



Carrera De Administración De Empresas

Trabajo De Titulación

Previo a la obtención del título de:

Licenciatura En Administración De Empresas

Título:

“LA ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA DEL PERSONAL DEL DPTO. ESTADÍSTICA
Y SU INCIDENCIA EN LOS INGRESOS HOSPITALARIOS DENTRO DEL HOSPITAL
ONCOLÓGICO JULIO VILLACRESES MANABÍ-PORTOVIEJO”

Autor:

Barberán Rivera José Bosco

Tutor:

Ec. Francisco Verduga Vélez Mgs.

Portoviejo-Manabí-Ecuador

2024

Certificación del tutor de Titulación

Ec. Francisco Verduga Vélez Mgs., en calidad de Tutor del Trabajo de Titulación, certifica que el egresado: Barberan Rivera José Bosco, es autor del trabajo de titulación: “La organización administrativa del personal del dpto. Estadística y su incidencia en los ingresos hospitalarios dentro del hospital oncológico Julio Villacreses Manabí-Portoviejo”, previo a la obtención del Título Licenciatura en Administración de Empresas, bajo mi dirección y supervisión, misma que ha sido elaborada siguiendo a cabalidad todos los parámetros metodológicos exigidos por la Universidad San Gregorio de Portoviejo, orientada y revisada durante su proceso de ejecución bajo mi responsabilidad.

Ec. Francisco Verduga Vélez, Mg

Tutor del Trabajo de Titulación

Certificado de Tribunal

El trabajo de titulación: “La organización administrativa del personal del dpto. Estadística y su incidencia en los ingresos hospitalarios dentro del hospital oncológico Julio Villacreses Manabí-Portoviejo”, presentado por el egresado Barberán Rivera José Bosco, después de ser analizado y revisado por los señores miembros del tribunal como requisito previo a la obtención del título de Licenciatura en Administración de Empresas, en el cumplimiento de lo que establece la ley se da por aprobado.

Ing. Mercedes Intriago Cedeño, MSc

Coordinadora de la carrera

Ec. Francisco Verduga Vélez Mgs

Tutor Trabajo investigación

Ing. Andrea Lisette Ruiz Vélez

Miembro del tribunal

Ing. Gissela Bravo Rosillo

Miembro del tribunal

Declaración de autoría

Barberán Rivera José Bosco, autor del presente trabajo de titulación denominado “La organización administrativa del personal del dpto. Estadística y su incidencia en los ingresos hospitalarios dentro del hospital oncológico Julio Villacreses Manabí-Portoviejo”, declaro que el documento es de mi completa autoría y ha sido elaborado de acuerdo a las directrices y el Reglamento de Titulación de la Carrera de Administración de Empresas en la Universidad San Gregorio de Portoviejo, siendo de mi entera responsabilidad el contenido íntegro del mismo, así como las ideas, los resultados y las conclusiones de su contenido.

Barberán Rivera José Bosco

Autor

Agradecimiento

Le otorgo el reconocimiento de este arduo trabajo a la gloriosa institución Solca Manabí por permitirme realizar el estudio dentro de las instalaciones pertinentes y a la colaboración del departamento de estadística al facilitarme toda la información requerida para esta investigación de grado, la cual tiene como finalidad mejorar el servicio de atención al paciente oncológico y la perceptibilidad de los mismos. De igual manera reconozco la ardua ayuda incondicional de toda mi familia a lo largo de toda mi carrera de administración de empresa ya que han sido un soporte importante en toda mi experiencia estudiantil.

.

Dedicatoria

Un profundo agradecimiento a mis queridos padres quienes me han inculcado la cultura del trabajo y estudio que con su amor, dedicación y esfuerzo constante me han brindado una educación excepcional, convirtiéndose en el mejor regalo que valora más allá de las palabras. Esta tesis es el testimonio de su sacrificio y amor, y un recordatorio constante de la importancia del trabajo duro y la educación en nuestras vidas

Resumen

La Sociedad de Lucha contra el Cáncer, también conocida como SOLCA, es una institución que oferta servicios médicos a la sociedad en general y que, con el paso de los años, se ha convertido en una empresa presente en varias provincias del país. Esta propagación significó también un significativo crecimiento como empresa, alcanzando cada vez a más personas y proponiendo desafíos a su organización y estrategia. En este sentido, esta investigación se propuso analizar la incidencia de la organización administrativa del personal del Dpto. de estadística en los ingresos hospitalarios del hospital Julio Villacreses Colmont. Para esto, se ha aplicado una encuesta a una muestra de 369 personas con la finalidad de conocer el tiempo que tardó la recepción de información, el registro de sus carpetas, asignación de camas, etc. También se realizaron preguntas de percepción para conocer la idea que los usuarios tenían sobre el servicio prestado por la institución, misma que arrojó resultados favorables para SOLCA. Entre los resultados, hubo altos índices de satisfacción, no obstante, los tiempos de espera y la calidad del trato fueron los aspectos más reclamados por el usuario, por lo que la propuesta consideró pertinente un plan de intervención que permitirá mejorar la atención que SOLCA brinda a sus pacientes.

Palabras claves: Organización administrativa, estadística, ingresos hospitalarios, SOLCA

Abstract

The Society to Fight Cancer, also known as SOLCA, is an institution that offers medical services to society in general and that, over the years, has become a company present in several provinces of the country. This spread also meant significant growth as a company, reaching more and more people and proposing challenges to its organization and strategy. In this sense, analyze the incidence of the administrative organization of the Statistics Department staff on hospital admissions at the Julio Villacreses Colmont hospital. For this, a survey has been applied to a sample of 369 people in order to know the time it took to receive information, register their folders, and assign beds. Perception questions were also asked to know the idea that users had about the service provided by the institution, which yielded favorable results for SOLCA. There were high satisfaction rates, however, waiting times and quality of treatment were the aspects most requested by the user, so the proposal considered an intervention plan pertinent that will improve the care that SOLCA provides to its patients.

Keywords: Administrative organization, statistics, hospital admissions, SOLCA

Contenido

Certificación del tutor de Titulación	ii
Certificado de Tribunal.....	iii
Declaración de autoría.....	iv
Agradecimiento	v
Dedicatoria	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
Índice de tablas	xi
Índice de Gráfico.....	xi
Introducción	1
CAPÍTULO I.....	3
1.1. Problema.....	3
1.2. Tema	3
1.3. Antecedentes del problema.....	3
1.4. Planteamiento del problema.....	5
1.5. Formulación del problema	7
1.6. Delimitación del problema.....	7
1.7. Objetivos	8
1.7.1. Objetivo general.....	8
1.7.2. Objetivos específicos	8
1.7.3. Justificación	8
CAPÍTULO II.....	11
2. Marco Teórico	11
2.1. Marco teórico	11
Antecedentes referenciales	12
2.2. Marco conceptual.....	13
2.3. Marco legal.....	14
2.4. Señalización de las variables	16
2.5. Operacionalización de las variables.....	18
2.5.1. Variable independiente Control Administrativo	18
2.5.2. Variable dependiente Desempeño Laboral	19

CAPÍTULO III	20
3. Marco metodológico	20
3.1. Plan de investigación	20
3.2. Tipo de investigación	20
3.3. Modalidades de la Investigación	20
3.4 Técnicas e instrumentos	21
3.5. Población	23
CAPÍTULO IV	24
4. Análisis e interpretación de los resultados	24
4.1. Encuesta	24
Conclusión	37
CAPÍTULO V	43
5.1. Propuesta	43
5.2 Objetivos	43
Objetivo General.....	43
Objetivos Específicos.....	43
5.3 Justificación.....	43
5.4 Beneficiarios	44
Beneficiarios directos	44
Beneficiarios indirectos.....	44
5.5 Descripción de la empresa	45
5.6 Descripción del Procedimiento	46
Conclusión de Propuesta	53
Referencias Bibliográficas	54
Apéndices	57

Índice de tablas

Tabla 1 Variable Independiente	18
Tabla 2 Variable Dependiente	19
Tabla 3 FODA	46
Tabla 4 Matriz de acciones con indicadores	49
Tabla 5 Cronograma valorado de acciones	52

Índice de Gráfico

Gráfico 1 Cargo del encuestado	24
Gráfico 2. Tiempo siendo paciente	25
Gráfico 4. Origen de pacientes	27
Gráfico 5. Calificación de recepción del Dep. de Estadística	28
Gráfico 6. Problemas para generar carpeta	29
Gráfico 7. Recepción de información suficiente	29
Gráfico 8. Tiempo para generar carpeta	30
Gráfico 9. Espera para asignación de cama	31
Gráfico 10. Calificación del Dep. Estadística	32
Gráfico 11. Calificación del Dep. Admin. de Convenio	33
Gráfico 12. Pacientes que regresarían a SOLCA	33
Gráfico 13. Estructura orgánica de Solca - Manabí	45

Introducción

La presente investigación se adentra en el análisis detallado de la organización administrativa del personal en el Departamento de Estadística y su significativa incidencia en los ingresos hospitalarios en el contexto del Hospital Oncológico Julio Villacreces, ubicado en la ciudad de Portoviejo, Manabí. Este hospital, especializado en la atención oncológica, desempeña un papel crucial en la provisión de servicios médicos de alta calidad a pacientes afectados por enfermedades neoplásicas.

La elección de enfocarse en el Departamento de Estadística se basa en el reconocimiento de su papel fundamental en la gestión de información, una función esencial para la toma de decisiones clínicas y administrativas. La eficiencia en la recopilación, análisis y presentación de datos estadísticos no solo impacta la calidad de la atención médica, sino que también puede tener repercusiones significativas en la eficacia operativa y los ingresos del hospital.

A lo largo de este estudio, se explorarán a fondo los procedimientos administrativos implementados en el Departamento de Estadística, evaluando su efectividad y su correlación con la experiencia de los pacientes y el flujo de ingresos hospitalarios. La investigación se propone identificar áreas de mejora y proporcionar recomendaciones específicas que puedan fortalecer la capacidad de este departamento para contribuir de manera más significativa a los objetivos institucionales del Hospital Oncológico Julio Villacreces Colmont.

Los resultados obtenidos de este análisis ofrecerán una visión comprensiva de la organización interna del Departamento de Estadística y permitirán entender su impacto más allá de la esfera administrativa, alcanzando la atención clínica y la eficiencia financiera del hospital.

Se espera que este estudio no solo aporte una contribución valiosa al cuerpo de conocimientos en el campo de la gestión hospitalaria, sino que también sirva como guía práctica para fortalecer los servicios ofrecidos por el Hospital Oncológico Julio Villacreces Colmont

CAPÍTULO I

1. Generalidades

1.1. Problema

. Deficiente organización Administrativa en el personal del Dpto. estadística del Hospital oncológico Julio Villacrés Manabí-Portoviejo.

1.2. Tema

La organización Administrativa del personal del Dpto. Estadística y su incidencia en los ingresos hospitalarios dentro del Hospital oncológico Julio Villacrés Manabí-Portoviejo.

1.3. Antecedentes del problema

La Sociedad de Lucha Contra el Cáncer, comúnmente conocida por sus siglas SOLCA, es una institución de salud que surgió en Guayaquil cuando iniciaba la segunda mitad del siglo XX. Así, desde 1951 hasta la fecha de esta investigación se ha expandido por todo el país, teniendo un vasto crecimiento como organización, motivo que la hace un tema de interés para la academia.

A lo largo de los años, El Hospital Oncológico “Dr. Julio VillacresesColmont”, SOLCA Manabí ha realizado inversiones significativas en infraestructura y tecnología médica para mejorar la calidad de atención y el acceso a tratamientos avanzados. Esto incluye la adquisición de equipos de última generación para radioterapia, laboratorios de análisis clínicos y unidades de cuidados intensivos, entre otros. Es un hospital de tercer nivel con más de 17 mil metros cuadrados de construcción, a la que se incorporó en el año 2021 una torre hospitalaria de cuatro pisos sismo resistentes, con áreas climatizadas, salas de Hospitalización, de Terapia Intensiva, Quirófanos, en ambientes acogedores y personal altamente capacitado para la atención permanente.

La institución es reconocida en la región por su labor en la lucha contra el cáncer, brindando atención médica especializada y promoviendo la prevención y concientización sobre esta enfermedad en la comunidad, la institución goza de reconocimiento nacional e internacional, como ejemplo de éxito en la Red Complementaria de Salud Oncológica.

