iguales y merecen el mejor servicio, por lo que nos comprometemos a respetar su dignidad y a atender sus necesidades teniendo en cuenta, en todo momento, sus derechos.
- **Inclusión.** - Reconocemos que los grupos sociales son distintos y valoramos sus diferencias.
- **Vocación de servicio.** - Nuestra labor diaria lo hacemos con pasión.
- **Integridad.** - Tenemos la capacidad para decidir responsablemente sobre nuestro comportamiento".

Organigrama



Fuente: Hospital de Infectología "Dr. José Daniel Rodríguez Maridueña"

Plantilla total de trabajadores

Se expondrá a continuación la cantidad de trabajadores de acuerdo a la dependencia donde laboren dentro de la organización bajo estudio. Así se tiene:

- 50 médicos residentes
- 70 licenciadas en enfermería
- 175 auxiliares de enfermería
- 140 médicos

Clientes, proveedores y competidores

Clientes

Actualmente el hospital cuenta con mejoras en infraestructura y equipamiento se realizó la construcción de un tercer bloque 3 para la atención en consulta externa. Se han efectuado adecuaciones en las áreas de esterilización, la construcción de la sala de aislamiento y se ha fortalecido el talento humano. Posee una cartera de servicio, con personal especializado, que permite brindar a la comunidad una atención con calidad y calidez, en la prevención, diagnóstico y tratamiento de enfermedades infecciosas.

Proveedores

El Hospital de Infectología “Dr. José Rodríguez Maridueña” cuenta con aproximadamente 20 proveedores, los mismos que se relaciona principalmente con:

- Equipos, muebles y útiles de oficina.
- Equipos y mantenimiento de tecnología de información y cómputo.
- Servicios de mantenimiento y limpieza de oficinas
- Servicios de mantenimiento y repuestos de Vehículos
- Servicios de mantenimiento de equipos de oficina.
- Insumos y equipos médicos.
- Insumos farmacéuticos.

Competidores

Dado que el Hospital de Infectología “Dr. José Rodríguez Maridueña” es una institución de salud pública no cuenta con competencia directa siendo incluso el único de su clase en la ciudad de Guayaquil.

Principales productos o servicios

Entre los principales servicios que ofrece el Hospital de Infectología “Dr. José Rodríguez Maridueña”:

- Gestión Administrativa
- Información
- Estadística (ventanillas de atención)
- Consulta Externa
- Emergencia
- Hospitalización
- Cirugías
- Unidad de Cuidados Intensivos
- Imagenología
- Laboratorio Clínico
- Farmacia

Descripción del problema

El problema de interés de la presente investigación fue identificado cuando al comparar el estándar mundial de atención a los pacientes en consulta externa se ubica en los 15 minutos; pero, sin embargo, debido a la mayor cantidad de pacientes, en la actualidad se la realiza en un tiempo promedio de 25 a 35 minutos. Por lo tanto, no se cumple con el estándar mínimo de atención a cada paciente de 15 minutos, lo que equivale a 4 pacientes en 1 hora.

Todo eso ha permitido identificar no sólo la problemática presentada sino una oportunidad para formular la presente propuesta, lo que brindará un plan de mejora para la atención a los pacientes del Hospital de Infectología “Dr. José Rodríguez Maridueña”.

Por esta razón resulta de vital importancia realizar este proyecto, que será uno de los pilares para fortalecer el servicio que se ofrece a los pacientes, especialmente en lo relacionado el brindar servicios de salud con oportunidad, eficiencia, calidad, calidez y equidad, que es la razón de ser del hospital.

Diseño de Investigación

Es el conjunto de acciones destinadas a describir y analizar el fondo del problema planteado, a través de procedimientos específicos que incluye las técnicas de observación y recolección de datos, determinando el “cómo” se realizará el estudio, esta tarea consiste en hacer operativa los conceptos y elementos del problema que estudiamos, al respecto Carlos Sabino nos dice: “En cuanto a los elementos que es necesario operacionalizar pueden dividirse en dos grandes campos que requieren un tratamiento diferenciado por su propia naturaleza: el universo y las variables” (p. 118).

Los aspectos metodológicos que se darán uso en el presente estudio tienen un alcance De Campo, debido a que se realizará en las mismas instalaciones de la organización bajo estudio, correspondiente al lugar donde se presenta el problema.

- **Diseño de Campo:** Es utilizada para recolectar datos primarios, es decir directamente de la realidad.

- **Diseño Bibliográfico:** Es utilizada para recolectar datos secundarios a partir de otros estudios e investigaciones, que ya fueron presentadas en la fundamentación teórica del presente estudio.

Tipos de investigación

Tabla 2: Modelo

| EXPLORATORIA | CORRELACIONAL | EXPLICATIVA | DESCRIPTIVA |
|--|---|---|--|
| ACTUALMENTE EXISTEN MUCHOS ESTUDIOS REALIZADOS ENFOCADOS A LA ELABORACIÓN DE PROPUESTAS DE CAPACITACIÓN LABORAL. PARA ELLO, SE HARÁ USO DE LA INVESTIGACIÓN DE INFORMACIÓN SECUNDARIA COMO OTROS ESTUDIOS E INVESTIGACIONES SIMILARES. | EN ESTE TIPO DE INVESTIGACIÓN SE PERSIGUE FUNDAMENTALMENTE DETERMINAR EL GRADO EN EL CUAL LAS VARIACIONES EN UNO O VARIOS FACTORES SON CONCOMITANTES CON LA VARIACIÓN EN OTRO U OTROS FACTORES. | SE BASA PRINCIPALMENTE EN ESTABLECER EL POR QUÉ Y EL PARA QUÉ DE UN FENÓMENO. | SE PROCEDERÁ AL USO DE LA ENCUESTA CON PREGUNTAS ENFOCADAS A CONOCER LA PERCEPCIÓN RESPECTO A TEMAS QUE SIRVAN COMO ELEMENTOS PARA LA ELABORACIÓN DE UNA PROPUESTA DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL TÉCNICO ELÉCTRICO. |

Elaborado por: Christopher Sarcos.

Modelo Exploratorio: Se utilizará este método ya que proporciona la formulación de hipótesis sobre el tema sirviendo de apoyo al modelo de la investigación descriptiva y definido el tema de la investigación se abordará el problema a través de preguntas que conlleven respuestas que más se adapten a la realidad y contexto.

Modelo Descriptivo: Este modelo nos ayudará a llegar a conocer las situaciones y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades y procesos que se llevan a cabo, con la recopilación de datos y la identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.

Población

Según Medina (2009) define a la población como: una gran colección de individuos u objetos que son el foco principal de una investigación científica. Se identificó a la población como el personal de la organización que pertenece al área técnica eléctrica.

Características de la población

El segmento de investigación considerado es el personal del Departamento de Admisiones del Hospital de Infectología “Dr. José Rodríguez Maridueña” que es aproximadamente 15 personas entre personal operativo y administrativo.

