



**Carrera: Tecnología Superior en Administración**

**Título de la propuesta:** Manual de Gestión de Quejas para pacientes de urgencias y hospitalización en Axxis Hospital

Trabajo de titulación presentado como requisito previo para optar por el título de **Tecnólogo Superior en Administración**

**Autor:** Luna Tipanluisa Andrea Estefanía

**Tutor:** Msc. Lozano Lozano, Ligia Vannesa

Quito, enero 2024

### Constancia de aprobación del tutor

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación, aprobado por el Honorable Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico “Honorable Consejo Provincial de Pichincha”

Certifico:

Que el Trabajo de Investigación **Manual de Gestión de Quejas para pacientes de urgencias y hospitalización en Axxis Hospital** presentado por el estudiante Luna Tipanluisa Andrea Estefanía de la promoción 3-TSADQ3, reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del Tribunal de Titulación que el señor rector designe.

En la ciudad de Quito, 07 de febrero del 2024

Atentamente,

MSC. Lozano Lozano, Ligia Vanessa

Cédula: 1104340458

### **Declaratoria de responsabilidad (derechos de autor)**

Declaro que:

Yo, Luna Tipanluisa Andrea Estefanía con cédula de identidad 1723647168, en calidad de egresado de la Carrera de Administración, promoción 3-TSADQ3, declaro que los contenidos de este Trabajo de Titulación, requisito previo a la obtención del Grado de Tecnólogo en Administración, son originales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor.

Quito, 07 de febrero 2024

Atentamente,

Luna Tipanluisa Andrea Estefanía

1723647168

## **Dedicatoria**

Este proyecto es dedicado para aquellas personas que han sido mis guías, mentores y estrellas de vida. En especial para mi mamá que me acompaña desde el cielo, estoy segura que está feliz y orgullosa de mí, ya que gracias a ella he tenido ese ejemplo de humildad, tenacidad y sabiduría para salir adelante en todos los ámbitos de mi vida.

A mis hijos, que tengan presente que nada es imposible si uno se lo propone, independientemente de los problemas que se presenta en la vida no debemos rendirnos y debemos perseguir nuestros sueños y en especial tener a Dios en nuestros corazones siempre.

Estefanía Luna

## **Agradecimiento**

Extiendo mis más sinceros agradecimientos a mi tutora Ligia Lozano, ya que con su guía he logrado perfeccionar y aclarar mis ideas en lo que deseaba proyectar.

A mis jefes de trabajo que me han permitido utilizar el ejemplo de tan distinguida institución como es Axxishospital, para poder organizar de mejor manera un proceso que genera cambios positivos y en beneficio de los pacientes y familiares.

A mis hijos que han sabido comprender mi falta de tiempo hacia ellos para poder continuar con mi crecimiento.

Estefanía Luna

## Índice de contenido

Constancia de aprobación del tutor.....	I
Declaratoria de responsabilidad (derechos de autor) .....	II
Dedicatoria.....	III
Agradecimiento.....	IV
Índice de Imágenes.....	XII
Índice de Tablas .....	XIII
Introducción.....	XIV
Objetivos.....	XVI
General.....	XVI
Específicos .....	XVI
Justificación .....	XVII
Identificación y Planteamiento Del Problema .....	XVIII
Capítulo I.....	1
1. Marco Teórico.....	1
1.1. Manual .....	1
1.1.1. Definición de Manual .....	1
1.1.2. Objetivo .....	2
1.1.3. Tipos de manual .....	4
1.1.4. Estructura.....	7
1.1.5. Portada.....	7
1.1.6. Índice .....	7
1.1.7. Introducción .....	7
1.1.8. Descripción general.....	7

1.1.9. Objetivos y alcance .....	7
1.1.10. Estructura organizativa .....	7
1.1.11. Procedimientos .....	8
1.1.12. Políticas y normativas .....	8
1.1.13. Recursos y herramientas .....	8
1.1.14. Glosario .....	8
1.1.15. Anexos .....	8
1.1.16. Firma y aprobación (si es necesario) .....	8
1.1.17. Fecha de revisión .....	8
1.1.18. Importancia .....	9
1.1.19. Ventajas .....	10
1.1.20. Desventajas .....	10
1.2. Procesos .....	10
1.2.1. Definición de procesos .....	10
1.2.2. Fases de un proceso .....	12
1.2.3. Importancia .....	14
1.3. Diagrama de Flujo .....	16
1.3.1. Definición Diagrama de Flujo .....	16
1.4. Marco Conceptual .....	17
1.4.1 Atención Integral .....	17
1.4.2. Conflicto .....	17
1.4.3. Empatía .....	17
1.4.4. Empoderamiento del Paciente .....	17
1.4.5. Experiencia del paciente .....	17

1.4.6. Gestión de Quejas.....	17
1.4.7. Manual de Quejas.....	17
1.4.8. Mejora Continua.....	18
1.4.9. El método.....	18
1.4.10. Procedimientos.....	18
1.5. Marco Legal.....	18
1.5.1. Constitución de la República del Ecuador.....	18
1.5.2. Ley de derechos y amparo del paciente.....	19
1.5.3. Derechos y amparo del paciente.....	19
1.5.4. Estatuto orgánico de gestión organizacional por procesos del INEC.....	19
Capítulo II.....	20
2. Diagnóstico.....	20
2.1. Descripción Metodológica.....	20
2.2. Tipo de Investigación.....	20
2.3. Técnica de Investigación.....	21
2.3.1. Determinación de la población.....	21
2.3.2. Entrevista a directivos.....	21
2.3.3. Tabulación de Datos.....	22
2.4. Determinación de Población y Muestra.....	25
2.4.1. Tabulación y resultados de datos.....	26
Capítulo III.....	33
3. Propuesta.....	33
3.1. Tema.....	33
3.2. Objetivo.....	33



3.3. Diagnóstico Situacional .....	33
3.3.1. Análisis de PEST.....	34
3.3.2 Antecedente.....	36
3.4. Organigrama .....	37
3.6. Desarrollo de la propuesta.....	39
MANUAL DE GESTIÓN DE QUEJAS PARA PACIENTES DE HOSPITAL Y EMERGENCIA .....	39
Proceso de gestión encuesta satisfacción al cliente .....	41
Historial de Cambios .....	41
Firmas de Autorización.....	41
Objetivo .....	42
Alcance .....	42
Documentos Relacionados.....	42
Responsables .....	42
Generalidades .....	42
Descripción de actividades .....	43
Flujograma .....	44
Controles .....	44
Riesgos.....	44
Indicadores .....	45
Proceso de identificación del área responsable de buenas o malas experiencias .....	47
Historial de Cambios .....	47
Firmas de Autorización.....	47
Objetivo .....	48

Alcance .....	48
Documentos Relacionados.....	48
Responsables .....	48
Aclaraciones Específicas .....	49
Descripción de actividades .....	50
Flujograma .....	51
Controles .....	52
Riesgos.....	52
Indicadores .....	52
Proceso recepción de queja o recomendación. ....	54
Historial de Cambios .....	54
Firmas de Autorización.....	54
Objetivo .....	55
Alcance .....	55
Documentos Relacionados.....	55
Responsables .....	55
Aclaraciones Específicas .....	55
Descripción de actividades .....	56
Flujograma .....	58
Controles .....	59
Riesgos.....	59
Indicadores .....	59
Proceso Seguimiento de queja o recomendación.....	61
Historial de Cambios .....	61

Firmas de Autorización.....	61
Objetivo .....	62
Alcance .....	62
Documentos Relacionados.....	62
Responsables .....	62
Aclaraciones Específicas .....	62
Descripción de actividades .....	63
Flujograma .....	64
Controles .....	64
Riesgos.....	65
Indicadores .....	65
Proceso Control de queja o recomendación. ....	67
Historial de Cambios .....	67
Firmas de Autorización.....	67
Objetivo .....	68
Alcance .....	68
Documentos Relacionados.....	68
Responsables .....	68
Descripción de actividades .....	69
Controles .....	70
Riesgos.....	70
Indicadores .....	71
3.7. Anexos .....	72
3.7.1. Entrevista personal involucrado .....	72

3.7.2. Encuesta de satisfacción cliente .....	72
3.7.3. Anti plagio .....	75
3.7.4. Autorización uso Información .....	76
3.8. Presupuesto.....	77
4. Conclusiones.....	78
5. Recomendaciones.....	79
Referencias.....	80

## Índice de Imágenes

Gráfico 1.....	13
Gráfico 2.....	27
Gráfico 3.....	28
Gráfico 4.....	29
Gráfico 5.....	30
Gráfico 6.....	31
Gráfico 7.....	32
Gráfico 8.....	37
Gráfico 9.....	37
Gráfico 10.....	44
Gráfico 11.....	51
Gráfico 12.....	58
Gráfico 13.....	64
Gráfico 14.....	70
Gráfico 15.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

**Índice de Tablas**

Tabla 1.....	21
Tabla 2.....	22
Tabla 3.....	22
Tabla 4.....	23
Tabla 5.....	23
Tabla 6.....	24
Tabla 7.....	25
Tabla 8.....	26
Tabla 9.....	27
Tabla 10.....	28
Tabla 11.....	29
Tabla 12.....	30
Tabla 13.....	31
Tabla 14.....	34
Tabla 15.....	43
Tabla 16.....	50
Tabla 17.....	56
Tabla 18.....	63
Tabla 19.....	69
Tabla 20.....	77

## Introducción

En el dinámico panorama de la atención médica contemporánea, la gestión eficaz de las quejas de los pacientes se ha convertido en un componente esencial para el mantenimiento de estándares elevados en la calidad de los servicios hospitalarios. En el caso particular de Axxishospital, la implementación de un sistema contable integral conectado a la historia clínica ha marcado un hito en su crecimiento institucional, pero ha traído consigo desafíos inesperados que afectan directamente la atención y experiencia de los pacientes, especialmente en las áreas de urgencias y hospitalización.

Esta realidad ha impulsado la necesidad imperante de diseñar e implementar un manual de procesos de quejas, específicamente adaptado a las particularidades de los pacientes en situación de urgencia y hospitalización. Este manual no solo representa un conjunto de directrices para el manejo efectivo de las quejas, sino que también se posiciona como una herramienta estratégica para la mejora continua de la calidad asistencial y la restauración de la confianza de nuestros pacientes.

En los últimos años el impacto de la tecnología ha sido uno de los aliados para las pequeñas, medianas o grandes empresas, dado esto y dependiendo la actividad comercial a la cual se dedican toman dicha herramienta para poder optimizar sus procesos e incrementar su productividad. Es inevitable no mencionar a la pandemia por la COVID-19, ya que obligó a realizar cambios de paradigmas que nunca nos hubiésemos imaginado, considero que todo cambio genera reacciones positivas y negativas de las cuales se deben aprovechar por el bien común.

El área de la salud sin duda ha crecido enormemente y es importante mantener los niveles de calidad y satisfacción, Axxis Hospital es un hospital joven que ha ido apropiándose poco a poco del mercado capitalino, cuenta con equipos de primera, con profesionales altamente comprometidos y es uno de los pocos hospitales integrales de Quito. Es por eso que hoy en día ha logrado obtener los recursos suficientes para la implementación de un sistema hospitalario que complemente la parte asistencial con la parte financiera.

Al abordar proactivamente la gestión de quejas, buscamos establecer un marco sólido que no solo responda a las necesidades inmediatas, sino que también impulse una cultura

organizacional centrada en la satisfacción del paciente y la adaptabilidad a las transformaciones tecnológicas en el sector de la salud.

A lo largo de este manual, se detallan los procesos, protocolos y estrategias diseñados para afrontar las quejas de manera efectiva, garantizando una respuesta ágil y transparente que fortalezca la relación médico-paciente. Este esfuerzo no solo refleja nuestro compromiso con la mejora continua, sino que también reafirma la dedicación de Axxishospital a proporcionar servicios de atención médica de calidad, en los que la voz del paciente es escuchada y valorada.



## **Objetivos**

### **General**

Desarrollar un manual de procesos de quejas para pacientes de urgencias y hospitalización que permita la identificación de soluciones oportunas en Axxis Hospital

### **Específicos**

- Analizar la fundamentación teórica y normativa para el desarrollo del manual de procesos.
- Realizar el diagnóstico de la administración de quejas, reclamos y sugerencias en AxxisHospital.
- Diseñar un manual de procesos de quejas para los pacientes de urgencias y hospitalización en Axxis Hospital.

## Justificación

La identificación y abordaje de la problemática surgida en Axxishospital derivada del proceso de cambio tecnológico son fundamentales para asegurar la calidad y eficacia de los servicios de atención médica proporcionados a los pacientes. La adopción de un sistema contable integral conectado a la historia clínica, aunque orientada a optimizar la gestión institucional, ha generado una serie de inconvenientes que afectan directamente la atención de pacientes en las áreas de urgencias y hospitalización.

La justificación de esta problemática radica en su impacto directo en la experiencia del paciente y en la reputación general de Axxishospital. Las quejas recurrentes presentadas por los usuarios evidencian una disrupción en la prestación de servicios médicos, comprometiendo aspectos críticos como la rapidez, la precisión y la accesibilidad de la información clínica. Este escenario plantea un desafío significativo para el personal médico y administrativo, cuya capacidad para gestionar y resolver eficientemente estas quejas se ve comprometida.

La creación de un manual de gestión de quejas específico para pacientes de urgencias y hospital se justifica como una medida proactiva para abordar de manera estructurada y efectiva los problemas emergentes. Este manual no solo servirá como una herramienta práctica para el personal encargado de la atención al paciente, sino que también contribuirá a la mejora continua de los procesos internos, promoviendo una cultura organizacional enfocada en la excelencia y la satisfacción del paciente.