Cuentan con equipos de tecnología adecuada y colaboradores constantemente entrenados quienes cumplen las normas y procedimientos administrativos y técnicos de bioseguridad y/o protección radiológica desarrollados en todos sus procesos. Están comprometidos a mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad con el fin de satisfacer los requisitos aplicables de nuestros usuarios y partes interesadas contribuyendo así al mantenimiento de su salud.

Cuenta con servicios de Resonancia Magnética, Radioterapia, Imagenología, Laboratorio Clínico, Histopatología, Quimioterapia, Radioterapia, Medicina Transfusional, Biología Molecular, nos hacen líderes y referentes de la atención con excelencia en la región. Los Centros Oncológicos de Manabí y Esmeraldas dan atención en consultas Ginecológica, Mastológica, Papanicolaou, Colposcopia y Medicina General. Prima en estos lugares la atención preventiva.

Este crecimiento no solo evidencia el esfuerzo de la entidad por ser líder en su campo sino que, además revela el crecimiento desmesurado de los diagnósticos de cáncer como tal, que día a día hacen que estadística se incremente aumentando también la demanda del servicio y la obligación de mejorarlo y actualizarlo constantemente para que Solca destaque por su calidad (Quijano, 2003).

1.4. Planteamiento del problema

El mundo se enfrenta a múltiples retos en salud, que van desde brotes de enfermedades prevenibles por vacunación como el sarampión y la difteria, el aumento de los reportes de patógenos resistentes a los medicamentos, el incremento de las tasas de obesidad y de sedentarismo hasta los efectos en la salud de la contaminación ambiental y el cambio climático y las múltiples crisis humanitarias.

Para hacer frente a estas y otras amenazas la Organización Mundial de la Salud promueve el 13° Programa General de Trabajo. Este plan se enfoca en un objetivo de tres mil millones de personas: asegurar que 1.000 millones más de personas se beneficien del acceso a la cobertura de salud universal, que 1.000 millones más de personas estén protegidas de emergencias de salud y que 1.000 millones más disfruten de mejor salud y bienestar. Alcanzar este objetivo requerirá abordar las amenazas a la salud desde una variedad de ángulos.

La problemática en la atención al usuario en un hospital oncológico radica en las dificultades que surgen al garantizar una experiencia satisfactoria y completa para aquellos pacientes que buscan tratamiento y cuidado para el cáncer. Esta situación implica retos en la prestación de servicios, la comunicación efectiva y el apoyo emocional necesarios para brindar un enfoque integral. En este contexto, es esencial abordar los obstáculos que pueden surgir en la atención médica, tales como largos tiempos de espera, falta de información clara, coordinación insuficiente entre los profesionales de la salud y la carencia de un acompañamiento emocional adecuado.

En Ecuador la atención que se brinda en hospitales y clínicas son aceptables en las ciudades grandes, pero muy deficientes en zonas rurales. El principal problema que tienen las redes de salud es la escasez de personal y su limitada capacidad de resolución en atención primaria y

especializada a nivel cantonal y provincial y que en sectores rurales el universo de pacientes es elevado a esto se le suma el crecimiento indiscriminado de patologías de tipo malignidad siendo compatible como cáncer por lo que se requiere el poder contar con una casa asistencial que brinde la atención medico oncológica.

Bajo esta premisa se brinda servicio al cliente-paciente proporcionando asistencia a los clientes-pacientes en todo momento, de tal forma que esto redunde en un mayor grado de satisfacción, y que además sea concordante con los objetivos institucionales. Se fundamenta el en la preocupación constante por las preferencias de los clientes-pacientes, tanto en el nivel de interacción con ellos, como en el diseño de los escenarios apropiados en los cuales se presta el servicio.

Aun así, en un escenario cotidiano real y con un universo tan grande de pacientes es un desafío poder satisfacer la perspectiva de atención que preestablecen los pacientes, más aún cuando cada uno prioriza su condición, situación muy normal dentro de la psicología de su patología, pero que también se convierte en un aspecto a considerar en cuanto a la atención que pudiese ser negativa o positiva según la apreciación.

En este contexto, se encuentra el Departamento de Estadística que cuenta con 4 cajas y el personal designado en cada una, que son secretarios que se encuentran capacitados para desarrollar sus actividades dentro de su área y para lo cual fueron contratados como lo son atención al paciente enmarcados en el agendamiento y orientación del paciente siempre de manera empática, eficiente y eficaz, sin embargo aún existen factores comunes cuando se habla de insatisfacción en la atención primaria dentro de la institución concretamente cuando agendan sus citas o cancelan las mismas

en el departamento contiguo que es caja los pacientes refieren mucho tiempo dentro del lapso de espera e ineficacia el proceso de agendamiento como tal.

Por tanto, el nivel de organización que exista en el departamento de estadística, que constituye uno de los primeros eslabones de los procesos que deben llevar a cabo los pacientes o sus familiares para poder acceder a los servicios que ofrece SOLCA, incidirá directamente en la percepción que los usuarios tengan de la institución. Por supuesto, luego esto influye en los ingresos hospitalarios de acuerdo con la experiencia poco o muy satisfactoria que tuvieron los pacientes y sus familiares

1.5. Formulación del problema

¿Cómo incide la organización del personal del Dpto. de Estadística en los ingresos hospitalarios del Hospital oncológico julio Villacrés Manabí-Portoviejo?

1.6. Delimitación del problema

Campo: Administración

Área: Administrativa

Aspecto: Ingresos Hospitalarios

Problema: Deficiente organización Administrativa en el personal del Dpto. estadística del Hospital oncológico Julio Villacrés Manabí-Portoviejo.

Tema: La organización Administrativa del personal del Dpto. Estadística y su incidencia en los ingresos hospitalarios dentro del Hospital oncológico julio Villacrés Manabí-Portoviejo.

Delimitación espacial: La investigación es realizada en Hospital oncológico Julio Villacrés Manabí-Portoviejo.

Delimitación temporal: mayo 2023- marzo 2024

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Analizar la incidencia de la organización administrativa del personal del Dpto. de estadística en los ingresos hospitalarios del hospital Julio Villacreses Colmont.

1.7.2. Objetivos específicos

- Establecer el nivel de satisfacción del cliente relacionándolo con el sistema de control de gestión de la calidad.
- Identificar el tipo de control del usuario con el de la calidad de servicios.
- Determinar la calidad de atención al usuario y su incidencia en la aplicación de los procesos.

1.7.3. Justificación

La presente investigación es un análisis descriptivo que pretende indagar las percepciones de los tres actores: Los Clientes del servicio (personas quienes contratan el servicio), por ser ellos los que sufren las consecuencias finales, malas o buenas, de, si las personas designadas para su atención fueron las indicadas para cumplir con eficiencia y eficacia sus competencias.

Los Pacientes y acompañantes. La autopercepción de la propia institución Solca Manabí, con el fin de averiguar lo que las empresas creen que valoran los clientes como calidad de servicio comparándolo con lo que realmente espera el cliente del servicio. Se incluye a los tres actores por ser estos quienes están involucrados directamente en el proceso de reclutamiento; la exclusión de uno de ellos empobrecería la calidad del resultado debido a que sólo proveería una visión parcializada.

En este estudio se dará significado a la calidad de servicio definiéndola como “la función de la discrepancia entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre los que efectivamente le fueron prestados por la empresa” (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1991); es decir, la evaluación que hace el cliente sobre el servicio como resultado de comparar entre lo ofertado y lo recibido.

Esta investigación podrá servir de marco referencial y aporte a las gerencias de recursos humanos, estudiantes y cualquier otra persona que le sea de interés el tema; aportará conocimientos y actualizaciones sobre la calidad en el servicio.

CAPÍTULO II

2. Marco Teórico

2.1.Marco teórico

Antecedentes históricos

Solca Manabí fue fundada en 1970, caso veinte años después de la sede principal ubicada en Guayaquil. Es una institución dedicada a la lucha contra el cáncer, que en el año 2021 detectó 1.700 nuevos casos de cáncer de un total de 70.000 consultas oncológicas atendidas. Se encuentran ubicados en la autopista del Valle “Manabí Guillem” de la ciudad de Portoviejo, capital de la Provincia de Manabí. El Hospital Oncológico “Dr. Julio Villacreses Colmont” SOLCA Manabí empezó a prestar servicio el mes de enero del año 2005, los Centros Oncológicos en Manta, Jipijapa y Chone que funcionan desde el año 2003 y el Centro Oncológico de Esmeraldas desde el año 1994.

En el Hospital Oncológico Dr. Julio Villacreses Colmont de SOLCA Manabí brindan servicios de especialidad oncológica para el diagnóstico y tratamiento a sus pacientes brinda atención tanto a pacientes afiliados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), Seguro Campesino, ISPOL e ISSFA como parte de los convenios que se mantienen con dichas instituciones y la red de salud complementaria, así como a pacientes particulares, a través de consultas externas y hospitalización. Además, la institución tiene un enfoque en brindar atención integral y apoyo emocional a los pacientes y sus familias durante todo el proceso de tratamiento.

Antecedentes referenciales

En Chimborazo se realizó una investigación (Delgado, 2017) en el Hospital Oncológico SOLCA Chimborazo, En este caso para conocer la eficiencia de la gestión y organización de la administración, puesto que se trata de un hospital privado que, por sus convenios, ofrece su servicio a una población muy grande, lo que se convierte en un reto para su parte operativa. Para esta investigación realizaron un diagnóstico del hospital desde lo administrativo, para luego realizar entrevistas a los empleados de la institución para comprender desde su perspectiva como incide la gestión administrativa en la organización de la institución y en la calidad del servicio que ofrecen.

En la investigación de Galván y Mañez (2023) se realizó un análisis del nivel de satisfacción de la atención de pacientes en el área de hospitalización clínica de un hospital oncológico de Guayaquil, que justamente era SOLCA, al igual que en este estudio, en este caso encuestaron a 345 personas y hubo un bajo índice de satisfacción, siendo las calificaciones más bajas respecto al tiempo de espera para la asignación de camas. Estos problemas fueron identificados por los autores como nudos críticos y afirman que, a pesar de que el resto del proceso funcione de forma normal y eficiente, estos nudos pueden distorsionar la idea que los usuarios tienen del servicio.

Así mismo, es importante resaltar que es más común encontrar investigaciones donde se estudio este problema desde el enfoque médico y hasta social, pero no desde un enfoque administrativo, contentando cómo la organización y los procesos pueden desempeñar un rol fundamental en la oferta del servicio de salud. Es así que, por ejemplo, en el caso de (Urgell, y otros, 2023), se investigó sobre la calidad de la atención a los pacientes oncológicos desde las experiencias de sus médicos. Por supuesto, esto supone un sesgo importante en el que se pueden omitir apreciaciones del paciente, pero demuestra la variedad de enfoques para abordar este tema de investigación.

2.2. Marco conceptual

Los procesos de gestión de servicio al cliente son actividades y procedimientos organizados y estructurados que permiten la prestación de servicios eficientes, eficaces y de alta calidad a los usuarios o clientes (Castro & Tuesca, 2016). En un contexto sanitario, como el de los pacientes con cáncer, estos procesos son especialmente importantes para garantizar una experiencia positiva y satisfactoria. Estos son algunos de los procesos administrativos importantes en atención al cliente creados como parte de las actividades que se llevan a cabo en Solca Manabí.

Organización administrativa

La administración existe tanto como el ser humano en sociedad, desde que éste se asentó y estableció reglas y organizaciones, empezó a existir la administración, al inicio se concentraba solo en la gestión de recursos alimenticios y, más adelante, lo sería con las riquezas, armas, bienes, etc. (Guanoluisa, 2007).

La adecuada gestión administrativa está formada por la interrelación continua de actividades necesarias para encontrar el mejor uso de los recursos cada vez más escasos, de modo que las decisiones correctas generen un impacto positivo (Soledispa, Sierra, & Pionce, 2022). La polaridad en las organizaciones y viceversa, no es suficiente. apropiadas y oportunas, su impacto será negativo. La organización administrativa actúa como una herramienta estratégica en empresas y sociedades, arma el equipo y la estructura de la institución con todos los recursos necesarios para que la empresa pueda operar eficazmente (Lema y otros, 2020).

Departamento de estadística

Un departamento de estadística es la sección institucional que se encarga de registrar, tabular, almacenar y dar seguimiento de todas las cifras de la institución. Desde los ingresos de pacientes, los tratamientos que reciben y sus dadas de alta o decesos, hasta los medicamentos que ingresan a la institución y que se entregan (Rojas & Aguirre, 2015). Un departamento de estadística lleva cuentas de todas las actividades que realiza y que se realizan dentro de la institución. De la organización de este departamento depende la capacidad de la institución para autoevaluarse, diseñar mejoras en los procesos y en el servicio y mejorar sus cifras (Jiménez, 2009).