Delimitación de la población

La población que se consideró para el levantamiento de información de la encuesta está conformada por todas personas que forman parte de la empresa.

Muestra

Tipo de Muestra

No se tomará una muestra aleatoria probabilística. Para ello, se ha considerado tomar como muestra a todo el personal del Departamento de Admisiones del Hospital.

Métodos y Técnicas

El método utilizado en la presente investigación es el método Analítico, el mismo que nos permitirá obtener información a partir del análisis de las respuestas obtenidas en las encuestas realizadas.

Método Análisis – Síntesis: El método permite dividir un problema en pequeños sub-problemas de tal manera que sea mucho más fácil su análisis y estudio para identificar sus causales que generan su efecto total (Sánchez, 2017).

Inducción – Deducción: A partir de la información recolectada y analizada se procederá a evaluar de manera objetiva de tal forma que se pueda inferir y relacionar los datos obtenidos, así se procederá a elaborar la presente propuesta (Sánchez, 2017).

Técnicas e instrumentos

Se utilizarán para efectos del presente estudio las siguientes técnicas con sus respectivos instrumentos.

Tabla 3: Técnica e instrumentos utilizados en la investigación

| Técnica | Instrumento |
|----------------|--------------------|
| Encuesta | Cuestionario |

Elaborado por: Christopher Sarcos

Procedimientos:

Para la etapa de la recolección de la información se procedió utilizar a la encuesta como uno de las técnicas para la recolección de la información. Así como también la ficha de observación. Los elementos empleados para la presente investigación fueron:

Microsoft Excel sirvió para la digitación y análisis de la información recolecta a través de la elaboración de cuadros y gráficos a partir de los datos obtenidos mediante encuesta.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Resultados e interpretación de datos de la encuesta

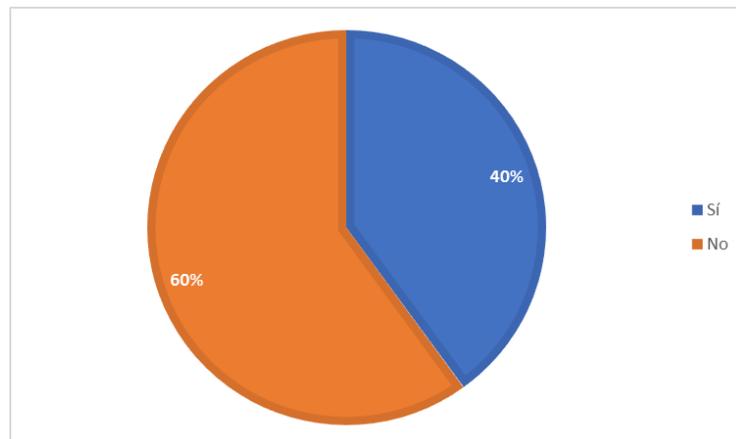
1. ¿Se le ha brindado capacitación o inducción para mejorar su servicio?

Tabla 4: Percepción sobre orientación en el trabajo.

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Sí | 6 | 40,00% |
| No | 9 | 60,00% |
| Siempre | 0 | 00,00% |
| A veces | 0 | 00,00% |
| Total, general | 15 | 100,00% |

Elaborado por: Christopher Sarcos

Figura 2. Percepción sobre orientación en el trabajo



Elaborado por: Christopher Sarcos

Análisis: Para 15 personas encuestadas se determinó que el 40% de las personas encuestadas indican que Sí han recibido capacitación adecuada que le permite orientarse en su trabajo. Mientras que el 60% de las personas encuestas No han recibido capacitación adecuada que le permite orientarse en su trabajo.

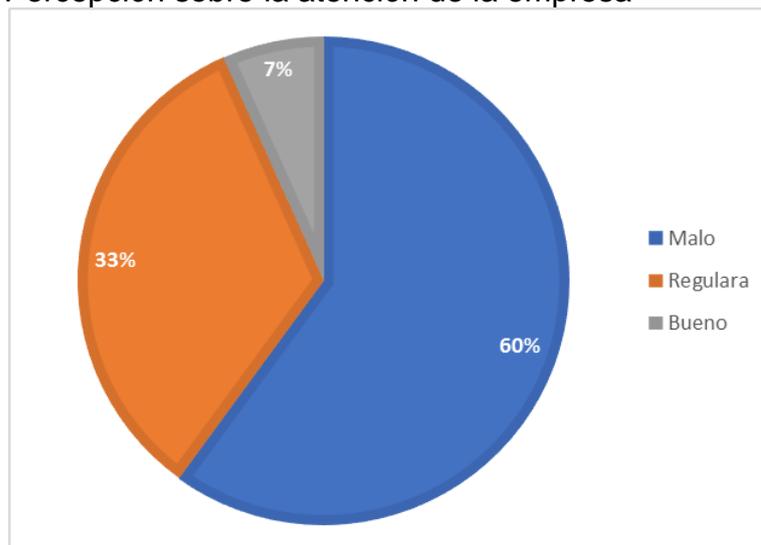
2. ¿Cómo califica la atención a los usuarios que se brinda en el hospital?

Tabla 5: Percepción sobre la atención de la empresa.

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| Malo | 9 | 60,00% |
| Regular | 5 | 33,33% |
| Bueno | 1 | 6,67% |
| Excelente | 0 | 0% |
| Total general | 15 | 100,00% |

Elaborado por: Christopher Sarcos

Figura 3. Percepción sobre la atención de la empresa



Elaborado por: Christopher Sarcos

Análisis: Para 15 personas encuestadas se determinó que el 60% de las personas encuestadas consideran que la atención es Mala; el 33,33% de personas encuestadas consideran que la atención es Regular; el 6,67% de personas encuestadas consideran que la atención es Buena. Finalmente, el 0% de personas encuestadas consideran que la atención es Excelente. Lo que evidencia un verdadero problema para la institución.

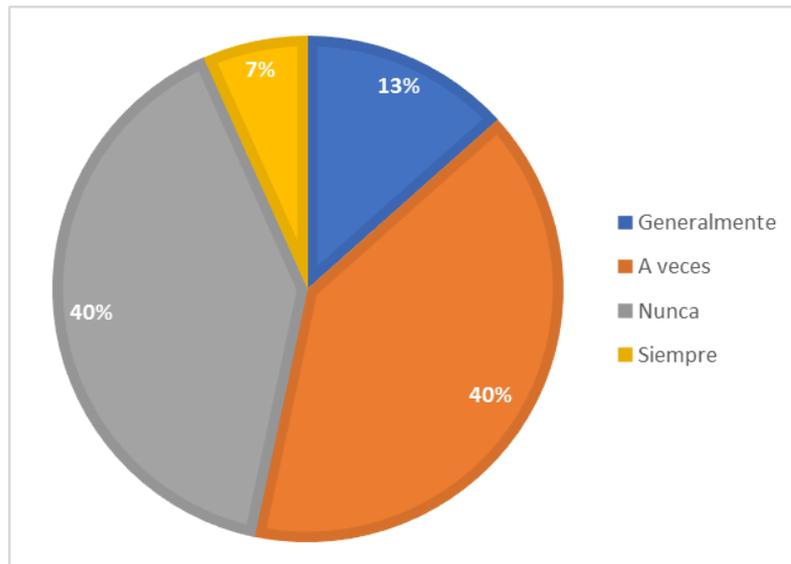
3. ¿Sabe cómo manejar una queja o reclamo de un paciente?

