



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCESOS DEL ÁREA DE  
SERVICIOS DE CONSULTA DE ESPECIALIDADES DEL  
HOSPITAL CRISTIANO DEL CANTÓN MILAGRO PROVINCIA  
DEL GUAYAS.**

**Trabajo de Titulación**

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar el grado académico de:

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR: JEREMY JAVIER GUEVARA GUERRERO**

**DIRECTOR: Econ. MARCO ANTONIO GONZÁLEZ CHÁVEZ**

Riobamba – Ecuador

2022

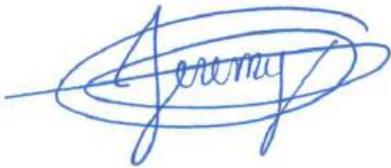
**©2022, Jeremy Javier Guevara Guerrero**

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho del autor.

Yo, Jeremy Javier Guevara Guerrero, declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Titulación. El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 29 de julio de 2022

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jeremy', enclosed within a large, stylized blue oval scribble.

Jeremy Javier Guevara Guerrero

C.I. 095321450-9

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación: Tipo: Proyecto de Investigación, **DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCESOS DEL ÁREA DE SERVICIOS DE CONSULTA DE ESPECIALIDADES DEL HOSPITAL CRISTIANO DEL CANTÓN MILAGRO PROVINCIA DEL GUAYAS.**, realizado por el señor **JEREMY JAVIER GUEVARA GUERRERO**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros de Tribunal del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

**FIRMA**

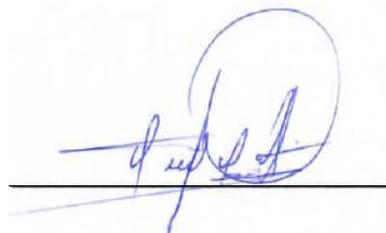
**FECHA**

Ing. Edison Vinicio Calderón Morán  
**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**



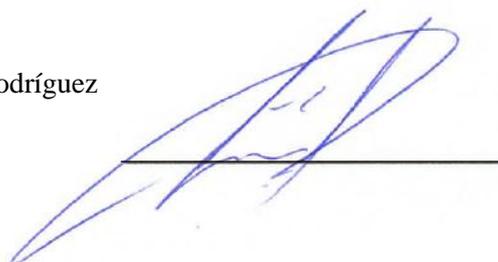
2022/07/29

Econ. Marco Antonio González Chávez  
**DIRECTOR DE TRABAJO DE  
TITULACIÓN**



2022/07/29

Ing. Bladimir Enrique Urgiles Rodríguez  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**



2022/07/29

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a los docentes de la carrera de administración de empresa que los llevo presente pues ellos al impartir sus clases, sus experiencias de vida nos han marcado de tal manera que nos permite crecer como estudiantes, profesionales y personas. También a mis amados padres que me permitieron llegar a este momento apoyándome no solamente el ámbito económico también emocional y espiritual. A su dedico este trabajo a mis hermanos que verlos crecer me motivan pues esta una victoria para toda nuestra familia. A la Fundación Ministerio Internacional de Servicios Comunitarios que me permitieron hacer mi proyecto de investigación en sus instalaciones el cual mis compañeros de trabajo cada uno de ellos forman parte de la alegría y enseñanzas que tengo en mi día a día.

Jeremy

## AGRADECIMIENTO

Agradeciendo en primera instancia a Dios porque me permitió culminar con éxito, de Él sea la Honra y la Gloria. Se agradece la preparación académica yendo más allá de los conocimientos técnicos y prácticos, la experiencia de haber compartido gratos momentos de estudio con mis Docentes Universitarios y compañeros de carrera.

Agradezco el apoyo genuino, desinteresado y la completa entrega por parte de mis padres Javier y Beatriz, y mis hermanos Valeria, Javier y Nohely que son un eje principal en mi vida siendo ellos un modelo para perseverar a pesar de las complicaciones que se presenten en mi camino.

Agradezco al Hospital Cristiano de Especialidades por haberme permitido desarrollar este trabajo en sus instalaciones dando gracias a mis líderes Mtr. Rafael, Mtr. Efraín y mi amiga Ing. Ma. José Barzallo que me han permitido desarrollarme personal, profesional y espiritualmente encaminándome a los caminos del señor. Es una bendición haber conocido colegas como uds que me han animado a encaminar mis pasos hacia Dios.

Agradezco la dedicación, esfuerzo y el esmero que han tenido los miembros del tribunal al asesorarme en este proceso de titulación. Ha sido enriquecedor haber realizado este trabajo con el Mtr. Marco Gonzalez y el Mtr. Bladimir Urgiles, se aprecia cada observación, corrección y aportación realizada en el presente trabajo.

Jeremy

## TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE TABLAS .....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN .....	1

## CAPÍTULO I

<b>1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....</b>	<b>2</b>
<b>1.1. Administración.....</b>	<b>2</b>
<b>1.1.1. <i>Proceso Administrativo</i> .....</b>	<b>2</b>
<b>1.1.2. <i>Actividades de Control Administrativo</i> .....</b>	<b>2</b>
<b>1.1.3. <i>Gestión de Recursos Humanos</i> .....</b>	<b>3</b>
<b>1.1.4. <i>Manual de Procesos</i> .....</b>	<b>3</b>
1.1.4.1. <i>Procesos</i> .....	3
1.1.4.2. <i>Procedimientos</i> .....	4
1.1.4.3. <i>Manual de Procedimientos</i> .....	4
1.1.4.4. <i>Estructura del Manual de Procedimientos</i> .....	4
<b>1.1.5. <i>Flujograma</i>.....</b>	<b>5</b>
1.1.5.1. <i>Símbolos Empleados en los Flujogramas</i> .....	5
1.1.5.2. <i>Mapa de Procesos</i> .....	6
1.1.5.3. <i>Procesos Gobernantes</i> .....	6
1.1.5.4. <i>Procesos Operativos</i> .....	7
1.1.5.5. <i>Procesos de Apoyo</i> .....	7
<b>1.1.6. <i>Control Interno</i> .....</b>	<b>8</b>
1.1.6.1. <i>Evaluación de Control Interno</i> .....	8
1.1.6.2. <i>Indicadores de Desempeño KPI</i> .....	8
1.1.6.3. <i>Estudio de Tiempos y Movimientos</i> .....	9
1.1.6.4. <i>Gestión de Calidad</i> .....	9

## CAPÍTULO II

<b>2.</b>	<b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....	10
<b>2.1.</b>	<b>Enfoque de investigación</b> .....	10
<b>2.2.</b>	<b>Nivel de Investigación</b> .....	10
<b>2.3.</b>	<b>Diseño de investigación</b> .....	10
<b>2.4.</b>	<b>Tipo de estudio</b> .....	11
<b>2.5.</b>	<b>Población</b> .....	11
<b>2.6.</b>	<b>Método y Técnicas</b> .....	11
<b>2.6.1.</b>	<i>Método</i> .....	11
<b>2.6.2.</b>	<i>Técnica</i> .....	11
<b>2.6.3.</b>	<i>Instrumento</i> .....	12

## CAPÍTULO III

<b>3.</b>	<b>MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b> .....	13
<b>3.1.</b>	<b>Resultados</b> .....	13
<b>3.1.1.</b>	<i>Tabulación De La Encuesta</i> .....	13
<b>3.1.2.</b>	<i>Resultados de la Entrevista</i> .....	19
<b>3.2.</b>	<b>Discusión de Resultados</b> .....	20
<b>3.3.</b>	<b>Propuesta</b> .....	20
<b>3.3.1.</b>	<i>Antecedentes de la Organización</i> .....	20
<b>3.3.2.</b>	<i>Descripción de la organización</i> .....	21
<b>3.3.2.1.</b>	<i>Misión de la Organización</i> .....	21
<b>3.3.2.2.</b>	<i>Visión de la Organización</i> .....	21
<b>3.3.2.3.</b>	<i>Estructura de la organización</i> .....	22
<b>3.3.3.</b>	<i>Título</i> .....	22
<b>3.3.4.</b>	<i>Justificación de la Propuesta</i> .....	22
<b>3.3.5.</b>	<i>Objetivo de la Propuesta</i> .....	23
<b>3.3.5.1.</b>	<i>Objetivo General</i> .....	23
<b>3.3.5.2.</b>	<i>Objetivos Específicos</i> .....	23
<b>3.4.</b>	<b>Marco Legal</b> .....	23
<b>3.5.</b>	<b>Descripción de Consulta Externa</b> .....	23
<b>3.6.</b>	<b>Procesos</b> .....	24
<b>3.6.1.</b>	<i>Mapa de Procesos</i> .....	25
<b>3.7.</b>	<b>Cartera de Servicios</b> .....	25
<b>3.8.</b>	<b>Factibilidad</b> .....	26

<b>3.9.</b>	<b>Desarrollo de la Propuesta .....</b>	<b>26</b>
<b>3.9.1.</b>	<b><i>Diseño del Manual de Procesos del Área de Servicios de Consulta de Especialidades</i></b> <b>.....</b>	<b>26</b>
3.9.1.1.	<i>Proceso de TRIAGE.....</i>	26
3.9.1.2.	<i>Proceso de Información.....</i>	28
3.9.1.3.	<i>Proceso de Caja Farmacia .....</i>	30
3.9.1.4.	<i>Proceso de Atención de Servicio de Consulta Externa Otorrinolaringología.....</i>	32
3.9.1.5.	<i>Proceso de Atención de Servicio de Consulta Externa Cardiología .....</i>	35
3.9.1.6.	<i>Proceso de Atención de Servicio de Consulta Externa Medicina Interna</i> <i>Gastroenterología.....</i>	38
3.9.1.7.	<i>Proceso de Atención de Servicio de Consulta Externa Ginecología .....</i>	41
3.9.1.8.	<i>Proceso Planificación de Abastecimiento .....</i>	44
3.9.1.9.	<i>Certificado Médico .....</i>	47
<b>3.9.2.</b>	<b><i>Costo de Implementación de Manual de Procesos .....</i></b>	<b>49</b>
 <b>CONCLUSIÓN.....</b>		<b>50</b>
<b>RECOMENDACIÓN.....</b>		<b>51</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>		
<b>ANEXOS</b>		

## ÍNDICE TABLAS

<b>Tabla 1-1:</b>	Símbolos Empleados en los Flujogramas.....	5
<b>Tabla 1-3:</b>	Comunicación al Desarrollar Procesos.....	13
<b>Tabla 2-3:</b>	Optimización de Tiempo por parte del Equipo .....	14
<b>Tabla 3-3:</b>	Capacidad de Resolución de Complicaciones.....	15
<b>Tabla 4-3:</b>	Compresión de Procesos .....	16
<b>Tabla 5-3:</b>	Manual de Procedimientos .....	17
<b>Tabla 6-3:</b>	Evaluación de Procesos .....	18
<b>Tabla 7-3:</b>	Procesos de Área de Consulta Externa Hospital Cristiano de Especialidades .....	24
<b>Tabla 8-3:</b>	Cartera de Servicios de Área de Consulta Externa Actualizada.....	25
<b>Tabla 9-3:</b>	Proceso de TRIAGE.....	26
<b>Tabla 10-3:</b>	Proceso de Información.....	28
<b>Tabla 11-3:</b>	Proceso de Caja Farmacia .....	30
<b>Tabla 12-3:</b>	Proceso de Atención de Servicio de Consulta Externa Otorrinolaringología .....	32
<b>Tabla 13-3:</b>	Proceso de Atención de Servicio de Consulta Externa Cardiología.....	35
<b>Tabla 14-3:</b>	Proceso de Atención de Servicio de Consulta Externa Medicina Interna Gastroenterología .....	38
<b>Tabla 15-3:</b>	Proceso de Atención de Servicio de Consulta Externa Ginecología.....	41
<b>Tabla 16-3:</b>	Proceso Planificación de Abastecimiento .....	44
<b>Tabla 17-3:</b>	Proceso de Certificado Médico .....	47
<b>Tabla 18-3:</b>	Costo de Implementación de Manual de Procesos .....	49

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1-3:</b>	Comunicación al Desarrollar Procesos .....	13
<b>Gráfico 2-3:</b>	Optimización de Tiempo por parte del Equipo.....	14
<b>Gráfico 3-3:</b>	Capacidad de Resolución de Complicaciones .....	15
<b>Gráfico 4-3:</b>	Compresión de Procesos.....	16
<b>Gráfico 5-3:</b>	Manual de Procedimientos .....	17
<b>Gráfico 6-3:</b>	Evaluación de Procesos .....	18
<b>Gráfico 7-3:</b>	Organigrama Hospital Cristiano de Especialidades.....	22
<b>Gráfico 8-3:</b>	Flujograma de Proceso de TRIAGE .....	27
<b>Gráfico 9-3:</b>	Flujograma de Proceso de Información .....	29
<b>Gráfico 10-3:</b>	Flujograma de Proceso de Caja Farmacia.....	31
<b>Gráfico 11-3:</b>	Flujograma de Proceso de Atención de Servicio de Consulta Externa Otorrinolaringología .....	34
<b>Gráfico 12-3:</b>	Flujograma de Proceso de Atención de Consulta Externa Cardiología.....	37
<b>Gráfico 13-3:</b>	Flujograma Proceso de Atención de Servicio de Consulta Externa Medicina Interna Gastroenterología .....	40
<b>Gráfico 14-3:</b>	Flujograma Proceso de Atención de Servicio de Consulta Externa Ginecología .....	43
<b>Gráfico 15-3:</b>	Flujograma Proceso de Planificación de Abastecimiento.....	46
<b>Gráfico 16-3:</b>	Flujograma Proceso de Certificado Médico .....	48

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 2-3:</b> Mapa de Procesos .....	25
---	----

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

- ANEXO A:** HISTORIA CLÍNICA
- ANEXO B:** TARJETA DE CITAS
- ANEXO C:** RECETA MÉDICA
- ANEXO D:** FORMULARIO DE ORIENTACION
- ANEXO E:** ORDEN DE EXAMEN DE LABORATORIO
- ANEXO F:** REGISTRO DE PACIENTE
- ANEXO G:** CERTIFICADO MÉDICO

## RESUMEN

Mediante el presente trabajo se desarrolló el levantamiento de información que permitió establecer la necesidad de implementar el Manual de Procesos en el área de servicios del Hospital Cristiano. Tomando en consideración el uso de método cuantitativo con un cuestionario al personal a su vez también se consideró aspectos cualitativos referente al director de Talento Humano. Mediante el presente establecemos la secuencia de los procesos que involucran la prestación de servicio de consulta y a su vez se establece la secuencia de cada uno de los procedimientos mediante diagramas de flujo considerando indicadores de tiempo para establecer objetivos a alcanzar que permitan el logro de metas en la organización en nivel de eficiencia y satisfacción al cliente. Cabe mencionar que el marco teórico y la propuesta del proyecto corroboran el grado de importancia que existe en el levantamiento el cual presenta los procesos que involucran el área de servicios de consulta desde el momento en que llega el paciente, gestión de suministros médicos, ejecución de servicio de médico, seguimiento de paciente, agendamiento y compra de medicamentos por parte del paciente. Estableciendo así la correlación que existe entre los procesos mediante la implementación de un mapa de procesos que establecen procesos operativos, de apoyo y estratégicos considerando entradas y salidas.

**Palabras clave:** <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <MANUAL DE PROCEDIMIENTOS>, <ÁREA DE SERVICIOS>, <PROCESOS>, <MAPA DE PROCESOS>, <METAS>.



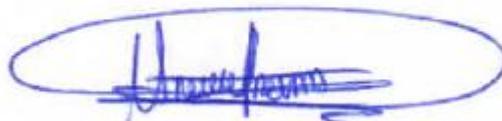
08-09-2022

1809-DBRA-UTP-2022

## ABSTRACT

This degree work developed information gathering that allowed establishing the need to implement a Process Manual in the service area of the Christian Hospital. Taking into consideration the use of a quantitative method with a staff questionnaire, qualitative aspects regarding the director of Human Talent were also considered. Through this, the sequence of the processes that involve the provision of consultation service was established and in turn, the sequence of each of the procedures was established through flow charts considering time indicators to establish objectives to be achieved that allowed the achievement of goals in the organization in terms of efficiency and customer satisfaction. It is worth mentioning that the theoretical framework and the project proposal corroborate the degree of importance that exists in the survey, which presents the processes that involve the area of consultation services from the moment the patient arriving, management of medical supplies, execution of medical service, patient follow-up, scheduling and purchase of medicines by the patient. Thus establishing the correlation that exists between the processes through the implementation of a process map that establishes operational, support, and strategic processes considering inputs and outputs.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <PROCEDURES MANUAL>, <SERVICE AREA>, <PROCESSES>, <PROCESSES MAP>, <GOALS>.



Lcda. Yajaira Natali Padilla Padilla Mgs.

0604108126

## **INTRODUCCIÓN**

Presentándose una deficiencia en los procedimientos de servicio de consulta externa a causa de que no se establece control en de los mismos. Incluso se presenta repetición de procesos en ciertas circunstancias y al ser de área médica existe riesgo de comorbilidad. Cabe destacar que es necesario en la administración de recursos humanos la implementación de manuales que definan los pasos que se deben seguir en un procedimiento.

La carencia de flujo de información en la Fundación Ministerio Internacional de Servicios Comunitarios puede afectar la eficiencia y eficacia de los procedimientos de servicios de consulta externa por causa de tiempos muertos, falta de medición de datos y carencia de medidas que se pueden prevenir. Se plantea en cinco meses documentar los procedimientos que se realiza en los procedimientos reflejados en los servicios de consulta externa para la implementación de un manual que permita ofrecer mayor conocimiento al personal mitigando riesgos futuros que se pueden presentar.

La importancia radica en que es un área operativa donde se trabaja con el bienestar del cuerpo humano con el propósito de aportar en la organización en una gestión de control de procedimientos y conocimientos a favor del recurso humano de la organización. Su viabilidad se presenta a largo plazo siendo un escrito de procedimientos que se van a implementar a futuro en los procedimientos de servicios.

# CAPÍTULO I

## 1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

### 1.1. Administración

Según Santiago y Silva, (2017) considera que “Administrar representa la acción de orientar una actividad en un sentido determinado buscando cumplir un objetivo con mando y autoridad representando el orden social y material con el que se realizan las cosas” p.12

Santiago y Silva consideran que es la orientación hacia el logro de metas, ambos consideran que es llevar todos los recursos a una sola dirección. Estableciendo así que la administración busca reunir esfuerzos para optimizarlos al desarrollo de actividades para alcanzar un objetivo.

#### 1.1.1. *Proceso Administrativo*

“El procedimiento administrativo es visto como el mecanismo que permite la obtención de información de la existencia, alcance, naturaleza y características múltiples que permiten definir una situación actual para la toma de decisiones en beneficio a la compañía” (Gutiérrez, 2017,p.17)

Según Bladez (2014) establece que “el proceso administrativo es la sistematización de actividades para el cumplimiento de objetivos los cuales estos son determinados, se establecen los recursos para completarlos y se coordinan las actividades para la verificación de su cumplimiento” p.8.

Gutierrez me permite definir que el procedimiento administrativo es el medio para recabar con la información necesaria para el diagnostico del estado de la organización para establecer los objetivos, recursos y actividades necesarias para mejorar una situación. Bladez nos permite rescatar que el proceso administrativo a su vez es un sistema el cual reconocer que a más de definir los recursos, tiempos, responsables tambien estos deben ser relacionados como un solo organismo.