Ingresos hospitalarios

Los ingresos hospitalarios son concebidos por la acción de quedarse internado dentro de una institución de salud, recibir un tratamiento u observación continua dentro de un espacio controlado, equipado y aislado de las áreas de mayor afluencia. Esta experiencia, por lo que implica (separarse de su espacio recurrente, de las personas con las que comparte, el mismo estado de salud, etc.) propician una experiencia estresante tanto para el paciente como para el cuidador, por lo que la calidad de la atención y de los procesos que deban cumplir para conseguir la hospitalización, será un factor determinante sobre la percepción que los pacientes y cuidadores tengan de la institución e salud en la que les internaron (Giraldo, Guevara, Sánchez, & Arroyo , 2019).

2.3. Marco legal

SOLCA MANABÍ NÚCLEO DE PORTOVIEJO. Es una institución de carácter privado, desde su origen, fue creada en 1970, con la firme idea de prevenir la salud de la población manabita, en esa época con una alta incidencia de cáncer, enfermedad agresiva, misteriosa y mortal, que destruye la vida y altera la felicidad de la familia. Todos con el carácter decidido de crear una institución pionera para prevenir, diagnosticar precozmente y tratar la enfermedad para asegurar la permanencia de la vida humana.

Cabe manifestar que el día 7 de diciembre de 1951 se fundó la SOCIEDAD DE LUCHA CONTRA EL CÁNCER DEL ECUADOR “SOLCA”, en la ciudad de Guayaquil por la genial idea de un gran maestro de la medicina, el Dr. Juan Tanca Marengo, naciendo esta gran institución como una entidad de derecho privado y servicio público, según consta en los estatutos aprobados por Acuerdo N. 3874 del 13 de diciembre de 1951 del Ministerio de Sanidad.

Por decreto del Congreso nacional del 5 de noviembre de 1953 publicado en el Registro Oficial N.362 del 12 de noviembre de 1953, se encarga a la Sociedad de Lucha Contra el Cáncer la conducción de la campaña anticancerosa en el país.

En razón de lo manifestado dentro de la misión delegada se considera que SOLCA - Manabí Núcleo de Portoviejo, es una Institución Autónoma, de derecho privado y sin fines de lucro, según Ley Interpretativa del H. Congreso Nacional (Registro Oficial No.252-febrero 6/98) dedicada a la

campana de lucha contra el cncer en las provincias de Manab y Esmeraldas, misma que cuenta con Centros Oncolgicos en las ciudades de Manta, Jipijapa, Chone y Esmeraldas.

Solca por ser una institucin de derecho privado se acoge a leyes como:

1. **Ley de Salud:** Las organizaciones de atencin mdica, como SOLCA, estn reguladas por las leyes de salud del pas. Estas leyes pueden abarcar aspectos relacionados con la autorizacin para brindar servicios mdicos, estndares de calidad, seguridad de los pacientes y regulacin de instalaciones mdicas.
2. **Ley interpretativa de las rentas de Solca :** Que mediante Ley Reformatoria de la Ley 006 de control Tributario y financiero, contenida en el Registro Oficial No. 366 de enero 30 de 1990 , en su artculo 6, establece en favor de la Sociedad de Lucha Contra el cncer (SOLCA) el impuesto del 0.50 del uno por ciento anual sobre toda operacin de prstamo y descuentos que efectuen las compaas financieras, los bancos comerciales, hipotecarios y de ahorros, o de cualquier seccin de bancos o de sus sucursales que funcionaren en la Repblica, inclusive las del Banco Central. Que mediante Ley No. 168 publicada en el Registro Oficial No. 996 de 10 de agosto de 1992 , se incrementa el 0.10% el impuesto a las operaciones de crdito en moneda nacional establecida en favor de SOLCA, Ncleo Portoviejo - Manab; y, En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, expide la siguiente.

LEY INTERPRETATIVA A LA LEY No. 63, PUBLICADA EN EL REGISTRO OFICIAL No. 366 DE 30 DE ENERO DE 1990 Y A LA LEY REFORMATIVA A LA MISMA, PUBLICADA EN EL REGISTRO OFICIAL No. 996 DE 10 DE AGOSTO DE 1992.

Art. 1.- Interpretese, en virtud de las leyes invocadas, que los Ncleos de SOLCA

creados o que se crearen, y que son beneficiarios exclusivos de las rentas establecidas mediante leyes especiales, se administrarn en forma autnoma e independiente, administrativa, econmica y financieramente, pudiendo ser auditadas ms no intervenidas por la matriz, por lo que solo sern sujetos adems de auditoras especiales por los respectivos organismos de control conforme a la Ley.

Art. 2.- Interpretétese que los presidentes tanto Nacional, cómo de los Núcleo existentes en la actualidad y de los que crearen, solo serán objeto de designación y remoción por sus respectivos Consejos Directivos.

3. **Ley de Organizaciones Sin Fines de Lucro:** Muchos países tienen leyes que regulan las organizaciones sin fines de lucro. Estas leyes pueden establecer los requisitos para la constitución y funcionamiento de estas organizaciones, incluida la obtención de estatus legal, informes financieros y cumplimiento de objetivos benéficos.
4. **Ley Laboral:** Porque emplea personal, las leyes laborales pueden ser relevantes en términos de contratación, condiciones de trabajo, salarios, seguridad laboral y derechos de los empleados.
5. **Leyes Fiscales:** Las organizaciones sin fines de lucro a menudo tienen beneficios fiscales especiales. Las leyes fiscales pueden establecer requisitos para la exención de impuestos y la presentación de informes financieros.
6. **Ley de Protección de Datos:** Por recopila y almacena información personal de los pacientes, debe cumplir con las leyes de protección de datos para garantizar la privacidad y seguridad de la información.
7. **Leyes de Salud y Seguridad Ocupacional:** Por opera instalaciones médicas, está sujeta a las leyes de salud y seguridad ocupacional para garantizar un entorno seguro tanto para los pacientes como para el personal.

2.4. Señalización de las variables

2.4.1. Variable independiente

Control Administrativo

2.4.2. Variable dependiente

Desempeño laboral

2.5. Operacionalización de las variables

2.5.1. Variable independiente Control Administrativo

Tabla 1 Variable Independiente

ConceptualizaciónCategorías	Indicadores	ÍtemsTécnica		
<p>La organización administrativa se refiere a la estructura y disposición de una entidad, empresa u organización con el fin de lograr sus objetivos de manera eficiente y efectiva. Implica la asignación de roles, responsabilidades y recursos dentro de la organización para alcanzar metas y tomar decisiones de manera adecuada. A continuación, se describen algunos aspectos clave de la organización administrativa.</p>	<p>SATISFACCION LABORAL</p>	<p>ENCUESTAS DE SATISFACCION. EVALUACION DE DESEMPEÑO. AMBIENTE LABORAL. TIEMPO EN EL PUESTO</p>	<p>En que inciden las encuestas laborales en la satisfacción laboral? En que repercute el clima laboral dentro de la satisfacción laboral?</p>	<p>Entrevista : Jefe Gestion de Calidad</p>
	<p>PACIENTE</p>	<p>Satisfacción del paciente. Tiempo de espera. Calidad de la comunicación médico-paciente</p>	<p>En que incide dentro de la organización administrativa la satisfacción del paciente?</p>	<p>Encuesta : A pacientes que agendan citas medicas</p>
	<p>CITAS MEDICA S</p>	<p>Llegada puntual. Facturación y seguros. Programación de citas</p>	<p>En el desarrollo de las citas medicas en que incide la llegada puntual dentro de la organización adm?</p>	<p>Entrevista : Jefe del Dpto. de Estadistica</p>

2.5.2. Variable dependiente Desempeño Laboral

Tabla 2 Variable Dependiente

ConceptualizaciónCategorías	Indicadores	ÍtemsTécnica
<p>Los "ingresos hospitalarios" se refieren a la cantidad de pacientes que son admitidos en un hospital durante un período de tiempo específico. Estos ingresos pueden medirse de diferentes maneras y proporcionan información valiosa sobre la utilización de servicios de atención médica y la carga de trabajo de un hospital.</p> <p>En resumen, los ingresos hospitalarios se refieren a la admisión de pacientes en un hospital y son un aspecto crucial de la gestión y el funcionamiento de los centros de atención médica. El seguimiento y análisis de los ingresos hospitalarios son fundamentales para garantizar una atención médica efectiva y eficiente</p>	<p>SITEMA DE CONTROL</p> <p>CALIDAD DEL SERVICIO</p> <p>PROCESOS</p>	<p>Índice de Control de Calidad. Índice de Control de Riesgos. Eficiencia de Procesos Costo de Control</p> <p>Nivel de Automatizacion Precision del sistema de control Eficiencia sistmas de control</p> <p>Tiempo de Ciclo Eficencia de recursos Nivel de calidad Capacidad de escalabilidad</p>
		<p>De que manera inciden los costos de calidad en los ingresos económicos? En que manera incide la eficiencia de costos en los ingresos econ.?</p> <p>En que influye el nivel de automatización dentro de la calidad de servicio ? En que repercute la precisión de sistema de .</p> <p>En que incide la eficiencia de recursos dentro de los procesos ? En que repercute el nivel de escalabilidad dentro de los procesos ?</p>
		<p>Entrevista : Jefe de Gestion de Calidad</p> <p>Entrevista : Jefe Gestion de la Calidad</p> <p>Entrevista a : Jefe de Auditoria</p>

CAPÍTULO III

3. Marco metodológico

3.1. Plan de investigación

Para lograr los objetivos del proyecto de investigación tiene como objetivo presentar y describir detalladamente lo que se va a investigar, la base teórica conceptual, los componentes metodológicos y los recursos humanos, técnicos y económicos, necesarios para realizar la investigación.

3.2. Tipo de investigación

La investigación propuesta es de tipo descriptiva y analítica. Es descriptiva en tanto que se busca la comprensión del funcionamiento del departamento de estadísticas de SOLCA, a través de su caracterización y la identificación de los factores que inciden en su organización administrativa. Analítica, en tanto que el análisis de las caracterizaciones permitirá tener conciencia del nivel de la organización del departamento, así como generar propuestas para mejorar aspectos del departamento que recibieran observaciones o quejas de los pacientes.

Por último, la investigación es de tipo interventiva, puesto que se propondrá una serie de acciones orientadas a la mejora, crecimiento y constante evaluación del departamento de estadística de SOLCA.

3.3. Modalidades de la Investigación

Información primaria: Contienen información original que ha sido publicada por primera vez y que no ha sido filtrada, interpretada o evaluada por nadie más. Son producto de una investigación o de una actividad eminentemente creativa. Componen la colección básica de una biblioteca y

pueden encontrarse en soporte impreso o digital. Se compuso la información obtenida de forma directa en el lugar donde se desarrolla la investigación como es Hospital oncológico julio Villacrés Manabí-Portoviejo y de protagonistas directos como lo son los mismos usuarios del servicio, la información se obtuvo también a través de las autoridades y demás personal que labora en ella, así como la observada por el investigador.

Información secundaria: La información secundaria consiste en los datos, hechos, cifras... que alguien reunió anteriormente para su propia investigación o proyecto y el estudio o informe que elaboró con ellos. Esta información puede ser utilizada por otros investigadores para sacar adelante sus proyectos, evitando así gastos de tiempo y dinero. Debido a su inclusión en el soporte teórico necesario, que también incluyó libros, carpetas, manuales y otros materiales, así como su uso como herramienta como encuestas y entrevistas, esta información sirvió de apoyo para el desarrollo de la investigación.

3.4 Técnicas e instrumentos

Se utilizó una escala tipo Likert (Hernández et al, 1997) para determinar de qué forma calificaban los pacientes a la atención que recibieron en SOLCA de parte del Departamento de Estadística. Según sus propios autores es un instrumento resumido de escala múltiple con un alto nivel de confiabilidad y validez que las empresas pueden utilizar para comprender mejor las expectativas y las percepciones que tienen los clientes respecto a un servicio. Los autores aseguran la aplicabilidad universal que tiene el instrumento, pudiendo aplicarse sobre amplia gama de servicios (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1990).

Los dos elementos claves dentro de la calidad de servicio, expectativas y percepciones, están agrupados en función de las cinco dimensiones de la calidad de servicio, las cuales son:

tangibilidad, fiabilidad, diligencia, garantía y empatía; estas serán valoradas consistentemente por los gerentes generales de las empresas cazadoras de talento, las personas contacto y los candidatos o usuarios del proceso.