Tabla 6: Percepción sobre manejo de quejas y reclamos.

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| A veces | 6 | 40% |
| Nunca | 6 | 40% |
| Generalmente | 2 | 13,33% |
| Siempre | 1 | 6,67% |
| Total general | 15 | 100,00% |

Elaborado por: Christopher Sarcos

Figura 4. Percepción sobre manejo de quejas y reclamos



Elaborado por: Christopher Sarcos

Análisis: Para 15 personas encuestadas se determinó que el 80% de las personas encuestadas indican que A veces o Nunca han sabido manejar quejas y reclamos; el 13,33% de personas encuestadas indican que Generalmente han sabido manejar quejas y reclamos. Finalmente, el 6,67% de personas encuestadas indican que Siempre han sabido manejar quejas y reclamos.

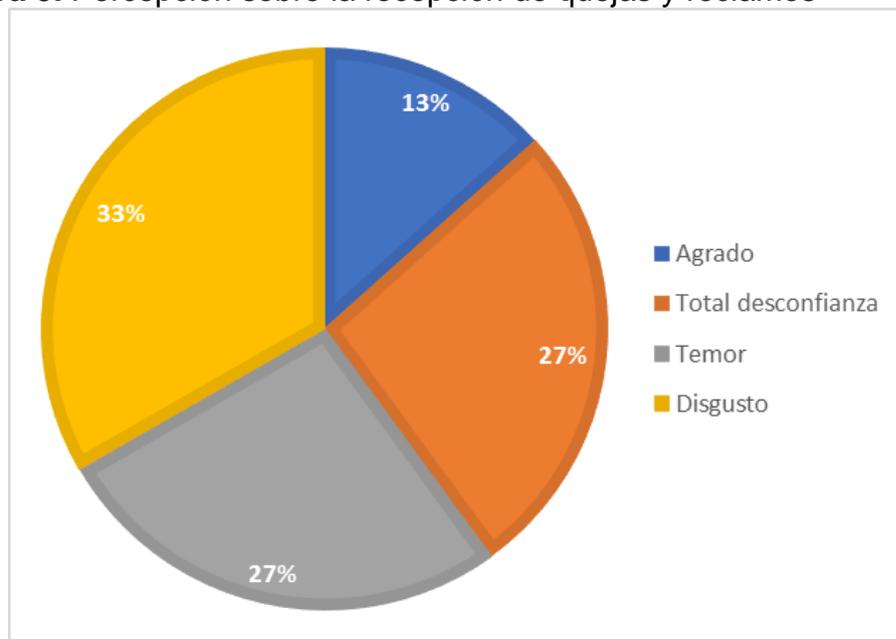
4. Cuando recibe una queja o reclamo, usted las recibe con:

Tabla 7: Percepción sobre la recepción de quejas y reclamos

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|------------|------------|
| Disgusto | 5 | 33,33% |
| Temor | 4 | 26,67% |
| Total desconfianza | 4 | 26,67% |
| Agrado | 2 | 13,33% |
| Total general | 15 | 100,00% |

Elaborado por: Cristopher Sarcos

Figura 5. Percepción sobre la recepción de quejas y reclamos



Elaborado por: Cristopher Sarcos

Análisis: Para 15 personas encuestadas se determinó que el 33,33% de las personas encuestadas reciben las quejas y reclamos con Disgusto; el 26,67% de personas encuestadas reciben las quejas y reclamos con Temor; el 26,67% de personas encuestadas reciben las quejas y reclamos con Total desconfianza. Finalmente, el 13,33% de personas encuestadas reciben las quejas y reclamos con Agrado.

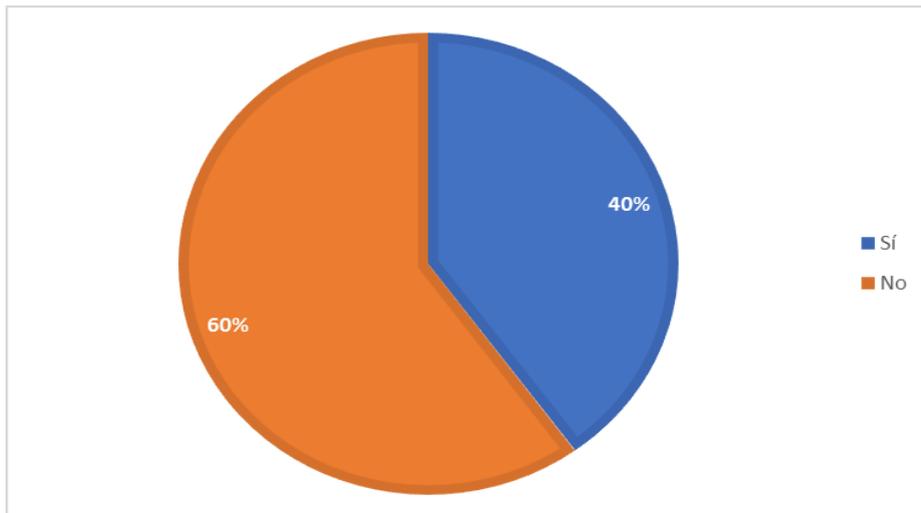
5. ¿Ha tenido problemas cuando ha atendido a algún paciente o usuario?

Tabla 8: Percepción sobre atención al paciente.

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------|------------|----------------|
| Sí | 6 | 40,00% |
| No | 9 | 60,00% |
| Siempre | 0 | 00,00% |
| A veces | 0 | 00,00% |
| Total general | 15 | 100,00% |

Elaborado por: Christopher Sarcos

Figura 6. Percepción sobre atención al paciente



Elaborado por: Christopher Sarcos

Análisis: Para 15 personas encuestadas se determinó que el 40% de las personas encuestadas indican que Sí han tenido un problema atendiendo a un paciente. Mientras que el 60% de las personas encuestas No han tenido un problema atendiendo a un paciente.