#### 1.1.2. *Actividades de Control Administrativo*

“El control administrativo se practica en áreas funciones de producción, marketing, financiamiento, recursos humanos bajo criterios, lineamientos, indicadores y patrones definidos” (Dextre Flores, 2012, p.7).

“El control en el proceso administrativo es la etapa clave que permite mejorar y rectificar sobre los posibles errores que se han podido presentar en las fases de actividades planificadas. Sin este proceso la empresa no podría establecer la mejora continua” (Argudo, 2018)

Considerando la opinión de Flores establece que el control administrativo es aplicado sobre todo en áreas que se pueden definir, establecer y medir lineamientos. Además de que Argudo también comparte que el proceso administrativo establece la forma en que se pueda minimizar riesgos en las actividades pre establecidas, permitiendo establecer mejora continua en los procesos y actividades que ejecutan.

### **1.1.3. *Gestión de Recursos Humanos***

“Es considerado como el conjunto de políticas y prácticas necesarias para la dirección de cargos gerenciales en relación con personas o recursos incluyendo el reclutamiento, selección, capacitación, beneficios, remuneración y evaluación de desempeño” (Armijos Mayon et al., 2019)

“La gestión de recursos humanos es el proceso adaptado de planificación en función a los sistemas administrativos sustentando en función en la organización, dirección y control estableciendo planes para explotar las habilidades para alcanzar metas de la organización” (Vieira Vieira, 2014, p.4). Armijos establece que la gestión de recursos más se relaciona con la implementación de políticas, cultura, prácticas. Por otro lado, Viera establece que la gestión de talento humano tiene como propósito desarrollar competencia en sus capacidades además de que también involucra el proceso de integrar permitir el desarrollo del personal porque a su vez el hecho de que su nivel de eficiencia mejore de forma continua permite el cumplimiento de los objetivos de la organización

### **1.1.4. *Manual de Procesos***

“El manual de procesos de una organización es la documentación que simplifica la adaptación de cada variable que conforma a la organización desde la planificación hacia el control de gestión tomando en consideración el establecimiento de métodos para alcanzar objetivos” (Ortiz, 2008, p.14). Ortiz define al manual de procesos como el escrito que permite aportar a la organización desde su inicio hacia la obtención de resultados tomando en consideración cuales son las metas que desea alcanzar siendo el manual de procesos la herramienta de hacer seguimiento.

#### **1.1.4.1. *Procesos***

“El proceso son el conjunto de tareas siguiendo un orden al finalizar otra tarea establecida. En una organización establecer los procesos permiten tener los lineamientos definidos en función de alcanzar un mayor estándar de calidad” (Torres I, 2020).

Los procesos en definición de Iván Torres deben seguir la secuencia por lo que no se puede dar apertura una actividad sin que otra concluya por lo que la definición de esta secuencia mediante un manual evita que se generen inconvenientes al obtener un resultado final.

#### 1.1.4.2. *Procedimientos*

“Un procedimiento es la definición mas profunda de como se ejecuta el proceso, el procedimiento es documentado siendo vital conocerse porque complementa el proceso y a su vez es utilizado al aplicar actividades más técnicas” (Torres I., 2020).

Tomando tambien en consideración que se puede presentar el flujo de rotación de personal en una organización la definición de los procedimientos establece ser la herramienta que permita ser más flexibles con el tema de rotación de personal por lo que nos permitirá ahorrar recursos en accidentes laborales por la falta de conocimiento del mismo.

#### 1.1.4.3. *Manual de Procedimientos*

“Los manuales de procedimiento son la mejor herramienta, idónea para plasmar las actividades específicas dentro de una organización en las cuales se especifican políticas, aspectos legales, procedimientos, controles para realizar actividades a una manera eficaz y eficiente” (Vivanco , 2017).

“El manual de procedimientos es un documento que contiene información detallada, ordenada, sistemática e integral sobre las actividades y responsabilidades que se realiza en un área específica de la organización, definiendo orden, tiempo establecido, reglas o políticas” (Softgrade, 2021).

Mediante la definición de Vivanco interpretamos que el manual de procedimientos es la guía de las actividades que conforman un proceso con el fin de hacerlo de manera eficiente esto en caminado con los lineamientos por el cual debe alcanzar para dicha eficiencia. Al igual que Softgrade tambien concuerda que el manual sirve para la definición de la secuencia de procesos, en sí su función principal es ser un eje en el cumplimiento de tareas de la organización.

#### 1.1.4.4. *Estructura del Manual de Procedimientos*

“El manual de procedimiento contiene los objetivos, estableciendo la relación de los capítulos y páginas correspondientes, alcance que cubren los procedimientos, lista de contenidos o conceptos técnicos, responsables que intervienen en el proceso, procedimientos, formularios y flujogramas” (Vivanco , 2017,p.6).

“El manual de procedimientos en su contenido presenta los objetivos a alcanzar, áreas de aplicación que cubren dichos procedimientos, responsables de las actividades, descripción de operaciones, formatos impresos o digitales, diagramas de flujo y terminología” (ELICAL, 2019)

Considerando la definición de Vivanco que establece que el manual de procedimientos establece a que áreas involucra, definiciones relacionadas con el manual para mayor comprensión de los procesos, diagramas de flujo. Adicional a ello Elical establece que el manual de procedimiento tambien puede incluir objetivos que quiere alcanzar en relación a los lineamientos establecidos en el manual de procedimientos.

### 1.1.5. *Flujograma*

Según Gonzalez (2019) “Los diagramas de. Flujos puede ser utilizados para realizar en cualquier sistema o método. Su utilización en los distintos departamentos, reflejan las actividades que no son necesarias para optimizar el tiempo y recursos corrigiendo pasos innecesarios” p.23.

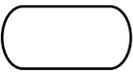
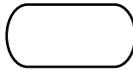
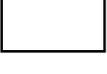
“El diagrama de flujo permite identificar actividades sin valor agregado para mejorar el rendimiento del proceso. Representa la secuencia de actividades mostrando el comienzo del proceso, puntos de desición y el final del mismo” (Esan, 2019).

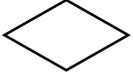
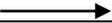
Tomando en consideración la definición de los autores Gonzalez cabe mencionar que el flujograma permite sistematizar los esfuerzos o actividades que realizan los distitnos departamentos de la organización y como estos se relacionan tanto en tiempo como en recursos además. A su vez Esan manifiesta que estos tienen como motivo generar un valor agregado porque al establecer la secuencia, puntos clave donde puedan ser afectados los resultados finales podemos dar seguimiento sobre cuales son las posibles falencias que se pueden presentar.

#### 1.1.5.1. *Símbolos Empleados en los Flujogramas*

Según (Rivas de Amaya, 2016,p.40) a la hora de representar y dibujar un diagrama de flujo se presenta una simbología universalmente aceptada el cual aporta en el desarrollo de la definición de procesos para mayor comprensión de la secuencia de actividades y el orden que estas siguen.

**Tabla 1-1:** Símbolos Empleados en los Flujogramas

No	Símbolo	Significado	Aplicación en los Experimentos de laboratorio
1		Inicio del proceso	Es la apertura del flujograma de aquí solo parte una línea de flujo llevando el título general o etapa del proceso
2		Final del proceso	Es el cierre del flujograma. Esto se termina el tratamiento y disposición de residuos
3		Espera	Retraso por un proceso siendo un punto de control para que se alcance de forma eficiente los resultados
4		Acción/ Proceso General	Contiene la instrucción general que se debe realizar para el desarrollo de ltratamiento y disposición de residuos
5		Base de Datos	Punto de archivo donde se registra la información para que se continúe el proceso siendo la gestión de almacenamiento

6		Documento	Es el proceso donde se hace el uso de registro o documentación almacenada
7		Archivo Definitivo	Representación de una documentación cuya conservación es permanente
8		Decisión	Es la comparación de diferentes datos en donde se toma la decisión de seguir un camino del diagrama
9		Línea de Flujo	Indica la dirección de la secuencia del proceso

Fuente: Rivas de Amaya, 2016  
Realizado por: Guevara, J, 2021

Considerando lo manifestado por Rivas de Amaya se manifiesta que la implementación de simbología en un diagrama de flujo permite reconocer casi al instante que característica abarca dicho actividad que forma parte del proceso establecido. Mencionando que es necesario la implementación al hablar de la necesidad de que se cumplan de forma adecuada.

#### 1.1.5.2. Mapa de Procesos

Según Esan (2019) el mapa de procesos recoge la interrelación de todos los procesos, permite contar con una perspectiva global-local ubicando cada proceso en el marco de cadena de valor relacionando el propósito de la organización con los procesos.

Considerando la definición de Esan el mapa de procesos establece de que manera se encuentra relacionado los procesos establecidos en la organización partiendo desde un visión macro a lo micro de esta forma se nos permite ser más conscientes de que manera los procesos previos a la realización de uno puede interferir o afectar al resultado final.

#### 1.1.5.3. Procesos Gobernantes

Según Alarcón et al. (2019) “ los procesos gobernantes también denominados macroprocesos son encargados de la estrategia, dirección y control de la empresa, su grado de impacto en su toma de decisiones abarca toda la organización” p.8.

Con la definición se puede establecer que los procesos gobernantes abarcan un gran impacto en los demás procesos de la organización porque estos establecen los lineamientos, resoluciones, y directrices. Esto quiere decir que estos son la base por la cual se construyen los demás procesos siendo los cimientos que se deben considerar la ejecución de estos.

#### 1.1.5.4. *Procesos Operativos*

Según Quiroa (2021) “el proceso operativo es la entrada de una serie de actividades que se relacionan mutuamente para generar un resultado final. Los procesos operativos forman parte de la cadena de valor de una empresa consumiendo recursos para formas bienes y servicios”.

“El proceso operativo se lleva a cabo en cada una de las áreas o departamentos de la empresa. Estos generan valor en el cliente, asociados en la cadena de valor del producto y/o servicio siendo procesos claves o fundamentales dentro de la empresa”. (Abril et al., 2006; citados en Togra, 2015, p.22)

Tomando en consideración la definición de dos autores establecemos que los procesos operativos se refiere a la conversión de información recursos para la producción de un bien o servicio. Estos juegan un papel fundamental porque la gestión de ellos tienen una relación estrecha con la cadena de valor de la organización. De esta forma los procesos operativos son procesos mayor detallados porque estos generan una gestión de control de resultados obtenidos.

#### 1.1.5.5. *Procesos de Apoyo*

Según Torres (2018) “los procesos de apoyo brindan los recursos necesarios para una operatividad eficaz y eficiente entre los que se presentan los de soporte de tecnología de información, capacitación de colaboradores, actividades administrativa y logísticas”.

Para comprender el concepto que abarca los procesos de apoyo dentro del mapa de procesos Transmilenio lo definía como:

Los procesos de apoyo incluyen todas las actividades para brindar apoyo a la entidad en materia jurídica, financiera, logística y lo referido a Talento Humano. Estos procesos soportan la operación de la empresa estando adquisición de bienes y servicios, gestión económica, Gestión de Talento Humano, Gestión de Información Financiera y Contable, gestión de servicios logísticos y gestión económica de las Agentes del Sistema. (Transmilenio, 2019)

Los autores Torres y Transmilenio mediante la definición de los procesos de apoyo nos permiten concluir que los procesos de apoyo también se los puede definir como procesos de soporte porque estos permiten que la organización este respaldada para el cumplimiento de sus procesos ya sea en el ámbito económico, tecnológico, capacidad intelectual o física. Por lo que los procesos de apoyo se cercioran de ser el medio por el cual los recursos disponibles de la organización alcancen el propósito por el cual se les adquirió.

### **1.1.6. Control Interno**

Según Quinaluisa et al.(2018) “el control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una organización. El propósito del control interno es garantizar la consecuencia de objetivos en nivel de eficacia, eficiencia e información”.

Según Mendoza (2018) “el control interno es una herramienta que suprimen y/o evitan riesgos las cuales pueden presentarse en la organización. En estas descansan las actividades y operaciones productivas, distribución, financiamiento, entre otras regidas a control interno”.

Tomando en consideración el concepto de Quinaluisa el control interno es efectuado por los directivos o algún responsable asignado de la organización que permite de por sí que se mantenga altos niveles de calidad en los resultados de los procesos que se ejecutan. Además de que Mendoza permite acotar con el hecho de que estos previenen errores que pueden afectar dichos resultados y este control es aplicado más en actividades operativas.

#### *1.1.6.1. Evaluación de Control Interno*

“La evaluación de control interno es aquel que permite a la organización cumplir con los objetivos de manera eficiente, esto mediante el análisis de la información de los procesos ejecutados en la organización permitiendo mayor adaptabilidad de cambios en la organización” (Quinapanta et al., 2019,p.30).

Quinapanta nos permite comprender que el control interno hace referencia sobre cuales son los métodos que se utilizan para gestión los procesos a dar seguimiento en la organización. Tomando en consideración que el mercado global es un entorno cambien cabe destacar que se añadirán o se van a descartar ciertas variables a considerar en los procesos de la organización. La revisión del método de evaluación nos permite generar mayor flexibilidad a los cambios que se pueden presentar.

#### *1.1.6.2. Indicadores de Desempeño KPI*

Según Arango et al. (2017) “los indicadores en la empresa permite obtener información necesaria sobre el estado real de las áreas que afectan el desempeño de la organización. Variables externas, requerimientos de la organización, competencia, cambios de demanda, entre otros”.

“Los indicadores de gestión es una herramienta de medición de cumplimiento de actividades de la organización en busca de la mejora continua. Los indicadores de gestión presentan ciertas características como la simplicidad, validez en el tiempo, utilidad, participación y oportunidad” (Samaniego, 2017,pp.22-23).

Tomando la consideración de los criterios de Aranga y Samaniego se interpreta que los indicadores de gestión son una herramienta de medición en el desempeño de la organización cuyo propósito principal a más de obtener la información es la de comprobar cual es la razón por la que

el negocio está en la situación actual. Estas son implementadas al momento en que se busca gestionar los resultados de la organización para la mejor toma de decisiones referente a medidas correctivas.

#### 1.1.6.3. *Estudio de Tiempos y Movimientos*

“El estudio de tiempo y movimiento es una herramienta la cual sirve para determinar los tiempos estándar de cada una de las operaciones que componen cualquier proceso, análisis de movimientos que ejecuta dicho funcionario para llevar cierta operación” (Tejada, 2017,p.3).

Según Ovalle y Cárdenas (2016) “el estudio de tiempo y movimientos es una técnica que busca aumentar la productividad de las organizaciones, eliminando de forma sistemática las operaciones que no agregan valor al proceso y se constituye en la base para la estandarización de operación”. Considerando dos distintos conceptos se establece que el estudio de tiempos y movimientos es un estudio que busca la optimización de recursos incluso precisamente en los tiempos. Esto quiere decir que reduce o elimina los procedimientos repetitivos que no son necesarios en un proceso además de que analiza durante que tiempo el responsable de una tarea asignada concluye dicha actividad y las variables que causan esa duración de actividad.

#### 1.1.6.4. *Gestión de Calidad*

Según Martínez (2018) “La gestión de calidad resulta hoy en día una estrategia que impulsa la competitividad empresarial desde una perspectiva integral, observa la organización como un conjunto de procesos interrelacionados cuyo propósito principal es la satisfacción del cliente”

“La gestión de calidad es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo prevenir errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos mediante el mismo, no solo identifica errores, los evita antes de su ocurrencia” (Nueva ISO, 2018).

Los autores antes mencionados están de acuerdo en que la gestión de calidad es un proceso que tiene una relación estrecha con la productividad de la organización partiendo desde una perspectiva más sistemática que recoge todos los procesos involucrados en la productividad, los integra visualizando como los resultados de un proceso pueden afectar a otro. De esta manera la gestión de calidad previene posibles errores en los distintos departamentos de la organización.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO METODOLÓGICO

#### 2.1. Enfoque de investigación

La investigación cualitativa es utilizada principalmente en las ciencias sociales, desarrollada a través de metodologías basadas en principios teóricos con el propósito de hacer comprensible los hechos. Es la contraparte de la investigación cuantitativa usando como herramienta textos, discursos, gráficos e imágenes. (Guerrero, 2016)

La investigación cuantitativa que considera la recopilación y síntesis de valores cuantitativos, siendo más concreta que el cualitativo porque no encierra un unto medio la cual de esta forma permite establecer la relación entre distintas variables que pueden ser medidas usualmente la calidad de estos valores es basada en encuestas (Cadena, Rendón, et al, 2017)

#### 2.2. Nivel de Investigación

Los estudios exploratorios son aplicados al momento de no existir investigaciones previas al objeto de estudio o la información disponible que se presenta no es suficiente evidencia para concluir alguna hipótesis relevante. El método exploratorio permite tener claro conceptos que actualmente no están definidos. (Guadalupe, 2017)

Actualmente en la Fundación Ministerio Internacional de Servicios comunitarios no se ha presentado el desarrollo de un manual de procedimientos en función a los servicios de consulta externa que ofrece. Por lo que no hay investigaciones previas partiendo una investigación sin antecedentes o lineamiento antes establecidos.

#### 2.3. Diseño de investigación

Según (Montaño, 2021) “la investigación no experimental es aquella en la que no se controlan ni manipulan las variables del estudio para su desarrollo los autores observan los fenómenos a estudiar en su ambiente natural, obteniendo datos directamente para analizarlos posteriormente” El diseño de la investigación será “No experimental” porque no se va a presentar manipulación de variables independientes, porque su enfoque principal está en la observación de los pasos a seguir en los procedimientos impartidos por parte del personal operativo para un respectivo análisis y como la gestión de conocimiento puede mejorar la ejecución de estos procedimientos.

## **2.4. Tipo de estudio**

El tipo de estudio documental permite la recopilación de información que sustente el estudio de los fenómenos y procesos. Incluye el uso de instrumentos definidos utilizando como técnica la ficha bibliográfica. Hace referencia a fuentes secundarias de información de estudios ya realizados previamente (Guerrero, 2014).

## **2.5. Población**

Según (Ventura, 2017) población es un conjunto de elementos que contienen ciertas características que se pretenden estudiar. Esperando esta ser observando porque es una representación de la realidad que nos permite garantizar la conclusión extraída por un estudio.

Se estableció una cuestión para los compañeros que conformar parte del equipo de enfermería siendo estos 8 donde el cuestionario permite evaluar la perspectiva de los compañeros con respecto a los procesos que se implementan en la institución, como estos se gestión y si existe la necesidad de establecer mejoras.

## **2.6. Método y Técnicas**

### **2.6.1. Método**

En un enfoque cuantitativo consideramos que el método cuantitativo establece que se debe buscar una correlación entre distintas variables, el estudio que aplicaremos será medible considerando valores obtenidos de la investigación de campo por lo que se considera la utilización un cuestionario de preguntas cerradas

El enfoque cualitativo por otro lado considera la apertura de información subjetiva por parte del director de talento humano en este caso se busca profundizar cual es la perspectiva que tiene el director en correlación de los procesos que se ejecutan en la organización.

### **2.6.2. Técnica**

La encuesta es la técnica que nos permite acumular una cantidad considerada de información en poca cuestión de tiempo además de que es estandarizado al hablar de preguntas con opciones limitadas siendo está organizada y sistematizada por lo que su análisis es más sencillo (Gonzalo , 2000)

La entrevista es una técnica de recolección cualitativo que se representó con una gran herramienta de obtención de datos enriquecedores para el quehacer investigativo. Capaz de entregar a profundidad los instrumentos de carácter cuantitativo con el fin de generalizar y reducir el error al mínimo (Pantoja, 2016).

