

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

### DIRECCIÓN DE POSGRADO

## MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCIÓN DE SALUD

### TEMA:

---

“EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y SU IMPACTO EN LA  
OPTIMIZACIÓN DEL SERVICIO AL USUARIO DEL HOSPITAL  
PROVINCIAL GENERAL DOCENTE AMBATO”

---

Trabajo de Titulación

Previo a la obtención del Grado Académico de  
Magister en Gerencia de Instituciones de Salud

**Autor:** Doctor César Amilkar Herrera Rodríguez

**Director:** Ingeniero Hernán Mauricio Quisimalín Santamaría, PhD

Ambato - Ecuador

Agosto - 2015

**Al Consejo de Posgrado de la Universidad Técnica de Ambato.**

El Tribunal de Defensa del trabajo de titulación presidido por Economista Jorge Roberto Grijalva Salazar MBA, Presidente del Tribunal e integrado por los señores Ingeniera María Dolores Guamán Guevara Magister, Ingeniero Rolando Xavier Salazar Velasco Magister, Ingeniero Elías David Caisa Yucailla Magister, Miembros del Tribunal de Defensa, designados por el Consejo Académico de Posgrado de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor la defensa oral del trabajo de titulación con el tema: “EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y SU IMPACTO EN LA OPTIMIZACIÓN DEL SERVICIO AL USUARIO DEL HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL DOCENTE AMBATO”, elaborado y presentado por el señor Doctor César Amilkar Herrera Rodríguez , para optar por el Grado Académico de Magister en Gerencia de Instituciones de Salud.

Una vez escuchada la defensa oral el Tribunal aprueba y remite el trabajo de titulación para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

CI. 1802453629 Econ. Jorge Roberto Grijalva Salazar MBA.  
Presidente del Tribunal de Defensa

CI. 1802831691 Ing. María Dolores Guamán Guevara Mg.  
Miembro del Tribunal

CI. 1802934735 Ing. Rolando Xavier Salazar Velasco Mg.  
Miembro del Tribunal

CI. 1803458668 Ing. Elías David Caisa Yucailla Mg.  
Miembro del Tribunal

## AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el trabajo de titulación con el tema: “EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y SU IMPACTO EN LA OPTIMIZACIÓN DEL SERVICIO AL USUARIO DEL HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL DOCENTE AMBATO”, le corresponde exclusivamente al Doctor César Amilkar Herrera Rodríguez, Autor bajo la Dirección del Ingeniero Hernán Mauricio Quisimalín Santamaría, PhD, Director del trabajo de titulación; y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez

**AUTOR**

1802741981

Ing. Hernán Mauricio Quisimalín Santamaría, PhD

**DIRECTOR**

1802643898

## DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga uso de este trabajo de titulación como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los Derechos de mi trabajo de titulación, con fines de difusión pública, además autorizo su reproducción dentro de las regulaciones de la Universidad.



-----  
*Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez*  
*c.c. 1802741981*

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mi madre, a ese ser de esfuerzos inagotables, que me dio la vida, y un futuro, que la llevare en mi memoria porque fue mi impulso incondicional para alcanzar mis metas.

No poder compartir este logro en la presencia de ella por ya no ser un ser terrenal me entristece, pero me llena de aliento para seguir adelante.

Gracias a ti Elvia Olimpia.

## **AGRADECIMIENTO**

El agradecimiento más sincero a todos mis maestros,  
que compartieron sus conocimientos todos los días  
que cruce en las aulas de mi querida Universidad,  
para llegar a este feliz logro.

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

### A. PÁGINAS PRELIMINARES

PORTADA-----	I
AL CONSEJO DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO. -----	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN-----	iii
DERECHOS DE AUTOR-----	iv
DEDICATORIA-----	v
AGRADECIMIENTO -----	vi
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS -----	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS -----	xiii
ÍNDICE DE TABLAS -----	xv
RESUMEN EJECUTIVO -----	xvii
EXECUTIVE SUMMARY -----	xviii

### B. TEXTO: INTRODUCCIÓN----- 1

#### CAPÍTULO I. EL PROBLEMA

1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN -----	2
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA-----	2
1.2.1. CONTEXTUALIZACIÓN-----	2
1.2.1.1. CONTEXTO MACRO-----	2
1.2.1.2. CONTEXTO MESO -----	6
1.2.1.3. CONTEXTO MICRO-----	9
1.2.2. ANÁLISIS CRÍTICO-----	11
1.2.3. PROGNOSIS -----	14
1.2.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA-----	15
1.2.5. PREGUNTAS DIRECTRICES -----	15
1.2.6. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA-----	15
1.3. JUSTIFICACIÓN -----	16

1.4. OBJETIVOS-----	17
1.4.1. OBJETIVO GENERAL-----	17
1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS-----	17

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS-----	18
2.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL -----	23
2.3. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA -----	26
2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES -----	29
2.4.1. SUPRAORDINACIÓN DE VARIABLES: DESARROLLO ORGANIZACIONAL, SERVICIO AL USUARIO-----	29
2.4.2. SUBORDINACIÓN DE LA VARIABLES: INDEPENDIENTE-----	30
2.4.3. SUBORDINACIÓN DE LA VARIABLES: DEPENDIENTE. -----	31
2.4.4. CONCEPTUALIZACIÓN - VARIABLE INDEPENDIENTE-----	32
2.4.4.1. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS-----	32
2.4.4.2. EMPRESA-----	32
2.4.4.3. FUNCIONES DE LA ORGANIZACIÓN -----	32
2.4.4.4. DESARROLLO ORGANIZACIONAL-----	33
2.4.4.5. CULTURA ORGANIZACIONAL -----	33
2.4.4.6. COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL -----	33
2.4.4.7. CLIMA ORGANIZACIONAL-----	33
2.4.4.8. ENTORNO ORGANIZACIONAL -----	34
2.4.4.9. APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL -----	34
2.4.4.10. CONOCIMIENTO -----	34
2.4.5. CONCEPTUALIZACIÓN - VARIABLE DEPENDIENTE-----	35
2.4.5.1. MARKETING DE SERVICIOS-----	35
2.4.5.2. ESTRATEGIA DE MARKETING-----	35
2.4.5.3. ATENCIÓN AL USUARIO-----	35
2.4.5.4. SERVICIO AL USUARIO -----	36
2.4.5.5. DEMANDA DE USUARIOS -----	36
2.4.5.6. JUEGO DE NEGOCIOS-----	36



2.4.5.7. PRODUCTO O SERVICIO -----	37
2.4.5.8. NECESIDAD DE SATISFACCIÓN -----	37
2.4.5.9. CALIDAD DE SERVICIO -----	37
2.4.5.10. CONJUNTO DE PRESTACIONES -----	38
2.4.5.11. ELEMENTOS -----	38
2.4.5.12. SUMINISTRO DE SERVICIOS -----	39
2.5. HIPÓTESIS -----	39
2.6. SEÑALAMIENTOS DE LAS VARIABLES DE LA HIPÓTESIS -----	39

### **CAPÍTULO III. METODOLOGÍA**

3.1. ENFOQUE -----	40
3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INFORMACIÓN -----	41
3.2.1 INVESTIGACIÓN DE CAMPO -----	41
3.2.2. BIBLIOGRÁFICA – DOCUMENTAL -----	41
3.3. NIVEL OPERATIVO DE INVESTIGACIÓN -----	41
3.3.1. INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA -----	41
3.3.2. INVESTIGACIÓN EXPERIMENTAL -----	42
3.3.3. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA -----	42
3.3.4. INVESTIGACIÓN ANALÍTICA -----	42
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA -----	42
3.4.1 POBLACIÓN -----	42
3.4.1.1. DETERMINACIÓN DE LA POBLACIÓN DE EMPLEADOS -----	43
3.4.1.2. CÁLCULO DE LA MUESTRA EMPLEADOS DEL HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL DOCENTE AMBATO -----	43
3.4.1.3. DETERMINACIÓN DE LA POBLACIÓN DE USUARIOS DEL HOSPITAL 2014 -----	44
3.4.1.4. CALCULO DE LA MUESTRA DE USUARIOS DEL HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL DOCENTE AMBATO -----	44
3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES -----	46
3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN -----	48
3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN -----	49

3.8. PLAN DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN-----	49
--	----

## **CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

4.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS -----	51
4.1.1. ESTRUCTURA DE LA POBLACIÓN INVESTIGADA-----	51
4.2. INTERPRETACIÓN DE DATOS -----	53
4.2.1. USUARIOS INTERNOS -----	53
4.2.1.1. PREGUNTA 1. NECESIDAD DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA -----	53
4.2.1.2. PREGUNTA 2. VALORACIÓN SERVICIO BRINDADO-----	55
4.2.1.3. PREGUNTA 3. MEJORAMIENTO DEL SERVICIO BRINDADO----	57
4.2.1.4. PREGUNTA 4. CUMPLIMIENTO CON EL SISTEMA DE EVALUACIÓN -----	57
4.2.1.5. PREGUNTA 5. EFICIENCIA DE PROCESOS INTERNOS-----	61
4.2.1.6. PREGUNTA 6. EFICIENCIA DE DECISIONES-----	63
4.2.1.7. PREGUNTA 7. CREACIÓN DE MANUALES DE FUNCIONES -----	65
4.2.1.8. PREGUNTA 8. FUNCIONALIDAD DEL MANUAL DE PROCESOS	67
4.2.1.9. PREGUNTA 9. CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES CON RESPONSABILIDAD-----	69
4.2.1.10. PREGUNTA 10. GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL-----	71
4.2.2. USUARIOS EXTERNOS-----	73
4.2.2.1. PREGUNTA 1. SERVICIO BRINDADO -----	73
4.2.2.2. PREGUNTA 2. INSTITUCIÓN MÁS IMPORTANTE -----	75
4.2.2.3. PREGUNTA 3. TIEMPO DE ESPERA-----	77
4.2.2.4. PREGUNTA 4. RAZONES VALORADAS AL MOMENTO DE LA CONSULTA -----	79
4.2.2.5. PREGUNTA 5. TRABAJOS ORDENADOS -----	81
4.2.2.6. PREGUNTA 6. MEJORA DE ATENCIÓN Y SERVICIO -----	83
4.2.2.7. PREGUNTA 7. IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE REORGANIZACIÓN DE LOS PROCESOS-----	85
4.2.2.8. PREGUNTA 8. ATENCIÓN RECIBIDA EN EMERGENCIA-----	87

4.2.2.9. PREGUNTA 9. DIFICULTAD PATA OBTENER TURNO-----	89
4.2.2.10. PREGUNTA 10. CONSIDERACIÓN DE REQUISITOS PARA EL PROCESO DE HOSPITALIZACIÓN-----	91
4.3. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS-----	92
4.3.1. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS -----	92
4.3.2. NIVEL DE SIGNIFICACIÓN -----	92
4.3.3. ELECCIÓN DE LA PRUEBA ESTADÍSTICA-----	93
4.3.3.1. DATOS OBSERVADOS -----	93
4.3.3.2. GRADOS DE LIBERTAD -----	94
4.3.3.3. VALOR DE LA TABLA -----	94
4.3.3.4. DATOS ESPERADOS -----	95
4.3.3.5. ANÁLISIS DE FRECUENCIAS OBSERVADAS CON ESPERADOS	95
4.3.3.6. GRÁFICO DE LA VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS-----	96
4.3.4. CONCLUSIÓN -----	96

## **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1. CONCLUSIONES -----	97
5.2. RECOMENDACIONES -----	99

## **CAPÍTULO VI. PROPUESTA**

6.1. DATOS INFORMATIVOS-----	100
6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA-----	101
6.3. JUSTIFICACIÓN -----	101
6.4. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA-----	101
6.4.1. OBJETIVO GENERAL -----	101
6.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS-----	102
6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD -----	102
6.6. FUNDAMENTACIÓN -----	103
6.7. METODOLOGÍA. MODELO OPERATIVO -----	103

6.7.1. MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL USUARIO. -----	104
6.7.1.1. MATRIZ DE EMPATÍA DEL USUARIO -----	105
6.7.1.2. DETALLE DEL PROCESO EN LA HOJA DE TRABAJO -----	107
6.7.1.3. HERRAMIENTA 5W'S + H -----	109
6.7.1.4. DIAGRAMA DE PARETO -----	110
6.7.1.5. CÁLCULO DE EFICIENCIA-----	111
6.7.1.6. MEJORA DEL PROCESO DE SERVICIO AL USUARIO DEL HPGDA -----	111
6.7.1.5.1. ESPINA DE PESCADO -----	112
6.8. PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN -----	115

## **MATERIALES DE REFERENCIA**

<b>BIBLIOGRAFÍA-----</b>	<b>117</b>
<b>ANEXOS-----</b>	<b>119</b>
ANEXO 1. ENTREVISTA-----	119
ANEXO 2. ENCUESTA - USUARIOS INTERNOS -----	120
ANEXO 3. ENCUESTA - USUARIOS EXTERNOS -----	123

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1. ÁRBOL DE PROBLEMAS -----	13
GRÁFICO 2. DELIMITACIÓN ESPACIAL -----	16
GRÁFICO 3. SUPRAORDINACIÓN DE VARIABLES -----	29
GRÁFICO 4. SUBORDINACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE ---	30
GRÁFICO 5. SUBORDINACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE -----	31
GRÁFICO 6. NECESIDAD DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA-----	53
GRÁFICO 7. VALORACIÓN SERVICIO BRINDADO -----	55
GRÁFICO 8. MEJORAMIENTO DEL SERVICIO BRINDADO -----	57
GRÁFICO 9. CUMPLIMIENTO CON EL SISTEMA DE EVALUACIÓN ----	59
GRÁFICO 10. EFICIENCIA DE PROCESOS INTERNOS-----	61
GRÁFICO 11. EFICIENCIA DE DECISIONES-----	63
GRÁFICO 12. CREACIÓN DE MANUALES DE FUNCIONES -----	65
GRÁFICO 13. FUNCIONALIDAD DEL MANUAL DE PROCESOS-----	67
GRÁFICO 14. CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES CON RESPONSABILIDAD-----	69
GRÁFICO 15. GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL-----	71
GRÁFICO 16. SERVICIO BRINDADO-----	73
GRÁFICO 17. INSTITUCIÓN MÁS IMPORTANTE -----	75
GRÁFICO 18. TIEMPO DE ESPERA -----	77
GRÁFICO 19. RAZONES VALORADAS AL MOMENTO DE LA CONSULTA -----	79
GRÁFICO 20. TRABAJOS ORDENADOS -----	81
GRÁFICO 21. MEJORA DE ATENCIÓN Y SERVICIO -----	83
GRÁFICO 22. IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE REORGANIZACIÓN DE LOS PROCESOS-----	85
GRÁFICO 23. ATENCIÓN RECIBIDA EN EMERGENCIA -----	87
GRÁFICO 24. DIFICULTAD PATA OBTENER TURNO-----	89
GRÁFICO 25. CONSIDERACIÓN DE REQUISITOS PARA EL PROCESO DE HOSPITALIZACIÓN -----	91
GRÁFICO 26. DATOS OBSERVADOS-----	93
GRÁFICO 27. TABLA ESTADÍSTICA JI CUADRADA -----	94

GRÁFICO 28. DATOS ESPERADOS -----	95
GRÁFICO 29. ANÁLISIS DE FRECUENCIAS OBSERVADAS CON ESPERADOS -----	95
GRÁFICO 30. GRÁFICO DE LA VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS -----	96
GRÁFICO 31. FASES DE LA PROPUESTA -----	104
GRÁFICO 32. MATRIZ DE EMPATÍA DEL USUARIO-----	106
GRÁFICO 33. DIAGRAMA DE PARETO-----	110
GRÁFICO 34. ESPINA DE PESCADO-----	112

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. POBLACIÓN DE EMPLEADOS DEL H.P.G.D.A. -----	43
TABLA 2. POBLACIÓN DE EMPLEADOS DEL H.P.G.D.A. -----	43
TABLA 3. POBLACIÓN DE USUARIOS DEL H.P.G.D.A. DE TODOS LOS SERVICIOS ASISTENCIALES -----	44
TABLA 4. POBLACIÓN DE USUARIOS DEL H.P.G.D.A. DE TODOS LOS SERVICIOS ASISTENCIALES -----	45
TABLA 5. VARIABLE INDEPENDIENTE: DESARROLLO ORGANIZACIONAL -----	46
TABLA 6. VARIABLE DEPENDIENTE: SERVICIO AL USUARIO -----	47
TABLA 7. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN -----	48
TABLA 8. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS -----	49
TABLA 9. NECESIDAD DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA -----	53
TABLA 10. VALORACIÓN SERVICIO BRINDADO -----	55
TABLA 11. MEJORAMIENTO DEL SERVICIO BRINDADO -----	57
TABLA 12. CUMPLIMIENTO CON EL SISTEMA DE EVALUACIÓN -----	59
TABLA 13. EFICIENCIA DE PROCESOS INTERNOS -----	61
TABLA 14. EFICIENCIA DE DECISIONES -----	63
TABLA 15. CREACIÓN DE MANUALES DE FUNCIONES -----	65
TABLA 16. FUNCIONALIDAD DEL MANUAL DE PROCESOS -----	67
TABLA 17. CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES CON RESPONSABILIDAD -----	69
TABLA 18. GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL -----	71
TABLA 19. SERVICIO BRINDADO -----	73
TABLA 20. INSTITUCIÓN MÁS IMPORTANTE -----	75
TABLA 21. TIEMPO DE ESPERA -----	77
TABLA 22. RAZONES VALORADAS AL MOMENTO DE LA CONSULTA	79
TABLA 23. TRABAJOS ORDENADOS -----	81
TABLA 24. MEJORA DE ATENCIÓN Y SERVICIO -----	83
TABLA 25. IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE REORGANIZACIÓN DE LOS PROCESOS -----	85
TABLA 26. ATENCIÓN RECIBIDA EN EMERGENCIA -----	87

TABLA 27. DIFICULTAD PATA OBTENER TURNO-----	89
TABLA 28. CONSIDERACIÓN DE REQUISITOS PARA EL PROCESO DE HOSPITALIZACIÓN -----	91
TABLA 29. HOJA DE TRABAJO-----	108
TABLA 30. 5W´S + H-----	109
TABLA 31. TABLA DE PARETO -----	110
TABLA 32. CÁLCULO DE EFICIENCIA -----	111
TABLA 33. LLUVIA DE IDEAS-----	113
TABLA 34. PROCESO DEBE DE SER -----	114
TABLA 35. CÁLCULO DE LA EFICIENCIA DEL PROCESO DEBE DE SER -----	115
TABLA 36. PRESUPUESTO DE LA IMPLEMENTACIÓN -----	115
TABLA 37. PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN -----	116



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**DIRECCIÓN DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCIÓN DE SALUD**

**Tema: “EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y SU IMPACTO EN LA  
OPTIMIZACIÓN DEL SERVICIO AL USUARIO DEL HOSPITAL  
PROVINCIAL GENERAL DOCENTE AMBATO”**

**Autor:** Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez

**Director:** Ing. Hernán Mauricio Quisimalín Santamaría, PhD

**Fecha:** 12 de Agosto del 2015

**RESUMEN EJECUTIVO**

La investigación a continuación detallada se desarrolla en el Hospital Provincial General Docente Ambato, considerando como objetivo proponer un modelo de Desarrollo Organizacional que permita la optimización del servicio al usuario del mencionado Hospital, considerando que el tiempo de espera en el paciente era demasiado extenso y claro está tienen que buscar diferentes alternativas o seguir esperando especialmente por la gratuidad del servicio.

Cabe considerar que dentro de la consulta externa y emergencia existen aproximadamente 158489 pacientes anuales y es por la mencionada cantidad el tiempo de espera de los mismos, siendo este el cuello de botella del Hospital, considerando la solución mediante una metodología que permita realizar retroalimentaciones para tomar las respectivas correcciones, aplicando una propuesta que en lo posible elimine y mejore la atención al usuario en este caso al paciente del mencionado Hospital.

**Descriptor:** Atención al usuario, Desarrollo organizacional, Impacto en el Servicio, Optimización del Usuario, Hospital Provincial General Docente Ambato

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**DIRECCIÓN DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCIÓN DE SALUD**

**Theme: "ORGANIZATIONAL DEVELOPMENT AND ITS IMPACT ON  
OPTIMIZATION SERVICE USER OF PROVINCIAL GENERAL  
HOSPITAL TEACHING AMBATO".**

**Author:** Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez

**Directed by:** Ing. Hernán Mauricio Quisimalín Santamaría, PhD

**Date:** 12 August, 2015

**EXECUTIVE SUMMARY**

The research detailed below takes place in the Provincial General Teaching Hospital Ambato, considering the objective of proposing a model of organizational development that allows the optimization of user services of said Hospital, considering that the waiting time at the patient was too extensive and clear. They are must seek alternatives or follow especially waiting for the free service.

Be regarded as within the outpatient and emergency patients are approximately 158489 per year and is by that amount the waiting time thereof, being the bottleneck Hospital, considering the solution through a methodology that allows for feedbacks to take the respective corrections, applying a proposal that we can remove and improve customer service in this case the patient of that hospital.

**Keywords:** Customer service, organizational development, Impact on the Service Optimization User Provincial General Teaching Hospital Ambato

## INTRODUCCIÓN

**Primer Capítulo.** En este capítulo se detalla todo lo que tenga que ver con el tema de donde se ha analizado el problema de la empresa, considerando la macro, meso y micro contextualización, el análisis crítico, la prognosis, la formulación, las preguntas directrices, la delimitación, justificación y claro está los objetivos específicos y general.

**Segundo Capítulo.** En este capítulo se detalla el Marco teórico, la hipótesis y el señalamiento de variables.

**Tercer Capítulo.** En este capítulo se detalla todo lo que tenga que ver con la Metodología, el enfoque, la modalidad básica de la investigación, el nivel operativo, la población y muestra, operacionalización de variables, el plan de recolección, técnicas e instrumentos y el plan de procesamiento de la información.

**Cuarto Capítulo.** En este capítulo se realiza el análisis, interpretación de los resultados, además la verificación de hipótesis considerando el análisis de las dos variables Procesamiento, Análisis e Interpretación de los Datos obtenidos en las encuestas tanto dependiente como independiente.

**Quinto Capítulo.** En este capítulo se considera las conclusiones y recomendaciones una vez realizada la investigación con el tema “El desarrollo organizacional y su impacto en la optimización del servicio al usuario del Hospital Provincial General Docente Ambato”.

**Sexto Capítulo.** En este capítulo se detalla la propuesta de solución al problema considerado en el primer capítulo.

Finalmente se ha considerado la bibliografía y anexos correspondientes a la investigación realizada.

## **CAPÍTULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN**

El desarrollo organizacional y su impacto en la optimización del servicio al usuario del Hospital Provincial General Docente Ambato.

#### **1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La deficiente optimización del servicio al usuario del Hospital Provincial General Docente Ambato.

##### **1.2.1. Contextualización**

###### **1.2.1.1. Contexto macro**

En el caso de la Gestión Hospitalaria, es de vital importancia poseer mediciones y evaluaciones del desempeño de las distintas actividades y funciones hospitalarias, de modo que pueda constatarse hasta qué punto el esfuerzo realizado tiene como contrapartida una mejora de la eficiencia de la prestación del servicio, que es, después de todo, el objetivo final de la reforma.

Los cambios que ocurren en el mundo que nos rodea exigen de todas las organizaciones tanto públicas o privadas considerar una capacidad de adaptación e innovación constante, estas exigencias y tecnologías nuevas generan presiones para establecer nuevas formas de proceder para mejorar y aumentar el impacto de sus servicios en la comunidad.

Los hospitales como prestadores de servicios de relevancia social deben estar atentos al desarrollo de tecnologías no solo para adaptaciones temporales para circunstancias favorables, sino para acciones gerenciales ya que el aprovechamiento al máximo de los conocimientos mejorara la eficiencia y eficacia del prestador de los servicios hacia el usuario.

El progreso de los hospitales puede ser visto como resultado de la capacidad gerencial de responder a los desafíos impuestos por los cambios de la sociedad, económicos, políticos y tecnológicos. Entre estas condiciones y cambios podemos destacar:

- El progreso tecnológico en el área médico-hospitalaria, que brinda oportunidad de mejoría constante en la atención a la salud y genera un aumento en la productividad del hospital.
- El desarrollo socioeconómico de la región, puesto que es el responsable del crecimiento de enfermedades crónicas y laborales.
- Cambios en los Sistemas Administrativos y Organizacionales en el Ministerio de Salud Pública.
- Desarrollo de la ciencia médica que impone tratamientos variados e individuales que exigen una estructura compleja para su ejecución.
- Idiosincrasia del usuario que prefiere ser atendido en centros hospitalarios de mayor complejidad.

Esos factores externos y muchos más hacen que el hospital moderno sea una institución compleja en la que la administración pasa hacer una preocupación principal. Esto mismo genera que se refuercen ideas sobre eficiencia y racionalidad como los pilares fundamentales en la Administración Hospitalaria, condiciones que antes estaban en un segundo plano. La función administrativa gana mayor espacio en el hospital ya que se integra a varias actividades de asistencia y no se ve como una instancia de apoyo.

Ser director es algo cada día más desafiante, las habilidades recomendadas para que una persona se convierta en administrador hospitalario han variado en los últimos años, puesto que actualmente se ve a la Gerencia como el ente de planificación, análisis y dirección a mediano y largo plazo, cambiando el paradigma antiguo de la improvisación, fragmentado y con metas a corto plazo. Los cambios rápidos de las tecnologías han revolucionado el mundo del Gerente Hospitalario, problemas complejos exigen atenciones y soluciones rápidas, estos problemas también tienen su componente de novedad, los cuales no desaparecen o resuelven por si solos, y generalmente no se detectan ni analizan fácilmente.

Las referencias básicas de un director son la misión, objetivos y responsabilidades del hospital que dirige, es un trabajo completo y desgastante que posee problemáticas del presente y a futuro, se debe tener una visión global en un medio cambiante. El Administrativo solo tiene contacto con la gestión cuando asume el puesto Gerencial, por lo que llega sin preparación sistemática para el cargo y asume que su experiencia anterior y sentido común serán suficientes para el buen desempeño de su gestión hospitalaria, estos factores son de utilidad pero no son suficientes para ser un buen Gerente, el asumir un cargo administrativo o de dirección requiere conocimientos y producir cambios fundamentales.

Se presume que ciertas personas que poseen cualidades naturales como adquiridas en su profesión pueden ser buenos Gerentes, pero estas cualidades aunque son importantes, pueden ser insuficientes. Se determina que el liderazgo es esencial para la administración pero no es la única habilidad necesaria pues existen habilidades típicas tanto de gestión como de liderazgo que no son excluyentes entre sí, los gerentes y los líderes se forman de diversas maneras de pensar y actuar.

- Mantener funcionarios informados sobre el hospital (condiciones, operación)
- Estimular satisfacción por los éxitos alcanzados.
- Valorizar los manuales (reglas descripciones).
- Reconocer buenos desempeños.
- Informar a los funcionarios nuevos procedimientos, metas, políticas, etc.

