



**FACULTAD DE  
CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
EMPRESARIALES**

**TÍTULO**

**“ANÁLISIS DE PROCESOS  
ADMINISTRATIVOS DEL DEPARTAMENTO DE  
ADMISIONES DEL HOSPITAL GENERAL  
GUASMO SUR, CORRESPONDIENTE AL AÑO  
2017.”**

**Estudio de caso que se presenta como  
requisito para la obtención del título de  
Ingeniero en Administración de Empresas con  
Énfasis en Gestión Empresarial.**

**AUTOR: JOHN ANDRÉS ROMERO CORDERO**

**TUTOR: MGS. ALINA MARÍA SÁNCHEZ CHÁVEZ**

**SAMBORONDÓN, 2017**

## **Dedicatoria**

Dedico el siguiente trabajo de titulación a Dios, agradeciéndole el permitirme llegar hasta esta etapa importante de mi formación profesional. A mi familia, en especial a mi mamá Rosa, quien me observa en el cielo, así como a mis padres y hermana por su amor y apoyo absoluto que me han otorgado en mi tiempo de carrera universitaria.

A mi familia, mi esposa e hijo que son el pilar y motor que impulsa mi vida para seguir adelante contra cualquier adversidad.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por permitirme culminar mis estudios universitarios y poder convertirme en profesional.

A mi familia, en especial a mi mamá Rosa, así como mis padres y hermana por todo el cariño y respaldo incondicional que me han brindado durante toda mi carrera universitaria.

A mis profesores por todos los conocimientos otorgados durante mi formación académica.

A mi tutor de tesis, Mgs. Alina Sánchez por todo su tiempo, dedicación y asesoramiento otorgados en la realización del estudio de caso.



# **CERTIFICACIÓN DE REVISIÓN FINAL**

**QUE EL PRESENTE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN  
TITULADO:**

**“ANÁLISIS DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL  
DEPARTAMENTO DE ADMISIONES DEL HOSPITAL GENERAL  
GUASMO SUR, CORRESPONDIENTE AL AÑO 2017.”**

**FUE REVISADO, SIENDO SU CONTENIDO ORIGINAL EN SU  
TOTALIDAD, ASÍ COMO EL CUMPLIMIENTO DE LOS  
REQUERIMIENTOS QUE SE DICTAN EN EL INSTRUCTIVO, POR  
LO QUE SE AUTORIZA A: ROMERO CORDERO JOHN ANDRES.**

**QUE PROCEDA A SU PRESENTACION.**

**Samborondón, 14 de octubre de 2017.**

**Mgs. Alina María Sánchez Chávez**

**TUTOR**

## **Resumen**

El presente estudio de caso analiza la inconformidad de los pacientes en cuanto al proceso de admisión del Hospital General Guasmo Sur en el periodo del 2017.

El área de admisiones integra los contactos y movimientos asistenciales de todos los pacientes en el hospital, es el encargado del registro electrónico y documental de los mismos y el cual trabaja en conjunto con la parte médica y gerencial como apoyo administrativo.

Para analizar el proceso del área de admisiones del Hospital General Guasmo Sur, se procedió a encuestar a pacientes y entrevistar a colaboradores del área donde se pudo concluir que el proceso de admisiones tenía falencias, la falta de automatización y modernización estaba incidiendo de forma negativa en la percepción de los pacientes y familiares, también tenía como reacción reclamos, problemas, agresiones, etc.

Palabras clave: admisiones, hospital, admisión, pacientes, automatización.

## **Abstract**

The present case of study analyzes the patients' nonconformity regarding the admission process of Guasmo Sur General Hospital in this present year (2017).

The admissions area of the Hospital integrates the contacts and care movements of all the patients and is in charge of the electronic and documentary records of these patients, who work together along with the medical and managerial part as a kind of administrative support.

In order to analyze the process of the admission area of General Guasmo Sur Hospital, many patients were interviewed and also proceeded to interview collaborators from the area, in where it was possible to conclude that the admissions process had shortcomings and lack of automation and the modernization was negatively affecting the perception of the patients and relatives, which led to a bad reaction complaints, problems, aggressions, etc., affecting the patient's atmosphere.

Key words: admissions, hospital, admission, patients, automation.

## CONTENIDO

Introducción .....	1
Objetivos .....	2
Objetivo general .....	2
Objetivos específicos .....	2
Justificación .....	3
CAPÍTULO I.....	5
1.    Marco Teórico.....	5
1.1.    La administración, importancia y sus funciones .....	5
1.2.    Proceso administrativo, orientación e importancia, beneficios y calidad .....	6
1.3.    Análisis de procesos.....	8
1.3.1.    Actividades dentro de un proceso en análisis.....	10
1.4.    Productividad y su medición.....	12
1.5.    Mejora continua .....	12
1.6.    Gestión de calidad .....	14
1.7.    Mapa de procesos .....	15
1.8.    Admisión hospitalaria .....	15
CAPÍTULO II .....	18
2.    Metodología .....	18
2.1.    Diseño de la investigación .....	18
2.2.    Cálculo para el tamaño de la muestra .....	22
2.3.    Técnica de recolección de datos.....	23
2.3.1.    Encuesta y entrevista.....	23
2.4.    Delimitación.....	23
2.5.    Herramienta de investigación.....	24

CAPÍTULO III.....	25
3. Diagnóstico .....	25
3.1 Situación actual.....	25
3.2. Problemática.....	26
3.3. Análisis de las encuestas a pacientes .....	26
3.4. Análisis de las entrevistas .....	34
3.5. Análisis de los resultados .....	37
3.6. Estrategias propuestas de mejora de procesos.....	37
CONCLUSIONES .....	40
ANEXOS .....	41
BIBLIOGRAFÍA .....	49

**Índice de tabla:**

<i>Tabla</i> 1 <i>Cuadro</i> de <i>Operación</i> de	
<i>Variables</i> .....	20

**Índice de Ilustraciones:**

<i>Ilustracion 1: Formulario 001, frontal y reverso.....</i>	41
<i>Ilustracion 2 : Formulario 024, frontal y reverso.....</i>	42
<i>Ilustración 3: formulario 008, frontal y reverso.....</i>	42
<i>Ilustración 4: Emergencia, Hospital Guasmo Sur.....</i>	43
<i>Ilustración 5: Consulta Externa, Hospital Guasmo Sur.....</i>	43
<i>Ilustración 6: Encuesta.....</i>	44
<i>Ilustración 7: Entrevista.....</i>	45
<i>Ilustración 8: Mapa de proceso del área de emergencia.....</i>	46
<i>Ilustración 9: M.P. del área de emergencia con estrategia propuesta.....</i>	47
<i>Ilustración 10: Mapa de proceso del área de consulta externa.....</i>	48
<i>Ilustración 11: M.P. del área de consulta externa con estrategia propuesta....</i>	49

## **Introducción**

El hospital general Guasmo Sur es una entidad de segundo nivel de complejidad resolutoria de salud<sup>1</sup>, en el cual se desarrolla como departamento asistencial el área de Admisiones, que tiene como finalidad el apoyo administrativo al médico, y a la gerencia; dentro de sus funciones a rasgos generales está relacionado con la admisión del paciente, la recolección de información del mismo, el agendamiento y cronograma de citas médicas y quirúrgicas con la finalidad de consolidar información para la toma de decisiones estratégicas que vayan en función de mejora para el hospital. (Mafla, 2014)

Es de vital importancia la revisión, estudio y replanteamiento de procesos administrativos del área de admisiones del Hospital Guasmo Sur, ya que el departamento mencionado es el encargado del ingreso de la información, trazabilidad del paciente, reporte estadístico para la toma de decisiones y custodio de la información del mismo, y la atención a él debe ser con calidad y calidez sin dejar de ser ágil y efectiva, y con más razón cuando se satisfacen necesidades básicas como es la salud y bienestar.

## **Planteamiento del problema**

Dentro del área se han observado procesos administrativos que requieren mejoras en cuanto al proceso de admisión del paciente y el tiempo en el que se incurre

---

<sup>1</sup> El Segundo Nivel de Atención corresponde a los establecimientos que prestan servicios de atención ambulatoria especializada y aquellas que requieran hospitalización. Constituye el escalón de referencia inmediata del Primer Nivel de Atención. En este Nivel se brindan otras modalidades de atención, no basadas exclusivamente en la cama hospitalaria, tales como la cirugía ambulatoria y el centro clínico quirúrgico ambulatorio.

en realizar el proceso como tal, ya que su identificación y búsqueda de información personal es esencial para el proceso en el que este sea participe. La falta de automatización de procesos de admisión tiene como resultado la generación de documentos manuales y este a su vez deja archivos innecesarios que podrían ser visualizados en un módulo integrado de fácil acceso en todo proceso hospitalario.

Por último, la deficiente retroalimentación del personal operativo en temas relacionados con los trámites administrativos de pacientes y la importancia de su correcta ejecución, y esto da como resultado la siguiente interrogante ¿Cómo mejorar el proceso de admisión de paciente en el Hospital Guasmo Sur?

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Analizar los procesos administrativos del Hospital General Guasmo Sur del área de admisiones para brindar un mejor servicio al paciente.

### **Objetivos específicos**

- 1- Identificar los componentes teóricos y científicos relacionados a los procesos administrativos de los Hospitales.
- 2- Evaluar la situación real y nudos críticos de los procesos administrativos del Hospital General Guasmo sur.
- 3- Proponer nuevos procesos que mejoren el tiempo de admisión al paciente.

## **Justificación**

El Hospital General Guasmo Sur está ubicado en una zona vulnerable de la ciudad de Guayaquil, en la cual no existen indicios en la que se haya establecido un Hospital de la magnitud y jerarquía del mismo que cuente con un terreno de 48000 m<sup>2</sup> y una inversión que bordea los \$130'000.000 solo en construcción y un equipamiento de \$40'000.000, para establecer un mejor panorama de importancia del estudio y su impacto a nivel social podemos establecer que la ciudad de Guayaquil cuenta con 2'350,915 habitantes los cuales son posibles pacientes del hospital, desde enero a agosto del 2017 se han atendido 56400 pacientes, el 74% pertenecen a la parroquia de Ximena, Febres Cordero 11%, Tarqui 10% y de otras parroquias el 5% incluyendo otras ciudades y cantones, además se prevé una atención de 250.000 pacientes de las áreas aledañas otorgándole al sector que ha pasado desapercibida a lo largo de los años.

De esta manera se plantea la mejora del área de admisiones al ser el departamento que brinda acceso a los servicios ofrecidos por el Hospital General Guasmo Sur. Es importante la revisión, análisis y propuesta de nuevos procesos administrativos que el área requiera y se pueda brindar un servicio de mayor agilidad, rapidez y eficiencia al paciente obteniendo una satisfacción de las personas que necesiten solucionar problemas de su salud como también la calidad que exista en él, de igual manera al ser dirigido a pacientes sin ningún tipo de seguro es decir de bajos recursos, sino que su calidad como institución llame la atención a personas de cualquier clase social y económica, de esa manera acabar con falsos paradigmas en los cuales determinan una baja calidad y alta burocracia en las instituciones públicas, siendo un opción preponderante a quien requiera una atención médica inmediata o ambulatoria y dentro del sector de la comunidad en donde está situado, para brindar el respaldo de una institución que labora con la finalidad de brindar un servicio de calidad y calidez.