El formato establecido es mediante preguntas abiertas o de opinión definiendo variables de estudios, contextualización del problema y plantear objetivos de investigación ya sea mediante audio o video el medio de verificación. También se considera la aplicación de la encuesta la cual permite definir la relación entre distintas preguntas que se van formulando en la misma además de que su análisis es más simple al momento de la tabulación.

### **2.6.3. *Instrumento***

La guía de preguntas al director de talento humano es un instrumento que da como resultado aspectos cualitativos y subjetivos por parte del mismo respecto sobre los procesos, áreas que se deben mejorar y el desarrollo de la organización. El cuestionario dirigido al personal médico es el instrumento cuantitativo que se implementará la cual permitirá definir de manera concreta las conclusiones que podemos establecer al justificar la factibilidad de la aplicación del manual de procedimientos.

## CAPÍTULO III

### 3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 3.1. Resultados

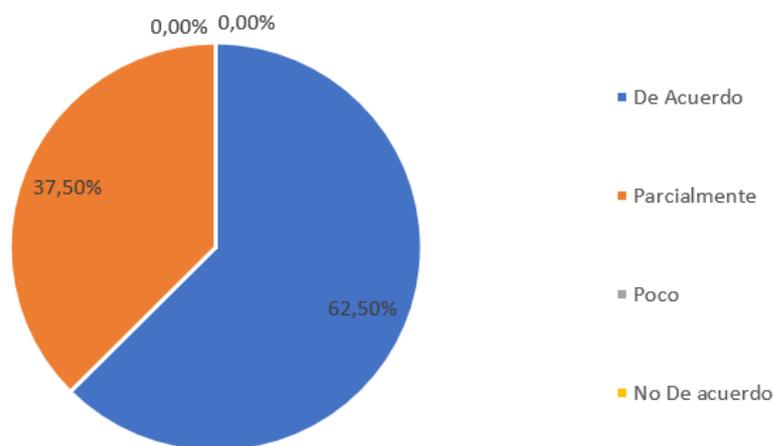
##### 3.1.1. Tabulación De La Encuesta

1. ¿Considera que existe facilidad de comunicación al momento de desarrollar los procesos en el área de consulta?

**Tabla 1-3:** Comunicación al Desarrollar Procesos

Escala	Valores	Porcentaje
De Acuerdo	5	62,5%
Parcialmente De Acuerdo	3	37,5%
Poco de Acuerdo	0	0%
No de Acuerdo	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuestas personales de Enfermería Hospital Cristiano de Especialidades  
Realizado por: Guevara, J, 2021



**Gráfico 1-3** Comunicación al Desarrollar Procesos

Realizado por: Guevara J, 2021

**Interpretación:** Respecto sobre comunicación al desarrollar procesos se aprecia que 5 de los 8 empleados de enfermería están totalmente de acuerdo y 3 está parcialmente de acuerdo sobre la comunicación al desarrollar procesos

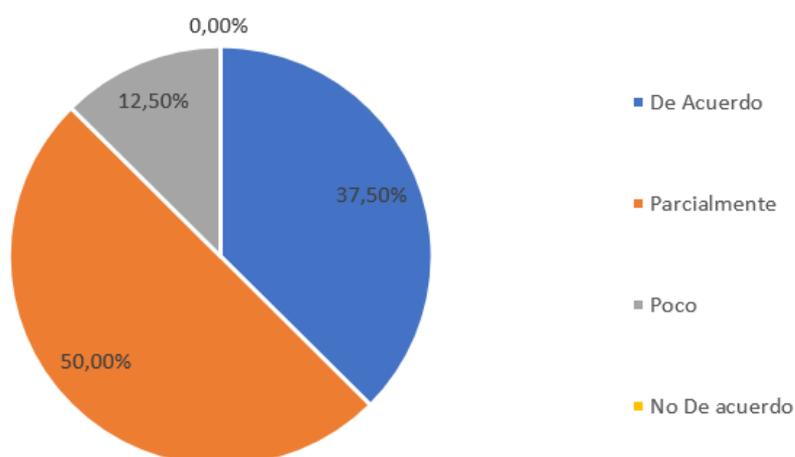
2. **Considera que existe una optimización de tiempo por parte del equipo al momento de ejecutar los procesos**

**Tabla 2-3:** Optimización de Tiempo por parte del Equipo

Escala	Valores	Porcentaje
De Acuerdo	3	37.5%
Parcialmente De Acuerdo	4	50%
Poco de Acuerdo	1	12.5%
No de Acuerdo	0	0%
TOTAL	8	100%

**Fuente:** Encuestas personales de Enfermería Hospital Cristiano de Especialidades

**Realizado por:** Guevara, J, 2021



**Gráfico 2-3:** Optimización de Tiempo por parte del Equipo

**Realizado por:** Guevara J, 2021

**Interpretación:** Respecto a la comunicación al momento de desarrollar procesos se aprecia que 3 de los 8 empleados de enfermería están totalmente de acuerdo y 4 está parcialmente de acuerdo y uno considera que esta poco de acuerdo. Se considera que se debería evaluar el tiempo que se implementa en los procesos médicos.

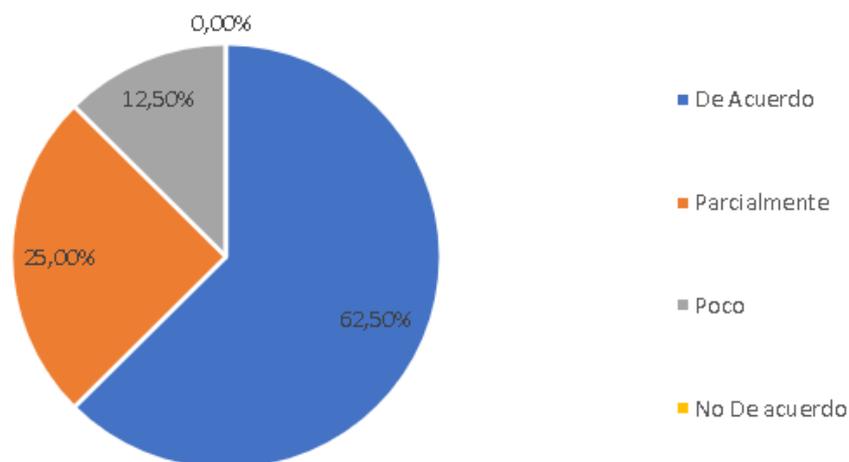
3. **Considera que su equipo de trabajo logra solucionar complicaciones médicas al momento de presentarse alguna**

**Tabla 3-3:** Capacidad de Resolución de Complicaciones

Escala	Valores	Porcentaje
De Acuerdo	5	62,5%
Parcialmente De Acuerdo	2	25,0%
Poco de Acuerdo	1	12,5%
No de Acuerdo	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuestas personales de Enfermería Hospital Cristiano de Especialidades

Realizado por: Guevara, J, 2021



**Gráfico 3-3:** Capacidad de Resolución de Complicaciones

Realizado por: Guevara J, 2021

**Interpretación:** Respecto capacidad de resolución de problemas se aprecia que 5 de los 8 empleados de enfermería están totalmente de acuerdo y 2 está parcialmente de acuerdo y uno considera que esta poco de acuerdo. Por lo que se considera al menos la mayoría de la mitad del tienen capacidad de resolución de problemas.

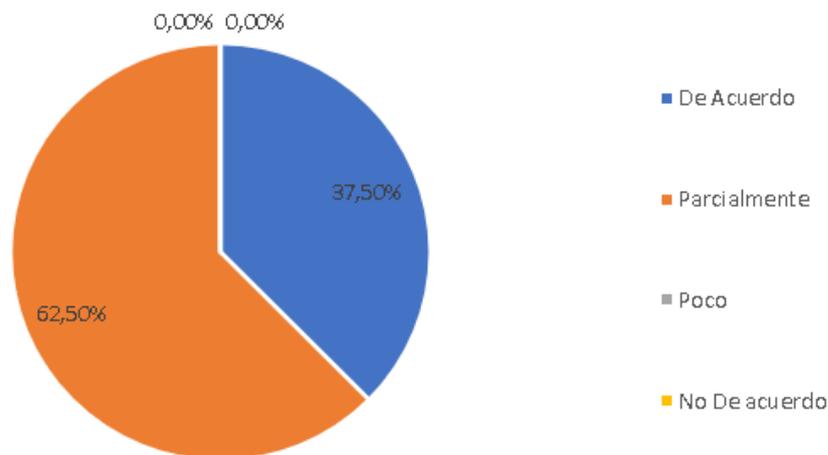
4. **Existe una clara comprensión de los distintos procesos que se desarrollan en el área de consultas**

**Tabla 4-3:** Compresión de Procesos

Escala	Valores	Porcentaje
De Acuerdo	3	37,5%
Parcialmente De Acuerdo	5	62,5%
Poco de Acuerdo	0	0%
No de Acuerdo	0	0%
TOTAL	8	100%

**Fuente:** Encuestas personales de Enfermería Hospital Cristiano de Especialidades

**Realizado por:** Guevara, J, 2021



**Gráfico 4-3:** Compresión de Procesos

**Realizado por:** Guevara J, 2021

**Interpretación:** Se aprecia que 3 de los 8 empleados de enfermería están totalmente de acuerdo y 5 está parcialmente de acuerdo siendo un valor que se puede considerar favorable porque el personal si existe comprensión de procesos, pero cabe mencionar que la mayoría establece que parcialmente están de acuerdo con esta afirmación.

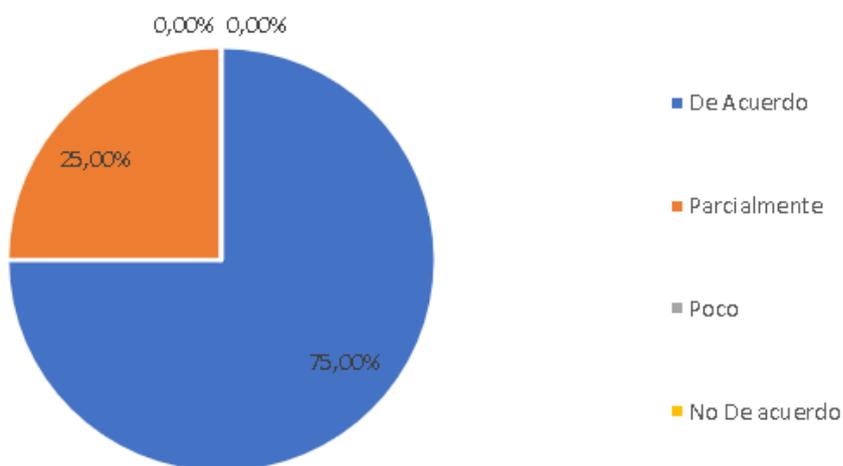
5. **Considera necesario que se desarrolle un manual de procedimientos para la prestación de servicios médicos**

**Tabla 5-3: Manual de Procedimientos**

Escala	Valores	Porcentaje
De Acuerdo	6	75,0%
Parcialmente De Acuerdo	2	25,0%
Poco de Acuerdo	0	0%
No de Acuerdo	0	0%
TOTAL	8	100%

**Fuente:** Encuestas personales de Enfermería Hospital Cristiano de Especialidades

**Realizado por:** Guevara, J, 2021



**Gráfico 5-3: Manual de Procedimientos**

**Realizado por:** Guevara J, 2021

**Interpretación:** Respecto sobre la necesidad de establecer un manual de procedimientos se aprecia que 6 de los 8 empleados de enfermería están totalmente de acuerdo y 2 está parcialmente de acuerdo se considera esta pregunta como un favor clave para la justificación del trabajo de investigación porque se manifiesta la necesidad y aceptación de establecer el manual de procedimientos, manifestando que el personal de enfermería reconocer la importancia de su implementación

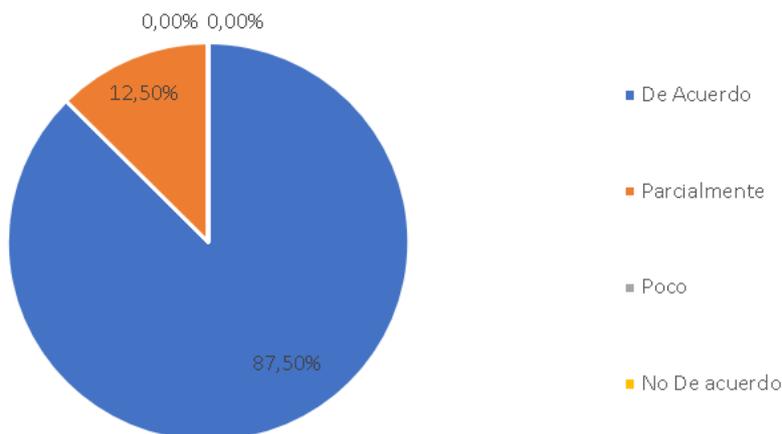
6. **Considera que es necesario la evaluación de los procesos del área de servicios de consulta externa**

**Tabla 6-3:** Evaluación de Procesos

Escala	Valores	Porcentaje
De Acuerdo	7	87,5%
Parcialmente De Acuerdo	1	12,5%
Poco de Acuerdo	0	0%
No de Acuerdo	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuestas personales de Enfermería Hospital Cristiano de Especialidades

Realizado por: Guevara, J, 2021



**Gráfico 6-3:** Evaluación de Procesos

Realizado por: Guevara J, 2021

**Interpretación:** Respecto sobre la necesidad de establecer una evaluación de procesos se aprecia que 7 de los 8 empleados de enfermería están totalmente de acuerdo y 1 esta parcialmente de acuerdo siendo un valor considerable que establece que hasta los empleados reconocen que sería propicio la evaluación de establecimiento de procesos del área de servicios de consulta externa.

### **3.1.2. Resultados de la Entrevista**

Entrevista realizada al director de Talento Humano Máster Efraín Montoya el cual desde su percepción se nos permite tener mayor relevancia de los puntos claves a considerar en el área de consulta externa.

**1. ¿Cómo considera el desempeño del personal médico en los procesos de servicio de consulta externa?**

Excelente son buenos, el cual se encuentra siempre en actualización para la mejora continua de todos los procedimientos quirúrgicos en beneficios de los pacientes

**2. ¿Existe un control de procesos realizados en el área de servicios de consulta externa?**

Si existe un control de recursos asignados en los procesos

**3. ¿Los médicos profesionales usualmente dan observaciones sobre los procesos establecidos, herramientas y políticas implementadas por parte de la organización?**

Si, existen reuniones de trabajo donde se realiza la revisión de todos los casos y procesos. También se realiza revisión de políticas en caso de ser necesario, si no existe ningún inconveniente no se considera necesario cuestionar las políticas implementadas

**4. ¿Considera necesario realizar una inducción de los distintos procesos al personal del área de consulta externa?**

Se realiza inducción a todo personal nuevo y capacitaciones a todo personal que ya se encuentra laborando

**5. ¿Se recibe novedades en el buzón sobre el servicio del área de consulta externa?**

No recibe

**6. Indiquen ¿cuál de los servicios del área de consulta externa es el que usted ha utilizado? Describe las que hay.**

Ginecología, cardiología, otorrinolaringología, medicina general gastroenterología, oftalmología.

**7. ¿Cuál considera el área más crítica en el área de consulta externa? Indique ¿Por qué?**

Consideramos como áreas más críticas los equipos médicos disponibles requiere la implementación de nuevos equipos de diagnósticos e infraestructura porque buscamos establecer nuevas especialidades a largo plazo

### **3.2. Discusión de Resultados**

Tomando en consideración los resultados que se reflejan en la tabulación de encuesta cabe mencionar que el equipo médico del Hospital Cristiano consideran que no existe una optimización de procesos estando el 4 de acuerdo en estar parcialmente de acuerdo. Además de que también en la pregunta 4 manifiestan estar parcialmente de acuerdo sobre la comprensión de los procesos establecidos.

Los colaboradores establecen que si consideran necesario que se establezca un manual de procedimientos para la prestación de servicios justificando el levantamiento de la propuesta. En la entrevista en conjunto con el director de talento humano que los servicios son excelentes, el equipo médico en reuniones evalúan los procesos que se han realizado en la organización a su vez también se establece inducción al personal nuevo lo cual la aplicación de un manual de procedimientos facilitará de mejor forma el proceso de inducción

### **3.3. Propuesta**

#### **3.3.1. Antecedentes de la Organización**

Su origen se remonta desde que el Señor José Meza Tavera director general de la Fundación Ministerio Médico Internacional se puso en contacto con el Pastor David Muthre para que se done el terreno para construir el centro de salud para ayuda comunitaria la cual desde un principio fue una respuesta negativa. En febrero del año 2000 el Hospital Cristiano funcionó en un reducido consultorio en la Avenida García Moreno frente a la Cámara de Comercio conformado por una cajera, un médico especialista, tres técnicos oftálmicos y un encargado de realizar limpieza.

Al presentar una gran demanda aquel espacio resultó insuficiente para acaparar dicha demanda el cual se le consultó de nuevo al Pastor David Muthre para la donación del terreno el cual el mes de Julio del año 2000 el Dr. Oscar Vaca les colaboró con la donación de uno de los terrenos en la Ciudadela Las Piñas en la Avenida Carlos Morán y Calle Carlos Solís. Partiendo desde septiembre del año 2000 la construcción del Hospital en conjunto con recursos de la Fundación Ministerio Internacional. Inaugurándose el 14 de febrero del 2001.

Con el trabajo arduo de sus colaboradores que ofrecían el servicio médico de calidad el hospital adquirió maquinaria, quirófano para que se ejecuten las operaciones que requerían los pacientes y a su vez se estableció nuevas especialidades. Actualmente el Hospital Cuenta con Satélites en Milagro, La Troncal, Vinces y Bucay (Bonilla y Díaz, 2015, pp.14-45).

### **3.3.2. Descripción de la organización**

Fundación Ministerio Internacional de Servicios Comunitarios es un Hospital dedicado a prestar servicios de salud ambulatorio. Su principal especialidad es Oftalmología ofreciendo cirugías en relación con esa especialidad.