- Establecer mecanismos para retro-alimentación sobre las reacciones (de los comunicados)

En el curso del siglo veinte existieron tres tipos de sistemas de salud que fueron modelos o paradigmas para una importante diversidad de países, por lo que se los denominó "tipos ideales", por la clara diferencia de concepción y atención de la salud que se advierte entre ellos y los valores que los fundamentan:

**El Modelo de Servicios Nacionales de Salud (SNS):** Es uno de los modelos clásicos de atención de la salud. El sistema se caracteriza por tener financiación pública con recursos procedentes de impuestos y acceso universal a los servicios que son provistos por proveedores públicos. Los trabajadores profesionales y no profesionales dependen del Estado, que tiene una gran responsabilidad en la conducción y gestión del sistema. Este es el modelo que, con matices, se aplica en Inglaterra, Suecia, Noruega, Dinamarca, España, Portugal y todos los países del antiguo bloque soviético; en su financiación existen otras fuentes además de los impuestos, como el pago directo de los usuarios y otros aportes, y lo mismo sucede en su administración y gestión

**El Modelo de Sistemas de Seguridad Social:** Se trata de uno de los modelos vigentes que tiene ya cien años de historia sobre todo en su país de origen, Alemania, y se caracteriza por un protagonismo no tan estatal, una gestión mucho más des centralizada y una organización basada más en la regulación que en la planificación. Es el modelo de Francia, Alemania, Bélgica y Japón. La financiación es por aportes y contribuciones de los empresarios y de los trabajadores, por lo general obligatorios, administrados por entidades intermedias no gubernamentales que contratan servicios con proveedores privados o públicos. Sólo cubren a los aportantes y su grupo familiar.

**Los Modelos Basados en el Financiamiento Privado:** Se trata de sistemas de voluntarios. Tienen una organización fragmentada, descentralizada y con escasa regulación pública.

**Los Modelos Mixtos:** Son los que combinan la participación del Estado en la Prestación del servicio, con el de entidades intermedias, mutuales u Obras sociales y permite la asistencia del sector privado a través de los seguros privados

de salud o las empresas de "medicina prepaga". En éste modelo se ubica a la Argentina actual. (monografias.com, 2013).

#### **1.2.1.2. Contexto meso**

En 1977 un grupo de prestigiosos médicos visionarios gestó con gran optimismo la idea de construir, en la ciudad de Quito, un centro hospitalario con estándares internacionales. Dos años más tarde, en 1979, en una alianza estratégica e histórica con la compañía norteamericana AMI (American Medical International), se constituye Conclina C.A. que nos conduciría a dar inicio a un proyecto médico hospitalario que transformaría la atención médica en el país.

En 1982 empieza la construcción del hospital y tres años más tarde, el 14 de noviembre de 1985, el Hospital Metropolitano abrió sus puertas a la comunidad, iniciando una nueva era en la medicina en el país, creando un nuevo modelo de gestión hospitalaria, al tiempo que se erigía en un dinámico polo de desarrollo de la ciudad.

Desde sus comienzos, el hospital demostró sensibilidad social, y es así que en 1986 nace la Fundación Metrofraternidad, la más clara expresión de solidaridad, que con el invaluable apoyo del Cuerpo Médico del Hospital, brinda asistencia médica sin costo a miles de pacientes de escasos recursos.

La historia del hospital ha sido de constante crecimiento e innovación:

En 1990 el hospital amplió su área de atención de consulta externa con el Edificio Diagnóstico 2000 y el Centro Médico Metropolitano.

El hospital ha estado siempre a la vanguardia del conocimiento, en 1992 el Metropolitano se convirtió en hospital docente, modelo de educación con auspicio universitario, llegando a ser un referente de formación profesional en el ámbito de postgrado, contribuyendo así al desarrollo de la salud en el Ecuador.

En 1995 el hospital implementó el servicio de Resonancia Magnética Nuclear.

Desarrolló los conocimientos, las destrezas y la tecnología necesaria para atender programas especiales de cirugía laparoscópica, de corazón abierto, trasplantes y otros procedimientos de alta complejidad.



En el 2001 se inició la actualización tecnológica con la adquisición de un Angiógrafo Digital de última generación.

En 2002 empezó la renovación de la imagen del hospital iniciando un nuevo proceso de actualización tecnológica y la remodelación de su infraestructura, para volverla aún más amigable y cercana a nuestros pacientes y visitantes.

El 2003 fue un año muy importante. Decenas de personas encontraron por fin una alternativa para garantizar su vida. El Hospital Metropolitano se convirtió en el primer centro acreditado en el país para realizar trasplante renal con donante cadavérico. Un proceso que se desarrolla con mucho éxito y bajo estrictos parámetros éticos.

En el 2004 pone a disposición de los pacientes el Quirófano Inteligente OR1 primero y único en el país y el más avanzado en Latinoamérica.

En el 2005 adquiere un equipo de resonancia magnética 1,5 Tesla, y continúa en sus procesos de remodelación.

En 2006, la institución implementa el Sistema Integral de la Calidad (SGIC) para garantizar la más alta calidad en los servicios que presta a sus usuarios; se implementa, también el navegador "Orthopilot", equipo de alta tecnología para implantar prótesis con gran exactitud.

En el 2007 abre las puertas de Metroláser, el centro de láser más moderno del país para corregir la visión. En abril de 2007, el hospital es certificado con la ISO 9001:2000; a finales de 2007 se adquiere un tomógrafo multicorte 64 de última generación, así como un neuroendoscopio y aspirador ultrasónico y el sistema de ecografía volumétrica de 4 dimensiones, el más rápido del mundo. En el 2008 se adquiere lo último en tecnología láser para tratamientos dermatológicos y estéticos, se trata del recién llegado a Ecuador Equipo Láser marca Fotona. Siguiendo la misma línea de tratamientos con láser, el hospital obtiene una nueva tecnología para intervenciones de próstata llamado Green Light, ésta nueva dimensión de tratamiento es menos invasiva y no requiere de hospitalización.

El año 2009 se ha constituido como un periodo de reactivación de los programas de trasplante en diferentes áreas. Se convierte en la institución con el mayor número de trasplantes renales en el país. Se realiza un importante convenio

entre el Ministerio de Salud Pública, el Ministerio de Inclusión Económica y Social y el Hospital Metropolitano para realizar, por primer vez en el país, trasplantes hepáticos, convirtiéndose en el único centro de salud calificado para realizar este tipo de cirugías. El Hospital Metropolitano, siempre a la vanguardia en tecnología, adquiere nuevos equipos y procedimientos pioneros en el país, es el caso de la Cápsula Endoscópica y el sistema Ris & Pacs. La Cápsula Endoscópica es un procedimiento que explora y evalúa el intestino delgado, colon y esófago por medio de una cámara que se encuentra dentro de una pequeña cápsula, siendo la opción más efectiva en el mercado. El sistema Ris & Pacs es un nuevo servicio que ofrece el área de radiología que consiste en integrar imágenes digitales con sus reportes e información global del paciente poniéndolas a disposición tanto del radiólogo como del resto de médicos del hospital.

Entrando en el año de su vigésimo séptimo aniversario, el Hospital Metropolitano sigue fiel a su compromiso de servicio e innovación, es así que dentro de su plan de expansión, el Hospital Metropolitano inauguró en marzo del 2010 la Torre Médica 1, primera edificación terminada de las 3 en proyecto. Estas edificaciones albergarán consultorios médicos, cafetería, farmacia, agencia bancaria, y locales comerciales afines, aportará con plazas de parqueo y contribuirá al ornato de la ciudad, por su moderno y generoso diseño.

Continuando en el proceso de expansión, el hospital abre las puertas de su moderna Unidad de Radioterapia, como parte del Centro Integral de Cáncer "Metrovida", para brindar el servicio de la más alta calidad en el tratamiento del cáncer. La Unidad cuenta con los estándares requeridos y un equipo de la más alta tecnología llamado Acelerador Lineal, el cual es capaz de producir fotones con mega voltaje que concentra la dosis de radiación en el tejido enfermo y protege al tejido sano.

El Hospital Metropolitano fue nuevamente certificado con la ISO 9001:2008 por el cumplimiento de requisitos en los productos y servicios que ofrece a la comunidad, considerando que la vigencia fue hasta el año 2010. Además, en el 2009, Conclina C.A Hospital Metropolitano obtuvo la calificación de riesgo AAA- por parte de la firma BankWatch Rattings, siendo la más alta

calificación que se confiere en el Ecuador, lo que le ha permitido trazar exitosamente sus acciones en las distintas bolsas de valores.

El 18 de noviembre del 2010, recibió un reconocimiento especial por parte de Great Place to Work, empresa que mide el ambiente laboral y las prácticas de gestión de personas, por ser la empresa que registró el mayor mejoramiento en su ambiente laboral. En este mismo mes, la revista América Economía calificó al Hospital Metropolitano como el número 1 en Ecuador y 26 en Latinoamérica en el sector Salud, en el que existen más de 20.000 centros hospitalarios entre públicos y privados.

El 14 de noviembre del 2010, el Hospital Metropolitano cumplió 25 años en el mercado de la salud siguiendo con su brillante trayectoria al brindar excelencia en sus servicios y calidad en su atención. El Hospital Metropolitano, en sus primeros 25 años en el mercado de la salud, continuará con su brillante trayectoria al brindar excelencia en sus servicios, seguridad al paciente y calidad en su atención.

En diciembre del 2010, el Hospital Metropolitano adquirió un equipo de última generación en Resonancia Magnética 3 tesla, misma que tiene mayor potencia admitido para el estudio morfológico del cuerpo humano, siendo el primer equipo en Ecuador con estas características. (hospitalmetropolitano.org, 2014)

### **1.2.1.3. Contexto micro**

Hace algunos años el Gobierno Nacional emitió un decreto ejecutivo mediante el cual se disponía en los hospitales públicos el no cobro de ningún tipo por los servicios prestados en las casas de salud pública.

La disposición del ejecutivo logró que miles de personas de escasos recursos puedan ser atendidos en un sin número de enfermedades, servicios que van desde las simples consultas médicas, exámenes ecográficos, rayos-x e intervenciones quirúrgicas.

Cabe destacar que en el Hospital Provincial General Docente Ambato existen médicos especialistas que atienden eficientemente a los pacientes que concurren para ser atendidos por problemas de salud o accidentes cotidianos.

La mayor parte de pacientes que concurre al Hospital Provincial General Docente Ambato son gente de pocos recursos económicos. Otra ayuda que se da es la entrega de los medicamentos para los tratamientos de los pacientes, sin cobrar un centavo por los mismos.

Es un importante cambio realizado por el estado ecuatoriano en el tema de la salud pública, lógicamente existen problemas pero esperamos que cada día éstos puedan ser solucionados.

Para ser atendidos basta con registrarse en el hospital después de lo cual se le entregará un carnet y seguidamente esperar por la consulta médica que evaluará el tratamiento a seguirse. ( ciudad.pontecool.com, 2013)

La gobernadora de Tungurahua, Lira Villalva, informó que es definitivo que el Hospital Provincial General Docente Ambato será derribado en su totalidad, que se lo hará por partes. La obra se terminaría en dos años a un costo de \$39 millones.

Añadió que según la versión del gerente del ICO, mayor Juan Carlos Checa, el informe ha sido favorable para que se proceda con la demolición del hospital, al recordar que el primer mandatario en el enlace sabatino que se cumplió el 18 de mayo en Mocha, al sur de Tungurahua, al advertir que en los trabajos de repotenciación se constató que algunas varillas estaban corroídas, dijo que si es necesario se derribará “y la palabra del presidente se cumple”.

Margarita Guevara, coordinadora de Salud 3, manifestó que el plan de contingencia (para la atención a los pacientes) varía de acuerdo al cronograma de intervención porque la demolición se hará por etapas.

Añadió que con ese propósito se va a repotenciar a los hospitales cantonales para que haya más capacidad de camas, que hay acercamientos con Solca (Sociedad de lucha contra el cáncer) para arrendar, y que también se busca un acuerdo con el hospital Alli Causai para algunos servicios. También se aspira que el policlínico de la Universidad Técnica de Ambato dote con 91 camas.

Guevara indicó que los trabajos en el Hospital Provincial General Docente Ambato continúan en diferentes áreas, porque el equipo del Cuerpo de Ingenieros del Ejército no se ha detenido, al argumentar que “a la par que se construye se

hacen consultorías para ver la estructura, para ver qué más conviene”. (eluniverso.com, 2013)

### **1.2.2. Análisis Crítico**

En el Ámbito de la Salud Pública, cuando se trata de prestación de Servicios de Salud, cuando los usuarios son consultados acerca de su evaluación personal del nivel de calidad del servicio al usuario que se brinda en los Hospitales tanto públicos como privados, siempre estamos enfrentados a una negativa calificación por parte de los usuarios. En la Salud Pública posiblemente esto ocurre porque de acuerdo a las Autoridades del Ministerio de Salud, Provinciales y de los Hospitales, las instituciones públicas son de libre atención y no han puesto en funcionamiento nunca la evaluación de la calidad del servicio al usuario como indicador de las actividades del Personal de los Servicio de la salud en general, tanto para el personal administrativo, y menos con el personal de la Salud que labora en todas las instituciones del Ministerio de Salud Pública, en el que se incluye el Hospital Provincial General Docente Ambato.

Al momento de realizar evaluaciones de atención en los servicios de salud, estamos en hablando directamente del Sistema organizativo de toda la institución. Sistema que al ser aplicados adecuadamente serían los encargados de encaminar al éxito institucional.

De acuerdo a su demanda en las instituciones de salud, las atenciones de salud siempre parecen tener un insuficiente número de profesionales al momento de cubrir las necesidades de los servicios sanitarios. Este aparente déficit de profesionales se da solamente por la gran demanda que tiene el Hospital Provincial General Docente Ambato, sino también por el desconocimiento de sus funciones dentro de la organización, y los procedimientos que deben realizar al desempeñar sus tareas. Caen en una completa desorientación que los lleva a un caos organizativo y por ende repercutiendo en una completa insatisfacción de los usuarios de las casas de salud, por una mala calidad de Servicio al usuario (usuario).

Las carencias de organización, se han dado inicialmente por la falta de personal especializado en temas administración de centros hospitalarios, que promuevan el uso de herramientas administrativas para optimizar la CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO, y que guíen a ésta casa de salud a un mejor desempeño de sus actividades.

Hasta el momento las únicas herramientas que se utilizan para medir el desempeño administrativo de los empleados de la salud son; los niveles de producción basada en el volumen de pacientes atendidos en un período de tiempo, calificación utilizada para los para los profesionales Médicos. Situación que ha conllevado al desmejoramiento de calidad de atención, puesto que al ser sometidos a mejorar los volúmenes de atención, éstos se han visto forzados a convertirse en médicos de escritorio, y desmejorando su producto. Otras circunstancias como la falta de medicación, contratación de personal competente y en el número necesario, falta de actualización de equipos, falta de investigación científica, todos son temas que han repercutido en la ineficiencia, ineficacia y desorganización imperante en el Hospital Provincial General Docente Ambato. Teniendo como único resultado final un Usuario Insatisfecho.

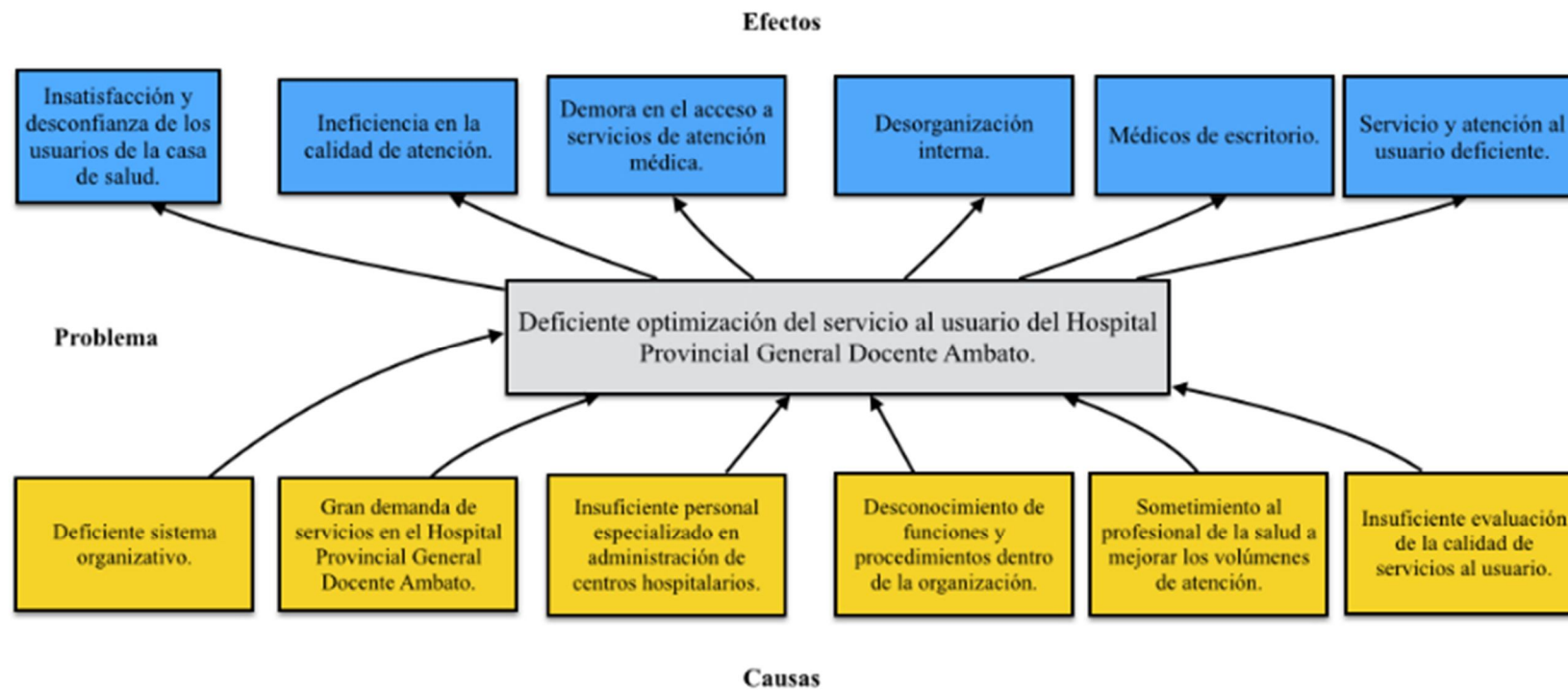


Gráfico 1. Árbol de problemas

Elaborado por: Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez.

### **1.2.3. Prognosis**

La Desorganización administrativa existente en el Hospital Provincial General Docente Ambato a pesar de tener un Estatuto orgánico funcional vigente para las instituciones Hospitalarias del Ministerio de Salud Pública, las mismas que no han podido poner en práctica, puesto que las autoridades que trabajan específicamente en ésta casa de Salud no cuenta con personal que tenga conocimiento de manejo de procesos, el personal desconoce de su existencia y utilidad. Además existe una falta de información de las funciones que deben desempeñar en sus puestos de trabajo, pese a que en su contrato se las detalla claramente, estas no se las pone en práctica. El Estatuto Orgánico funcional requiere una reingeniería adaptada de manera particular para cada institución, ya que las necesidades y los factores ambientales de cada institución son diferentes.

En caso de no aplicar urgentemente esta opción en el Hospital Provincial General Docente Ambato, se generaría un trabajo descoordinado por parte de los empleados de la institución, saltando a relucir la falta un sistema de control y evaluación de desempeño, donde la prioridad sería realizar las actividades inherentes a sus funciones, sin brindar un apoyo al resto del personal y a las áreas o servicios en las que laboran, además es notorio que en el estatuto orgánico no existe un decreto que permita generar grupos o equipos de trabajo que potencialicen o mejoren su desempeño. Esta falta de estructura organizativa coordinadora, no permite a las autoridades del Hospital Provincial General Docente Ambato tener vías de comunicación para saber recurrir a un método adecuado al momento de poder tomar decisiones o para resolver un problema.

El escaso personal en todas las áreas del hospital tales como: especialistas, administrativo, técnico, y de la salud, situación que se presenta en la mayoría de los casos por la escases de formación de especialistas en las instituciones universitarias del país, y con mayor frecuencia por falta de partidas presupuestarias o financiamiento para nuevos empleados que ocurre no tanto por falta de recursos económicos sino más bien a causa de una mala gestión ante las autoridades del M.S.P. (Ministerio de Salud Pública). La inestabilidad laboral es otro factor que afecta a la escases de profesionales ya que los contratos son



provisionales por un año; siendo este un factor importante al momento de concursar por una plaza de trabajo en una institución.

#### **1.2.4. Formulación del problema**

¿Cómo incide el Desarrollo Organizacional en la optimización de la calidad del servicio al usuario en el Hospital Provincial General Docente Ambato?

#### **1.2.5. Preguntas directrices**

¿Cómo se puede mejorar el servicio al usuario del Hospital Provincial General Docente Ambato?

¿De qué manera el desarrollo organizacional determinará las funciones del personal en cada una de las áreas del Hospital Provincial General Docente Ambato?

¿Qué se debe considerar en las actividades del Hospital Provincial General Docente Ambato para la aplicación del Desarrollo organizacional?

¿De qué manera el desarrollo organizacional impactará en el servicio al usuario del Hospital Provincial General Docente Ambato?

¿Cómo se debe considerar el servicio al usuario brindado por el Hospital Provincial General Docente Ambato para lograr la satisfacción de la ciudadanía Ambateña?

#### **1.2.6. Delimitación del problema**

**Campo:** Organización de Empresas

**Área:** Desarrollo Organizacional

**Aspecto:** La calidad de Servicio al Usuario

**Delimitación Espacial:** El Hospital Provincial General Docente Ambato, se encuentra ubicado en la provincia de Tungurahua, en el cantón Ambato, Parroquia la Merced, Barrio Ingahurco, en la Av. Pasteur entre Seymour y Unidad Nacional, Teléfono: (593)-(3)- 2821058,



**Gráfico 2. Delimitación espacial**

**Elaborado por:** Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez.

**Fuente:** Google maps

**Delimitación Temporal:** El año del problema corresponde al año 2014. El tiempo de investigación transcurre desde Enero del 2014 hasta Septiembre del 2014.

**Unidad de Observación:** Hospital Provincial General Docente Ambato.

### **1.3. JUSTIFICACIÓN**

La presente investigación es de gran utilidad debido a que el Desarrollo organizacional es una estrategia de intervención guiada por procesos para un cambio positivo de las instituciones, este instrumento administrativo podría lograr un mejoramiento sustancial en el Hospital Provincial General Docente Ambato; ya que generaría un cambio en las actitudes, valores y estructura organizacional, que podría ir adaptando a la institución al cambio de nuevas tecnologías y necesidades de su mercado, tomando en cuenta además el deseo urgente que tiene el hospital para satisfacer las necesidades de salud de todos los pacientes y también de la ciudadanía Ambateña, situación que servirá para cambiar la imagen que al momento existe en el Hospital Provincial General Docente Ambato, existen otros factores como el impacto que causará en los servicios cuando se ponga en

práctica deberán cambiar su estructura organizativa y mejorarán la calidad de atención de los usuarios de esta institución, asimismo la presente investigación estará enfocada en el desarrollo organizacional y tiene pertinencia con la Maestría de Gerencia de Instituciones de Salud Pública y Privada y por lo tanto el objeto de estudio son los procesos administrativos que se deben realizar y que se convierten en una fase de la administración de empresas, debido a todo los argumentos anteriormente mencionados los mismos que hacen de esta investigación un estudio totalmente importante quedando así justificado, además de su originalidad en vista de que no se han hecho estudios referentes a la planificación organizacional dentro del Hospital Provincial General Docente Ambato.

## **1.4. OBJETIVOS**

### **1.4.1. Objetivo General**

Proponer el modelo de Desarrollo Organizacional y su impacto en la optimización del servicio al usuario del Hospital Provincial General Docente Ambato.

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Analizar científicamente el proceso administrativo, el desarrollo organizacional; y el servicio al usuario mediante consultas bibliográficas de diferentes autores y enfoques, que permitan obtener información para poder realizar la propuesta.
- Determinar las causas de los deficientes servicios del Hospital Provincial General Docente Ambato.
- Proponer los componentes del desarrollo organizacional para el del Hospital Provincial General Docente Ambato, con el propósito de conocer el impacto en la optimización del servicio.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

**Según Adinda Guadalupe González Saldívar en su tema de tesis: “Estrategias de administración del capital de trabajo y la percepción de la calidad de los servicios en instituciones hospitalarias del sector público. Caso Hospital Infantil de Tamaulipas” dice:**

Quien identifica los indicadores a evaluar la calidad de atención de acuerdo a la escala del SERVQUAL medidor de calidad que se utiliza en Salud. Tomando como base los resultados recopilados de la información proporcionada por los usuarios que accedieron a responder el instrumento para medir la percepción de la calidad de los servicios del Hospital Infantil de Tamaulipas, y el Análisis Financiero aplicado a los estados financieros de los años 2004 al 2008 de esta unidad de análisis, se presentan las conclusiones determinadas en el marco del objetivo y las preguntas de investigación establecidas en el presente estudio.

Sobre la percepción de la calidad de los servicios del Hospital Infantil de Tamaulipas, se identificó un índice de percepción global de 81.08%, encontrando a la dimensión de costos como la menos eficiente y a la dimensión de oportunidad

de respuesta como la de mejor calidad. Sin embargo, de forma general se concluye que una eficiente administración de los recursos financieros contribuiría a elevar éste índice de percepción de la calidad de los usuarios mediante un cambio en las estrategias de administración del Capital de Trabajo. Por ello se discuten dichas estrategias, las cuales han sido recomendadas para aquellos componentes del Capital de Trabajo, las mismas representaron en esta investigación áreas de oportunidad, y sobre las cuales se estiman mejorar la percepción de la calidad de los servicios prestados en la Unidad de Análisis. En este contexto, el enfoque propuesto se fundamenta en que sea eficiente la administración de los componentes básicos del Capital de Trabajo descritos en el marco teórico, y en base al análisis financiero que se realizó en esta investigación para el Hospital Infantil de Tamaulipas, detallando en cada componente lo siguiente:

El Inventario a pesar de que actualmente existe un completo conjunto de modelos y métodos de solución para dar soporte a las decisiones del sistema de inventarios, no existe una metodología clara y unificada que brinde dicho soporte. Por tal motivo, en el presente trabajo se realizó dos propuestas relacionadas con la clasificación de los artículos en el almacén, ya que un sistema eficiente de control de inventarios, no tratará por igual a todos los renglones en existencia, sino que aplicará métodos de control y análisis, en correspondencia con la importancia de los mismos (Parada, 2009).

Como primer propuesta, se fundamenta el aporte del economista Wilfredo Pareto, cuyo principio se conoció como la Ley Pareto que establece que “hay unos pocos valores críticos y muchos insignificantes. Los recursos deben de concentrarse en los valores críticos y no en los insignificantes”. En este sentido, se recomienda dividir el inventario en dos grupos (Lavín, 2008) como un método de clasificación que responde al planteamiento general que considera que “en cualquier inventario, una pequeña fracción determinada en términos de elementos, representa una fracción mayoritaria en términos de efectos” (Dickie, 1951).