La escala de likert cuenta con cinco alternativas de forma ascendente, del 1 al 5, siendo el 1 el puntaje más bajo y 5 el puntaje más alto o beneficioso. Donde cada alternativa representa el grado de satisfacción en que se encuentra el cliente con respecto a cada planteamiento.

El instrumento ha sido utilizado en diversos estudios realizado por sus autores que aseguran haberla modificado a favor de la satisfacción de las necesidades empresariales. La alta confiabilidad (0.92) y consistencia de la escala proveen soporte para su validez, sin embargo, no fueron factores definitivos y para ello los autores buscaron la validez conceptual y empírica de la misma, de tal forma de responder, afirmativamente a la pregunta de si la escala mide lo que realmente quiere medir. Para ello fue requisito el examen de dos aspectos: primero la profundidad en la cual las declaraciones y su campo eran explicados y segundo el punto hasta el cual los ítems de la escala representaban las afirmaciones que se deseaban hacer. (Armenio y Espinoza, 1997). Para efectos de este estudio se modificó el instrumento antes mencionado para su adaptación a los objetivos planteados.

Por ello, en esta investigación se ha recurrido a una encuesta compuesta por preguntas objetivas y subjetivas, todas planteadas a través de una escala de Likert que permita tabular y ponderar de manera más eficiente los resultados. Las preguntas de percepción ayudarán a comprender la manera en que el paciente concibe la atención que ha recibido de SOLCA.

3.5. Población

En la presente investigación, la población de estudio es finita y está constituida por pacientes que de manera regular o por primera vez visitan las instalaciones de Solca Manabí para su valoración y tratamiento y comprenden 2600 pacientes derivados del ministerio de salud pública del Ecuador, 3.233 pacientes transferidos del instituto ecuatoriano de seguridad social, 1.715 IEES, 336 derivados del instituto de seguridad de las Fuerzas Armadas del Ecuador, 190 del instituto de la policía y alrededor de 2000 pacientes particulares para dar como resultado una población de 10.000.

$$n = \frac{Z * p * q * N}{e (n-1) + Z * p * q}$$

$$n = 9.604$$

$$\frac{0.0025 (9999) + 0.9604}{}$$

$$\frac{n = 9.604}{}$$

$$259615$$

$$n = 369$$

CAPÍTULO IV

4. Análisis e interpretación de los resultados

Los resultados de la encuesta del gráfico 1 revelan una distribución notable en cuanto al género de los participantes, con un 56% de mujeres y un 44% de hombres. Esta predominancia femenina sugiere la importancia de considerar las diferencias de género al abordar temas relacionados con la salud, en particular, en el contexto oncológico. El sesgo hacia la participación femenina podría reflejar patrones epidemiológicos preexistentes o desigualdades en el acceso a la atención médica.

Este hallazgo destaca la necesidad de investigaciones adicionales para comprender a fondo las implicaciones clínicas y sociales específicas para cada grupo de género, así como para desarrollar estrategias de atención personalizadas que aborden las necesidades particulares de los pacientes oncológicos, independientemente de su género

4.1. Encuesta

Cargo del encuestado. Gráfico 1 Cargo del Encuestado

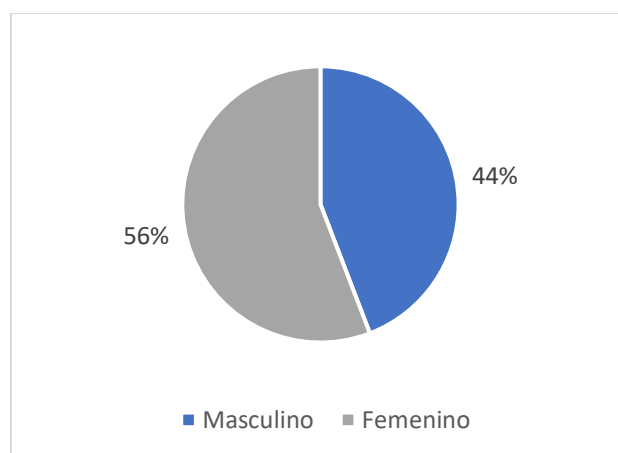


Gráfico 1 Cargo del encuestado.

Análisis

El análisis de la encuesta revela información valiosa sobre la duración del tiempo en que los encuestados han sido pacientes oncológicos. En el gráfico 2 se observa una variabilidad significativa en los períodos de tiempo que abarcan desde el diagnóstico inicial hasta la fecha de la encuesta. Un 36% lleva de 1 a 3 años siendo paciente en Solca, mientras un 23% lo ha sido por menos de un año. Así mismo, un 23% lo ha sido de 3 a 5 años y un 19% por más de 5 años. Algunos participantes indicaron ser pacientes oncológicos recientemente diagnosticados, mientras que otros han experimentado un camino más prolongado en su lucha contra la enfermedad. Esta diversidad temporal destaca la complejidad de las experiencias oncológicas y subraya la importancia de considerar no solo la presencia de la enfermedad, sino también la duración de la misma al diseñar intervenciones y servicios de apoyo. La comprensión de la variabilidad temporal puede ser fundamental para ofrecer un cuidado más personalizado y adaptado a las necesidades específicas de los pacientes a lo largo de su trayectoria oncológica.

Gráfico 2 Tiempo siendo paciente

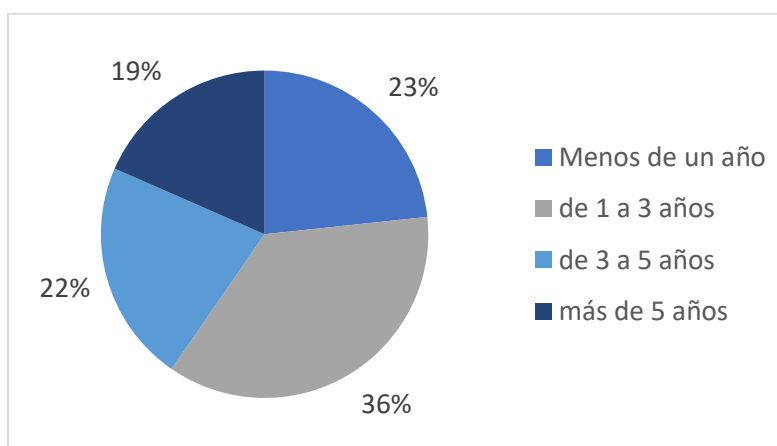


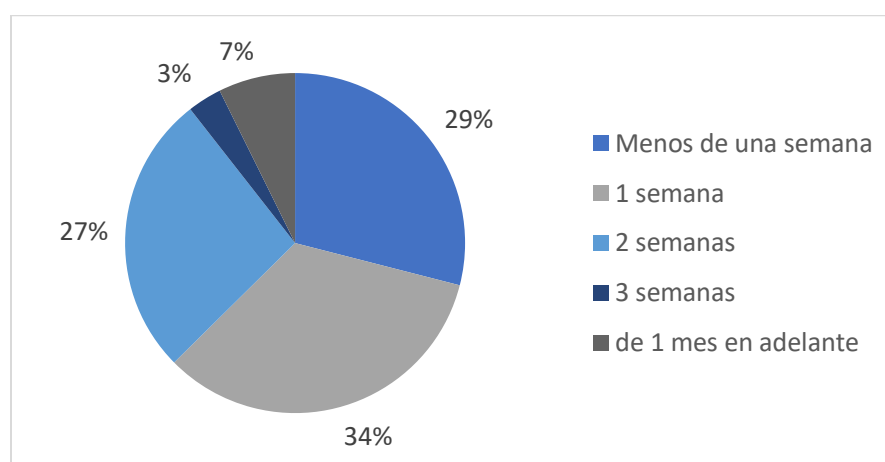
Gráfico 2. Tiempo siendo paciente

Análisis

La evaluación de la muestra revela una distribución temporal significativa en cuanto a la duración de la hospitalización en Solca. Un destacado 34% de los participantes informaron estar internados durante una semana, indicando casos de reciente ingreso. Por otro lado, un 27% de la muestra ha experimentado una estadía de dos semanas, señalando una duración intermedia en la atención hospitalaria. Resultados adicionales indican que un 3% de los encuestados ha estado hospitalizado por tres semanas, mientras que un considerable 29% lleva menos de una semana internado, sugiriendo una rotación constante de pacientes (ver Graf. 3).

Sorprendentemente, un 7% de la muestra ha permanecido en el centro hospitalario por un mes o más, destacando situaciones de mayor complejidad o tratamientos prolongados. Esta variabilidad temporal subraya la diversidad de las experiencias de hospitalización en Solca, lo que puede tener implicaciones importantes para la planificación de la atención y la asignación de recursos.

Gráfico 3. Tiempo hospitalizados

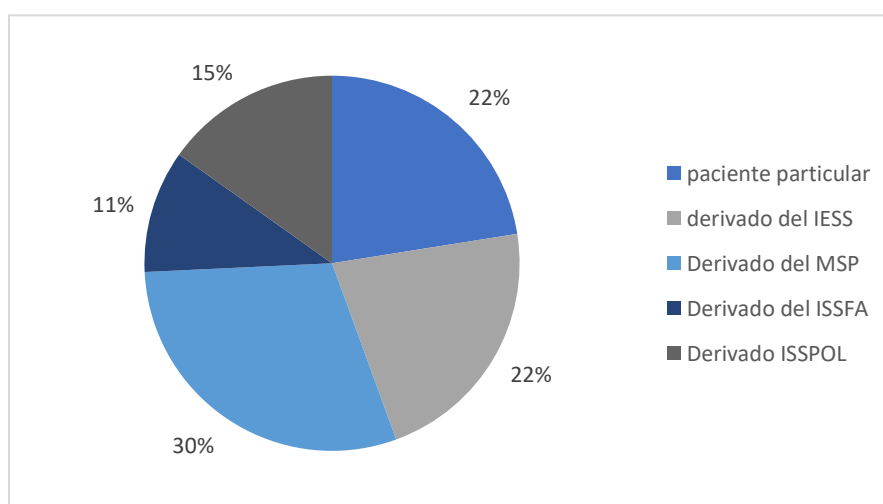


En cuanto al lugar del que vinieron los pacientes, un significativo 30% de los participantes llegaron a través de derivación del Ministerio de Salud Pública (MSP), sugiriendo una colaboración

estrecha entre la institución y el hospital en la atención de casos oncológicos. El 22% de los pacientes provino del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), indicando una considerable presencia de pacientes asegurados que buscan servicios especializados en Solca.

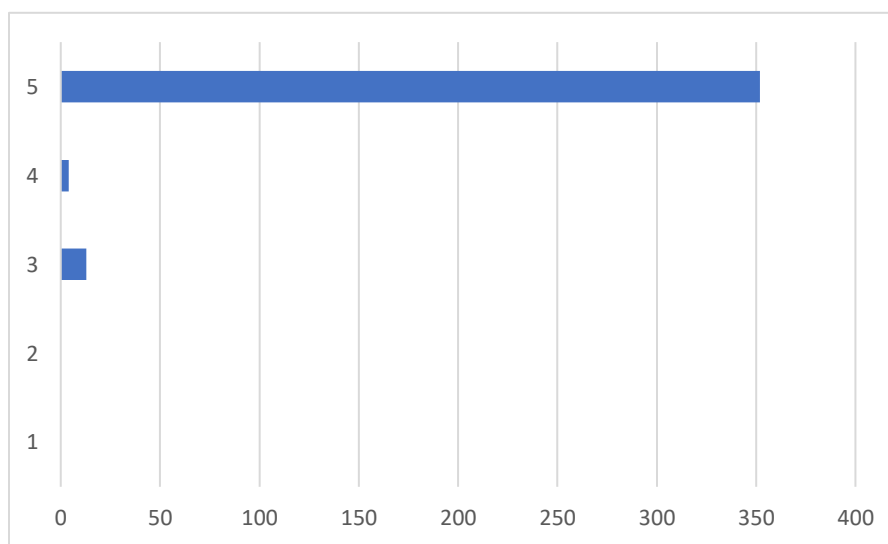
La proporción equivalente del 22% que se observa en el gráfico 4 llegó de forma particular resalta la elección directa de los pacientes por la institución, posiblemente debido a la reputación y calidad de los servicios ofrecidos. Asimismo, un 15% de los pacientes llegó del Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional (ISSPOL), y un 11% del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas (ISSFA), reflejando la diversidad de fuentes de referencia y la presencia de pacientes provenientes de instituciones militares y de seguridad. Este análisis pone de manifiesto la importancia de entender las distintas vías de acceso de los pacientes a Solca, lo que puede ser crucial para la planificación estratégica y la coordinación eficaz entre diferentes entidades de atención médica.

