

INFORME PRÁCTICA EMPRESARIAL
HOSPITAL LOCAL DE SAN BENITO ABAD
SUCRE

OSCAR RAFAEL RAMOS DIAZ

CÓDIGO: 1104418785

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

2021-1

**INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL
HOSPITA SAN BENITO ABAD**

**OSCAR RAFAEL RAMOS DIAZ
CÓDIGO: 1104418785**

**INFORME PRESENTADO COMO REQUISITO FINAL PARA OPTAR AL
TÍTULO DE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SUPERVISOR DE PRACTICAS
LUDY AMIRA FLOREZ MONTAÑEZ**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PAMPLONA NORTE DE SANTANDER
2021-I**

CONTENIDO

ABSTRACT.....	6
INTRODUCCIÓN.....	7
1. INFORME DE PRÁCTICAS EMPRESARIALES “HOSPITAL SAN BENITO ABAD SUCRE”	7
1.1 Reseña Histórica.	8
1.2 Aspectos corporativos.....	9
1.2.1 Misión de la Empresa.....	9
1.2.2 Visión de la Empresa.....	9
1.2.3 Logotipo.....	9
1.3 Diagnostico.	9
1.3.1 Área de producción y calidad.....	10
1.3.2 Matriz DOFA.....	12
1.4 Descripción del área de trabajo.....	13
1.5 Cargos y funciones.....	13
1.5.1 Cargo... ..	14
1.5.2 Funciones.....	14
1.6 Estructuración de la propuesta de mejoramiento.....	15
1.6.1 Título de la propuesta... ..	15
1.6.2 Objetivo general.....	15
1.6.3 Objetivos específicos.....	15
1.7 Justificación.....	15

1.8 Cronograma de actividades.....	16
2. DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.....	17
2.1 Desarrollo primer objetivo.....	17
2.1.1 Descripción entorno del área.....	17
2.1.2 Análisis macroentorno.....	17
2.1.3 Análisis del microentorno.....	19
2.2 Desarrollo segundo objetivo.....	25
2.2.1 Diseño metodológico.....	25
2.2.2 Resultados.....	26
2.3. Indicadores de resultados.....	36
2.4 Plan de acción mejora continua.....	40
CONCLUSIONES.....	42
RECOMENDACIONES.....	41
LISTA DE FIGURAS	
FIGURA 1 Factores externos.....	18
FIGURA 2 Caracterización rango de edad de los participantes.....	25
FIGURA 3 Genero de los participantes.....	25
FIGURA 4 Grado de escolaridad.....	25
Figura 5 Discapacidad.....	26
Figura 6 resultado encuestas visita hospital.....	27
Figura 7 hora de llegada.....	27
Figura 8 Turno.....	28

Figura 9 hora desocupo de consultorio.....	28
FIGURA 10 Atencion.....	28
FIGURA 11Calificación del servicio.....	29
FIGURA13 Espacio cómodo.....	31
FIGURA 14 Tramites de servicio de consulta.....	31

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Matriz DOFA.....	13
Tabla 2 Talento humano.....	20
Tabla 3 DOFA consulta externa.....	22
Tabla 4 Cronograma.....	23
Tabla 5 Variables.....	25
Tabla 6 infraestructura.....	26

ABSTRAC

The purpose of this project is to demonstrate the results of my professional practice in the first semester of 2021, I had the opportunity to work for the HOSPITAL LOCAL DE SAN BENITO ABAD SUCRE.

To comply with and contribute to my professional practice, carry out an improvement plan for the external consultation area.

As a first point to carry out an exhaustive diagnosis in which I will find great shortcomings in customer service and delay in attending the consultation, so that the hospital has greater effectiveness and better quality of service, I decided to design a model of continuous improvement that allowed Maximize customer service and contribute to the improvement of Hospital processes.

INTRODUCCION

El presente proyecto tiene como finalidad evidenciar los resultados de mi práctica profesional en el primer semestre del año 2021, tuve la oportunidad de trabajar para el HOSPITAL LOCAL DE SAN BENITO ABAD SUCRE.

Se realizo un plan de mejoramiento para el área de consulta externa del hospital ya que internamente de la institución de salud el servicio de consulta externa es uno de los servicios con mayor demanda pero que a la vez generan más quejas, lo que se quiere identificar es si es derivado de la atención por parte del personal, fallas de los procesos, falta de oportunidad en la asignación de citas, evaluar la accesibilidad o barreras a los servicios.

Para generar un modelo que nos permita optimizar el servicio encontramos resultados a partir del perfil sociodemográfico el cual nos proyectó datos con relación a vulnerabilidad de la población, con este modelo nos podemos permitir que los usuarios den su concepto así la institución establecerá acciones de mejora las cuales son constantes partiendo de una necesidad sentida y clarificar cuales no dependen de la administración ya son inherentes a la instalación.

Como sabemos la emergencia sanitaria en este año 2021 ha sido un problema latente tanto a nivel local como nivel mundial de esta manera es un gran reto poder contribuir al sector salud y poner mis conocimientos profesionales en práctica.

Este trabajo de practica se realiza con el fin de apoyar a la comunidad en este momento de emergencia sanitaria, de esta manera se optimizarán tiempo y calidad en el servicio ya que se evidenciaron muchas falencias en los tiempos de demora lo cual, ha repercutido en quejas contantes por parte de los usuarios.

1. INFORME DE PRÁCTICAS EMPRESARIALES INPEC HOSPITAL LOCAL DE SAN BENITO ABAC E.S.E PAMPLONA

1.1 RESEÑA HISTORICA

El HOSPITAL LOCAL DE SAN BENITO ABAD SUCRE, es una empresa social del estado que presta servicios de salud con responsabilidad y armonía, brindando una mejor seguridad del paciente y fiel a su lema "Nuestra Razón De Ser Eres Tú". Brindando una mejor excelencia, calidez y afecto a sus usuarios y su familia, para generar buenos resultados a la salud de la comunidad.

Su historia comenzó como centro de salud donde actualmente es la alcaldía municipal donde reformaron y reestructuraron la edificación, entonces el doctor Álvaro Ordoñez creó la E.S.E municipal en el año 1996 donde era la notaría única, en ese mismo año el alcalde Enrique Ortega la trasladó para la sede del infantil donde era un hogar para niños que tenían los católicos, cuando fue creado mediante el Acuerdo No. 18 de 1996, expedido por el Honorable Concejo Municipal de San Benito Abad en uso de sus atribuciones constitucionales y legales y en especial los artículos 194 y el 0139 del 17 de enero de 1996, con el nombre Hospital Local San Benito Abad E.S.E. siendo un hospital de primer nivel.

1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS

1.2.1 MISION

El hospital local San Benito Abad, es una empresa social del estado que presta servicios de salud de baja complejidad, brindando atención humanizada

1.2.2 VISION

En el 2024 seremos un hospital local reconocido por su excelente servicio, su trato humanizado y responsabilidad social.

1.2.3 LOGOTIPO



Fuente: Hospital San Benito Abad

1.3 DIAGNOSTICO

Se realizó un diagnóstico en las diferentes áreas del Hospital, que son Jurídica, Control Interno, Secretaria, Talento Humano, Financiera y Calidad y Producción que es en la que me encuentro realizando mi práctica profesional, se evidenció falencias y problemas en la logística consultas y calidad del servicio que se está prestando, esto conlleva a quejas constantes por parte de los usuarios en la actualidad del Hospital de ABAD, mirando detalladamente los reclamos el mayor conflicto se encuentran en atención y procesos de calidad

La consulta externa médica es uno de los servicios que presta el Hospital en el cual se ofrece programa de promoción y prevención, riesgo cardiovascular, consulta de diagnóstico, consulta de seguimiento de resultados, crecimiento y desarrollo por lo que se convierte en el servicio de mayor demanda en la institución.