## **Alcance o tipo de investigación**

- Exploratorio: Se realizará la revisión y análisis de los procesos ya establecidos y se propondrá nuevos procesos que innoven las formas de la admisión del paciente a través de encuestas y entrevistas a los pacientes y autoridades de la institución, con la finalidad de la obtención de información que guie al momento de plantear posibles soluciones y las mismas sean viables y acordes a la necesidad que requiera ser satisfecha, de esta manera se obtenga como resultado único una completa satisfacción del mismo.
- Descriptivo: Se realizará la descripción de la problemática del hospital, por medio de un análisis de los procesos vigentes y se propondrán posibles mejoras de acuerdo a las necesidades de los pacientes.
- Explicativo: Se explicará las causas por la cual los pacientes expresan insatisfacción por la demora de los procesos del área de admisiones.

## **Novedad o aspecto innovador**

La automatización de procesos administrativos y la integración de información de la admisión, información clínica, patológica y exámenes complementarios para el soporte de diagnóstico, que garantice un respaldo asistencial al paciente y agilice su trazabilidad desde el ingreso hasta su alta médica.

# CAPÍTULO I

## 1. Marco Teórico

Un hospital es una entidad sanitaria y salubre, destinada a brindar un servicio de atención y asistencia a personas enfermas por medio de profesionales médicos, equipos y personas de enfermería, personal auxiliar y de servicios técnicos durante 24 horas, 365 días del año y disponiendo de tecnología, **aparatoología**<sup>2</sup>, instrumental y farmacología apropiadas y correctas.

### 1.1. La administración, importancia y sus funciones

La administración es una actividad indispensable en cualquier organización, de hecho, es la manera más efectiva para garantizar su competitividad. (Münch, 2010)

Entonces, la administración no solo es imprescindible para cualquier establecimiento, sino que también se puede definir como el proceso por el cual se establecen los lineamientos en los cuales se rige una actividad determinada de una forma, con proyección y vigilancia, las mismas que deben ser efectuadas de manera ordenada y consecutiva creando un sentido cíclico.

Dentro de la administración es importante tener claro y detallar las 4 principales funciones que determinan una correcta administración, las cuales se detallan a continuación:

- Planeación: Definir un horizonte alcanzable y como llegar a él.
- Organización: Establecer parámetros del uso de recursos optimizando la gestión planificada.

---

<sup>2</sup> Material Médico, Material Sanitario y Material Hospitalario.

- Dirección: Implica guiar, dirigir y acompañar la gestión que fue organizada.
- Control: Supervisión y ajuste de la forma en que se está realizando la gestión administrativa.

En la actualidad, y en todas las actividades que desempeñamos como seres humanos, se necesita establecer una correcta organización y metodología para trabajar. Se inicia con un punto de partida u objetivo claro y conciso. El objetivo que se tenga se planteará mediante una investigación concreta, estableciendo un sistema multilateral, que me permita que se desenvuelvan todas las actividades que se necesitan realizar, pero de manera ordenada y gradual.

La importancia de tener en consideración un correcto modelo administrativo nace en la necesidad de establecer metas y una forma de alcanzarlas, teniendo como un punto de inicio en la cual sirva a referenciar el momento en el que se establecen metas y objetivo, y este debe ir acompañado de un sistema que permita elaborar las actividades con preciso orden, progreso y perpetuidad con una proyección a mejorar constantemente.

## **1.2. Proceso administrativo, orientación e importancia, beneficios y calidad**

El proceso administrativo es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración. (Jones, 2006)

La noción de procesos que se maneja emana de la generalidad del concepto de proceso de fabricación, y se perfecciona con un proceso un poco más organizado, que se basa en un conjunto lógico de actividades relacionadas y conectadas que toma entradas de proveedores, les da un valor y produce unas salidas para sus clientes.

Un proceso también puede ser definido como un conjunto de actividades vinculadas entre sí que, partiendo de una o más entradas, las transforma a su modo, generando óptimos resultados

Se puede establecer como concepto entonces, que el proceso es un conjunto de actividades, tareas y acciones que están interrelacionadas entre sí. Dependiendo integralmente de la otra, ya sea ésta compleja o simple y las cuales comparten características esenciales, y las cuales determinan un proceso como tal:

- Entrada: Es el conjunto de información, tarea o necesidad que lleva el cliente para ser gestionada.
- Proceso: La transformación de la información, es decir de la entrada.
- Salida: El resultado del proceso, existe una transformación de la entrada. Esta transformación da como resultado un cliente satisfecho con un determinado servicio.

Es considerable recalcar que cada proceso depende del anterior, y este a su vez, con el que se continuará; por lo tanto, el mismo debe de estar orientado a un fin en particular. Por otro lado, los procesos están destinados a:

- Crear un valor específico: Es decir, que los resultados hayan mejorado a las entradas, a través de las distintas actividades que se han ido realizando simultánea y repetidamente.
- Obtener Resultados: Esto es, lograr el objetivo que se propuso en un principio, llegando a un fin propio y común.
- Satisfacer las necesidades y expectativas del usuario de un servicio indistinto.

- Responder y cumplir las tareas asignadas a la organización encargada de prestar el servicio.

(Ojeda & García, 2008)

Es imprescindible que el producto final, es decir, el resultado, haga apreciar la capacidad de generar valor y aprovechar al máximo los recursos disponibles haciendo que su rendimiento sea mejor en cada oportunidad.

De esta manera se pueden cumplir objetivos estipulados a corto, mediano y largo plazo, siempre y cuando se identifique correctamente cada proceso y su particularidad:

- Proceso de importancia: Básicamente está guiado a la misión de la entidad.
- Proceso Estratégico: Proponer objetivos y metas de mejora continua para la entidad, considerando factores como el talento humano y recursos disponibles.
- Proceso Contingente: Método por el cual se asegura el cumplimiento de los objetivos propuestos.

### **1.3. Análisis de procesos**

Un análisis de procesos es, entonces, la identificación y estudio minucioso de cada uno de los elementos que se integran, durante una serie de etapas que consiguen la producción de bienes y/o servicios, resultados de las actividades administrativas de un lugar.

Este análisis permite a las organizaciones alcanzar la máxima eficiencia en sus acciones. La técnica permite identificar de una manera rápida y fácil los procesos y

modelarlos al bajar en cascada, desde el nivel medular hasta el nivel deseado, esto es de instrucciones de trabajo, si así se requiere.

La metodología más recomendada para un análisis de proceso es la de Rummier-Brache que está basada en las investigaciones del Dr. Geary Rummier que considera que en el funcionamiento de una organización incide en tres niveles: la organización misma, los procesos, y los actores; y que los tres niveles son interdependientes y deben planearse, diseñarse, y operarse.

La utilidad de la gestión de procesos radica en que la misma, se pueden cumplir logros y desarrollar otras capacidades como, por ejemplo:

- Conocer lo que hacemos y cómo lo hacemos, así podemos saber nuestras fortalezas y carencias (FODA).
- Utilizar fórmulas de costeo a los procesos, a nivel de las diligencias para estar al tanto de cuánto cuestan los productos o servicios.
- Ejecutar una mejora por el solo hecho de describir un proceso.
- Rediseñar un proceso para obtener rendimientos muchos mayores.
- Fortalecer la gestión del conocimiento, porque cada proceso levantado es conocimiento formal de la organización.
- Innovar a diferentes niveles de profundidad: proceso, actividad y tarea.
- Realizar verdaderamente control de gestión, porque parte del cambio en los procesos consiste en obtener información relevante, tal como incorporar indicadores en tiempo real y adecuadamente comparados en el tiempo.

Se puede establecer un sin número de beneficios que trae consigo una gestión por proceso las cuales son evidentes, y la importancia que esto conlleva para conseguir objetivos establecidos a corto, mediano y largo plazo , además es importante recalcar que la metodología Rummler-Brache es una herramienta en la cual compromete a la gente con el mejoramiento de los procesos y esto permite a las organizaciones alcanzar su máxima eficiencia en todas sus acciones o labores a ejecutar.

La gestión de calidad total es un concepto de control que atribuye a las personas, y no solamente a los gerentes y dirigentes, la responsabilidad por el alcance de estándares de calidad. El tema central de la calidad total es muy simple: a la obligación de alcanzar la calidad esta en las personas que lo producen o prestan el servicio. (Chiavenato, 2012)

Para una correcta definición de calidad total se debe puntualizar que el mismo concepto interrelaciona en el empoderamiento de las personas, basándose en brindar a los empleados las habilidades, autoridad y facultades como un gerente de sus propias funciones, optimizando la resolución de problemas al instante sin el tiempo que requiere la aceptación de una autoridad.

### **1.3.1. Actividades dentro de un proceso en análisis.**

- **Actividades Operativas:** Estas son las que generan valor a los productos o servicios que vendemos. Por lo general, estas actividades en una empresa, están

directamente relacionadas con el producto o satisfactor que la empresa produce y normalmente son realizados por el personal operativo.

- Actividades de Síntesis y Administrativas: Son aquellas que reportan, reúnen, clasifican, ordenan o sintetizan información.
- Actividades de Razonamiento y Análisis: Se hace un **mapa de Procesos**<sup>3</sup> o se elaboran manuales organizacionales, pero no se documentan. Generan más información que la que reciben, diferente información que la que reciben.
- Actividades de Gestión y Toma de Decisiones: Son las actividades que modifican a otras actividades, a los procesos o incluso modifican a la organización. Dependen mucho de la visión y el criterio de quien toma la decisión, pero se supone que pretenden mejorar la situación actual de la empresa hacia escenarios más competitivos.
- Actividades de Mejora o Crecimiento: Tienen otro tipo de objetivos, muy distintos a los de las otras actividades. Se caracterizan por intentar aumentar el volumen o la rentabilidad de las operaciones de la empresa o intentar ser más eficientes. Cualquiera de estas actividades, participan en los procesos del tipo que sean, dependiendo de su importancia y enfoque, así como de su momento de realización. La clasificación de las actividades, forman los elementos con los que se da el análisis de los procesos, y son aquellas que le dan importancia y ayudan al mejoramiento del mismo en cuanto a calidad se refiere, ayudando a transformar una necesidad en un fin. (Petrarca, 2016)

---

<sup>3</sup> Es la representación gráfica de los procesos que están presentes en una organización.

#### **1.4. Productividad y su medición**

La productividad es más que una simple relación de eficiencia. Abarca además los criterios de calidad, manejo, modernización, sistematización, esfuerzos colectivos, etc. Es decir, productividad no es solamente el grado de eficiencia con que se produce y se comercializa. Es en cierto modo más que una medida del costo de los productos o servicios producidos, en función de los insumos. (J. A. F. Stoner, 1996)

La expresión de competitividad como una comparación de salida contra la entrada nos permite comparar las diferentes operaciones con otras sobre la misma base, aunque puedan tomar lugar bajo condiciones muy diferentes. Para establecer qué es la productividad y cómo medirla, se debe tener en consideración las relaciones y comparaciones que se deben definir en los procesos y actividades diferentes a elaborar, determinando estándares ya establecidos para realizar una comparación en diferentes ambientes, situaciones y tiempos, de esta manera se puede evaluar cada uno de ellos, el cual proporciona una realidad del proceso establecido.