En última instancia, la justificación de resolver esta problemática radica en la preservación y mejora de la reputación de Axxishospital como proveedor de servicios de salud confiable y de calidad. Al implementar un enfoque proactivo para gestionar las quejas de los pacientes, la institución demuestra su compromiso con la mejora continua y la adaptabilidad a los cambios tecnológicos, fortaleciendo así la relación de confianza con la comunidad a la que sirve.

## **Identificación y Planteamiento Del Problema**

Desde el año 2022, Axxishospital ha experimentado un notable proceso de crecimiento institucional que ha conllevado la toma de decisiones estratégicas, especialmente en el ámbito tecnológico. Uno de los cambios más significativos ha sido la transición hacia un sistema contable integral que se enlaza directamente con la historia clínica de los pacientes. Este cambio, aunque persigue la modernización y eficiencia en la gestión hospitalaria, ha generado procesos que han facilitado positivamente en cuanto a la atención del paciente; sin embargo, también han desencadenado varios inconvenientes que han impactado en la atención de pacientes y sus familias.

Como resultado de la implementación de este nuevo sistema, han surgido dificultades que afectan directamente la calidad del servicio prestado en términos de rapidez, precisión y accesibilidad de la información médica. La interconexión entre la historia clínica y el sistema contable ha generado situaciones problemáticas que impactan en la atención a los pacientes, lo que a su vez ha provocado un aumento en las quejas presentadas por los usuarios.

La magnitud del crecimiento de estas quejas ha llevado a la necesidad de abordar el problema de manera sistemática y efectiva. Es evidente que el personal de urgencias y hospital se encuentra enfrentando desafíos en la gestión de las quejas, lo cual afecta la percepción general de la calidad de atención que ofrece Axxishospital. Para abordar esta situación, se ha identificado la imperiosa necesidad de desarrollar un manual de gestión de quejas específicamente diseñado para los pacientes de urgencias y hospital.

La creación de este manual se presenta como una medida esencial para mejorar la respuesta y resolución de las quejas, garantizando así una atención médica de calidad y restableciendo la confianza de los pacientes y sus familias en los servicios brindados por Axxishospital. Este proceso de cambio tecnológico ha resaltado la importancia de contar con protocolos efectivos para la gestión de problemas derivados de la implementación de nuevas tecnologías en el ámbito hospitalario, asegurando al mismo tiempo que el enfoque en la atención al paciente no se vea comprometido.

## Capítulo I

### 1. Marco Teórico

#### 1.1. Manual

##### *1.1.1. Definición de Manual*

Para Pinto (2017):

Un manual se define como un documento instructivo que detalla de manera sistemática la información necesaria para el uso, operación, mantenimiento o manejo de un objeto, sistema, dispositivo o proceso. Su objetivo principal radica en guiar a los usuarios a través de pasos específicos para alcanzar un resultado deseado, brindando claridad y orientación en la comprensión y ejecución de tareas.

Desde la perspectiva de Aguilar (2021) describe como una obra escrita que presenta de manera organizada las instrucciones, normas o procedimientos necesarios para llevar a cabo una actividad o utilizar un producto. Este tipo de documento abarca una amplia gama de temas, desde manuales de usuario para dispositivos electrónicos hasta manuales de procedimientos en entornos laborales, destacándose por su enfoque práctico y didáctico.

En el ámbito empresarial, según Ortiz (2008) un manual puede referirse también a un conjunto de políticas, reglas y pautas que rigen el comportamiento y las operaciones dentro de una organización. Comúnmente denominado manual de políticas y procedimientos, este tipo de documento sirve como referencia integral para los empleados, estableciendo expectativas y proporcionando información crucial sobre la cultura y las normas de la empresa.

Las definiciones descritas por los autores ofrecen una visión integral y completa de lo que implica un manual en diversos contextos. En primer lugar, el manual se presenta como un documento instructivo que va más allá de simplemente proporcionar información sobre el uso de un objeto o sistema. Este tipo de manual busca guiar a los usuarios a través de pasos específicos, enfocándose en la ejecución de tareas de manera clara y sistemática. Este enfoque práctico subraya la importancia de la claridad y la orientación en la comprensión de las instrucciones.

Se resalta la estructura organizada de un manual, que abarca una amplia variedad de temas, desde instrucciones para el uso de dispositivos electrónicos hasta procedimientos en entornos laborales. La descripción de un enfoque práctico y didáctico sugiere que los manuales no solo son informativos, sino que también buscan facilitar la comprensión y la aplicación de las instrucciones presentadas.

En general, revelan que los manuales no solo son documentos técnicos, sino que también desempeñan un papel crucial en la comunicación efectiva de información, ya sea para el uso diario, la aplicación de procedimientos o la comprensión de las normas organizativas. La diversidad de enfoques resalta la versatilidad y la importancia de los manuales en diversos contextos, desde el usuario individual hasta el entorno empresarial.

### ***1.1.2. Objetivo***

Los objetivos de un manual pueden variar según el contexto y el propósito específico del documento, pero generalmente, los manuales se crean con los siguientes objetivos:

Proporcionar instrucciones claras.

Facilitar el aprendizaje

Servir como referencia rápida

Garantizar la seguridad

Establecer normas y pautas

Promover la consistencia

Orientar a los usuarios

Los manuales buscan, en primer lugar, ofrecer instrucciones claras y detalladas sobre el uso, operación o ejecución de un objeto, sistema o proceso. La claridad en la presentación de información es esencial para garantizar que los usuarios comprendan completamente los procedimientos y puedan llevar a cabo las tareas de manera eficiente. La redacción precisa y la organización lógica del contenido son características clave que buscan lograr este objetivo, permitiendo a los usuarios seguir los pasos de manera efectiva (United States Agency for International Development, 2021).

Facilitar el aprendizaje: Muchos manuales tienen un enfoque didáctico, buscando ser herramientas efectivas para facilitar el aprendizaje de los usuarios sobre un tema específico. Para alcanzar este objetivo, los manuales a menudo utilizan un lenguaje claro y comprensible, acompañado de ejemplos prácticos y, en ocasiones, ilustraciones visuales. El objetivo es no solo proporcionar información, sino también ayudar a los usuarios a asimilar y retener conocimientos de manera efectiva (Nicolini et al., 2021).

Servir como referencia rápida: La función de referencia rápida es crucial en muchos manuales, ya que buscan proporcionar información fácilmente accesible. Este objetivo implica organizar el contenido de manera que los usuarios puedan encontrar rápidamente la información que necesitan, sin tener que buscar a través de extensos documentos. El diseño y la estructura del manual son clave para lograr este propósito, permitiendo una rápida ubicación de datos específicos (United States Agency for International Development, 2021).

Garantizar la seguridad: En situaciones donde el uso de un producto o la ejecución de un proceso puede conllevar riesgos, los manuales tienen el objetivo de garantizar la seguridad. Proporcionan instrucciones específicas para prevenir situaciones peligrosas y promover prácticas seguras. Este objetivo refleja la responsabilidad del manual en proteger a los usuarios y minimizar cualquier riesgo asociado con el objeto, sistema o proceso descrito.

Establecer normas y pautas: En el ámbito empresarial, los manuales, a menudo denominados "manuales de políticas y procedimientos", tienen el objetivo de establecer normas y pautas para los empleados. Estos documentos definen las expectativas y regulan el comportamiento dentro de la organización, proporcionando un marco de referencia para la conducta ética, las operaciones y las relaciones laborales (Nicolini et al., 2021).

Promover la consistencia: La promoción de la consistencia es otro objetivo clave de los manuales, especialmente en contextos donde la uniformidad en la ejecución de tareas es esencial. Al proporcionar directrices específicas, los manuales contribuyen a garantizar que se sigan los mismos procedimientos en diversas situaciones. Esto no solo mejora la eficiencia, sino que también ayuda a mantener estándares de calidad y resultados uniformes (Arnoletto, 2023).

Orientar a los usuarios: Además de proporcionar instrucciones, los manuales buscan orientar a los usuarios sobre la funcionalidad, características y usos específicos de un producto o sistema. Este objetivo implica no solo proporcionar información técnica, sino también destacar

aspectos relevantes para que los usuarios obtengan el máximo beneficio del objeto, sistema o proceso descrito en el manual (Nicolini et al., 2021).

En conjunto, estos objetivos demuestran la variedad de funciones que cumplen los manuales, desde la simple instrucción hasta la orientación, la seguridad y la promoción de estándares y normas específicas. La efectividad de un manual depende de cómo logra estos objetivos para satisfacer las necesidades de los usuarios y garantizar un uso correcto y eficiente.

### ***1.1.3. Tipos de manual***

#### **Manual administrativo:**

Un manual administrativo es un documento que contiene información detallada sobre la estructura, funciones, políticas, procedimientos y normativas de una organización. Su objetivo principal es proporcionar una guía clara y sistemática para los empleados y miembros de la organización sobre cómo se llevan a cabo las operaciones y cómo se toman las decisiones a nivel administrativo. Este tipo de manual aborda aspectos como la jerarquía organizacional, las responsabilidades de los empleados, políticas internas y otros elementos administrativos clave (Vinsón & Hermosillo, 2012).

#### **Manual técnico:**

Un manual técnico es un documento que brinda información detallada y específica sobre la tecnología, el funcionamiento, la instalación, el mantenimiento y la solución de problemas de un producto o sistema técnico. Este tipo de manual está diseñado para proporcionar a técnicos, ingenieros o usuarios avanzados la información necesaria para comprender y trabajar con la tecnología en cuestión. Puede incluir diagramas, especificaciones técnicas, códigos, y otros detalles técnicos relevantes (Méndez et al., 2018).

#### **Manual de procesos y procedimientos:**

Un manual de procesos y procedimientos es un documento que describe de manera sistemática los procesos internos de una organización, así como los procedimientos específicos que deben seguirse para llevar a cabo tareas y actividades específicas. Su objetivo es estandarizar las operaciones, mejorar la eficiencia y proporcionar una referencia clara para los empleados. Este tipo de manual puede abarcar desde procesos operativos diarios hasta procedimientos detallados para situaciones particulares (Vinsón & Hermosillo, 2012).

**Manual del usuario:**

Un manual del usuario es un documento destinado a proporcionar información detallada y orientación a los usuarios finales sobre cómo utilizar un producto, sistema o servicio. Este tipo de manual se centra en aspectos prácticos y de fácil comprensión, ofreciendo instrucciones paso a paso, consejos, ilustraciones y cualquier otra información relevante que facilite el uso efectivo del producto. El objetivo es asegurar que los usuarios puedan aprovechar al máximo las funciones y características del producto de manera segura y eficiente (Méndez et al., 2018).

**Manual interno:**

Un manual interno es un documento que se centra en proporcionar información y orientación a los empleados dentro de una organización. Este tipo de manual aborda aspectos internos específicos, como la cultura corporativa, las políticas internas, las normativas de recursos humanos y cualquier otra información relevante para los miembros del equipo. El objetivo principal es guiar a los empleados en el entendimiento de la estructura organizativa, las expectativas laborales y las prácticas internas, contribuyendo así a la cohesión y eficiencia interna de la empresa (Ortiz, 2008).

**Manual externo:**

Contrariamente, un manual externo se enfoca en proporcionar información a personas o entidades externas a la organización, como clientes, proveedores o cualquier otra parte interesada. Este tipo de manual puede incluir información sobre productos o servicios, políticas de atención al cliente, procesos de pedido y entrega, y otros detalles relevantes para aquellos que interactúan con la organización desde fuera. El objetivo es brindar claridad y orientación a las partes externas para facilitar la interacción y la comprensión mutua (Comas et al., 2019).

Es un documento detallado que aborda de manera integral los procesos, prácticas y políticas relacionadas con la administración y dirección de una organización. Su objetivo principal es proporcionar una guía completa y estructurada para los líderes, gerentes y otros responsables de la toma de decisiones dentro de la entidad. Este tipo de manual suele incluir información sobre la estructura organizativa, roles y responsabilidades, políticas de recursos humanos, procedimientos operativos, metas y objetivos estratégicos, así como los indicadores



clave de rendimiento (KPI, por sus siglas en inglés) relevantes (Universidad Politécnica de Valencia, 2011).

En el contexto de la gestión, el manual también puede abordar temas relacionados con la planificación estratégica, el control de calidad, la gestión del cambio y otros aspectos fundamentales para el éxito y el desarrollo sostenible de la organización. Además, puede contener detalles sobre la asignación de recursos, presupuestos, políticas financieras y cualquier otra información relevante para asegurar una administración eficiente y efectiva de los recursos de la organización.

El manual de gestión sirve como una herramienta fundamental para alinear a todos los niveles de la organización con los objetivos y valores estratégicos. Proporciona un marco de referencia para la toma de decisiones, ayuda a mantener la coherencia operativa y facilita la comunicación interna al establecer expectativas claras en términos de procesos y comportamientos organizativos. En resumen, un manual de gestión es esencial para la implementación exitosa de la estrategia organizativa y el logro de los objetivos establecidos.

#### **Manual general:**

Un manual general es un documento que abarca una variedad de temas sin profundizar en detalles específicos. Puede proporcionar una visión general de las políticas, procedimientos y prácticas generales de una organización sin entrar en especificidades detalladas. Este tipo de manual es útil para proporcionar una comprensión panorámica y rápida de las operaciones y normas de la entidad, siendo un recurso inicial para aquellos que desean obtener una visión general sin sumergirse en detalles especializados (Clemente et al., 2005).