HALLAZGOS DEL ÁREA DE TALENTO HUMANO

POSITIVOS

- Se realizan todos los procesos bajo las normas vigentes.
- Procesos de selección por meritocracia.
- Cuenta con sanciones, las cuales están establecidas en los estatutos
- Personal Calificado

NEGATIVOS

- Falta de organización de información
- Falta de comunicación
- Actualmente no existe un jefe directo, ya que el que se encontraba en el cargo se fue por puesto en encargo.

ANÁLISIS

Actualmente el área de Talento Humano del Hospital San Benito Abad se encuentra trabajando de manera óptima ya que cumplen con todos los requerimientos impuestos desde el gobierno nacional, existen pequeños inconvenientes en la organización de la información y comunicación.

1.5.3ÁREA DE FINANZAS

HALLAZGOS DEL ÁREA DE FINANZAS

POSITIVOS

- Recursos Controlados
- Personal Calificado
- Contabilidad actualizada.
- Cuenta con Software contable
- Instalaciones propias.

NEGATIVOS

- Actualmente hay un déficit financiero debido al gasto que ha provocados la emergencia sanitaria.

ANALISIS

Actualmente el área de finanzas cuenta con un personal calificado lo que le ha permitido tener todo su trabajo al día y garantizar que no se genere ningún problema por fallas humanas, el problema que hay actualmente se debe claramente a la emergencia sanitaria donde se ha gastado mucho presupuesto por la demanda alta de usuarios.

HALLAZGOS DEL ÁREA JURIDICA

POSITIVOS

- Información bien organizada
- Procesos sistematizados
- Personal Calificado

NEGATIVOS

- Actualmente no existe ningún problema en el área jurídica

ÁREA CALIDAD Y PRODUCCIÓN

POSITIVOS

- Cuenta con las herramientas necesarias
- Personal Calificado

NEGATIVOS

- *Problemas en la logística en procesos de consulta externa.*

ANALISIS

Actualmente existe un problema bastante grande en cuanto a la logística del servicio de consulta externa ya que hay quejas diarias de la mala atención a los usuarios se hace necesario reformar el sistema y plantear un plan de mejora.

1.3.1 ANÁLISIS DOFA.

Con esta matriz podemos ver las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades que posee el Hospital de San Benito ABAD, en cuanto administración, calidad y servicio. Con esta matriz podremos plasmar las mejores estrategias para el mejoramiento de la misma.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<p>F1-Manejo diagnostico especializado</p> <p>F2-Personal Calificado</p> <p>F3-Despliegue estrategias de atención segura.</p> <p>F4-Alta calidad en servicios ofertados.</p> <p>F5-Cobertura en personal asistencia por cama.</p>	<p>O1-Convenios con universidades y enfoque universitario para el hospital, promover</p> <p>O2-Uso de medios tecnológicos para agilizar procesos.</p> <p>O3-Ubicación estratégica en el municipio.</p> <p>O4-Apoyo económica del gobierno.</p>
DEBILIDADES	AMENAZAS
<p>D1-Estancia prolongada y baja rotación de pacientes</p> <p>D2-Procesos administrativos lentos.</p> <p>D3-Falta de acciones para intervenir de manera efectiva, la gestión de los indicadores de eficiencia hospitalaria.</p>	<p>A1-Surgimiento de IPS en el municipio</p> <p>A2-Emergencia sanitaria</p> <p>A3-Políticas locales cambiante</p> <p>A4-Quejas insatisfacción de la comunidad</p>

<p>D4-Clima laboral y registro del cliente interno</p> <p>D5-Deficiencia procesos de inducción y capacitación.</p>	<p>A5-Demandas.</p>
--	---------------------

Tabla 1 Matriz Dofa

Estrategia FO. Corresponde al uso de fortalezas internas de la empresa con el objeto de aprovechar las oportunidades externas.

E1. Ampliar el campo de actividades, realizando una caracterización de los usuarios. F1, F2, F3, F4, O3, O4

E2. Mostrar la mejor imagen del Hospital como una empresa pública estructurada y de alto respaldo F3, F7, O2

E3. Mejorar el campo de estrategia y ofrecer más servicios F4, F7, O1, O4

Estrategias DO. Mejora las debilidades internas, valiéndose de las oportunidades externas.

ESTRATEGIA DO

E1. Mejora de la infraestructura y sistematización de todos los departamentos. O1, O2, O3, O4.

E2. Lograr una mejor asignación de recursos. D2, D3, O4

E3. Buscar el mejoramiento de los equipos en cada departamento F4, F1, O4

Estrategias FA. Utiliza las fortalezas de la empresa para minimizar o evitar el impacto de las amenazas externas.

E1 Transformar la imagen del Hospital ante la comunidad San Benito ABAD F4, F6, O1

E2. Consecución de contratos importantes. F2, F6, O1, O2

E3. Adelantar procesos en la toma de decisiones. F5, O6,

Estrategias DA. Derrotar debilidades internas y eludir amenazas tomando estrategias defensivas.

E1. Rediseñar la estructura administrativa y asignar funciones a los cargos. D2, D5, A2

E2. Bajar el índice de deudas y cartera morosa. D5, A2, A4

E3 Mejorar el sistema de higiene y seguridad en el trabajo. D6, A2, D1

1.4 DESCRIPCION DE AREA DE TRABAJO

El Hospital de San Benito ABAD es una entidad pública, la cual se encuentra formada por diferentes dependencias empezando con la Dirección y secretaria general, de estas se desprenden las áreas de, Talento humano, trabajo social, Jurídica, Calidad y Producción que es en la que me encuentro cumpliendo funciones bajo la supervisión de Yurleidys López tete, el ambiente de trabajo es excelente ya que actualmente los profesionales que se encuentran laborando son comprometidos y dedicados al cumplimiento de las metas establecidos por el hospital.

1.5 CARGOS Y FUNCIONES ASIGNADAS

1.5.1 CARGO:

Practicante Área Producción y Calidad

1.5.2 FUNCIONES:

Realizar seguimiento a las actividades ejecutadas en institución según lo Estipulado en el Decreto 2193/2004.

- Elaborar informes comparativos entre trimestres reportados en la plataforma SIHO en lo que respecta a producción.
- Diligenciar base de seguimiento a las estimaciones o actividades contratadas Con las diferentes EAPB.
- Realizar informe semanal de seguimiento a las estimaciones o actividades Contratadas con las diferentes EAPB.
- Elaborar y realizar seguimiento a los planes de mejora diseñados para el Fortalecimiento de la producción.

1.6 ESTRUCTURACION DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

1.6.1 TITULO PROPUESTA.

Plan de mejoramiento al sistema de gestión de calidad del servicio de consulta externa del Hospital de San Benito ABAD

1.6.2 OBJETIVO GENERAL.

Diseñar un plan de mejoramiento al sistema de gestión de calidad del servicio de consulta externa del Hospital de San Benito ABAD.

OBJETIVOS ESPECÍFICO.

- ✓ Diagnosticar de la situación de los procesos dentro del servicio de consulta externa del hospital San Benito Abad.
- ✓ Determinar las falencias del sistema y su importancia frente a los objetivos planteados en el programa gestión de calidad.
- ✓ Diseñar un modelo de mejora continua de los procesos de calidad en el servicio de consulta externa.