Por lo que se recomienda una administración basada en el 80/20, en donde el grupo de artículos que constituyan el 80% del inventario se clasifiquen en familias de productos, basadas en el costo de adquisición y el índice de rotación (Parada, 2009) y para el 20% restante se sugiere utilizar la tercerización con lo

que “se obtendría una optimización de usos de recursos y se aseguraría la respuesta oportuna a los usuarios” (Lavín, 2008, p.143).

En lo referente al grupo de familias que conformen el 80% del inventario, Parada (2009) propone clasificar los productos en cuatro cuadrantes que se denominan de la siguiente forma:

- Productos de alto riesgo: alto costo de adquisición y un bajo índice de rotación.
- Productos estratégicos: alto costo de adquisición y un alto índice de rotación.
- Productos de poco riesgo: bajo costo de adquisición y un bajo índice de rotación.
- Productos preferenciales: bajo costo de adquisición y un alto índice de rotación. (Gonzalez, 2010)

**Según Karla Mara López Chavarría en su tema de tesis: “Caso de un nuevo Modelo de Gestión Hospitalario en Chile: Hospital Santiago Oriente, Doctor Luis Tisné Brousse”. Dice:** Que afirma el cambio del Sistema de Gestión en la salud basada en el uso de nuevos instrumentos administrativos.

A partir del estudio realizado, se constató la existencia de fortalezas y debilidades en el modelo de gestión del Hospital Santiago Oriente como establecimiento autogestionado, lo cual permitió identificar elementos positivos y negativos, enfocados por ámbitos de observación.

En ese sentido, dentro de los elementos positivos encontrados, se destacan: una de las grandes ventajas con que cuenta el HSO es que desde que inició sus labores, tenía la visión de trabajar bajo la modalidad de autogestión, por lo tanto el cambio de hospital tradicional a hospital autogestionado en red no fue drástico, el otorgamiento como tal vino a reconocer la gestión que había estado desarrollando desde su creación.

Como hospital autogestionado tiene ventaja en comparación con los hospitales tradicionales, este funciona con la eficiencia de una empresa privada,

pero sin perder su esencia del quehacer de una institución de salud del Estado, en cuanto a velar por el derecho de salud de las personas.

Con respecto a las estrategias, éste realiza negociaciones y convenios con otras entidades externas públicas y privadas; y con el Centro de Referencia Cordillera Oriente (CRS), donde ambos organismos son socios comerciales desde el punto de vista de la compra recíproca de servicios.

Asimismo, el modelo de gestión del Hospital Santiago Oriente está en constante actualización, se destaca la buena imagen y el adecuado posicionamiento en el entorno tanto de gobierno como usuarios, capacidad 90 organizacional y gerencial, recursos humanos altamente calificado, equipos médicos con alta tecnología e infraestructura. Por otra parte, las entrevistas realizadas a los usuarios externos, refleja la percepción que tienen de la calidad del servicio que les brinda el hospital, está posición y prestigio que tiene, le permite hacer alianzas estratégicas con otras instituciones externas en beneficio del hospital y los usuarios.

En relación a la toma de decisiones son descentralizadas en el Hospital, estimulan la innovación y la responsabilidad local (romper el paradigma que predomina e incentivar la capacidad de innovar), cuenta con tecnología de punta, con una excelente infraestructura, es eficiente respecto al manejo de sus ingresos, tiene libertad para hacer contratos de prestaciones de servicios con otras instituciones públicas y privadas.

Respecto a la externalización de servicios, con el objetivo de concentrarse en la actividad principal de la Institución, es decir en la parte clínica, la cual está en contacto directo con el paciente y dejan la parte administrativa bajo la responsabilidad de una empresa externa para dar los servicios de aseo, limpieza, alimentación, mantenimiento equipos, ambulancias, entre otros.

De igual manera, el uso de Tecnologías de Información y Comunicación, facilita la realización de alianzas estratégicas con otras instituciones externas en relación al modelo de desarrollo de sistema y software, así como estrategias de servicios compartidos a través de la plataforma de comunicaciones con Intranet del Estado, Chile Compra, SIGFES, SIGGES. Se preocupa de la constante capacitación y actualización del personal de informática con las nuevas tecnologías.

Por otro lado, existen elementos que afectan negativamente el buen funcionamiento del HSO, relacionados con el clima laboral, desmotivación del personal, insularidad al interior del hospital, falta de estimulación de la innovación en algunos mandos medios, débiles canales de coordinación y comunicación que existe entre las distintas unidades, entre otros. Por ello, se debe trabajar en función de cambiar la actual cultura organizacional que predomina en el hospital y enfocarse en los resultados de la gestión pública, es decir, la gestión orientada a la satisfacción del usuario, a garantizar la calidad de los servicios que brinda (eficiencia y eficacia) a la población.

Con relación al tema de incentivos y remuneraciones a funcionarios, la

Ley de Autoridad Sanitaria no autorizó ese tipo de beneficios y se mantiene la misma regulación de la planta y remuneraciones, sin la existencia de ningún incentivo, asimismo, en el Hospital, aún predomina una alta burocracia interna, reflejada en la dirección hacia los mandos medios, se mostró en los resultados del diagnóstico que se realizó durante el proceso de las entrevistas a los funcionarios del hospital. Esta situación genera desmotivación entre los funcionarios, un deterioro del clima laboral y problemas de comunicación entre las distintas unidades del hospital.

Con respecto a la contratación de recursos externos, suele suceder que la identidad es difusa, es decir, que al momento que un recurso externo presta un servicio al hospital, éste se contrata por medio de la empresa externa. Por lo tanto, ese recurso externo no se siente parte de la entidad hospitalaria, pierde el sentido de pertenencia a la institución, lo cual es percibido por los funcionarios de planta y recursos humanos externos.

En los hospitales, sería bueno desarrollar una investigación más a fondo y tratar de responder a las siguientes preguntas: ¿Habría que analizar si actualmente en Chile existe diferencia entre el desempeño de los hospitales tradicionales y hospitales autogestionado? ¿Cuáles son los factores que inciden en tal diferencia?, ¿Los hospitales autogestionado realmente están siendo más eficientes y proporcionan mejores servicios de salud que los hospitales tradicionales? Para responder a las preguntas anteriores se debe tomar como base los indicadores de



desempeño de eficiencia y calidad, seleccionando como muestra un hospital tradicional y un hospital autogestionado. (López, 2010).

## **2.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

**La ejecución del presente proyecto de investigación se sustenta legalmente en  
el: ACUERDO MINISTERIAL: No. 00001537  
ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR  
PROCESOS DE LOS HOSPITALES**

MINISTRA DE SALUD PÚBLICA, ENCARGADA

Considerando:

Que, el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador, determina las facultades que tienen las Instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos para ejercer las competencias y facultades que la Constitución les atribuye y el deber de, coordinar las acciones para el cumplimiento de sus fines;

Que, el artículo 361 de la misma Constitución establece que: “El Estado ejercerá la rectoría del sistema a través de la autoridad sanitaria nacional, será responsable de formular la política nacional de salud, y normará, regulará y controlará todas las actividades relacionadas con la salud, así como el funcionamiento de las entidades del sector.”;

Que, mediante Decreto Ejecutivo No. 195 publicado en el Registro Oficial No. 111 de 19 de enero de 2010, el señor Presidente Constitucional de la República del Ecuador emite los lineamientos estructurales para organizar las unidades administrativas en los niveles de dirección asesoría, apoyo y operativo de los Ministerios de Coordinación y Sectoriales, Secretarías e Institutos Nacionales pertenecientes a la Función Ejecutiva;

Que, mediante Resolución No. OSCIDI 2003-0026 del 17 de julio del 2003, se expidió la Estructura Orgánica por Procesos Transitoria del Ministerio de Salud Pública, hasta que se haya concluido el Estatuto Orgánico por Procesos,

Estructura Ocupacional; y, se emita la Resolución de Dictamen Favorable definitivo por parte del Ministerio de Relaciones Laborales;

Que, con Oficio No. MINFIN-DM-2011-0394, de 29 de septiembre de 2011, el Ministerio de Finanzas emitió dictamen presupuestario favorable sobre Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Salud Pública;

Que, el Ministerio de Relaciones Laborales mediante Oficio Nro. 0366-VSP-MRL-2011 de fecha 10 de octubre de 2011, emite dictamen favorable sobre el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Salud Pública;

Que, con Acuerdo Ministerial No. 000001034 de 01 de Noviembre de 2011, se emitió el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Salud Pública, publicado en el Registro Oficial No. 279 de fecha 30 de marzo de 2012;

Que, mediante Acuerdo Ministerial No. 00001032 de 31 de octubre de 2011 publicado en el Registro Oficial No. 597 de 15 de diciembre del mismo año, el Ministerio de Salud Pública expide el Reglamento General Sustitutivo para la Aplicación del Proceso de Licenciamiento en los Establecimientos de Servicios de Salud; en el que se establece la clasificación de los establecimientos de salud y mediante el que se definen dos tipos de hospitales del Nivel II: Hospital Básico y Hospital General; y, dos tipos de hospitales del nivel III: Hospital Especializado y Hospital de Especialidades;

Que, el Ministerio de Finanzas mediante Oficio No. MINFIN-DM-2012-0369, de 09 de julio de 2012, emite el dictamen presupuestario favorable para que el Ministerio de Relaciones Laborales apruebe la expedición del presente Estatuto Orgánico de la Gestión Organizacional por Procesos de Hospitales del Ministerio de Salud Pública; y,

Que, el Ministerio de Relaciones Laborales mediante Oficio No. 5011-MRL-FI-2012-EDT de 13 de julio de 2012, emite informe favorable al presente Estatuto Orgánico de la Gestión Organizacional por Procesos de los Hospitales del Ministerio de Salud Pública.

En ejercicio de la atribución que le confiere el numeral 1 del artículo 154 de la Constitución de la República del Ecuador y artículo 17 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva;

Acuerda:

Emitir el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de los Hospitales del Ministerio de Salud Pública.

### **Manual de funciones del hospital.**

En relación a la Ley que ampara al Usuario, estos se encuentran amparados en la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor:

## **Capítulo V**

### **Responsabilidades y Obligaciones del Proveedor**

Artículo 17 Obligaciones del Proveedor.- Es obligación de todo proveedor, entregar al consumidor información veraz, suficiente y clara, completa y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos, de tal modo que éste pueda realizar una elección adecuada y razonable.

Artículo 18 Entrega del bien o Prestación del Servicio.- Todo proveedor está en la obligación de entregar o prestar oportuna y eficientemente el bien o servicio, de conformidad a las condiciones establecidas de mutuo acuerdo con el consumidor. Ninguna variación en cuanto a precio, tarifa, costo de reposición u otras ajenas a lo expresamente acordado entre las partes, será motivo de diferimiento.

## **Reglamento General a la ley Orgánica de defensa del Consumidor.**

### **Capítulo I**

#### **Principios Generales y Definiciones.**

Artículo 3.- Bienes y Servicios de Optima Calidad.- Para la aplicación de los numerales 2 y 3 del Art. 4 de la ley, se entenderá por bienes y servicios de óptima calidad aquellos que cumplan con las normas de calidad establecidas por el INEN o por el organismo público competente o, en su defecto, por las normas mínimas de calidad internacionales. A falta de las normas indicadas, el bien o servicio deberá cumplir con el objeto para el cual fue fabricado u ofertado.

### **Capítulo XI**

#### **Control de Calidad.**

Artículo 56 El INEN ejercerá el control de calidad de los bienes y servicios en los casos en que esta función no esté asignada a otros organismos especializados componentes.

Artículo 58 En caso de que el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN) compruebe técnicamente una defectuosa calidad de bienes o servicios, deberá remitir un informe a las autoridades competentes para que procedan de conformidad con lo previsto en el Artículo 66 de la ley. (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2012).

### **2.3. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA**

La presente investigación estará determinada bajo el Paradigma Critico – Propositivo el cual se basará en los siguientes fundamentos:

Para realizar el estudio del tema se necesita elementos con lineamientos diferentes que puedan orientar y encaminar la investigación, por eso es necesario tener presente la realidad actual por la que atraviesa el Hospital Provincial General Docente Ambato para determinar el problema existente y las causas que lo generan y de esta manera poder aportar con estrategias de solución para lograr cambiar la situación del Hospital Provincial General Docente Ambato.

El conocimiento y comprensión de las condiciones se darán inicio llevando a cabo este modelo metodológicamente. De acuerdo con el modelo crítico propositivo se intenta realizar un modelo de gestión o trabajo que pueda ser aplicado eficientemente para lograr la optimización del servicio y la atención al usuario en el Hospital Provincial General Docente Ambato mediante la implementación de una nueva planificación de desarrollo organizacional que dará la viabilidad para cambiar la situación actual del Hospital Provincial General Docente Ambato. Los fundamentos en los que se basa el Desarrollo Organizacional se enmarca dentro de la Administración, que tiene sus orígenes desde las civilizaciones antepasadas hasta el presente. Así la Escuela Clásica que nace en la comunidad primitiva y se da el inicio con la administración de grupos humanos que responden a la existencia de un “Concejo de Ancianos”. Robert Owen (1771-1858 Escocia), entrega el papel a un administrador como reformador de costumbres; plantea métodos para aumentar la producción. Charles Babbage (1792-1871 Inglaterra) en sus estudios producción y disminución de gastos; se plantea por primera vez los principios de la división del trabajo. Frederick Taylor (1856-1915 EE.UU) plantea los “Principios de la Administración Científica” cuyo propósito era aumentar la eficiencia de los trabajadores. Henry Fayol (1841-1915 Francia) fundador de la Escuela Clásica comenzó a sistematizar el Comportamiento Gerencial y empieza a dividir las operaciones del negocio de seis grupos.

La Escuela del Comportamiento tiene como primer exponente a Hugo Munstemberg (1863-1916), con él aparece el Psicólogo Industrial Max Weber (1864-1920) que plantea la teoría de Burocracia. Elton Mayo (1880-1949) y sus colegas de Harvard, estudian el comportamiento humano considerando sus individualidades.

La Escuela Cuantitativa, va a partir de la segunda Guerra Mundial, que contribuyó a la aplicación de modelos administrativos matemáticos. La Escuela de la Teoría de las Decisiones presenta dos modelos que se basan en hechos y valores.

Existen también Enfoques Administrativos que nacen con otras perspectivas y que son:

- Enfoque de Sistemas (Hegel, Bertalanffy)
- Enfoque situacional (Kindle Berger)
- Enfoque de los papeles administrativos (Mintzberg)
- Enfoque Operacional o del Proceso Administrativo.

En lo que se refiere al proceso administrativo, siendo la Administración una ciencia teórica, su aplicación se hace una práctica, dinámica, técnica y compleja. Tiene interrelación con los procesos sociales y su eficiencia depende de los elementos que lo componen (Lorenzo, 2011, pp. 7-9).

## 2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

### 2.4.1. Supraordinación de Variables: Desarrollo Organizacional, Servicio Al Usuario



Gráfico 3. Supraordinación de Variables

Elaborado por: Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez.

#### 2.4.2. Subordinación de la Variables: Independiente

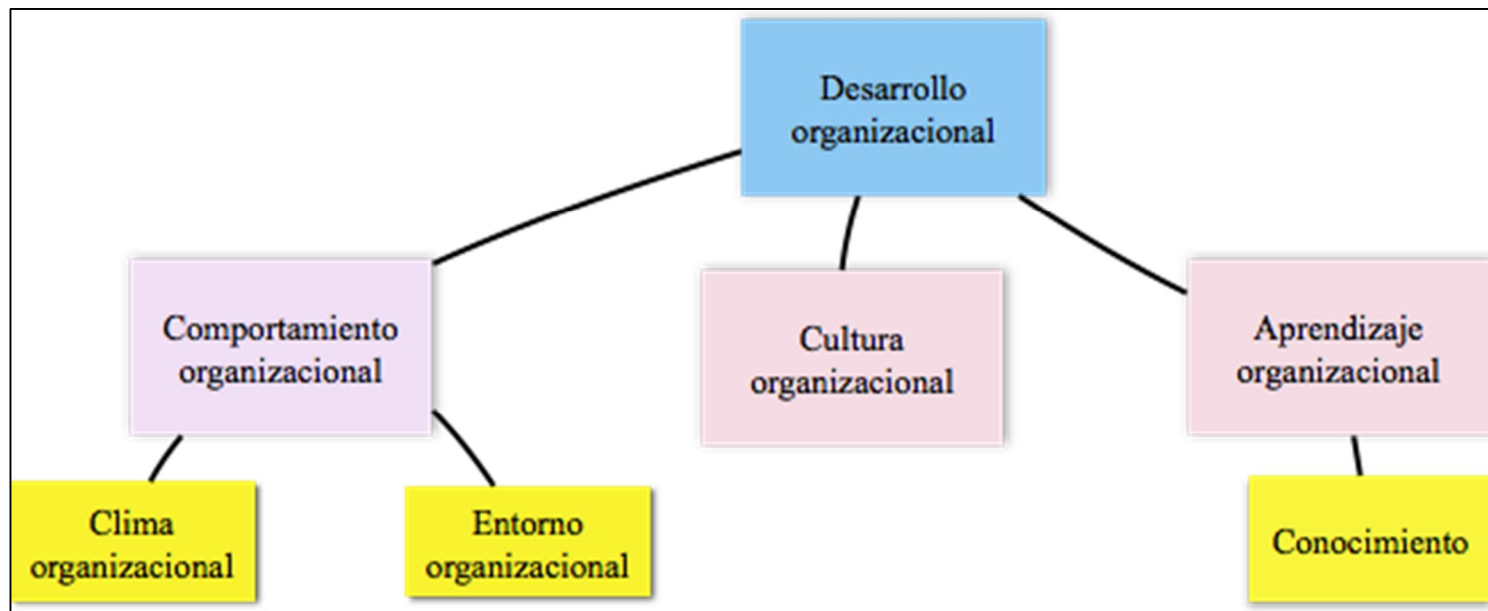


Gráfico 4. Subordinación de la Variable Independiente

Elaborado por: Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez.



### 2.4.3. Subordinación de la Variables: Dependiente.

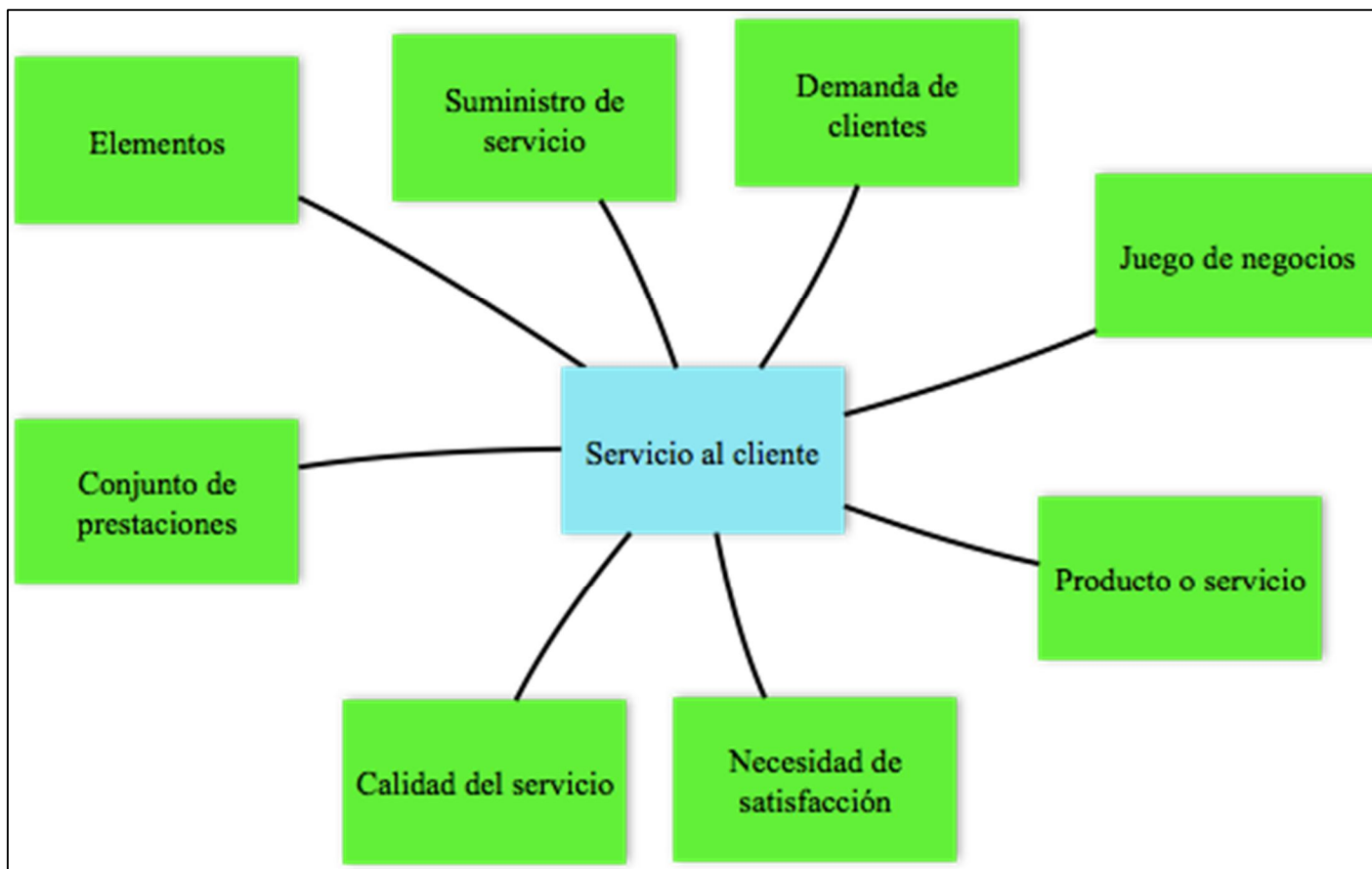


Gráfico 5. Subordinación de la Variable Dependiente

Elaborado por: Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez.

#### **2.4.4. Conceptualización - Variable independiente**

##### **2.4.4.1. Administración de empresas**

Reyes. (2010), indica que es la dirección de una empresa sobre los objetivos para medir de manera eficiente la productividad que existe dentro de un proceso que maneja la organización, basado en la toma de decisiones.

Estallo y Giner. (2013), que la unidad dirigida por el empresario no hay distinción entre el propietario y el que dirige.

##### **2.4.4.2. Empresa**

Millán. (2011), define a la empresa como una realidad que agrupa diferente ámbitos. Desde el ámbito económico es la agrupación de factores humanos, materiales, financieros y técnicos que con una dirección alcanzan un objetivo.

Para Estallo. (2010), vivimos rodeados de empresas de diferente índole, por tales razones la empresa es una realidad socio-económica y que requiere un estudio en el ámbito de las ciencias sociales y en especial el económico.

##### **2.4.4.3. Funciones de la organización**

Millán et al. (2012), indica que las funciones de la empresa primordialmente deben regirse de acuerdo a la selección y formación de los colaboradores en los diferentes puestos acorde a las exigencias de la empresa

Negrón. (2011), la organización se cumple cuando por el cumplimiento de metas, y que se da por la responsabilidad del gerente encamina el trabajo.

#### **2.4.4.4. Desarrollo organizacional**

Para Cummings y Worley. (2010), indica que el cambio estratégico es el resultado de la implementación estrategias competitivas.

Faria. (2010), El Desarrollo Organizacional tiene diferentes conceptos para todos los autores debido a que para todos el D.O. tienen diferente conceptos operacionales sobre la forma de cómo construirlo, y que dichas formas están acordes a su filosofía de trabajo o a la concepción operacional

#### **2.4.4.5. Cultura organizacional**

Rodríguez. (2012), que varios autoras coinciden en que si un determinado rasgo cultural presente en una organización se encuentra porque se determina como necesario y conveniente, por lo cual no debe ser modificado.

Gámez. (2015), indican que la cultura organizacional resulta una herramienta en la administración, y producto del análisis de la cultura organizacional se obtiene una elevación de la productividad

#### **2.4.4.6. Comportamiento organizacional**

Determina Robbins. (2010), que los actos y actitudes en una organización se los determinan como Comportamiento organizacional

Alles. (2013), denotada la conducta como medidor en los modelos de competencia, ella, se refiere al comportamiento (sinónimo de conducta) ya que su connotación y percepción es más representativa entre los adultos la idea de ser transmitida.

#### **2.4.4.7. Clima organizacional**

Afirma Chiang et al. (2010), el clima organizacional es una cualidad duradera, que por sus hábitos cataliza la conducta. Dicha en otras palabras se refiere al

conjunto de tributos del ambiente. El C.O. se refiere a un fenómeno externo que actúa directamente sobre sus actividades.

Méndez. (2010), propone al hombre por su trabajo en el eje social, enmarcado en la teoría de las relaciones humanas en la organización, por su trabajo en un medio social.

#### **2.4.4.8. Entorno organizacional**

Robbins. (2010), Una organización se compone por las fuerzas externas (usuarios, proveedores, competencia, políticas, dependencias gubernamentales)

#### **2.4.4.9. Aprendizaje organizacional**

Martínez. (2011), Las estructuras y procedimientos del aprendizaje organizacional permiten: analizar, coleccionar, diseminar y motivar el desempeño de la organización de manera sistémica.

Garzón. (2012a), indica que todas las partes de la organización son importantes y su alteración afectan al proceso de aprendizaje.

Garzón. (2012b), concluye el aprendizaje organizacional debe ser visto como un pensamiento sistémico.

#### **2.4.4.10. Conocimiento**

Tomasini. (2010), el conocimiento puede definirse como el nivel de capacidad que una persona tiene sobre una determinada actividad o habilidad que tiene un individuo dentro y fuera de la organización.

Para Valhondo. (2010), define al conocimiento como la mezcla de experiencias, información y valores que pueden ser cuantificadas y evaluadas para tener como resultado nuevas experiencias.

## **2.4.5. Conceptualización - Variable dependiente**

### **2.4.5.1. Marketing de servicios**

Kotler. (2011), señala que el marketing es la gestión que realizan los individuos para obtener el producto que desean, integrando todo el proceso estructural que se sigue hasta su obtención.

Así también define al servicio como una obra que es esencialmente intangible, el resultado puede no tener relación con un producto tangible.

### **2.4.5.2. Estrategia de marketing**

Manuero.(2010), orienta a que las estrategias del marketing se desarrolla de acuerdo al cumplimiento de fases de acuerdo a 4 preguntas claves: ¿Quién somos?, la misión ¿dónde nos encontramos?, la situación ¿Dónde queremos llegar?, los objetivos de marketing, y ¿Cómo lo conseguiremos? Las estrategias del marketing

Schnaars. (2012), aplica el concepto, definiendo como ejemplo a los elementos del marketing mix; a la selección de estrategias de promoción distribución precio para generar la atracción de un producto.

### **2.4.5.3. Atención al usuario**

Kuster. (2012a), define al servicio al usuario como el conjunto de actividades de una organización en pro de identificar las necesidades de los usuarios para poder satisfacer sus necesidades.