Gráfico 3. Origen de pacientes



En cuanto a la manera en que fueron recibidos por el Departamento de Estadística, la mayoría de los pacientes los califica de una manera muy satisfactoria, ubicando al departamento la máxima calificación. El número de pacientes que lo calificaron con 4 y 3, no llegan ni al 10% de la muestra (**Gráf. 5**).

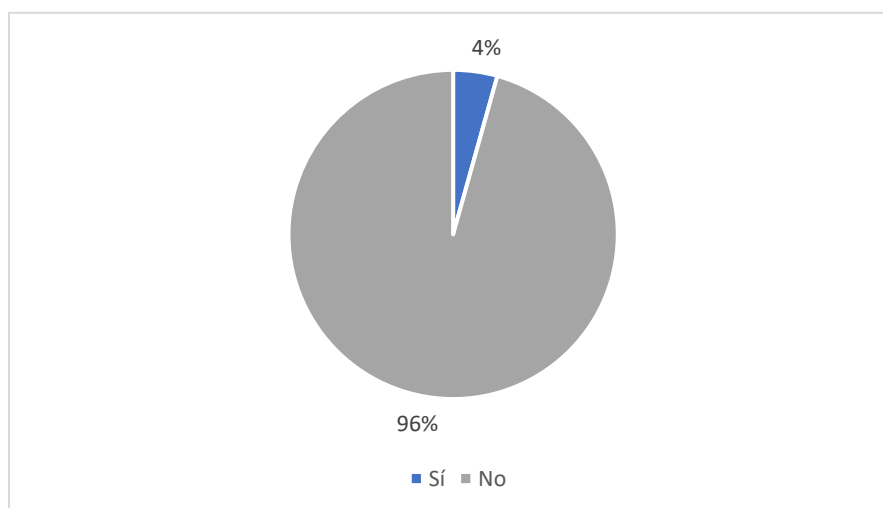
Gráfico 4. Calificación de recepción del Dep. de Estadística



Los resultados de la encuesta reflejan una alta tasa de satisfacción entre los participantes en cuanto al proceso de apertura de sus carpetas en el departamento de estadísticas. Un notable 96% de la muestra informó que no experimentó problemas durante este trámite, indicando una eficiencia generalizada y una experiencia positiva para la gran mayoría de los encuestados. Sin embargo, es importante destacar que un pequeño porcentaje, específicamente el 4% de los participantes, afirmó haber enfrentado inconvenientes en el proceso (Gráfico 6).

Estos resultados señalan la necesidad de una revisión más detallada para comprender las razones detrás de estos problemas reportados y abordar posibles áreas de mejora en el sistema de apertura de carpetas en el departamento de estadísticas, con el objetivo de garantizar una experiencia óptima para todos los pacientes.

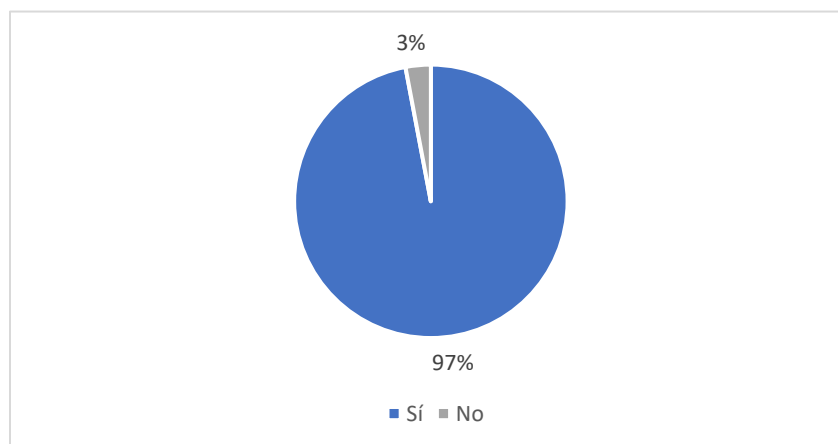
Gráfico 5. Problemas para generar carpeta



Recibieron Un abrumador 97% (Graf. 7) de la muestra expresó su satisfacción al afirmar que recibió información suficiente y clara para llevar a cabo sus procedimientos y comprender aspectos relacionados con su salud. Este indicador positivo sugiere una efectiva comunicación por parte de los profesionales de la salud y el personal administrativo.

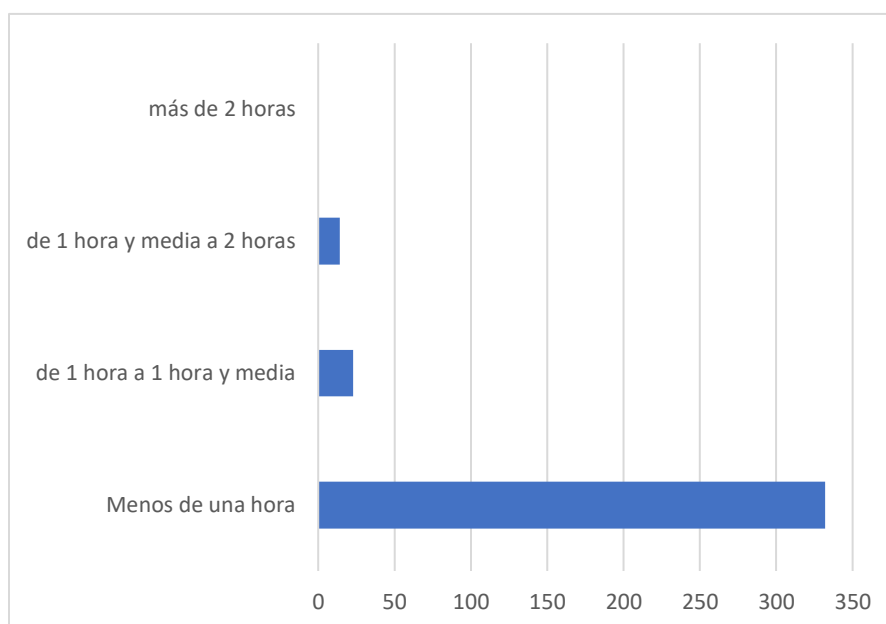
Sin embargo, es relevante destacar que un pequeño pero significativo 3% de los encuestados expresó no haber recibido información suficiente. Este hallazgo resalta la importancia de abordar las necesidades individuales de los pacientes en cuanto a la comunicación, identificar posibles deficiencias en el proceso informativo y trabajar en soluciones que garanticen que todos los pacientes reciban la atención y la información necesarias de manera equitativa y comprensible.

Gráfico 6. Recepción de información suficiente



La mayoría de los pacientes, es decir, más de 340 pacientes (Graf. 8), afirman haber esperado menos de una hora para poder crear su carpeta en el departamento de estadística, y dos porcentajes mínimos aseguran que demoraron en un y dos horas. En aquellos casos los pacientes declararon que había mucha afluencia de pacientes en el horario en que se acercaron a SOLCA.

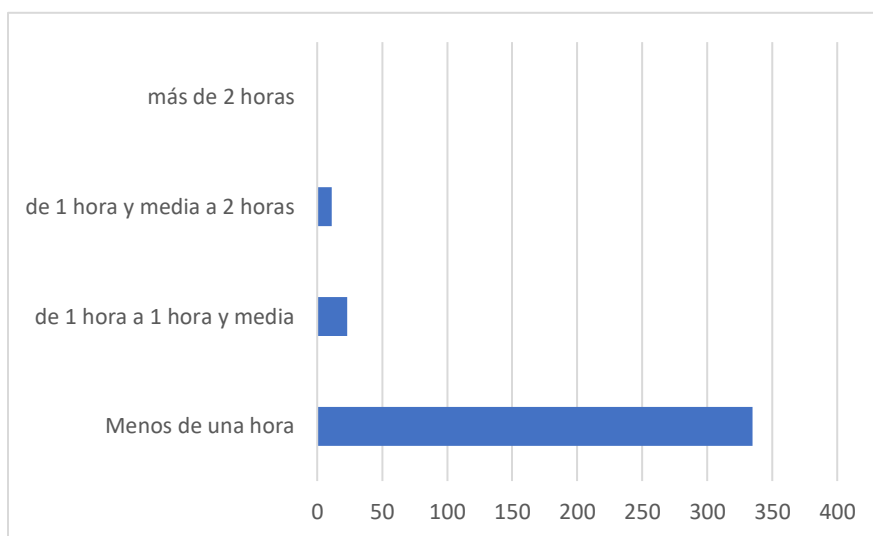
Gráfico 7. Tiempo para generar carpeta



El análisis de la muestra revela eficiencia en el proceso de asignación de camas en el centro hospitalario. Casi el 100% de los participantes, específicamente alrededor de 350 pacientes, informaron que no tuvieron que esperar más de una hora para que se les asignara una cama. Este rápido tiempo de respuesta indica una gestión efectiva y oportuna por parte del personal de admisión y logística.

Además, en el gráfico 9 es notable que menos del 10% de la muestra experimentó una espera de hasta dos horas, lo que sugiere una proporción minoritaria de casos en los que la asignación de camas podría haber tomado un poco más de tiempo. Estos resultados reflejan un sistema de asignación de camas eficiente, asegurando que la mayoría de los pacientes tengan acceso rápido a los servicios hospitalarios, lo cual es crucial para una atención de calidad y una experiencia satisfactoria para los usuarios del centro de salud.

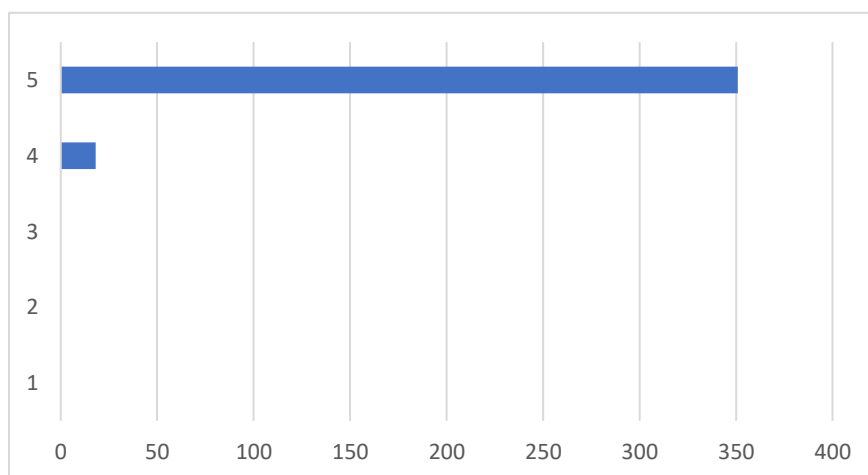
Gráfico 8. Espera para asignación de cama



Los resultados de la evaluación del Departamento de Estadística reflejan un nivel excepcional de satisfacción por parte de la muestra con el departamento de estadísticas, donde casi la totalidad, aproximadamente 350 pacientes, otorgaron la calificación más alta, un 5, por el trabajo, la atención y la gestión realizada. Este indicador resalta la excelencia percibida en la labor del departamento, sugiriendo que la gran mayoría de los encuestados se siente altamente satisfecha con los servicios prestados.

Así mismo, es digno de mención que un reducido grupo, poco más de 15 personas, otorgaron una calificación de 4, la segunda más alta, sugiriendo que incluso aquellos que no asignaron la calificación máxima aún expresaron niveles significativamente positivos de satisfacción. Estos resultados subrayan el alto nivel de desempeño del departamento de estadísticas, indicando una gestión eficaz y una atención centrada en las necesidades de los pacientes (Graf, 10).