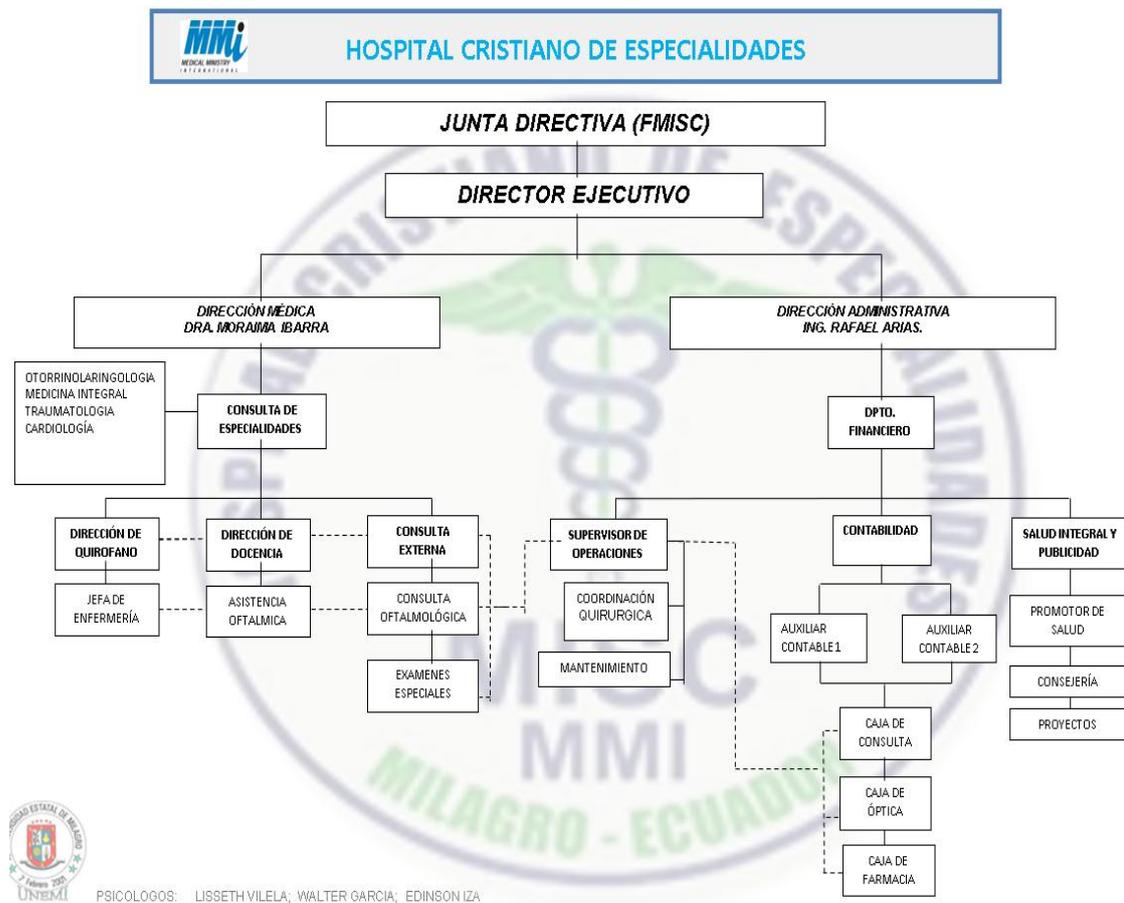
#### **3.3.2.1. Misión de la Organización**

Nuestra Misión es estar comprometidos a proveer servicios médicos de óptima calidad a bajo costo, a todas las personas que por su modesta condición le es difícil acceder a los centros privados de nuestra comunidad, dando a conocer siempre a Dios como la fuente inspiradora de nuestro accionar y en cuyo nombre servimos.

#### **3.3.2.2. Visión de la Organización**

Nuestra Visión, contribuir a que los servicios médicos del Ecuador satisfagan las necesidades de atención en salud integral, creando una red multiplicadora de agentes promotoras de cambios para comportamientos de riesgos.

### 3.3.2.3. Estructura de la organización



**Gráfico 7-3:** Organigrama Hospital Cristiano de Especialidades

Fuente: Hospital Cristiano de Especialidades, 2016

### 3.3.3. Título

Diseño de un Manual de Procesos del Área de Servicios de Consulta de Especialidades del Hospital Cristiano del Cantón Milagro Provincia del Guayas.

### 3.3.4. Justificación de la Propuesta

Tomando en consideración la encuesta realizada a los colaboradores de la fundación se concluyó que si existe el interés de establecer el manual de procesos. De esta forma se recalca el compromiso y aceptación por parte del personal de enfermería que consideran necesario la implementación del manual de procesos que permitirá tener un mejor seguimiento de los procesos de área de servicios de consulta de especialidades.

Cabe también destacar que estamos haciendo mención

### **3.3.5. Objetivo de la Propuesta**

#### *3.3.5.1. Objetivo General*

- Diseñar un manual de procesos para el área de servicios de consulta de especialidades, mediante el reconocimiento de procesos que se realizan en dicha área, estableciendo una guía con el orden secuencia de los procesos a cumplir

#### *3.3.5.2. Objetivos Específicos*

- Levantar información de los procesos del área de servicios de consulta
- Definición de los procesos clave que se establecen en el área de servicios
- Definición de mapa de procesos que establece el área de servicios
- Desarrollo de Flujogramas por cada proceso en función a las especialidades que ofrece el Hospital

### **3.4. Marco Legal**

Ley de derecho de amparo del paciente refleja cuales son los derechos que tienen los pacientes al momento de someterse al servicio médico considerando sus derechos como la atención digna, derecho a no ser discriminado, a la información en pro de salvaguardar la integridad y salud del paciente.

Tipología para Homologar Establecimiento de Salud por niveles considerando que la institución es de tipología II en mención de que abarca atención ambulatoria, quirúrgica y especializada con más de dos especialidades clínicas.

### **3.5. Descripción de Consulta Externa**

El Área de Consulta externa debe considerar como un “Proceso Operativo” en la estructura organizacional del Hospital Cristiano de Especialidades por motivo de que se presta el servicio de atención médica hacia los pacientes y/o usuarios siendo este el resultado de los procesos de dirección y apoyo tomando en consideración lineamiento establecidos por las autoridades de la institución y régimen legal. En los procesos de área de consulta externa se desglosa cuatro especialidades médicas las cuales permiten diagnosticar los malestares que pueden presentar el paciente.

Consulta externa cuenta con Sub-Procesos, los cuáles son

- Otorrinolaringología
- Cardiología
- Ginecología
- Medicina Interna Gastroenterología

### 3.6. Procesos

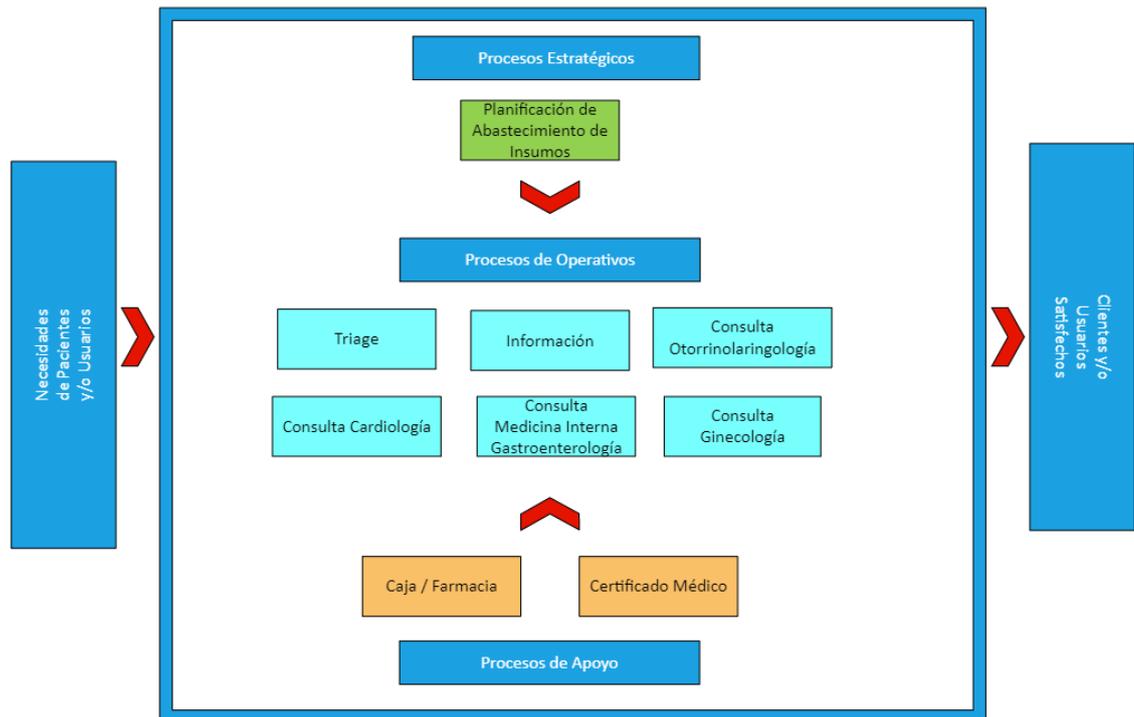
**Tabla 7-3:** Procesos de Área de Consulta Externa Hospital Cristiano de Especialidades

Proceso	Responsable	Tipo	Simbología
TRIAGE	Responsable de TRIAGE	Procesos Operativos	OPE-01
Información	Personal de Información	Procesos Operativos	OPE-02
Caja / Farmacia	Responsable de Caja Farmacia	Procesos de Apoyo	APO-01
Proceso de Atención de Consulta Otorrinolaringología	Doctor Especialista de Otorrinolaringóloga	Procesos Operativos	OPE-03
Proceso de Atención de Consulta Medicina Interna Gastroenterología	Doctor Especialista de Medicina Interna	Procesos Operativos	OPE-04
Proceso de Atención de Consulta Cardiología	Doctor Especialista de Cardiología	Procesos Operativos	OPE-05
Proceso de Atención de Consulta Ginecología	Doctor Especialista de Ginecología	Procesos Operativos	OPE-06
Gestión de Abastecimiento	Dirección Administrativa	Proceso Estratégico	EST-01
Certificado Médico	Coordinadora Quirúrgica	Procesos de Apoyo	APO-02

Fuente Hospital Cristiano de Especialidades, 2021

Realizado por: Guevara J, 2021

### 3.6.1. Mapa de Procesos



**Figura 1-3:** Mapa de Procesos  
Realizado por: Guevara, J. 2021

### 3.7. Cartera de Servicios

**Tabla 8-3:** Cartera de Servicios de Área de Consulta Externa Actualizada

<b>CARTERA DE SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA ACTUALIZADA</b> 		
<b>ESPECIALIDADES</b>	<b>DÍAS DE ATENCIÓN</b>	<b>HORARIOS</b>
CARDIOLOGÍA	LUNES A VIERNES SABADOS	07H30 – 16H00 07H30 – 12H00
MEDICINA INTERNA GASTROENTEROLOGÍA	SÁBADOS	07H30 – 12H00
OTORRINOLARINGOLÍA	SÁBADOS	07H30 – 12H00
GINECOLOGÍA	SÁBADOS DOMINGOS	07H30 – 12H00 11H00 – 13H30

Fuente Hospital Cristiano de Especialidades, 2021  
Realizado por: Guevara J, 2021

### 3.8. Factibilidad

El desarrollo y ejecución de la propuesta de este manual de procedimiento en conjunto con el apoyo de conocimiento de profesionales médicos del Hospital Cristiano de Especialidades quienes serán beneficiarios por parte del dicho manual es de que podrán establecer los lineamientos mediante la identificación de indicadores para poder traspasar información a ciertos profesionales que les resultará útil esto al momento de ofrecer el área de servicio de consulta externa.

### 3.9. Desarrollo de la Propuesta

#### 3.9.1. Diseño del Manual de Procesos del Área de Servicios de Consulta de Especialidades

##### 3.9.1.1. Proceso de TRIAGE

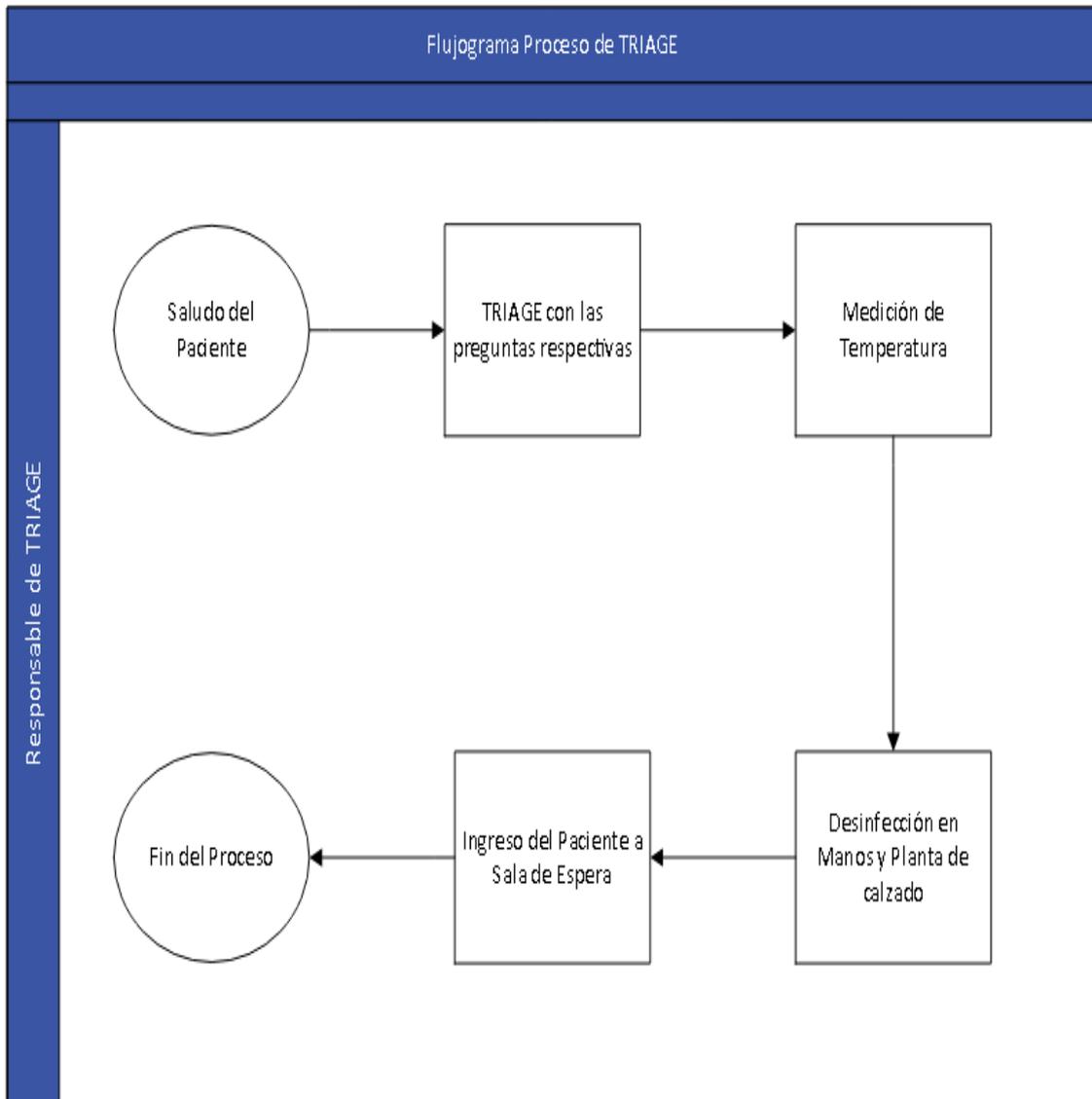
**Tabla 9-3:** Proceso de TRIAGE

Proceso de TRIAGE					
Fecha de Elaboración	13/10/2021	Versión	001	Código	OPE-01
<b>Responsable</b>	Responsable de TRIAGE				
<b>Documentación</b>	Registro de Pacientes				
<b>Objetivo</b>	Satisfacer requerimientos del paciente				
<b>Indicador</b>	(Tiempo de proceso / Tiempo de proceso establecido) * 100%		<b>Nivel de Eficacia %</b>		
<b>Tiempo</b>	5 minutos aproximadamente por paciente				
<b>Alcance</b>	Área de Consulta Externa		<b>Lugar:</b>	Guayas Milagro	
N°	Responsable	Actividad	Detalle	Resultado Esperado	
1	Responsable de TRIAGE	Saludo al Paciente	Saludo del paciente por parte del encargado de TRIAGE y se brinda información de especialidades	Paciente es receptado en el proceso de TRIAGE a la entrada de la institución	
2		TRIAGE	TRIAGE con las respectivas preguntas (¿Ha tenido COVID?; ¿Ha presentado algún síntoma?; ¿Algún familiar suyo ha tenido COVID?)	Cumplimiento con el protocolo de bioseguridad en base a la formulación de preguntas	
3		Toma de Temperatura y Desinfección	Medición de Temperatura y desinfección de manos y calzado	Obtención de temperatura y desinfección completa del paciente en las manos y calzado	
4		Indicaciones al Paciente	Ingreso del paciente a sala de espera de área de Consulta Externa	Ingreso al salón de espera del paciente sin inconvenientes ni malestar	
<b>Elaborado por:</b>			<b>Aprobado por:</b>		

Fuente: Hospital Cristiano de Especialidades

Realizado por: Guevara, J, 2021

### A. Flujograma de Proceso de TRIAGE



**Gráfico 8-3:** Flujograma de Proceso de TRIAGE  
Realizado por: Guevara Jeremy, 2021

3.9.1.2. Proceso de Información

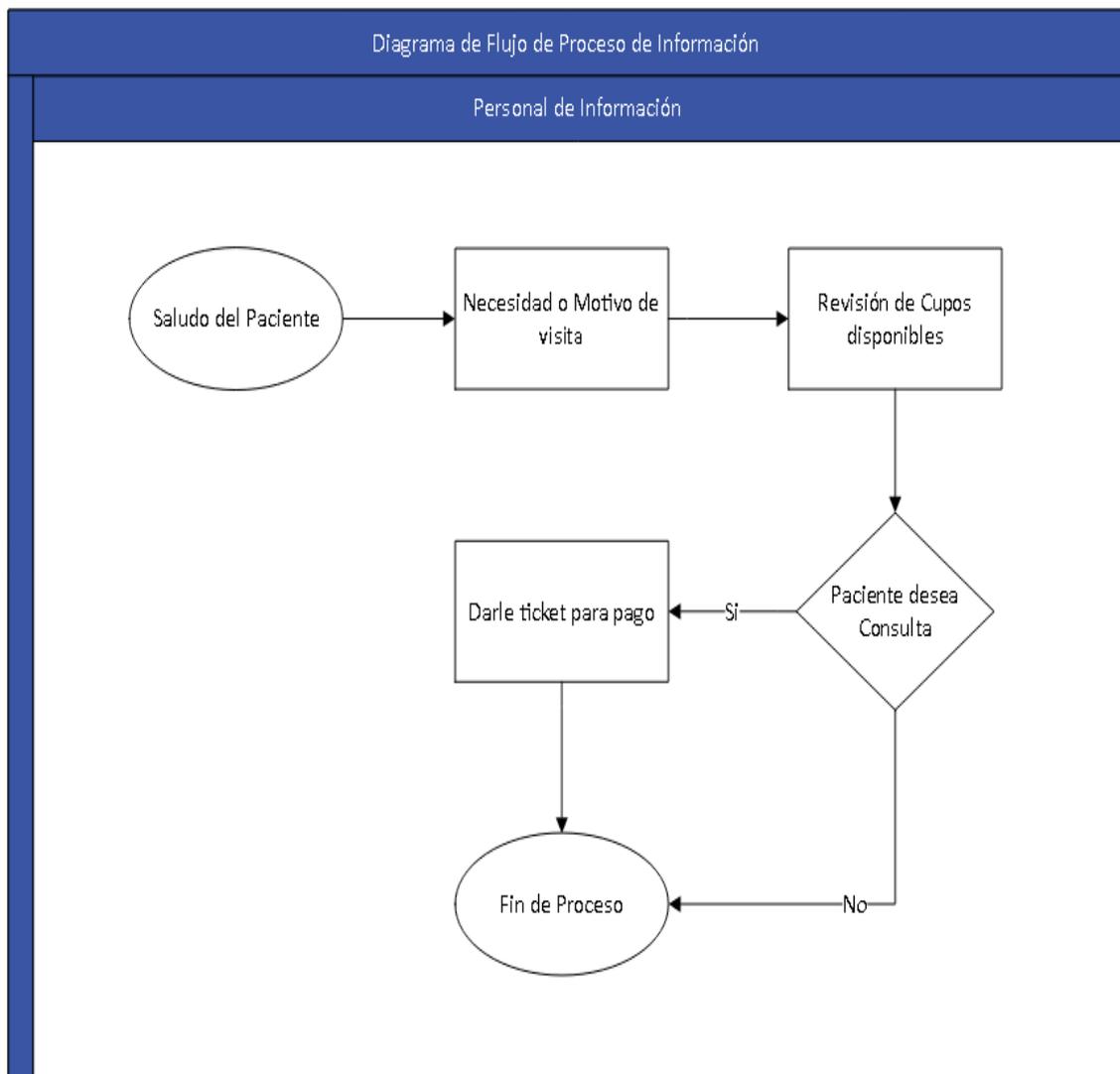
**Tabla 10-3:** Proceso de Información

Proceso de Información					
<b>Fecha de Elaboración</b>	13/10/2021	<b>Versión</b>	001	<b>Código</b>	OPE-02
<b>Responsable</b>	Personal de Información				
<b>Documentación</b>	Registro de Citas				
<b>Objetivo</b>	Satisfacer requerimientos del paciente				
<b>Indicador</b>	(Tiempo de atención / Tiempo de atención establecido) * 100%	<b>Nivel de Eficacia %</b>			
<b>Tiempo</b>	1 semana por pedido				
<b>Alcance</b>	Información/ Caja Farmacia/ Área de Consulta Externa	<b>Lugar:</b>		Guayas - Milagro	
<b>N°</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Detalle</b>		<b>Resultado Esperado</b>
1	Personal de Información	Saludo al Paciente	Saludo al paciente preguntando su motivo de consulta		Saludo del paciente para conocer su necesidad
3		Revisión de Consulta	Ofrecer información al paciente de requerimiento		Satisfacción del cliente en función de la información solicitada
4		Revisión de Cupos	Revisión en el sistema los cupos de atención disponible		Ofrecimiento completo de los horarios disponibles para que el paciente pueda ingresar
5		Indicaciones al Paciente	Indicación al paciente que debe ir a caja		Entrega del ticket para que el paciente sea atendido
6		Pago de Cita Médica	Pago de cita médica y registro en el sistema		Registrar agendamiento de cita en el proceso
<b>Elaborado por:</b>			<b>Aprobado por:</b>		