#### **1.5. Mejora continua**

Para hablar sobre la mejora continua, hay que enfocarnos en lo que es el Kaizen, que es una palabra japonesa que significa “mejoramiento”. Massaki Imai, intentado explicarlo desde diferentes perspectivas, lo define como: Mejoramiento, y aún más, significa mejoramiento continuo que involucra a todos, gerente y trabajadores por igual. (Suárez-Barraza, 2009)

La particularidad de todas las prácticas administrativas japonesas, tales como: mejoramiento de la productividad, actividades para el control de calidad, círculos de calidad, cero defectos, sistema de sugerencias, etc., pueden resumirse en una sola filosofía: el Kaizen.

El concepto de Kaizen puede definirse como un tema macro que abarca todas éstas técnicas administrativas japonesas que tanto renombre han alcanzado a nivel mundial. El Kaizen explica por qué en Japón, las compañías no pueden seguir siendo las mismas durante mucho tiempo. Esta percepción, es la diferencia de cómo se entiende el cambio en Japón y en Occidente, pues está muy claro que toda entidad que pretenda brindar un servicio o vender un producto en este lado del planeta, es mucho menos competitiva que en el continente asiático. Generalmente, se puede dar una idea de lo que es una Mejora Continua.

A diferencia de las prácticas occidentales, el Kaizen está orientado a las personas y dirigido a los esfuerzos de las mismas. Así mismo el Kaizen resalta la importancia de los procesos ya que estos deben ser mejorados antes de que se produzcan los resultados finales.

Tiene como objetivo la calidad de los procesos y los servicios dentro de programas a largo plazo, que privilegian la mejora gradual y el paso a paso por medio de la intensiva colaboración y participación de las personas. Se trata de un enfoque acrecentador en la calidad de los productos y servicios a partir de las personas. (Chiavenato, 2012)

Cuando se realiza la definición de procesos, se puede generar una descripción grafica que contribuya al entendimiento de cada uno de ellos, este tipo de especificaciones ayudan a establecer responsables de cada actividad, a asignar líderes que velen por el cumplimiento del correcto flujo o funcionamiento del proceso establecido, genera un sistema de evaluación continua ya que se trazan rutas de actividades al momento de estipularlas, tener al personal al tanto de los procesos como tales generan confianza y empoderamiento para realizar actividades diarias, u ocasionales.

Definir la mejora continua se basa en procedimientos que conllevan una cantidad de tiempo considerable y que se establecen en tiempos prolongados los cuales se efectúan con planes de acción periódicos y cortos que en un tiempo determinado generan grandes cambios, a través de evaluaciones continuas de cada proceso.

## **1.6 Gestión de calidad**

La calidad de manera explícita no tiene un concepto que determine la misma, más bien si es un conjunto de parámetros y puntos que utilizándolos nos encaminan en una gestión de calidad, los puntos son:

- Crear y dar a conocer a todos los empleados una declaración de todas las políticas misión, visión, objetivos y propósitos que la empresa tiene como finalidad.
- Aprender una nueva filosofía laboral, y esta debe ser entendida por todos los empleados de la empresa desde los más altos ejecutivos a la plana mayor de la misma.
- Comprender el propósito de la inspección constante y seguimiento a los procesos que se generen.
- Mejorar sistemas y procesos con la finalidad de minimizar la tiempos en el trabajo.

- Establecer programas de capacitación y entrenamiento constantes.
- Aprender a instituir el liderazgo
- Empoderar al trabajador, con la finalidad de eliminar el temor y crear confianza.
- Mejoramiento de procesos en dirección a los objetivos trazados, e incluir la mística del trabajo en equipo.
- Eliminar la instigación laboral.
- Impulsar la educación y automejora de cada persona.

(Lindsay, 2005)

### **1.7 Mapa de procesos**

Se puede definir que los mapas de procesos es una segmentación por cadena, ordenada jerárquicamente, en versiones y se los visualiza en una versión en conjunto, se incluyen las relaciones entre todos y cada uno de ellos en un cierto ámbito, cada proceso tiene un comienzo y un final, y estos son cíclicos y deben realizarse de manera disciplinada que asegure que todos los sub procesos se realicen de la mejor manera, la plana mayor o gerentes están en condiciones de mejorarlos, y optimizarlos y esto sea respetado, además se deben tener actualizados y acorde a las necesidades de la empresa. (Angel, 2010)

### **1.8. Admisión hospitalaria**

Admisión Hospitalaria es el área encargada de la gestión de pacientes, desde su ingreso hasta su egreso del hospital, (Gustavo Malagón Londoño, 2000):

Y se encarga de:

- Programación de la consulta externa mediante el manejo de las agendas electrónicas.
- Asignación de camas

- Transferencias del usuario de un servicio a otro.
- Manejo de las listas de espera: quirúrgica, consulta externa y hospitalización y programación quirúrgica.
- Manejo de indicadores de gestión (estadístico).

Referente a la admisión hospitalaria, es indispensable conocer en primer lugar ciertos términos, como los detallados a continuación:

- Admisiones: Dentro de un hospital, es el programa o área que se encarga de la autorización de la entrada de uno o varios pacientes dentro del centro de salud y gestionar su correcta atención.
- Hospitalización: Una vez que ya pasó por el proceso de admisión, el paciente ingresa al hospital por un período corto o largo de tiempo para que los doctores y conedores de la salud sean quienes realicen el competente diagnóstico y tratamiento, a través de una serie de exámenes médicos para lograr la recuperación total del paciente.
- Urgencias o Emergencias: Es un departamento dentro del hospital donde se acercan los pacientes que necesitan atención inmediata debido a la gravedad de sus enfermedades o heridas. El área de Emergencias del hospital tiene la obligación atender con diligencia y eficiencia a los pacientes de manera inmediata, así como debe conocer también los pacientes que se encuentran en esta área. (Ministerio de Salud Publica, 2012)
- Atención Ambulatoria: Es aquel tipo de atención que se proporciona a una persona en espera de una operación quirúrgica con mínimos niveles de

gravedad, sin que esta necesite de la misma con urgencia. Esta área está capacitada para saber cuándo priorizar problemas y casos, y también debe darle la atención adecuada al paciente, mediante una serie de procedimientos como: mantenerlo/a informado/a a él/ella y a sus respectivos familiares, preparar correctamente a los pacientes para la cirugía, tener accesibilidad al uso de camillas, etc. (Subdirección General de Coordinación Administrativa, 2000)

Para facilitar al usuario los trámites administrativos en la obtención de los servicios que solicita, cuenta con recepcionistas ubicadas en la ventanilla única en donde se interrelaciona con otras áreas para coadyuvar en una atención oportuna y de calidad.

La admisión hospitalaria pertenece a la parte asistencial del hospital el cual se identifica como apoyo administrativo al médico o personal operativo del mismo, brindándole la facilidad de información correcta y oportuna de su paciente, y a su vez a la programación que requiera de acuerdo al servicio que el mismo necesite.

Se puede definir que dentro los más preponderantes modelos de mapeo de procesos se puede elegir el funcional cruzado ya que cuenta con los mismos beneficios del mapa de proceso lineal, pero en este se definen roles, sectores a los que se les asigna cada proceso, y de esta manera ayuda a comprender su rol y la relación que tiene con el otro.

## **CAPÍTULO II**

### **2. Metodología**

#### **2.1. Diseño de la investigación**

El enfoque a utilizar en la siguiente investigación es el enfoque mixto, que es la combinación del enfoque cuantitativo como también el enfoque cualitativo, de acuerdo a lo precisado, (Monge, 2010) “Ambos enfoques emplean procesos cuidadosos, metódicos y empíricos en su esfuerzo para generar conocimiento, por lo que la definición previa de investigación se aplica a los dos por igual, y utilizan en términos generales, las fases similares y relacionadas entre sí.”

El alcance del caso de estudio será de carácter exploratorio – descriptivo; tal como indican (Sampieri, Fernández, & Baptista, 2010), es exploratorio por que estudian casos poco investigados y en el Hospital General del Guasmo no existe indicios de haber realizado un análisis como el propuesto que va acorde con su poco tiempo de apertura; y, descriptivo porque se detallan hechos conforme se vayan presentando. De igual manera, se utilizarán dos variables, la primera es el área de admisiones del Hospital General del Guasmo la cual es independiente, y la otra dependiente son los pacientes que requieran una atención hospitalaria.

El método de la selección de la muestra será el no probabilístico o dirigido ya que se seleccionarán a los elementos representativos de la población, y en este caso se seleccionarán a pacientes del hospital los cuales cruzaron por el área de admisiones para recibir la atención médica. (Canero, Laselva, Neto, Motta, & Ferreira, 2016)

Las herramientas para el levantamiento de información serán: encuestas y entrevistas de tal manera de cumplir con el enfoque establecido, las encuestas serán dirigidas a pacientes encaminándolos por el método cuantitativo, y entrevistas para colaboradores por el método cualitativo, en virtud a la pregunta problemática que es la siguiente:

**¿Considera que el proceso de admisión del Hospital General Guasmo Sur se debería mejorar?**

**Variable independiente (X):** Área de admisiones del Hospital General del Guasmo Sur.

**Variable dependiente (Y):** Pacientes que requieran una atención hospitalaria

**X: Indicadores variable independiente**

X<sub>1</sub>: Proceso de admisiones

X<sub>2</sub>: Habilidad de atención

**Y: Indicadores variable dependiente**

$Y_1$ : Satisfacción del paciente

$Y_2$ : Urgencia de atención.

Tabla 1 Cuadro de Operación de Variables

Problema	Objetivo de la Investigación	Pregunta Problemática	Variables	Indicadores	Método Científico	Técnica	Instrumento
<b>Proceso de admisiones del Hospital Guasmo Sur del año 2017</b>	<b>Analizar el proceso del Hospital General Guasmo Sur</b>	¿Considera que el proceso de admisión del Hospital General Guasmo Sur se debería mejorar?	(X): Área de admisiones del Hospital General del Guasmo Sur.	X1: Proceso de admisiones	Exploratorio Descriptivo	Observación Directa Revisión Bibliográfica Análisis	Análisis Estadístico Entrevistas Encuestas
				X2: Habilidad de atención			
			(Y): Pacientes que requieran una atención hospitalaria	Y1: Satisfacción del paciente			Análisis Estadístico Entrevistas Encuestas
				Y2: Urgencia de atención.			

## 2.2. Cálculo para el tamaño de la muestra

Para el cálculo del tamaño de la muestra se utilizó la fórmula de población finita porque se conoce el total de la población, en este caso la cantidad de pacientes del Hospital General Guasmo Sur

La fórmula sería:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Donde:

N = Total de la población

Z $\alpha$  = 1.96 al cuadrado (con 95% de nivel de confianza)

p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)

d = precisión (en este caso de uso un 5%).

$$\frac{56400 \times 1.96^2 \times 0.05 \times 0.9}{0.05^2(56400 - 1) + 1.96^2 \times 0.05 \times 0.95}$$

n = 72

El tamaño muestra recomendado fue de 72 encuestas.