#### **Manual específico de departamento:**

Un manual específico de departamento se centra en proporcionar información detallada sobre las operaciones, políticas y procedimientos de un departamento o unidad específica dentro de una organización. Este tipo de manual se adapta a las necesidades particulares del departamento, abordando sus funciones específicas, roles de los empleados, protocolos internos y cualquier otro detalle relevante. El objetivo principal es proporcionar una guía detallada que sea específica para el departamento en cuestión, contribuyendo a la eficiencia y coherencia dentro de esa área particular de la organización (Universidad de Cantabria, 2016).

#### ***1.1.4. Estructura***

La estructura de un manual puede variar según su propósito específico y el contexto en el que se utilice, pero en general, se pueden identificar secciones comunes que contribuyen a su eficacia. A continuación, Gómez (2020) describe una estructura típica para un manual:

#### ***1.1.5. Portada***

La portada suele contener el título del manual, el logo de la organización (si es aplicable), el nombre del autor o del departamento responsable de su creación, y la fecha de publicación o revisión.

#### ***1.1.6. Índice***

Un índice o tabla de contenidos proporciona una visión general de las secciones y subsecciones del manual, facilitando la búsqueda y navegación del contenido.

#### ***1.1.7. Introducción***

La introducción presenta el propósito del manual, su audiencia objetivo, y proporciona una visión general del contenido. También puede incluir información sobre la frecuencia de actualización del manual.

#### ***1.1.8. Descripción general***

Esta sección brinda una visión panorámica del tema principal del manual. Puede incluir información sobre el objeto, sistema, proceso, producto o servicio que el manual aborda.

#### ***1.1.9. Objetivos y alcance***

Aquí se establecen los objetivos específicos del manual y los límites de su cobertura. Es importante definir claramente qué temas abarca y cuáles no.

#### ***1.1.10. Estructura organizativa***

Si el manual es parte de la gestión interna de una organización, puede incluir una sección sobre la estructura organizativa, roles y responsabilidades de los empleados.

### ***1.1.11. Procedimientos***

Esta sección detalla los procedimientos específicos que deben seguirse para llevar a cabo tareas o actividades particulares. Puede incluir diagramas de flujo, listas paso a paso y otros elementos visuales para facilitar la comprensión.

### ***1.1.12. Políticas y normativas***

Aquí se presentan las políticas internas, normativas y reglas que deben seguirse. Esto puede abordar temas como recursos humanos, salud y seguridad, ética empresarial, entre otros.

### ***1.1.13. Recursos y herramientas***

En esta sección, se pueden proporcionar recursos adicionales, como formularios, plantillas, enlaces a documentos relacionados o información de contacto para obtener ayuda.

### ***1.1.14. Glosario***

Si el manual incluye términos técnicos o específicos de la industria, un glosario puede ser útil para definir y explicar estos términos.

### ***1.1.15. Anexos***

Los anexos pueden contener información adicional, gráficos, tablas, o cualquier otro material complementario que no encaje directamente en las secciones anteriores pero que sea relevante para la comprensión del contenido.

### ***1.1.16. Firma y aprobación (si es necesario)***

En algunos casos, especialmente en manuales relacionados con políticas y procedimientos internos, puede ser necesario incluir una sección de firma y aprobación para indicar que los usuarios han leído y comprendido el contenido.

### ***1.1.17. Fecha de revisión***

Es importante incluir una sección que indique cuándo fue revisado o actualizado por última vez el manual, para garantizar que la información sea relevante y precisa.

Adaptar la estructura a las necesidades específicas de la organización y del público objetivo es esencial para crear un manual efectivo y fácil de usar. La claridad y la coherencia en

la presentación de la información son clave para asegurar que los usuarios puedan acceder a la información de manera eficiente.

### ***1.1.18. Importancia***

La importancia de contar con manuales dentro de una organización es multifacética, desempeñando un papel esencial en diversos aspectos. En primer lugar, los manuales actúan como guías detalladas que orientan a los empleados, usuarios o miembros de la organización en la realización de tareas específicas, el uso de productos o servicios, o la comprensión de procesos internos. Esta orientación no solo facilita la ejecución efectiva de actividades cotidianas, sino que también contribuye a la reducción de errores.

Además, los manuales desempeñan un papel crucial en la estandarización de procedimientos. Al definir claramente los procesos y políticas, estos documentos contribuyen a mantener la coherencia en las operaciones, siendo esenciales para la calidad y la eficiencia en el funcionamiento organizativo. Asimismo, funcionan como instrumentos valiosos para la transferencia de conocimientos y la capacitación de nuevos empleados, permitiéndoles adquirir rápidamente las habilidades y el conocimiento necesarios para sus funciones.

En el ámbito de las políticas y procedimientos internos, los manuales documentan normativas y políticas organizativas, estableciendo expectativas claras en términos de comportamiento y desempeño. Esta documentación no solo proporciona una guía para los empleados, sino que también sirve como referencia para resolver disputas o problemas.

Otra relevancia significativa de los manuales radica en facilitar la toma de decisiones informadas, especialmente en documentos relacionados con la gestión y la dirección. Al contar con procedimientos y políticas claramente definidos, los líderes pueden tomar decisiones coherentes y alineadas con los objetivos estratégicos de la organización.

En entornos donde la seguridad es prioritaria, como en manuales de salud y seguridad, la importancia se manifiesta en la proporcionar instrucciones específicas para prevenir accidentes y garantizar prácticas seguras en el lugar de trabajo. Además, los manuales actúan como referencias rápidas que permiten a los usuarios acceder fácilmente a la información que necesitan, contribuyendo a la eficiencia y a la solución rápida de problemas.

En sectores regulados, los manuales desempeñan un papel crucial en asegurar el cumplimiento normativo. Proporcionan documentación detallada sobre prácticas y procesos que deben seguirse para cumplir con los requisitos legales y regulatorios, evitando posibles sanciones y garantizando la integridad operativa de la organización. En conjunto, la importancia de un manual radica en su capacidad para proporcionar información clara, consistente y accesible, contribuyendo a la eficiencia operativa, la coherencia en las prácticas y el logro de los objetivos organizacionales.

#### ***1.1.19. Ventajas***

- ✓ Proporciona información clara en cuanto a las funciones de cada personal, para el cumplimiento del mismo.
- ✓ Se ajusta con la planificación estratégica de la organización.
- ✓ Brinda seguridad y direccionamiento al personal.

#### ***1.1.20. Desventajas***

- Identificar recursos que necesite un presupuesto fuera de lo planificado.
- El proceso no da frutos positivos, en el caso de no definir adecuadamente las actividades.
- Debe tener constante actualización, ya que los procesos y cambios son muy dinámicos.

### **1.2. Procesos**

#### ***1.2.1. Definición de procesos***

Se define como una secuencia organizada y controlada de actividades o pasos interrelacionados que tienen como objetivo la transformación de insumos (materias primas, información, energía) en productos o servicios finales. Este concepto implica la existencia de una estructura planificada que guía la ejecución de tareas para lograr resultados específicos, con énfasis en la eficiencia, calidad y optimización de recursos (Cabrera et al., 2017).

Para el autor Eneque *et al* (2020) es una serie de actividades interrelacionadas y coordinadas que se llevan a cabo con el fin de alcanzar un objetivo empresarial específico. Estos procesos pueden abarcar diversas áreas funcionales, como producción, ventas, marketing, recursos humanos y más. La gestión eficiente de los procesos busca identificar y mejorar constantemente las operaciones, optimizando la eficiencia, minimizando costos y mejorando la calidad para lograr los objetivos estratégicos de la organización.

El objetivo de los procesos puede variar según el contexto en el que se apliquen, ya sea en la industria, los negocios u otras áreas. Sin embargo, en términos generales, los procesos tienen varios objetivos fundamentales:

Eficiencia

Calidad

Control

Innovación y mejora continua

Cumplimiento de objetivos organizacionales

Adaptabilidad

Reducción de costos

La eficiencia en los procesos se centra en realizar las tareas de manera óptima, maximizando la utilización de recursos como tiempo, energía y materiales. Un proceso eficiente busca minimizar cualquier forma de desperdicio, eliminando redundancias y asegurando que cada paso contribuya significativamente hacia la consecución del objetivo final. La eficiencia no solo impulsa la productividad, sino que también puede tener un impacto positivo en la rentabilidad al reducir costos operativos (Cantón, 2010).

La calidad en los procesos es esencial, especialmente en la producción de bienes o servicios. Un proceso de alta calidad asegura que los productos o servicios resultantes cumplan con los estándares establecidos y las expectativas del cliente. Esto implica la implementación de controles de calidad a lo largo de cada etapa del proceso para prevenir defectos, garantizando así la consistencia y confiabilidad en los resultados finales.

El control en los procesos implica la supervisión y gestión efectiva de cada fase para garantizar que se sigan los pasos planificados y se alcancen los objetivos establecidos. Esto proporciona una estructura organizada y coherente, permitiendo la identificación temprana de desviaciones o problemas. El control contribuye a mantener la consistencia y la estabilidad en la ejecución de tareas, facilitando la toma de decisiones informadas (Cantón, 2010).

La innovación y la mejora continua son aspectos cruciales de los procesos modernos. Buscan identificar oportunidades para optimizar, introducir mejoras y adaptarse a los cambios en

el entorno empresarial o industrial. Los procesos deben ser dinámicos y receptivos a la innovación, fomentando una cultura organizacional que valore la creatividad y la búsqueda constante de maneras más efectivas y eficientes de realizar las tareas.

Los procesos están alineados con los objetivos estratégicos y operativos de la organización. Están diseñados para contribuir directamente a la consecución de metas más amplias, ya sea aumentar la rentabilidad, mejorar la satisfacción del cliente, expandir la presencia en el mercado u otros objetivos clave. El alineamiento con los objetivos organizacionales asegura que los esfuerzos individuales se integren armoniosamente en la misión global de la empresa (González et al., 2019).

La adaptabilidad en los procesos es esencial en entornos empresariales dinámicos. Los procesos deben ser lo suficientemente flexibles para ajustarse a cambios en las condiciones del mercado, avances tecnológicos, regulaciones gubernamentales u otros factores externos. La capacidad de adaptación permite a las organizaciones mantener su relevancia y competitividad a lo largo del tiempo, incluso en un contexto empresarial en constante evolución (Vivanco, 2017).

La optimización de los procesos a menudo se asocia con la búsqueda de formas de reducir costos. Esto puede lograrse mediante la identificación de ineficiencias, la implementación de prácticas más rentables, la automatización de tareas repetitivas y la búsqueda constante de oportunidades para mejorar la eficiencia operativa. La reducción de costos contribuye directamente a mejorar la rentabilidad y la competitividad de una organización en el mercado.

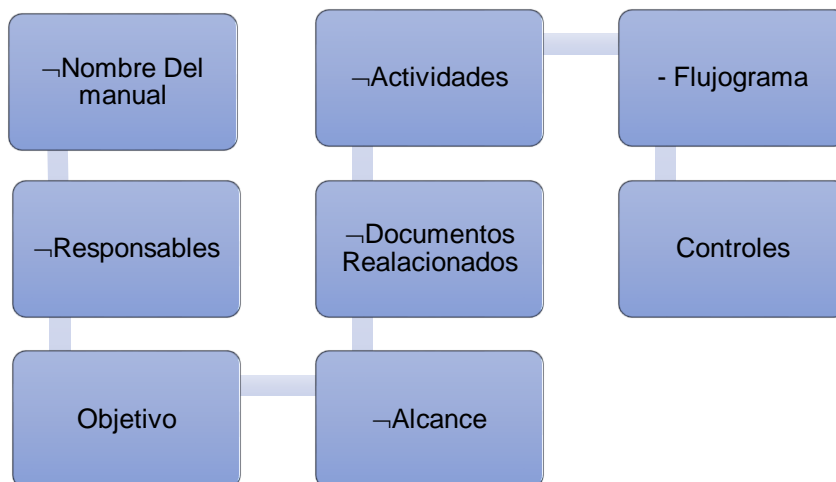
### ***1.2.2. Fases de un proceso***

Las fases de un proceso pueden variar según el tipo de proceso y la industria específica, pero en términos generales, muchos procesos comparten algunas fases clave. En la figura 1 se presenta las distintas fases y una descripción más generalizada de las fases comunes en un proceso:

### 1.2.3. Fases del proceso

#### Gráfico 1

##### Fases del Proceso



**Nota.** La figura describe las distintas etapas del proceso. Tomado de Fases del proceso, por Tealife, 2022.

#### **Inicio y definición:**

En esta fase, se identifican y definen claramente los objetivos del proceso. Se determina el propósito del proceso, los resultados esperados y los criterios de éxito. También se establecen los recursos y las restricciones para llevar a cabo el proceso.

#### **Planificación:**

En esta etapa, se elabora un plan detallado que incluye la secuencia de actividades, los recursos necesarios, el cronograma y cualquier otro aspecto relevante para la ejecución exitosa del proceso. La planificación también puede abordar la asignación de roles y responsabilidades.

#### **Ejecución:**

Durante esta fase, se llevan a cabo las actividades planificadas para transformar los insumos (inputs) en productos o resultados deseados. Esta etapa es esencialmente la realización práctica del plan, donde se siguen los procedimientos y se aplican los recursos para lograr los objetivos establecidos.



**Control y monitoreo:**

En todo momento, se implementa un sistema de control y monitoreo para asegurarse de que el proceso se esté desarrollando según lo planificado. Esto implica la supervisión continua para detectar desviaciones, identificar problemas y garantizar la calidad del trabajo en curso.