Fuente Hospital Cristiano de Especialidades, 2021

Realizado por: Guevara J, 2021

## A. Flujograma de Proceso de Información



**Gráfico 9-3:** Flujograma de Proceso de Información  
Realizado por: Guevara J, 2021

3.9.1.3. *Proceso de Caja Farmacia*

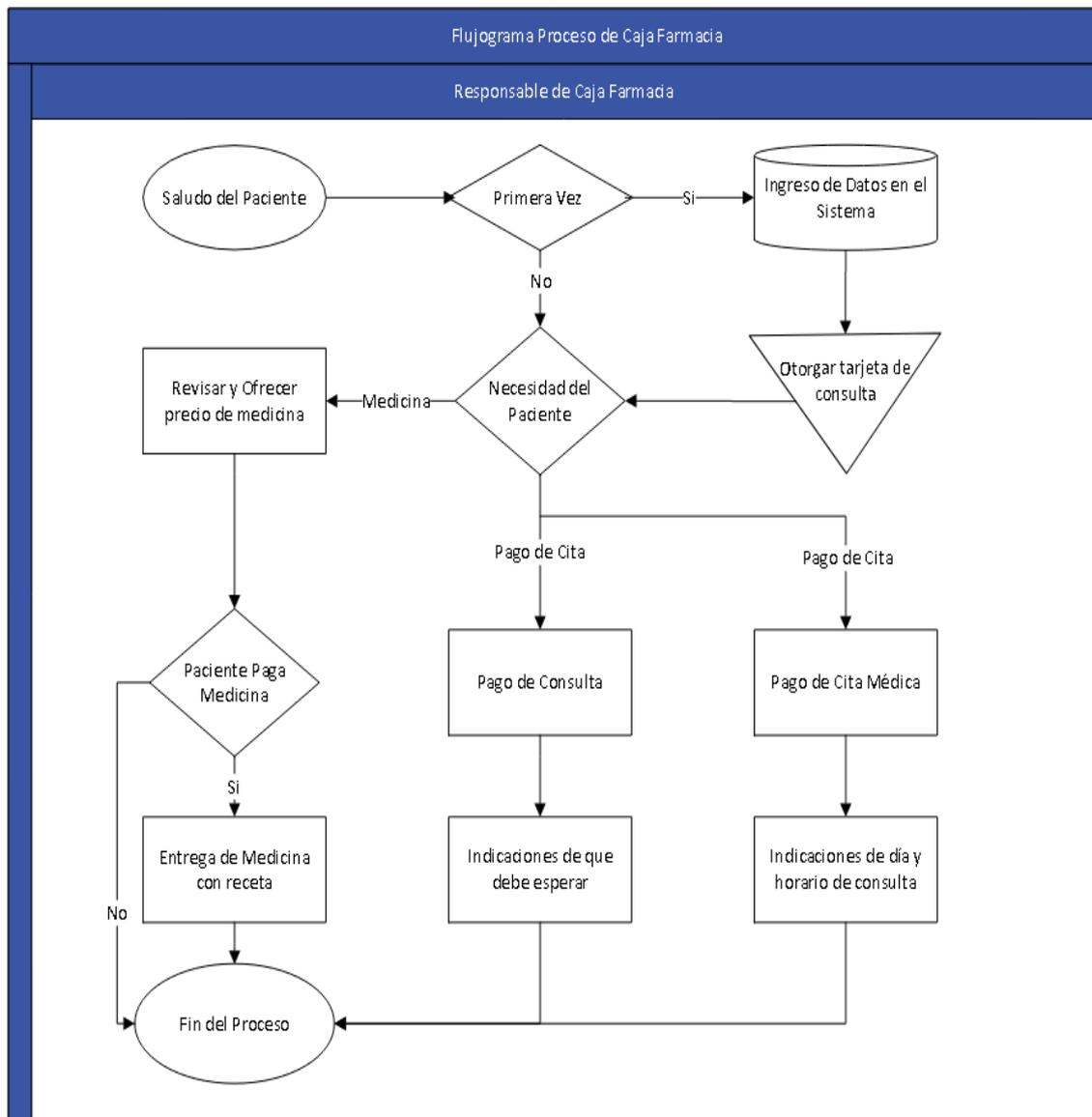
**Tabla 11-3:** Proceso de Caja Farmacia

<b>Proceso de Caja Farmacia</b>					
<b>Fecha de Elaboración</b>	13/10/2021	<b>Versión</b>	001	<b>Código</b>	APO-01
<b>Responsable</b>	Responsable de Caja Farmacia				
<b>Documentación</b>	Factura, Receta Médica,				
<b>Objetivo</b>	Satisfacer requerimientos del paciente				
<b>Indicador</b>	(Tiempo de consulta / Tiempo de consulta establecido) * 100%		<b>Nivel de Eficacia %</b>		
<b>Tiempo</b>	10 minutos aproximadamente por paciente				
<b>Alcance</b>	Área de Consulta Externa/ Información		<b>Lugar:</b>	Guayas - Milagro	
<b>Nº</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Detalle</b>	<b>Resultado Esperado</b>	
1	Responsable de Caja Farmacia	Saludo del Paciente	Saludando al paciente se le pregunta si es la primera vez que viene o ya ha venido anteriormente	Conocimiento si es necesario el desarrollo de registro en el sistema del paciente	
2		Necesidad del Paciente	Preguntar al paciente la necesidad que tiene y los métodos de pago	Conocimiento de la demanda del paciente	
3		Registro del Paciente	Registro de al paciente con datos personales	Registro completo del paciente en el sistema de contable de caja	
4		Entrega de Tarjeta Amarilla	Entrega de tarjeta amarilla de consulta a paciente nuevo	Entrega de tarjeta del paciente para seguimiento de citas	
5		Pago de Medicina	Revisar la receta médica en función a ello ofrecerle los precios para el pago de la medicina	Conocimiento de los medicamentos que requiere el paciente	
6		Indicaciones al Paciente	Indicar al paciente que tome asiento en sala de espera	Cumplimiento de las indicaciones por parte del paciente	
7		Pago de Cita Agendada	En caso de que el paciente quiere agendar cita, el debió con anterioridad consultar la agenda en información y posterior a eso pagarla en la caja farmacia.	Pago de cita prepagada	
<b>Elaborado por:</b>			<b>Aprobado por:</b>		

Fuente: Hospital Cristiano de Especialidades

Realizado por: Guevara, J, 2021

## A. Flujograma de Proceso de Caja Farmacia



**Gráfico 10-3:** Flujograma de Proceso de Caja Farmacia

Realizado por: Guevara J. 2021

3.9.1.4. *Proceso de Atención de Servicio de Consulta Externa Otorrinolaringología*

**Tabla 12-3:** Proceso de Atención de Servicio de Consulta Externa Otorrinolaringología

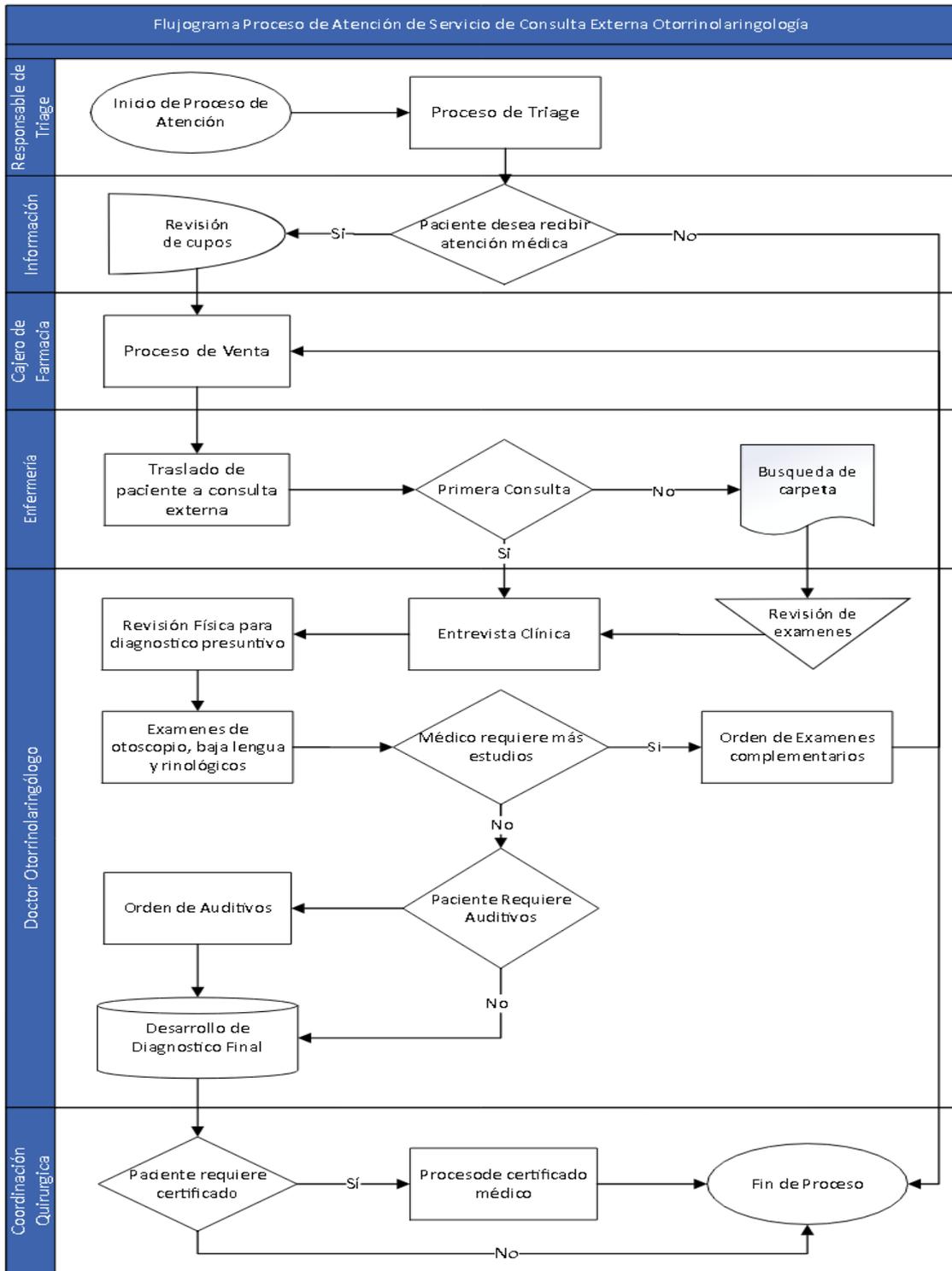
Proceso de Atención de Servicio de Consulta Externa Otorrinolaringología					
<b>Fecha de Elaboración</b>	13/10/2021	<b>Versión</b>	001	<b>Código</b>	OPE-03
<b>Responsable</b>	Doctor Especialista de Otorrinolaringología				
<b>Documentación</b>	Historia Clínica, Tarjeta de Consulta, Receta Médica, Orden de exámenes complementarios				
<b>Objetivo</b>	Satisfacer requerimientos del paciente				
<b>Indicador</b>	(Tiempo de consulta / Tiempo de consulta establecido) * 100%		<b>Nivel de Eficacia %</b>		
<b>Tiempo</b>	30 minutos aproximadamente por paciente				
<b>Alcance</b>	Área de Consulta Externa		<b>Lugar:</b>	Guayas - Milagro	
<b>N°</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Detalle</b>	<b>Resultado Esperado</b>	
1	Responsable de Triage	TRiage	Proceso de TRIAGE desinfección e ingreso del paciente	Paciente es desinfectado cumpliendo normas de bioseguridad	
2	Recepcionista	Información	Revisión de cupos disponibles para agendar cita médica	Paciente puede asistir a la cita médica en horario disponible	
3	Caja Farmacia	Venta de Consulta	Proceso de cobro y venta de la consulta	Paciente compra el servicio de consulta	
4	Enfermera	Ingreso de paciente	Paciente es ingresado al área de otorrino	Desinfección y registro del paciente	
5.1		Ingreso de Paciente por Primera Vez	Desarrollo de preguntas personales	Llenado de Historial Clínico permitiendo dar seguimiento del paciente	
5.2		Ingreso de Paciente por Segunda Vez	Búsqueda de la carpeta del paciente	Obtención de Carpeta para estudio de antecedentes	
6		Revisión Física	Revisión Física En función al malestar del paciente revisión oído, nariz y garganta	Diagnostico físico presuntivo en función de dolencias que puede presentar el paciente	

7	Doctor Otorrinolaringólogo	Diagnostico presuntivo	En función a los resultados de la revisión física se emite un diagnóstico presuntivo de las posibles enfermedades y/o síntomas que presenta el paciente.	Emisión de diagnóstico presuntivo para precisar cuáles son los exámenes requeridos
8		Solicitud de Exámenes	Desarrollo de exámenes de otoscopía, laringoscopía, endoscopía y endoscopía nasal	Orden de examen emitida para que el paciente pague los exámenes solicitados
9		Resultados de Exámenes	Orden exámenes complementarios según resultados	Orden de exámenes complementarios
10		Diagnóstico del paciente	Desarrollo de diagnóstico final en función a los resultados de examen	Diagnostico completo sobre enfermedades que puede presentar el paciente
11		Auxiliares auditivos en función si tiene malestar en el oído	Orden de auditivos en caso de que el paciente presente complicaciones para poder escuchar	Orden de auditivos para que el paciente pueda ordenar la compra de este.
12		Coordinación Quirúrgica	Certificado Médico	Emisión y entrega del certificado médico del paciente
<b>Elaborado por:</b>			<b>Aprobado por:</b>	

Fuente (Toro, 2016,p. 28-30)

Realizado por: Guevara J, 2021

A. Flujograma Proceso de Atención de Servicio de Consulta Externa Otorrinolaringología



**Gráfico 11-3:** Flujograma de Proceso de Atención de Servicio de Consulta Externa Otorrinolaringología

Realizado por: Guevara J, 2021

3.9.1.5. *Proceso de Atención de Servicio de Consulta Externa Cardiología*

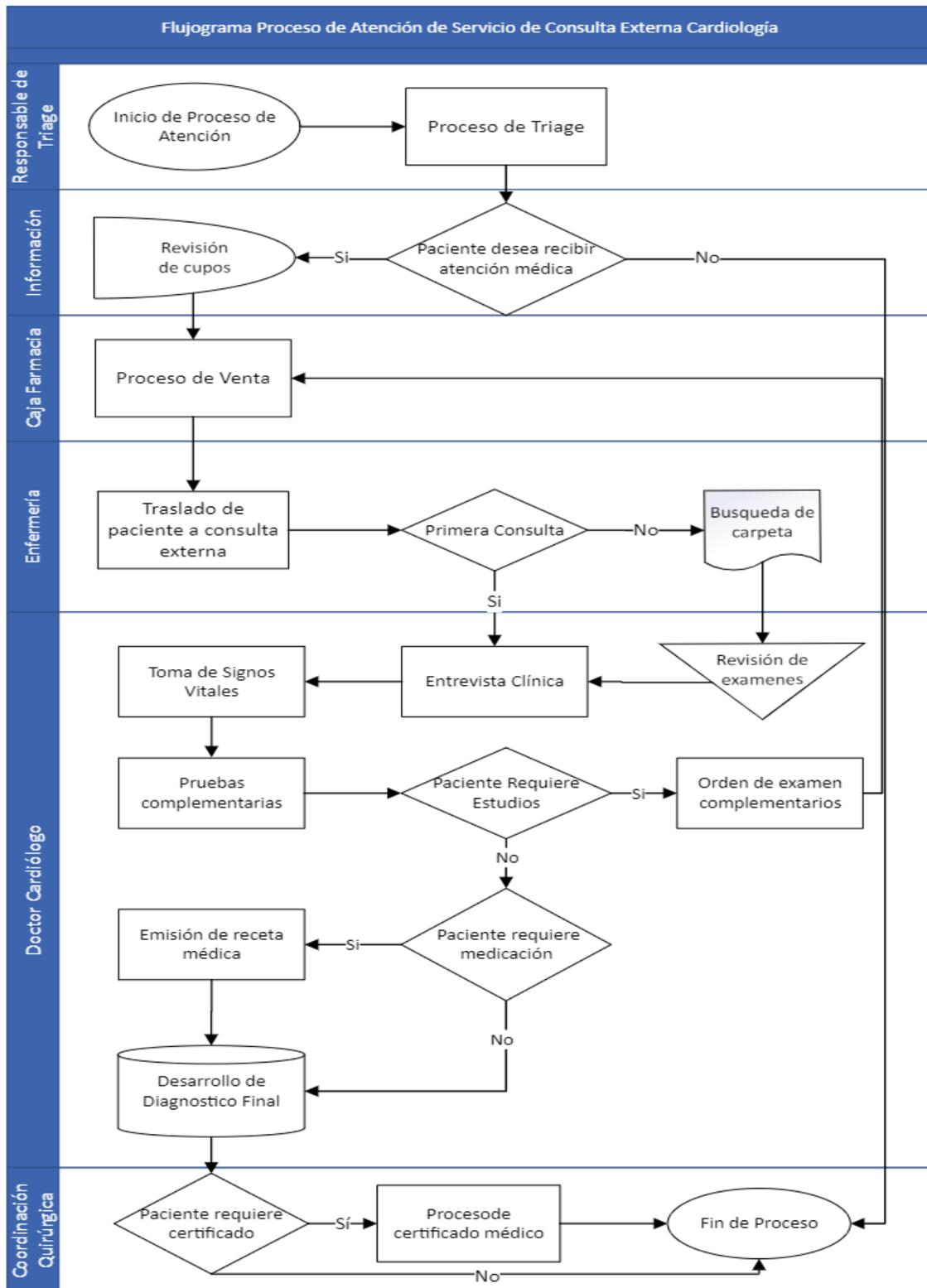
**Tabla 13-3:** Proceso de Atención de Servicio de Consulta Externa Cardiología