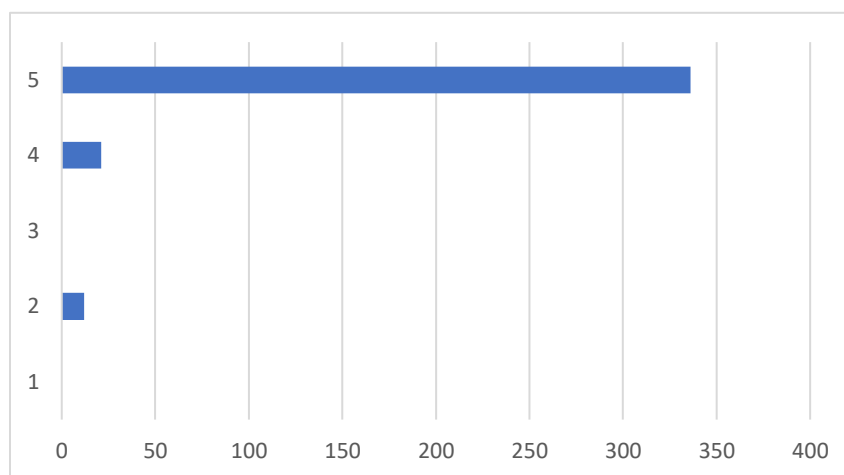
Gráfico 9. Calificación del Dep. Estadística



El departamento de convenio, que opera de manera colaborativa con el departamento de estadísticas, ha sido evaluado de manera igualmente positiva por la muestra. Casi 350 pacientes, lo que representa la gran mayoría de los encuestados, han otorgado una calificación de 5, la nota más alta, a este departamento. Estos resultados reflejan una consistencia en la satisfacción percibida por los servicios proporcionados tanto por el departamento de estadísticas como por el de convenio (Graf. 11).

La alta calificación sugiere una eficiencia y calidad en la gestión de convenios y acuerdos, así como en la coordinación efectiva con el departamento de estadísticas. Este nivel de satisfacción generalizada resalta el compromiso de ambos departamentos en brindar un servicio integral y de calidad a los pacientes, contribuyendo a una experiencia positiva y efectiva en el centro de salud.

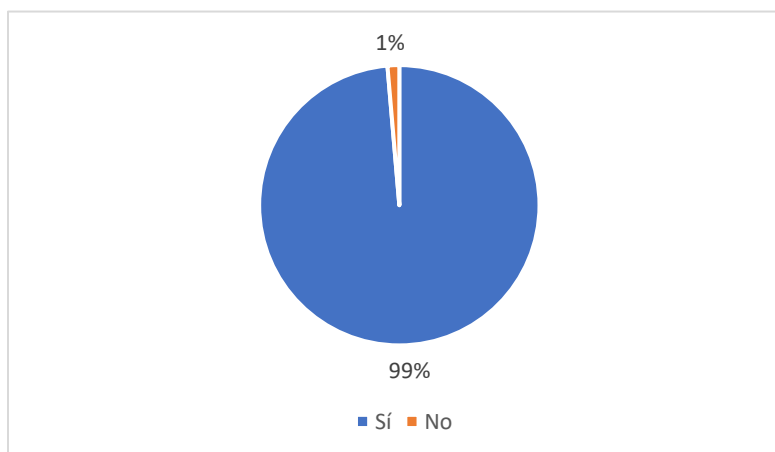
Gráfico 10. Calificación del Dep. Admin. de Convenio



Un impresionante 99% de la muestra expresó, según el gráfico 12, su intención de volver a elegir a SOLCA para recibir tratamientos oncológicos en el futuro. Esta cifra refleja la confianza y la positiva percepción que los pacientes tienen hacia la institución, destacando la calidad de los servicios, la atención médica, y la gestión general de la institución.

La alta proporción de respuestas favorables subraya la relevancia de la labor de SOLCA en proporcionar cuidados oncológicos integrales y sugiere un impacto positivo en la experiencia de los pacientes, contribuyendo a la percepción general positiva de la institución como un referente en el ámbito oncológico.

Gráfico 11. Pacientes que regresarían a SOLCA



Los resultados obtenidos de la muestra de pacientes en SOLCA brindan información valiosa sobre diversos aspectos de la atención oncológica en el centro de salud. La distribución de género desigual, con un 56% de mujeres y un 44% de hombres, destaca la importancia de considerar enfoques de atención específicos para cada grupo. La variabilidad en la duración de la hospitalización sugiere la necesidad de adaptar estrategias de atención según la duración del tratamiento, asegurando una atención personalizada.

La diversidad en la procedencia de los pacientes, con derivaciones desde el MSP, IESS y otras instituciones, señala la colaboración efectiva entre SOLCA y distintas entidades de salud. Esto destaca la importancia de la coordinación interinstitucional para garantizar una atención integral y accesible. Además, la alta calificación del departamento de estadísticas refleja eficiencia y calidad operativa, indicando una gestión exitosa de la información por parte de este departamento.

La satisfacción general de los pacientes en SOLCA es un punto destacado, con un 97% expresando su satisfacción con la información recibida. La alta proporción de pacientes dispuestos a volver a elegir SOLCA para tratamientos oncológicos, un 99%, subraya la confianza y la calidad percibida en los servicios brindados. Estos resultados apuntan a una experiencia positiva y efectiva para la mayoría de los pacientes, respaldando la reputación de SOLCA como un referente en la atención oncológica.

En conjunto, los datos recopilados proporcionan una visión integral de la atención oncológica en SOLCA. Se destaca la eficiencia operativa, la colaboración efectiva con otras instituciones, la calidad en la gestión de la información y, sobre todo, la satisfacción general de los pacientes. Estos hallazgos no solo validan la eficacia de los servicios proporcionados por SOLCA, sino que también ofrecen áreas de enfoque para mantener y mejorar la calidad de la atención oncológica en el futuro.

Importancia de la calidad en la organización de las instituciones de salud

En las organizaciones públicas y privadas, a nivel nacional e internacional, existe la necesidad de adoptar un lenguaje común que permita el desarrollo empresarial, ese lenguaje es al que se denomina “calidad de hecho y calidad en percepción”, y al que básicamente distingue bajo dos tendencias: la calidad objetiva y la calidad subjetiva (Cruz, Orduña, & Álvarez, 2018). La calidad objetiva conocida como aquella que se enfoca en la perspectiva del productor y la calidad subjetiva

en la del consumidor, al evaluar y garantizar la calidad subjetiva también se obtienen buenos resultados al igual que cuando se evalúa la calidad objetiva. Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles; solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente (Deming, 1989).

Además, la calidad no es solo una condición que pueda estar presente en un bien o en un servicio, puede estar también presente en un proceso. Es decir, un proceso que sea eficiente, claro y que maneje un margen de error mínimo, es proceso con calidad, puesto que garantiza al usuario una buena experiencia (Duque, 2005), por tanto, el proceso que se establece dentro de una institución para brindar un bien o un servicio, también es susceptible de calidad (Imai, 1998, p. 10).

En las instituciones de salud, la calidad de la atención se evalúa en la medida que todos sus procesos estén orientados a obtener los mejores resultados y la satisfacción del usuario externo e interno como indicador esencial para el mejoramiento continuo de la calidad (Vargas *et al.*, 2013); ya que los nuevos enfoques de gerencia en salud, basados en el cliente, muestran que ofrecer alta calidad significa no solamente corresponder a las expectativas de los usuarios sino también sobrepasarlas.

A diferencia de la calidad en los productos, que puede ser medida objetivamente a través de indicadores tales como duración o número de defectos, la calidad en los servicios es algo fugaz que puede ser difícil de medir puesto que la ponderación de las variables se somete a criterios subjetivos y abiertos (Grönroos, 1994, p. 37)., que pueden significar una cosa u otra de acuerdo con la persona. En estos casos sirve encuadrar la experiencia con una escala de Likert para estimar de forma genérica la satisfacción sobre el servicio (Parasuraman *et al.*, 1988).

Partiendo entonces de éste enfoque, es preciso reconocer que la atención en salud debe estar basada en el paciente como centro de todo lo que se establezca dentro de la organización, con el fin de responder a sus necesidades de salud y lograr su satisfacción, pero también garantizar que exista la disponibilidad de recursos con los que se pueda brindar una adecuada atención y que ésta sea con calidad, razón por la cual, son muchas las instituciones de salud que, mediante medios virtuales, se interesan por medir y evaluar la prestación de su servicio a través de encuestas realizadas a sus usuarios, posterior a la atención brindada.

Los consumidores no evalúan la calidad del servicio únicamente por el resultado del mismo, sino por el proceso del servicio en sí. Otro factor importante a considerar en la evaluación de los servicios en términos de calidad es que los clientes no evalúan únicamente la calidad de los servicios consumidos. También consideran importante el proceso por el que ha pasado el servicio, es decir, el cliente no evaluará únicamente si la encomienda llegó o no a tiempo, sino que considerara importante la manera en que fue atendido en el proceso del consumo del servicio- responsabilidad y amabilidad de los trabajadores, entre otras. (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1990).

Conclusión

La relevancia de la coordinación interinstitucional en la atención oncológica se hace evidente a través de la diversidad en la procedencia de los pacientes, quienes son derivados desde diferentes entidades de salud. Esta diversidad subraya la importancia de una colaboración efectiva entre SOLCA y entidades como el MSP, IESS, ISSPOL y ISSFA, formando así una red integral de atención que amplía la accesibilidad de los servicios y beneficia a una amplia gama de la población.

La variabilidad en la duración de la hospitalización resalta la importancia de una atención personalizada y adaptativa en SOLCA. La institución debe mantener un enfoque flexible para ajustarse a las necesidades individuales de los pacientes, asegurando así una experiencia de tratamiento centrada en el paciente y adaptada a la complejidad de cada caso. Este enfoque contribuye a garantizar que cada paciente reciba la atención adecuada para su situación particular.

La alta satisfacción expresada por los pacientes, junto con su disposición a volver a elegir SOLCA para tratamientos oncológicos, refleja la confianza y la percepción positiva que la institución ha logrado establecer entre sus usuarios. Estas conclusiones sugieren que SOLCA no solo cumple con las expectativas de los pacientes, sino que también construye relaciones de confianza, fundamentales para el éxito continuo de la institución en la atención oncológica.

La eficiencia en la gestión de la información, como lo indica la alta calificación del departamento de estadísticas, desempeña un papel fundamental en la satisfacción del paciente. La institución debe continuar enfocándose en la excelencia operativa y la comunicación efectiva para garantizar una experiencia completa y satisfactoria para los pacientes, desde la admisión hasta la gestión de datos.

CAPÍTULO V

5.1. Propuesta

Tema: Plan de intervención institucional para el Departamento de Estadística del Hospital Julio Villacreces Colmont, Solca Manabí..

5.2 Objetivos

Objetivo General

Establecer un plan de intervención institucional para el Departamento de Estadística del Hospital Julio Villacreces Colmont, Solca Manabí.

Objetivos Específicos

- Elaborar un FODA del Departamento de Estadística del Hospital Julio Villacreces Colmont, Solca Manabí, con base en la investigación realizada.
- Diseñar acciones que ayuden a mejorar la organización del Departamento de Estadística del Hospital Julio Villacreces Colmont, Solca Manabí
- Establecer indicadores que permitan evaluar la eficacia de las acciones propuestas en el plan de intervención.

5.3 Justificación

Es preciso recordar que todo trabajo y, por supuesto, toda institución, es perfectible. Claro está que el Hospital Julio Villacreces Colmont no es la excepción y, aunque el Departamento de Estadística obtuviera calificaciones óptimas dentro de la encuesta que se realizó a la muestra establecida, se identifican aspectos operativos en los cuales se puede mejorar.

En el área en el que SOLCA oferta sus servicios, es indispensable la existencia de constantes planes de mejora, puesto que los tratamientos médicos están sometidos a un dinámico desarrollo, los

pacientes crecen exponencialmente en razón de la demografía y estilos de vida de la población y la sociedad a la que ofrecen su servicio de salud, no es la misma que hace cinco años. Esta dinámica de cambio exige a toda institución a tener cada vez una mejor organización, que permita afrontar, precisamente, toda esta dinámica social, con sus retos ya actualizaciones.

5.4 Beneficiarios

La propuesta está direccionada a mejorar y estar enfocada en fortalecer los procedimientos, por lo cual beneficiara a la empresa, por este motivo beneficiará al Hospital oncológico.

Beneficiarios directos

El beneficiario directo de la presente propuesta será el Hospital Julio Villacreces Colmont, Solca Manabí, particularmente, su departamento de estadística con relación a los ingresos hospitalarios. Esto, debido a que la propuesta se encuentra focalizada en hacer de este departamento una sección de la empresa que se articule de manera más eficiente y que, en consecuencia, funcione mejor, cubriendo así las pocas falencias que se encontraron en el proyecto de investigación y haciendo del departamento de estadística uno de los segmentos mejor organizados y más funcionales a nivel institucional.