## **2.3. Técnica de recolección de datos**

La recopilación de datos desde el enfoque mixto es preponderante, aunque su propósito no es medir variables para análisis estadístico, lo que se busca es obtener información de los pacientes y su percepción del proceso de admisión, por otro lado, los colaboradores los cuales están inmersos en él, fueron participes de una entrevista gupal.

### **2.3.1. Encuesta y entrevista**

La encuesta debe ser dirigida a solo pacientes del Hospital Guasmo Sur por la experiencia previa de haber cursado por el área de admisiones, la información que se requiere analizar como su punto vista y experiencia en relación al área.

La entrevista en cambio se realizara a colaboradores del área de admisiones del Hospital General Guasmo Sur, ya que su experiencia, vivencia, y al estar inmerso el proceso brindan su punto de vista en cuanto a problemas que se suscita día a día, por ende la entrevista debe ser abierta, para que los participantes se sientan cómodos al expresar sus ideas acerca del proceso del área de admisiones.

## **2.4. Delimitación**

El análisis de la problemática se enfoca en los pacientes y colaboradores del departamento de admisiones del Hospital General Guasmo Sur, el cual se encuentra ubicado en la Av. Cacique Tómala y Callejón Eloy Alfaro, el estudio se realiza en el periodo 2017 con los pacientes registrados desde Enero a Agosto 2017.

## **2.5. Herramienta de investigación**

Para tener conocimiento del proceso del área de admisiones y su impacto en la satisfacción de los pacientes se utilizará la técnica de la encuesta y la entrevista a setenta y dos pacientes, y 10 colaboradores del Hospital General Guasmo Sur.

El modelo de las encuestas y formulario para determinar las incidencias del proceso de admisiones fue el siguiente:

## **CAPÍTULO III**

### **3. Diagnóstico**

#### **3.1 Situación actual**

Ecuador se ha caracterizado por una deficiencia en la cobertura y capacidad de atención médica pública, el cual sobrepasa notoriamente la demanda en relación a la oferta en cuanto a infraestructura y personal médico que requiere la misma, respondiendo a esta necesidad latente es creado el Hospital General del Guasmo, el cual se propone abarcar y captar la mayor cantidad de pacientes que requieran un nivel de complejidad medio y los cuales no puedan ser atendidos en un nivel básico de atención de salud, y por qué no brindar apoyo a demás hospitales dentro de la misma Coordinación Zonal, el cual tenga como propósito apalancar los servicios hospitalarios y de este modo utilizar de mejor manera los recursos para que sean aprovechados por los pacientes, lo cual tenga como consecuencia la disminución de la morbilidad a nivel nacional, asegurando la continuidad de tratamientos y seguimientos a pacientes que requieran atención de salud gratuita.

Para que los pacientes puedan recibir atención médica en el Hospital General del Guasmo deben ser registrados en un sistema informático que es manejado por el Área de Admisiones debido a la afluencia de pacientes que ingresan a Emergencia y Consulta Externa se debe contar con un servicio ágil y eficiente que puede llevarse a cabo con un proceso que permita registrar de la mejor manera posible.

### 3.2. Problemática

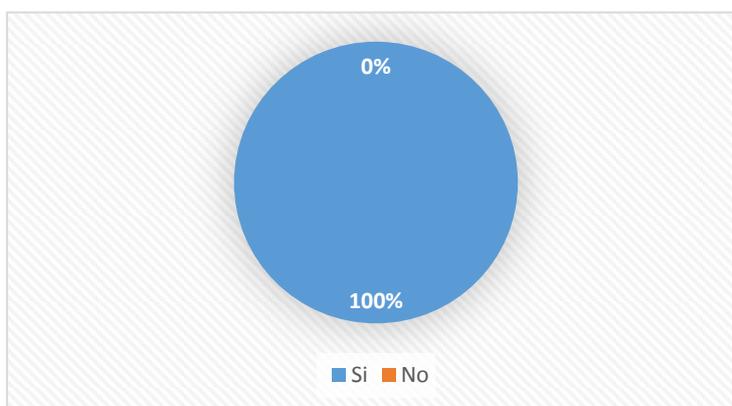
Las interrogantes que se han planteado por la inconformidad de los pacientes en relación a los procesos de admisión en el Hospital General Guasmo Sur son muchos, es por eso que el presente estudio de caso *“Análisis de los procesos del Hospital General Guasmo Sur Correspondiente al año 2017”*, tiene como objetivo principal abordar y recabar toda la información que esté al alcance de la investigación, para conocer la realidad de los procesos de Admisión.

### 3.3. Análisis de las encuestas a pacientes

De acuerdo a la muestra obtenida como resultado del uso del método estadístico del intervalo de confianza se encuestó a 72 pacientes del Hospital General Guasmo Sur.

#### 1. ¿Es usted paciente del HGGGS?

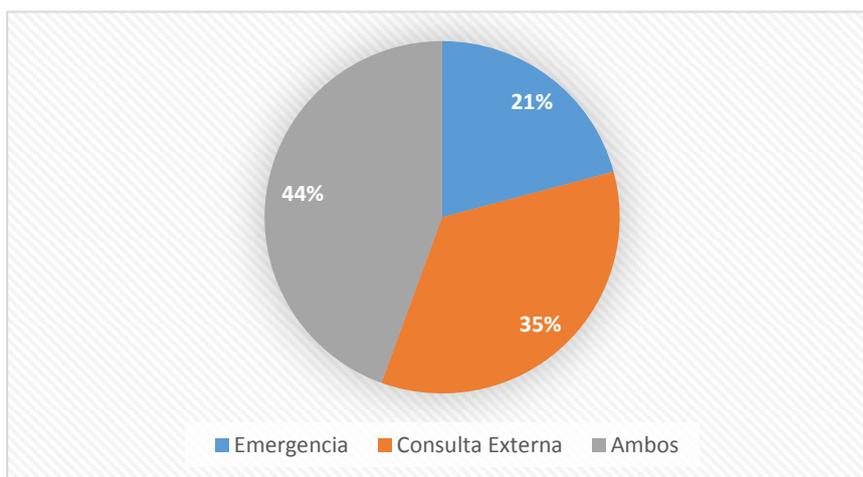
TIPO	CANTIDAD
PERSONA	0
PACIENTE	72
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>



El 100% de las personas encuestadas fueron pacientes del HGGG, la importancia de esta pregunta se basa en que solo los pacientes han pasado por el proceso de admisión, asegurándonos que recabemos información de personas ajenas a la experiencia necesitada para el estudio.

## 2. ¿Qué tipo de servicio del HGGG usted ha utilizado?

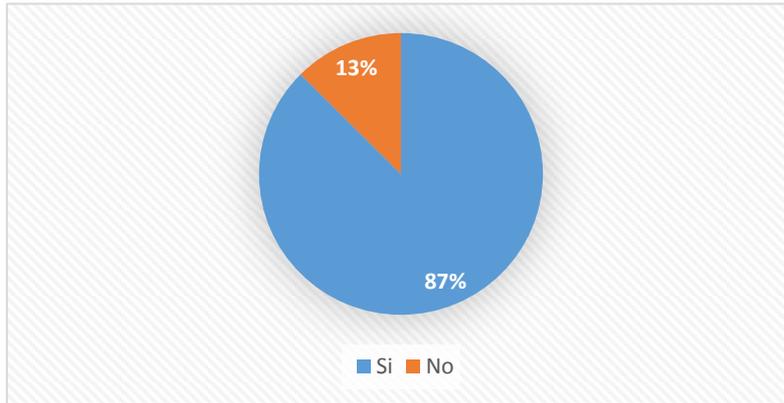
TIPO DE SERVICIO	CANTIDAD
EMERGENCIA	15
CONSULTA EXTERNA	25
AMBOS	32
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>



Se puede notar que el 44% de los pacientes son o fueron usuarios de ambos servicios, así como un 35% consulta Externa y un 21% de emergencia.

## 3. ¿Conoce usted el área de Admisiones del área de admisiones del HGGG?

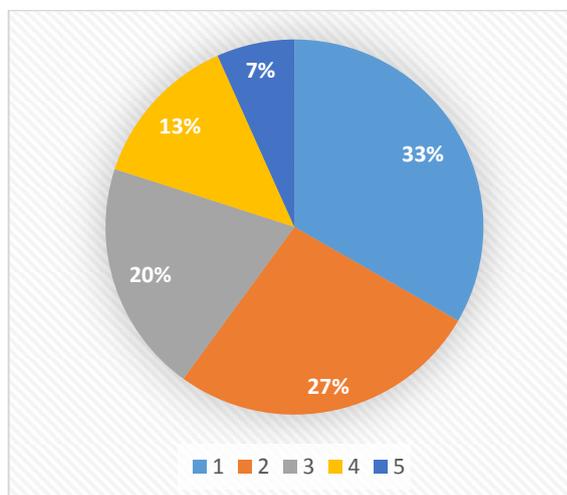
PRESENCIA DEL AREA	CANTIDAD
SI	63
NO	9
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>



El 87% de pacientes encuestados reconoce el área de admisiones, dejando un 13% el cual desconoce el área.

**4. ¿Qué tipo de experiencia tuvo al ser admitido?**

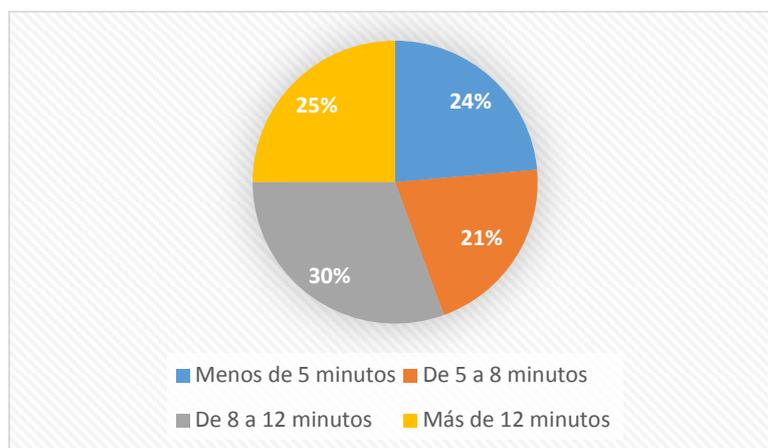
<i><b>CALIFICACION</b></i>	<i><b>PACIENTES</b></i>
5	9
4	10
3	12
2	20
1	21
<b>Total</b>	<b>72</b>



Se puede evidenciar que el 80% de los pacientes encuestados tiene una experiencia que no es positiva, para puntualizar el 33% tiene una pésima experiencia del área seguido por un 27%, por ende deja claro que existe una deficiencia en la calidad de atención en el cual se puede interpretar como una deficiencia en el proceso.