1.7. JUSTIFICACIÓN

Puedo decir con certeza que la práctica empresarial es la oportunidad para ganar experiencia en el ámbito laboral, pues permite que los conocimientos obtenidos a lo largo de la formación profesional en la Universidad de Pamplonas sean puestos a prueba en un entorno óptimo para demostrar las competencia y habilidades. Con el trabajo realizado en la práctica, se referencia un ambiente que fortaleció aspectos profesionales, teniendo como meta colaborar en el departamento de calidad y desarrollo. Se pusieron a prueba capacidades tales como trabajo en equipo interdisciplinario que son indispensables para suplir la demanda actual del entorno.

El propósito de este trabajo de mejoramiento es ayudar a un cambio, asentado en la fundamentación técnica de las herramientas de mejora continua, así como el de favorecer a la comunidad y pacientes del municipio San Benito, orienta a la elección del Hospital San Benito Abad y en particular el servicio de consulta externa, como mi objeto de práctica.

Establecer la mejora continua desde la perspectiva de mi ámbito profesional no corresponde únicamente a mejorar el desarrollo de los procesos operativos, sino que ha de considerarse también aspectos del entorno de desarrollo de dichas actividades, por lo cual se deberían analizar factores tales como clima organizacional, el compromiso para con la institución por parte del personal, así como de los médicos, niveles de concurrencia, ausentismo, entre otros.

El Hospital San Benito ABAD me ha dado la oportunidad de mostrar mis grandes capacidades y puedo decir que es satisfactorio terminar esta etapa de preparación, pues la estancia en la entidad fue de gran ayuda y me genero aportes integrales para la vida.

1.6 CRONOGRAMA

ACTIVIDADES	febrero		marzo				abril				mayo				junio		
	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
Conocimiento de la empresa, asignación del área de trabajo	■	■															
Recopilación de información			■	■													
Creación de la propuesta					■												
Presentación del primer informe						■											
Realización de encuestas	■	■					■	■									
Creación de la propuesta									■	■	■	■	■				
Presentación segundo informe												■	■	■			
Presentación tercer informe																	■

TABLA 4 Cronograma

2. DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.

Diseñar un plan de mejoramiento al sistema de gestión de calidad del servicio de consulta externa del Hospital de San Benito ABAD.

2.1 DESARROLLO PRIMER OBJETIVO

- ✓ Diagnosticar la situación de los procesos dentro del servicio de consulta externa del hospital San Benito Abad.

2.1.1 DESCRIPCION ENTORNO DEL AREA

Para comenzar este plan de mejoramiento, es necesario conocer la realidad en que se encuentra el hospital San Benito ABAD Sucre desde el punto de vista externo, como el interno. Para el externo analizaremos desde el entorno mas cercano y desde el remoto; en estos casos miraremos los factores que influyen directamente en la entidad, de esta manera convertirlos en amenazas u oportunidades.

2.1.2 ANALISIS MACROENTORNO

Este análisis tiene como finalidad evaluar aquellos factores que influyen, o pueden llegar a influir, de manera indirecta en los resultados no solo de nuestra empresa/proyecto, sino del de todas las empresas del sector.

✓ *Factores Económicos*

Actualmente el país atraviesa una situación de crisis económica ya que se analiza que Colombia perdió cuatro años de crecimiento económico debido a la pandemia provocada por el virus Covid-19 y que ha afectado a la mayoría de sectores económicos en el país, Según los datos mostrados por la revista "Dinero(2021)" en Colombia el PIB cayo un 6.8% siendo la peor caída de la historia.

Ahora bien bajo este panorama el sector salud se vio afectado ya que dentro de estos mismos datos encontramos que mas del 60% de los hospitales se encuentran en una situación económica muy desfavorable.

Actualmente el Hospital tiene bastante demanda debido a la emergencia sanitaria, lo cual genera una amenaza alta.

✓ *Factores Políticos-Social*

Colombia vive un complicado entorno político esto causa un gran malestar ya que, al mismo tiempo que la emergencia sanitaria, también se tiene en medio una gran inestabilidad sociopolítica, tras las protestas masivas contra el gobierno en Abril y Mayo de 2021. A ello le sumamos la mala perspectiva económica para lo que queda de este año de la bajada en los precios del petróleo y la desaceleración económica regional y la realidad de una desigualdad estructural, que puede hacer que la pandemia tenga un impacto desproporcionado en algunos sectores sociales. El interés del gobierno en apoyar el sector salud, podemos decir es una oportunidad que hay que aprovechar al máximo, ya que este tipo de políticas pues esta en riesgo la salud de los trabajadores y personas que llevan la producción e insumos para el país. El presidente Iván Duque inició 2020 como un presidente se puede decir que un poco desproporcional. Sin embargo, la situación es tan excepcional que permite el giro de toda estrategia y la posibilidad de que cualquier dirigente despunte por su manejo de la crisis. Los mandatarios que han tenido que enfrentar esta crisis pasarán a la historia; de su capacidad de gestión dependerá cómo lo hagan.

• *Factores Tecnológicos*

El 2020 ha sido un año de grandes cambios tecnológicos, se han generado muchas respuestas a los desafíos importantes una de las más importantes es el auge de las redes 5G, que causa conmoción en todo el mundo, además la industria sector salud tiene un apogeo en los países desarrollados, y las empresas empiezan a invertir en este sector. Podemos decir que el tecnológico es de vital importancia para el hospital, el adelanto en nuevas tecnologías e ideas innovadoras, es una oportunidad grande, ya que en el caso de adquirirlas por parte del Hospital

y las ONG, tienden a ser herramientas que favorecen a la sistematización de los diferentes procesos y a su vez implementar el uso de las TIC, generan un mayor impacto en el sector médico facilitando el proceso para los profesionales en salud.

Análisis Matriz PEST

El análisis PEST (factores Políticos, Económicos, Sociales y Tecnológicos) es una herramienta que se encarga de investigar e identificar los factores generales que afectan a las entidades para establecer una estrategia adecuada y eficaz.

FACTORES EXTERNOS	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
POLÍTICOS	-Interes del gobierno sector Salud. -Convenios y ayudas al sector	- Políticas del gobierno cambiastes debido ala emergencia sanitaria
ECONÓMICOS	-Ayudas internacionales para le sector salud.	-Crisis economica -Mayor gasto de recursos debido a la pandemia
SOCIALES	-Tendencia a habitos saludables -mayor concientizacion de las personas	-Demanda masiva de personas debido a la emergencia sanitaria
TECNOLÓCIGOS	-Llegada de maquinaria nueva facilidad en procesos.	-Poca inversion del gobierno en el sector tecnologico

Fuente: Oscar Ramos. 2021

2.1.3 ANALISIS DEL MICROENTORNO

Para el análisis de la situación interna me base en los siguientes factores:



Figura 1: Factores internos

Planeación operativa

La planificación operativa es la que se efectúa a corto plazo, es decir que es menor a un año esta tiene objetivos y metas a cumplir en ese período. El plan operativo debe que estar en relación con el plan de gobierno, sus objetivos, metas, estrategias deben estar en línea con las directrices planteadas desde el gobierno. Es decir, de la mano con el plan de desarrollo actual y la constitución pública colombiana, las diferentes instituciones del Estado caminaban cada quien como mejor le parecía, actualmente por mandato constitucional existe un organismo que coordina, dirige y centraliza la planificación del estado y sus instituciones. En el caso del Hospital San Benito Abad, se elaboró el plan estratégico 2016; en él, se planteó el siguiente objetivo: -Garantizar los procesos de calidad en las prestaciones de salud, cualquier enfermedad, maternidad y riesgo laboral en el trabajo”.

Con el desarrollo de nuestro trabajo en el presente trabajo, estaremos contribuyendo al logro de este objetivo, para el cual la institución se planteó como meta el 90% para el 2020 y el siguiente indicador: porcentaje de personas satisfechas por los servicios Recibidos.