Kuster. (2012b), refiere que una buena calidad de servicio no necesariamente van de mano con la calidad del producto. Pero así también un mal servicio al usuario no podrá engrandecer al mejor producto.

#### **2.4.5.4. Servicio al usuario**

Paz.(2011), menciona que el servicio al usuario es el conjunto de actividades que realiza la organización para satisfacer las necesidades del usuario

Martin (2011), principalmente son todas las prestaciones que la empresa puede ofrecer de manera tangible o intangible para la satisfacción de los usuarios actuales y potenciales, es decir el que se pueda establecer un servicio al usuario con estándares de calidad Altos puede ser una ventaja competitiva en el mercado.

#### **2.4.5.5. Demanda de usuarios**

Ferrell y Hartline (2012), se expresa de manera objetiva qué tiene Que ver con lo que usuario necesita o desea para satisfacer sus necesidades, Por ello es necesario que empresa desarrolle bienes o servicios que puedan satisfacer las expectativas del usuario tomando como eje esencial la innovación y desarrollo querer tener el producto.

Dvoskin (2012), proviene de dos grupos: los usuarios nuevos y los usuarios que repiten una acción de compra, por eso la organización debe enfocar especial atención en el desarrollo que productos que cumplen de manera eficiente con la propuesta de valor que hacen al mercado de manera en que el consumidor pueda tener el síntoma de satisfacción al momento que lo use.

#### **2.4.5.6. Juego de negocios**

Mondy y Noe (2011), son simuladores computarizados para poder realizar pruebas en escenarios del posible comportamiento que tiene la empresa en el

mercado, de manera en que se pueda tomar decisiones anticipadas de manera eficiente en todo proceso.

Laudon y Laudon (2012), esencialmente tienen el objetivo de poder realizar una realidad aproximada en base a las probabilidades con las que trabaja una aplicación computarizada aportando de manera importante a ver cuál es el nivel de desempeño de la empresa en el mercado.

#### **2.4.5.7. Producto o servicio**

Bon et al. (2011), se refiere al bien o servicio que la empresa entrega a los consumidores el mismo debe cumplir con las necesidades que demanda el consumidor al momento que realiza la compra, para que el consumidor pueda satisfacer sus deseos y necesidades al momento que hace uso del producto.

Rodríguez (2011), es el medio que dispone la empresa o cualquier persona humana para poder satisfacer las necesidades de los consumidores, es decir todo aquello que puede ofrecer ningún mercado la empresa para satisfacción de los usuarios que adquieran el producto

#### **2.4.5.8. Necesidad de satisfacción**

Camino (2011), se refiere a que es una variable dependiente de la población de los usuarios que la empresa maneja de manera permanente la satisfacción de necesidades puede ser lograr niveles mínimos, para lograr el bienestar, para aumentar el bienestar.

#### **2.4.5.9. Calidad de servicio**

Editorial Vértice (2010), se refiere al conjunto de aspectos y características del producto o servicio que debe guardar íntima relación con una propuesta de valor

que realiza la empresa en sus productos, de manera en que dicho producto pueda satisfacer la necesidad al momento que el producto se ha utilizado por el usuario.

Setó (2014), se debe considerar que El tema de calidad en el servicio el Usuario es importante debido a que porta aquel estrategia de negocio función de mañana adecuada, así también se verá reflejado en el incremento de usuarios en una organización para hacer cumplir los objetivos planteados por los directivos.

#### **2.4.5.10. Conjunto de prestaciones**

Castilla (2011), puede contribuir a diversos objetivos de la organización entre los más significativos el control del gasto, eficiencia, equidad, seguridad y participación de los usuarios actuales y potenciales para alcanzar una satisfacción el bien o servicio proporcional empresa al mercado.

Maqueda y Llaguno (2011), es el conjunto de servicios, o sea conjunto de prestaciones relacionadas entre sí que la empresa ofrece a los usuarios potenciales de manera él empresa pueda establecer una ventaja competitiva en el mercado.

#### **2.4.5.11. Elementos**

Ballou (2010), se considera como elemento de servicio atención al usuario como todas las actividades que aportan a brindar satisfacción a las necesidades del consumidor, tomando en cuenta las cuatro desde marketing (producto, precio, promoción y plaza).

Pérez (2010), son elementos clave que debe tomar en cuenta la organización para lograr que la atención y servicio al usuario sea eficiente, debido a que depende en gran medida la fidelización en los usuarios actuales, permitiendo a la Institución que pueda mantenerse en la línea de tiempo y seguir creciendo de manera exponencial.



#### **2.4.5.12. Suministro de servicios**

Sánchez (2011), establece que la cadena de suministros se basa principalmente en los procesos y actividades que se desarrolla para que la empresa pueda transformar un bien o servicio para ofertarlo en el mercado de manera eficiente; y así poder satisfacer los deseos y necesidades de los usuarios.

Flores (2014), indica que son todas las actividades que me saludan empresa en el proceso de este insumo de materia prima, almacenamiento de materia prima introducción para obtener el producto o servicio que la empresa requiere.

### **2.5. HIPÓTESIS**

El desarrollo organizacional optimizará los servicios al usuario del Hospital Provincial General Docente Ambato.

### **2.6. SEÑALAMIENTOS DE LAS VARIABLES DE LA HIPÓTESIS**

#### **Variable independiente**

X= El desarrollo Organizacional

#### **Variable Dependiente**

Y= Optimización del servicio al usuario

#### **Unidad de Observación**

Hospital Provincial General Docente Ambato.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. ENFOQUE**

El presente trabajo de investigación sobre el tema desarrollo organizacional y su impacto en la optimización del servicio al usuario del Hospital Provincial General Docente Ambato, se orienta por el enfoque o paradigma cuali-cuantitativo, con predominio cualitativo.

Es cualitativo porque se llega a ser análisis tanto en la problematización, el marco teórico y la propuesta, se emite criterios sobre los resultados de la entrevista y las encuestas, se requiere una profunda investigación de los problema internos y del entorno llegando a opinar sobre los mismos y hasta se llega a emitir juicios de valor así como ideas de carácter científico-práctico para conducir a conclusiones y recomendaciones. Además éste paradigma se orienta a la comprobación de la hipótesis y asume una realidad estable.

Es cuantitativo porque es susceptible de mediciones numéricas cuando se recoge datos de la población o muestra, de las encuestas o entrevistas, cuyas cantidades se vuelven porcentajes para analizar e interpretar los datos y de acuerdo a las respuestas poder desarrollar el capítulo de la propuesta una vez que se conoce las necesidades de la organización. La investigación cuantitativa es muy

significativa porque se considera muchos aspectos particulares y generaliza desde una perspectiva obteniéndose la información de la investigación y muestra para ésta investigación.

### **3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INFORMACIÓN**

Para la obtención de información secundaria, se utilizará las siguientes modalidades:

#### **3.2.1 Investigación de Campo**

Es una investigación de campo porque se va a recopilar la información mediante contacto directo con la realidad, en el lugar mismo donde funciona el Hospital Provincial General Docente Ambato. Para recopilar la información sobre el desarrollo organizacional y el servicio al usuario. Se ejecutará de forma directa para ayudar a llegar con conclusiones válidas para la propuesta.

#### **3.2.2. Bibliográfica – Documental**

Esta investigación es bibliográfica porque se acude en el marco teórico a conocer los criterios de diferentes autores sobre el Desarrollo organizacional, y es documental porque el hospital colabora con información, la misma que permitirá direccionar una propuesta apropiada acorde a sus características.

### **3.3. NIVEL OPERATIVO DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.3.1. Investigación Exploratoria**

Esta investigación tiene como propósito averiguar todo lo referente con el problema objeto de estudio, Se trata de una metodología flexible y de fácil manipulación de las variables para conocer de una manera clara de la situación real del Hospital Provincial General Docente Ambato, el mismo que podrá programar opciones, encaminadas a lograr la optimización del servicio al usuario de la institución, situación que es el producto de la presente tesis y tiene como objetivo plantear la hipótesis, y producto de esta afirmación nace la propuesta de Desarrollo Organizacional.

### **3.3.2. Investigación Experimental**

Esta investigación es experimental porque a través de la propuesta organizacional se desea conocer el impacto en la optimización del servicio al usuario, con base en la calidad más no en la competitividad de precios.

### **3.3.3. Investigación Descriptiva**

Esta investigación tiene por esencia, ampliar y especificar el modelo de herramienta a requerir la que servirá como mecanismo de trabajo para ser aplicado, se trata de investigar en una institución cuyo carácter se centra en el servicio al Paciente además de que debe ser una entidad pública, y tener un carácter gratuito y por lo tanto cumplir con las características de acción social.

### **3.3.4. Investigación analítica**

Esta permitirá establecer de una forma segura que elementos son claves para examinar los elementos que se obtendrán en el mercado. La recolección de información se la efectuará por medio de libros, internet, tesis de grado, revistas.

## **3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **3.4.1 Población**

El universo de la investigación son 819 empleados en diferentes posiciones administrativas y operativas del Hospital Provincial General Docente Ambato que se detallan en el siguiente cuadro:

### 3.4.1.1. Determinación de la población de empleados

Tabla 1. Población de Empleados del H.P.G.D.A.

DESCRIPCIÓN	Frecuencia o No. De población	Porcentaje
Gerente	1	0,12210%
Personal de la salud (médicos, enfermeras, administrativos, técnicos, psicólogos, obstetricas, Químico farmacéuticos)	399	48,71795%
Empleados de contrato colectivo	257	31,37973%
Internos rotativos	150	18,31502%
Devengantes de beca MSP	12	1,46520%
<b>TOTAL</b>	<b>819</b>	<b>100,00000%</b>

Fuente: Departamento de Recursos Humanos del H.P.G.D.A.  
Elaborado por: Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez

### 3.4.1.2. Cálculo de la muestra empleados del Hospital Provincial General

#### Docente Ambato

La muestra será obtenida en base a la aplicación de la siguiente formula

Tabla 2. Población de Empleados del H.P.G.D.A.

$n = \frac{Z^2 P Q N}{Z^2 P Q + N e^2}$			
Z nivel de confiabilidad	95%	47,50%	Z= 1,96
P probabilidad de ocurrencia	50%		Z <sup>2</sup> = 3,842
Q probabilidad de no ocurrencia	50%		
N Población	819		
E error de muestreo	5%		
<b>N Muestra</b>	<b>261,5006</b>		

Fuente: Departamento de Recursos Humanos del H.P.G.D.A.  
Elaborado por: Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez

La muestra obtenida luego de aplicar la formula a la población de empleados del Hospital Provincial General Docente Ambato es de 262 personas.

### 3.4.1.3. Determinación de la población de usuarios del hospital 2014

El universo de la investigación son 158.489 usuarios en los diferentes servicios operativos del Hospital Provincial General Docente Ambato en el año 2014, que se detallan en el siguiente cuadro:

**Tabla 3. Población de Usuarios del H.P.G.D.A. de todos los Servicios asistenciales**

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>Frecuencia o No. De población</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Pacientes de Cirugías</b>	7371	4,65080%
<b>Pacientes de Consulta Externa</b>	72319	45,63030%
<b>Pacientes de Emergencia</b>	62749	39,59202%
<b>Egresos hospitalizados</b>	16050	10,12689%
<b>Total Atenciones</b>	<b>158489</b>	<b>100,00000%</b>

Fuente: Departamento de Estadística del H.P.G.D.A.  
Elaborado por: Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez

### 3.4.1.4. Cálculo de la muestra de usuarios del Hospital Provincial General Docente Ambato

La muestra será obtenida en base a la aplicación de la siguiente fórmula:

Tabla 4. Población de Usuarios del H.P.G.D.A. de todos los Servicios asistenciales

		$n = \frac{Z^2 P Q N}{Z^2 P Q + N e^2}$			
Z nivel de confiabilidad	95%	47,50%		Z=	1,96
P probabilidad de ocurrencia	50%			Z <sup>2</sup> =	3,842
Q probabilidad de no ocurrencia	50%				
N Población	158489				
E error de muestreo	5%				
<b>N Muestra</b>		<b>383,2311</b>			

Fuente: Departamento de Estadística del H.P.G.D.A.  
 Elaborado por: Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez

La muestra obtenida luego de aplicar la fórmula a la población de usuarios del Hospital Provincial General Docente Ambato es de 383 personas.

### 3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 5. Variable Independiente: Desarrollo organizacional

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b>DESARROLLO ORGANIZACIONAL.</b> Es un esfuerzo planeado, con previsión, que involucra a la organización, administrado desde la alta dirección para incrementar la efectividad y la salud de la organización, mediante la intervención y evaluación deliberada en los procesos de la misma. Méndez (2010)</p>	Previsión	Decremento de inconvenientes	¿Considera Ud. que el manual de procesos para instituciones hospitalarias es funcional?	Encuesta y Cuestionario
	Organización	Manual Organizacional Manual de Funciones Manual de Procedimientos	¿Cree Ud. que se aplica con responsabilidad las actividades de los funcionarios del H.P.G.D.A.?	Encuesta y Cuestionario
	Dirección	Fluidez de los procesos	¿Cree Ud. que el coordinador de área toma buenas decisiones?	Encuesta y Cuestionario
	Evaluación	Mejoramiento continuo	¿Cree que el HPGDA cumple con un adecuado sistema de evaluación de sus funcionarios?	Encuesta y Cuestionario

Elaborado por: Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez.

Fuente: Dr. César Amilkar Herrera



**Tabla 6. Variable Dependiente: Servicio al usuario**

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b>Servicio al usuario</b> Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el usuario obtenga la calidad del producto y/o servicio en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. El servicio al usuario es una potente herramienta de mercadeo, que depende de la necesidad del mismo. Se trata de una herramienta que puede ser muy eficaz mediante la coordinación de actividades de forma adecuada, para ello se deben seguir ciertas políticas institucionales. Méndez (2010)</p>	<p>Calidad</p> <p>Necesidades del usuario</p> <p>Coordinación de actividades</p>	<p>Satisfacción de los usuarios</p> <p>Incremento de atenciones</p> <p>Rapidez y sencillez en la atención</p>	<p>¿Considera Ud. que el servicio que se brinda a los Pacientes es de calidad?</p> <p>¿Cree Ud. que la atención recibida el día de hoy en el HPGDA fue de calidad?</p> <p>¿Pudo Ud. Observar si el trabajo que realizaron los empleados del HPGDA fue ordenado?</p>	<p>Encuesta y Cuestionario</p> <p>Encuesta y Cuestionario</p> <p>Encuesta y Cuestionario</p>

Elaborado por: Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez.  
Fuente: Dr. César Amilkar Herrera

### 3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Tabla 7. Recolección de la información

<b>PREGUNTAS BÁSICAS</b>	<b>EXPLICACIÓN</b>
1. ¿Para qué?	Para la recolección, tabulación de los resultados de entrevistas y encuestas para su interpretación en la investigación
2. ¿A qué personas?	- A los empleados del H.P.G.D.A. - A los usuarios de los diferentes Servicios del H.P.G.D.A.
3. ¿Sobre qué aspectos?	Sobre la calidad de la atención al usuario que brindan los empleados y reciben los usuarios del H.P.G.D.A.
4. ¿Quién?	Los datos serán recolectados por el Dr. César A Herrera autor de la presente Investigación
5. ¿Cuándo?	Los datos serán recolectados a partir de Enero a Septiembre del 2014
6. ¿Cuántas veces?	En el número necesario de días hasta completar la información de la muestra planteada en la investigación
7. ¿Con que técnicas?	Con las técnicas de: entrevista y encuesta
8. ¿Con que instrumento?	En base a un cuestionario de preguntas
9. ¿En qué situación?	Al personal: al final su jornada laboral A los usuarios: posterior a su atención

Elaborado por: Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez.

Fuente: Dr. César Amilkar Herrera

### 3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Para la ejecución de la presente investigación, se utiliza las siguientes técnicas investigación e instrumentos para recolectar información.

Tabla 8. Técnicas e instrumentos

<b>TIPOS DE INFORMACIÓN</b>	<b>FUENTES</b>	<b>TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN</b>
<b>Información Primaria</b>	Empleados Usuarios	Observación Encuesta Entrevistas	Cuestionario
<b>Información secundaria</b>	Bibliotecas Internet	Lectura y Análisis científico de documentos	Artículos científicos de revistas, libros, Tesis de grado referente a los temas de Administración, Desarrollo Organizacional, Servicio al Usuario.

Elaborado por: Dr. César A Herrera R.

Fuente: Dr. César Amilkar Herrera

### 3.8. PLAN DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN

#### **Codificación de la información:**

Para proceder a la tabulación de la información y para su respectiva interpretación se utilizará el programa SPSS, lo que permitirá verificar las respuestas e interpretar de mejor manera los resultados de la investigación.

**Graficar:**

Para esta presentación se utilizará gráficos de barras y pasteles.

**Analizar gráficos estadísticos:**

Para proceder a analizar los datos obtenidos los mismos que arrojarán información en porcentajes lo que permitirá interpretar los resultados de una manera clara y concisa.

**Interpretación:**

La interpretación de resultados se elaborará bajo la síntesis de los mismos para poder encontrar la información necesaria y proponer la posible solución al problema objeto de estudio. Para esto se aplicará el CHI CUADRADO para verificar la hipótesis en la investigación y demostrar la información entre variables.

$$x^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

O: Observados

E: Esperados

## **CAPÍTULO IV**

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

#### **4.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

Para realizar esta investigación se ha decidido aplicarla a los usuarios internos y externos del Hospital Provincial General Docente Ambato, de la provincia de Tungurahua es decir a sus usuarios, Funcionarios y profesionales de la salud, en el período de Febrero a Marzo de 2014, obteniendo como resultados de dicha investigación los siguientes resultados.

##### **4.1.1. Estructura de la población investigada**

El Hospital Provincial General Docente Ambato cuenta con 819 empleados considerados como usuarios internos, población de la cual se obtuvo una muestra de 262 personas a las cuales se les aplicará una determinada encuesta, así mismo a los usuarios del Hospital Provincial General Docente Ambato los cuales forman una población de 158.489 de la cual se ha obtenido una muestra de 383 personas a las cuales de igual manera se les aplicará una encuesta totalmente independiente a la anterior debido a que cada una de las encuestas determinarán puntos de vista diferentes, tanto desde el interior del hospital como desde la perspectiva de los usuarios del mismo, quedando estructurada la población de la siguiente manera.

### Población de empleados

DESCRIPCIÓN	Frecuencia o No. De población	Porcentaje	Muestra
Gerente	1	0,12210%	Mediante la aplicación de la formula se obtiene
Personal de la salud (médicos, enfermeras, administrativos, técnicos, psicólogos, obstetricas, Químico farmacéuticos)	399	48,71795%	
Empleados de contrato colectivo	257	31,37973%	
Internos rotativos	150	18,31502%	
Devengantes de beca MSP	12	1,46520%	
<b>TOTAL</b>	<b>819</b>	<b>100,00000%</b>	

Cuadro No. 1 Población de Empleados del H.P.G.D.A.

Fuente: Departamento de Recursos Humanos del H.P.G.D.A.  
Elaborado por: Dr. César Herrera

### Población de usuarios del hospital

DESCRIPCIÓN	Frecuencia o No. De población	Porcentaje	Muestra
Pacientes de Cirugías	7371	4,65080%	Mediante la aplicación de la formula se obtiene
Pacientes de Consulta Externa	72319	45,63030%	
Pacientes de Emergencia	62749	39,59202%	
Egresos hospitalizados	16050	10,12689%	
<b>Total Atenciones</b>	<b>158489</b>	<b>100,00000%</b>	

Cuadro No. 2 Población de Empleados del H.P.G.D.A.

Fuente: Departamento de Recursos Humanos del H.P.G.D.A.  
Elaborado por: Dr. César Herrera

## 4.2. INTERPRETACIÓN DE DATOS

### 4.2.1. Usuarios Internos

La interpretación de los datos obtenidos en la aplicación de la encuesta a la muestra definida de usuarios internos del Hospital Provincial General Docente Ambato es la siguiente:

#### 4.2.1.1. Pregunta 1. Necesidad de implementación de un sistema

**¿Está usted de acuerdo en que el Hospital Provincial General Docente Ambato necesita de la implementación de un sistema de desarrollo organizacional?**

Tabla 9. Necesidad de implementación de un sistema

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nada de acuerdo	26	9,92%
Casi nada de acuerdo	24	9,16%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	39	14,89%
De acuerdo	52	19,85%
Muy de acuerdo	121	46,18%
<b>TOTAL</b>	<b>262</b>	<b>100,00%</b>
<b>Fuente:</b>	<b>Encuesta</b>	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Dr. César Herrera</b>	

Elaborado por: Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez.

Fuente: Encuesta

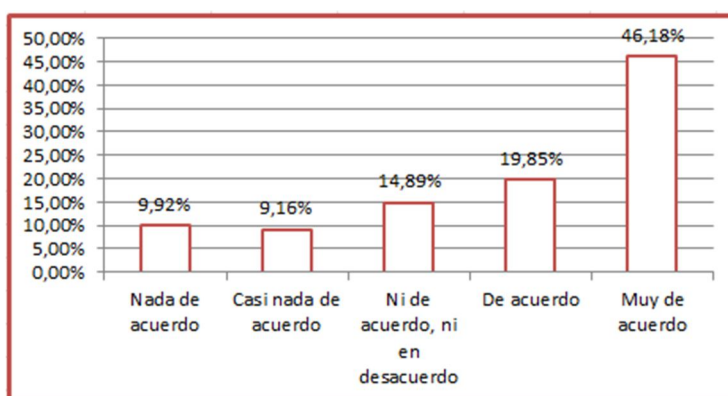


Gráfico 6. Necesidad de implementación de un sistema

Elaborado por: Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez.

Fuente: Encuesta

**Análisis:** Del 100% de los encuestados se notó que el 46,18 y un 19,85% están muy de acuerdo y de acuerdo respectivamente con implementar un plan de reorganización de procesos, un 14,89% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo con esta opción, un 9,16% y 9,92% dicen que están casi nada de acuerdo y nada de acuerdo respectivamente con esta implementación

**Interpretación:** En base a los datos obtenidos se puede mencionar que el 65% están de acuerdo en que se debe implementar un plan de reorganización para mejorar los procesos, la atención y el servicio a los usuarios, siendo este un valor totalmente importante el cual faculta notablemente la realización de este estudio.



#### 4.2.1.2. Pregunta 2. Valoración servicio brindado

¿Cómo considera usted el servicio brindado a la sociedad Ambateña por el Hospital Provincial General Docente Ambato?. En una escala del 1 al 5 donde 1 es Malo y 5 es Excelente.

Tabla 10. Valoración servicio brindado

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 Malo	54	20,61%
2	61	23,28%
3	68	25,95%
4	53	20,23%
5 Excelente	26	9,92%
<b>TOTAL</b>	<b>262</b>	<b>100,00%</b>

Elaborado por: Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez  
Fuente: Encuesta

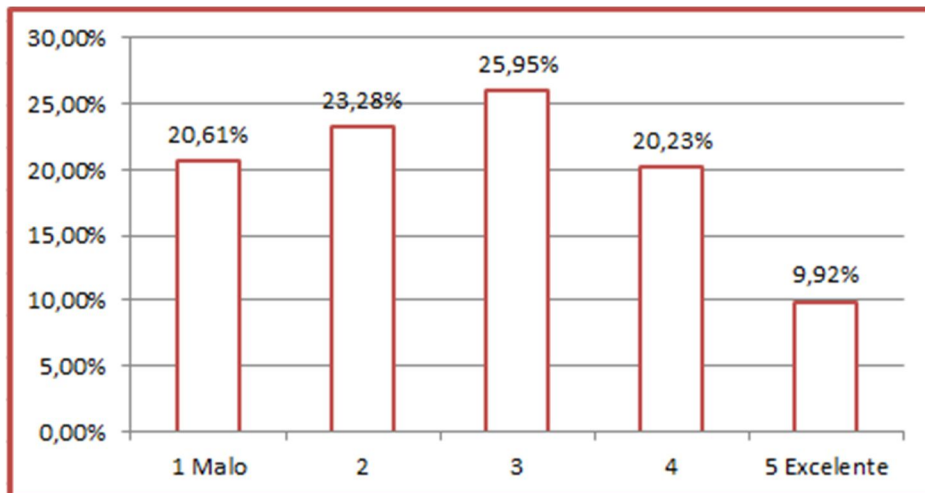


Gráfico 7. Valoración servicio brindado

Elaborado por: Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez  
Fuente: Encuesta

**Análisis:** Del 100% de la muestra se puede notar que el 20,61% y el 23,28% creen que el servicio brindado por el Hospital Provincial General Docente Ambato es malo y regular respectivamente, el 25,95% consideran la atención ni buena ni mala, mientras que el 20,23% Y el 9,92% consideran que el servicio brindado es bueno y excelente respectivamente.

**Interpretación:** En base a lo anterior, se puede concluir que una cantidad considerable de personas consideran que el servicio brindado es concretamente malo, lo que genera una imagen negativa para el mencionado Hospital, situación que debe ser tomada muy en cuenta para el estudio.

#### 4.2.1.3. Pregunta 3. Mejoramiento del servicio brindado

¿Cree usted que el Hospital Provincial General Docente Ambato mejorará su servicio con un nuevo plan de desarrollo organizacional?

Tabla 11. Mejoramiento del servicio brindado

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy probablemente	67	25,57%
Probablemente	93	35,50%
Es poco probable	52	19,85%
No es nada probable	26	9,92%
No lo sé	24	9,16%
<b>TOTAL</b>	<b>262</b>	<b>100,00%</b>

Elaborado por: Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez

Fuente: Encuesta

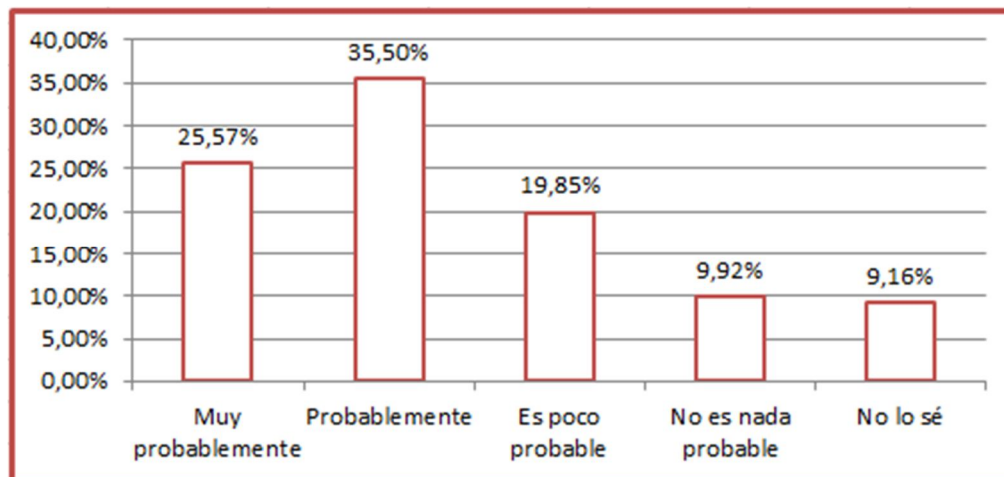


Gráfico 8. Mejoramiento del servicio brindado

Elaborado por: Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez

Fuente: Encuesta

**Análisis:** Del 100% de los encuestados se puede observar que el 25,57% y un 35,50% opinan que muy probablemente y probablemente la atención mejoraría con una reorganización de procesos, respectivamente, el 19,85% dicen que es poco probable en que mejoraría la atención, mientras que el 9,92% dicen que no es nada probable que mejore la atención, y 9,16% dicen que no saben si este método lograría mejorar la atención y el servicio brindado.