**5. ¿Detalle el tiempo aproximado de admisión?**

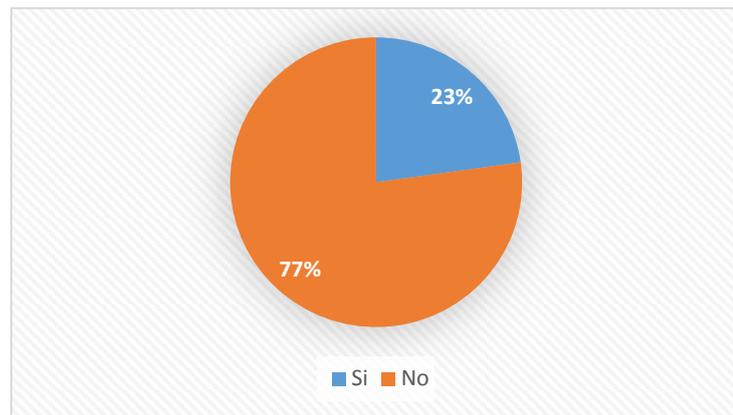
<b>TIEMPO DE ADMISION</b>	<b>PACIENTES</b>
Menos de 5 minutos	17
De 5 a 8 minutos	15
De 8 a 12 minutos	22
Más de 12 minutos	18
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>



El 55% de los pacientes encuestados fue admisionado en un tiempo mayor a los 8 minutos, y el 45% restante en menos de 8 minutos.

**6. ¿Está de acuerdo con el tiempo de espera de la cita médica? (Solo para pacientes de Consulta Externa)**

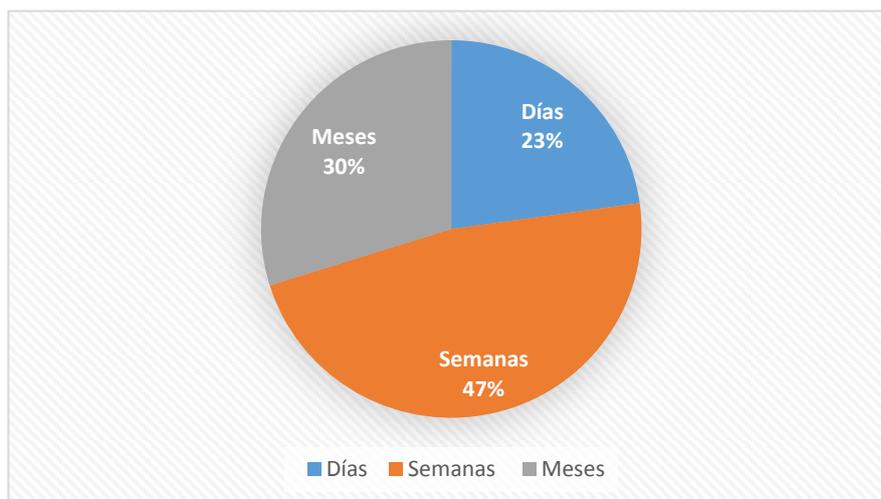
<i><b>TIEMPO</b></i>	<i><b>PACIENTES</b></i>
Si	13
No	44
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>



El 77% de las personas están insatisfechas con el tiempo de espera de para su cita médica, dejando solo un 23% de conformidad, alertando la agenda manejada en consulta externa.

#### 7. ¿Cuánto fue el tiempo de espera para ser atendido en su cita médica

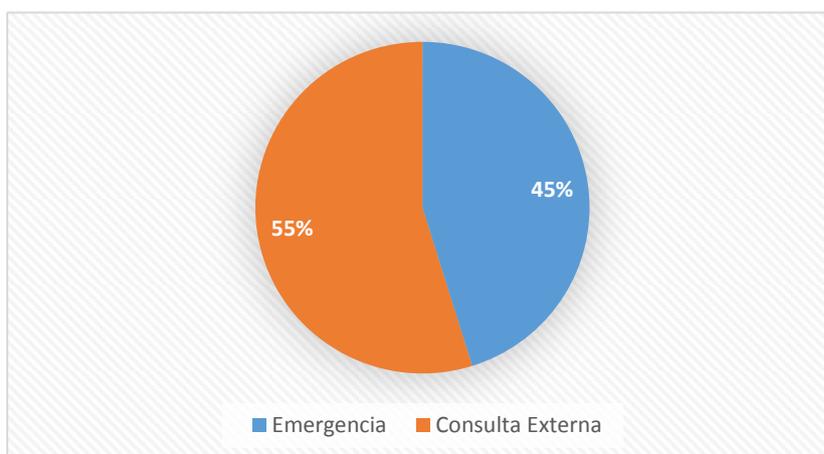
<i><b>TIEMPO</b></i>	<i><b>PACIENTES</b></i>
Días	13
Semanas	27
Meses	17
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>



El 47% de los pacientes esperaron semanas para su cita médica, y 30% meses dejando claro que existe una demanda elevada de pacientes, y una carencia en la organización del agendamiento de citas.

### 8. ¿Cuánto tiempo espero para ser admitido en Emergencia/Consulta Externa?

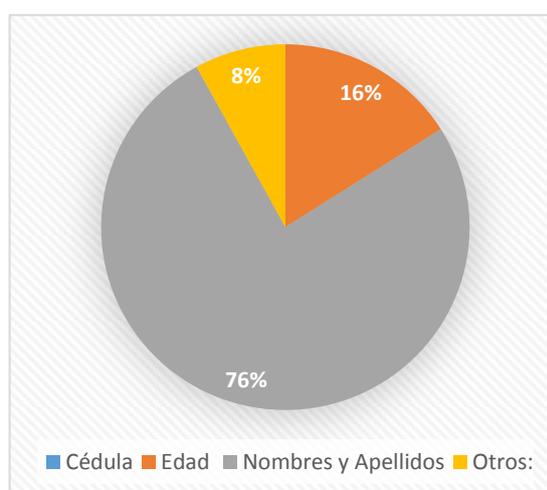
<i>TIEMPO</i>	<i>PACIENTES</i>	<i>TIEMPO DE ESPERA</i>	<i>PACIENTES EMER</i>	<i>TIEMPO DE ESPERA</i>	<i>PACIENTES CONSULTA EXT</i>
Emergencia	47	Inmediatamente	3	Inmediatamente	
Consulta Externa	57	10 minutos	2	10 minutos	
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>	60 minutos	10	60 minutos	28
		180 minutos	20	180 minutos	13
		240 minutos	12	240 minutos	16
		<b>TOTAL</b>	47	<b>TOTAL</b>	57



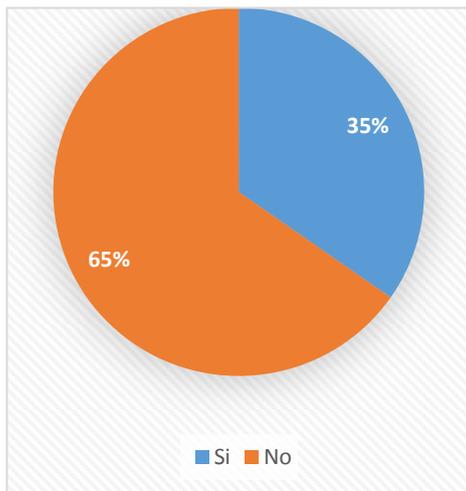


Se encuestó a 72 pacientes, pero para esta pregunta se debe tener en consideración que un paciente puede ser usuario de ambos servicios por esto que la cantidad de pacientes que aplican para esta pregunta es 104, siendo un 55% usuarios de Consulta Externa y un 45% de Emergencia, en emergencia el 43% de los pacientes esperaron entre 180 min para ser atendidos y un 26% más de 240 minutos, en Consulta Externa el 49% de los pacientes es decir por poco la mitad espera un promedio de 60 minutos para ser admisionados.

**9. ¿Tuvo algún inconveniente con su información personal en el sistema del HGGGS?**



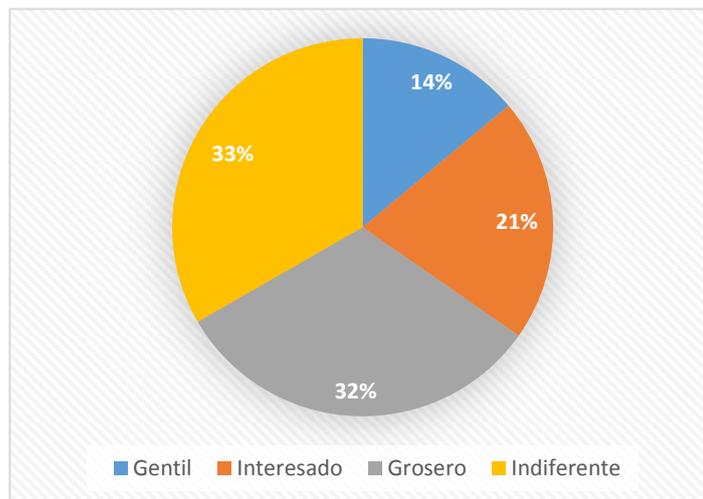
<i>PROBLEMA</i>	<i>PACIENTES</i>	<i>PROBLEMA</i>	<i>PACIENTES</i>
Si	25	CEDULA	0
No	47	EDAD	4
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	NOMBRES	19
		OTROS	2
		<b>TOTAL</b>	<b>25</b>



Podemos observar que el 65% no tuvo problemas, pero si el 35% que es un número considerable a analizar, al momento de puntualizar el problema que tuvo se destacaron los nombres y apellidos como el error más recurrente al momento de ser admisionado un paciente.

#### 10. ¿Cómo define al admisionista por quién fue atendido?

<i>ADMISIONISTA</i>	<i>PACIENTES</i>
Gentil	10
Interesado	15
Grosero	23
Indiferente	24
<b>Total</b>	<b>72</b>



El 33% de los pacientes encuestados notaron indiferencia en el trato del personal que labora en el área de admisiones, de emergencia y de consulta externa, seguido por el 32% que percibieron que el admisionista fue grosero con ellos, estos valores son alarmantes ya que juntos superan el 50% de los pacientes encuestados que tienen insatisfacción por parte del personal que labora en el área.

### 3.4. Análisis de las entrevistas

Como complemento del estudio del caso de investigación, con la finalidad de una mayor comprensión del tema y profundización del mismo que, se realizó 10 entrevistas a colaboradores y jefe del departamento del Área de Admisiones del Hospital General Guasmo Sur, en una reunión convocada con la finalidad que respondan a las interrogantes planteadas con la misiva de la posibilidad de mejora del proceso de admisión.

#### 1. ¿Qué conocen del área de Admisiones de Emergencia y Consulta Externa?

##### a. Emergencias:

- Se registra información personal (Form. 001 digital)
- Calificación de seguros

- Búsqueda de datos personales en caso de no contar con documentos de información personal
- Llenado de formularios manuales (008 Emergencias; 0024 Consentimiento informado), y la firma del paciente
- Entrega de formularios de defunción y actas de inhumación y entrega de cuerpos
- Identificación brazal de pacientes que ingresan al área
- Brindar historias clínicas realizadas al consultorio de atención médica

**b. Consulta Externa:**

- Se registra información personal (Form. 001 digital)
- Se solicitan documentos de identificación personal y calificación de seguros
- Se verifica el documento 0053 (referencias y contra referencias)
- Se agenda en la especialidad referida de acuerdo a disponibilidad

**2. ¿Cómo consideran el proceso de admisión al paciente?**

Metódico, proceso largo, parcialmente manual, la demanda espontánea no permite que exista una planificación de tiempos, requiere el llenado de varios documentos legales ante cualquier posible demanda.