**Finalización o cierre:**

Una vez que se han alcanzado los resultados deseados y se ha completado el trabajo, el proceso entra en la fase de cierre. En esta etapa, se verifica que todos los objetivos se hayan cumplido y se realiza cualquier tarea final necesaria, como la documentación de los resultados o la entrega de productos o servicios.

**Evaluación y retroalimentación:**

Después de la finalización, se lleva a cabo una evaluación del rendimiento del proceso. Esto implica revisar los resultados, compararlos con los objetivos establecidos y analizar el proceso en sí mismo. La retroalimentación obtenida en esta fase puede ser valiosa para futuras mejoras y ajustes.

**Mejora continua:**

Basándose en la retroalimentación y los hallazgos de la evaluación, se implementan cambios y mejoras en el proceso. La mejora continua busca optimizar la eficiencia, la calidad y otros aspectos del proceso con el objetivo de alcanzar un rendimiento más alto y adaptarse a cambios en el entorno.

Estas fases proporcionan una estructura general, pero es importante adaptarlas a las necesidades específicas de cada proceso y sector. Además, algunos procesos pueden tener fases adicionales o subdividirse en subprocesos para una gestión más detallada.

***1.2.3. Importancia***

Los procesos desempeñan un papel fundamental en la organización al proporcionar una estructura coherente y organizativa para las actividades operativas. Esta organización se traduce en una mayor eficiencia operativa, ya que los procesos establecen una secuencia lógica de actividades que optimizan la utilización de recursos y minimizan el tiempo necesario para

realizar tareas específicas. Al brindar un marco claro para la ejecución de operaciones, los procesos permiten una gestión más efectiva de las tareas diarias.

Además de la eficiencia, los procesos contribuyen significativamente a la consistencia y calidad en la entrega de productos o servicios. Al establecer estándares y procedimientos, se reduce la probabilidad de errores y se mantiene un nivel constante de excelencia en la producción. Esta consistencia es esencial para construir la confianza del cliente y la reputación de la organización (Gonzales & Cevallos, 2022).

La importancia de los procesos también radica en su capacidad para proporcionar un control efectivo y monitoreo continuo. La supervisión en tiempo real facilita la identificación temprana de desviaciones o problemas, permitiendo la toma de medidas correctivas de manera oportuna. Este control activo es crucial para mantener altos niveles de calidad y eficiencia a lo largo del tiempo (Gonzales & Cevallos, 2022).

La alineación de los procesos con los objetivos organizacionales asegura que cada actividad diaria contribuya directamente al logro de metas más amplias. Los procesos, al convertirse en herramientas estratégicas, guían la implementación exitosa de la estrategia organizacional y fomentan un enfoque colectivo hacia los objetivos compartidos.

La adaptabilidad y la capacidad de mejora continua son aspectos esenciales de los procesos. La retroalimentación recopilada durante la ejecución del proceso proporciona información valiosa para realizar ajustes y mejoras continuas. Esta capacidad de adaptación es esencial para responder de manera efectiva a los cambios en el entorno empresarial, tecnológico y social (Gonzales & Cevallos, 2022).

En términos económicos, la optimización de procesos busca identificar oportunidades para reducir costos operativos sin sacrificar la calidad. La eliminación de redundancias, la automatización de tareas y la mejora de la eficiencia contribuyen directamente a la reducción de costos y al aumento de la rentabilidad de la organización.

Finalmente, los procesos facilitan la colaboración efectiva al definir claramente roles y responsabilidades dentro del equipo. Cada miembro comprende su contribución al proceso global, lo que promueve un trabajo conjunto y coordinado. En conjunto, estas características

resaltan la importancia central de los procesos en la organización, influyendo en la eficiencia, calidad, control y adaptabilidad, y contribuyendo al éxito general de la empresa.

### **1.3. Diagrama de Flujo**

#### ***1.3.1. Definición Diagrama de Flujo***

Un diagrama de flujo es una representación visual de un proceso o algoritmo. Suele utilizarse en diversas disciplinas como planificación, programación, gestión de proyectos, ciencia de datos, entre otras, para ilustrar el flujo de actividades, decisiones o información a través de un sistema.

Un diagrama de flujo consta de una serie de símbolos y conectores que representan diferentes pasos o actividades de un proceso. Estos símbolos están conectados por flechas que indican la dirección del flujo. Algunos símbolos comunes son:

**Inicio/Fin:** Indica el punto de inicio o fin de un proceso.

**Proceso:** Indica una acción u operación realizada en un proceso.

**Decisión:** Representa una rama en un flujo de proceso donde se toma una decisión en función de una condición.

**Conector:** Se utiliza para conectar diferentes partes del diagrama.

**E/S de datos:** Indica la entrada o salida de datos en el proceso.

**Fin:** Indica el punto final del flujo del proceso.

Los diagramas de flujo se utilizan para comunicar de forma clara y concisa cómo funciona un proceso o algoritmo, lo que permite a los profesionales comprender fácilmente los distintos pasos y tomar decisiones informadas sobre cómo mejorar o cambiar el proceso. Además, son útiles para documentar procesos, identificar posibles problemas o cuellos de botella y facilitar la colaboración entre equipos multidisciplinarios.

## 1.4. Marco Conceptual

**1.4.1 Atención Integral:** establecimiento en cual brinda varios servicios sin necesidad de transportarse fuera del mismo. La salud es uno de los elementos fundamentales en el abordaje de la atención integral a las personas con discapacidad, y debe ser implementado en el ámbito individual, familiar y comunitario. (OMS, 2006). (MSP, 2012).

**1.4.2. Conflicto:** situación de confrontamiento, oposición, enfrentamiento. Según Adam Curle (1978) hay conflicto cuando un individuo, una comunidad, una nación o incluso un bloque internacional desean algo que no puede ser conseguido a menos que sea a costa de otro individuo o grupo que también lo desea.

**1.4.3. Empatía:** Es una habilidad crucial que permite las relaciones sociales y profesionales, desarrolla la conciencia de uno mismo y contribuye a un mundo equitativo y pacífico. La empatía es necesaria para expresar la compasión. Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (2023)

**1.4.4. Empoderamiento del Paciente:** El fortalecimiento de la capacidad del paciente para expresar sus inquietudes, expectativas y necesidades. Conoce su enfermedad y es capaz de familiarizarse con ella y conocer cómo y en qué le afecta en las esferas personal, familiar y profesional, en definitiva, a su calidad de vida presente y futura. Pan American Health Organization (2023, noviembre 11)

**1.4.5. Experiencia del paciente:** Según la Asociación de Experiencia del Paciente de los EE.UU (2018, mayo 13). La experiencia del paciente “no es hacer felices a los pacientes respecto a la calidad, sino establecer un cuidado seguro primero, un cuidado de alta calidad en segundo lugar y en tercer lugar va la satisfacción”.

**1.4.6. Gestión de Quejas:** manifestación del descontento del cliente ante la prestación de un servicio o adquisición de bienes. No tienen todavía la categoría de reclamación. Se trata sólo de una puesta en conocimiento del proveedor de un malestar o descontento por el producto o servicio recibido y la diferencia con las expectativas acerca del mismo. *Master marketing* (2021, junio 25)

**1.4.7. Manual de Quejas:** Un conjunto sistemático de directrices, procedimientos y protocolos diseñados para gestionar de manera eficaz y transparente las quejas presentadas.

**1.4.8. Mejora Continua:** El compromiso constante de la institución hospitalaria para identificar oportunidades de mejora, implementar cambios positivos basados en la retroalimentación.

**1.4.9. El método:** Se refiere a un conjunto sistemático y estructurado de procedimientos, enfoques y técnicas organizadas y diseñadas para llevar a cabo investigaciones, experimentos, análisis o cualquier tipo de actividad con el propósito de obtener conocimiento, comprensión o resolver problemas específicos.

**1.4.10. Procedimientos:** Conjunto de pasos y acciones claramente definidos y documentados en el manual de quejas, destinados a guiar al personal hospitalario en el manejo consistente y eficiente de las quejas.

## **1.5. Marco Legal**

### **1.5.1. Constitución de la República del Ecuador**

Se encuentra un apartado en el cual se describe la protección a las personas usuarias de un servicio o bien ese expide para tener el control de los derechos que siempre deben ser respetados a una persona que las consuma.

“El artículo 52 escribe las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y elegirlos con libertad, así como una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características” (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008).

En la ley se describe los mecanismos de control de calidad y los procedimientos en cuanto a la defensa de los consumidores, así como las vulneraciones por estos derechos junto con la reparación e indemnización por daños o mala calidad de servicios y bienes.

“En el artículo 53 las empresas instituciones y organismos que prestan servicios públicos deberán incorporar sistemas de mediación de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras y poner en práctica sistemas de atención y preparación” (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008)

### ***1.5.2. Ley de derechos y amparo del paciente***

Artículo 1. Definición de servicio de salud reformado por el literal b de la disposición general cuarta de la ley 2006-67, R.O. 423-S, 22-XII-2006)- servicio de es una entidad de sistema de servicios de salud pública o privada establecida conforme la ley para prestar a las personas atención de salud integral tipo ambulatorio y de internamiento es además un centro de formación de personal de salud y de investigación científica.

### ***1.5.3. Derechos y amparo del paciente***

Artículo 2. Definición de servicio de salud reformado por el literal b de la disposición general cuarta de la ley 2006-67, R.O. 423-S, 22-XII-2006). - todo paciente tiene derecho a ser atendido oportunamente en el servicio de salud de acuerdo a la dignidad que merece todo ser humano y tratado con respeto a esmero y cortesía.

Artículo 3. Derecho a no ser discriminado. - todo paciente tiene derecho a no ser discriminado por razones de sexo raza edad religión o condición social y económica.

Artículo 4. Derecho a la confidencialidad. - todo paciente tiene derecho a que la consulta examen de nóstico discusión tratamiento y cualquier tipo de información relacionada con el procedimiento médico a aplicarse tenga el carácter de confidencialidad

### ***1.5.4. Estatuto orgánico de gestión organizacional por procesos del INEC***

El artículo 10 numeral 10.3 punto cuatro establece como misión de gestión de planificación y gestión estratégica: “Dirigir implementar controlar y evaluar los procesos estratégicos institucionales de a través de la gestión de la planificación e inversión seguimiento e intervención procesos calidad y servicios y el cambio de cultura organizativa con la finalidad de contribuir a la mejora continua eficiencia y eficacia de los productos y servicios de la organización”; a su vez determina como producto de gestión de servicios procesos y calidad: “El manual de procesos y procedimientos institucionales”; y “Registros del portafolio de procesos y el catálogo de productos y servicios de la institución”.

## Capítulo II

### 2. Diagnóstico

#### 2.1. Descripción Metodológica

El enfoque cualitativo se centra en comprender la naturaleza subyacente de las experiencias y percepciones. Entrevistas en profundidad, grupos focales y análisis de contenido cualitativo de comentarios escritos podrían ser herramientas valiosas en este contexto (Sampieri et al., 2018). Estas técnicas permitirán a los pacientes expresar sus experiencias de una manera más detallada y proporcionar información sobre aspectos no necesariamente cuantificables, como la percepción de empatía, la calidad de la información proporcionada y la comprensión de las preocupaciones del paciente.

La fortaleza de un enfoque combinado radica en la complementariedad de la información obtenida. Por ejemplo, mientras que los datos cuantitativos pueden identificar áreas específicas con problemas frecuentes, los datos cualitativos pueden proporcionar una comprensión más profunda de por qué ciertos aspectos generan insatisfacción. La integración de ambos enfoques permite una comprensión holística y una mejor orientación para la mejora del proceso.

#### 2.2. Tipo de Investigación

Para Rus (2021) “se centra en la recopilación y análisis detallado de datos para describir características, comportamientos o fenómenos, proporcionando una visión completa y precisa del objeto de estudio”. La investigación descriptiva desempeñará un papel fundamental en la creación de un manual de procesos, ya que permitirá establecer una fundamentación robusta mediante la recopilación de información detallada y precisa. Este enfoque no solo garantiza la calidad del manual, sino que también sienta las bases para posibles mejoras y optimizaciones en los procesos organizativos en el futuro.

### 2.3. Técnica de Investigación

En esta investigación la técnica que se utilizará será la encuesta para evaluar la satisfacción del cliente, mismo que se acomoda a lo que requiere en el proyecto. Como parte de la investigación se considera realizar 6 preguntas en el cual se logrará determinar un diagnóstico más efectivo. Adicional se utilizará la entrevista para determinar internamente que necesidades se percibe, como parte de la investigación se considera realizar 5 preguntas.

#### 2.3.1. Determinación de la población

Se considera importante entrevistar a tres directivos dentro de la organización que en la siguiente imagen detalla:

**Tabla 1.**  
*Población Entrevista*

<b>Cargo</b>	<b>Personal</b>
Gerente General	1
Directora Financiera	1
Dirección de Enfermería	1
<b>Total</b>	<b>3</b>

*Fuente:* Elaboración propia

#### 2.3.2. Entrevista a directivos

Preguntas de la entrevista

- 1) ¿Considera que actualmente se maneja un manual de quejas efectivo?
- 2) ¿Quisiera que las quejas disminuyan?
- 3) ¿Cómo considera que disminuirían las quejas?
- 4) ¿Existen personas que den seguimiento a malas experiencias en el hospital?
- 5) ¿Con qué departamentos se trabajaría para contrarrestar dichas quejas?



### 2.3.3. Tabulación de Datos

Resultados de la Investigación

Pregunta 1. ¿Considera que actualmente se maneja un manual de quejas efectivo?