**Interpretación:** En base a los datos obtenidos se puede concluir que la mayoría de los encuestados piensan que muy probablemente se mejoraría la atención y el servicio al usuario con una reorganización de los procesos internos del Hospital Provincial General Docente Ambato lo que abre totalmente las probabilidades positivas para llevar a cabo esta investigación.

#### 4.2.1.4. Pregunta 4. Cumplimiento con el sistema de evaluación

¿Considera usted que el Hospital Provincial General Docente Ambato cumple con un adecuado sistema de evaluación de sus funcionarios?

Tabla 12. Cumplimiento con el sistema de evaluación

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	52	19,85%
En desacuerdo	93	35,50%
No muy de acuerdo	65	24,81%
De acuerdo	39	14,89%
Muy de acuerdo	13	4,96%
<b>TOTAL</b>	<b>262</b>	<b>100,00%</b>

Elaborado por: Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez.  
Fuente: Encuesta

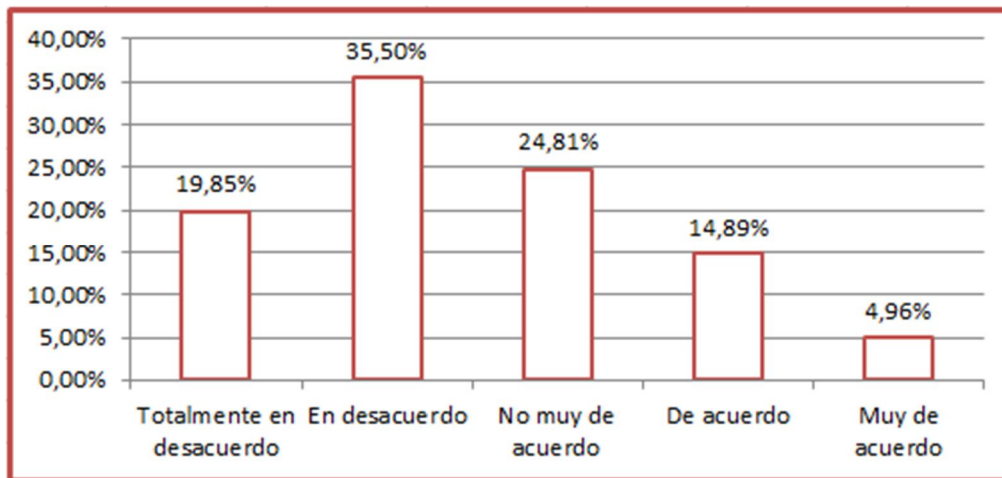


Gráfico 9. Cumplimiento con el sistema de evaluación

Elaborado por: Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez.  
Fuente: Encuesta

**Análisis:** Del 100% de los encuestados se pudo observar que el 4,96% y un 14,89% opinan que están muy de acuerdo y de acuerdo respectivamente en que se cumple con un adecuado sistema de evaluación a los funcionarios del Hospital, el 24,81% dicen que no están muy de acuerdo que se cumple con un adecuado sistema de evaluación a los funcionarios del Hospital, mientras que el 35,50% están en desacuerdo y el 19,85% totalmente en desacuerdo con los valores en lo que tiene que ver con respecto a este tema.

**Interpretación:** En base a los datos obtenidos es importante mencionar que la gran mayoría de personas encuestadas opinan que el Hospital no tiene un sistema de evaluación adecuado para los funcionarios del mismo, lo que abre totalmente las probabilidades positivas para llevar a cabo esta investigación, en vista que no son evaluados continuamente, situación que deja en evidencia la falta de dicho control.

#### 4.2.1.5. Pregunta 5. Eficiencia de procesos internos

¿Qué tan eficientes considera usted que son los procesos internos utilizados en el Hospital Provincial General Docente Ambato?. En una escala del 1 al 5 donde 1 es Nada eficientes y 5 es Muy eficientes

Tabla 13. Eficiencia de procesos internos

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 Nada eficientes	28	10,69%
2	128	48,85%
3	39	14,89%
4	28	10,69%
5 Muy eficientes	39	14,89%
<b>TOTAL</b>	<b>262</b>	<b>100,00%</b>

Elaborado por: Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez.  
Fuente: Encuesta

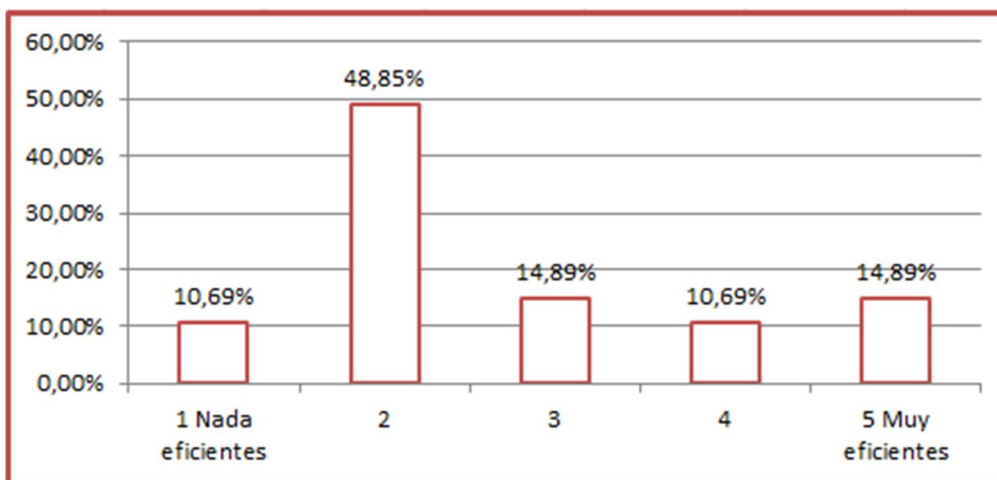


Gráfico 10. Eficiencia de procesos internos

Elaborado por: Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez.  
Fuente: Encuesta

**Análisis:** Del 100% de los encuestados se visualizó que un 10,69% opinan que los procesos internos del Hospital son nada eficientes y un 48,85% que casi nada eficientes, un 14,89% opinan que los procesos internos del Hospital son ni eficientes ni nada eficientes, mientras que un 10,69% y un 14,89% dicen que los procesos internos son eficiente y muy eficiente respectivamente.

**Interpretación:** Es importante mencionar que los funcionarios encuestados mencionan que los procesos internos utilizados en el Hospital son nada eficientes, situación que se debe tomar en cuenta por las autoridades, para mejorar la imagen proyectada a los usuarios ya que esto genera desconfianza en la ciudadanía.



#### 4.2.1.6. Pregunta 6. Eficiencia de decisiones

¿Está usted de acuerdo en que las decisiones tomadas por los coordinadores de área en cuanto a procesos y actividades diarias son eficientes?

Tabla 14. Eficiencia de decisiones

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	13	4,96%
En desacuerdo	79	30,15%
No muy de acuerdo	77	29,39%
De acuerdo	53	20,23%
Muy de acuerdo	40	15,27%
<b>TOTAL</b>	<b>262</b>	<b>100,00%</b>

Elaborado por: Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez.  
Fuente: Encuesta

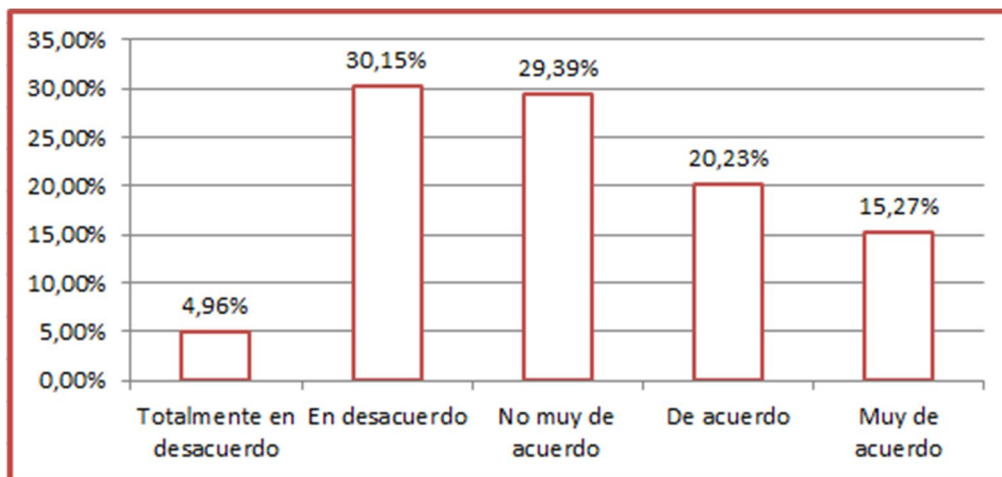


Gráfico 11. Eficiencia de decisiones

Elaborado por: Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez.  
Fuente: Encuesta

**Análisis:** Del 100% de los encuestados se indicó que el 15,27% y un 20,23% opinan que están muy de acuerdo y de acuerdo respectivamente en que las decisiones tomadas por los coordinadores de área en cuanto a procesos y actividades diarias son eficientes, el 29,39% dicen que no están muy de acuerdo en que las decisiones tomadas por los coordinadores de área en cuanto a procesos y actividades diarias son eficientes, mientras que el 30,15% y el 4,96% están en desacuerdo y total mente en desacuerdo con respecto a este tema.

**Interpretación:** En base a los datos obtenidos se pudo concluir que los funcionarios encuestados consideran que no están muy de acuerdo con la eficiencia de las actividades diarias dentro del Hospital, por lo que es importante para poder considerarlo para esta investigación.

#### 4.2.1.7. Pregunta 7. Creación de manuales de funciones

¿Está usted de acuerdo con la creación de manuales de funciones para mejorar los procesos de trabajo dentro del Hospital Provincial General Docente Ambato?

Tabla 15. Creación de manuales de funciones

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	26	9,92%
En desacuerdo	13	4,96%
No muy de acuerdo	37	14,12%
De acuerdo	145	55,34%
Muy de acuerdo	41	15,65%
<b>TOTAL</b>	<b>262</b>	<b>100,00%</b>

Elaborado por: Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez.  
Fuente: Encuesta

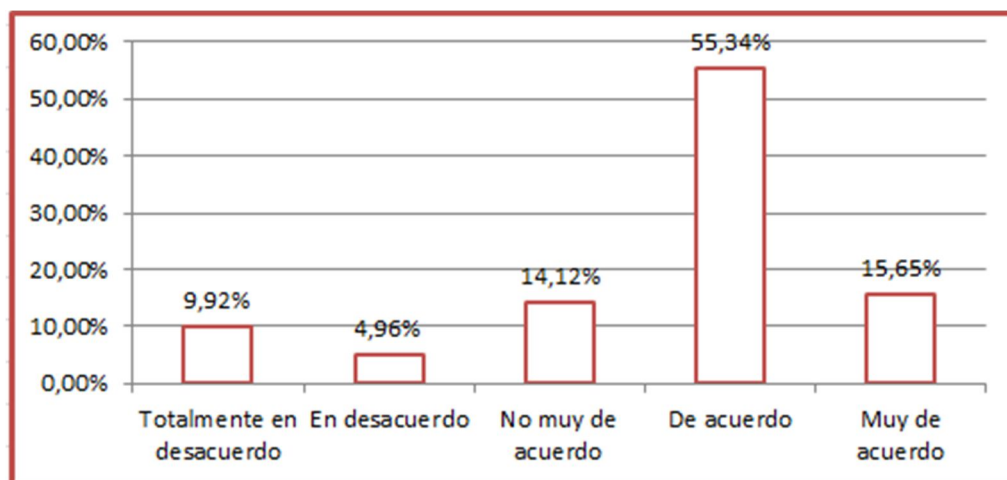


Gráfico 12. Creación de manuales de funciones

Elaborado por: Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez.  
Fuente: Encuesta

**Análisis:** Del 100% de los encuestados se observó que el 15,65% y un 55,34% opinan que están muy de acuerdo y de acuerdo respectivamente en la creación de manuales de funciones para mejorar los procesos de trabajo dentro del Hospital Provincial General Docente Ambato, el 14,12% dicen que no están muy de acuerdo en la creación de manuales de funciones para mejorar los procesos de trabajo dentro del Hospital Provincial General Docente Ambato, mientras que el 4,96% y el 9,92% están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo en la creación de manuales de funciones para mejorar los procesos de trabajo dentro del Hospital Provincial General Docente Ambato.

**Interpretación:** Según los datos observados a los funcionarios del Hospital, consideran que están de acuerdo con la creación de manuales de funciones para mejorar los procesos de trabajo dentro del mismo, lo que abre totalmente las probabilidades positivas para llevar a cabo esta investigación.

#### 4.2.1.8. Pregunta 8. Funcionalidad del manual de procesos

¿Considera Usted que el manual de procesos para instituciones hospitalarias es funcional?. En una escala del 1 al 5 donde 1 es Nada funcional y 5 es Muy funcional

Tabla 16. Funcionalidad del manual de procesos

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 Nada funcional	28	10,69%
2	26	9,92%
3	80	30,53%
4	63	24,05%
5 Muy funcional	65	24,81%
<b>TOTAL</b>	<b>262</b>	<b>100,00%</b>

Elaborado por: Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez.  
Fuente: Encuesta

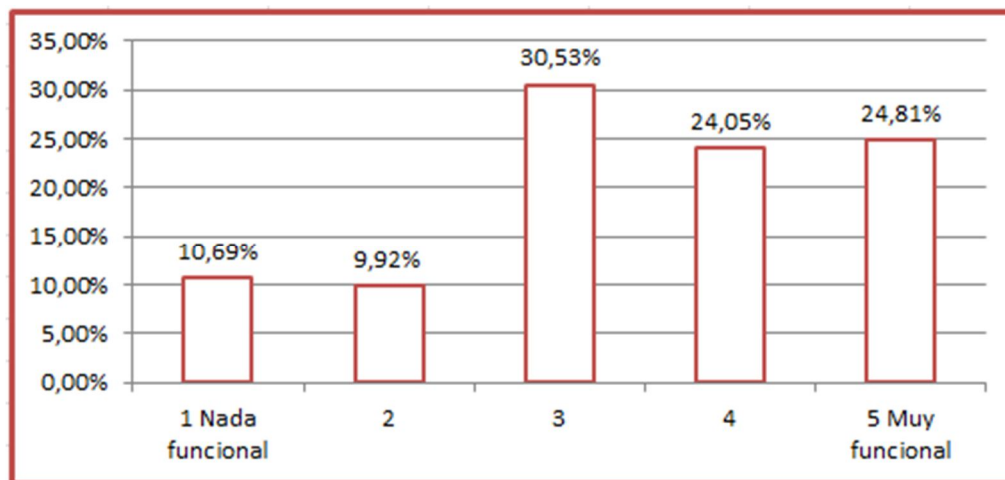


Gráfico 13. Funcionalidad del manual de procesos

Elaborado por: Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez.  
Fuente: Encuesta

**Análisis:** Del 100% de los encuestados se notó que el 10,69% y un 9,92% opinan que el manual de procesos para instituciones hospitalarias es Nada funcional y casi nada funcional respectivamente, el 30,53% dicen que el manual de procesos para instituciones hospitalarias es ni funcional ni nada funcional, mientras que el 24,05% y el 24,81% dicen que el manual de procesos para instituciones hospitalarias es Funcional y muy funcional respectivamente.

**Interpretación:** En base a los datos obtenidos se consideró que si es funcional tener para el Hospital un manual de procesos para instituciones hospitalarias, ya que abre totalmente las probabilidades para llevar a cabo la investigación y debe ser tomado en cuenta para mejorar no sólo uno sino varios de los procesos del Hospital Provincial General Docente Ambato.

#### 4.2.1.9. Pregunta 9. Cumplimiento de actividades con responsabilidad

¿A su criterio, cree usted que las actividades de los funcionarios del Hospital Provincial General Docente Ambato cumplen con responsabilidad?. En una escala del 1 al 5 donde 1 es Nada responsable y 5 es Muy responsable.

Tabla 17. Cumplimiento de actividades con responsabilidad

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 Nada responsable	13	4,96%
2	80	30,53%
3	99	37,79%
4	31	11,83%
5 Muy responsable	39	14,89%
<b>TOTAL</b>	<b>262</b>	<b>100,00%</b>

Elaborado por: Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez.  
Fuente: Encuesta

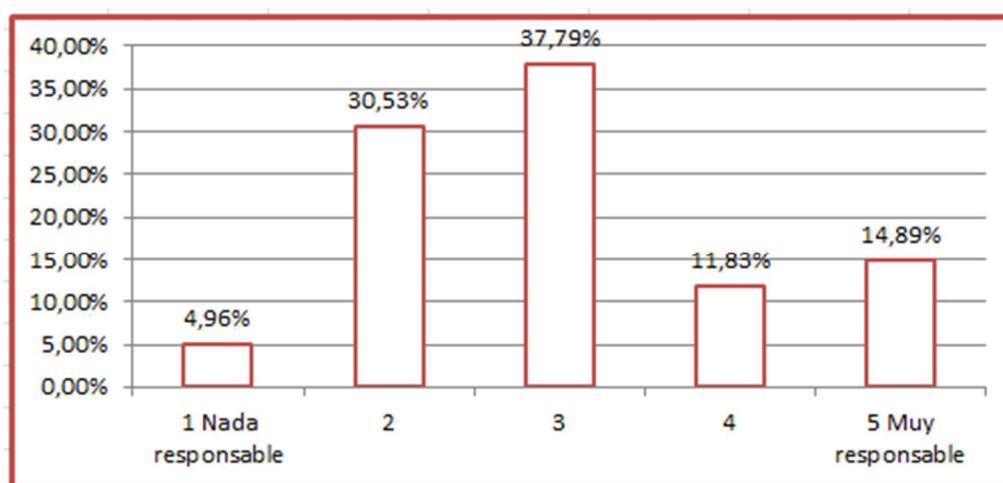


Gráfico 14. Cumplimiento de actividades con responsabilidad

Elaborado por: Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez.  
Fuente: Encuesta

**Análisis:** Del 100% de los encuestados notamos que el 5,22% y un 32,13% opinan que las actividades de los funcionarios del Hospital Provincial General Docente Ambato son nada responsables y casi nada responsables respectivamente, el 36,55% dicen que las actividades de los funcionarios del Hospital Provincial General Docente Ambato no son ni muy responsables ni nada responsables, mientras que el 10,44% y el 15,66% dicen que las actividades de los funcionarios del Hospital Provincial General Docente Ambato son responsables y muy responsables respectivamente.

**Interpretación:** Según los datos obtenidos se ha observado que los funcionarios están indecisos en que cumplen o no las actividades con responsabilidad, ya que mencionan varios de ellos que como no tienen controles diarios es difícil cumplir a cabalidad con las responsabilidades asignadas.



#### 4.2.1.10. Pregunta 10. Gestión de la Dirección General

¿Cómo Institución de salud pública, como considera usted la dirección general del Hospital Provincial General Docente Ambato?. En una escala de 1 al 5 donde 1 es Mala y 5 es Excelente

Tabla 18. Gestión de la Dirección General

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 Pésimo	26	9,92%
2	39	14,89%
3	93	35,50%
4	65	24,81%
5 Excelente	39	14,89%
<b>TOTAL</b>	<b>262</b>	<b>100,00%</b>

Elaborado por: Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez.  
Fuente: Encuesta

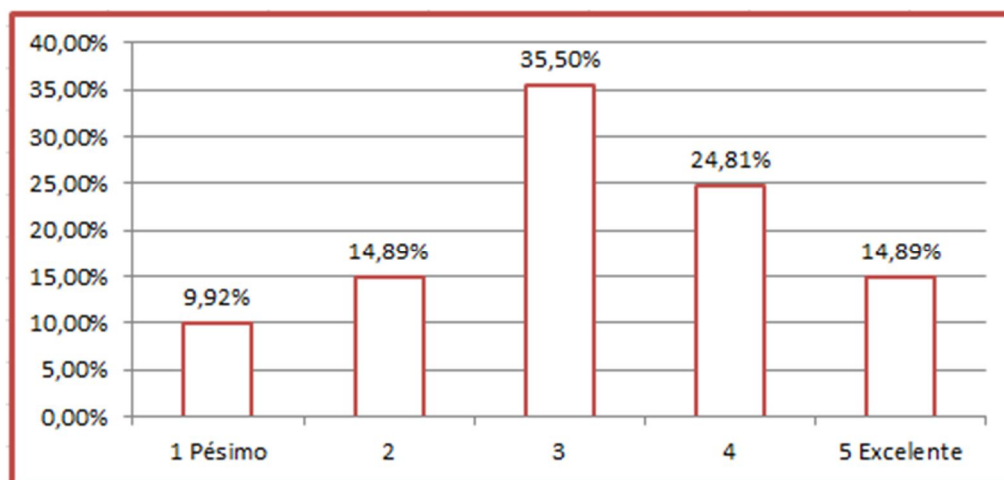


Gráfico 15. Gestión de la Dirección General

Elaborado por: Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez.  
Fuente: Encuesta

**Análisis:** Del 100% de los encuestados notamos que el 9,92% y un 14,89% opinan que la dirección general del Hospital Provincial General Docente Ambato es mala regular respectivamente, el 35,50% dicen que la dirección general del Hospital Provincial General Docente Ambato es ni Buena Ni mala, mientras que el 24,81% y el 14,89% dicen que la dirección general del Hospital Provincial General Docente Ambato es Buena y excelente respectivamente.

**Interpretación:** Los funcionarios encuestados consideran que el Hospital Provincial General Docente Ambato no se encuentra en un nivel excelente ni pésimo como Institución de salud pública, lo que encamina a investigar la manera de que el mencionado nivel suba hacia la parte de la excelencia.

#### 4.2.2. Usuarios Externos

La interpretación de los datos obtenidos en la aplicación de la encuesta a la muestra definida de usuarios Externos del Hospital Provincial General Docente Ambato es la siguiente:

##### 4.2.2.1. Pregunta 1. Servicio Brindado

**¿Cómo considera Usted la calidad del servicio brindado a los Pacientes o a la ciudadanía Ambateña por el Hospital Provincial General Docente Ambato?**

Tabla 19. Servicio Brindado

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 Pésimo	118	30,81%
2	115	30,03%
3	91	23,76%
4	31	8,09%
5 Muy bueno	28	7,31%
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100,00%</b>

Elaborado por: Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez.  
Fuente: Encuesta

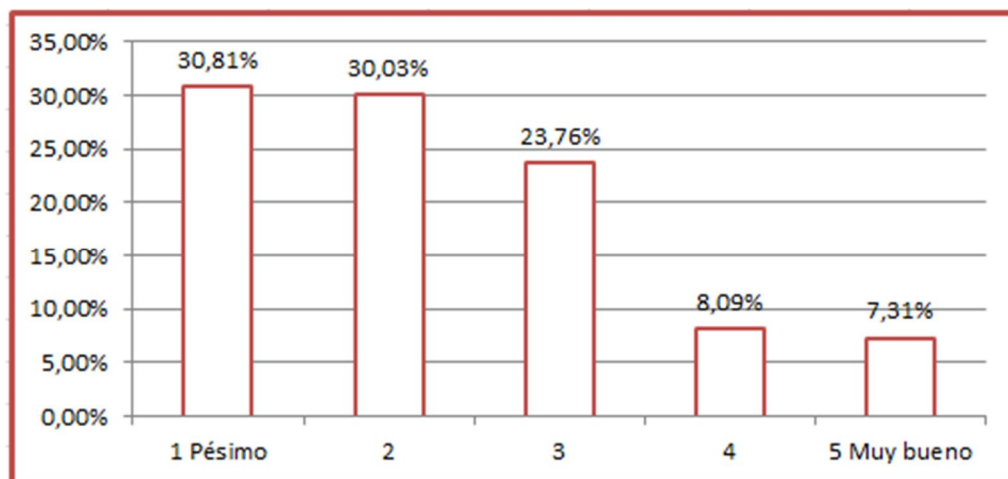


Gráfico 16. Servicio Brindado

Elaborado por: Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez.  
Fuente: Encuesta

**Análisis:** Del 100% de la muestra se puede notar que el 30,81% y el 30,03% creen que el servicio brindado por el Hospital Provincial General Docente Ambato es malo y regular respectivamente, el 23,76% consideran la atención ni buena ni mala, mientras que el 8,09% y el 7,31% consideran que el servicio brindado es bueno y excelente respectivamente.

**Interpretación:** Los encuestados consideran que el nivel de calidad del servicio brindado a los Pacientes o a la ciudadanía Ambateña por el Hospital Provincial General Docente se enfrasca al nivel de pésimo.

#### 4.2.2.2. Pregunta 2. Institución más importante

¿En el momento de acudir a una institución de salud pública, cuál de las siguientes considera usted más importante?

Tabla 20. Institución más importante

ÍTEMS	Centros de salud	Hospital Provincial General Docente Ambato	IESS	Hospital Municipal	Hospital Allicausay
1 Nada importante	21	17	45	108	13
2 Casi nada importante	60	32	40	143	45
3 No muy importante	34	80	21	35	69
4 Importante	108	145	110	86	94
5 Muy importante	160	109	167	11	162
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>383</b>	<b>383</b>	<b>383</b>	<b>383</b>

Elaborado por: Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez.  
Fuente: Encuesta

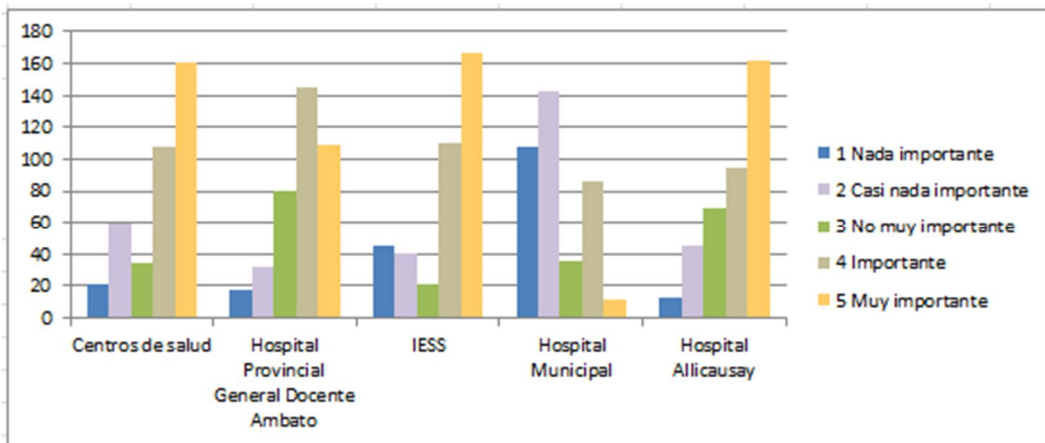


Gráfico 17. Institución más importante

Elaborado por: Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez.  
Fuente: Encuesta

**Análisis:** De los datos obtenidos se puede ver que del 100% de encuestados el 5,48%, y el 15,67% consideran que los centros de salud son nada importantes y casi nada importantes, el 8,88% expresan que son ni muy importantes, ni nada importantes, mientras que el 28,20% y el 41,78% dicen que los centros de salud son importantes y muy importantes respectivamente, en cuanto al Hospital el 4,44% y el 8,36% dicen que es Nada importante y casi anda importante respectivamente, el 20,89% dicen que esta institución de salud es ni muy importante , ni nada importante, mientras que el 37,86% y el 28,46% opinan que el Hospital Provincial General Docente Ambato es importante y muy importante respectivamente, en cambio El IESS según los encuestados correspondientes a los siguientes valores 11,75% y 10,44% opinan que es nada importante y casi nada importante respectivamente, el 5,48% dicen que es ni muy importante ni nada importante, el 28,72% y el 43,60% dicen que el IESS es importante y muy importante respectivamente, en cambio según los resultados de la encuesta, el 28,20% y el 3,347% dicen que el Hospital Municipal es nada importante y casi nada importante respectivamente, el 9,14% creen que esta institución de la salud no es ni muy importante, ni nada importante, el 22,45% y el 2,87% opinan que el Hospital Municipal es importante y muy importante respectivamente, en cuanto al Hospital Alli Causay el 3,39% y el 11,75% piensan que es nada importante y casi nada importante respectivamente, un 18,02% dicen que el Hospital Allicausay es ni muy importante , ni nada importante, el 24,54% y el 42,30% piensan que es importante y muy importante respectivamente .