Organización Administrativa

La organización del hospital se encuentra detallada en el diagnostico general del apartado 1.3. Para el caso del servicio de consulta externa, éste se encuentra bajo la dependencia en el departamento de Calidad y producción en el que me encuentro actualmente.

Administración de Personal:

El hospital San Benito ABAD tiene el departamento de Talento Humano y la administración de personal está sujeta a las disposiciones contenidas en la ley leyes 80 de 1993 y 1150 de 2007, y el decreto 1510 de 2013. Se cuenta con el siguiente personal:

TALENTOS HUMANOS DISPONIBLES AÑO 2020	
TOTAL EMPLEADOS	48
TOTAL TRABAJADORES	56
PERSONAL CONTRATADO	35
TOTAL TALENTOS HUMANOS	139

Tabla 2 Talento Humano

Administración de Bienes y Servicios:

Este sistema esta adherido a las disposiciones legales del sector público

Administración Financiera:

Este compuesto por el área financiera: Contabilidad, Pagaduría, Presupuesto. Esta vigilado por la controlaría general de la nación. Constituye un papel importante ya que se encarga de distribuir los recursos.

Matriz insumo-proceso-producto

Esta matriz se utiliza para mostrar e identificar los resultados de situación interna del Hospital. Para este la información resultante es la siguiente:

INSUMOS	PROCESO	PRODUCTO	CLIENTE
Pacientes Médicos Enfermeras Personal administrativo y de servicios Infraestructura física Equipos e insumos médicos	El proceso del servicio de consulta externa se describe en el flujograma que se presenta más adelante	Usuario satisfecho por el servicio recibido	Ciudadanía en general

Tabla 3 Insumos

Aplicación DOFA área de consulta externa

Se realizó el pertinente análisis DOFA en el área de consulta externa del Hospital San Benito ABAD, se identificó lo siguiente:

DOFA	Fortalezas	Debilidades
	<p>F1- Talento Humano Calificado, capacitado y comprometido. F2-Imagen y experiencia Institucional. F3-Contratación existente. F4-Cumplimiento normativo de P y P y Salud Pública. F5-Implementación de Estrategias en actividades locales en salud. F6-Mayoría de Procesos Documentados. F7-Implementación del sistema de Gestión de la Calidad. F8-Habilitación de los servicios ofertados. F9-Suministros y equipos suficientes.</p>	<p>D1-Deficiencias de infraestructura en servicios de atención. D2-Algunos Procesos administrativos y de apoyo con falencias. D3-Déficit financiero, glosas y cartera por recaudar. D4-Clima Laboral y seguridad del cliente interno. D5-Deficiencia en la contra referencia de pacientes a otro nivel. D6-Insatisfacción del usuario en urgencias y consulta externa. D7-Deficiencia de procesos de Inducción, reinducción y evaluación de todo el personal.</p>
Amenazas	Estrategias FA	Estrategias DA
<p>A1-Crisis del Sector Hospitalario. A2-Mora en el pago de recursos de EPSS, EPS y Municipio. A3-Presión Política Local. A4-Violencia Local. A5-Demandas por fallas en el servicio o laborales. A6-Glosas y devoluciones. A7-Contratación de personal de manera externa. A8-Surgimiento de Nuevas IPS en la Localidad 1. Quejas e insatisfacción de la comunidad. 2. La volatilidad del Marco normativo de las ESE.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Incentivar las actividades municipales para fortalecer vínculos y permitir mejores procesos contractuales de prestación de servicios para la comunidad • Apoyarse jurídicamente y provisionar recursos para prepararse legalmente en defensa y económicamente frente a demandas que están próximas a ser falladas. • Contratar los servicios de auditoría para afrontar problemas de glosa y garantizar mayores recursos. • Prepararse con buenos estudios técnicos para el momento de que se legalmente las modalidades de contratar el personal asistencial y de apoyo. • Ofertar servicios eficientes y prepararnos para la competitividad local futura. • Contar con las herramientas tecnológicas suficientes para apoyar la gestión de los 	<ul style="list-style-type: none"> • Buscar con la junta Directiva apoyo para ajustar talento humano asistencial y poder prepararse para futuras reglamentación (8 horas médicas y rurales). • Coordinar información de contra referencia para instaurar procedimiento que permita eficiente seguimiento. • Adquirir módulos que permitan la integralidad de los procesos de gestión. • Liderar procesos de cambio internos que permitan ofertar servicios eficientes y de calidad. • Mayor acercamiento a la comunidad fortaleciendo la oficina del SIAU. • Reorganización e implementación de procesos internos administrativos para una mejor gestión de todos los recursos. • Contar con la comunidad para que el hospital adquiera imagen

Oportunidades	Estrategias FO	Estrategias DO
<p>O1-Poca competencia local.</p> <p>O2-Ubicación geoestratégica.</p> <p>O3-Convenios de práctica con entidades educativas.</p> <p>O4-Nuevas EPSS, EPS Aseguradoras que requieren servicios.</p> <p>O6-Reformas normativas a la Salud.</p> <p>O7-Políticas de desarrollo nueva gerencia.</p> <p>O8-Sistema de Regalías territoriales.</p> <p>O-9Mejoramiento de la Infraestructura y capacidad instalada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Promover contratos estratégicos para incrementar los ingresos que hay sobre los costos • Mayor atención y calidad en el servicio para retención de los usuarios. • Buscar el apoyo tanto municipal como a nivel nacional de recursos para la atención de la población pobre y vulnerable. • Ajustar procesos financieros. • Diseñar y presentar proyectos a los entes del territorio para prestar servicios que permitan mejorar el bienestar y calidad de vida de la comunidad. • Automatización atreves de hardware y legalizar software de la entidad. • Legalizar convenios de especialidades y de diagnóstico. • Contar con convenios con instituciones educativas para apoyar la gestión en diferentes áreas de atención. • Adelantar el proyecto de certificación institucional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Formular proyectos para la consecución de recursos en el SGR. • Realizar los estudios técnicos para ajustar el talento humano conforme a las normas y los procesos que defina el gobierno. • Conformar equipos de trabajo para ajustar los procesos administrativos y de apoyo que están presentando falencias. • Tramitar la legalización del terreno de la Institución. • Contratar un proceso de mantenimiento de equipos médicos y hospitalarios eficiente y acorde a las necesidades del Hospital. • Reactivar los servicios quirúrgicos costo vs beneficio. • Mejorar la infraestructura a través de los proyectos presentados. • Buscar alternativas para optimizar al máximo el software SQL SIMENS. • Realizar el diagnóstico del clima y adoptar medidas de mejora. • Garantizar el equilibrio económico y presupuestal, sostener el Hospital.

Tabla 4 Dofa consulta externa

Como puede verse, el hospital tiene muchos más aspectos considerados como debilidades, y es importante referirse al personal de la entidad y consulta con pacientes ambulatorios, donde factores como la edad, empoderamiento, cultura organizacional muy inconsistente y

Certificado médico. Los funcionarios de la administración del hospital y el Ministerio de Salud deben entregando planes de gestión del talento humano, que

básicamente los involucran un cambio en la actitud de sus servidores o un programa de actualización agresivo aprobar las disposiciones legales que permitan la prevención de salidas o compras de exención.

2.2 DESARROLLO SEGUNDO OBJETIVO

Identificar las falencias del sistema y su importancia frente a los objetivos planteados en el programa gestión de calidad.

2.2.1 DISEÑO METODOLOGICO

TIPO DE INVESTIGACION:

Se realiza una investigación de tipo cuantitativa ya que podemos medirla, de forma descriptiva ya que no intervienen las variables, transversal porque se determinó un momento determinado, y comparativa porque se realizará un estudio antes y después plan de mejoramiento en el cual se contrasta los dos tiempos.