**3. ¿Qué piensan sobre el tiempo promedio de admisión al paciente?**

Es muy alto acorde al lugar ya que es estamos en un lugar de asistencia médica donde debe primar la agilidad, ya que en el área de admisiones de emergencia se debe registrar de manera doble la información del paciente, es

decir, registro del formulario 001 en la máquina y elaborar a mano los formularios 008 y 0024 en el área de admisiones específicamente.

#### **4. ¿Cómo considera el área de admisiones del HGGGS?**

Tiene poco personal de acuerdo a la cobertura que tiene la misma sobre el hospital ya que en emergencia son turnos rotativos 24/7 el cual comprende de 2 colaboradores por un turno de 12 horas, al igual que en las salas de hospitalización; y en consulta externa horarios normales de ocho horas, aunque cabe recalcar que el área de admisiones del área de hospitalización no hay personal de admisiones fijo que lleve sus funciones de manera fija.

#### **5. ¿Consideran ustedes que debe existir una categorización por prioridad de atención en consulta externa?**

Si y más que una prioridad debe existir un personal que categorice y priorice los casos de recibidos de pacientes referidos de los centros de salud, es decir un personal médico con el conocimiento del técnico médico para la toma de decisiones y así evitar complicaciones e insatisfacciones en los pacientes.

#### **6. ¿Qué propuesta de mejora ustedes consideran que el proceso de admisiones debería implementar?**

- Digitalización de los formularios usados en Emergencia, implementación de área de triaje que filtre pacientes con verdaderas emergencias y se categoricen de acuerdo a su necesidad de ser atendidos.

- Implementación de recepción de firma digital y tokens de firma digital para los médicos. Enlace con bases de registro civil y verificación de afiliación para agilizar el proceso del mismo.
- Implementación de un personal médico para la priorización de los pacientes referidos e interconsultas de emergencia y de esta manera evitar inconformidades en cuanto al tiempo de espera para citas médicas.

### **3.5. Análisis de los resultados**

Una vez realizadas las encuestas a los pacientes y la entrevista al departamento de admisiones del HGGG se puede determinar que existe una problemática en el proceso de admisión por el tiempo en que este incurren ya que no existe digitalización total de los formularios que requieren ser llenados para la atención de un paciente. En consulta externa se pudo determinar que no existe una priorización de los casos de pacientes referidos ya que se agendan y se programan en el orden que se reciben mas no en el orden de prioridad médica.

Adicionalmente se puede determinar que el proceso de admisiones manual al ser metódico incurren en el desgaste del personal de atención teniendo como resultado la percepción de indiferencia y hasta grados de falta de educación y comportamientos irritables.

Finalmente provoca una insatisfacción y un aspecto desagradable al área de emergencia y consulta externa, no cumpliendo de este modo los objetivos del HGGG los cuales se basan en brindar una atención de calidad y calidez.

### **3.6. Estrategias propuestas de mejora de procesos**

- Plantear la posibilidad de realizar alianzas estratégicas con las empresas públicas que manejan información de la ciudadanía como: Registro Civil, Servicio de Rentas Internas (SRI), Instituto de Seguridad Social (IESS), Instituto de seguridad de las Fuerzas Armadas (ISSFA), Instituto de Seguridad

de la Policía Nacional (ISPOL) para integrarlos en un módulo o programa que permita que el proceso de la admisión del paciente en consulta externa sea más ágil y de menos tiempo.

- Proponer la ampliación del área de admisión de Emergencia y Consulta Externa, para que se pueda organizar de mejor manera, así como la posible contratación de nuevos colaboradores que de apoyo en el momento en el que se lo requiera.
- Brindar charlas motivacionales y buen trato a los pacientes para el personal del área de Admisiones con el fin de reorientar el trabajo hacia el servicio y de esta manera tener una apreciación del área hacia los pacientes diferente.
- Mejorar la digitalización de los formularios requeridos para salvaguardar la integridad legal del hospital y la misma no impacte negativamente sobre los tiempos de admisión del paciente.
- Analizar la viabilidad de crear grupos de charlas con líderes de la comunidad donde se encuentra ubicado el hospital para que sea replicado que el uso del área de emergencia es solo para urgencias reales que pongan en riesgo la vida o quedar con secuelas, para que esto no impacte negativamente en la cantidad de personas que lleguen en busca de una atención hospitalaria.
- Incluir en cada grupo de guardia del área de emergencia en admisiones una persona que salga de la ventanilla de atención al paciente, con la finalidad de anticipar la recolección de información del mismo como ya que el área de admisiones está diseñada estructural mente para la atención de 2 personas al mismo tiempo, se puede visualizar en los anexos.
- Incluir el área de triaje en la emergencia significa la inclusión de un filtro que ayude a disminuir los pacientes que llegue al área de admisiones para recibir

una atención médica, impactando directamente en el tiempo de espera de los pacientes por ser atendidos, y como consiguiente mejoraría la satisfacción del mismo evitando reclamos quejas e inconformidades.

- Establecer un protocolo de comunicación con el paciente que determine la importancia y necesidad del proceso de registro de información, para mitigar la insatisfacción del mismo y de esta manera comprenda la labor realizada en servicio del mismo.
- Solicitar apoyo a áreas vecinas como, por ejemplo, la unidad de atención al usuario que se encarga del direccionamiento y resolución de consultas de los mismos, para que colabore con la admisión y recolección de información de los pacientes en el área de emergencia.
- Coordinar con la personal medicina especializada, la apertura de nuevos cupos en la agenda de consulta externa para casos que ameriten la atención priorizada, es decir que la misma se avalore por el médico admisionista para determinar situaciones que pongan en riesgo la vida o bienestar del paciente.
- Proponer el bloqueo del agendamiento en consulta externa hacia los especialistas que tengan su agenda programada para más de 2 meses, con la finalidad de redirigir a otra casa asistencial de salud para que prime el bienestar y satisfacción del paciente.
- Implementar equipos de mejora continua en el área con colaboradores o líderes de guardia que revisen y evalúen los procesos periódicamente con la finalidad de crear ciclos de acción rápidos o prolongados que elimine brechas en el proceso del área de admisiones.

## CONCLUSIONES

Una vez culminado el estudio del caso se puede determinar las siguientes conclusiones:

- Se evidencia que la falta de conocimiento técnico, y metódico de la correcta administración, y gestión de procesos tiene como efecto la baja calidad de los mismos y a su vez conlleva a un fracaso con la desconformidad del paciente que es el que recibió el producto final de lo que se plantea al momento de brindar un servicio que debe ser de calidad y calidez.
- El análisis de caso logra evidenciar que las falencias y debilidades del área de admisiones en relación a sus procesos manuales y poco planificados, teniendo en consideración la inconformidad de los pacientes al momento que deseen recibir la atención médica requerida, y a su vez impacta en los colaboradores del área de admisiones teniendo una actitud descortés y despreocupada debido a la forma de registrar la información del paciente ya que es un proceso engorroso y metódico.
- Es imperativo el constante seguimiento, capacitación y motivación, del personal que está directamente en contacto e interactúa con los pacientes a diario, ya que el personal es la primera o última imagen que se lleven del hospital.
- Se puede concluir después del trabajo de investigación que las supervivencias de las organizaciones hospitalarias están ligadas a una revisión constante y continua de los procesos, la incentivación de problemas o nudos críticos en los cuales se debe trabajar con la finalidad

que los pacientes puedan recibir un nivel de atención de excelencia, a través del correcto manejo de gestión de procesos.

- Con las estrategias propuestas a la mejora de procesos se espera que se puedan superar los inconvenientes que arrojó el análisis de la investigación, logrando la aceptación y superando los inconvenientes en que incurre los procesos actuales.

## ANEXOS

Ilustración 1: Formulario 001, frontal y reverso

**1 REGISTRO DE PRIMERA ADMISIÓN**

**2 REGISTRO DE NUEVAS ADMISIONES PARA ATENCIONES DE PRIMERA VEZ Y SUBSECUENTES**

**3 REGISTRO DE CAMBIOS**

**4 INFORMACIÓN ADICIONAL DEL USUARIO REQUERIDA POR LA INSTITUCIÓN**

**EGRESO HOSPITALARIO**

**CARACTERÍSTICAS**

**DIAGNÓSTICOS**

**TRATAMIENTO**

**ALTA AMBULATORIA**

**4 ANTECEDENTES PERSONALES Y FAMILIARES**

**5 ENFERMEDAD ACTUAL Y REVISIÓN DE SISTEMAS**

**12 DIAGNÓSTICO DE INGRESO**

**12 DIAGNÓSTICO DE ALTA**

Fuente: Hospital General Guasmo Sur

Fuente: Hospital General Guasmo Sur

Ilustración 3: Formulario 024, frontal y reverso

Fuente: Hospital General Guasmo Sur

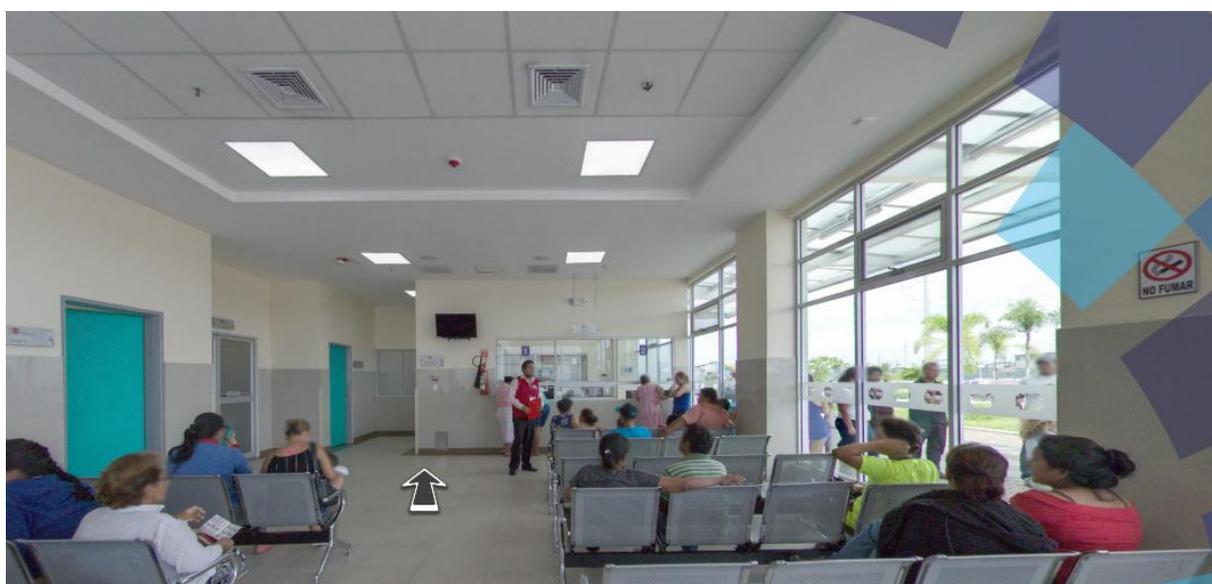
Ilustración 2: formulario 008, frontal y reverso