Proceso de Atención de Servicio de Consulta Externa Cardiología					
Fecha de Elaboración	13/10/2021	Versión	001	Código	OPE-04
<b>Responsable</b>	Doctor Especialista de Cardiología				
<b>Documentación</b>	Historia Clínica, Tarjeta de Consulta, Receta Médica, Orden de exámenes complementarios				
<b>Objetivo</b>	Satisfacer requerimientos del paciente				
<b>Indicador</b>	(Tiempo de consulta / Tiempo de consulta establecido) * 100%		<b>Nivel de Eficacia %</b>		
<b>Tiempo</b>	30 minutos aproximadamente por paciente				
<b>Alcance</b>	Área de Consulta Externa		<b>Lugar:</b>	Guayas - Milagro	
N°	Responsable	Actividad	Detalle	Resultado Esperado	
1	Responsable de Triage	TRIAGE	Proceso de TRIAGE desinfección e ingreso del paciente	Paciente es desinfectado cumpliendo normas de bioseguridad	
2	Responsable de Información	Información	Proceso de revisión de cupos disponibles para agendar cita médica	Paciente puede asistir a la cita médica en horario disponible	
3	Caja Farmacia	Venta de Consulta	Proceso de cobro y venta de la consulta	Paciente compra el servicio de consulta	
4	Enfermera	Ingreso de paciente	Paciente es ingresado y desinfectado en el área de cardiología	Desinfección y registro del paciente	
5.1		Ingreso de Paciente Primera Vez	Entrevista del paciente sobre datos personales	Llenado de Historial Clínico permitiendo dar seguimiento del paciente	
5.2		Ingreso de Paciente por Segunda Vez	Solicitando su tarjeta se busca la carpeta del paciente y a su vez se realiza entrevista en función a su malestar previamente diagnosticado.	Obtención de Carpeta para estudio de antecedentes	

6	Doctor Cardiólogo	Toma de signos vitales	Desarrollo de toma de signos vitales abarca la toma de temperatura, toma de frecuencia respiratoria, toma de frecuencia cardiaca y presión arterial	Paciente se somete a las examinaciones sin causar inconvenientes
7		Pruebas complementarias	Prueba de electrocardiograma, ecocardiograma	Obtención de resultado de pruebas
8		Diagnostico	Emisión del diagnóstico en función a los resultados de la entrevista clínica, toma de signos vitales y ecocardiograma.	Desarrollo de diagnóstico concreto de estado del paciente
9		Orden de exámenes complementarios	Emisión de orden de exámenes complementarios	Paciente agenda consulta para orden de examen
		Tratamiento	En función a los resultados previos realizados en la consulta se le recomienda de ser necesario al paciente un tratamiento mediante medicación	Tratamiento que permite mejora del paciente
10		Nueva cita	Orden de nueva cita para seguimiento de resultados obtenidos en caso de ser necesario	Paciente agenda nueva cita para seguimiento de tratamiento
11	Coordinación Quirúrgica	Certificado Médico	Emisión y entrega del certificado médico del paciente	Paciente satisfecho recibe certificado médico
<b>Elaborado por:</b>			<b>Aprobado por:</b>	

Fuente: (EsSalud, 2020,p.33)  
Realizado por: Guevara, J, 2021

A. Flujograma Proceso de Atención de Servicio de Consulta Externa Cardiología



**Gráfico 12-3:** Flujograma de Proceso de Atención de Consulta Externa Cardiología  
 Realizado por: Guevara J, 2021

3.9.1.6. *Proceso de Atención de Servicio de Consulta Externa Medicina Interna Gastroenterología*

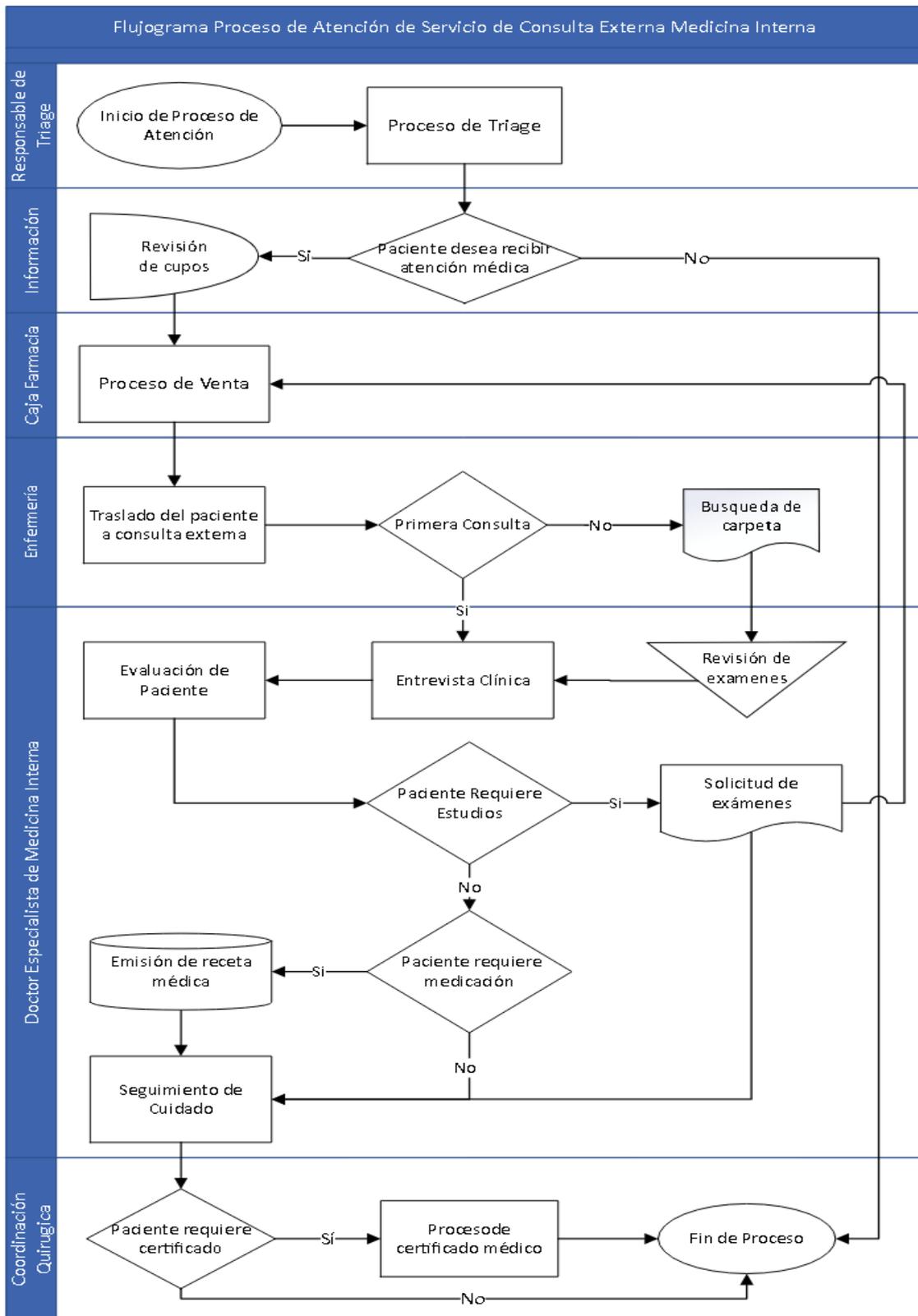
**Tabla 14-3:** Proceso de Atención de Servicio de Consulta Externa Medicina Interna Gastroenterología

Proceso de Atención de Servicio de Consulta Externa Medicina Interna Gastroenterología					
<b>Fecha de Elaboración</b>	13/10/2021	<b>Versión</b>	001	<b>Código</b>	OPE-05
<b>Responsable</b>	Doctor Especialista de Medicina Interna Gastroenterología				
<b>Documentación</b>	Historia Clínica, Tarjeta de Consulta, Receta Médica, Orden de exámenes complementarios				
<b>Objetivo</b>	Satisfacer requerimientos del paciente				
<b>Indicador</b>	(Tiempo de consulta / Tiempo de consulta establecido) * 100%		<b>Nivel de Eficacia %</b>		
<b>Tiempo</b>	30 minutos aproximadamente por paciente				
<b>Alcance</b>	Área de Consulta Externa		<b>Lugar:</b>	Guayas - Milagro	
<b>N°</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Detalle</b>	<b>Resultado Esperado</b>	
1	Responsable de Triage	TRIAGE	Proceso de TRIAGE desinfección e ingreso del paciente	Paciente es desinfectado cumpliendo normas de bioseguridad	
2	Responsable de Información	Información	Revisión de cupos disponibles para agendar cita médica	Paciente puede asistir a la cita médica en horario disponible	
3	Caja Farmacia	Venta de Consulta	Proceso de venta de consulta	Paciente compra el servicio de consulta	
4	Enfermera	Ingreso de paciente	Ingreso, desinfección y registro del paciente	Desinfección y registro del paciente sin inconvenientes	
5.1		Ingreso de Paciente por Primera Vez	Entrevista al paciente sobre datos personales en relación con su estado de salud	Llenado de Historial Clínico permitiendo dar	

				seguimiento del paciente
6.2		Ingreso de Paciente por Segunda Vez	Solicitando su tarjeta se busca la carpeta del paciente y a su vez se realiza entrevista en función a su malestar previamente diagnosticado	Obtención de Carpeta para estudio de antecedentes
7	Doctor Especialista de Medicina Interna	Evaluación de Paciente	Evaluación de paciente indagando su malestar y área del cuerpo afectada	Paciente es transparente y claro con la información
9		Solicitud de exámenes	Orden de exámenes complementarios patológicos y de imagen	Paciente realiza la cita para realizarse la revisión
10		Receta médica según diagnóstico	Emisión de receta médica en función de los resultados presentados en los exámenes	Cumplimiento por parte del paciente del tratamiento solicitado
11		Revisión de exámenes realizados,	Revisión de exámenes complementarios ordenados por parte del médico para desarrollo de diagnóstico	Obtención de estudios más concretos para desarrollo de diagnóstico
12		Revisión de cuidado post operatorio, seguimiento y control	Revisión o seguimiento del paciente en función a los exámenes complementarios	Mejora el estado del paciente
13	Coordinación Quirúrgica	Certificado Médico	Emisión y entrega del certificado médico del paciente	Paciente satisfecho recibe certificado médico
<b>Elaborado por:</b>			<b>Aprobado por:</b>	

Fuente: (Dávalos, 2021,p.23)  
Realizado por: Guevara J, 2021

A. Flujograma Proceso de Atención de Servicio de Consulta Externa Medicina Interna Gastroenterología



**Gráfico 13-3:** Flujograma Proceso de Atención de Servicio de Consulta Externa Medicina Interna Gastroenterología

Realizado por: Guevara J, 2021

3.9.1.7. Proceso de Atención de Servicio de Consulta Externa Ginecología

**Tabla 15-3:** Proceso de Atención de Servicio de Consulta Externa Ginecología

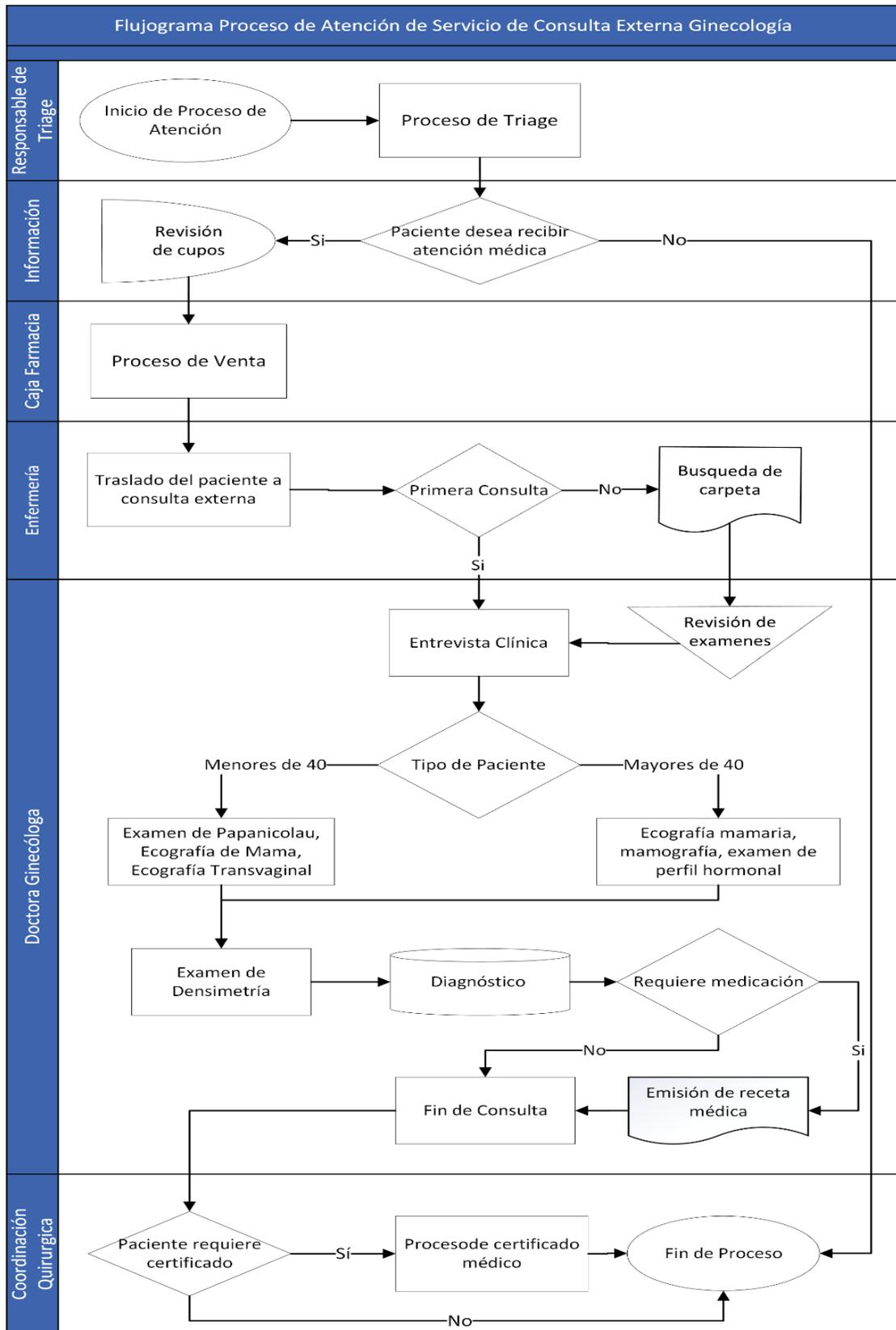
Proceso de Atención de Servicio de Consulta Externa Ginecología					
<b>Fecha de Elaboración</b>	13/10/2021	<b>Versión</b>	001	<b>Código</b>	OPE-06
<b>Responsable</b>	Doctor Especialista de Ginecología				
<b>Documentación</b>	Historia Clínica, Tarjeta de Consulta, Receta Médica, Orden de exámenes complementarios				
<b>Objetivo</b>	Satisfacer requerimientos del paciente				
<b>Indicador</b>	(Tiempo de consulta / Tiempo de consulta establecido) * 100%		<b>Nivel de Eficacia %</b>		
<b>Tiempo</b>	30 minutos aproximadamente por paciente				
<b>Alcance</b>	Área de Consulta Externa		<b>Lugar:</b>	Guayas - Milagro	
<b>N°</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Detalle</b>	<b>Resultado Esperado</b>	
1	Responsable de Triage	TRIAGE	Proceso de TRIAGE desinfección e ingreso del paciente	Paciente es desinfectado cumpliendo normas de bioseguridad	
2	Responsable de Información	Información	Proceso de revisión de cupos disponibles para agendar cita médica	Paciente puede asistir a la cita médica en horario disponible	
3	Caja Farmacia	Venta de Consulta	Proceso de cobro y venta de la consulta	Paciente compra el servicio de consulta	
4	Enfermera	Ingreso de paciente	Paciente es ingresado y desinfectado al área de Ginecología.	Desinfección y registro del paciente	
5.1		Ingreso de Paciente por Primera Vez	Entrevista al paciente sobre datos personales enfermedades crónicas y enfermedades genéticas de parientes directos y hábitos	Llenado de Historial Clínico permitiendo dar seguimiento del paciente	
5.2		Ingreso de Paciente por Primera Vez	Solicitando su tarjeta se busca la carpeta del paciente y a su vez se realiza entrevista en función a su malestar previamente diagnosticado	Obtención de Carpeta para estudio de antecedentes	

<b>6.1</b>	Doctora Ginecóloga	Exámenes de Paciente menor a 40 años	Evaluando en base a una edad de paciente menor a 40 años se realiza el Papanicolau, ecografía mamaria, ecografía transvaginal.	Emisión de orden de examen en base a la edad del paciente obteniendo resultados más precisos
<b>6.2</b>		Exámenes de Paciente mayor a 40 años	Evaluando en base a una edad de paciente mayor a 40 años se incluye la ecografía mamaria, mamografía, examen de perfil hormonal	Emisión de orden de examen en base a la edad del paciente obteniendo resultados más precisos
<b>7</b>		Examen de Densimetría	Examen de densimetría ósea para pacientes mayores de 40 años porque puede presentar problemas por falta de calcio	Emisión de orden de examen para obtener resultados más precisos
<b>8</b>		Diagnóstico	En base a los exámenes realizados se emite un diagnóstico médico consecuente también una receta médica	Diagnóstico preciso del estado del paciente
<b>9</b>		Orden de Examen	Al presentarse mayores problemas se solicita exámenes de orina y perfil hormonal	Emisión de ordenes de examen para estudios mas precisos
<b>10</b>	Coordinación Quirúrgica	Certificado Médico	Emisión y entrega del certificado médico del paciente	Paciente satisfecho recibe certificado médico
<b>Elaborado por:</b>			<b>Aprobado por:</b>	

Fuente: (Rivas de Amaya, 2016,p.46-47)

Realizado por: Guevara, J, 2021

A. Flujograma Proceso de Atención de Servicio de Consulta Externa Ginecología



**Gráfico 14-3:** Flujograma Proceso de Atención de Servicio de Consulta Externa Ginecología  
 Realizado por: Guevara J, 2021