Población

Usuarios que utilizan el servicio de consulta externa del Hospital San Benito Abad de Sucre

Muestra:

La muestra seleccionada fue por conveniencia y comprende los usuarios que asisten al servicio de consulta externa entre las fechas 18 de abril al 27 de mayo del 2021.

Variables:

Variable	Definición Nominal	Definición Operacional
Género	Condición física que diferencia al sexo masculino del sexo femenino.	- Femenino - Masculino
Edad	Tiempo transcurrido a partir del nacimiento de un individuo.	- 18-25 años - 26-45 años - 46-60 años - >60 años
Grado de escolaridad	Nivel de estudios alcanzados por una persona.	- Ninguna - Primaria - Secundaria - Técnico - Profesional
Asignación de citas	Percepción del usuario ante la oportunidad de citas medicas	- Adecuado - Aceptable - Inadecuado
Horario de asignación de citas	Percepción que tiene el paciente el horario en el cual se le asigna cita para médico general	- Adecuado - Aceptable - Inadecuado
Prioridad asignación de citas	Percepción que tiene el paciente sobre prioridades a niños, personas mayores de edad y embarazadas	- Si - No
Población de prioridad	Percepción que tiene el usuario sobre prioridad en población rural o urbana	- Rural - Urbano
Numero de citas	Percepción que posee el paciente sobre oferta sobre demanda	- Si - No
Explicación diagnóstico-tratamiento	Percepción que tiene el paciente sobre la explicación dada por el profesional sobre el tratamiento y diagnóstico	- Si - No
Tiempo transcurrido entre horario cita y horario de atención	Percepción que tiene el paciente sobre el cumplimiento del horario de la cita asignada.	- Inmediata - Menor de 20min - Mayor de 20 min
Atención al usuario.	Percepción que tiene el usuario, sobre la atención que presta los diferentes profesionales hacia el usuario	- Bueno - Malo - Aceptable
Privacidad	Percepción que posee el paciente sobre la privacidad que da el profesional al momento de la atención.	- Si - No
Comodidad en sala de espera	Percepción que tiene el usuario sobre la comodidad que tiene sobre la sala de espera	- Adecuada - Inadecuada - Aceptable
Infraestructura	Conocimiento que tienen los usuarios sobre	- Adecuada

*Fuente: Oscar Ramos
Tabla 5 Variables*

2.2.2 RESULTADOS CARACTERIZACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA

Para conocer lo que piensan y el criterio que tienen los clientes externos, sobre el servicio de consulta externa que brinda el hospital, se preparó la siguiente encuesta, cuyos resultados se reflejan en el, en el cual además se identifican las oportunidades de mejora.

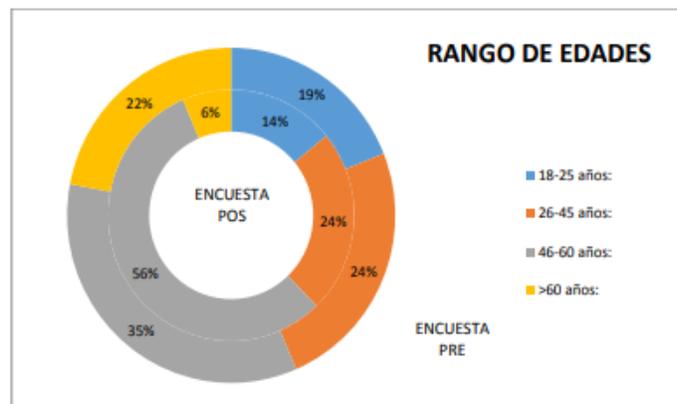


Figura 2. Caracterización rango de edad de los participantes

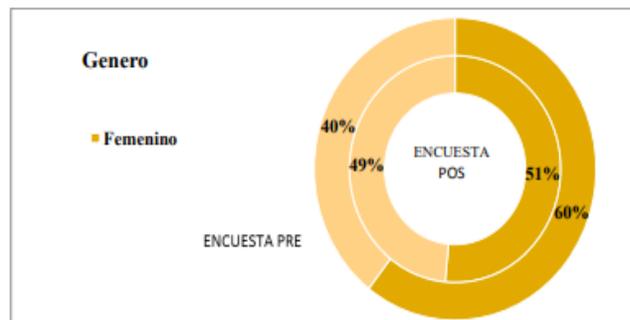


Figura 3. Genero de los participantes

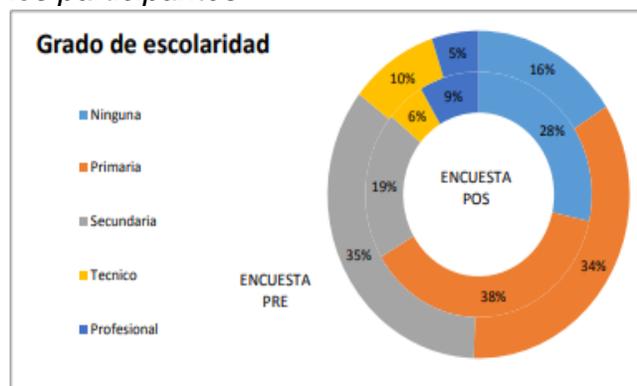


Figura 4. Grado de Escolaridad



Figura 5. Discapacidad

2.2.2 RESULTADOS GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

HOSPITAL SAN BENITO ABAD ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

CUESTIONARIO N.01

Soy estudiante de Administración de empresas en la universidad de Pamplona, realizando mi práctica profesional, me encuentro investigando el servicio de consulta externa para plantear un plan de mejoramiento.

Les solicito de manera cordial a responder la siguiente encuesta:

HORA	ENCUESTADOR	ENCUESTADO

Es la primera vez que viene al hospital VCM?

SI	NO

A qué hora llegó al hospital?

HORAS	MINUTOS

A qué hora le dieron un turno?

HORAS	MINUTOS

A qué hora se desocupó del consultorio médico?

HORAS	MINUTOS

El horario de atención del hospital, le parece adecuado?

SI	NO

Cómo calificaría el trato recibido por parte del personal del hospital?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Los trámites para acceder al servicio de consulta externa, son:

FACILES	NORMALES	DIFICILES

El espacio físico de la consulta externa es:

COMODO	ADECUADO	INCOMODO

Los letreros colocados en el hospital le permiten ubicarse dentro del mismo?

SIN DIFICULTAD	CON POCA DIFICULTAD	CON MUCHA DIFICULTAD

Le solicitaron cancelar algún rubro para acceder al servicio? Si la respuesta es SI, indique Quien.

SI	NO

Qué servicio de salud, va a utilizar hoy?.

Para los clientes internos, se preparó la siguiente encuesta:

1. ¿Es la primera vez que visita el Hospital San Benito Abad?

	%	
SI	6	6
NO	94	94
	100	100

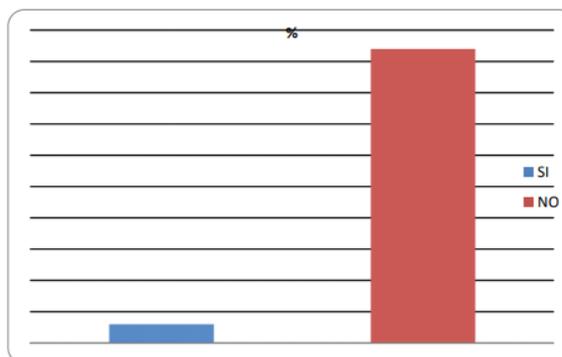


Figura 6 visita hospital

2.- ¿A qué hora llegó al hospital?