Beneficiarios indirectos

Por supuesto, tratándose de una institución cuya naturaleza es la atención al público, especialmente en un área de gran demanda y con un alto nivel complejidad como es la medicina, en este caso en su rama oncológica, también se benefician las decenas de miles de pacientes que acuden a SOLCA por un diagnóstico o tratamiento. Por la connotación de la realidad contra la cual lucha SOLCA,

incluso las familias de los pacientes se ven beneficiados de esta propuesta, puesto que son quienes regularmente acompañan a sus familiares en los ingresos hospitalarios y quienes acompañan a los pacientes en su experiencia de ser usuarios de SOLCA Manabí

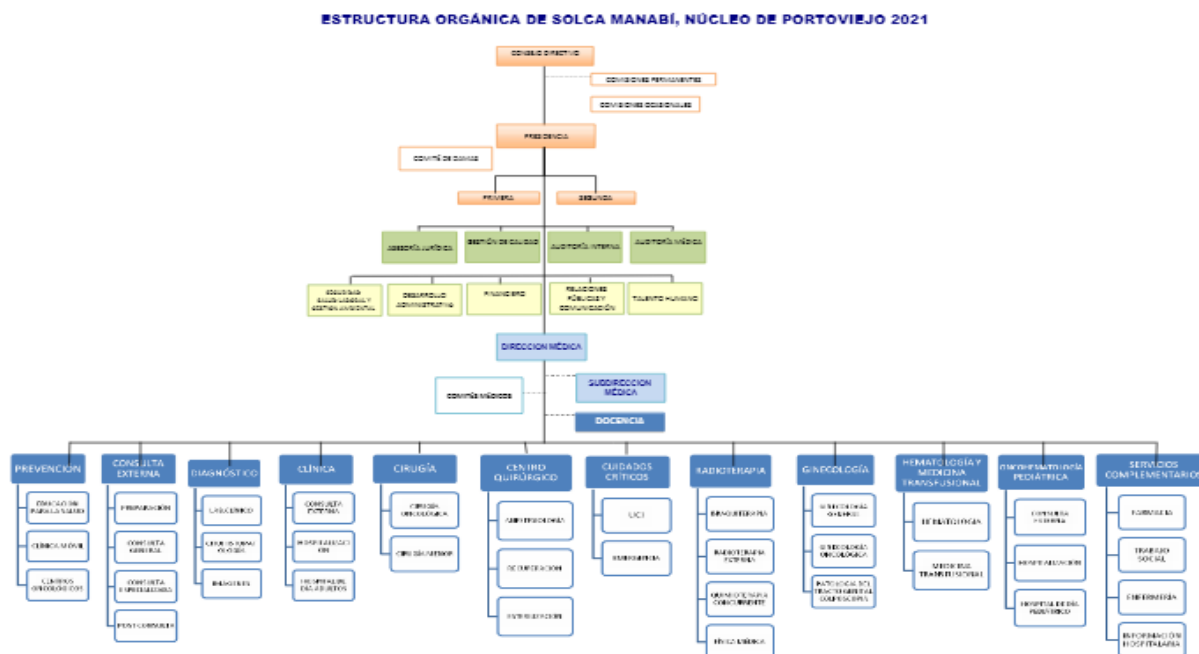
5.5 Descripción de la empresa

Misión: Somos una institución especializada en la lucha contra el cáncer, que asegura una atención holística con profesionalismo, calidad y empatía.”.

Visión: Para el 2027, ser reconocido como referente nacional e internacional de excelencia en la atención médica integral humanizada, docencia e investigación oncológica

Estructura Organizacional

Gráfico 12. Estructura orgánica de Solca - Manabí



Impacto esperado de la propuesta

Se espera que la aplicación de esta propuesta interventora genere a mediano plazo un alza en los índices de satisfacción de los pacientes de SOLCA sobre el servicio que reciben. De esta manera se pretende también aportar a la institución en el cumplimiento de su visión proyectada hacia el 2027, posicionándose como una institución pionera en la salud y los servicios médicos.

Con esto, se prevé impactar de forma positiva en la calidad organizacional de la institución, en el servicio que ofrecen y en la calidad de vida de los pacientes oncológicos y sus familiares.

5.6 Descripción del Procedimiento

Tabla 3 FODA

FODA	
Fortalezas	Oportunidades
Personal capacitado en conocimiento Lineamientos institucionales claros Trayectoria y reconocimiento institucional Instalaciones en perfecto estado Capacidad institucional para formar y actualizar los conocimientos de sus empelados	Crecimiento de población de pacientes oncológicos. Avance de la tecnología en materia oncológica Existencia de pocos lugares para tratar el cáncer.
Debilidades	Amenazas
Personal que conoce, pero tiene poca agilidad Poca sensibilidad en la atención al público Pocos empelados en relación a la cantidad de pacientes. Elevada carga laboral para el departamento Cantidad insuficiente de camas para hospitalizar.	Alta afluencia de personas Epidemias y pandemias Eventos climáticos Crecimiento de población de pacientes oncológicos. Incumplimiento de obligaciones de contratantes de los servicios de SOLCA.

SOLCA cuenta con un equipo de profesionales altamente capacitados y especializados en el tratamiento y manejo del cáncer. Esto incluye médicos oncólogos, cirujanos, radioterapeutas, enfermeras especializadas, psicólogos y otros profesionales de la salud. La capacitación continua

y el desarrollo profesional son pilares importantes en SOLCA, lo que garantiza que su personal esté al tanto de los avances médicos y tecnológicos más recientes en el campo oncológico. Esta fortaleza asegura que SOLCA brinde atención médica de alta calidad y actualizada a sus pacientes. El personal capacitado puede ofrecer diagnósticos precisos, tratamientos efectivos y cuidados compasivos a aquellos afectados por el cáncer, contribuyendo así a mejores resultados en la salud y la calidad de vida de los pacientes.

La institución tiene lineamientos institucionales claros y bien definidos que guían su funcionamiento y su misión como institución dedicada a la lucha contra el cáncer. Estos lineamientos pueden incluir políticas internas, protocolos clínicos, estándares de calidad y principios éticos, entre otros aspectos. La claridad en estos lineamientos garantiza la coherencia en la prestación de servicios y la toma de decisiones en la institución. Los lineamientos institucionales claros proporcionan una estructura sólida para la gestión y operación de SOLCA. Esto facilita la coordinación entre los diferentes departamentos y profesionales, promoviendo la eficiencia y la efectividad en la atención a los pacientes. Además, ayuda a mantener la transparencia y la responsabilidad en todas las actividades realizadas por la institución.

Así mismo, Solca tiene una larga trayectoria y un sólido reconocimiento en el ámbito de la oncología en la región donde opera. A lo largo de los años, ha construido una reputación de excelencia en la atención médica, la investigación, la educación y la promoción de la salud relacionada con el cáncer. Su prestigio y reconocimiento institucional pueden ser el resultado de su compromiso continuo con la calidad y la innovación en la lucha contra el cáncer. La trayectoria y el reconocimiento institucional de SOLCA son activos importantes que fortalecen su posición como líder en la atención oncológica. Este reconocimiento puede atraer a pacientes, profesionales de la salud, colaboradores y donantes interesados en apoyar la misión de la institución. Además,

puede abrir oportunidades para colaboraciones, alianzas estratégicas y financiamiento que contribuyan al crecimiento y la sostenibilidad de SOLCA en el largo plazo.

Las debilidades identificadas en SOLCA revelan áreas de mejora crítica en su capacidad para brindar atención médica eficiente y de alta calidad. La presencia de personal con conocimientos, pero con poca agilidad, así como la falta de sensibilidad en la atención al público, pueden afectar negativamente la experiencia del paciente y la reputación institucional.

Además, la escasez de empleados en relación con la cantidad de pacientes y la elevada carga laboral para el departamento pueden generar una presión significativa sobre el personal existente, lo que podría impactar la calidad y eficiencia de la atención médica ofrecida. Por otro lado, las amenazas externas, como la alta afluencia de personas, epidemias y pandemias, eventos climáticos extremos y el crecimiento de la población de pacientes oncológicos, plantean desafíos adicionales para la institución. Estos factores podrían sobrecargar aún más los recursos disponibles y complicar la gestión de la atención médica, lo que requiere una planificación y respuesta efectivas por parte de SOLCA

A pesar de estas debilidades y amenazas, SOLCA también cuenta con fortalezas significativas, como un personal altamente capacitado, lineamientos institucionales claros y una sólida trayectoria y reconocimiento en el campo de la oncología. Estos activos pueden servir como base sólida para abordar los desafíos identificados y mejorar la capacidad de la institución para brindar atención oncológica de calidad. Sin embargo, es crucial que SOLCA implemente estrategias efectivas para mejorar la agilidad del personal, promover una mayor sensibilidad en la atención al público, optimizar la distribución de recursos humanos y mejorar la capacidad de hospitalización para enfrentar las amenazas externas. Al abordar estas debilidades y amenazas de manera proactiva,

SOLCA puede fortalecer su posición como líder en la lucha contra el cáncer y continuar proporcionando servicios de salud de alta calidad a sus pacientes.

Matriz de acciones con indicadores

Tabla 4 Matriz de acciones con indicadores

Objetivo	Acción	Recursos	Responsable	Meta	Indicador	Tiempo
Mejorar la organización del Departamento de Estadística del Hospital Julio Villacreces Colmont, Solca Manabí	Capacitación en atención al cliente	Capacitador Material didáctico Sala de reuniones Refrigerio	Talento Humano y Sistema de Control de Calidad	Tener un personal altamente capacitado y actualizado en conocimientos y destrezas	Número de personas certificadas en capacitación	6 meses
	Creación de un diagrama de flujo de los procesos que se llevan a cabo en el Departamento de Estadística.	Gigantografía y material didáctico y de publicidad. Costos de instalación del material	Departamento de comunicaciones	Tener al menos 6 gigantografías instaladas en diferentes lugares de la institución para difundir información a los pacientes.	Número de gigantografías instaladas	-
	Aplicación de encuesta de satisfacción con escala de Likert	Encuestas impresas Bolígrafos	Talento Humano y Sistema de Control de Calidad	Conocer el índice de satisfacción de los pacientes y	Índice de satisfacción de la menos el 90%	anual

		<p>Personal humano que realice la encuesta</p> <p>Personal que tabule la encuesta y realice el informe</p>		el departamento de estadística		
Evaluación de empleados del Departamento de Estadística	<p>Diseño de sistema de evaluación entre pares y heteroevaluación</p> <p>Mantenimiento del sistema de evaluación</p>	<p>Talento Humano y Sistema de Control de Calidad</p>	<p>Contar con un sistema de evaluación de empleados de acuerdo con el Reglamento Interno</p>	<p>Sistema de evaluación de empleados aprobado, ya operativo.</p> <p>Número de empleados beneficiarios.</p> <p>Cifra de dinero entregada como incentivo.</p> <p>Incentivos más recurrentes.</p> <p>Acciones sujetas a incentivos más recurrentes.</p>	anual	

	Creación de sistema de incentivos laborales a los empleados mejor puntuados en las evaluaciones	Recursos económicos y especies que simbolicen incentivos a los empelados	Talento Humano y Sistema de Control de Calidad	Contar con un sistema de reconocimientos e incentivos incluido en el reglamento interno	Número de incentivos reconocidos con sus especificaciones y requisitos	anual
--	---	--	--	---	--	-------

Capacitación en atención al cliente consistirá en formación continua dirigida al departamento de estadística que les transmita conocimientos y les permita desarrollar destrezas sobre las acciones que deben desempeñar a diario.

Creación de un diagrama de flujo de los procesos que se llevan a cabo en el Departamento de Estadística consistirá en diseñar un diagrama de flujo que será instalado en diferentes puntos de afluencia de las instalaciones para que difunda como deben funcionar los procesos internos de ingresos hospitalarios en estadística.

Aplicación de encuesta de satisfacción con escala de Likert, esta consistirá en una encuesta que se aplicará de forma aleatoria con la finalidad de conocer constantemente la percepción de los usuarios sobre el servicio.

Evaluación de empleados del Departamento de Estadística, aplicada con un sistema de puede ser contratado o comprado permitirá evaluar anualmente el rendimiento de los empleados y, en razón de ello, aplicar mejoras como capacitaciones, incentivos y hasta modificar el personal.

Creación de sistema de incentivos laborales a los empleados mejor puntuados en las evaluaciones, esta acción debe ser propuesta por el directorio puesto que implica modificar el reglamento interno para incluir los incentivos, también se debe regular según la ley y previendo los efectos legales.