Ilustración 4 Consulta Externa, Hospital Guasmo Sur



Fuente: [www.hguasmosur.gob.ec](http://www.hguasmosur.gob.ec)

Ilustración 5: Emergencia, Hospital Guasmo Sur



Fuente: [www.hguasmosur.gob.ec](http://www.hguasmosur.gob.ec)

*Ilustración 6: Encuesta*

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Sexo:** \_\_\_\_\_ **Estado Civil:** \_\_\_\_\_

**1. ¿Es usted paciente del HGGS?**  
 Si   
 No   
 nota: En caso de responder no, la encuesta termina

**2. ¿Qué tipo de servicio del HGGS usted ha utilizado?**  
 Emergencia   
 Consulta Externa   
 Ambos

**3. ¿Conoce usted el área de Admisiones del HGGS?**  
 Si   
 No

**4. ¿Qué tipo de experiencia tuvo al ser admitido?**  
 5  2   
 4  1   
 3

En factor de los numeros 5 siendo positivo y 1 siendo la respuesta más negativa

**5. ¿Cuánto tiempo transcurrió para llegar al área de admisiones en Emergencia/Consulta Externa?**  
 Emergencia   
 Consulta Externa   
  
 Inmediatamente   
 10 minutos   
 60 minutos   
 180 minutos   
 240 minutos

**6. ¿Está de acuerdo con el tiempo de espera de la cita médica? (Solo para pacientes de Consulta Externa?)**  
 Si   
 No

**7. ¿Cuánto fue el tiempo de espera para ser atendido en su cita médica?**  
 Días   
 Semanas   
 Meses   
 Solo para pacientes de consulta externa

**8. ¿Detalle el tiempo aproximado de admisión?**  
 Menos de 5 minutos   
 De 5 a 8 minutos   
 De 8 a 12 minutos   
 Más de 12 minutos

**9. ¿Tuvo algun inconveniente con su información personal en el sistema del HGGS?**  
 Si   
 No   
 Que tipo?  
 Cédula  Nombres y apellidos:   
 Edad  Otros:   
 Nombres y Apellidos   
 Otros:

<b>10. ¿Cómo define al admisionista por quién fue atendido?</b>			
Gentil	<input type="checkbox"/>	Grosero	<input type="checkbox"/>
Interesado	<input type="checkbox"/>	Indiferente	<input type="checkbox"/>

*Ilustración 7: Entrevista*

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Nombre del Entrevistado:**

- 1. ¿Qué conocen del área de Admisiones de Emergencia y Consulta Externa?**
  
- 2. ¿Cómo consideran el proceso de admisión al paciente?**
  
- 3. ¿Qué piensan sobre el tiempo promedio de admisión al paciente?**
  
- 4. ¿Cómo consideran el área de admisiones del HGGS?**
  
- 5. ¿Consideran que debe existir una categorización por prioridad de atención en consulta externa?**
  
- 6. ¿Qué propuesta de mejora ustedes consideran que el proceso de admisiones debería implementar?**

*Fuente:* Autor

Ilustración 8: Mapa de proceso del área de emergencia.

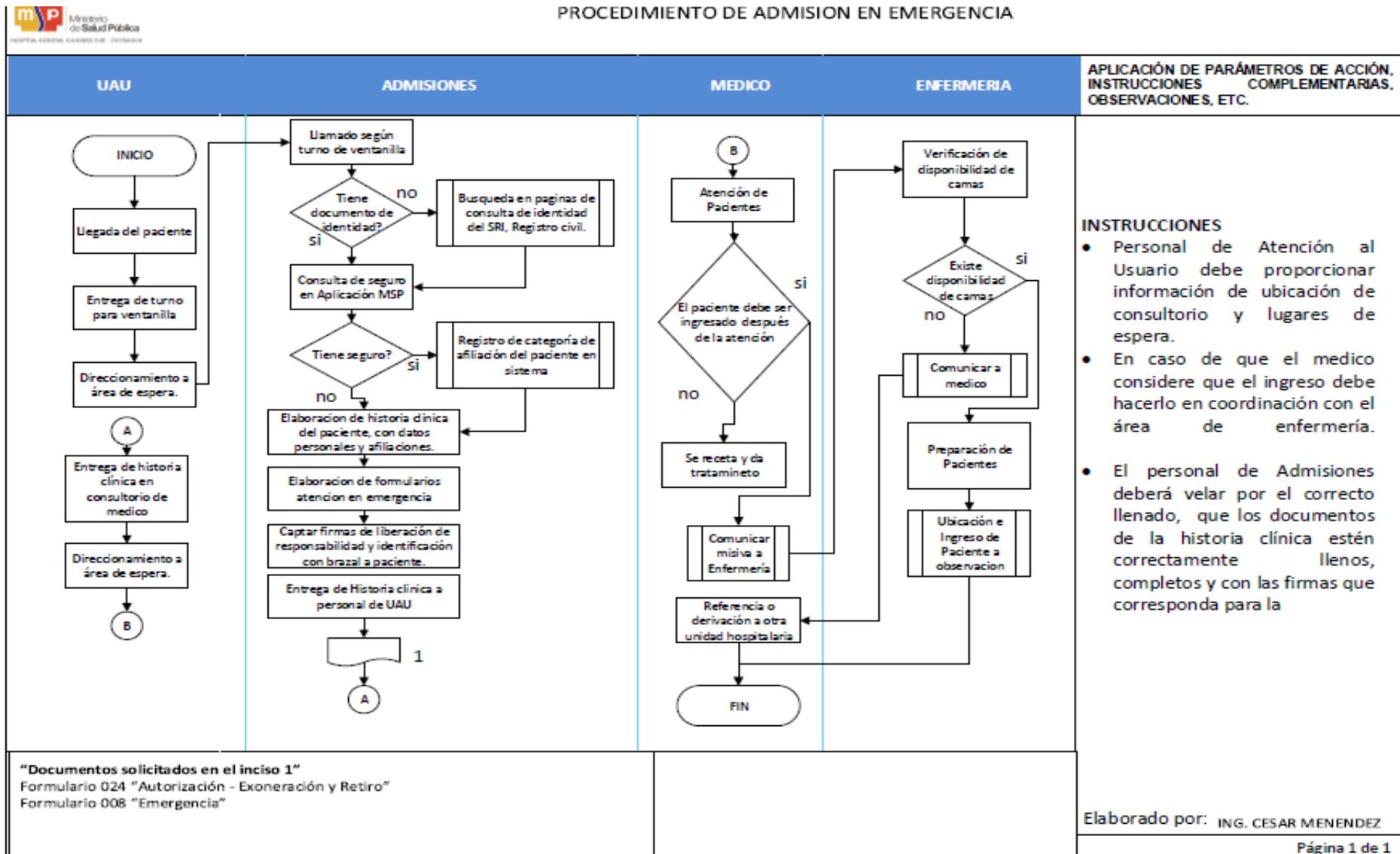


Ilustración 9: Mapa de proceso del área de emergencia con estrategia propuesta.

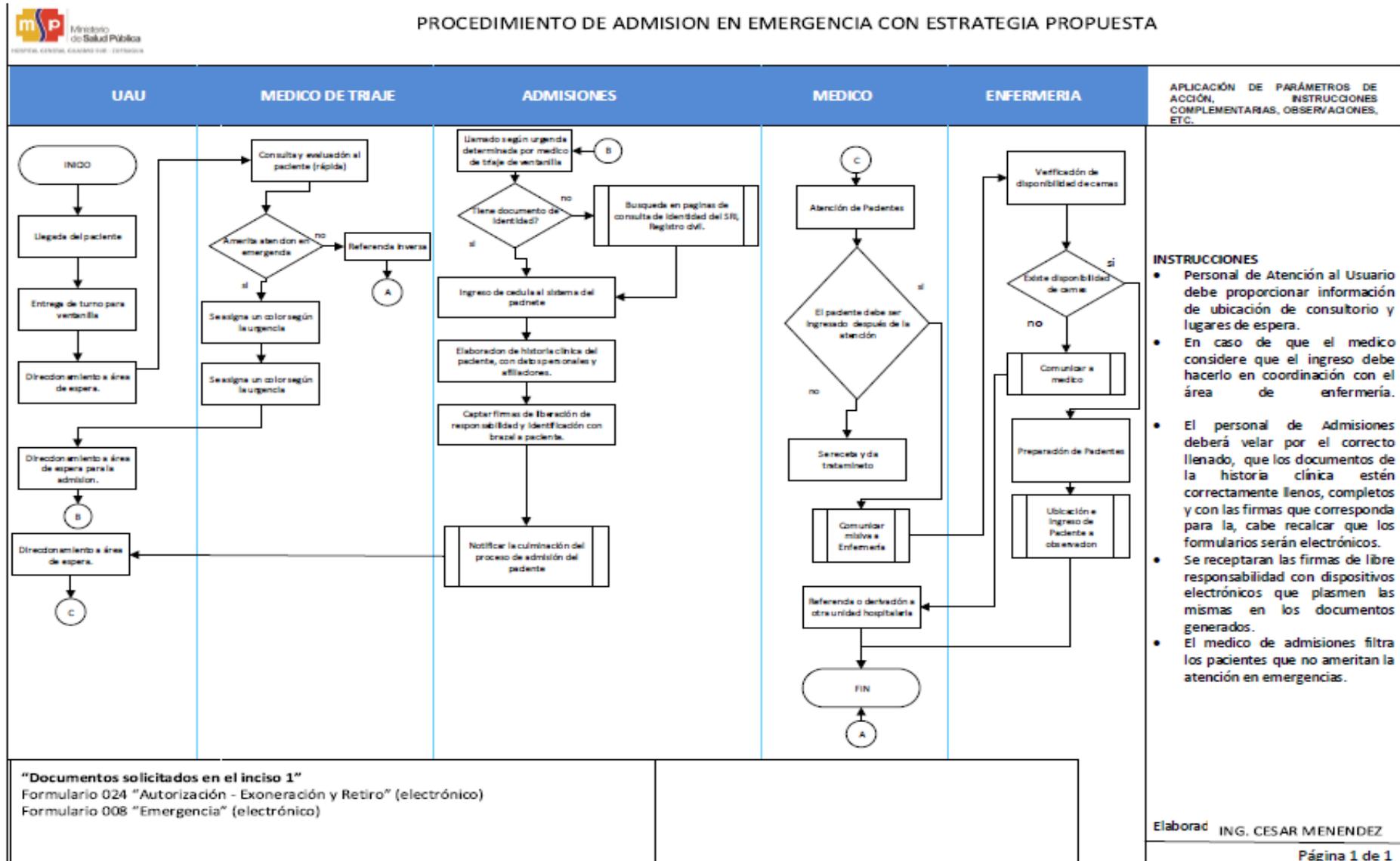


Ilustración 10: Mapa de proceso del área de consulta externa.