Hora	%	#personas
3-4 am	6	6
4-5 am	3	3
5-6 am	28	28
6-7 am	34	34
7-8 am	21	21
8-9 am	4	4
9-10 am	3	3
10-11 am	1	1
	100	100

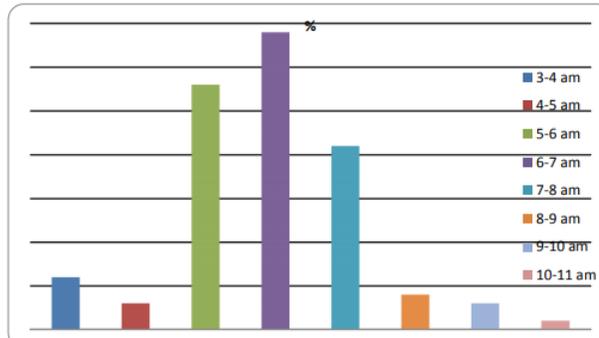


Figura 7 hora de llegada

3.- ¿A qué hora le dieron un turno?

HORA	%	# personas
8-9 am	88	88
9-10 am	6	6
10-11 am	5	5
11-12 pm	1	1
	100	100

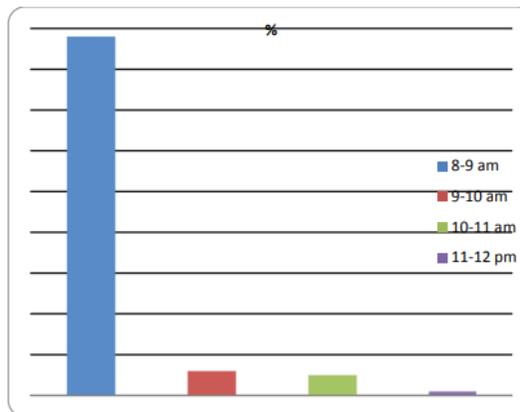


Figura 8 turno

4.- ¿A qué hora se desocupó del consultorio médico?

HORA	%	# Personas
9-10 am	7	7
10-11 am	38	38
11-12 pm	48	48
12-13 pm	7	7
	100	100

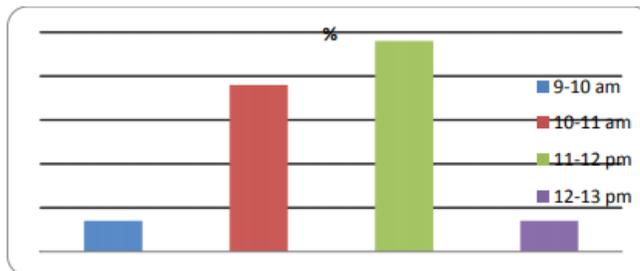


Figura 9 hora desocupo de consultorio

5.- ¿El horario de atención del hospital le parece adecuado?

	%	# personas
SI	52	52
NO	48	48
	100	100

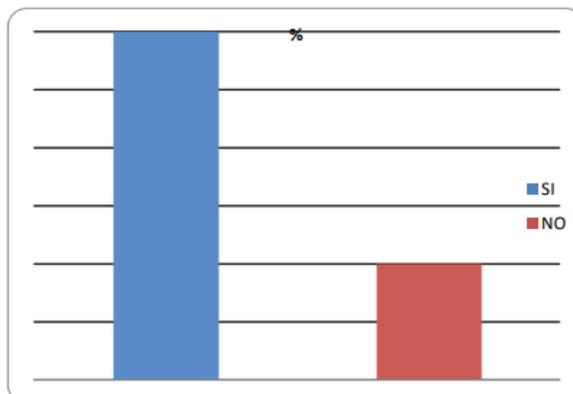


Figura 10 atención

6.- ¿Cómo calificaría el trato recibido por parte del personal del hospital?

Calificación	%	Pacientes	Perc.
1	0	0	Malo
2	2	2	
3	2	2	
4	12	12	Bueno
5	22	22	
6	10	10	
7	13	13	Muy Bueno
8	20	20	
9	7	7	Excelente
10	12	12	
	100	100	

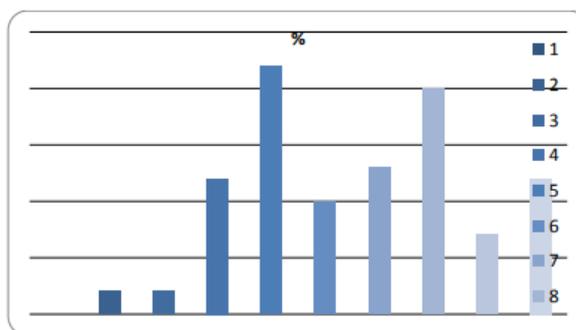


Figura 11 calificación del servicio

7.- Los trámites para acceder al servicio de consulta externa son:

	%	# personas
FACILES	9	9
NORMALES	60	60
DIFICILES	31	31
	100	100

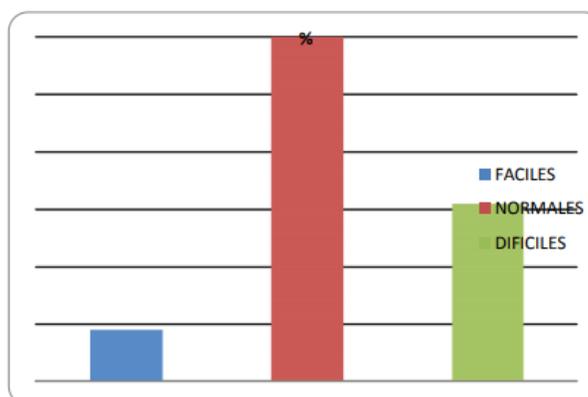


Figura 12 tramites servicio de consulta

8.- El espacio físico de la consulta externa es:

	%	# personas
COMODO	9	9
ADECUADO	23	23
INCOMODO	68	68
	100	100

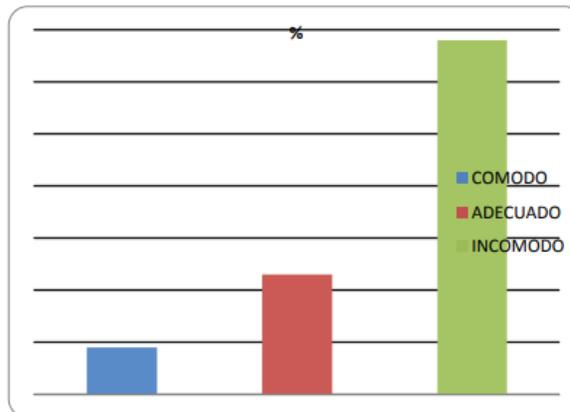


Figura 13 espacio físico

ANALISIS DE RESULTADOS

Se ha comprobado que 87 usuarios con mayor participación en los servicios tienen entre 46 y 60 años después de los 69 años. Esto se debe al hecho de que se producen pérdidas de salud en estos grupos de edad y aumenta la demanda. Pasamos al rango de 26-45 años antes de 37 y después de 49 años esta población tiene la particularidad de que hoy en día las enfermedades crónicas se reflejan en estos grupos, aunque son relativamente jóvenes son propensos a hábitos saludables regulares, en el rango por encima de los 60 años. . Los años no muestran crecimiento, en pre-10 y después de la prueba con 44 usuarios, este aumento puede estar relacionado con el control de enfermedades crónicas, y en el último rango de 18 a 25 años en la preprueba de 22 y después de la prueba de 38 - Los usuarios pueden estar asociados a programas de promoción de apoyo y prevención. Los usuarios que participan en la formación pertenecen a primaria antes de los 76 y 69, luego a la secundaria antes de los 39 y 70, ninguno antes de los 57 y 32, las clases con menor número de usuarios son antes de los 11 años y técnico, a los 19 años en el nivel profesional antes de los 17 y en el Post 10 no podría ser un factor de protección, cuanto mayor sea el certificado de egreso escolar, mejores serán los hábitos de protección. Pasemos al género: la mujer fue el mayor número de participantes en los períodos pre-103 y post-121 en

comparación con el género masculino, que disminuyó en el período pre-97 y post-79.