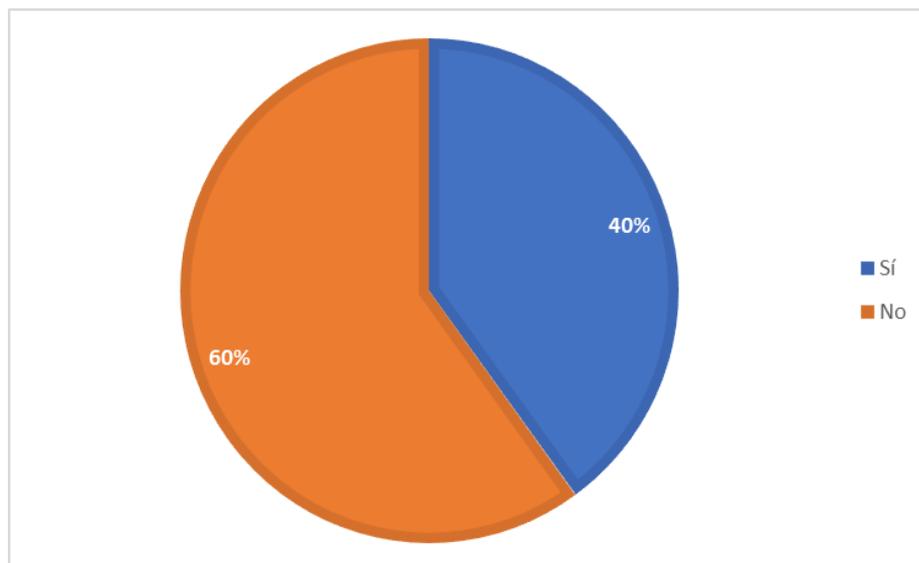
6. ¿Ha tenido llamados de atención por su trato a los usuarios?

Tabla 9: Percepción sobre trato a los usuarios.

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------|------------|----------------|
| Sí | 6 | 40,00% |
| No | 9 | 60,00% |
| Siempre | 0 | 00,00% |
| A veces | 0 | 00,00% |
| Total general | 15 | 100,00% |

Elaborado por: Christopher Sarcos

Figura 7. Percepción sobre trato a los usuarios.



Elaborado por: Christopher Sarcos

Análisis: Para 15 personas encuestadas se determinó que el 40% de las personas encuestadas indican que Sí han tenido llamados de atención por un trato no adecuado al usuario. Mientras que el 60% de las personas encuestas No han tenido llamados de atención por un trato no adecuado al usuario.

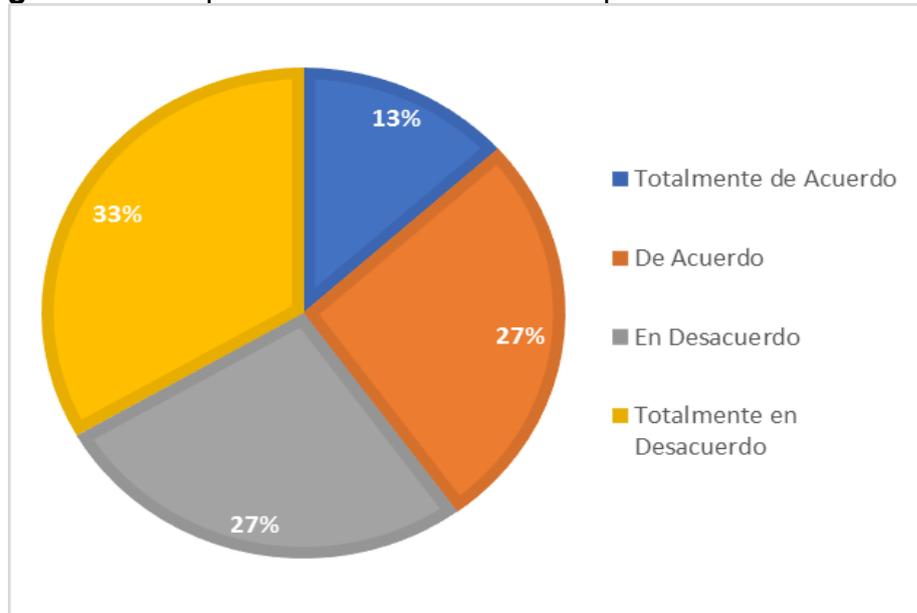
7. ¿Considera usted que los pacientes y/o usuarios del hospital se sienten satisfecho con la atención brindada?

Tabla 10: Percepción sobre la satisfacción que sentirían los usuarios.

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|------------|------------|
| Totalmente de Acuerdo | 2 | 13,33% |
| De Acuerdo | 4 | 26,67% |
| Indiferente | 0 | 0% |
| En Desacuerdo | 4 | 26,67% |
| Totalmente de Desacuerdo | 5 | 33,33% |
| Total general | 15 | 100,00% |

Elaborado por: Cristopher Sarcos

Figura 8. Percepción sobre la satisfacción que sentirían los usuarios



Elaborado por: Cristopher Sarcos

Análisis: Para 15 personas encuestadas se determinó que el 60% de las personas encuestadas están Totalmente en Desacuerdo o En Desacuerdo respecto a que los usuarios estén satisfechos; el 40% de personas encuestadas están Totalmente de Acuerdo o De Acuerdo respecto a que los usuarios estén satisfechos.

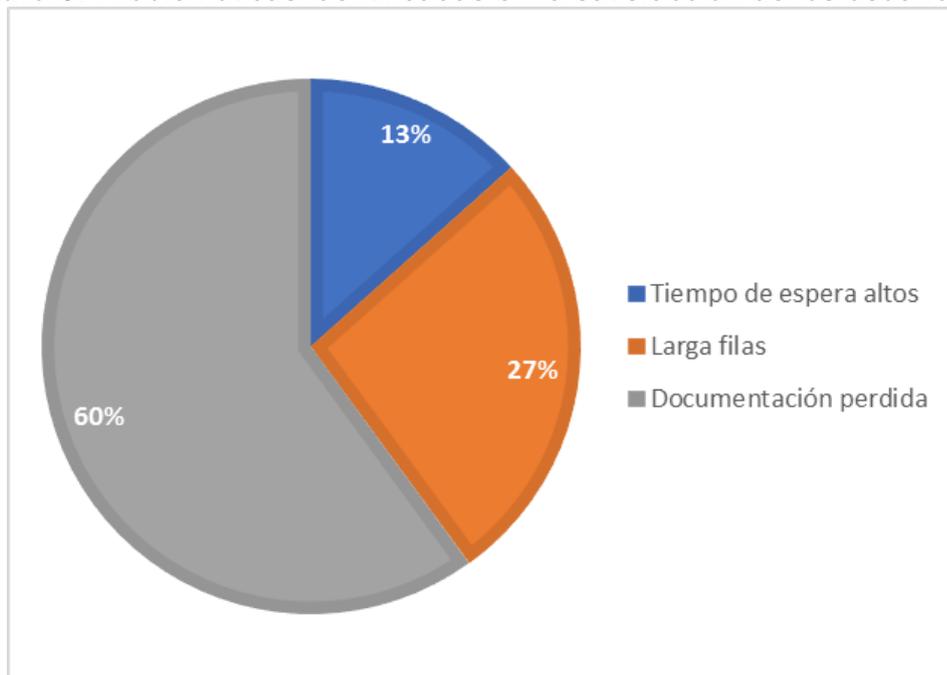
8. ¿Qué problemas generan una baja satisfacción de los usuarios del hospital?