**Tabla 2**

*Entrevista 1*

<b>Entrevistado</b>	<b>Respuesta</b>
Gerente General	Existe un proceso de quejas, pero con el crecimiento del hospital hay que ajustarnos.
Directora Financiera	El proceso esta encaminado, pero si debería potenciarse, ya que el hospital ha crecido.
Directora Enfermería	Considero que siempre es bueno tener propuestas nuevas.

**Fuente:** Elaboración propia

Análisis e interpretación

Se puede determinar que existe un proceso de manejo de quejas, pero por el volumen de pacientes que actualmente se maneja debería tener ciertos ajustes para mejores resultados.

Pregunta 2. ¿Quisiera que las quejas disminuyan?

**Tabla 3**

*Entrevista 2*

<b>Entrevistado</b>	<b>Respuesta</b>
Gerente General	Si
Directora Financiera	Si
Directora Enfermería	Si

**Fuente:** Elaboración propia

Análisis e interpretación

Se puede apreciar que es necesario la disminución de quejas.

Pregunta 3. ¿Cómo considera que disminuirían las quejas?

**Tabla 4**

*Entrevista 3*

<b>Entrevistado</b>	<b>Respuesta</b>
Gerente General	Un control interno a los pacientes que están hospitalizados, para conocer sus dudas.
Directora Financiera	Escuchando a los pacientes, antes que salgan de alta.
Directora Enfermería	Visitando en las habitaciones la experiencia.

**Fuente:** Elaboración propia

Análisis e interpretación

Es necesario que exista un control más íntimo con el paciente o familiar antes que sea dado de alta o salga de las instalaciones, para poder captar de primera mano sus novedades.

Pregunta 4. ¿Existen personas que den seguimiento a malas experiencias en el hospital?

**Tabla 5**

*Entrevista 6*

<b>Entrevistado</b>	<b>Respuesta</b>
Gerente General	Sí
Directora Financiera	Sí
Directora Enfermería	Sí

**Fuente:** elaboración propia

### Análisis e interpretación

La persona que está realizando el proceso de seguimiento debería actuar con más agilidad y oportunamente para retroalimentar a los demás servicios.

Pregunta 5. ¿Con qué departamentos se trabajaría para contrarrestar dichas quejas?

**Tabla 6**

*Entrevista 7*

<b>Entrevistado</b>	<b>Respuesta</b>
Gerente General	Calidad, Marketing, Dirección Médica, Enfermería, Parqueadero
Directora Financiera	Calidad, Marketing, Dirección Médica, Enfermería, Parqueadero
Directora Enfermería	Calidad, Marketing, Dirección Médica, Enfermería, Parqueadero

**Fuente:** Elaboración propia

### Análisis e interpretación

Las quejas o novedades se deben trabajar desde varios puntos o ejes de la organización, ya que es un servicio integral que el paciente experimenta. Las quejas impactan en los procesos mal ejecutados por el personal.

## 2.4. Determinación de Población y Muestra

Se considera importante encuestar a 26 pacientes de hospitalización y 14 pacientes de emergencia de una población de 133 pacientes, para conocer su percepción del servicio.

**Tabla 7**

*Listado Encuestados - Satisfacción al Cliente*

No.	SERVICIO	HAB	PACIENTE	EDAD
1	SEXTO PISO	605	ENCUESTADO	3
2	SEXTO PISO	608	ENCUESTADO	49
3	SEXTO PISO	607	ENCUESTADO	33
4	SEPTIMO PISO	707	ENCUESTADO	35
5	SEPTIMO PISO	703	ENCUESTADO	42
6	QUINTO PISO	505	ENCUESTADO	75
7	SEXTO PISO	608	ENCUESTADO	52
8	SEXTO PISO	CBS-602	ENCUESTADO	0
9	SEPTIMO PISO	703	ENCUESTADO	42
10	QUINTO PISO	509	ENCUESTADO	57
11	QUINTO PISO	504	ENCUESTADO	78
12	SEXTO PISO	606	ENCUESTADO	36
13	SEPTIMO PISO	704	ENCUESTADO	21
14	QUINTO PISO	506	ENCUESTADO	96
15	SEPTIMO PISO	706	ENCUESTADO	66
16	SEXTO PISO	603	ENCUESTADO	31
17	SEXTO PISO	602	ENCUESTADO	4
18	SEPTIMO PISO	711	ENCUESTADO	46
19	SEPTIMO PISO	708	ENCUESTADO	29
20	SEPTIMO PISO	703	ENCUESTADO	6
21	SEPTIMO PISO	703	ENCUESTADO	36
22	QUINTO PISO	502	ENCUESTADO	38
23	SEPTIMO PISO	707	ENCUESTADO	58
24	QUINTO PISO	503	ENCUESTADO	89
25	SEXTO PISO	604	ENCUESTADO	1
26	RECUPERACION	RECUPERACION	ENCUESTADO	56
27	EMERGENCIA	EMER	ENCUESTADO	34
28	EMERGENCIA	EMER	ENCUESTADO	72
29	EMERGENCIA	EMER	ENCUESTADO	16

30	EMERGENCIA	EMER	ENCUESTADO	47
31	EMERGENCIA	EMER	ENCUESTADO	43
32	EMERGENCIA	EMER	ENCUESTADO	0
33	EMERGENCIA	EMER	ENCUESTADO	15
34	EMERGENCIA	EMER	ENCUESTADO	65
35	EMERGENCIA	EMER	ENCUESTADO	65
36	EMERGENCIA	EMER	ENCUESTADO	65
37	EMERGENCIA	EMER	ENCUESTADO	59
38	EMERGENCIA	EMER	ENCUESTADO	63
39	EMERGENCIA	EMER	ENCUESTADO	71
40	EMERGENCIA	EMER	ENCUESTADO	31

*Fuente:* Ingresos pacientes mes de Enero

#### 2.4.1. Tabulación y resultados de datos

##### Pregunta 1. ¿Quién llena la encuesta?

**Tabla 8**

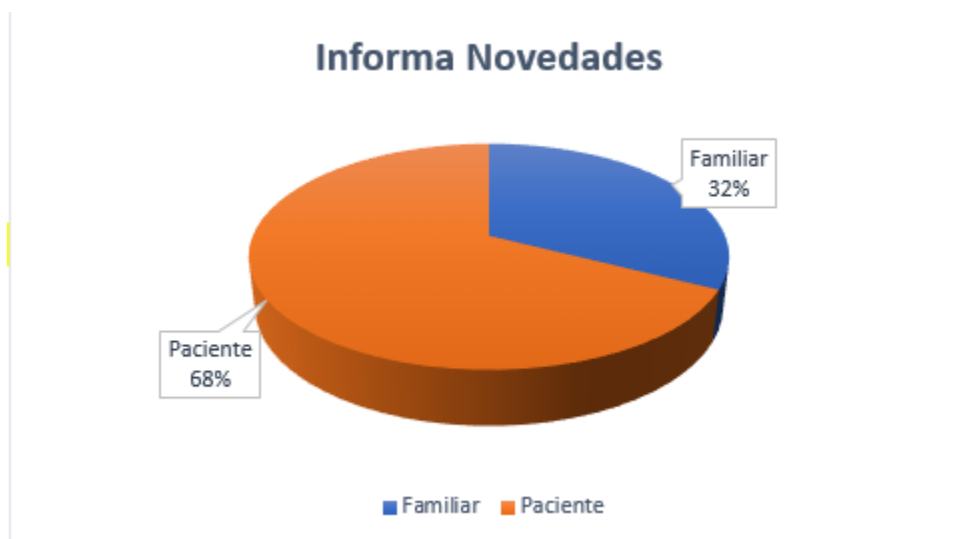
*Respuesta pregunta 1. Encuesta*

Recomendaría Nuestros			
Etiquetas de fila <input type="checkbox"/>	Servicios		%
	Familiar	13	33%
	Paciente	27	68%
	<b>Total general</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Elaboración propia

## Gráfico 2

*Recomendaría Nuestros Servicios*



*Fuente:* Elaboración propia

### Análisis e interpretación

Se evidencia que el 68% de las encuestas son llenadas por los pacientes, eso quiere decir que la percepción es en base a los pacientes.

### Pregunta 2. ¿Conoció nuestro servicio por?

**Tabla 9**

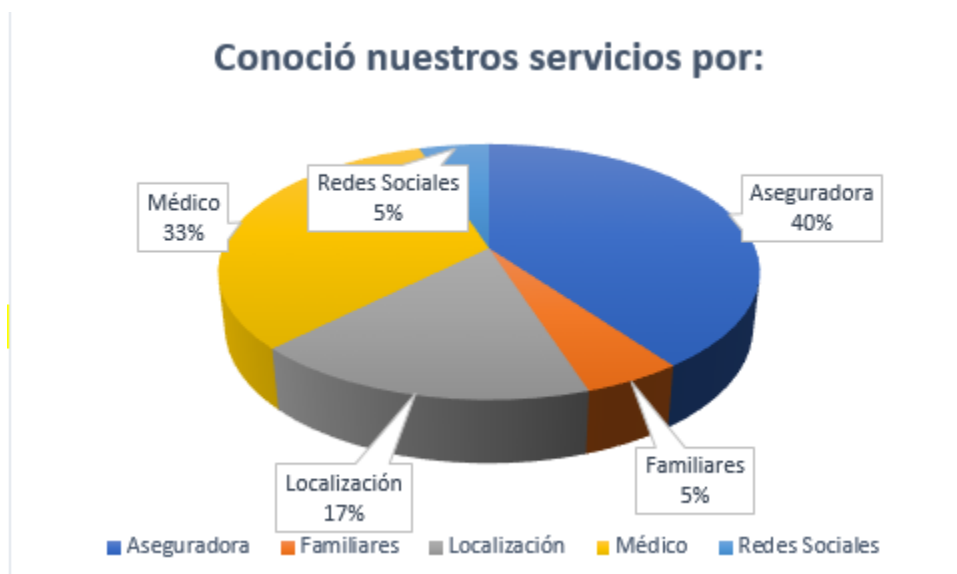
*Respuesta Pregunta 2. Encuesta*

Etiquetas de fila	Conoció nuestro servicio por	%
Aseguradora	16	40%
Familiares	2	5%
Localización	7	18%
Médico	13	33%
Redes Sociales	2	5%
<b>Total general</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Elaboración propia

### Gráfico 3

Conoció nuestros Servicios por:



*Fuente:* Elaboración Propia

### Análisis e interpretación

Se puede apreciar que un 40% de pacientes son referidos por las aseguradoras, y un 33% por los médicos, el cual nos permitiría realizar ciertos convenios con los médicos o aseguradoras que refieran más pacientes.

### Pregunta 3. ¿Coloque el nombre del personal reconocido por?

**Tabla 10**

*Respuesta pregunta 3. Encuesta*

Etiquetas de fila <input type="text"/>	Personal Buena Atención.	%
Enfermera	8	20%
Médico	10	25%
No refiere secretaria	16	40%
secretaria	6	15%
<b>Total general</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Elaboración propia

## Gráfico 4

*Personal Buena Atención*



*Fuente:* Elaboración Propia

## Tabla 11

*Respuesta pregunta 3.1. Encuesta*

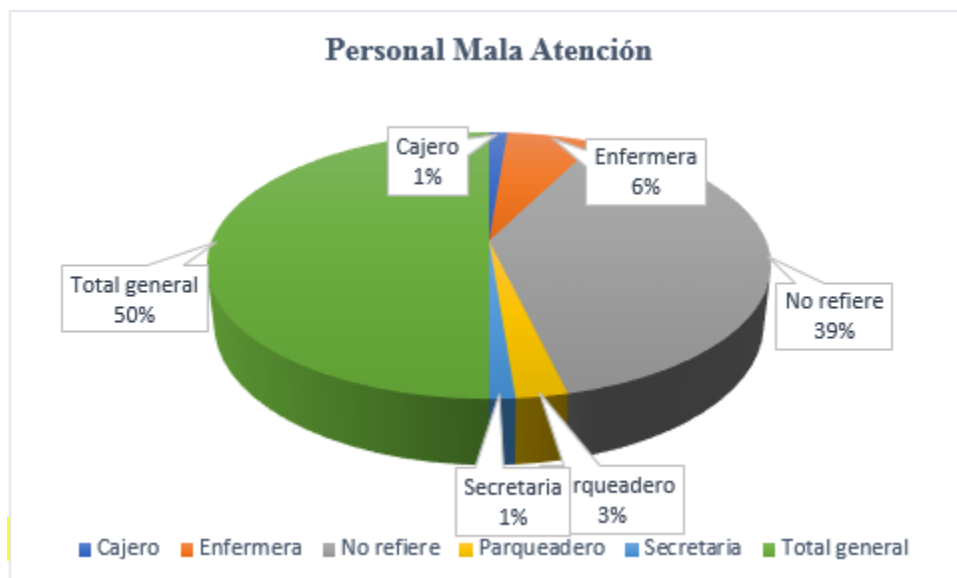
Etiquetas de fila <input type="checkbox"/>	Personal Mala Atención.	%
Cajero	1	3%
Enfermera	5	13%
No refiere	31	78%
Parqueadero	2	5%
Secretaria	1	3%
<b>Total general</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* elaboración propia



## Gráfico 5

### Personal Mala Atención



**Fuente:** Elaboración Propia

### Análisis e interpretación

Se puede identificar que muchos pacientes o familiares no identifican con nombre al personal que ha dado un buen o mal trato, sería bueno dar seguimiento de los que reportan la especialidad o cargo para identificar con más precisión y poder tomar acciones correctivas o de felicitación.