**Interpretación:** Consideran los encuestados que el momento de acudir a una Institución de salud pública, entre las más importantes, son IESS, Centros de Salud, Hospital Alli Causay, pero lamentablemente el Hospital Provincial General Docente Ambato y el Hospital Municipal lo dejan en segundo plano.

#### 4.2.2.3. Pregunta 3. Tiempo de espera

¿En el momento de acudir a una consulta en el Hospital Provincial General Docente Ambato, que tiempo le ha tocado esperar para ser atendido?

Tabla 21. Tiempo de espera

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De 10 a 30 minutos	71	18,54%
De 30 a 60 minutos	117	30,55%
De 60 a 90 minutos	121	31,59%
De 90 a 120 minutos	55	14,36%
De 120 a 150 minutos	19	4,96%
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100,00%</b>

Elaborado por: Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez.  
Fuente: Encuesta

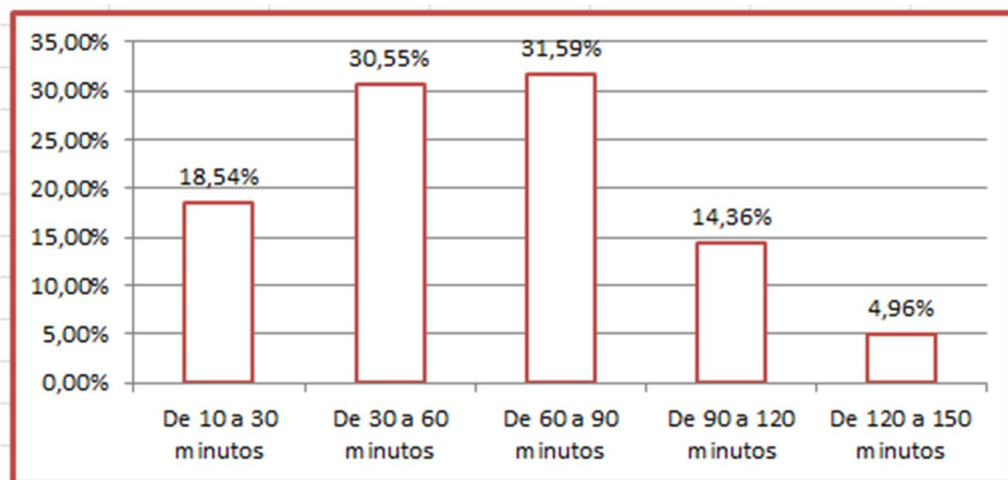


Gráfico 18. Tiempo de espera

Elaborado por: Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez.  
Fuente: Encuesta

**Análisis:** Del 100% de los encuestados tenemos que el 18,54% dice que ha esperado de 10 a 30 minutos para ser atendidos, un 30,55% opinan que su tiempo de espera fue de 30 a 60 minutos, el 31,59% dicen que han esperado de 60 a 90 minutos antes de ser atendidos, el 14,36% de los encuestados dicen que los han atendido entre un tiempo estimado de 90 a 120 minutos, y un 4,96% dicen que el tiempo que han tenido que esperar es de 120 a más de 150 minutos para ser atendido.

**Interpretación:** El tiempo de espera que a las personas les ha tocado esperar para ser atendidos está entre 30 a 90 minutos, tiempo que es demasiado extenso inclusive en un caso de emergencia, ya que aparentemente que internamente se encuentran saturados los médicos.



#### 4.2.2.4. Pregunta 4. Razones valoradas al momento de la consulta

¿Cuáles de las siguientes Razones valoraría usted en el momento de ser atendido?

Tabla 22. Razones valoradas al momento de la consulta

ÍTEMS	El tiempo de espera	La calidad en el servicio y la atención	La organización para seguir los procesos internos	El beneficio de recibir medicina y atención gratuitamente	Infraestructura
1 Nada importante	6	18	60	9	95
2 Casi nada importante	10	55	76	85	95
3 No muy importante	22	31	50	35	99
4 Importante	235	172	102	146	74
5 Muy importante	110	107	95	108	20
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>383</b>	<b>383</b>	<b>383</b>	<b>383</b>

Elaborado por: Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez.  
Fuente: Encuesta

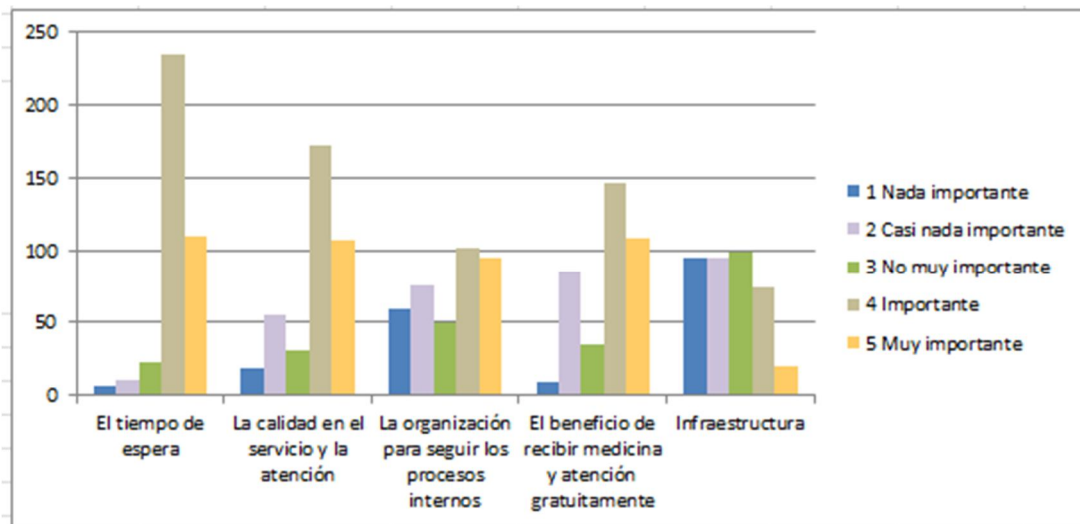


Gráfico 19. Razones valoradas al momento de la consulta

Elaborado por: Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez.  
Fuente: Encuesta

**Análisis:** De los datos obtenidos podemos ver que del 100% de encuestados el 1,57%, y el 2,61% consideran que es nada importante" y "casi nada importante" el tiempo de espera" para ser atendidos, el 5,74% expresan que el tiempo de espera es ni muy importante, ni nada importante, mientras que el 61,36% y el 28,72 dicen que el tiempo de espera es importante y muy importante respectivamente, en cuanto a "la calidad en el servicio y la atención" el 4,70% y el 14,36% dicen que esta Nada importante y casi anda importante respectivamente, el 8,08% dicen que este punto es ni muy importante , ni nada importante, mientras que el 44,91% y el 27,94% opinan que la calidad en el servicio y la atención es importante y muy importante respectivamente, la organización para seguir los procesos internos en cambio dicen los encuestados (15,67% y 19,84%) que son nada importante y casi nada importante, el 13,05% dicen que es ni muy importante ni nada importante, el 26,63% y el 24,80% dicen que la organización para seguir los procesos es importante y muy importante respectivamente según los resultados de la encuesta, el 2,35% y el 22,19% dicen que el beneficio de recibir atención y medicina gratuitamente es nada importante y casi nada importante, el 9,14% creen que este punto no es ni muy importante, ni nada importante, el 38,12% y el 28,20% opinan que el beneficio de recibir medicina y atención gratuita en importante y muy importante respectivamente, en cuanto a la infraestructura el 24,80% y el 24,80% piensan que es nada importante y casi nada importante, un 25,85% dicen que es ni muy importante , ni nada importante, el 19,32% y el 5,22% piensan que es importante y muy importante respectivamente.

**Interpretación:** Las personas encuestadas consideran que entre las razones valoradas al momento de la consulta son el tiempo de espera y la calidad en el servicio y la atención, lo que se debe enfocar para ser mejorados.

#### 4.2.2.5. Pregunta 5. Trabajos ordenados

¿Considera usted que el trabajo que realizaron los profesionales de la salud y empleados del Hospital Provincial General Docente Ambato fue ordenado y adecuado?

Tabla 23. Trabajos ordenados

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 Desordenado o inadecuado	89	23,24%
2	149	38,90%
3	60	15,67%
4	64	16,71%
5 Muy ordenado y adecuado	21	5,48%
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100,00%</b>

Elaborado por: Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez.  
Fuente: Encuesta

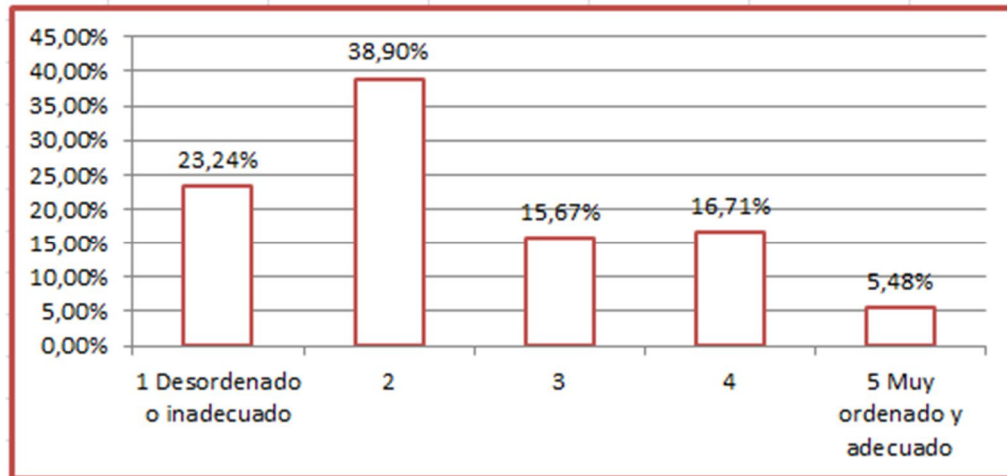


Gráfico 20. Trabajos ordenados

Elaborado por: Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez.  
Fuente: Encuesta

**Análisis:** Del 100% de los encuestados notamos que un 23,24% y un 38,90% opinan que el trabajos realizados por los profesionales de la salud es desordenado e inadecuado, un 15,67% opinan que el trabajo realizado por los profesionales de la salud es ni ordenado ni desordenado, mientras que un 16,71% y un 5,48% dicen que el trabajo realizado por los empleados del hospital es ordenado y adecuado.

**Interpretación:** Se pudo observar en base a las encuestas realizadas que el trabajo que realizaron los profesionales de la salud y empleados del Hospital Provincial General Docente Ambato muy pocas veces es ordenado, más bien consideran que es desordenado e inadecuado.

#### 4.2.2.6. Pregunta 6. Mejora de atención y servicio

¿Está usted de acuerdo en que el servicio y la atención brindada por los funcionarios del Hospital Provincial General Docente Ambato mejorarían con una reorganización de los procesos de atención?

Tabla 24. Mejora de atención y servicio

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
Es desacuerdo	12	3,13%
No muy de acuerdo	20	5,22%
De acuerdo	233	60,84%
Muy de acuerdo	118	30,81%
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100,00%</b>

Elaborado por: Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez.  
Fuente: Encuesta

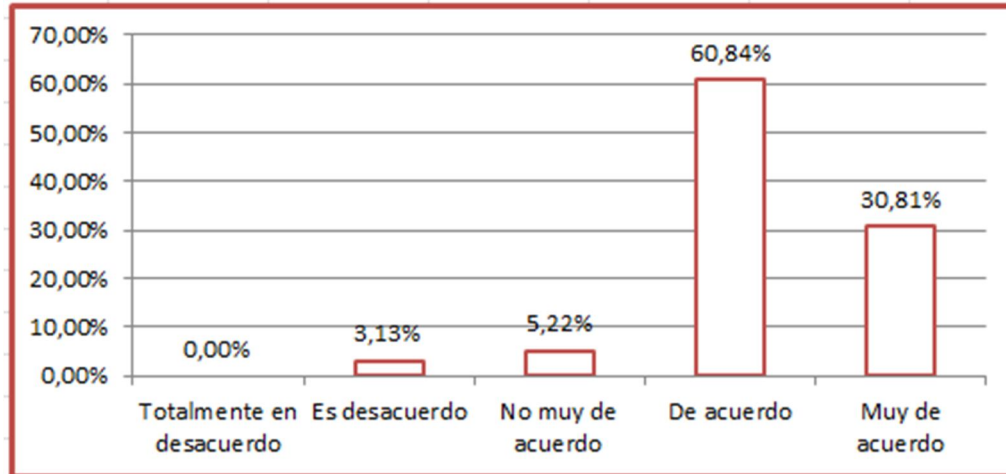


Gráfico 21. Mejora de atención y servicio

Elaborado por: Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez.  
Fuente: Encuesta

**Análisis:** Del 100% de los encuestados notamos que 30,81% y un 60,84% opinan que están muy de acuerdo y de acuerdo respectivamente en que la atención mejoraría con una reorganización de procesos, el 5,22% dicen que no están muy de acuerdo en que mejoraría la atención, mientras que el 3,13% están en desacuerdo con respecto a este tema.

**Interpretación:** Se notó en base a las encuestas realizadas que el servicio y la atención brindada por los funcionarios del Hospital Provincial General Docente Ambato se mejorarían con una reorganización de los mencionados procesos.

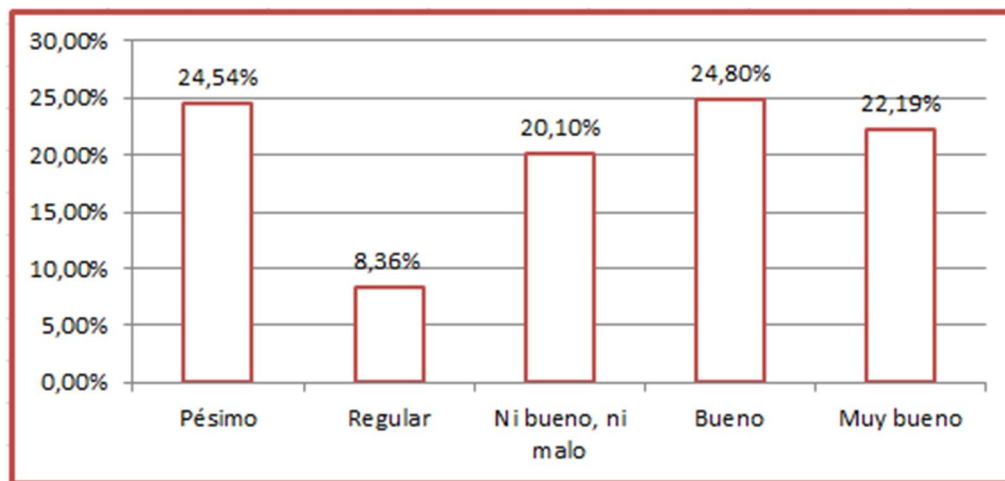
**4.2.2.7. Pregunta7. Implementación de un plan de reorganización de los procesos**

**¿Cómo considera usted la implementación de un plan de reorganización de los procesos de servicio y atención brindada por el Hospital Provincial General Docente Ambato?**

**Tabla 25. Implementación de un plan de reorganización de los procesos**

<b>ÍTEMS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Pésimo	94	24,54%
Regular	32	8,36%
Ni bueno, ni malo	77	20,10%
Bueno	95	24,80%
Muy bueno	85	22,19%
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100,00%</b>

Elaborado por: Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez.  
Fuente: Encuesta



**Gráfico 22. Implementación de un plan de reorganización de los procesos**

Elaborado por: Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez.  
Fuente: Encuesta

**Análisis:** Del 100% de los encuestados notamos que el 24,54% dicen que consideran malo la implementación de un plan de reorganización de los procesos de servicio y atención brindada por el Hospital Provincial General Docente Ambato, un 8,36% dicen que consideran regular la implementación de un plan de reorganización de los procesos de servicio y atención brindada por el Hospital Provincial General Docente Ambato, un 20,10% dicen que consideran Ni bueno, Ni malo la implementación de un plan de reorganización de los procesos de servicio y atención brindada por el Hospital Provincial General Docente Ambato, un 24,80% y un 22,19% consideran que la implementación de un plan de reorganización de los procesos de servicio y atención brindada por el Hospital Provincial General Docente Ambato es Bueno y muy bueno respectivamente.

**Interpretación:** Comentan los funcionarios encuestados que les parece bueno y muy bueno que se implemente un plan de reorganización de procesos de servicio y atención brindada por el Hospital Provincial General Docente Ambato.



#### 4.2.2.8. Pregunta 8. Atención recibida en emergencia

¿Cómo considera usted la atención recibida en "Emergencia" del Hospital Provincial General Docente Ambato?

Tabla 26. Atención recibida en emergencia

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 Pésimo	48	12,53%
2	108	28,20%
3	115	30,03%
4	80	20,89%
5 Excelente	32	8,36%
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100,00%</b>

Elaborado por: Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez.  
Fuente: Encuesta

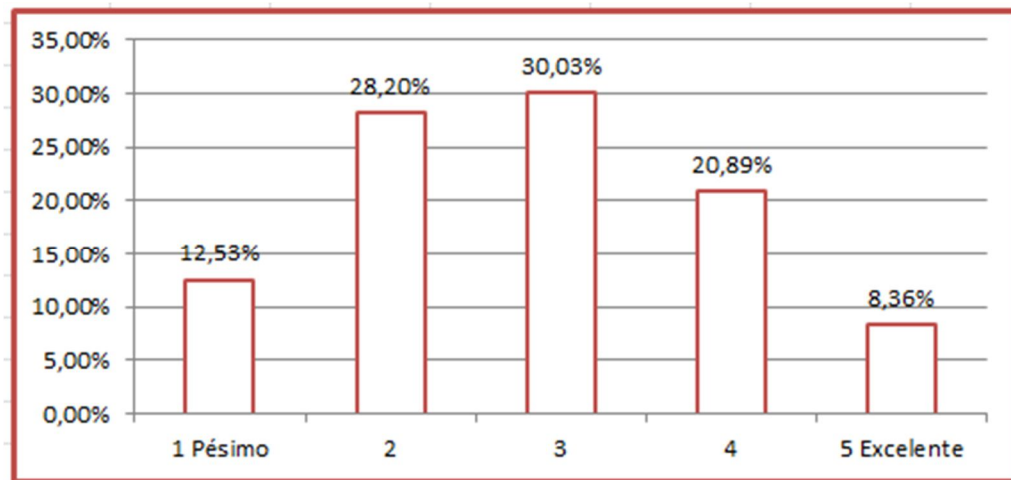


Gráfico 23. Atención recibida en emergencia

Elaborado por: Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez.  
Fuente: Encuesta

**Análisis:** Del 100% de los encuestados notamos que el 12,53% y el 28,20% opinan que la atención recibida en emergencia es pésima y mala respectivamente, el 30,03% opinan que la atención recibida es ni buena ni mala, el 20,89% y 8,36% opinan que la atención en emergencia es buena y excelente respectivamente.

**Interpretación:** Cómo ya se mencionó anteriormente los encuestados consideran que inclusive en la atención recibida en "Emergencia" está enfocada al nivel de pésimo, lo que alerta a los funcionarios para buscar mejoras en los procesos.

#### 4.2.2.9. Pregunta 9. Dificultad para obtener turno

¿Cómo considera usted el trámite para obtener un turno en consulta externa en el Hospital Provincial General Docente Ambato?

Tabla 27. Dificultad para obtener turno

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 Muy difícil	19	4,96%
2	134	34,99%
3	94	24,54%
4	101	26,37%
5 Muy sencillo	35	9,14%
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100,00%</b>

Elaborado por: Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez.  
Fuente: Encuesta

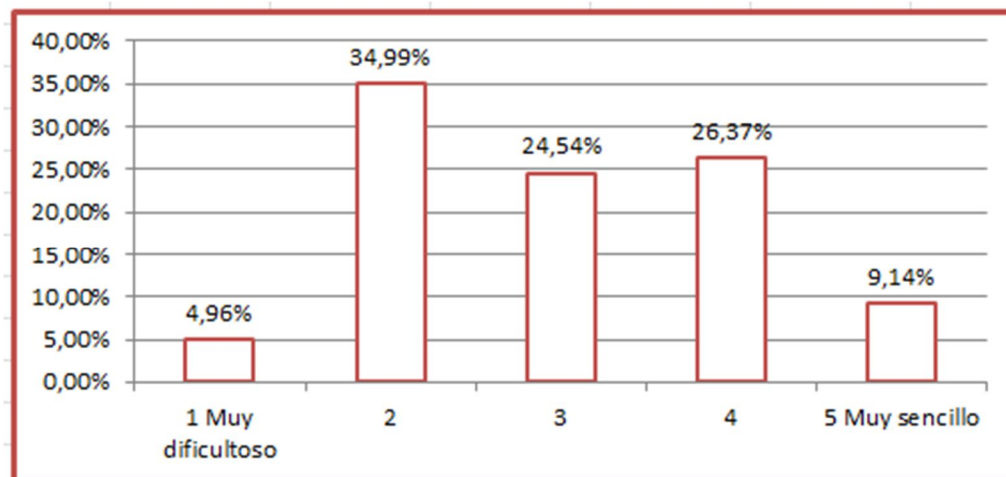


Gráfico 24. Dificultad para obtener turno

Elaborado por: Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez.  
Fuente: Encuesta

**Análisis:** Del 100% de los encuestados notamos que el 4,96% y el 34,99% opinan que el trámite para obtener un turno en consulta externa es Muy difícil y difícil respectivamente, el 24,54% opinan que el trámite para obtener un turno en consulta externa es ni difícil, ni fácil, el 26,37% y 9,14% opinan que el trámite para obtener un turno en consulta externa es fácil y muy sencillo respectivamente.

**Interpretación:** Para algunas de las personas encuestadas el solicitar un turno es de verdad difícil, aunque para otras es sencillo, sin embargo considerar que preferiblemente se mejore el mencionado proceso.

#### 4.2.2.10. Pregunta 10. Consideración de requisitos para el proceso de hospitalización

¿Cómo considera usted los requisitos para el proceso de Hospitalización de un paciente en el Hospital Provincial General Docente Ambato?

Tabla 28. Consideración de requisitos para el proceso de hospitalización

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 Pésimo	118	30,81%
2	115	30,03%
3	91	23,76%
4	31	8,09%
5 Muy bueno	28	7,31%
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100,00%</b>

Elaborado por: Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez.  
Fuente: Encuesta

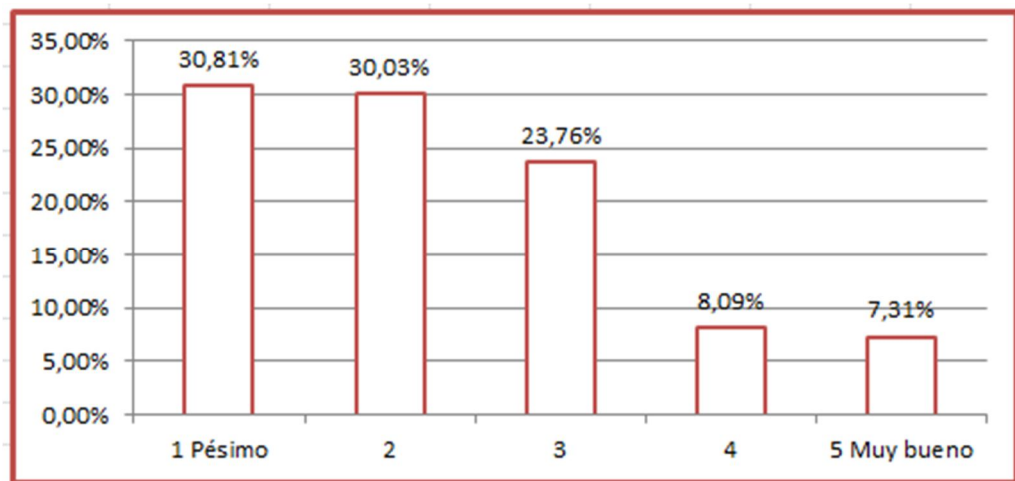


Gráfico 25. Consideración de requisitos para el proceso de hospitalización

Elaborado por: Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez.  
Fuente: Encuesta

**Análisis:** Del 100% de los encuestados notamos que el 4,96% y el 45,69% opinan que el proceso de hospitalización es malo y regular respectivamente, el 40,73% opinan que el proceso de hospitalización es ni Malo, ni excelente, el 3,39% y 5,22% opinan que el proceso de hospitalización es Bueno y Excelente respectivamente.

**Interpretación:** Los encuestados consideran que el proceso de Hospitalización de un paciente en el Hospital Provincial General Docente Ambato es muy dificultoso enfrascándose en el nivel pésimo, ya que consideran que varias veces no existen inclusive habitaciones disponibles.

### **4.3. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS**

**Hipótesis:** El desarrollo organizacional optimizará los servicios al usuario del Hospital Provincial General Docente Ambato.

**Variable dependiente:** El desarrollo Organizacional

**Variable independiente:** Optimización del servicio al usuario

#### **4.3.1. Formulación de la Hipótesis**

H0 = La creación de un plan de desarrollo organizacional no permitirá la optimización del servicio al usuario del Hospital Provincial General Docente Ambato.

H1= La creación de un plan de desarrollo organizacional si permitirá la optimización del servicio al usuario del Hospital Provincial General Docente Ambato.

#### **4.3.2. Nivel de Significación**

El nivel de significación con el que se va a trabajar es el 5%.