Tabla 11: Problemáticas identificadas en la satisfacción de los usuarios

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------------|------------|-------------|
| Tiempo de espera altos | 2 | 13,33% |
| Largas filas | 4 | 26,67% |
| Documentación perdida | 9 | 60% |
| Total general | 15 | 100% |

Elaborado por: Christopher Sarcos

Figura 9. Problemáticas identificadas en la satisfacción de los usuarios



Elaborado por: Christopher Sarcos

Análisis: Para 15 personas encuestadas se determinó que el 60% de las personas encuestadas consideran que el mayor problema es la documentación perdida (o traspapelada).

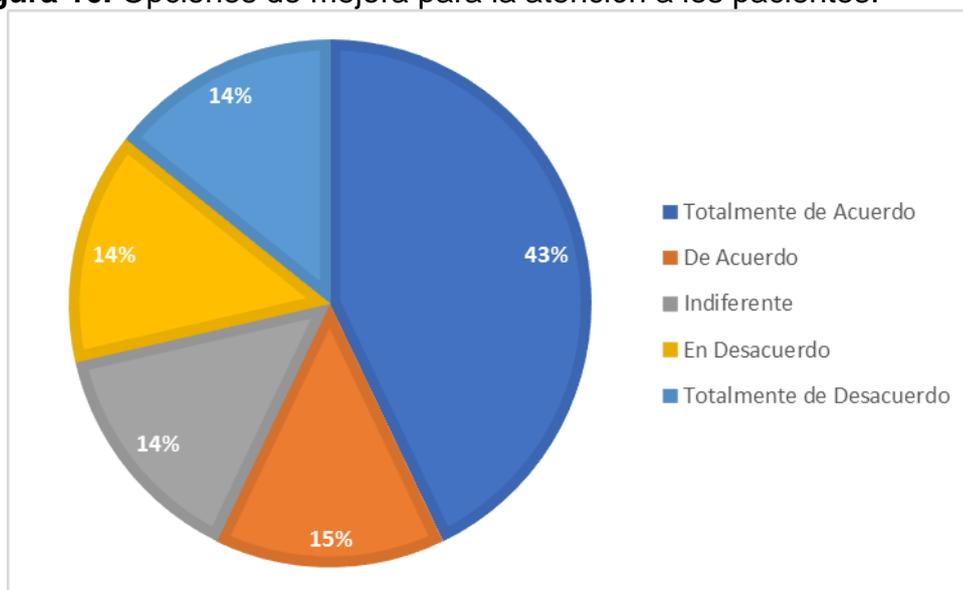
9. Considera que la atención a los pacientes puede mejorar a través de:

Tabla 12: Opciones de mejora para la atención a los pacientes.

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|------------|-------------|
| Plan de mejora | 2 | 13,33% |
| Capacitación e inducción | 2 | 13,33% |
| Uso de tecnología | 2 | 13,33% |
| Todas las anteriores | 9 | 60% |
| Total general | 15 | 100% |

Elaborado por: Cristopher Sarcos

Figura 10. Opciones de mejora para la atención a los pacientes.



Elaborado por: Cristopher Sarcos

Análisis: Para 15 personas encuestadas se determinó que el 60% de las personas encuestadas consideran que se debe de elaborar un plan de mejora que contengan capacitaciones y uso de tecnología para mejorar la atención a los pacientes.

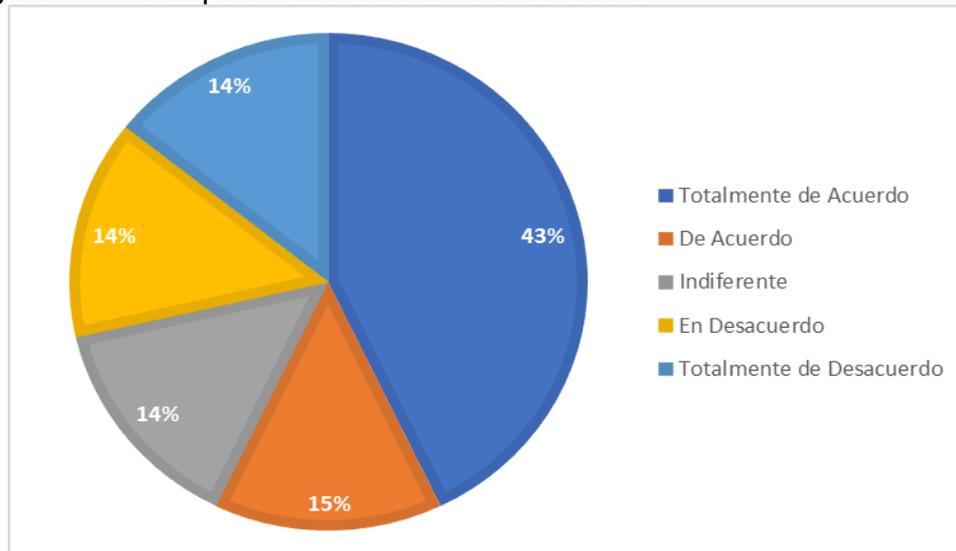
10. Considera que el ambiente en su trabajo es:

Tabla 13: Percepción sobre su ambiente laboral

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| Muy agradable | 2 | 13,33% |
| Agradable | 4 | 26,67% |
| Tenso | 4 | 26,67% |
| Muy Tenso | 5 | 33,33% |
| Total general | 15 | 100,00% |

Elaborado por: Christopher Sarcos

Figura 11. Percepción sobre su ambiente laboral.



Elaborado por: Christopher Sarcos

Análisis: Para 15 personas encuestadas se determinó que el 60% de las personas encuestadas consideran sentirse Muy Tensos o Tensos en su ambiente laboral; mientras que el 40% de personas encuestadas consideran sentirse Muy Tensos o Tensos en su ambiente laboral.

Plan de Mejora

De la aplicación de cuestionarios a través de la encuesta al personal del área de Admisiones del Hospital de Infectología “Dr. José Rodríguez Maridueña”, se obtuvo información valiosa que permitieron la elaboración y presentación de la propuesta formulada para el estudio de investigación.

Título de Propuesta

Plan de mejora del nivel de atención de los pacientes para aumentar la satisfacción de los usuarios del Hospital de Infectología “Dr. José Rodríguez Maridueña”.

Ubicación sectorial y física

- **País:** Ecuador
- **Provincia:** Guayas
- **Cantón:** Guayaquil
- **Parroquia:** Tarqui

- **Infraestructura:** El hospital ha realizado mejoras en infraestructura y equipamiento. Incluso se construyeron nuevas salas de aislamientos, así como también de nuevos bloques (3) destinados para la atención de la consulta externa que es uno de los servicios más demandado por los usuarios a esta casa de salud.

- **Características:** La propuesta está enfocada a mejorar la imagen de la institución, así como mejorará la actitud del personal.

- **Registro Único Contribuyente:** 0968504680001

- **Razón Social:** HOSPITAL DE INFECTOLOGÍA JOSÉ DANIEL RODRÍGUEZ MARIDUEÑA.