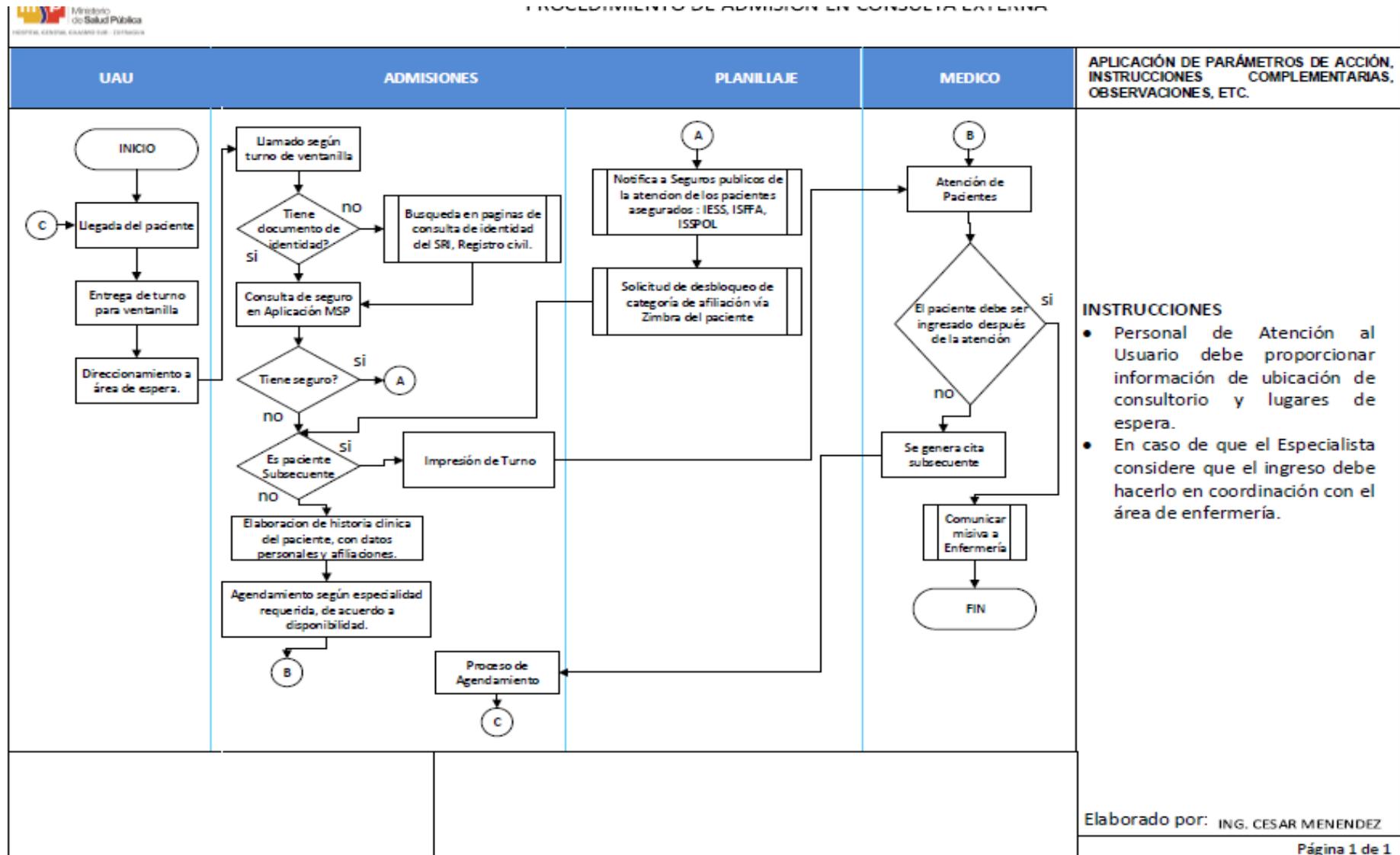
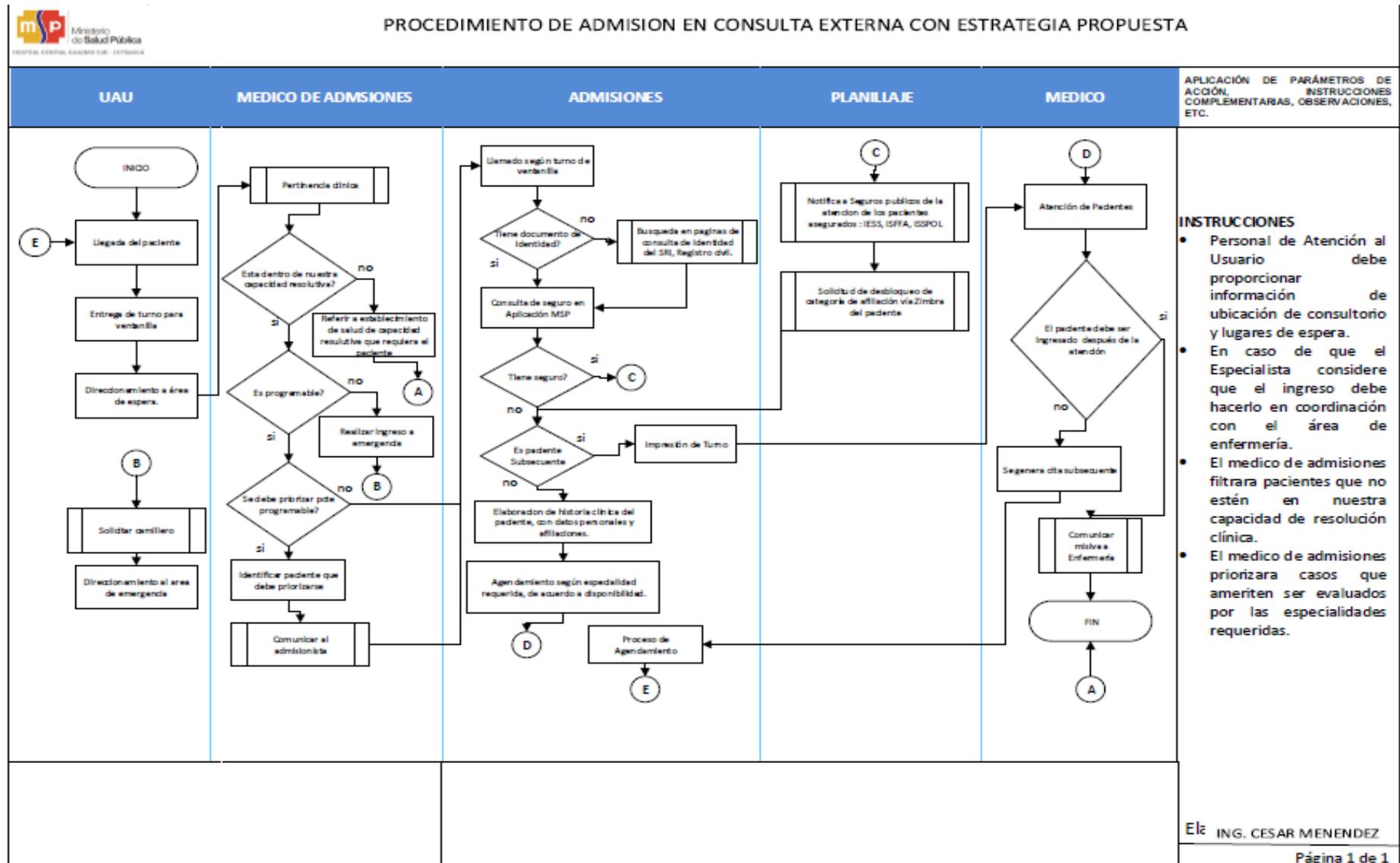


Ilustración 11: Mapa de proceso del área de consulta externa con estrategia propuesta.



## BIBLIOGRAFÍA

- Angel, M. M. (01 de Junio de 2010). [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1668-87082010000100004&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1668-87082010000100004&script=sci_arttext&tlng=pt). Obtenido de [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1668-87082010000100004&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1668-87082010000100004&script=sci_arttext&tlng=pt)
- Canero, T. R., Laselva, C. R., Neto, M. C., Motta, C. d., & Ferreira, J. H. (08 de Noviembre de 2016). *Cluster Salud Web Site*. Obtenido de Mejoras en la calidad y eficiencia hospitalaria mediante un modelo integral de gestión de flujo de pacientes: <https://clustersalud.americaeconomia.com/mejoras-la-calidad-eficiencia-hospitalaria-mediante-modelo-integral-gestion-flujo-pacientes>
- Chiavenato, I. (2012). *Gestión del Talento Humano*. Sao Paulo: McGraw Hill.
- Diego, T. I. (2014). Managment by John R. *Temas de Ciencia y Educación de la Universidad Tecnológica de Mixteca*, 65-67.
- Gustavo Malagón Londoño, R. G. (2000). *Administración Hospitalaria*. México D.F.: Panamericana.
- J. A. F. Stoner, R. E. (1996). *Administración*. Juárez: Prentice Hall Hisanamericana, S.A.
- Jones, G. (2006). *Administración Contemporánea*. Ciudad de México, México: Mcgraw-Hill.
- Lindsay, J. R. (01 de Enero de 2005). <https://jorriveraunah.files.wordpress.com/2011/06/capitulo-3-filosofias-y-marcos-de-referncia-de-la-calidad.pdf>. Obtenido de <https://jorriveraunah.files.wordpress.com/2011/06/capitulo-3-filosofias-y-marcos-de-referncia-de-la-calidad.pdf>: <https://jorriveraunah.files.wordpress.com/2011/06/capitulo-3-filosofias-y-marcos-de-referncia-de-la-calidad.pdf>
- Mafla, C. V. (24 de Diciembre de 2014). <http://instituciones.msp.gob.ec/cz6/images/lotaip/Enero2015/Acuerdo%20Ministerial%205212.pdf>. Obtenido de <http://instituciones.msp.gob.ec/cz6/images/lotaip/Enero2015/Acuerdo%20Ministerial%205212.pdf>:

<http://instituciones.msp.gob.ec/cz6/images/lotaip/Enero2015/Acuerdo%20Ministerial%205212.pdf>

- Ministerio de Salud Pública. (2012). *Estatuto Orgánico por Procesos de Hospitales*. Quito: Acuerdo ministerial 1537.
- Monge, E. C. (2010). EL ESTUDIO DE CASOS COMO METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN Y SU IMPORTANCIA EN LA DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS. *Revista Nacional de Administración*, 31-51.
- Münch, L. (2010). *Administración, gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México D.F.: Pearson.
- Ojeda, Y. G., & García, E. V. (2008). *GUÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA*. Málaga: Universidad de Málaga.
- Petrarca, F. (17 de Julio de 2016). *EMMAC*. Obtenido de Empresarios México Alemanes A.C.: <http://www.emaac.mx/analisis.html>
- Sampieri, R. H., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw Hill.
- Suárez-Barraza, M. F. (2009). Encontrando al Kaizen: Un análisis teórico de la Mejora Continua. *Revista Pública de la Universidad de León*, 287.
- Subdirección General de Coordinación Administrativa. (2000). *Guía de de Gestión de los Servicios de Admisión y Documentación Clínica*. Madrid: Instituto Nacional de la Salud.