Conclusión de Propuesta

- El desarrollo de la Guía de Procedimientos refleja el enfoque centrado en los pacientes de Clínica Arboleda al ver los beneficios principales y la atención médica desde una perspectiva holística, la clínica demuestra su compromiso con el bienestar y la satisfacción de los pacientes, esta atención personalizada y compasiva no solo cumple con la misión de brindar un tratamiento oportuno y eficaz, sino que también refleja la ética de la atención y el compromiso con la comunidad a la que sirve.
- La visión de Clínica Arboleda de convertirse en líder en innovación y transformación de la atención médica impulsa el desarrollo del Manual de Normas y Procedimiento, con esto se pretende no sólo garantizar la eficiencia operativa y la coherencia en la atención al paciente, sino también proyectar una imagen innovadora y profesional, además de esto la clínica se esfuerza por mantener altos estándares de calidad y cordialidad en la atención estableciendo estándares claros y procedimientos detallados, lo cual no es no sólo su reputación como centro de excelencia médica, sino que también contribuye a la confianza y satisfacción del paciente, esta combinación de innovación y calidad en la atención refleja el compromiso continuo con la mejora y el progreso en la atención sanitaria.

Referencias Bibliográficas

- Allen, Natalie y John Meyer. Commitment in the workplace. Estados Unidos. Sage Balestrini, A. (1997).
- Berry, Leonard, A. Parasuraman y Valarie Zeithaml (1993). Un buen servicio ya no basta. Cuatro principios del servicio excepcional al cliente. Editorial Norma
- Berry, Leonard, A. Parasuraman y Valerie Zeithaml (1999). Calidad total en la gestión de servicio. Editorial Díaz de Santos. Madrid, España
- Berry, Leonard y A. Parasuraman (1991). Marketing en las empresas de servicio. Grupo editorial Norma, México. Delivering Quality Service. Balancing Customer Perceptions and Expectations. USA, the free press
- Berry, Leonard, A. Parasuraman y Zeithaml (2002). Problemas Metodológicos para Evaluar la Calidad del Servicio en el Marketing. McGraw-Hill. México.
- Bou J.C. (1997). Influencia de la calidad percibida sobre la competitividad: Análisis de los efectos “vía demanda”. Tesis Doctoral no publicada, Dpto. de Administración de Empresas y Marketing, Universitat Jaume I, Castellón
- Chiavenato, Idalberto. (1983). Administración de Recursos Humanos. McGraw-Hill, México.
- Castro, V., & Tuesca, R. (2016). Barreras de acceso, percepciones, diagnóstico y tratamiento del cáncer de mama: análisis de casos Cartagena Colombia. Universidad del Norte.
- Constante, S. (15 de 06 de 2020). Ecuador: la educación online desde casa es imposible e injusta. El País.

- Crosby, P.B. (1988). La organización permanece exitosa. México: McGraw-Hill Interamericana S.A. de C.V.
- Cruz, A., Orduña, M., & Álvarez, J. (2018). Evolución del concepto de calidad y los modelos de medición de calidad en el servicio. *Innovaciones de negocios*, 259-279.
- Delgado, S. (2017). El modelo de gestión administrativa del Hospital Oncológico Solca Chimborazo y su incidencia en la toma de decisiones periodo 2015. Tesis de grado. Riobamba , Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo.
- Deming, W.E. (1989). Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis. Madrid: Díaz de Santos.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 64-80.
- Giraldo, B., Guevara, M., Sánchez, B., & Arroyo , L. (2019). Transformar el ingreso hospitalario en un momento de cuidado de enfermería. *Revista colombiana de enfermería*.
- Guanoluisa, O. (2007). Origen y desarrollo de la administración. *Perspectivas*, 45-54.
- Jiménez, J. (agosto de 2009). Gestión de la calidad de la estadística pública. Tesis de postgrado. Xalapa, México: Universidad Veracruzana.
- Lema, A., Zaldívar, D., Bryan, H., González, d., & Vasacela, L. (2020). Organizaciones coaiales desde una perspectiva administrativa. caso de estudio: convento madre Dorotea, en la ciudad de Guayaquil. *Prohominum*.

Rojas, M., & Aguirre, M. (2015). Diseño de procesos para el departamento de estadística en Hospital León Becerra de Guayaquil. Tesis de grado. Guayaquil, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.

Soledispa, X., Sierra, M., & Pionce, J. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Dominio de las ciencias*, 280-294.

UNESCO. (2021). Interrupción y respuesta educativa. Obtenido de <https://es.unesco.org/covid19/educationresponse/>

Urgell, W., Gogeochea, M., Nachón, M., Pavón, P., Montes, E., & Blásquez, M. (2023). Calidad de la atención en pacientes oncológicos desde la perspectiva del personal de salud. *Journal of healthcare Quality Research*, 133-143.

Vargas, V., Valecillos, J., & Hernández, J. (2013). Calidad en la prestación de servicios de salud: parámetros de medición. *Revista de Ciencias Sociales*, 663-671.

Apéndices

Glosario

Agendamiento: La cita de atención médica es el trámite que permite agendar una atención, identificar al paciente, comprometer al especialista de la salud, proveer insumos y medicamentos y planificar la prestación de servicios de salud a un paciente en un área determinada de la medicina.

Reagendamiento: Es el volver a agendar una cita médica.

Activación de turnos: Activar una cita es darle el status de cancelado para que el paciente pueda acceder a su prestación.

Organización: La organización es el grupo de reglas, cargos y comportamientos que deben de seguir todas las personas dentro de la empresa. El propósito es coordinar todos los recursos ya sean humanos, materiales o financieros

Eficiencia: Eficiencia, en tanto, es "hacer correctamente las cosas", es decir, no importa lo que se haga, concentrarse en el uso adecuado de los recursos. Se trata de lograr los resultados con la menor cantidad posible de tiempo y dinero o, con los mismos recursos, lograr resultados superiores.

Eficacia: capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera". En el ámbito empresarial, este término hace referencia a la capacidad de una persona o un grupo para alcanzar unos objetivos marcados.

Ponderación: La ponderación es una forma para aplicar principios jurídicos, o bien, para preferir un derecho fundamental sobre otro; y así se busca darles plena eficacia a los derechos fundamentales en caso de que uno entre en conflicto con el otro

Porcentualización: El porcentaje es la forma de expresar un número como una fracción que tiene como denominador el número 100, conocido también, como tanto por ciento. También es un símbolo que significa una fracción de cien, que su símbolo es % que se lee tanto por ciento.

Gestión: El término gestión es utilizado para referirse al conjunto de acciones, o diligencias que permiten la realización de cualquier actividad o deseo. Dicho de otra manera, una gestión se refiere a todos aquellos trámites que se realizan con la finalidad de resolver una situación o materializar un proyecto.

Calidad: La calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de cualidad.

La calidad de un producto o servicio no puede definirse fácilmente, por ser una apreciación subjetiva; sin embargo, se puede decir que es la percepción que el cliente tiene del mismo. Es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con un producto o servicio determinado, que sólo permanece hasta el punto de necesitar nuevas especificaciones.

Servicio: Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

Atención: Prácticamente la atención se puede definir como la capacidad que tienen las personas para seleccionar, mantener o dirigir la información relevante. Es decir, la atención es un proceso cognitivo que permite orientarnos hacia aquellos estímulos que son relevantes dándoles prioridad e ignorando los que no lo son.

Tiempo de espera: Tiempo de espera (Waiting time): Es la suma de los intervalos de tiempo que un proceso estuvo en la cola de procesos listos (readyqueue). – Tiempo de respuesta (Response time): Es el intervalo de tiempo desde que un proceso es cargado hasta que brinda su primera respuesta.

Dirección Médica: La Dirección Médica es la responsable de garantizar el desarrollo profesional del personal médico del Hospital en las actividades asistenciales, docentes y de investigación e innovación, y de asegurar, en coordinación con la Dirección Enfermera, que la práctica clínica alcanza niveles de excelencia

Competencia: La competencia, en Derecho administrativo, es un concepto que se refiere a la titularidad de una determinada potestad que sobre una materia posee un órgano administrativo. Se

trata, pues, de una circunstancia subjetiva del órgano, de manera que cuando este sea titular de los intereses y potestades públicas, será competente.

Pacientes: Del latín *pati/patior* (sufrir) viene la palabra paciente, que es el que padece una enfermedad, y esto es interesante, porque el paciente puede no tener síntomas y estar invadido por un cáncer en varios órganos del cuerpo, y se ha acuñado la palabra *padeciente* para señalar de qué forma el individuo siente y sufre por su condición.

Incidencia: Las incidencias laborales son todo cambio o alteración de la rutina que ocurre en un periodo determinado

Ingresos Hospitalarios: Es todo ingreso en un hospital para recibir asistencia médica o médico quirúrgica que suponga, al menos, pasar una noche en el mismo o tener una cama asignada. Es la aceptación formal de un paciente por la instalación, para su atención médica, que implica ocupar una cama hospitalaria en cualquiera de las áreas destinadas a hospitalización y el mantenimiento de una historia clínica, durante el período que dure su internación.

Perceptibilidad: Capacidad para la detección o el reconocimiento, a través de los sentidos, de una alteración.

Monitoreo: El monitoreo es el proceso continuo y sistemático mediante el cual se verifica la eficiencia y la eficacia de un proyecto mediante la identificación de sus logros y debilidades y en consecuencia, se recomiendan medidas correctivas para optimizar los resultados esperados del proyecto.

Control: Control en una empresa consiste en que todo se efectúe de acuerdo al plan que ha sido adoptado, a las órdenes dadas y a los principios establecidos. Su objeto es señalar los errores a fin de que sean rectificadas y prevenir de que ocurran nuevamente.

Organización: Es el conjunto de áreas y unidades organizacionales interrelacionadas entre sí, a través de canales de comunicación, instancias de coordinación interna y procesos establecidos por una entidad, para cumplir con sus objetivos

Dirección: Es una etapa de proceso administrativo que consiste en coordinar recursos e integrar, motivar y guiar al personal en función del cumplimiento de objetivos. Comprende las etapas de integración, motivación, comunicación, liderazgo y toma de decisiones.

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS PACIENTES Y FAMILIARES DE PACIENTES DEL HOSPITAL ONCOLÓGICO JULIO VILLACRESES COLMONT DE PORTOVIEJO, MANABÍ

La presente encuesta ha sido diseñada con fines estrictamente académicos y responde a un trabajo de investigación realizado en la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad San Gregorio de Portoviejo, como un requisito previo a la obtención del título profesional del estudiante José Barberán. La información que usted va a proporcionar será de gran ayuda e importancia para el desarrollo de esta investigación.

a. Datos de la persona			
Sexo		Código de encuesta	
Edad			
Domicilio			

1. ¿Cuántos años lleva siendo paciente de Solca?

a.	Menos de un año	
b.	De 1 a 3 años	
c.	De 3 a 5 años	
d.	Más de 5 años	

2. ¿Cuánto tiempo lleva hospitalizado/a en Solca?

a.	Menos de una semana	
b.	1 Semana	
c.	2 Semanas	
d.	3 Semanas	
e.	De 1 mes en adelante	

3. Usted llegó a SOLCA como: ...

a.	Paciente particular	
b.	Derivado del IESS	
c.	Derivado del MSP	
d.	Derivado del ISSFA	
e.	Derivado del ISSPOL	

4. Del 1 al 5, siendo 1 la puntuación más baja y el 5 la puntuación más alta, ¿cómo califica Usted la recepción que le dieron en el Departamento de Estadística?

1	2	3	4	5

5. ¿Tuvo algún problema para registrarse y generar su capeta?

a.	Sí	
b.	No	

6. ¿Considera Usted que ha recibido información suficiente de parte del personal del Departamento de Estadística para realizar su ingreso?

a.	Sí	
b.	No	

7. ¿Cuánto tiempo demoraron aproximadamente en generar su carpeta en el Departamento de Estadística?

a.	Menos de 1 hora	
b.	De 1 hora a 1 hora y media	
c.	De 1 hora y media a 2 horas	
d.	Más de 2 horas	

8. ¿Cuánto tiempo demoraron aproximadamente en asignarle una cama?

a.	Menos de 1 hora	
b.	De 1 hora a 1 hora y media	
c.	De 1 hora y media a 2 horas	
d.	Más de 2 horas	

9. Del 1 al 5, siendo 1 la puntuación más baja y el 5 la puntuación más alta, ¿cómo califica Usted la forma en que el personal del Departamento de Estadística le ha atendido?

1	2	3	4	5

10. Del 1 al 5, siendo 1 la puntuación más baja y el 5 la puntuación más alta, ¿cómo califica Usted la forma en que el personal administrativo de convenio le ha atendido?

1	2	3	4	5

11. ¿Volvería a escoger a Solca para recibir su tratamiento médico?

a.	Sí	
b.	No	