- **Croquis:**

Figura 12. Localización del hospital



Fuente: Hospital de Infectología “Dr. José Daniel Rodríguez Maridueña”

Objetivo de la Propuesta

Elaborar un plan de mejora para la atención de servicio a los pacientes que permita el aumento de la satisfacción de los usuarios del Hospital de Infectología “Dr. José Daniel Rodríguez Maridueña”, dirigido al personal del área de Admisiones.

Factibilidad de la Propuesta

El mejoramiento de los procesos de atención de pacientes tendrá efectos inmediatos en la institución de salud el aumento en la satisfacción de sus usuarios, así como también la optimización de muchas de las actividades del área de Admisiones. La propuesta está enfocada a un proceso crítico que ha presentado una problemática que no ha podido ser corregida a pesar de los esfuerzos realizado anteriormente.

El plan de mejora propuesto es factible de implementar y de realizar debido a que las soluciones darán un finiquito al gran malestar identificado.

La propuesta si requiere de una gran inversión, pero también de la voluntad y compromiso interno del personal para su adecuada ejecución.

Descripción de la Propuesta

Se procederá a realizar la descripción de la propuesta. Para ello, se establecerá el siguiente cuadro donde se detalla las siguientes características:

Tabla 14: Detalle de propuesta

| ITEM | RESPUESTA |
|-------------|---|
| ¿QUÉ? | Plan Estratégico |
| ¿POR QUÉ? | Para aumentar la satisfacción de los usuarios |
| ¿CÓMO? | Realización de capacitaciones internas o externa para el personal. Agilidad en la atención haciendo uso de la tecnología |
| ¿CUÁNDO? | En el mes de julio del periodo 2018 |
| ¿QUIÉN? | Personal del área de Admisiones del hospital |
| ¿DÓNDE? | En las instalaciones del hospital |

Elaborado por: Cristopher Sarcos

Presupuesto

A continuación, se presentará el siguiente cuadro que contiene el presupuesto de la propuesta expuesta.

Tabla 15: Presupuesto de Propuesta (capacitaciones)

| Capacitaciones | Valor |
|-----------------------------|-----------------|
| Manejo de Quejas y Reclamos | \$300,00 |
| Servicio al Cliente | \$0,00 |
| Manejo de Estrés | \$400,00 |
| TOTAL | \$700,00 |

Elaborado por: Christopher Sarcos

Resumen: Con los análisis realizados el presupuesto es un total de \$700,00 valor que entra en la plantilla de “Capacitaciones” de la Institución, dicho valor es dado por el Ministerio de Finanzas.

Cronograma

Tabla 16: Cronograma de Propuesta (capacitación)

| Capacitaciones | Fecha de Inicio | Fecha Final |
|-----------------------------|------------------------|--------------------|
| Manejo de Quejas y Reclamos | 12/07/2018 | 16/07/2018 |
| Servicio al Cliente | 19/07/2018 | 23/07/2018 |
| Manejo de Estrés | 26/07/2018 | 30/07/2018 |

Elaborado por: Christopher Sarcos

Entre los beneficios esperados están:

- a) Reducción de quejas y reclamos de los pacientes y usuarios.
- b) Aumento de la satisfacción de los usuarios por la atención brindada.
- c) Mejorar el manejo del estrés en situaciones delicadas que se presenten entre el personal del área de Admisiones y los pacientes.
- d) Reducir las denuncias por agresiones verbales, que se presentan durante la prestación el servicio entre personal del hospital y los pacientes o viceversa.

Tabla 17: Plan de Mejora

| TEMA | DESCRIPCIÓN | INSTRUCTOR | LUGAR | HORA |
|-----------------------------|---|------------------------|--------------|---------------------|
| Manejo de quejas y reclamos | Describir la planificación del proceso de reclamos. Definir métodos para hacer seguimiento al proceso de reclamos Presentar metodologías para gestionar los reclamos de los clientes con el fin de identificar acciones de mejora. | Lcda. Mercedes Cabello | Auditorio | 9:00am - 10:00am |
| Servicio al Cliente | Servicio Trato Atención Negociación Objetivos del cliente. | Ing. Geovanny Paidá | Auditorio | 9:00am - 10:00am |
| Manejo de estrés | Fuentes del estrés laboral Tipos de estrés Instrumentos de medida del estrés laboral | Psic. Marco Pérez | Auditorio | 9:00am - 10:00am |

Elaborado: Cristopher Sarcos

CONCLUSIONES

En el presente trabajo de investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

- Se requiere mejorar la atención a sus pacientes para aumentar la satisfacción de sus usuarios.
- Identificadas las falencias en cuanto a su proceso de atención al paciente para establecer las causas.
- Elaborado un plan de mejora con acciones pertinente que reduzcan o eliminen dichas causas.
- Realizado una encuesta al personal del área de Admisiones con la finalidad de obtener indicadores de gestión.
- Se identificó que el personal del área de Admisiones del hospital no cuenta con un buen manejo de quejas y reclamos, así como tampoco tiene buen manejo de estrés.
- Se consideró realizar una investigación de campo que permitió detectar que existe una muy buena predisposición por parte del personal del área de Admisiones del hospital para mejorar la atención a los pacientes y aumentar la satisfacción de sus usuarios.
- En la propuesta presentada ofrece un programa de actividades que entre otras se ha considerado importante incluir la capacitación que permita mejorar las habilidades y capacidades del personal respecto a la atención y servicio del cliente.
- La capacitación al personal sirvió para mejorar sus habilidades profesionales.

RECOMENDACIONES

Para el presente estudio se han considerado las siguientes recomendaciones:

- Implementar la propuesta elaborada y presentada en este documento de investigación para alcanzar los beneficios esperados y que fueron el motivo de su preparación.
- Realizar estudio y análisis de otros procesos que se interrelacionan y que incidan en la satisfacción de los pacientes, usuarios y familiares.
- Establecer capacitaciones e inducciones internas o externas periódicas para reforzar los conocimientos adquiridos sobre la atención y servicio al cliente.
- En la propuesta presentada ofrece un programa de actividades que entre otras se ha considerado importante incluir la capacitación que permita mejorar las habilidades y capacidades del personal respecto a la atención y servicio del cliente.