### 4.3.3. Elección de la prueba estadística

Para verificar la hipótesis se escogió la herramienta de  $\rightarrow$  ji cuadrada.

$$x^2 = \sum \frac{((O - E)^2)}{E}$$

O  $\rightarrow$  Datos observados

E  $\rightarrow$  Datos esperados

#### Preguntas:

1. ¿Cómo considera Usted la calidad del servicio brindado a los Pacientes o a la ciudadanía Ambateña por el Hospital Provincial General Docente Ambato?

7. ¿Cómo considera usted la implementación de un plan de reorganización de los procesos de servicio y atención brindada por el Hospital Provincial General Docente Ambato?

#### 4.3.3.1. Datos observados

		¿Cómo considera Usted la calidad del servicio brindado a los Pacientes o a la ciudadanía Ambateña por el Hospital Provincial General Docente Ambato?						V.D. Pregunta 1
		Muy bueno	Bueno	Ni bueno, ni malo	Regular	Pésimo	Total	
¿Cómo considera usted la implementación de un plan de reorganización de los procesos de servicio y atención brindada por el Hospital Provincial General Docente Ambato?	Muy bueno	5	5	5	10	74	99	
	Bueno	3	10	12	30	64	119	
	Ni bueno, ni malo	5	5	9	9	35	63	
	Regular	6	5	4	5	24	44	
	Pésimo	3	3	8	24	20	58	
	<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>28</b>	<b>38</b>	<b>78</b>	<b>217</b>	<b>383</b>	
V.I. Pregunta 7								

Gráfico 26. Datos observados

Elaborado por: Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez.

#### 4.3.3.2. Grados de libertad

$$GI = (F-1) (C-1)$$

Dónde:

$$GI = (5-1) (5-1)$$

GI → Grados de libertad

$$GI = (4) (4)$$

F → Filas de la tabla

$$GI = 16$$

C → Columnas de la tabla

Grados de libertad = 16

Nivel de significancia = 0,05 → 5%

#### 4.3.3.3. Valor de la tabla

Calculado el grado de libertad se establece una relación con el nivel de significancia y da un valor de:  $\chi^2_t = 26,2962$

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,6660	19,0228	16,9190
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,3070
11	31,2635	28,7291	26,7569	24,7250	21,9200	19,6752
12	32,9092	30,3182	28,2997	26,2170	23,3367	21,0261
13	34,5274	31,8830	29,8193	27,6882	24,7356	22,3620
14	36,1239	33,4262	31,3194	29,1412	26,1189	23,6848
15	37,6978	34,9494	32,8015	30,5780	27,4884	24,9958
16	39,2518	36,4555	34,2671	31,9999	28,8451	26,2962
17	40,7911	37,9462	35,7184	33,4087	30,1910	27,5871
18	42,3119	39,4220	37,1564	34,8052	31,5264	28,8693
19	43,8104	40,8847	38,5831	36,1908	32,8573	30,1435

Gráfico 27. Tabla estadística Ji cuadrada

Elaborado por: Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez.



#### 4.3.3.4. Datos esperados

		¿Cómo considera Usted la calidad del servicio brindado a los Pacientes o a la ciudadanía Ambateña por el Hospital Provincial General Docente Ambato?						V.D. Pregunta 1
¿Cómo considera usted la implementación de un plan de reorganización de los procesos de servicio y atención brindada por el Hospital Provincial General Docente Ambato?		Muy bueno	Bueno	Ni bueno, ni malo	Regular	Pésimo	Total	
	Muy bueno	5,687	7,238	9,822	20,162	56,091	99	
	Bueno	6,836	8,700	11,807	24,235	67,423	119	
	Ni bueno, ni malo	3,619	4,606	6,251	12,830	35,695	63	
	Regular	2,527	3,217	4,366	8,961	24,930	44	
	Pésimo	3,332	4,240	5,755	11,812	32,862	58	
	<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>28</b>	<b>38</b>	<b>78</b>	<b>217</b>	<b>383</b>	
V.I. Pregunta 7								

Gráfico 28. Datos esperados

Elaborado por: Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez.

#### 4.3.3.5. Análisis de frecuencias observadas con esperados

O	E	O - E	(O - E) <sup>2</sup>	$\frac{(O - E)^2}{E}$
5	5,69	-0,69	0,47	0,08
3	6,84	-3,84	14,71	2,15
5	3,62	1,38	1,91	0,53
6	2,53	3,47	12,06	4,77
3	3,33	-0,33	0,11	0,03
5	7,24	-2,24	5,01	0,69
10	8,70	1,30	1,69	0,19
5	4,61	0,39	0,16	0,03
5	3,22	1,78	3,18	0,99
3	4,24	-1,24	1,54	0,36
5	9,82	-4,82	23,26	2,37
12	11,81	0,19	0,04	0,00
9	6,25	2,75	7,56	1,21
4	4,37	-0,37	0,13	0,03
8	5,75	2,25	5,04	0,88
10	20,16	-10,16	103,26	5,12
30	24,23	5,77	33,24	1,37
9	12,83	-3,83	14,67	1,14
5	8,96	-3,96	15,69	1,75
24	11,81	12,19	148,55	12,58
74	56,09	17,91	320,72	5,72
64	67,42	-3,42	11,72	0,17
35	35,69	-0,69	0,48	0,01
24	24,93	-0,93	0,86	0,03
20	32,86	-12,86	165,42	5,03
<b>383</b>	<b>383,00</b>			<b>47,26</b>

Gráfico 29. Análisis de frecuencias observadas con esperados

Elaborado por: Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez.

#### 4.3.3.6. Gráfico de la verificación de la hipótesis

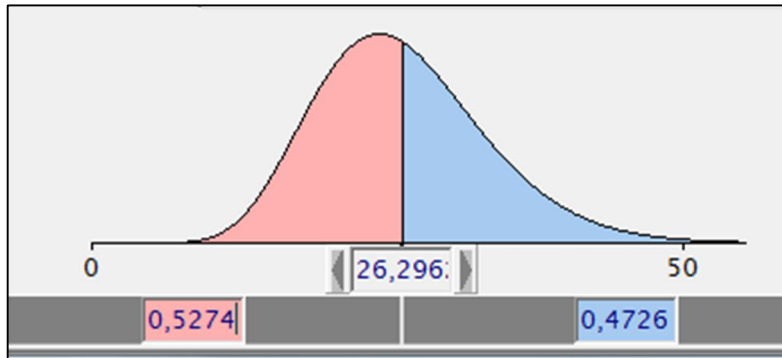


Gráfico 30. Gráfico de la verificación de la hipótesis

Elaborado por: Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez.

#### 4.3.4. Conclusión

El valor de  $X^2_t = 26,2962 < X^2_c = 47,26$ ; esto quiere decir que de acuerdo a la regla de aceptación establecida se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ).

Por lo tanto se puede concluir que: La creación de un plan de desarrollo organizacional si permitirá la optimización del servicio al usuario del Hospital Provincial General Docente Ambato.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. CONCLUSIONES**

- Una vez analizado el desarrollo organizacional se concluye que es necesario desarrollar un mejoramiento en el proceso de servicio y atención al usuario de manera que pueda mejorar el nivel de eficiencia.
- Se concluye que la causa principal en el servicio y atención al usuario es el proceso de atención al cliente.
- Así también se concluye que se debe desarrollar un mejoramiento del proceso de atención al usuario mediante herramientas que permitan identificar las necesidades de los usuarios y mejorar el desarrollo organizacional de manera sostenida.
- De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada podemos concluir que es de suma importancia la creación y la implementación de un plan de desarrollo organizacional para el Hospital Provincial General

Docente Ambato y de esta manera poder optimizar la organización del mismo y por ende los procesos internos de servicio y atención al usuario, ya que los mismos no están recibiendo una atención de calidad al 100%.

- Se concluye además que el personal, funcionarios y profesionales de la salud necesitan de la creación de un manual de funciones para poder definir con claridad el desarrollo de sus funciones diarias, además para mejorar el trato brindado a los pacientes y a los usuarios de las distintas áreas del hospital logrando así la satisfacción de la ciudadanía ambateña.
- Se concluye además que la optimización del desarrollo organizacional se podrá mejorar las relaciones internas entre los funcionarios, trabajadores de la salud y con la colectividad logrando conseguir afinidad entre los mismos lo que fortalecerá la confianza en la sociedad Ambateña, el conocimiento y la autoestima en los trabajadores y funcionarios del Hospital Provincial General Docente Ambato, de esta manera además se lograra mejorar la imagen de la institución.

## 5.2. RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar un mejoramiento al proceso de atención al usuario en un tiempo no mayor a 6 meses de manera en que la propuesta pueda beneficiar a la mayor cantidad de usuarios.
- Se recomienda diseñar un proceso donde se tome como eje principal del proceso al usuario dentro del Hospital Provincial General Docente Ambato.
- Se recomienda utilizar la matriz del perfil del usuario, así también herramientas de mejoramiento continuo como son las herramientas de Pareto y espina de pescado.
- Se recomienda a las autoridades del Hospital Provincial General Docente Ambato brindar toda la apertura necesaria para poder llevar a cabo la creación de esta propuesta, además de apoyar al personal para su respectiva capacitación en cuanto al nuevo sistema organizacional para poder ser aprovechado al 100% y obtener el máximo rendimiento del mismo.
- Se recomienda incentivar a los usuarios del Hospital Provincial General Docente Ambato, por medio de pancartas informativas a fomentar el orden entre ellos para que de esta manera puedan hacer uso de todos los servicios brindados de manera ordenada y con fluidez, además brindar la ayuda y el control necesario para la realización de los trámites que los usuarios realicen en su visita al hospital.
- Se recomienda un constante control del cumplimiento de todos los procesos de este plan de organización para poder lograr los objetivos planteados en este estudio.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **6.1. DATOS INFORMATIVOS**

**Propuesta:** Optimización del servicio al usuario en el Hospital Provincial General Docente Ambato.

**Institución ejecutora - beneficiaria:** Hospital Provincial General Docente Ambato.

**Beneficiarios de la propuesta:** Usuarios del Hospital Provincial General Docente Ambato, en el Distrito 3.

**Ubicación:** Cantón Ambato.

**Tiempo estimado para la optimización del proceso:** Tres meses a partir de la sociabilización.

**Equipo técnico responsable de la ejecución:** Investigador

**Costo estimado de la propuesta:** Se estima un presupuesto de \$24910.

## **6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA**

Hospital Provincial General Docente Ambato presta sus servicios de salud pública a la colectividad ambateña hace 46 años, Tiempo de cuál ayudado la institución ha aportado al mejoramiento de la calidad de vida en la zona centro del país, debido a que existe varios servicios de salud de especialidad, la institución consciente el alto crecimiento poblacional que ha atendido la región que el servicio de consultas por especialidad resulta ser ineficiente por el proceso que actualmente maneja, se debe resaltar que mensualmente el hospital atiende por consulta a 7,248 personas, ahora existe una demanda insatisfecha mensual de 803 personas que no han recibido la consulta médica.

En base a lo anteriormente indicado se debe considerar que la institución necesita de manera urgente, el mejorar la eficiencia el proceso de servicio referente a la consulta médica.

## **6.3. JUSTIFICACIÓN**

La elaboración de la presente propuesta se justifica debido a que en la actualidad existe una demanda insatisfecha del 11,08% de personas, es decir 803 personas no pueden acceder a la consulta médica de manera mensual cifra preocupante.

Así también se indica que la propuesta es de alto impacto al desarrollo social de la zona centro del país, debido a que las personas pueden mejorar su estado de salud de manera gratuita, con profesionales especializados y medicina de buena calidad.

Así también, la propuesta es de alto impacto debido a que la eficiencia en las instituciones públicas de salud es necesaria y prioritaria para satisfacer la demanda insatisfecha de la colectividad de la zona centro del país.

## **6.4. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA**

### **6.4.1. Objetivo General**

Optimización del proceso de servicio y atención al usuario en el Hospital Provincial General Docente Ambato.

#### **6.4.2. Objetivos Específicos**

- Identificar como se realiza el proceso de servicio y atención al usuario en el Hospital Provincial General Docente Ambato.
- Determinar de manera clara las causas que provocan la ineficiencia del proceso de servicio y atención al usuario en Hospital Provincial General Docente Ambato.
- Establecer de manera detallada un proceso eficiente de servicio y atención al usuario en el Hospital Provincial General Docente Ambato.

#### **6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD**

##### **Político**

El estado ecuatoriano, conjuntamente con el Ministerio de Salud Pública indica que todo ciudadano ecuatoriano tiene que recibir atención médica de manera gratuita en todos los establecimientos públicos, los cuales son el hospital y centros de salud. Por ello el proceso de atención al usuario debe ser eficiente de manera que los servicios públicos satisfagan las necesidades Y expectativas de los ciudadanos.

##### **Económico - Social**

Según las cifras del Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos (2010), los hogares con extrema pobreza ascienden a una cifra representativa del 18,1% y los hogares pobres 36,3%, dentro de la provincia de Tungurahua, por ello es necesario y prioritario se mejore el proceso de servicio y atención al usuario debido a la alta demanda de las personas.

##### **Legal**

Es necesario resaltar que la propuesta es factible debido que estará bajo Art. 7 de la ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública- LOTAIP Literal a2) Base legal que la rige.



## **6.6. FUNDAMENTACIÓN**

### **SCAMPER**

Para Whetten y Camerón (2004), para generar dicho cambio se acude a las siglas SCAMPER las cuales nos traen a la mente preguntas relacionadas con Sustitución, Combinación, Adaptación, Modificación, poner en otros usos, Eliminación y Reacomodo.

Devecchi (2014), es un método desarrollado para mejorar algo ya creado y se puede referir a un producto, servicio, estilo de vida, etc..

### **Pareto**

Para Kramis (1994), es la denominada ley del 80-20 utilizada en varios ámbitos la cual sintetiza los ámbitos de un sistema o dar valor de algo ejemplo en una familia el 20% de los integrantes son los que aportan con la economía mientras que el 80% restante son los que se benefician sin aportar economía, otro ejemplo puede ser en una empresa el 20 % del personal es la que mueve con ideas la empresa mientras el 80% son las causantes de los problemas.

### **Espina de pescado**

Para Espíndola (2005), es un gráfico que se utiliza para analizar la causa de un problema y por ende ya identificarlo, es decir es el denominado diagrama causa-efecto el cual identifica la problemática de un tema determinado.

## **6.7. METODOLOGÍA. MODELO OPERATIVO**

Para el desarrollo de la presente propuesta se desarrollara en base a la siguiente cronología la misma que esta detallada de manera ordenada y detallada.

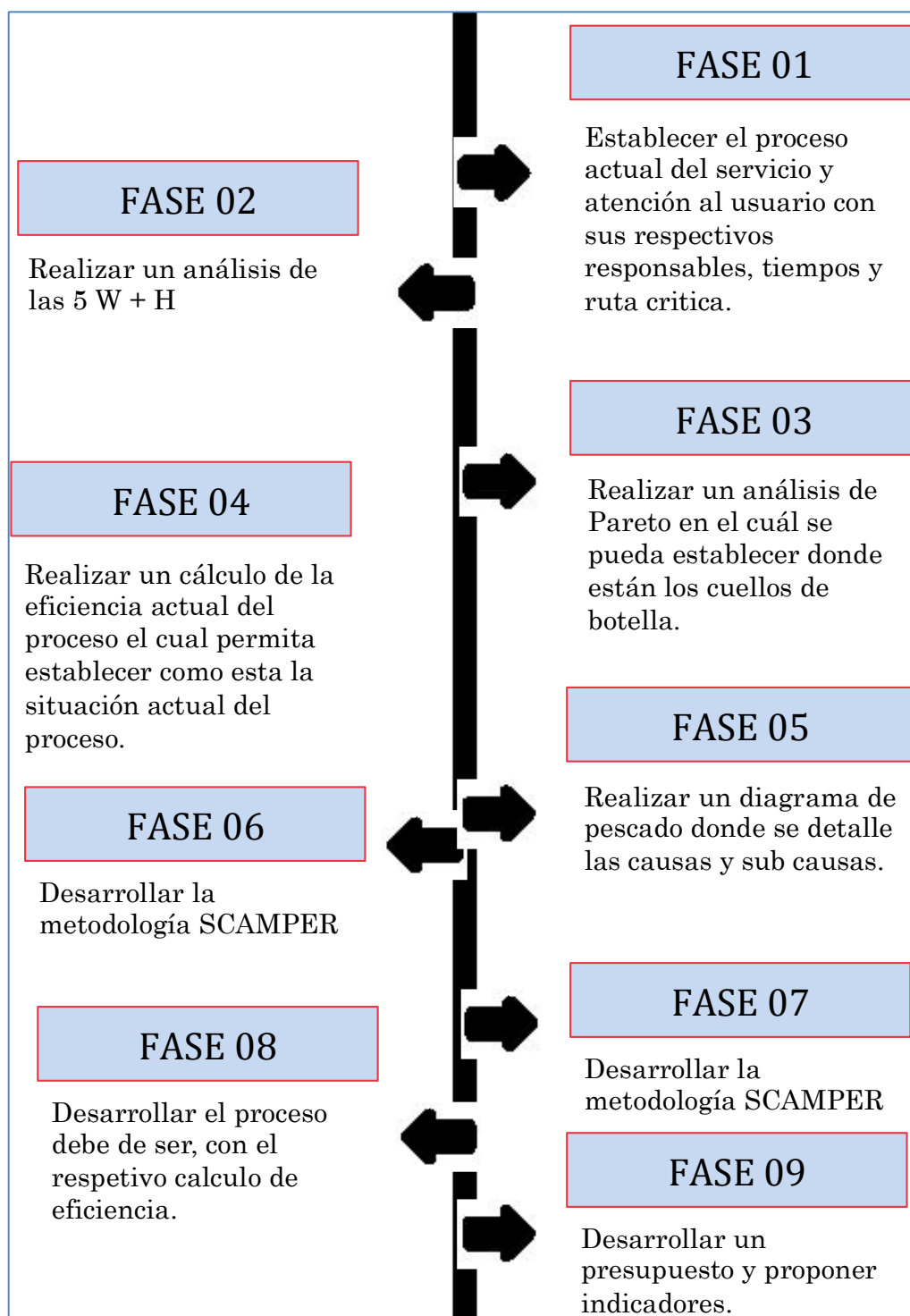


Gráfico 31. Fases de la propuesta

Elaborado por: Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez.

### 6.7.1. Mejoramiento del proceso de servicio y atención al usuario.

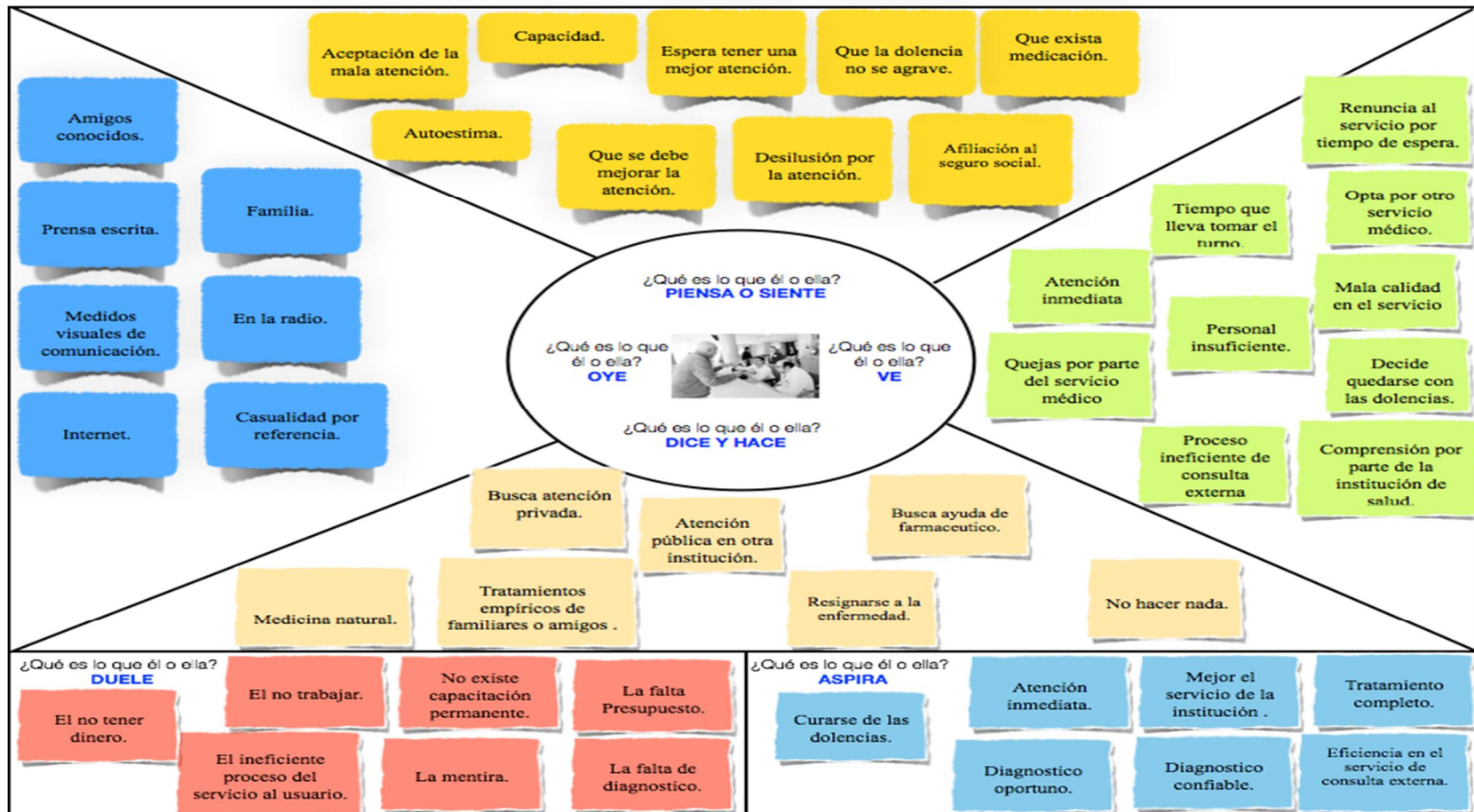
Para iniciar el proceso de mejoramiento es necesario que se aplique herramientas que permitan el diagnosticar de manera clara y detallada, como viene

desempeñando el proceso de servicio atención al usuario el Hospital Provincial General Docente Ambato, para ello se inicia aplicando la matriz de empatía del usuario la misma que aporta información valiosa para saber qué es lo que el usuario necesita para satisfacer sus necesidades en el servicio para ello se encuentra la siguiente información.

#### **6.7.1.1. Matriz de empatía del usuario**

Se aplica la matrícula del usuario, como herramienta que aporta información para establecer lo que el usuario está demandando, dicho en otras palabras es de tomar al usuario como eje fundamental de la innovación y mejoramiento del proceso.

Gráfico 32. Matriz de empatía del usuario



Elaborado por: Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez.

### **6.7.1.2. Detalle del proceso en la Hoja de Trabajo**

Se desarrolla una hoja de trabajo, con la intención de saber de manera clara dónde están los cuellos de botella, para ello se hace un detalle de las actividades que se realizan en el proceso de atención al usuario, adicionalmente se asigna el responsable para cada una de las actividades, es decir si es demora, traslado, verificación, archivo y verificación, con sus respectivos tiempos, así como se puede observar a continuación con el siguiente diagrama.

Tabla 29. Hoja de trabajo

#	PASOS	SÍMBOLO DE FLUJO	TIEMPO (TOMANDO EN CUENTA 8 HORAS LABORABLES)	Responsable	Cargo	OPERACIÓN	TRASLADO	DEMORA	VERIFICACIÓN	ARCHIVO	R
1	El usuario asiste a las instalaciones de consulta externa del HPGDA.	TRASLADO	25 Minutos	Usuario	Usuario		25				
2	Usuario espera en fila para ser atendido por el personal de estadística.	DEMORA	70 Minutos	Usuario	Usuario			70			
3	Usuario se entrevista con el personal de estadística.	DEMORA	5 Minutos	Eugenia Montesdeoca	Estadística			5			
4	Verificación de datos del usuario por el personal de estadística.	DEMORA	20 Minutos	Eugenia Montesdeoca	Estadística			20			
5	Agenda de usuario	DEMORA	10 Minutos	Eugenia Montesdeoca	Estadística			10			
6	Tiempo de espera de consulta	DEMORA	9600 Minutos	Usuario	Usuario			9600			
7	El usuario asiste a las instalaciones de consulta externa del HPGDA.	TRASLADO	25 Minutos	Usuario	Usuario		25				
8	Usuario espera en fila para ser atendido por el personal de estadística.	DEMORA	70 Minutos	Usuario	Usuario			70			
9	Verificación de datos del usuario por el personal de estadística.	DEMORA	20 Minutos	Eugenia Montesdeoca	Estadística			20			
10	Personal de estadística busca en el archivo historia clínica del usuario	DEMORA	20 Minutos	Eugenia Montesdeoca	Estadística			20			
11	Actualización de datos si encontró historia clínica	DEMORA	10 Minutos	Eugenia Montesdeoca	Estadística			10			
12	Si no encontró historia clínica abrir nueva carpeta de historia clínica	DEMORA	10 Minutos	Eugenia Montesdeoca	Estadística			10			
13	Imprimir y/o nuevos documentos del usuario en historia clínica	DEMORA	10 Minutos	Eugenia Montesdeoca	Estadística			10			
14	Si es usuario nuevo abrir historia clínica	DEMORA	10 Minutos	Eugenia Montesdeoca	Estadística			10			
15	Personal de estadística agrupa las historias clínicas para el medico tratante	DEMORA	15 Minutos	Eugenia Montesdeoca	Estadística			15			
16	Transportar las historias clínicas de usuarios agenda dos a estación de enfermería	TRASLADO	5 Minutos	Eugenia Montesdeoca	Estadística		5				
17	Estación de enfermería verifica datos de historias clínicas, de usuarios agendados	VERIFICACIÓN	5 Minutos	Mariela Chávez	Enfermería				5		
18	Enfermera toma signos vitales	OPERACIÓN	5 Minutos	Mariela Chávez	Enfermería	5					
19	Usuario espera para ser atendido por medico tratante	DEMORA	30 Minutos	Usuario	Usuario			30			
20	Usuario espera consulta medica de acuerdo a orden de llegada y no de acuerdo a hora de agentamiento	DEMORA	60 Minutos	Usuario	Usuario			60			
21	Historia clínica del usuario es entregada en escritorio de medico tratante	DEMORA	5 Minutos	Mariela Chávez	Enfermería			5			
22	Usuario es llamado por medico tratante	DEMORA	1 Minutos	Galo Vinueza	Medico			1			
23	Medico tratante verifica datos de usuario	DEMORA	5 Minutos	Medico tratante	Medico tratante			5			
24	Medico atender a usuario	OPERACIÓN	15 Minutos	Medico tratante	Medico tratante	15					
25	Usuario acude a estación de enfermería	TRASLADO	5 Minutos	Usuario	Usuario		5				
26	Enfermera realiza pos consulta para orientar y aclarar las indicaciones del medico tratante	OPERACIÓN	10 Minutos	Eugenia Montesdeoca	Enfermería	10					
27	Usuario se dirige a farmacia a retirar la medicación	TRASLADO	15 Minutos	Usuario	Usuario		15				
28	Farmacia despacha medicación	OPERACIÓN	10 Minutos	Farmacia	Farmacia	10					
<b>TOTALES</b>						<b>40</b>	<b>75</b>	<b>9971</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Elaborado por: Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez.