2.2.3 DESARROLLO TERCER OBJETIVO

Diseñar un modelo de mejora continua de los procesos de calidad en el servicio de consulta externa.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

A partir de los datos obtenidos se han identificado varios procesos en los cuales existen oportunidades de mejorar o regular con mayor precisión, dando continuidad al proceso establecido por el hospital San Benito Abad a la hora de entregar turnos de asistencia médica. Dentro del diagnóstico en el área de consulta externa, se considera en primera instancia las necesidades de los clientes externos, expresadas bajo la figura de entrevistas por medio de la herramienta encuesta.

Para cualquier proceso en una empresa u organización el tiempo de espera ha sido un tema de demasiada discusión ya que estos producen, aumentos en el tiempo de ciclo y en el tiempo del proceso total.

A partir del diagrama de proceso, y con los datos obtenidos de la consulta nos permite identificar:

1. El hospital tiene una capacidad muy limitada en el proceso de entrega de los turnos, el tiempo en el que una persona debe hacer fila es de 3 horas y media.
2. La infraestructura

VARIABLE	PACIENTE		TOTAL
	NUEVO	ANTIGUO	
TIEMPO DEL PROCESO			
30 a 60 Minutos	0	0	0
De 61 a 120 Minutos	2	0	3
De 121 a 180 Minutos	0	4	2
De 181 a 240 Minutos	0	4	2
De 241 a 300 Minutos	0	90	90
De 301 a 360"	3	0	3
Mas de 360 Minutos	3	0	3
Entrega Turno			
De 30 a 60 minutos	6	15	21
De 61 a 120"		62	62
De 121 a 180"		18	18
De 181 a 240"		3	3
De 241 a 300"		2	2

VARIABLE	PACIENTE		TOTAL
	NUEVO	ANTIGUO	
Proceso en el que pudo haber mayor demora			
Espera a la apertura de atención	8	32	39
Recepción		2	2
Turno		50	50
Preparación		3	3
Atención		10	10
HORARIO DE ATENCION			
Adecuado	2	50	52
Inadecuado	4	44	48
MALA ATENCION PERSONAL			
Recepción	2	5	7
Turno	4	62	66
Preparación		11	11
Médico		0	0
Ninguna		16	16
INFRAESTRUCTURA			
Cómodo	1	8	9
Incómodo	5	63	68
Adecuado		23	23
TRAMITOLOGIA			
Fácil	1	8	9
Difícil		31	31
Normal	5	55	60
LETREROS Y SEÑALES			
Difíciles	6	63	69
Fáciles		31	31

Tabla 6 Infraestructura

Como es bien sabido, los hospitales tienen una población de baja a media, muchos de los cuales no tienen suficiente acceso a la información que proporcionan en Internet. Si solicita que no asista a ese horario, el espacio del hospital se reducirá y tendrá que volver a otro horario.

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

A partir de este resultado se determina que nuestro mayor tiempo dentro del proceso se registra en el paso de la ventanilla de recepción y la obtención de su turno.

2.3. INDICADORES DEL PROBLEMA

En mi plan de mejoramiento se han reconocido los indicadores a traer y a continuación presentamos su relación con los objetivos, ya que existe un vínculo directo entre estas dos herramientas de gestión. Los indicadores serán importantes en la medida en que nos permitan medir el logro de las metas e interpretar sus resultados a través del análisis vertical y horizontal, ya que el indicador en sí no dice nada.

Análisis horizontal: Los resultados se comparan con datos de años anteriores o empresas o instituciones comparables, si estos datos están disponibles.

Análisis vertical: Los resultados se analizan dentro de la empresa por su representatividad, importancia o impacto en la organización y en el logro de sus objetivos.

Los siguientes indicadores a utilizar deben ser monitoreados en el futuro y pueden ser aplicados con la frecuencia que la gerencia considere apropiada, aunque también los sugeriremos:

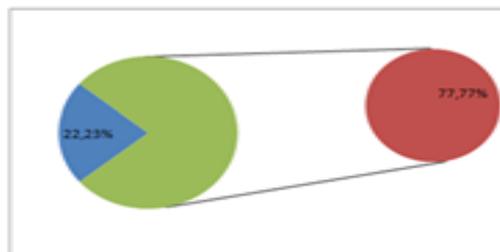
a. Porcentaje de usuarios que esperan más de 1 hora y 08 minutos para su entrega.

Este indicador permite medir los minutos que pasa un usuario en el servicio ambulatorio, desde la llegada al hospital hasta la toma del ticket y la realización del pedido al médico. Es importante porque nos permite ver si las estrategias de reducción de tiempo fueron finalmente exitosas o no

En recuadro del diseño del indicador, mencionaremos el estándar que constituye el objetivo planteado por la administración del hospital Usaremos esta metodología con todos los indicadores propuestos.

Mi plan de mejoramiento llega a los itinerarios propuestos que lograr mostrando para cada uno de ellos la tabla a continuación, en la que enumeraremos el estándar de la meta marcada por la administración del hospital. Para una mejor comprensión del funcionamiento de esta metodología, utilizaremos un ejemplo de los datos obtenidos por los autores en una encuesta realizada a usuarios externos. Será importante que los administradores del hospital actúen y tomen decisiones para superar cualquier desviación o brechas que puedan surgir entre los resultados obtenidos con el indicador (indicador) y el indicador propuesto.

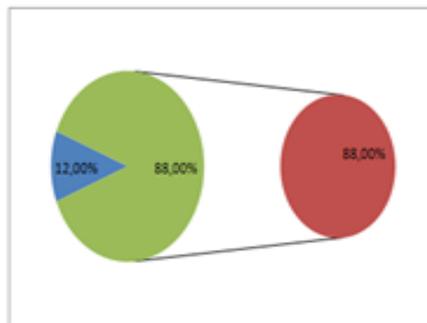
Nombre del indicador	Factores críticos de éxito	Cálculo del indicador	Unidad de medida	Frecuencia	Estandar	Fuente
# de pacientes que esperan más de 1 hora desde que reciben el ticket y llegan al médico	Apoyo a la dirección	# de minutos. # de quejas.100	% de quejas disminuidas	Semestral	30%	Departamento de atención al cliente



b. Usuarios que dicen que el servicio es excelente en porcentaje

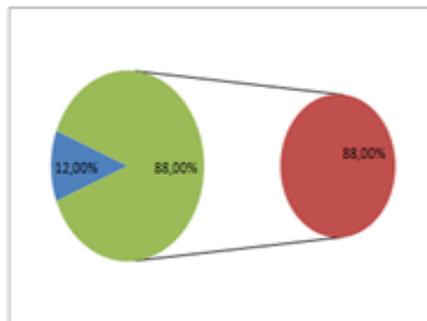
Gracias a este indicador nos permitirá calcular los niveles de complacencia con el servicio recibido de parte del hospital San Benito en su área de consulta médica. Es de relevante importancia a fin de poder estimar el impacto de las estrategias tomadas sobre los pacientes.