### Pregunta 4. ¿Recomendaría Axxis Hospital?

#### Tabla 12

#### Respuesta pregunta 4. Encuesta

Etiquetas de fila <input type="text"/>	Recomendaría	
	Nuestros Servicios	%
NO	7	18%
SI	33	83%
<b>Total general</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

## Análisis e interpretación

### Gráfico 6

#### *Recomendarías Nuestros Servicios*



**Fuente:** Elaboración Propia

El 83% de pacientes recomiendan los servicios, el cual motiva seguir con los procesos establecidos, mientras el 17% no recomienda y es necesario dar seguimiento para poder identificar las razones y tomar como oportunidad de mejora.

#### **Pregunta 5. ¿Desea informar alguna novedad o sugerencia?**

**Tabla 13**

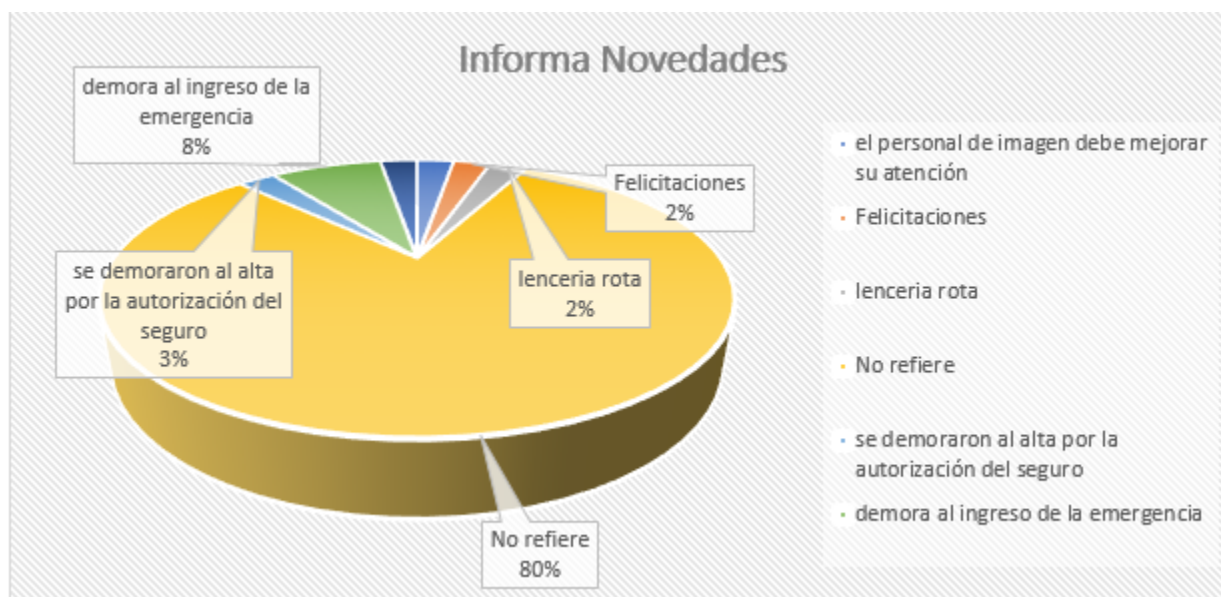
*Respuesta pregunta 5. Encuesta*

Etiquetas de fila	Informa Novedades	%
el personal de imagen debe mejorar su atención	1	3%
Felicitaciones	1	3%
lencería rota	1	3%
No refiere	32	80%
se demoraron al alta por la autorización del seguro	1	3%
demora al ingreso de la emergencia	3	8%
no tiene parqueaderos gratis para pacientes de emergencia	1	3%
<b>Total general</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

## Gráfico 7

### Informa Novedades



**Fuente:** Elaboración Propia

### Análisis e interpretación

Se identifica que el 80% no reporta novedades mayores durante su hospitalización, con respecto a las sí reportadas, se brindará el respectivo seguimiento para poder mejorar en los procesos señalados.

## Capítulo III

### 3. Propuesta

#### 3.1. Tema

Desarrollar un manual de quejas para pacientes hospitalizados y en urgencias en Axxishospital, con la finalidad de disminuir las incidencias en los procesos.

#### 3.2. Objetivo

Diseñar un manual de quejas para pacientes hospitalizados y en urgencias de Axxishospital, a través de una investigación que permita la disminución de novedades o quejas logrando y sensación de confianza hacia los pacientes y familia.

#### 3.3. Diagnóstico Situacional

El creciente número de incidencias se vio en la necesidad de una reparación sistemática y efectiva. Está claro que el personal del departamento de urgencias y del hospital tiene dificultades para atender las quejas, lo que afecta la percepción general de la calidad de la atención brindada por Axxishospital.

La creación de este manual se presenta como un paso importante para mejorar la respuesta y resolución de quejas, garantizando así una atención médica de alta calidad y recuperando la confianza de los pacientes y sus familiares en los servicios brindados por Axxishospital. Este proceso de cambio tecnológico ha puesto de relieve la importancia de contar con métodos eficaces para gestionar los desafíos que surgen de la implementación de nuevas tecnologías en el entorno hospitalario, asegurando que el foco no esté en el cuidado de los enfermos.

### 3.3.1. Análisis de PEST

**Tabla 14**

*Análisis PEST*

<b>FACTORES POLÍTICOS</b>	<b>FACTORES ECONÓMICOS</b>
Clima político	Políticas de innovación
Tendencias electorales	Crisis económica
Conflictos Partidistas	Políticas de conocimiento
<b>FACTORES SOCIALES</b>	<b>FACTORES TECNOLÓGICOS</b>
Variables demográficas	Infraestructura Tecnológica
Actitudes y opiniones	Infraestructura Física
Imagen corporativa	Innovación

*Fuente.* Elaboración propia

#### **Factores Políticos**

El clima político en Ecuador ha sido dinámico y tumultuoso en los últimos años, marcado por una serie de cambios, desafíos y tensiones. En el gobierno de Lasso se espera cambios positivos y todos los ecuatorianos mantenían una esperanza de cambio; sin embargo, y como es de costumbre, el poder y la corrupción se empoderan de nuestros gobernantes y no logran liderar ni cubrir todas las necesidades que tiene la población.

El gobierno de Lasso ayudó a que ciertos inversionistas extranjeros dieran oportunidades a proyectos de ecuatorianos, incitando a nuevos campos de trabajos. Pero a pesar de eso la situación económica, malas negociaciones y administraciones caen en ese hoyo negro que hasta el momento no logramos salir.

Posterior a la muerte cruzada dictaminada por Lasso y con la intervención de la Asamblea Nacional, dieron pie a que se elija un nuevo presidente. Álvaro Novoa el joven presidente, tiene un alma dinámica, que le permite desenvolverse de mejor manera en varios aspectos. En estos últimos tiempos la inseguridad que se ha vivido ha conllevado a que algunos negocios cierren y por ende no prospera el país, al momento se mantiene controladas las cárceles pero el temor social aun invade, pero de este gobierno depende y con la colaboración de la ciudadanía que se recupere el país.

### **Factores Económicos**

Ecuador ha enfrentado desafíos adicionales debido a la pandemia de COVID-19, que ha tenido un impacto significativo en la economía, exacerbando la vulnerabilidad de los sectores más pobres y afectando la estabilidad macroeconómica del país. En este contexto, el gobierno ha tenido que implementar medidas de emergencia para proteger a los ciudadanos y apoyar a los sectores más afectados, al tiempo que busca reactivar la economía y fomentar la inversión y la creación de empleo. La recuperación económica de Ecuador dependerá en gran medida de su capacidad para abordar los desafíos estructurales y promover políticas que impulsen la productividad, la innovación y la inclusión social.

### **Factores Sociales**

Uno de los principales factores sociales que caracteriza a Quito es su diversidad étnica y cultural. La ciudad alberga una mezcla de grupos étnicos, incluyendo a la población indígena, mestiza y afroecuatoriana, que contribuyen a la riqueza cultural y social de la capital. Esta diversidad se refleja en la vida cotidiana de Quito a través de su gastronomía, música, danza y festividades, así como en las tradiciones y costumbres que se mantienen vivas en la ciudad.

Otro factor social importante en Quito es la desigualdad socioeconómica que enfrenta la población. Aunque la ciudad es un centro de desarrollo económico y cultural, también experimenta problemas de pobreza, marginación y falta de acceso a servicios básicos en algunos sectores de la población. La disparidad en los niveles de ingresos y las condiciones de vida entre diferentes grupos sociales presenta desafíos significativos en términos de equidad y justicia social, que requieren atención por parte de las autoridades y la sociedad en general para promover un desarrollo más inclusivo y sostenible.

### **Factores Tecnológicos**

Un factor tecnológico relevante en Quito es su creciente adopción de tecnología en diversos ámbitos, como la infraestructura urbana, la educación, la salud y el gobierno electrónico. La ciudad ha realizado esfuerzos para modernizar sus sistemas de transporte, implementando soluciones tecnológicas como sistemas de transporte inteligente, aplicaciones móviles para información sobre el tráfico y la movilidad, así como la introducción de sistemas de pago electrónico en el transporte público. Estas iniciativas buscan mejorar la eficiencia y la

calidad de vida de los ciudadanos, así como reducir la congestión vehicular y la contaminación ambiental.

Además, Quito ha promovido el uso de tecnología en el ámbito educativo, facilitando el acceso a recursos digitales y promoviendo la capacitación en habilidades digitales entre estudiantes y profesores. Se han implementado programas y proyectos para integrar la tecnología en las aulas, fomentar el aprendizaje en línea y promover la inclusión digital en comunidades vulnerables. Asimismo, en el sector salud, se han desarrollado iniciativas para mejorar la atención médica a través de la telemedicina, la digitalización de historias clínicas y la gestión de citas médicas en línea, lo que ha permitido ampliar el acceso a servicios de salud y optimizar los recursos disponibles.

### ***3.3.2 Antecedente***

Axxishospital ha logrado un desempeño encaminado a crecimiento empresarial, impulsando decisiones estratégicas, especialmente en el sector tecnológico. Uno de los cambios más significativos es cambio de sistema integral que esté directamente vinculado al historial clínico de los pacientes. Si bien estos cambios pretenden modernizar y mejorar la gestión hospitalaria, también han generado varias novedades que repercuten en la atención de los pacientes y sus familias.

La implementación de este nuevo sistema planteó un desafío relacionado con la calidad de los servicios prestados en términos de rapidez, precisión y disponibilidad de la información médica. La relación entre registros médicos y procesos contables ha generado situaciones problemáticas que han afectado la atención al paciente y aumentado la insatisfacción de los usuarios.

Teniendo en cuenta lo antes mencionado se identificó que el proceso de manejo de quejas debe potencializarse cuando los pacientes aún permanecen hospitalizados, para poder convertir sus experiencias en mejoras continuas o permanecer con procesos que están controlados y exitosos.

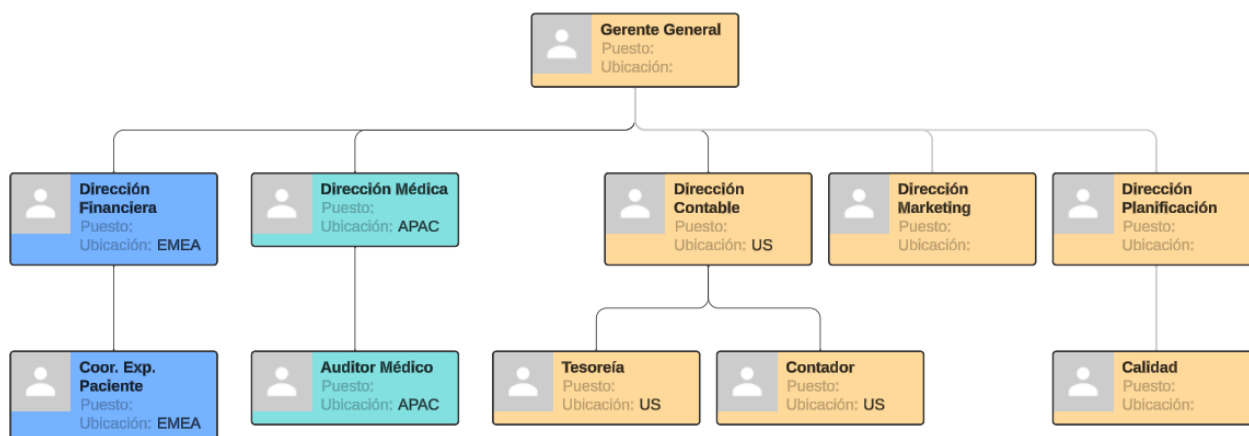
Se identifica que el siguiente proceso es el adecuado para poder dar solución:

- Proceso de Gestión de quejas de pacientes de urgencia y hospital

### 3.4. Organigrama

Gráfico 8

Organigrama

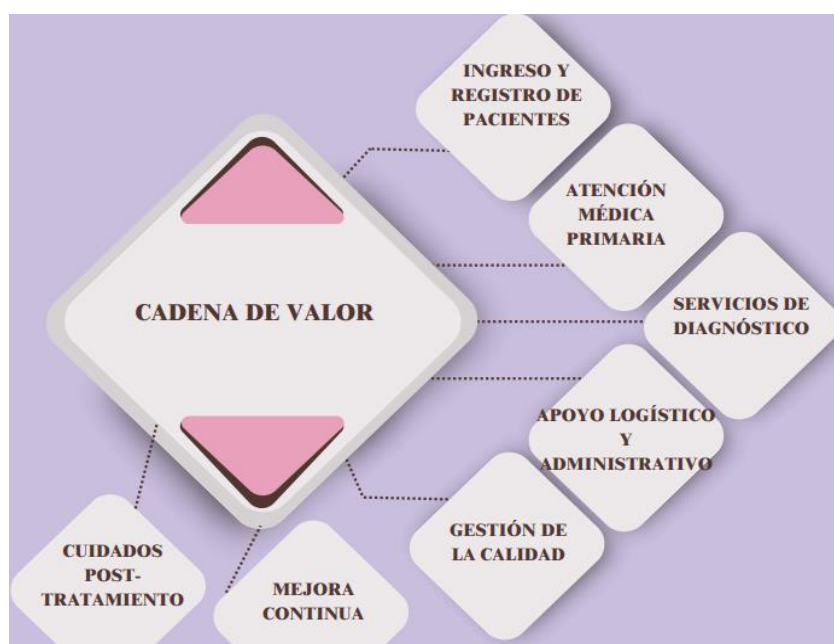


*Fuente:* Elaboración Propia

### 3.5. Cadena de Valor

Gráfico 9

Cadena de Valor



*Fuente:* Elaboración propia



Podemos ver la cadena de valor, un macro proceso que Axxis Hospital decide para futuras aplicaciones y que se puede ver en la mejora de sus operaciones. También analizamos los procesos de soporte que se llevan a cabo a nivel ejecutivo y las necesidades que actualmente se muestran a los departamentos de soporte de toda la empresa.