BIBLIOGRAFÍA

- Aparicio, A., Palacios, W., Martínez, A., Ángel, I., Verduzco, C., & Retana, E. (2018). *El Cuestionario*. Obtenido de [https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/Met_Inves_Avan/Presentaciones/Cuestionario_\(trab\).pdf](https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/Met_Inves_Avan/Presentaciones/Cuestionario_(trab).pdf)
- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución Política del Ecuador*. Montecristi.
- Asamblea Nacional. (2012). *Ley Orgánica de Salud*. Obtenido de https://www.todaunavida.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/04/SALUD-LEY_ORGANICA_DE_SALUD.pdf
- Barroeta, N. (2018). *Metodología de la investigación*. Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/barroeta_n_c/capitulo3.pdf
- Bohorquez, A., & Tovar, L. (2008). *Propuesta de mejoramiento al proceso de capacitación implementado en el área de gestión humana de Almacén S.A. para todos sus colaboradores*. Obtenido de <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/4110/T11.08%20B635p.pdf?sequence=1>
- Botia, O., & Rivera, D. (2008). *Propuesta de mejoramiento para el servicio al cliente del grupo UNIPHARM BOGOTÁ*. Obtenido de <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/4111/T11.08?sequence=1>
- Castellano de la Torre, F. (2013). *Propuesta de mejora del proceso de reclutamiento y selección en una empresa de construcción e ingeniería*. Obtenido de http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/305056/1/castellano_tf-pub-delfos.pdf

- Castillo, X. (2014). Investigación de campo.
- Castro, Y., & Contreras, I. (2015). *Calidad del servicio al cliente en el sector bancario de la ciudad de Guayaquil período 2010-2014*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/3501/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-178.pdf>
- Congreso Nacional. (2006). *Ley Orgánica de Salud*. Obtenido de https://www.paho.org/disasters/index.php?option=com_docman&view=download&category_slug=safehospitalslegislation&alias=1770-ley-organica-de-salud-2006&Itemid=1179&lang=es
- Consejo Nacional de Planificación. (2013). *Plan de Buen Vivir*. Obtenido de <http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/07/Plan-Nacional-para-el-Buen-Vivir-2017-2021.pdf>
- Del Carpio, A. (2017). *Variables de Investigación*. Obtenido de http://www.urp.edu.pe/pdf/clase_variablesdeinvestigacion.pdf
- Diccionario Real Academia Española. (2017). *Conocimiento*. Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=AMrJ4zs>
- Diccionario Real Academia Española. (2017). *Habilidad*. Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=JvGWgMw>
- Durand, J. (2014). *Estadística, población, muestra y variables*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/jcarlos2509/estadistica-poblacion-muestra-y-variables>
- Espinoza, C., & Franco, G. (2014). *Diseño de procesos para el departamento de admisiones en hospital León Becerra de Guayaquil*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7334/1/UPS-GT000704.pdf>
- Guanín, A., & Andrango, M. (2015). *Propuesta de un modelo de gestión de procesos en la atención de enfermería en el servicio de*

- Hospital de Infectología “Dr. Jose Rodriguez Maridueña”. (2018). *Servicios*. Obtenido de <http://hospital-infectologia.gob.ec/index.php/servicios/horario-de-atencion>
- Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual. (2006). *Ley de Propiedad Intelectual*. Obtenido de https://www.propiedadintelectual.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/agosto/a2_ley_propiedad_intelectual_agosto_2015.pdf
- Ministerio de Finanzas. (2016). *Catálogo de instituciones y entidades operativas desconcentradas del sector público activas*. Obtenido de <https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/10/catalogo-instituciones-31-Sept-2016-publicar.pdf>
- Pérez, W. (2013). *La Investigación: definición, características, tipos y clasificación*. Obtenido de <https://prezi.com/azjmpaoybl2h/la-investigacion-definicion-caracteristicas-tipos-y-clasificacion/>
- Rodríguez, M. (2015). *Tipos de investigación*. Obtenido de <https://www.tesiseinvestigaciones.com/tipo-de-investigacioacuten-a-realizarse.html>
- Sánchez, B. (2015). *Auditoria operativa y su incidencia en la administración de la empresa cementerio "La Paz" del cantón Buena Fe, provincia de Los Ríos, año 2013*. Obtenido de <http://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/1569/1/T-UTEQ-0003.pdf>
- Universidad de Costa Rica. (2017). *Tipos de investigación: descriptiva, exploratoria y explicativa*. Obtenido de <http://noticias.universia.cr/educacion/noticia/2017/09/04/1155475/ti-pos-investigacion-descriptiva-exploratoria-explicativa.html>

Universidad de la Punta. (2018). *Población y muestra*. Obtenido de http://contenidosdigitales.ulp.edu.ar/exe/matematica3/poblacin_y_muestra.html

Ushiñahua, L. (2016). *La gestión de los procesos de traslado de pacientes y su relación con los conflictos laborales entre los trabajadores de los establecimientos de salud de nivel 1.3, 1.4 y el hospital II-2 Tarapoto - 2016*. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1341/ushi%C3%B1ahua_pl.pdf?sequence=1

Anexos



Carta de Autorización

Yo, Mercedes Beatriz Cabello Franco, responsable de la Unidad de Admisiones del Hospital de Infectología "Dr. José Daniel Rodríguez Maridueña", certifico que el proyecto de investigación del señor **Cristopher Jacinto Sarcos Carrión** con el tema: Propuesta de plan de mejora en nivel de atención a los pacientes para contribuir a la satisfacción de los usuarios.

Se permita realizar en las instalaciones de la organización.



Lcda. Mercedes Cabello Franco
Responsable de Unidad de Admisiones
"Dr. José Daniel Rodríguez Maridueña"



Hospital De Infectología Dr. José Daniel Rodríguez Maridueña

Visión

Ser reconocidos por la ciudadanía como hospitales accesibles, que prestan una atención de calidad que satisface las necesidades y expectativas de la población bajo principios fundamentales de la salud pública y bioética, utilizando la tecnología y los recursos públicos de forma eficiente y transparente (Hospital de Infectología “Dr. Jose Rodriguez Maridueña”, 2018)