# de pacientes que esperan mas de 1 hora desde que reciben el ticket y llegan al medico	Apoyo a la dirección	# de minutos. # de quejas.100	% de quejas disminuidas	Semestral	30%	Departamento atención al cliente
---	----------------------	-------------------------------	-------------------------	-----------	-----	----------------------------------



C. Usuario que encuentran o localizan letreros sin dificultad

El indicador se ofrece como una estimación de la calidad de la señal utilizada dentro del hospital. Se evalúa con base en la investigación del paciente, quien debe sentirse cómodo con la información impersonal que se ofrece en el hospital.



d. Usuarios que sienten cómoda la infraestructura del hospital (Porcentaje)

Nombre del indicador	Factores críticos de éxito	Cálculo del indicador	Unidad de medida	Frecuencia	Estandar	Fuente
% de usuarios que localizan los letreros sin dificultad.	Apoyo a la dirección	# de personas que se ubican sin perderse/ # de pacientes atendidos por día.	% de incremento en la orientación	mensual	70%	Encuesta al paciente.

e. Determina la comodidad o su percepción, respecto del espacio físico asignado para consulta externa, se considera de gran impacto en los procesos de mejora, debido al tiempo que le toma ser atendido.

Nombre del indicador	Factores críticos de éxito	Cálculo del indicador	Unidad de medida	Frecuencia	Estandar	Fuente
% de usuarios que califican el espacio físico, como comodo.	Apoyo a la dirección	# de usuarios satisfechos/ # de quejas*100	% de incremento en la satisfacción.	mensual	70%	Encuesta de satisfacción.

2.4 DISEÑO DE MODELO DE MEJORA CONTINUA

Hemos visto algunas herramientas para la mejora continua todas muestran formas y puntos de vista para mejorar los sistemas empresariales u organizaciones, sin embargo, dada la racionalización de los sistemas u organizaciones empresariales, existe una herramienta que ha demostrado ser de gran utilidad en el entorno empresarial y puede ser de gran ayuda en la gestión hospitalaria.

Para el desarrollo de este modelo de mejora continua utilizaremos la herramienta de Ueprinting es una metodología que se basa en el analizar, visualizar y presentar un mapa de servicios. Sirve para ver la evolución de un proceso o de la prestación de servicios a través de un diagrama de flujo.

Como resultado final vamos a obtener un diagrama donde queden representadas de forma cronológica las actividades del proceso en un eje horizontal. En función de la cercanía con el cliente de estos procesos o actividades van a estar en uno u otro nivel dentro de un eje vertical.

OBJETIVOS DEL MODELO

Mejorar la calidad de las prestaciones de salud y contingencia de enfermedad.

✓ Estrategias

-Asignación de partidas presupuestarias destinadas al mejoramiento de espacios físicos, señalética y mejora en la atención.

-Actualización de software para la mejora.

✚ *Impacto: Al generar esta estrategia se mejorará la gestión de los procesos de la consulta externa aportando, una calidad excelente en el servicio de consulta, de esta forma apoyará la emergencia sanitaria.*

Reducir tiempo de espera en turnos

✓ Estrategia:

- Unificación de horarios laborales en consulta externa 06:30 am

-Entrega de Tickets ordenados cronológicamente.

 *Impacto:*

La comunidad del municipio se verá beneficiada ya que, al optimizar y reducir el tiempo de espera, habrá menos filas las cuales podrían repercutir en aumento de casos de la pandemia actual y a su vez generara un hospital de mayor nivel.

Empleados comprometidos con la calidad del servicio.

✓ *Estrategia:*

- *Desarrollo de adecuadas políticas de mejora en la gestión del talento humano.*

 *Impacto:*

Con el desarrollo del Talento humano se generará un impacto positivo para el ámbito profesional del municipio, de esta manera se aumentará la calidad del servicio y generará más empleo y oportunidades para los nuevos profesionales del municipio San Benito.

MODELO MEJORA CONTINUA HOSPITAL SAN BENITO AREA CONSULTA EXTERNA



Tabla 8 Modelo mejora continua

CONCLUSIONES

Es una experiencia muy gratificante trabajar en el sector salud y realizar un plan de mejoramiento para obtener mi título de Administración de Empresas, y más en una institución pública, y claro, uno de los principales objetivos de mi carrera es aprender cómo administrar mi negocio o emprender en uno, pero también es importante conocer al sector público y más aún debería ser en muchos casos obligatoria su aplicación.

A partir de un diagnóstico pudimos encontrar las falencias que tiene el área de consulta externa del hospital y así poder crear estrategias para optimizar y garantizar u calidad en el servicio.

La investigación permitió partir con la identificación del proceso que se llevó a cabo en la consulta externa como marco de referencia, que el usuario manifestara a través de la encuesta, su concepto lo cual nos dio pautas para generar acciones, modificando procesos que permitieron dar respuesta a la población vulnerable y rural ya que cuentan con características especiales como lo son la geografía, tiempos para el traslado.

Por último, se realizó el modelo de mejora continua el cual permitirá al hospital generar mayor satisfacción en el área de consulta externa, generar rapidez en sus procesos y reducir tiempos en la demora del servicio.

RECOMENDACIONES

La administración del hospital y su personal deben tener un rol más activo en el desarrollo de su plan estratégico y operativo, con el fin de involucrarlos en la entrega y cumplimiento de sus objetivos.

La administración del hospital debe llevar a cabo una verdadera gestión del talento humano, que incluya un agresivo plan de formación en materia de atención al cliente y relaciones humanas con los clientes internos y externos. Realizará un proceso para la infraestructura física del servicio de consultoría externa que incluye, entre otras cosas, lo siguiente:

Diseño de oficinas a la atención de diferentes servicios. Sala de espera con mobiliario que brinda comodidad a los usuarios.

Utilización de medios audiovisuales para información en sala de espera, sobre turnos y horarios del médico.

Señalización de entendimiento en los lugares locales y observación de las normas dictadas al efecto por el Ministerio de Salud.

Establecer como objetivo a mediano y largo plazo contar con personal médico a tiempo completo que permita una mejor distribución de las horas de servicio al público.

Contar con la implicación del equipo en la elaboración del plan estratégico y operativo permitirá estructurar el presupuesto en función de las necesidades específicas de cada área.

Mide el nivel de satisfacción del usuario y aplica el POA sugerido para variar la variación de este índice con el fin de llevar a cabo otros procesos de mejora continua.

ALCANCES DE LA PRACTICA

Desde mi perspectiva la práctica profesional es fundamental ya que pone a prueba los conocimientos adquiridos en la universidad, a partir de mis funciones puedo darme cuenta que los procesos enseñados por los docentes son aplicados dentro de las empresas, es difícil lograr una adaptación rápida en cualquier área ya que el temor puede generar tropiezos, pero gracias a lo que he aprendido durante varios años se puede superar cualquier inconveniente y lograr un empoderamiento dentro de la institución, al cumplir con mis objetivos planteados siendo puntual y responsable puedo afirmar que se puede lograr cualquier cosa propuesta.

BIBLIOGRAFIA

ALVAREZ, F. (2003). CALIDAD Y AUDITORIA EN SALUD. ECOEDICIONES.

COLUNGA, C. D. (1995). ADMINISTRACION PARA LA CALIDAD. MEXICO: PANORAMA SA.

ISHIKAWA, K. (1988). QUE ES EL CONTROL DE CALIDAD TOTAL. BOGOTA: NORMA.

MORRIS, B. (1994). REINGENIERIA COMO APLICARLA CON EXITO EN LOS NEGOCIOS. MCGRAW HILL.

MOSCOSO, H. V. (20 de 01 de 2010). HOSPITAL GENERAL DOCENTE VECENTE CORRAL MOSCOSO. Obtenido de <http://www.hcvm.gob.ec>

PLANIFICACION, S. N. (10 de 05 de 2010). SENRES. Obtenido de <http://senres.gob.ec>

PUBLICA, M. D. (01 de ENERO de 2010). MINISTERIO DE SALUD. Obtenido de