### **3.6. Desarrollo de la propuesta**



## **MANUAL DE GESTIÓN DE QUEJAS PARA PACIENTES DE HOSPITAL Y EMERGENCIA**

# **ENERO 2024**

# PROCESO DE GESTIÓN ENCUESTA SATISFACCIÓN AL CLIENTE

ÁREA  
ADMINISTRATIVA

## Proceso de gestión encuesta satisfacción al cliente

### Historial de Cambios

VERSIÓN	ACTUALIZACIÓN	FECHA
<b>1.0</b>	Primera versión del documento.	27/01/2024

### Firmas de Autorización

	CARGO	FECHA	FIRMA
APROBADO POR:	Gerente General		
REVISADO POR:	Directora Administrativa y Financiera		
ELABORADO POR:	Coor. Experiencia Pacientes		

27/01/2024

Versión 1.0

**Objetivo**

Identificar a través de una encuesta los requerimientos, quejas, novedades, sugerencias o felicitaciones de pacientes y/o familiares hospitalizados.

**Alcance**

Este proceso indica cómo se deberá recopilar la encuesta llenada por el paciente y/o familiar hasta llegar al área de Calidad.

**Documentos Relacionados**

1. Alta Médica
2. Encuesta de satisfacción física

**Responsables**

#	Cargo	Responsabilidad
1.	Licenciadas de Enfermería	Entregar encuesta de satisfacción a paciente con alta médica.
2.	Coordinador de Calidad	Recopilar información, tabulación, análisis.

**Generalidades**

- Todos los pacientes y/o familiar debe llenar la encuesta.
- El personal de enfermería es el encargado de asegurarse que se llene la encuesta.
- En el caso de presentarse que un paciente y/o familiar no desee llenar la encuesta presentar la novedad.

## Descripción de actividades

**Tabla 15**

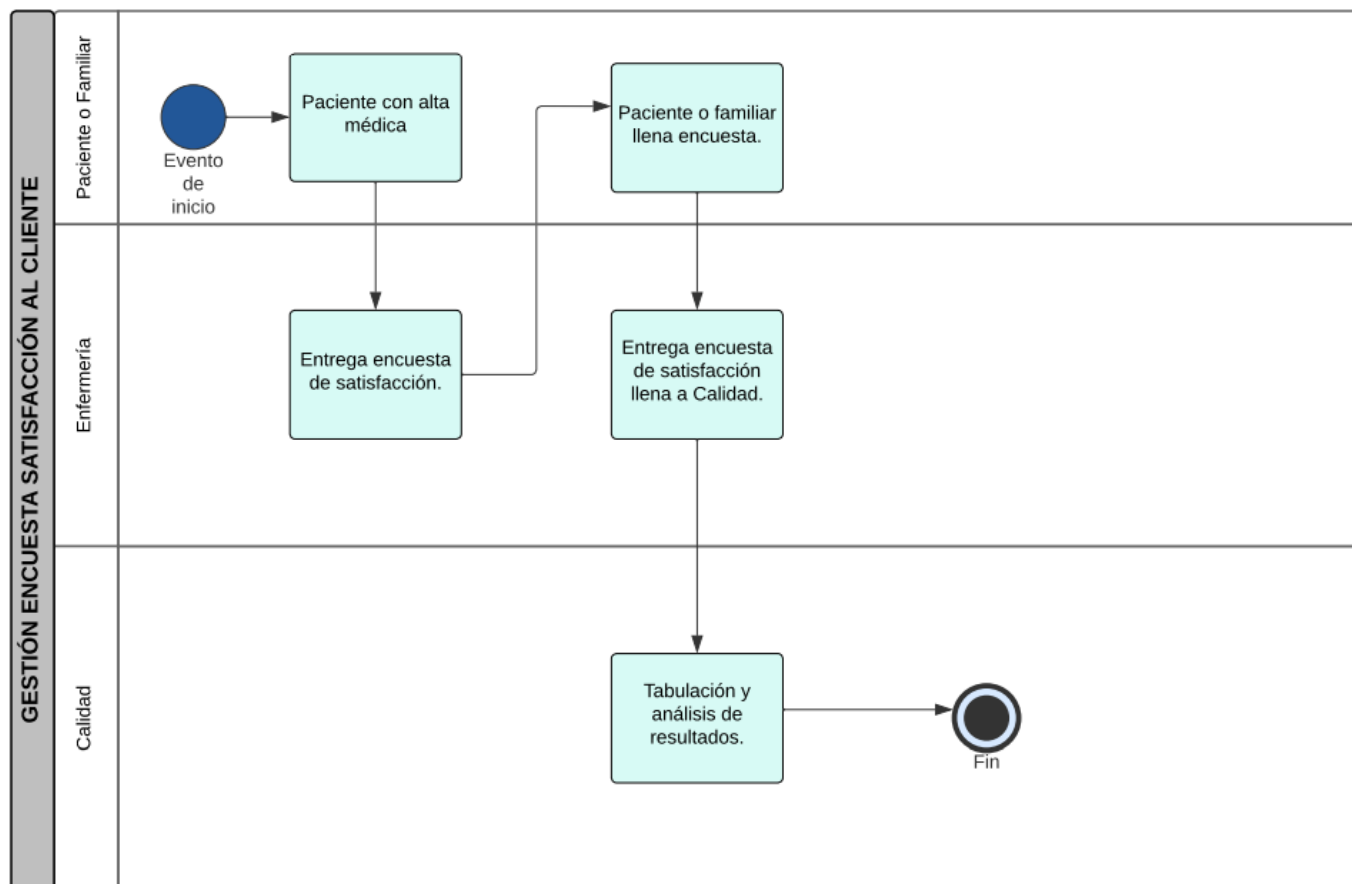
*Gestión de Encuesta*

<b>N°</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Entrada</b>	<b>Descripción</b>	<b>Salida</b>
1	Entregar encuesta de satisfacción a paciente y/o familiar.	Licenciada de Enfermería de turno	Paciente con alta médica	Se revisa listado de pacientes con alta médica y se procede a entregar al paciente y/o familiar la encuesta de satisfacción.	Encuesta de satisfacción llena.
2	Entrega de encuesta de satisfacción al área de Calidad	Licenciada de Enfermería de turno	Encuesta de satisfacción llena.	Se procede a entregar la encuesta al Coordinador de Calidad.	Encuesta de satisfacción llena.
3	Tabulación y análisis de resultados.	Coordinador de Calidad	Encuesta de satisfacción llena.	A través de la tabulación y resultados de las encuestas se procede a realizar un análisis en el cual se identifica las debilidades o fortalezas de la organización, en base a la percepción del paciente.	Análisis de los resultados.

## Flujograma

### Gráfico 10

#### Flujograma Gestión Encuesta



**Fuente:** Elaboración propia

### Controles

N°	Control
C1	Jefe de Enfermería
C2	Coordinador de Calidad

### Riesgos

N°	Riesgo
R1	Paciente y/o familiar no llene total o parcialmente la encuesta.

**Indicadores**

<b>Código</b>	<b>Indicador</b>
	N° de encuestas llenas



**PROCESO DE  
IDENTIFICACIÓN DEL  
ÁREA RESPONSABLE DE  
BUENAS O MALAS  
EXPERIENCIAS**

ÁREA  
ADMINISTRATIVA

## Proceso de identificación del área responsable de buenas o malas experiencias

### Historial de Cambios

VERSIÓN	ACTUALIZACIÓN	FECHA
1.0	Primera versión del documento.	27/01/2024

### Firmas de Autorización

	CARGO	FECHA	FIRMA
APROBADO POR:	Gerente General		
REVISADO POR:	Directora Administrativa y Financiera		
ELABORADO POR:	Coor. Experiencia Pacientes		

27/01/2024

Versión 1.0

## Objetivo

Identificar a través de los resultados de la encuesta, quejas formales (por escrito vía correo o carta física) el área responsable de buenas o malas experiencias que el paciente o familiar ha tenido durante su hospitalización o permanencia en el hospital.

## Alcance

Este proceso indica cómo se debe reaccionar al momento de identificar una buena o mala experiencia por parte del paciente o familiar, las áreas responsables se identifican cómo: Médicos, De Enfermería y Administrativos.

## Documentos Relacionados

1. Encuesta de satisfacción física
2. Resultados y análisis de encuestas
3. Quejas formales (por escrito vía correo o carta física)
4. Quejas a través de redes sociales
5. Quejas a través de Coordinación de experiencia a pacientes y familia.

## Responsables

#	Cargo	Responsabilidad
1.	Coordinador de Calidad	Entregar los resultados de las encuestas e identificación de casos que requieran pronta solución.
2.	Director Médico	Realizar seguimiento de los eventos reportados a través de calidad, sancionar y corregir.
3.	Directora de Enfermería	Realizar seguimiento de los eventos reportados a través de calidad, sancionar y corregir.
4.	Directora Financiera	Realizar seguimiento de los eventos reportados a través de calidad, sancionar y corregir.
5.	Gerencia General	Determinar decisiones finales, sancionar y corregir.

**Aclaraciones Específicas**

1. Toda novedad o queja debe ser reportada vía correo electrónico o formalmente por escrito.
2. Cada responsable de la organización deberá emitir un informe para posterior respuesta final hacia paciente o familiar.
3. La respuesta formal y final hacia el paciente o familiar debe contemplar un rango entre 8 a 15 días laborables, contando desde la recepción de la misma.
4. Las quejas por redes sociales se las considera informativas o de alerta; sin embargo, se debe tomar contacto e indicarle que coloque formalmente por escrito.