Misión

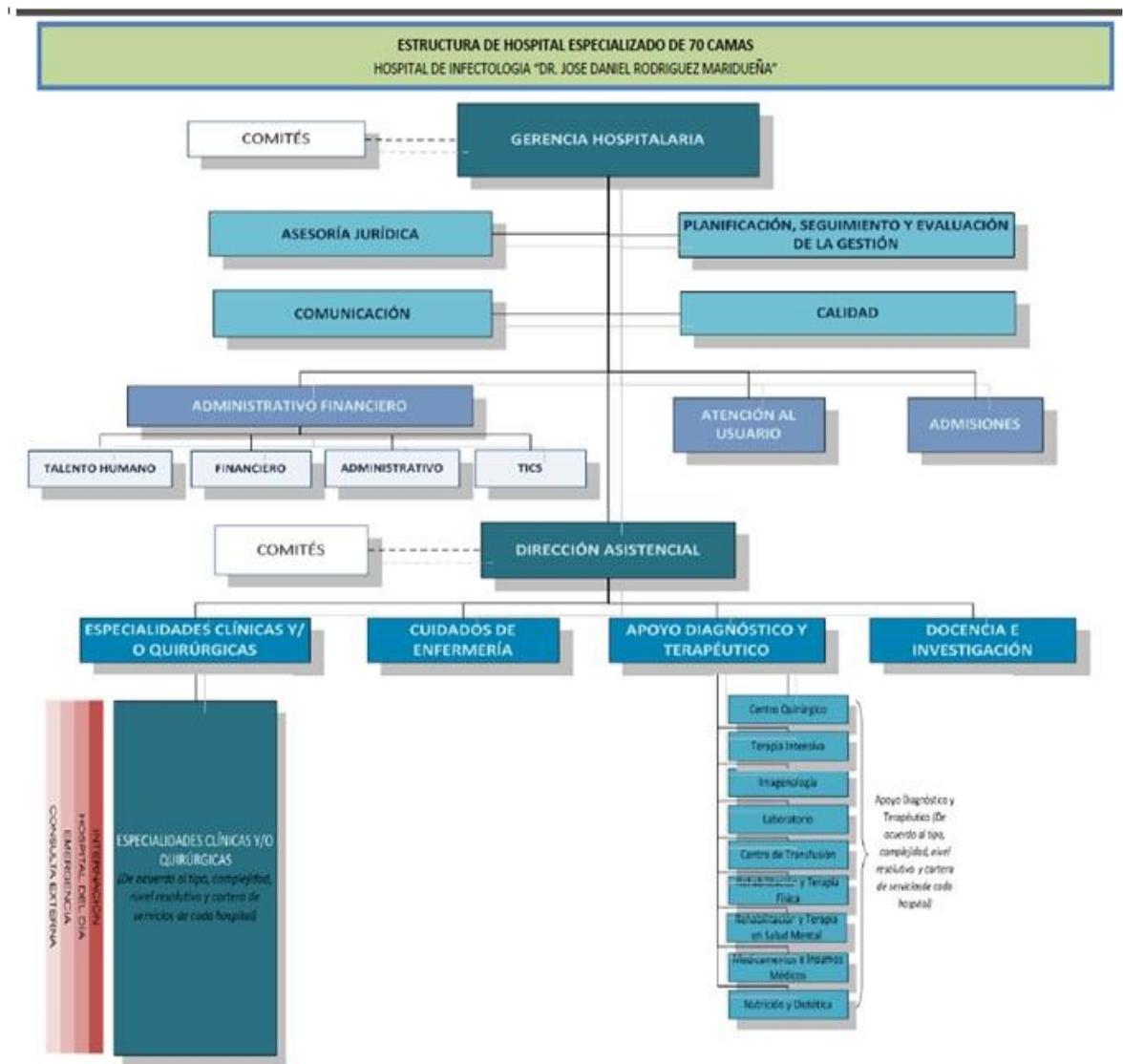
Prestar servicios de salud con calidad y calidez en el ámbito de la asistencia especializada, a través de su cartera de servicios, cumpliendo con la responsabilidad de promoción, prevención, recuperación, rehabilitación de la salud integral, docencia e investigación, conforme a las políticas del Ministerio de Salud Pública y el trabajo en red, en el marco de la justicia y equidad social. (Hospital de Infectología “Dr. Jose Rodriguez Maridueña”, 2018)

Valores

- **Respeto.** - Entendemos que todas las personas son iguales y merecen el mejor servicio, por lo que nos comprometemos a respetar su dignidad y a atender sus necesidades teniendo en cuenta, en todo momento, sus derechos (Hospital de Infectología "Dr. José Rodríguez Maridueña", 2018).
- **Inclusión.** - Reconocemos que los grupos sociales son distintos y valoramos sus diferencias (Hospital de Infectología "Dr. José Rodríguez Maridueña", 2018).
- **Vocación de servicio.** - Nuestra labor diaria lo hacemos con pasión (Hospital de Infectología "Dr. José Rodríguez Maridueña", 2018).
- **Compromiso.** - Nos comprometemos a que nuestras capacidades cumplan con todo aquello que se nos ha confiado (Hospital de Infectología "Dr. José Rodríguez Maridueña", 2018).
- **Integridad.** - Tenemos la capacidad para decidir responsablemente sobre nuestro comportamiento" (Hospital de Infectología "Dr. José Rodríguez Maridueña", 2018).
- **Justicia.** - Creemos que todas las personas tienen las mismas oportunidades y trabajamos para ello (Hospital de Infectología "Dr. José Rodríguez Maridueña", 2018).

Organigrama

Estructura de Hospital Especializado de 70 camas





**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

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

Me dirijo a usted en mi calidad de estudiante del Instituto Tecnológico Bolivariano con la finalidad de que me otorgue unos minutos de su tiempo llenando la encuesta que encontrará en la página siguiente, con el objetivo de analizar el manejo de quejas y reclamos a los usuarios del Hospital de Infectología “Dr. José Daniel Rodríguez Maridueña”

Sr. Cristopher Sarcos Carrión
C.I.: 0953663754

CUESTIONARIO

1. ¿Se le ha brindado capacitación o inducción para mejorar su servicio?
Sí No Siempre A veces

2. ¿Cómo califica la atención a los usuarios que se brinda en el hospital?
Excelente Bueno
Regular Malo

3. ¿Sabe cómo manejar una queja o reclamo de un paciente?
Siempre Generalmente
A veces Nunca

4. Cuando recibe una queja o reclamo, usted las recibe con:
Agrado
Temor
Disgusto
Total Desconfianza

5. ¿Ha tenido problemas cuando ha atendido a algún paciente o usuario?
Sí No Siempre A veces

6. ¿Ha tenido llamados de atención por su trato a los usuarios?
Sí No Siempre A veces

7. ¿Considera usted que los pacientes y/o usuarios del hospital se sienten satisfecho con la atención brindada?

- | | | | |
|--------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------|
| Totalmente de Acuerdo | <input type="checkbox"/> | De Acuerdo | <input type="checkbox"/> |
| Indiferente | <input type="checkbox"/> | En Desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| Totalmente de Desacuerdo | <input type="checkbox"/> | | |

8. ¿Qué problemas generan una baja satisfacción de los usuarios del hospital?

- Tiempo de espera muy alto
- Larga filas
- Documentación perdida
- Atención médica no brindada

9. Considera que la atención a los pacientes puede mejorar a través de:

- Plan de Mejora
- Capacitación e inducción
- Uso de tecnología
- Todas las anteriores

10. Considera que el ambiente en su trabajo es:

- Muy Agradable
- Agradable
- Tenso
- Muy Tenso

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado 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: **“PROPUESTA DE PLAN DE MEJORA EN NIVEL DE ATENCIÓN A LOS PACIENTES DEL HOSPITAL DE INFECTOLOGÍA PARA CONTRIBUIR A LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS”**, y el problema de investigación: **¿Cómo afecta la ausencia de un plan de mejora para la atención a los pacientes del Hospital de Infectología que contribuya a la satisfacción de usuarios en el año 2018?**, presentado por **Sarcos Carrión Cristopher Jacinto** como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

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


Egresado:

Sarcos Carrión Cristopher Jacinto

Tutor:

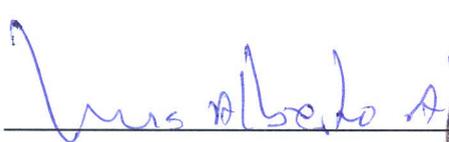
Ing. Simón Illescas Prieto

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