### 6.7.1.3. Herramienta 5w's + H

Una vez que se ha realizado el detalle del proceso se procede a aplicar la herramienta de las cinco 5W's+ la H, para esto se encontró los siguientes resultados.

Tabla 30. 5w's + H

WHO	WHAT	WHEN	WHERE	WHY	HOW
QUIEN / Participa en el problema	QUE / Es el Problema	CUANDO / Ocurre el problema	DONDE / Ocurre el problema	PORQUE / Ocurre el problema y cual es la ruta	COMO / Ocurre el problema
Usuario	Ineficiente servicio al usuario.	Cuando el usuario requiere atención médica.	En las instalaciones del HPGDA, en consulta externa.	Falta de planificación.	El no contar con un proceso definido y detallado.
Personal de estadística				Falta de organización.	
Medio ambiente				Falta de presupuesto.	

Elaborado por: Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez.

### 6.7.1.4. Diagrama de Pareto

Es necesario indicar y resaltar que para que el mejoramiento del proceso tenga un camino claro se debe definir de manera numérica gráfica donde está el problema, para lo cual se elabora la herramienta de Pareto, la misma que tiene intencionalidad de medir de manera eficiente donde ocurre problema, para conseguir el resultado golpeando el 80% de las causas, con el 20% del esfuerzo, en otras palabras se aplica la ley del 80-20.

Tabla 31. Tabla de Pareto

Porcentaje acumulativo			80%
#	Tipo de proceso	Frecuencia en tiempo	Total %
1	Demora	9971	98,8%
2	Traslado	75	99,6%
3	Operación	40	100,0%
4	Verificación	5	100,0%
5	Archivo	0	100,0%
Total		10091	

Elaborado por: Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez.

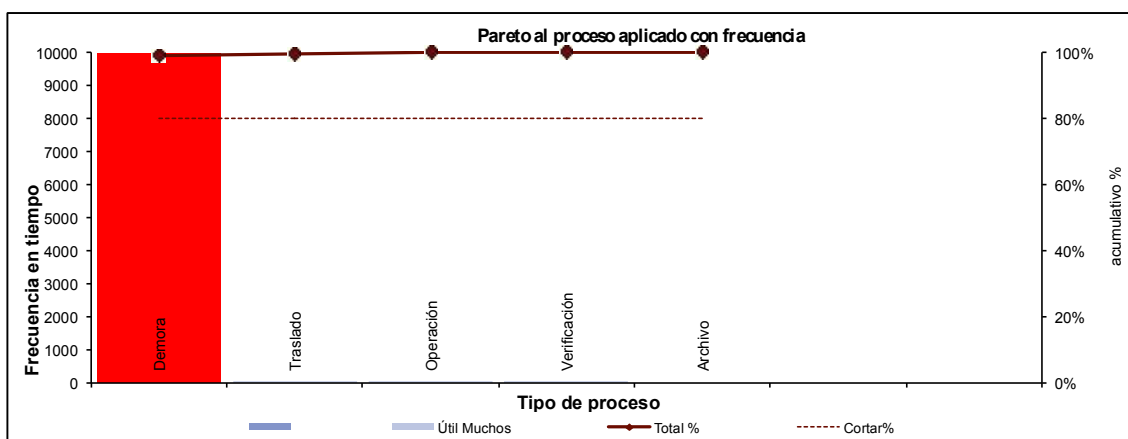


Gráfico 33. Diagrama de Pareto

Elaborado por: Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez.

Al analizar la gráfica diagramas de Pareto, así como la tabla puede concluir de manera clara que el problema de la eficiencia del proceso de servicio y atención al usuario se encuentra en las actividades que realizan definidas como demora encontrando un gran total de 9971 minutos, que constituye el 98.8%, de las causas que conllevan a la ineficiencia de dicho proceso.



### 6.7.1.5. Cálculo de eficiencia

Ahora se debe realizar el cálculo de la eficiencia del proceso para ello se considera el criterio del autor Pérez (2013), este establece que se debe realizar tomando en cuenta el valor total del proceso dividido para el total de las actividades consideradas como para la presente aplicación se considera que existe 40 minutos en el total de las actividades clasificadas como operación y 10091 tiempo total del proceso, para ello se realiza la aplicación de la siguiente fórmula:

#### *Cálculo de eficiencia*

$$= \frac{\text{Tiempo tomado en las actividades de OPERACIÓN}}{\text{Tiempo total del proceso}} \times 100$$

Tabla 32. Cálculo de eficiencia

Tiempo tomado en las actividades de OPERACIÓN	40
Tiempo total del proceso	10091
<b>% EFICIENCIA DEL PROCESO</b>	<b>0,40%</b>

Fuente: Hospital Provincial General Docente Ambato

Elaborado por: Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez.

Una vez realizado el cálculo de la eficiencia del proceso es necesario indicar que el proceso actual de servicio y atención al usuario tiene tan solo un 0,40% de eficiencia, lo cual es una grave preocupación para los directivos de la institución.

### 6.7.1.6. Mejora del proceso de servicio al usuario del HPGDA

Una vez identificadas la causas y sub-causas es necesario que se realice el mejoramiento del proceso para ello se debe aplicar las herramientas de diagrama de Ishikawa y lluvia de ideas ello aporta a que se pueda mejorar de manera considerable el proceso.

### 6.7.1.5.1. Espina de pescado

Se realiza desde el diagrama de espina de pescado con la intencionalidad de saber cuáles son las causas que porta a que se desarrolle la problemática.

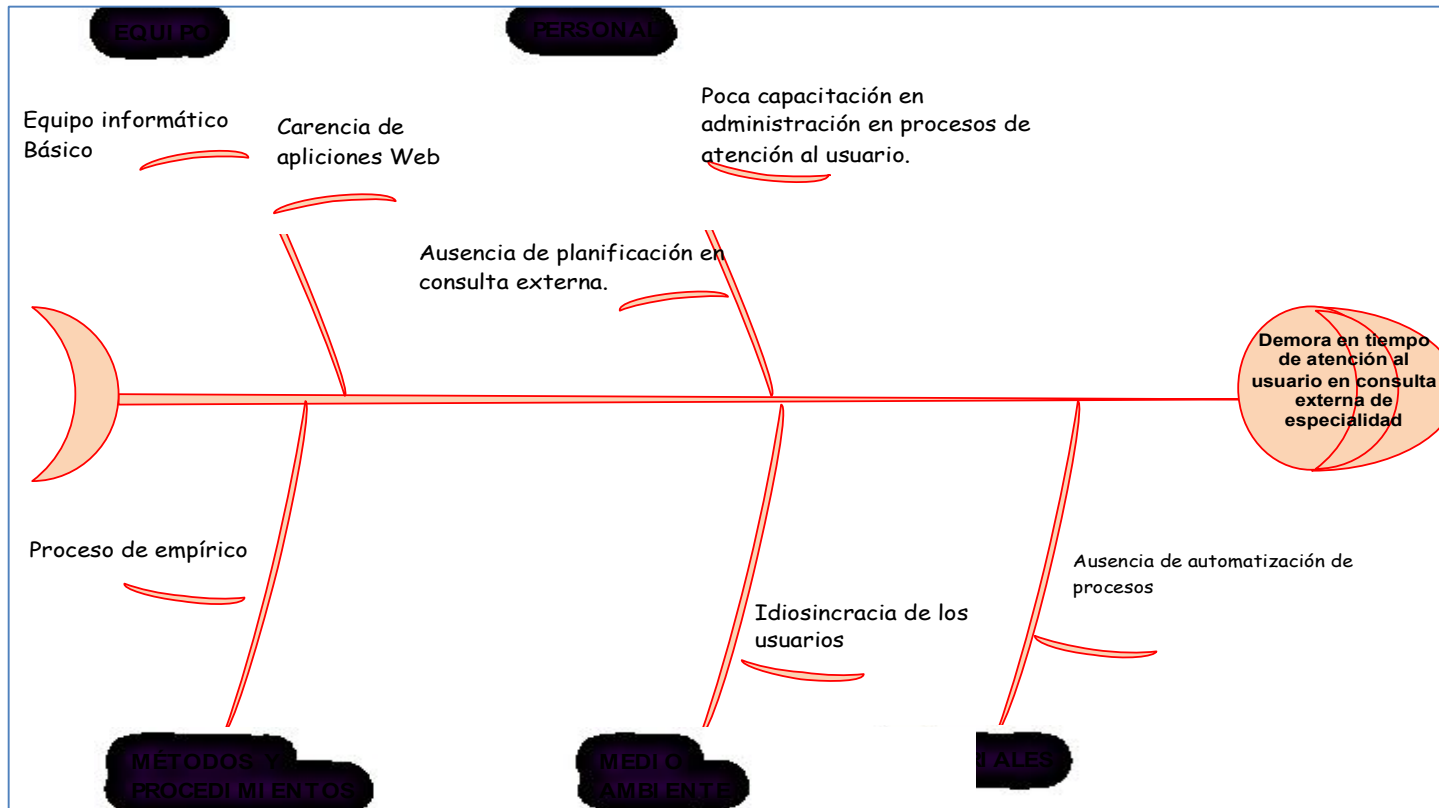


Gráfico 34. Espina de pescado  
Elaborado por: Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez.

### 6.7.1.5.2. Lluvia de ideas

Herramientas de estudio ideas aporta a que se me soluciones de manera creativa, es decir el equipo un investigador no tiene límites para dar una solución a un problema, por ello se encuentra las siguientes soluciones a la problemática antes detallada.

**Tabla 33. Lluvia de ideas**

1	Implementación de página web para reserva de turno en consulta externa.
2	Línea 1800-CONSULTA
3	Generar servicios de atención médica de prediagnóstico en la consulta externa por parte de médicos generales.
4	Simplificar el proceso de atención.
5	Generar ahorro de recursos en el proceso de atención al usuario.
6	Optimizar tiempo en el servicio al usuario.
7	Comunicación por los diferentes medios.
8	Generar confianza en el proceso de atención al usuario.
9	Optimizar los recursos económicos del proceso de atención al usuario.

Elaborado por: Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez.

### 6.7.1.5.3. Hoja de trabajo Debe de Ser: Proceso de atención al usuario

Tabla 34. Proceso debe de ser

#	PASOS	SÍMBOLO DE FLUJO	TIEMPO (TOMANDO EN CUENTA 8 HORAS LABORABLES)		Responsable	Cargo									
			Horas	Minutos											
1	El usuario llama a la línea 1800-Consulta o realiza su reserva por la página wen del HPGDA, (actualiza datos).	OPERACIÓN	25	Minutos	Usuario	Usuario	25								
2	Tiempo de espera de consulta	OPERACIÓN	2400	Minutos	Usuario	Usuario	2400								
2	El usuario asiste a las instalaciones de consulta externa del HPGDA, para la cita agendada.	OPERACIÓN	25	Minutos	Usuario	Usuario	25								
3	Usuario espera en fila para la entrega del turno de la cita médica por el personal de estadística.	OPERACIÓN	10	Minutos	Usuario	Usuario	10								
4	Personal de estadística autoriza en el sistema la cita médica.	OPERACIÓN	10	Minutos	Eugenia Montesdeoca	Estadística	10								
5	Estación de enfermería verifica datos de historias clínicas, de usuarios agendados	DEMORA	10	Minutos	Eugenia Montesdeoca	Estadística				10					
6	Estación de enfermería verifica datos de historias clínicas, de usuarios agendados	VERIFICACIÓN	5	Minutos	Mariela Chávez	Enfermería						5			
7	Enfermera toma signos vitales	OPERACIÓN	5	Minutos	Mariela Chávez	Enfermería	5								
8	Usuario espera para ser atendido por medico tratante	OPERACIÓN	5	Minutos	Usuario	Usuario	5								
9	Usuario es llamado por medico tratante	DEMORA	1	Minutos	Galo Vinuesa	Medico				1					
10	Medico tratante verifica datos de usuario	DEMORA	5	Minutos	Medico tratante	Medico tratante				5					
11	Medico atender a usuario	OPERACIÓN	15	Minutos	Medico tratante	Medico tratante	15								
12	Usuario acude a estación de enfermería	TRASLADO	5	Minutos	Usuario	Usuario			5						
13	Enfermera realiza pos consulta para orientar y aclarar las indicaciones del medico tratante	OPERACIÓN	10	Minutos	Eugenia Montesdeoca	Enfermería	10								
14	Usuario se dirige a farmacia a retirar la medicación	OPERACIÓN	15	Minutos	Usuario	Usuario	15								
15	Farmacia despacha medicación	OPERACIÓN	10	Minutos	Farmacia	Farmacia	10								
<b>TOTALES</b>							<b>2530</b>	<b>5</b>	<b>16</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>			

Elaborado por: Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez.

#### 6.7.1.5.4. Cálculo de Eficiencia (Indicador)

Tabla 35. Cálculo de la eficiencia del proceso debe de ser

Tiempo tomado en las actividades de OPERACIÓN	2530
Tiempo total del proceso	2556
<b>% EFICIENCIA DEL PROCESO</b>	<b>98,98%</b>

Elaborado por: Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez.

Una vez realizado el nuevo proceso de servicio atención al usuario, aplicando las ideas de mejora en la lluvia de ideas, se puede alcanzar hasta un 98.98% de eficiencia dentro de la institución en el proceso de atención al usuario.

#### 6.7.1.5.5. Presupuesto para la implementación de la propuesta

Para la implementación de la propuesta es necesario el presupuesto que a continuación se detalla:

Tabla 36. Presupuesto de la implementación

Detalle	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Aplicación Web	1	\$ 5.000,00	\$ 5.000,00
Equipo informatico	5	\$ 450,00	\$ 2.250,00
Call center	1	\$ 5.000,00	\$ 5.000,00
Material POP	3000	\$ 0,02	\$ 60,00
Nuevo archivo	12	\$ 1.000,00	\$ 12.000,00
Capacitación al personal	1	\$ 600,00	\$ 600,00
<b>Total de la propuesta en USD</b>		<b>\$ 12.050,02</b>	<b>\$ 24.910,00</b>

Elaborado por: Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez.

#### 6.8. PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN

Es necesario resaltar para que la propuesta antes detallada se debe realizar un seguimiento adecuado por ello se presenta el siguiente cuadro de control:

**Tabla 37. Previsión de la evaluación**

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Quiénes solicitan evaluar?	Autoridades del Hospital Provincial General Docente Ambato
2. ¿Por qué evaluar?	Para establecer si el servicio y atención al usuario está siendo efectivo para la satisfacción de los mismos.
3. ¿Para qué evaluar?	Para medir la satisfacción del usuario.
4. ¿Qué evaluar?	El proceso de servicio y atención al usuario.
5. ¿Quién evalúa?	El auditor interno del Hospital.
6. ¿Cuándo evaluar?	De manera trimestral.
7. ¿Cómo evaluar?	Realizando el cálculo de la eficiencia del proceso.
8. ¿Con qué evaluar?	Con el indicador para medir la eficiencia del proceso.

Elaborado por: Dr. César Amilkar Herrera Rodríguez.

## BIBLIOGRAFÍA

- ciudad.pontecool.com. (15 de 01 de 2013). *Acerca de Nosotros: ciudad.pontecool.com*. Obtenido de ciudad.pontecool.com Web site: [http://www.ciudad.pontecool.com/ciudad\\_id.php?ind=6](http://www.ciudad.pontecool.com/ciudad_id.php?ind=6)
- Gámez , R. (2015). *Comunicación Y Cultura Organizacional en Empresas Chinas Y Japonesas*.
- Garzón , M. (2012). *Modelo intraemprendedor para la innovación*. Bogota: Universidad del Rosario.
- Martínez , M. (2011). *Orientación a mercado. Un modelo desde la perspectiva de aprendizaje*. Mexico: Cosulta S.A.
- Paz , R. (2011). *Servicio al usuario: la comunicación y la calidad del servicio en la*. Vigo: Ideaspropias.
- Robbins, S. (2010). *Fundamentos de comportamiento organizacional*. Mexico: Hispano Americano.
- Robbins, S. (2010). *Comportamiento organizacional*. Mexico: PEARSON.
- Solano, D. (2010). *Gestión del conocimiento: Del mito a la realidad*. España : Diaz de Santos.
- Alles, M. (2013). *Comportamiento organizacional: Cómo lograr un cambio cultural a través de*. Buenos Aires: Granica.
- DIAZ, A. (16 de Abril de 2010). *Acerca de nosotros: Scribd*. Obtenido de <http://es.scribd.com> Web site: <http://es.scribd.com/doc/31311772/Simuladores-de-negocios-seccion-202>
- Editorial Vértice. (2010). *La calidad en el servicio al usuario*. España: Vértice.
- eluniverso.com. (13 de 05 de 2013). *Acerca de nosotros: eluniverso.com*. Obtenido de eluniverso.com Web site: <http://www.eluniverso.com/noticias/2013/06/13/nota/1023106/hospital-regional-ambato-sera-derrumbado>
- Ferrell, M. (2011). *Estrategia de marketing*. Mexico: Cengage Learning .
- Gonzalez, A. (01 de 07 de 2010). *Acerca de nosotros: fcav.uat.edu*. Obtenido de fcav.uat.edu Web site: <http://www.fcav.uat.edu.mx/siap/data/TMDE018.pdf>
- hospitalmetropolitano.org. (07 de 01 de 2014). *Acerca de Nosotros: hospitalmetropolitano.org*. Obtenido de hospitalmetropolitano.org Web site: <http://www.hospitalmetropolitano.org/es/base.php?ref=6%3A0%2C23%3A0>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2011). *Fundamentos de marketing*. Mexico: PEARSON.
- Livebinders. (25 de Enero de 2014). *Acerca de nosotros: Livebinders*. Obtenido de <http://www.livebinders.com> Web site: <http://www.livebinders.com/play/play?id=152129>
- López, K. (01 de 12 de 2010). *Acerca de nosotros: tesis.uchile.cl*. Obtenido de tesis.uchile.cl Web Site: [http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2008/lopez\\_k/sources/lopez\\_k.pdf](http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2008/lopez_k/sources/lopez_k.pdf)
- Lorenzo, R. (2011). *Fundamentos de la Administración*. México D.F., México: Prentice Hall.

- Maqueda , J. (2011). *Marketing estratégico para empresas de servicios*. Madrid: Díaz de Santos.
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (28 de 09 de 2012). *Acerca de Nosotros: derechoecuador.com*. (G. A. Barriga, Editor) Obtenido de derechoecuador.com Web Site:  
<http://www.derechoecuador.com/productos/producto/catalogo/registros-oficiales/2012/septiembre/code/20502/registro-oficial-no-339--martes-25-de-septiembre-del-2012-edicion-especial>
- monografias.com. (07 de 01 de 2013). *Acerca de Nosotros: monografias.com*. Obtenido de monografias.com Web site:  
<http://www.monografias.com/trabajos60/administracion-hospital-publico/administracion-hospital-publico2.shtml>
- Reyes, A. (2010). *Administracion de empresas/ Business Administration*. Mexico: LIMUSA.
- Rodríguez , D. (2012). *Gestión Organizacional*. España: Plaza y Valdez.
- Rodríguez, A. (31 de Mayo de 2013). *Acerca de nosotros: Campus de la Salud Pública*. Obtenido de <http://www.campusvirtualsp.org> Web site:  
<http://www.campusvirtualsp.org/?q=es/curso-virtual-diseno-y-gestion-de-conjuntos-de-prestaciones-de-salud>
- Sánchez , M. (2011). *Cuantificación y generación de valor en la cadena de suministro extendida*. Del blanco.



## **ANEXOS**

### **ENTREVISTA**

#### **(Director)**

Esta entrevista será aplicada al Sr. Director/a del Hospital Provincial General Docente Ambato.

1. ¿Cree Usted Que el Hospital Provincial General Docente Ambato está cumpliendo a cabalidad en cuanto al servicio se refiere hacia la sociedad ambateña?
2. ¿cree usted que la organización actual del Hospital Provincial General Docente Ambato es eficientes?
3. ¿Cree usted que la ciudadanía ambateña está satisfecha con el sistema de servicio e información actual del Hospital Provincial General Docente Ambato?
4. ¿considera usted que se debería mejorar la organización que utiliza en la actualidad el Hospital Provincial General Docente Ambato?
5. ¿Cree usted que el personal está capacitado para brindar una buena atención y servicio a la sociedad?
6. ¿Cree Usted que un plan de desarrollo Organizacional impactará en el servicio al usuario del Hospital Provincial General Docente Ambato?
7. ¿Estaría usted dispuesto a brindar la colaboración necesaria en caso de que se requiera implementar un nuevo sistema de desarrollo organizacional?
8. ¿Estaría usted dispuesto a dar la capacitación necesaria a su personal para mejorar su servicio y atención a la ciudadanía?

## ENCUESTA - USUARIOS INTERNOS

### (Personal del Hospital Provincial General Docente Ambato)

El Hospital Provincial General Docente Ambato busca obtener información muy importante para el desarrollo de esta investigación por lo que le pedimos responda estas preguntas con mucha sinceridad y coherencia para que los datos obtenidos sean reales.

### PREGUNTAS

1. \* ¿Está usted de acuerdo en que el Hospital Provincial General Docente Ambato necesita de la implementación de un sistema de desarrollo organizacional?\*\_

- Nada de acuerdo
- Casi nada de acuerdo
- Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

2. ¿Cómo considera usted el servicio brindado a la sociedad Ambateña por el Hospital Provincial General Docente Ambato?

En una escala del 1 al 5 donde 1 es Malo y 5 Excelente

1    2    3    4    5

---

Malo      Excelente

---

3. ¿Cree usted que el Hospital Provincial General Docente Ambato mejorará su servicio con un nuevo plan de desarrollo organizacional? \*\_

- Muy probablemente
- Probablemente
- Es poco probable
- No es nada probable
- No lo sé

**4. ¿Considera usted que el Hospital Provincial General Docente Ambato cumple con un adecuado sistema de evaluación de sus funcionarios?\*\_**

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- No muy de acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**5. ¿Qué tan eficientes considera usted que son los procesos internos utilizados en el Hospital Provincial General Docente Ambato?**

En una escala del 1 al 5 donde 1 es Nada eficientes y 5 Muy eficientes

1   2   3   4   5

---

Nada eficientes      Muy eficientes

---

**6. ¿Está usted en que las decisiones tomadas por los coordinadores de área en cuanto a procesos y actividades diarias son eficientes? \*\_**

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- No muy de acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**7. ¿Está usted de acuerdo con la creación de manuales de funciones para mejorar los procesos de trabajo dentro del Hospital Provincial General Docente Ambato?**

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- No muy de acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**8. ¿Considera Usted que el manual de procesos para instituciones hospitalarias es funcional?**

En una escala del 1 al 5 donde 1 es Nada funcional y 5 Muy funcional

1 2 3 4 5

---

Nada funcional      Muy funcional

---

**9. ¿Cree Usted que las actividades de los funcionarios del Hospital Provincial General Docente Ambato se aplican y se cumplen con responsabilidad?**

En una escala del 1 al 5 donde 1 es Nada responsable y 5 Muy responsable

1 2 3 4 5

---

Nada responsable      Muy responsable

---

**10. ¿Cómo Institución de salud pública, como considera usted la dirección general del Hospital Provincial General Docente Ambato?**

En una escala de 1 al 5 donde 1 es Mala y 5 Excelente

1 2 3 4 5

---

Mala      Excelente

---

## ENCUESTA - USUARIOS EXTERNOS

### (Pacientes del Hospital Provincial General Docente Ambato)

Hospital Provincial General Docente Ambato busca obtener información muy importante para el desarrollo de esta investigación por lo que le pedimos responda estas preguntas con mucha sinceridad y coherencia para que los datos obtenidos sean reales.

### PREGUNTAS

#### 1. ¿Cómo considera Usted la calidad del servicio brindado a los Pacientes o a la ciudadanía Ambateña por el Hospital Provincial General Docente Ambato?

En una escala del 1 al 5 donde 1 es malo y 5 Muy Bueno

	1	2	3	4	5	
Malo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy Bueno

#### 2. ¿En el momento de acudir a una institución de salud pública, cuál de las siguientes considera usted más importante?

	Centros de Salud	Hospital Provincial General Docente Ambato	IESS	Hospital. Municipal	Hospital. Alli Causay
1. Nada importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Casi nada importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Ni muy importante, Ni nada importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Muy Importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**3. ¿En el momento de acudir a una consulta en el Hospital Provincial General Docente Ambato, que tiempo le tocado esperar para ser atendido?**

- De 10 a 30 minutos
- De 30 a 60 minutos
- De 60 a 90 minutos
- De 90 a 120 minutos
- De 120 a más de 150 minutos

**4. ¿Cuáles de las siguientes razones valoraría al momento de ser atendido?**

	El tiempo de espera	La calidad en el servicio y la atención	La organización para seguir los procesos internos	El beneficio de recibir medicina y atención gratuitamente	Infraestructura
1.Nada Importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.Casi nada importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.Ni muy importante, Ni nada importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.Importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.Muy importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**5. ¿Considera usted que el trabajo que realizaron los profesionales de la salud y empleados del Hospital Provincial General Docente Ambato fue ordenado y adecuado?**

En una escala del 1 al 5 donde 1 es Desordenado e inadecuado y 5 Muy ordenado y adecuado

	1	2	3	4	5	
Desordenado e inadecuado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy ordenado y adecuado

**6.\*¿Está usted de acuerdo en que el servicio y la atención brindada por los funcionarios del Hospital Provincial General Docente Ambato mejoraría con una reorganización de los procesos de atención?**

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- No muy de acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**7.\* ¿Cómo considera usted la implementación de un plan de reorganización de los procesos de servicio y atención brindada por el Hospital Provincial General Docente Ambato?**

- Malo
- Regular
- Ni bueno, Ni malo
- Bueno
- Muy Bueno

**8. ¿Cómo considera usted la atención recibida en "Emergencia" del Hospital Provincial General Docente Ambato?**

En una escala del 1 al 5 donde 1 es Pésimo y 5 Excelente

	1	2	3	4	5	
<hr/>						
Pésimo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Excelente
<hr/>						

**9. ¿Cómo considera usted el trámite para obtener un turno en consulta externa en el Hospital Provincial General Docente Ambato?**

En una escala del 1 al 5 donde 1 es Dificultoso y cansado y 5 Rápido y sencillo

	1	2	3	4	5	
<hr/>						
Dificultoso y cansado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rápido y sencillo
<hr/>						

**10. ¿Cómo considera usted los requisitos para el proceso de Hospitalización de un paciente en el Hospital Provincial General Docente Ambato?**

En una escala del 1 al 5 donde 1 es Dificultoso y cansado y 5 Rápido y sencillo

	1	2	3	4	5	
<hr/>						
Dificultoso y cansado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rápido y sencillo
<hr/>						