3.9.1.8. *Proceso Planificación de Abastecimiento*

**Tabla 16-3:** Proceso Planificación de Abastecimiento

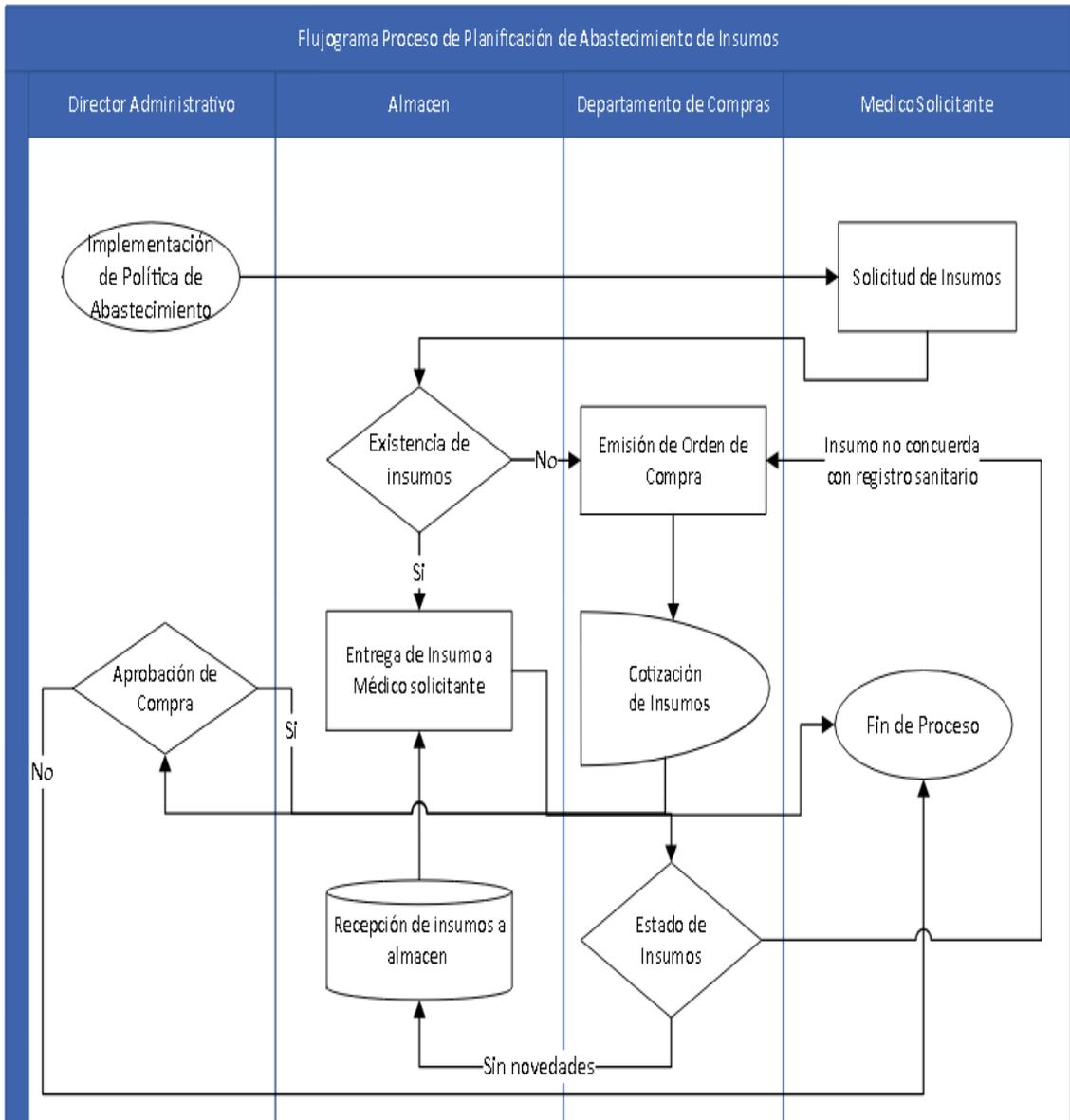
Proceso de Planificación de Abastecimiento					
<b>Fecha de Elaboración</b>	13/10/2021	<b>Versión</b>	001	<b>Código</b>	EST-01
<b>Responsable</b>	Departamento de Compras				
<b>Documentación</b>	Solicitud de Insumos, Orden de Compras, Factura, Registro Sanitario, Orden de Entrega de Insumos				
<b>Objetivo</b>	Obtención de Insumos Solicitados				
<b>Indicador</b>	(Cantidad de Insumos Entregados/ Cantidad de Insumos Solicitados) *100%	<b>Nivel de Eficacia %</b>			
<b>Tiempo</b>	1 semana por pedido				
<b>Alcance</b>	Área de Consulta Externa/ Almacén/ Departamento de Compras	<b>Lugar:</b>		Guayas - Milagro	
<b>N°</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Detalle</b>	<b>Resultado Esperado</b>	
1	Doctor Solicitante	Solicitud de Insumos	Solicitud de insumos requeridos en el consultorio en función a la necesidad de la especialidad	Recepción de solicitud de insumos requeridos	
2	Encargado de almacén	Recepción y Revisión de Solicitud	Recepción y revisión de la solicitud de insumos requeridos	Revisión si existe necesidad de compra de insumos	
3	Departamento de Compras	Orden de Compra	Orden de compra de insumos por parte del departamento de compras.	Emisión de orden de compra con todos los insumos requeridos por parte del médico	
4		Cotización de Insumos	Cotización por parte de varios proveedores considerando el modelo solicitado y la cantidad por parte del médico	Cotización de insumos a precios más económicos para emitir compra	

5	Director Administrativo	Aprobación de Compra	Aprobación por parte del director Administrativo	Aprobación del director Administrativo para ejecución de la compra
6	Departamento de Compras	Recepción y Revisión de Insumo	Recepción y revisión del insumo médico comprado.	Revisión de los insumos esta concorde con lo solicitado
7	Encargado de almacén	Recepción de Insumo	Recepción de Insumos por parte de bodega listo para su despacho	Recepción de insumos por parte de bodega para su almacén en buen estado
8		Entrega de Insumo	Entrega del insumo al médico solicitante con la respectiva firma de recibí conforme por parte del médico.	Satisfacción del médico por entrega de insumos solicitados por parte del médico
<b>Elaborado por:</b>			<b>Aprobado por:</b>	

Fuente Hospital Cristiano de Especialidades, 2021

Realizado por: Guevara J, 2021

A. Flujoograma Proceso de Planificación de Abastecimiento



**Gráfico 15-3:** Flujoograma Proceso de Planificación de Abastecimiento  
 Realizado por: Guevara J, 2021

### 3.9.1.9. Certificado Médico

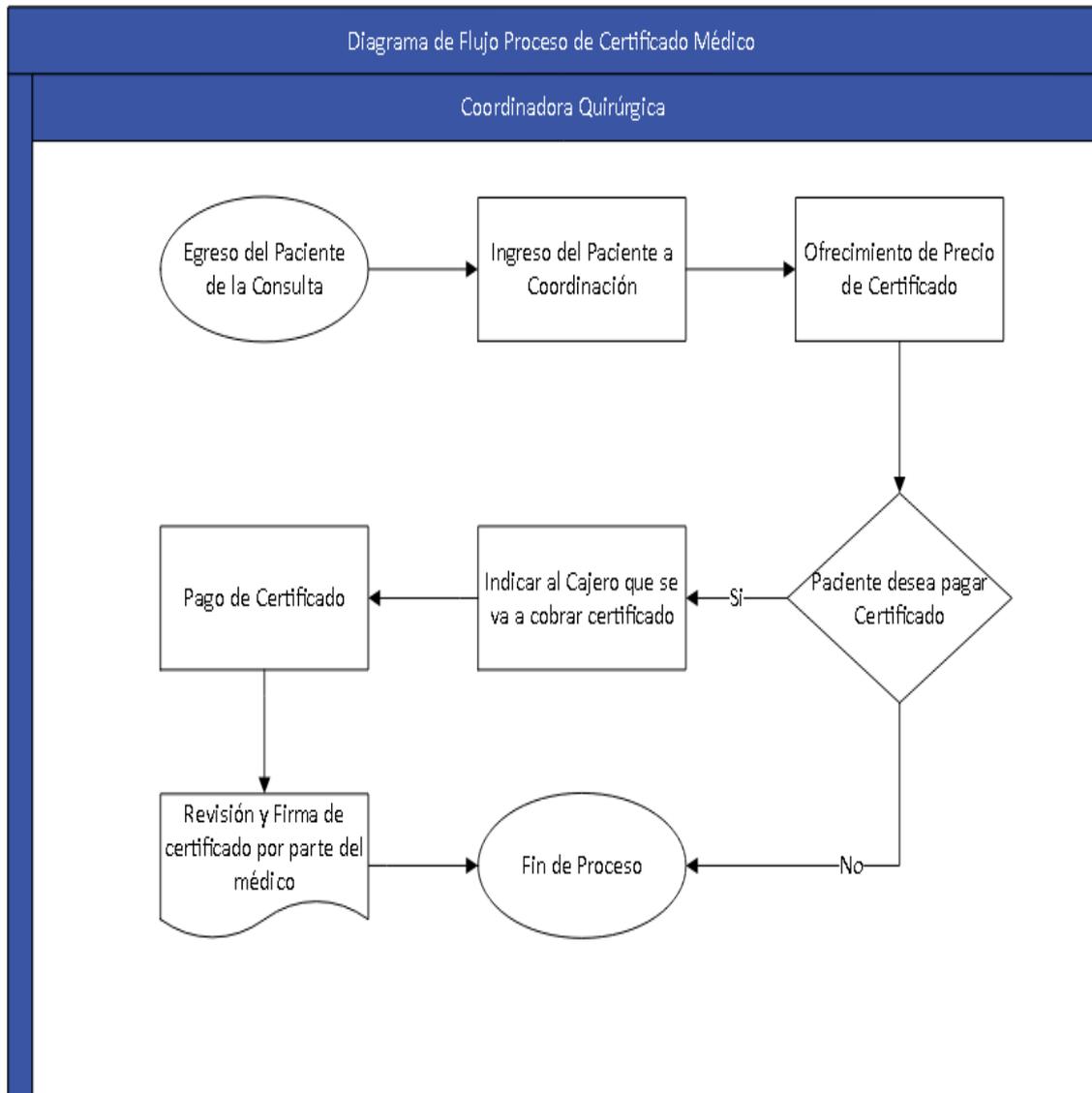
**Tabla 17-3:** Proceso de Certificado Médico

Proceso de Certificado Médico					
<b>Fecha de Elaboración</b>	13/10/2021	<b>Versión</b>	001	<b>Código</b>	APO-02
<b>Responsable</b>	Coordinadora Quirúrgica				
<b>Documentación</b>	Certificado Médico				
<b>Objetivo</b>	Satisfacer requerimientos del paciente				
<b>Indicador</b>	(Tiempo de consulta / Tiempo de consulta establecido) * 100%	<b>Nivel de Eficacia %</b>			
<b>Tiempo</b>	20 minutos aproximadamente por paciente				
<b>Alcance</b>	Caja Farmacia/ Información/ Área de Consulta Externa	<b>Lugar:</b>		Guayas - Milagro	
<b>N°</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Detalle</b>	<b>Resultado Esperado</b>	
1	Coordinadora Quirúrgica	Egreso de Consulta	Paciente egresa de recibir la consulta	Satisfacción en la consulta	
2		Ingreso a Coordinación	Paciente ingresa a coordinación quirúrgica a consultar sobre el certificado	Emisión de documento	
3		Indicaciones al paciente	Indicaciones de paciente para que sea trasladado caja para el pago de certificado	Cumplimiento de indicaciones	
5		Cobro de Certificado	Caja cobra el valor del certificado para su revisión de certificado por parte del médico	Pago por servicio certificado	
6		Firma de Certificado	Firma de certificado al momento de ser aprobado	Legalización certificada	
7		Corrección de Certificado	Revisión y corrección de certificado al momento de ser rechazado	Verificación de emisión, coordinadora	
8		Entrega de Certificado	Entrega de certificado al paciente	Satisfacción en el servicio	
<b>Elaborado por:</b>			<b>Aprobado por:</b>		

Fuente Hospital Cristiano de Especialidades, 2021

Realizado por: Guevara J, 2021

## A. Flujograma Proceso de Certificado Médico



**Gráfico 16-3:** Flujograma Proceso de Certificado Médico  
Realizado por: Guevara J, 2021

### 3.9.2. Costo de Implementación de Manual de Procesos

La implementación del manual de procesos considera el valor de las capacitaciones que se requerirán para dar inducción al personal de enfermería y servicio al cliente quienes conforman el área de servicios del hospital cristiano. Se considera que es necesario dos horas de capacitación para cada manual de procesos y este costo se considera según la cantidad de capacitados.

**Tabla 18-3:** Costo de Implementación de Manual de Procesos

<b>Tema</b>	<b>Cantidad de Participantes</b>	<b>Cantidad de Horas</b>	<b>Costo de la Capacitación \$5/ Hora</b>
Capacitación Manual de Procesos "Planificación de Abastecimiento e Insumos"	4	2	\$ 30,00
Capacitación Manual de Procesos "Triage"	1	1	\$ 10,00
Capacitación Manual de Procesos "Información"	2	1	\$ 15,00
Capacitación Manual de Procesos "Caja/ Farmacia"	2	1	\$ 15,00
Capacitación Manual de Procesos "Consulta Otorrinolaringología"	9	2	\$ 55,00
Capacitación Manual de Procesos "Consulta Cardiología"	9	2	\$ 55,00
Capacitación Manual de Procesos "Consulta Medicina Interna Gastroenterología"	9	2	\$ 55,00
Capacitación Manual de Procesos "Consulta Ginecología"	9	2	\$ 55,00
Capacitación Manual de Procesos "Certificado Médico"	1	2	\$ 15,00
<b>COSTO TOTAL DE CAPACITACIÓN</b>			\$ 305,00

Realizado por: Guevara J, 2021

## CONCLUSIÓN

- Desarrollado el manual de procedimientos del área de servicios de consulta de especialidades del Hospital Cristiano del Cantón Milagro Provincia Guayas mediante diagramas de flujo logramos la conceptualización en el marco teórico de conceptos que nos permitirá definir qué procesos se involucran en el manual. A su vez en los diagramas de flujo se estableció la secuencia de pasos que permitirá al personal médico tener una guía idónea sobre la secuencia de estos. Al momento de hablar de gestión de conocimiento y mejora continua también se involucran los procesos estratégicos y de apoyo del área de servicio de consultas que a su vez se implementó un manual de procesos con tiempos asignados estableciendo la correlación de estos y como estos afectan al producto final que es el ofrecimiento del servicio. En sí se considera relevante la implementación de objetivos que estos van más encaminado a la satisfacción del cliente en función al tiempo que abarca la ejecución de los procesos y subprocesos tomando en consideración que el cliente participa en la mayor parte de ellos también se consideró como indicador lo solicitado y lo obtenido en función a la solicitud de insumos por lo que se considera necesario establecer actualización de dichos indicadores según lo amerite.

## **RECOMENDACIÓN**

- Actualización del manual de procedimientos en función a la disponibilidad de los médicos y la actualización de cartera de servicios del área de consulta
- Aplicación de indicadores de gestión para la medición de la eficiencia de los procesos establecidos en el manual y también darle importancia a la correlación que existen en los distintos procesos que se involucran en el sistema
- Desarrollar evaluación de calidad en función a la satisfacción del cliente para poder tener una visión más amplia sobre qué aspectos deben mejorarse en la prestación del servicio.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alarcón, G., Alarcón, P., & Guadalupe, S. (2019). *La elaboración del mapa de procesos para una universidad ecuatoriana*. Obtenido de: <https://www.revistaespacios.com/a19v40n19/a19v40n19p04.pdf>
- Arango, M., Moreno, S., Ortiz, L., & Zapata, J. (D 2017). *Indicadores de desempeño para empresas del sector logístico: Un enfoque desde el transporte de carga terrestre*. Obtenido de: [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-33052017000400707&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-33052017000400707&script=sci_arttext)
- Argudo, C. (2018). *El Control en el Proceso Administrativo*. Obtenido de: <https://www.emprendepyme.net/el-control-en-el-proceso-administrativo.html>
- Armijos, F., Bermúdez, A., & Mora, N. (2019). *Gestión de administración de los Recursos Humanos*. Obtenido de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202019000400163](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163)
- Bladez, M. (2014). *Proceso Administrativo*. México: Unid Editorial Digital.
- Cadena, P., Rendón, R., Salinas, E., & De la Cruz, F. (2017). *Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales*. Obtenido de: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-09342017000701603](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-09342017000701603)
- Dávalos, M. (2021). *Manual de Procesos y Procedimientos Consulta Ambulatoria - Gastroenterología*. Obtenido de: [http://www.essalud.gob.pe/transparencia/procesos\\_procedimientos/MPP\\_HNERM\\_Con\\_sulta\\_Externa\\_Adultos\\_Gastroenterologia.pdf](http://www.essalud.gob.pe/transparencia/procesos_procedimientos/MPP_HNERM_Con_sulta_Externa_Adultos_Gastroenterologia.pdf)
- Dextre, J. (2012). *¿Control de gestión o gestión de control?* Obtenido de: <https://www.redalyc.org/pdf/2816/281624914005.pdf>
- ELICAL. (2019). *Manual de Procedimientos: Definición, Objetivos y Elaboración*. Obtenido de: <https://www.ingenieriadecalidad.com/2019/01/manual-de-procedimientos.html>
- Esan. (2019). *El uso del diagrama de flujo para la gestión de calidad* Obtenido de Conexión Esan: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/11/el-uso-del-diagrama-de-flujo-para-la-gestion-de-calidad/>
- EsSalud. (2020). *Manual de Procesos y Procedimientos Consulta Ambulatoria - Cardiología*. Obtenido de: [http://www.essalud.gob.pe/transparencia/procesos\\_procedimientos/MPP\\_HNERM\\_Con\\_sulta\\_Externa\\_Adultos\\_Cardiologia.pdf](http://www.essalud.gob.pe/transparencia/procesos_procedimientos/MPP_HNERM_Con_sulta_Externa_Adultos_Cardiologia.pdf)

- Gonzalez, J. (2019). *Diagrama de Flujo y su Relación con la Vida Cotidiana*. (Trabajo de titulación, Universidad Técnica de Machala) Obtenido de: [http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14847/1/E-4389\\_GONZALEZ%20ESPINOSA%20JENNIFFER%20XIOMARA.pdf](http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14847/1/E-4389_GONZALEZ%20ESPINOSA%20JENNIFFER%20XIOMARA.pdf)
- Gonzalo, M. (2000). *Metodología y Técnica de Diseño y Realización de Encuestas en el Area Rural*. Obtenido de: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0040-29152000000100003](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0040-29152000000100003)
- Guadalupe, S. (2017). *Metodología De la Investigación Elementos Básicos para la Investigación Clínica*. (Trabajo de titulación, Universidad Técnica de Ambato) Obtenido de: <https://revistas.uta.edu.ec/Books/libros%202017/LIBRO%20CUATRO%20OK.pdf>
- Guerrero, M. (2016). *La Investigación Cualitativa*. Obtenido de: <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3645/3/document.pdf>
- Gutiérrez, M. (2017). *El significado del procedimiento administrativo*. Obtenido de: <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/derest/article/view/4930/5908>
- Heredia, F. (2017). *5 Pasos para hacer un Manual de Procedimientos*. Obtenido de: <https://www.pymempresario.com/2013/07/5-pasos-para-hacer-un-manual-de-procedimientos/>
- Laboratorio Solidario. (2016). *Solicitud de Exámenes*. Obtenido de: <https://www.laboratoriosolidario.com/copia-de-recursos-tecnologicos>
- Martínez, D. (2018). *Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones*. Obtenido de: <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130>
- Mendoza, W., Delgado, M., García, T., & Barreiro, I. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público*. Obtenido de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6656251.pdf>
- Montaño, J. (2021). *¿Qué es la investigación no experimental?* Obtenido de: <https://www.lifeder.com/investigacion-no-experimental/>
- Ministerio de Salud Pública. (2016). *Acuerdo Ministerial 0137 - 2016*. Obtenido de: [https://aplicaciones.msp.gob.ec/salud/archivosdigitales/documentosDirecciones/dnn/archivos/ac\\_0137\\_2016%2008%20dic.pdf](https://aplicaciones.msp.gob.ec/salud/archivosdigitales/documentosDirecciones/dnn/archivos/ac_0137_2016%2008%20dic.pdf)
- Nueva ISO. (2018). *¿Quieres saber lo que significa la la gestión de calidad?* Obtenido de: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/10/quiere-saber-lo-que-significa-la-gestion-de-calidad/>
- Ortiz, L. (2008). *Manual de Procesos y Procedimientos*. Obtenido de: <https://www.eumed.net/libros-gratis/2010b/689/689.pdf>

- Ovalle, A., & Cárdenas, D. (2016). *¿Qué ha pasado con la aplicación del estudio de tiempos y movimientos en las últimas dos décadas?: Revisión de la literatura*. Obtenido de Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6096114.pdf>
- Pantoja, C. (2016). *Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud*. Obtenido de: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v65n2/0120-0011-rfmun-65-02-329.pdf>
- Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñiz, S., Ortega, X., & Pérez, J. (2018). *El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO*. Obtenido de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2073-60612018000100018](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018)
- Quinapanta, S. (2019). *Evaluación de Control Interno en el Departamento de Crédito en una Cooperativa de Ahorro y Crédito: Caso Rhumy Wara Ltda*". (Proyecto de investigación, Pontificia Universidad Católica del Ecuador) Obtenido de: <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2621/1/76862.pdf>
- Quiroa, M. (2021). *Proceso Operativo*. Obtenido de: <https://economipedia.com/definiciones/proceso-operativo.html>
- Rivas, C. (2016). *Manual de Procesos de la División de Servicios de Diagnostico y Apoyo*. Obtenido de: [file:///C:/Users/Jerem/Downloads/MANUAL\\_PROCESOS\\_D\\_DIAGNOSTICO\\_Y\\_APOYO\\_2016\\_con\\_firmas%20\(5\).pdf](file:///C:/Users/Jerem/Downloads/MANUAL_PROCESOS_D_DIAGNOSTICO_Y_APOYO_2016_con_firmas%20(5).pdf)
- Samaniego, K. (2017). *Indicadores de Gestión Administrativa como Mecanismo de Control en la Coordinación de Postgrados Pucese*. (Proyecto de investigación, Pontificia Universidad Católica del Ecuador) Obtenido de : <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1068/1/SAMANIEGO%20GARC%C3%8DA%20KARLA%20JOHANNA.pdf>
- Santiago, A., & Silva, P. (2017). *El papel de la administración en la evolución humana*. Obtenido de: <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwi6iqC8r9TwAhVIK7kGHbsAAXgQFjANegQIEhAD&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F6349279.pdf&usg=AOvVaw3bptxUzTmvuLL6DEhDuo9S>
- Softgrade. (2021). *Manual de Procedimientos*. Obtenido de: <https://softgrade.mx/manual-de-procedimientos/>
- Tejada, N., Soler, V., & Pérez, A. (2017). *Metodología de Estudio de Tiempo y Movimiento; Introducción al GSD*. Obtenido de: [https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art\\_5.pdf](https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art_5.pdf)
- Togra, N. (2015). *Tema "Diseño de un Manual de Procesos para la Empresa Industrial, Mecánica de Precisión Lema del Pacífico, MEPRELPA S.A."*. (Tesis de grado, Universidad

- Politécnica Salesiana) Obtenido de:  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7718/1/UPS-CT004581.pdf>
- Toro, H. (2016). *Manual de Procedimientos del Departamento de Otorrinolaringología y Cirugía de Cabeza y Cuello*. Obtenido de: <https://docplayer.es/41677553-Manual-de-procedimientos-del-departamento-de-otorrinolaringologia-y-cirugia-de-cabeza-y-cuello.html>
- Torres , G. (2018). *Tipos de Procesos para Toda Organización* . Obtenido de: <https://bsc-global.org/tipos-procesos-toda-organizacion/>
- Torres, I. (2020). *Diagrama de Flujo, una herramienta infalible para visualizar, esquematizar y mejorar tus procesos*. Obtenido de: <https://iveconsultores.com/diagrama-de-flujo/>
- Torres, I. (2020). *¿Cual es la diferencia entre proceso y procedimiento?*. Obtenido de: <https://iveconsultores.com/diferencia-entre-proceso-y-procedimiento/>
- Transmilenio. (2019). *Proceso de Apoyo*. Obtenido de: [https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/146056/procesos\\_de\\_apoyo/](https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/146056/procesos_de_apoyo/)
- Universidad San Martín de Porres. (2020). *Introducción a la Administración Manual del Estudiante*. Obtenido de: <https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2020-I/MANUALES/II%20CICLO/INTRODUCCION%20A%20LA%20ADMINISTRACION.pdf>
- Uriarte, J. (2020). *Definición y Características de Diagrama de Flujo*. Obtenido de: <https://www.caracteristicas.co/diagrama-flujo/>
- Ventura, J. (2017). *¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria*. Obtenido de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662017000400014](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000400014)
- Vieira, C. (2014). *Gestión de recursos humanos: indicadores y herramientas*. Obtenido de: <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/5e214f2f8baf1f53a650d4cdb18eb4f4.pdf>
- Vivanco , M. (2017). *Los Manuales de Procedimientos como Herramientas de Control Interno de una Organización*. Obtenido de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202017000300038](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038)

## ANEXOS

### ANEXO A: HISTORIA CLÍNICA

<b>HOSPITAL CRISTIANO DE ESPECIALIDADES</b>		
<b>HISTORIA CLINICA</b>		
<b>ESPECIALIDAD _____</b>		
DATOS PERSONALES		
# Historia		
Cédula de Identidad		
Apellidos/ Nombre		
Edad/ Fecha de Nacimiento		
Ocupación		
Fecha de Nacimiento		
Estado Civil		
Nacionalidad		
Residencia Actual		
Grado de Instrucción		
Fecha Primera Consulta		
1. Motivo de Consulta		
2. Antecedentes Personales		
3. Antecedentes Familiares		
4. Revisión Actual de Órganos y Sistemas		
5. Revisión Actual de órganos y Sistemas		

<b>6. Signos Vitales</b>									
<b>Fecha</b>									
<b>Presión Arterial</b>									
<b>Pulso x Min</b>									
<b>Temperatura C.</b>									
<b>7. Examen Físico</b>									
<b>8. Diagnostico</b>	<b>CIE</b>	<b>PRE</b>	<b>DEF</b>	<b>PRE= PRESUNTIVO</b>	<b>DEF=</b>	<b>CIE</b>	<b>PRE</b>	<b>DEF</b>	
<b>9. Planes de Diagnostico, Terapéuticos y Educativos</b>									



ANEXO C: RECETA MÉDICA

<b>HOSPITAL CRISTIANO DE ESPECIALIDADES</b> <b>TRATAMIENTO MÉDICO</b>		
DATOS PERSONALES		
<b># Historia</b>		
<b>Código de Paciente</b>		
<b>Apellidos</b>		
<b>Nombres</b>		
<b>Fecha de Emisión</b>		
RECETA MÉDICA		
Dosis/ Nombre Genérico	Cantidad	Tratamiento
<b>Nombre de Prescriptor/ Especialista</b>		
<b>C.C. del Prescriptor</b>		
<b>Firma de prescriptor</b>		

**ANEXO D: FORMULARIO DE ORIENTACION**

<b>HOSPITAL CRISTIANO DE ESPECIALIDADES</b> <b>ORIENTADOR HOSPITALARIO</b>				
				
SECUENCIA DE PROCESOS				
<b>TRIAGE</b>	Es necesario que usted pase por un proceso de desinfección en función de salvaguardar la vida de su persona y sus seres más cercano por lo que es perjudicial al inicio del proceso hospitalario			
<b>REVISIÓN DE CUPOS</b>	Al ser su primer ingreso acérquese a información en salón principal para que se revise el cupo y el turno asignado para que proceda su cancelación en la caja.			
<b>Pago de Consulta</b>	Pago de consulta asignada en la caja			
<b>ESPERA DE LLAMADO</b>	Una vez cancelado proceda a salón de espera para hasta que hagan su llamado por su nombre			
ORIENTACIÓN POR ESPECIALIDAD				
ESPECIALIDAD	MEDICO	HORARIO	AREA	DIAS DE ATENCIÓN
Cardiología				
Medicina Interna Gastroenterología				
Otorrinolaringología				
Ginecología				
<b>REVISIÓN DE CUPOS</b>	En segunda consulta acudir información para que se revise el cupo			
<b>PAGO DE CONSULTA</b>	Indicaciones al paciente de pagar la consulta en la caja			
<b>AGENDAMIENTO DE CONSULTA</b>	Registro de la consulta del paciente en el sistema y en el reverso de la tarjeta de cita			

ANEXO E: ORDEN DE EXAMEN DE LABORATORIO

HOSPITAL CRISTIANO DE ESPECIALIDADES  
ORDEN DE EXAMEN DE LABORATORIO



<b>Paciente:</b>	<b>Edad:</b>	<b>Telf.:</b>
<b>Dx.</b>		<b>Fecha:</b> / / 201

<p><b>HEMATOLOGÍA</b></p> <p>( ) Biometría hemática completa                  ( ) Plaquetas                  ( ) Eritrosedimentación                  ( ) Inv. de hematozooario                  ( ) Grupo sanguíneo                  ( ) Reticulocitos                  ( ) Anormalidades citológicas                  ( ) Test de Coombs                  ( ) Tiempo de coagulación                  ( ) Tiempo de sangría                  ( ) Tiempo de protrombina                  ( ) Tiempo de trombolastina                  ( ) Fibrinógeno                  ( ) Eritropoyetina ±                  ( ) Ferritina                  ( ) Transferrina                  ( ) Ácido fólico                  ( ) Glucosa - 6 PDH » ±</p> <p><b>SERO INMUNOLOGÍA ELECTROQUIMIOLUMINISCENCIA</b></p> <p>( ) A.S.T.O. ( ) P.C.R. ( ) FR.                  ( ) A.S.T.O. ( ) P.C.R. ( ) FR. Cuant.                  ( ) V.D.R.L.                  ( ) Widal - Weill Félix                  ( ) Brucella Abortus                  ( ) Toxoplasma IgG ( ) IgM                  ( ) Rubéola IgG ( ) IgM                  ( ) Citomegalovirus IgG ( ) IgM                  ( ) Herpes I IgG ( ) IgM                  ( ) Herpes II IgG ( ) IgM                  ( ) Hepatitis A                  ( ) Hepatitis B                  ( ) Hepatitis C                  ( ) Cisticercos ±                  ( ) Helicobacter pylori                  ( ) Dengue IgG ( ) IgM                  ( ) Dengue NS1                  ( ) Clamidia en sangre                  ( ) Mononucleosis infecciosa                  ( ) Tuberculosis sérica                  ( ) Seroameba » ±                  ( ) Chagas                  ( ) Complementos C3-C4                  ( ) Anticuerpos antinucleares                  ( ) Anti DNA                  ( ) Sclero 70                  ( ) SS - A / Ro                  ( ) SS - B / La                  ( ) Anti CCP</p> <p><b>INMUNOGLOBULINAS</b></p> <p>( ) IgA ( ) IgG                  ( ) IgM ( ) IgE</p> <p><b>ALERGIAS</b></p> <p>( ) IgE total                  ( ) Panel alergenicos alimenticios » ±                  ( ) Panel alergenicos respiratorios » ±                  ( ) Eosinófilos moco nasal</p> <p><b>ELECTROLITOS</b></p> <p>( ) Sodio ( ) Potasio ( ) Cloro                  ( ) Calcio ( ) Calcio iónico                  ( ) Hierro ( ) Fósforo ( ) Litio » ±                  ( ) Magnesio</p> <p>Dr. (a) _____</p>	<p><b>QUÍMICA CINÉTICA</b></p> <p>( ) Glucosa                  ( ) Glucosa 2PP                  ( ) Colesterol                  ( ) Triglicéridos                  ( ) Tolerancia a la glucosa                  ( ) Hemoglobina glicosilada (HB1-AC)                  ( ) Fructosamina                  ( ) Colesterol HDL                  ( ) Colesterol LDL                  ( ) Apolipoproteína A                  ( ) Apolipoproteína B                  ( ) Lípidos totales                  ( ) Urea                  ( ) Creatinina                  ( ) Ácido úrico                  ( ) Nitrógeno uréico                  ( ) Proteínas totales                  ( ) Albúmina                  ( ) Globulina                  ( ) Bil. total directa e indirecta                  ( ) Amonio</p> <p><b>ENZIMAS CINÉTICA</b></p> <p>( ) T.G.O.                  ( ) T.G.P.                  ( ) Fosfatasa alcalina                  ( ) Gamma glutamil transaminasa                  ( ) Fosfatasa ácida total                  ( ) Fosfatasa ácida prostática                  ( ) Amilasa                  ( ) Lipasa                  ( ) Deshidrogenasa láctica                  ( ) C.P.K.                  ( ) C.K. Mb.                  ( ) Troponina cuantitativa                  ( ) Colinesterasa</p> <p><b>HORMONAS ELECTROQUIMIOLUMINISCENCIA</b></p> <p>( ) FT3 - FT4 - TSH                  ( ) Anti - TPO                  ( ) Tiroglobulina                  ( ) H.C.G. beta                  ( ) EMBARAZO EN SANGRE (Cualit)                  ( ) Hormona de crecimiento                  ( ) Parathormona                  ( ) D.H.E.A.S. ±                  ( ) Osteocalcina ±                  ( ) Beta Cross Lap ±                  ( ) Cortisol                  ( ) A.C.T.H.                  ( ) Prolactina                  ( ) L.H.                  ( ) F.S.H.                  ( ) Estradiol                  ( ) Progesterona                  ( ) Testosterona                  ( ) Insulina                  ( ) Péptido C.</p> <p><b>DROGAS TERAPÉUTICAS</b></p> <p>( ) Carbamazepina                  ( ) Ácido valproico                  ( ) Fenobarbital » ±</p>	<p><b>MARCADORES TUMORALES ELECTROQUIMIOLUMINISCENCIA</b></p> <p>( ) P.S.A. total ( ) P.S.A. libre                  ( ) C.E.A. ( ) A.F.P.                  ( ) N.S.E. ( ) Cyfra 21-1                  ( ) CA-125 ( ) CA-15-3                  ( ) CA-19-9 ( ) CA-72-4</p> <p><b>ORINA</b></p> <p>( ) Físico químico                  ( ) Sedimento                  ( ) Gram de gota fresca                  ( ) Cultivo y antibiograma                  ( ) B.K. orina 24H.                  ( ) Microalbúminuria                  ( ) Clearance de creatinina                  ( ) Proteínas en orina 24H.                  ( ) Panel de drogas de abuso</p> <p><b>HECES</b></p> <p>( ) Coproparasitario                  ( ) Coprológico                  ( ) Sangre oculta                  ( ) Coprocultivo                  ( ) Azúcares reductores                  ( ) Cultivo salmonella                  ( ) ROTAVIRUS                  ( ) Pylori en heces (cuantitativo)</p> <p><b>MICROBIOLOGÍA EXAMEN AUTOMATIZADO (VITEK)</b></p> <p>( ) Cultivo e identificación (Vitek)                  ( ) Resistencia bacteriana: ( ) MIC                  ( ) BLEE, ( ) SARM, ( ) KPC, ( ) EVR                  ( ) Concentración inhibitoria mínima (MIC)                  ( ) Concentración exacta de bacterias (UFC)                  ( ) Combinación de antibióticos                  ( ) Hemocultivo                  ( ) Urocultivo                  ( ) Cultivo de hongos y FUNGIGRAMA                  ( ) Hisopados de vigilancia                  ( ) Tinción Gram, ( ) Fresco, ( ) KOH                  ( ) Ziehl Neelsen                  ( ) Tinta china para Cryptococcus</p> <p>Tipo de Muestra: _____</p> <p><b>CUADRO CRÍTICO</b></p> <p>( ) GASOMETRÍA ARTERIAL                  ( ) Mioglobina STAT                  ( ) NT - proBNP                  ( ) Dimero - D                  ( ) Troponina STAT                  ( ) Troponina I                  ( ) Procalcitonina</p> <p><b>VARIOS</b></p> <p>( ) Líquido cefalorraquídeo                  ( ) Líquido pleural                  ( ) Líquido sinovial                  ( ) Líquido ascítico                  ( ) Leishmania ±                  ( ) A.D.A. ADENOSIN DESAMINASA</p> <p>Otros: _____</p>
--	--	--

Fuente (Laboratorio Solidario, 2020)

**HOSPITAL CRISTIANO DE ESPECIALIDADES**  
**ORDEN DE EXAMEN DE IMAGEN**



INSTITUCIÓN DEL SISTEMA		UNIDAD OPERATIVA		COD. UO	COD. LOCALIZACIÓN			NUMERO DE HISTORIA CLÍNICA
					PARROQUIA	CANTÓN	PROVINCIA	
APELLIDO PATERNO		APELLIDO MATERNO		PRIMER NOMBRE	SEGUNDO NOMBRE		EDAD	CÉDULA DE CIUDADANÍA
SERVICIO			SALA	CAMA	PRIORIDAD			FECHA DE TOMA
					URGENTE	RUTINA	CONTROL	

<b>1. ESTUDIO SOLICITADO</b>						
RX CONVENCIONAL	TOMOGRAFÍA	RESONANCIA	ECOGRAFÍA	PROCEDIMIENTO	OTROS	
DESCRIPCIÓN <input type="checkbox"/>						
PUEDE MOVILIZARSE		PUEDE RETRASARSE VENDAS, APÓSITOS O YESOS		EL MEDICO ESTARÁ PRESENTE EN EL EXAMEN		TOMA DE RADIOGRAFÍA EN LA CAMA

<b>2. MOTIVO DE LA SOLICITUD</b>	<small>REGISTRAR LAS RAZONES PARA SOLICITAR ACLARACIÓN DE DIAGNÓSTICO</small>

<b>3. RESUMEN CLÍNICO</b>	<b>4. DIAGNÓSTICOS</b>
	<small>CIE- CLASIFICACIÓN INTERNACIONAL DE ENFERMEDADES PRE: PRESUNTIVO DEF: DEFINITIVO</small>
	<small>CIE PRE DE</small>
	1
	2
	3
	4
	5
	<small>CÓDIGO</small>

FECHA	HORA	NOMBRE DEL PROFESIONAL	FIRMA	NÚMERO DE HOJA

SNS-MSP /HCU-form.012A /2008 **IMAGENOLÓGIA - SOLICITUD**

Fuente (MSP, 2016,p.47)



**ANEXO G: CERTIFICADO MÉDICO**

**HOSPITAL CRISTIANO DE ESPECIALIDADES  
CERTIFICADO MÉDICO DE REPOSO POR ENFERMEDAD**



**Tipo de Servicio/ Especialidad**

El suscrito certifica que el paciente  
\_\_\_\_\_ con CI. \_\_\_\_\_  
e Historia Clínica # \_\_\_\_\_ por prescripción médica de reposo no puede  
concurrir a su trabajo desde el día \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 20\_\_ hasta el día  
\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 20\_\_

Milagro \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**Firma y sello Médico tratante**

Nota: Este formulario debe ser entregado al patrono del paciente para justificar el ausentismo  
al trabajador por motivo de \_\_\_\_\_