## Descripción de actividades

**Tabla 16**

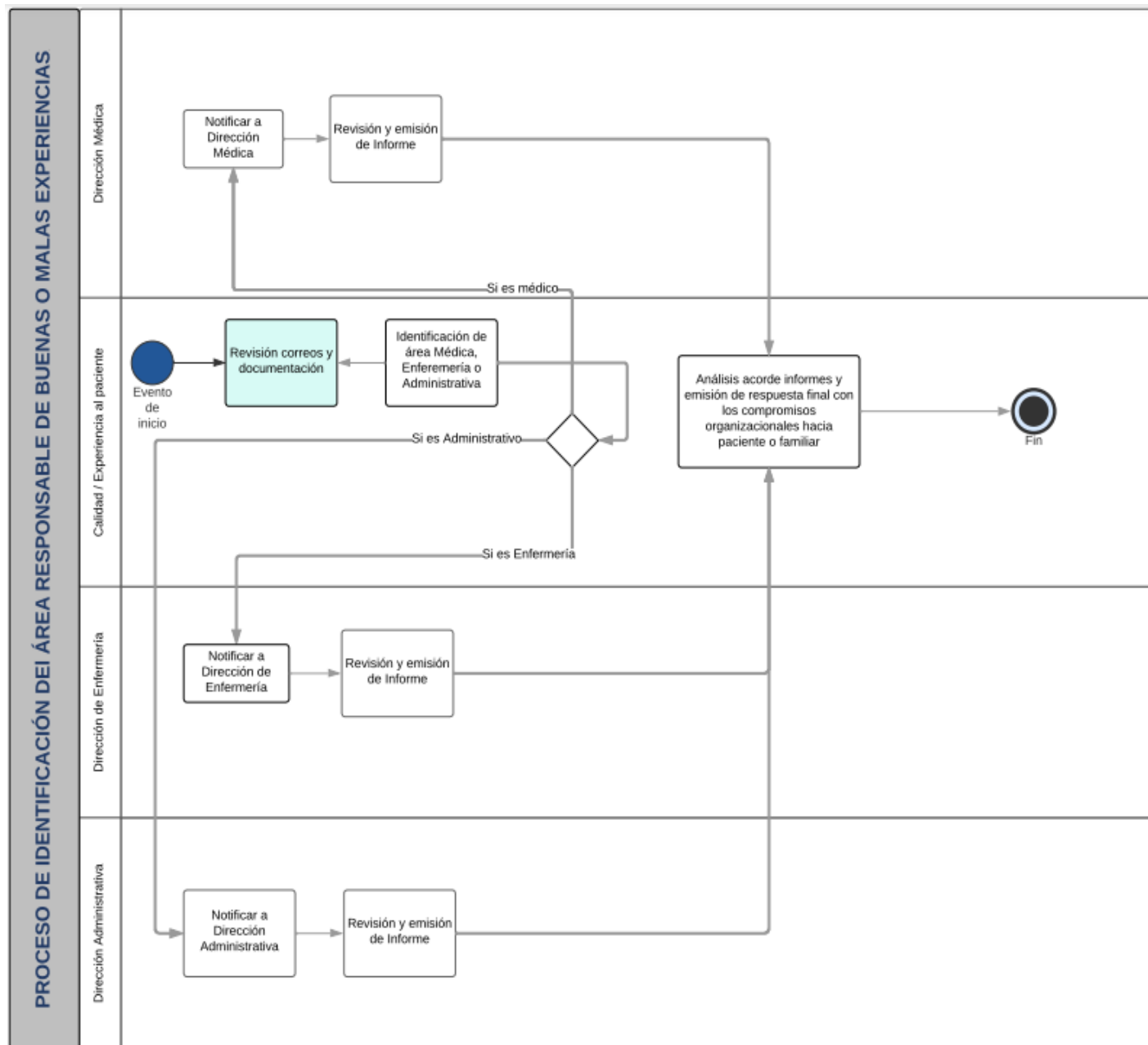
*Identificación de Área Responsable*

<b>N°</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Entrada</b>	<b>Descripción</b>	<b>Salida</b>
1	Revisar correos y documentación	Coordinador de Calidad, Coordinador Experiencia al Paciente	Queja o novedad formalmente por escrito	Se procede a dar lectura de la queja y se identifica si corresponde al área médica, de enfermería o administrativa.	Análisis de queja
2	Notificar a cada director responsable la novedad o queja	Coordinador de Calidad, Coordinador Experiencia al Paciente	Análisis de queja	Se procede a notificar por correo a los directores, coordinadores o administradores responsables de los procesos que detalla en la queja.	Correo electrónico a cada responsable de proceso.
3	Emisión de informes	Director Médico, Directora de Enfermería, Directora Administrativa y Directora Contable	Correo electrónico a cada responsable de proceso.	Cada director deberá responder vía correo la justificación, corrección y compromisos de sus áreas.	Informe técnico, Informe administrativo, Informe médico
4	Revisión, análisis de Informe y elaboración de respuesta final.	Coordinador de Calidad, Coordinador Experiencia al Paciente	Informe técnico, Informe administrativo, Informe médico	Se procede a analizar los escenarios de queja para poder emitir una respuesta final en el cual se manifestarán compromisos de la organización.	Respuesta formal hacia paciente o familiar

## Flujograma

### Gráfico 11

#### Flujogramas Identificación de Área Responsable



**Fuente:** Elaboración propia

**Controles**

<b>N°</b>	<b>Control</b>
<b>C1</b>	Coordinador de Calidad
<b>C2</b>	Coordinador Experiencia Pacientes

**Riesgos**

<b>N°</b>	<b>Riesgo</b>
<b>R1</b>	Quejas o novedades no reportadas oportunamente

**Indicadores**

<b>Código</b>	<b>Indicador</b>
AX-QJ01	N° Total de novedades o quejas
AX-QJ01.1	N° de casos médicos
AX-QJ01.2	N° de casos de enfermería
AX-QJ01.3	N° de casos administrativos

# PROCESO RECEPCIÓN DE QUEJA O RECOMENDACIÓN

ÁREA  
ADMINISTRATIVA



## Proceso recepción de queja o recomendación.

### Historial de Cambios

VERSIÓN	ACTUALIZACIÓN	FECHA
1.0	Primera versión del documento.	27/01/2024

### Firmas de Autorización

	CARGO	FECHA	FIRMA
APROBADO POR:	Gerente General		
REVISADO POR:	Directora Administrativa y Financiera		
ELABORADO POR:	Coor. Experiencia Pacientes		

27/01/2024

Versión 1.0

**Objetivo**

Determinar el proceso de recepción de quejas ya sean por correo, personalmente o carta física.

**Alcance**

Análisis que permite monitorear el proceso de recepción.

**Documentos Relacionados**

1. Encuesta de satisfacción física
2. Resultados y análisis de encuestas
3. Quejas formales (por escrito vía correo o carta física)
4. Quejas a través de redes sociales
5. Quejas presenciales a través de Coordinación de experiencia a pacientes y familia

**Responsables**

#	Cargo	Responsabilidad
1.	Coordinador de Calidad	Recepción, análisis de quejas y/o reclamos interpuestos por paciente o familiar.
2.	Coordinador Experiencia Pacientes	Recepción, análisis de quejas y/o reclamos interpuestos por paciente o familiar.
3.	Coordinador Comunicación	Recepción y notificación de quejas y/o reclamos interpuestos por paciente o familiar en redes sociales o páginas institucionales.
4.	Atención al Cliente	Recepción y notificación de quejas y/o reclamos interpuestos por paciente o familiar en horarios no laborables.

**Aclaraciones Específicas**

- Todas la quejas y/o recomendaciones deben ser presentadas por escrito a los siguientes correos: [calidad@axxishospital.com.ec](mailto:calidad@axxishospital.com.ec) y [experiencia.pacientes@axxishospital.com.ec](mailto:experiencia.pacientes@axxishospital.com.ec)
- En el caso de presentarse pacientes o familiares que deseen expresar sus novedades personalmente, siempre deben ser direccionados con el Coordinador de Calidad o Coordinador Experiencia a Pacientes.

## Descripción de actividades

**Tabla 17**

*Proceso recepción de queja o recomendación*

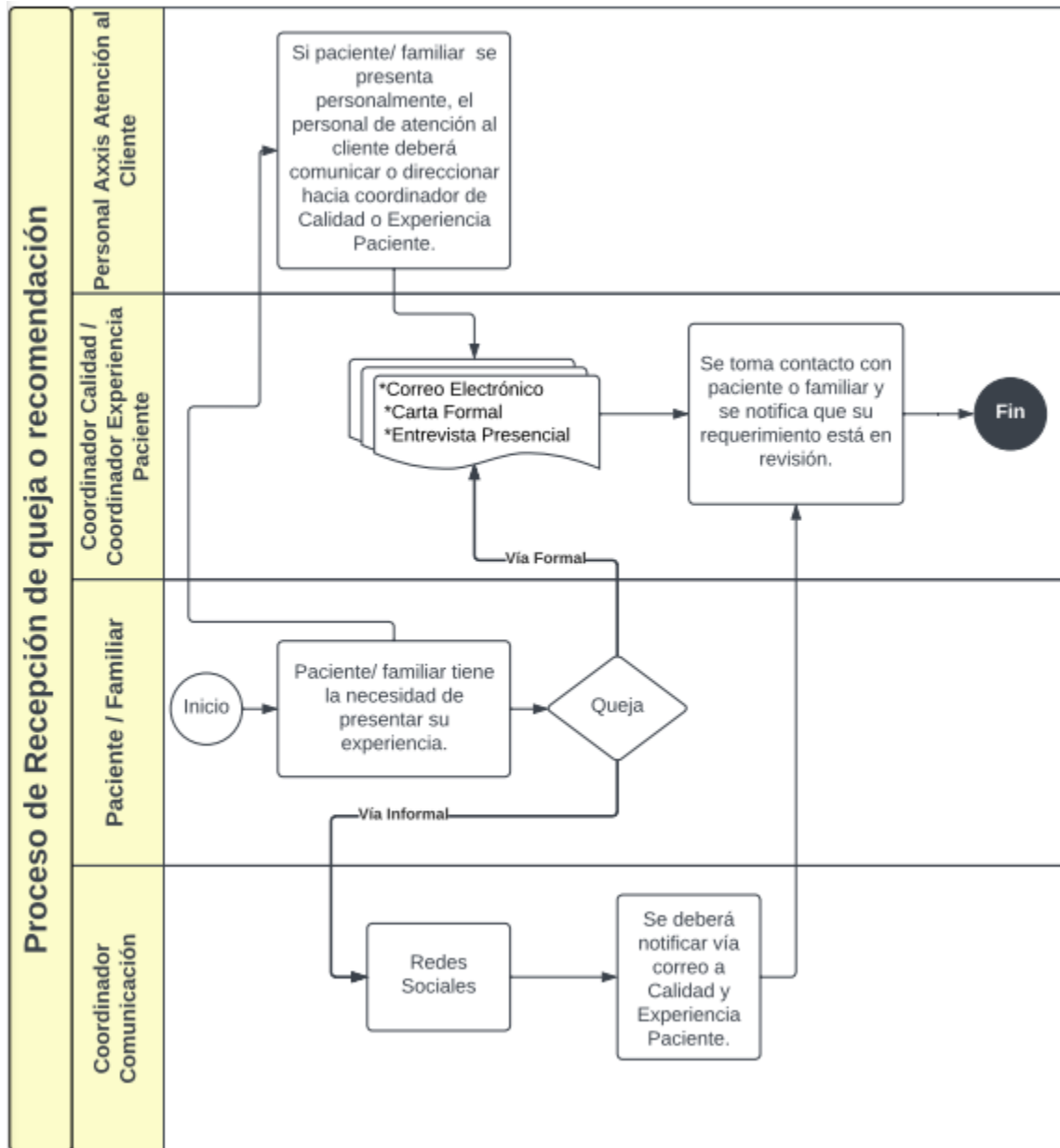
<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Entrada</b>	<b>Descripción</b>	<b>Salida</b>
1	Recepción queja por correo electrónico.	Coordinador de Calidad, Coordinador Experiencia Pacientes, Coordinador Comunicación, Comunidad Axxis.	Correo Electrónico	Toda queja debe ser direccionada hacia el correo electrónico de Calidad o de Experiencia Pacientes.	Correo Electrónico
2	Notificar a paciente o familiar tramite en proceso.	Coordinador de Calidad, Coordinador Experiencia Pacientes.	Correo Electrónico	Se procede a notificar a paciente que se ha recibido su correo y que está en proceso.	Contestación Correo Electrónico a paciente o familiar.
3	Recepción queja Carta Formal	Quien lo recibe	Carta Formal	Toda recepción de queja debe ser direccionada a Coordinador de Calidad o Coordinador Experiencia paciente.	Carta Formal
4	Notificar a paciente o familiar tramite en proceso.	Coordinador de Calidad, Coordinador Experiencia Pacientes.	Carta Formal	Se procede a poner en contacto con la persona que suscribe la carta y se le indica que está en proceso su petición.	Llamada Telefónica o correo electrónico.

5	Recepción queja presencial	Coordinador de Calidad, Coordinador Experiencia Pacientes.	Entrevista o diálogo con paciente y/o familiar.	Se procede a escuchar a paciente o familiar las novedades suscitadas con el objetivo de brindar una solución pronta y oportuna. En el caso de ser un caso que amerita más investigación se solicita por escrito.	Soluciones Oportunas / Solicitud de correo electrónico con el objetivo de volver una petición formal a lo expuesto durante el diálogo.
6	Recepción queja por redes sociales	Coordinador de Comunicación	Queja por redes Sociales	El coordinador de comunicación deberá responder al usuario que su mensaje ha sido recibido y que se direccionará al área pertinente.	Mensaje por Redes Sociales
7	Direccionamiento queja por redes sociales	Coordinador de Comunicación	Queja por redes Sociales	El coordinador de comunicación deberá notificar vía correo electrónico al coordinador de calidad y/o experiencias pacientes la novedad en redes.	Correo Electrónico

## Flujograma

### Gráfico 12

#### Flujograma Recepción



Fuente: Autoría propia

**Controles**

<b>N°</b>	<b>Control</b>
<b>C1</b>	Coordinador de Calidad
<b>C2</b>	Coordinador Experiencia Pacientes

**Riesgos**

<b>N°</b>	<b>Riesgo</b>
<b>R1</b>	Pacientes no satisfechos pese a compromisos de la organización.

**Indicadores**

<b>Código</b>	<b>Indicador</b>
AX-QJ01	N° Total de novedades o quejas por correo
AX-QJ01.1	N° Total de novedades o quejas presencialmente
AX-QJ01.2	N° Total de novedades o quejas por redes sociales
AX-QJ01.3	N° Total de novedades o quejas por carta física

# PROCESO SEGUIMIENTO DE QUEJA O RECOMENDACIÓN

ÁREA  
ADMINISTRATIVA

### Proceso Seguimiento de queja o recomendación.

#### Historial de Cambios

VERSIÓN	ACTUALIZACIÓN	FECHA
1.0	Primera versión del documento.	27/01/2024

#### Firmas de Autorización

	CARGO	FECHA	FIRMA
APROBADO POR:	Gerente General		
REVISADO POR:	Directora Administrativa y Financiera		
ELABORADO POR:	Coor. Experiencia Pacientes		

27/01/2024

Versión 1.0



**Objetivo**

Brindar el seguimiento oportuno en los tiempos establecidos al momento de recibir quejas ya sean por correo, presencial, carta física o redes sociales.

**Alcance**

Análisis que permite direccionar y solucionar las distintas oportunidades de mejora.

**Documentos Relacionados**

6. Encuesta de satisfacción física
7. Resultados y análisis de encuestas
8. Quejas formales (por escrito vía correo o carta física)
9. Quejas a través de redes sociales
10. Quejas presenciales a través de Coordinación de experiencia a pacientes y familia

**Responsables**

#	Cargo	Responsabilidad
1.	Coordinador de Calidad	Seguimiento, análisis de quejas y/o reclamos interpuestos por paciente o familiar.
2.	Coordinador Experiencia Pacientes	Seguimiento, análisis de quejas y/o reclamos interpuestos por paciente o familiar.

**Aclaraciones Específicas**

- Cumplir con los tiempos establecidos de 8 a 15 días.
- En el caso de necesitar más tiempo para análisis o toma de decisión se deberá comunicar oportunamente a paciente o familiar.

## Descripción de actividades

**Tabla 18**

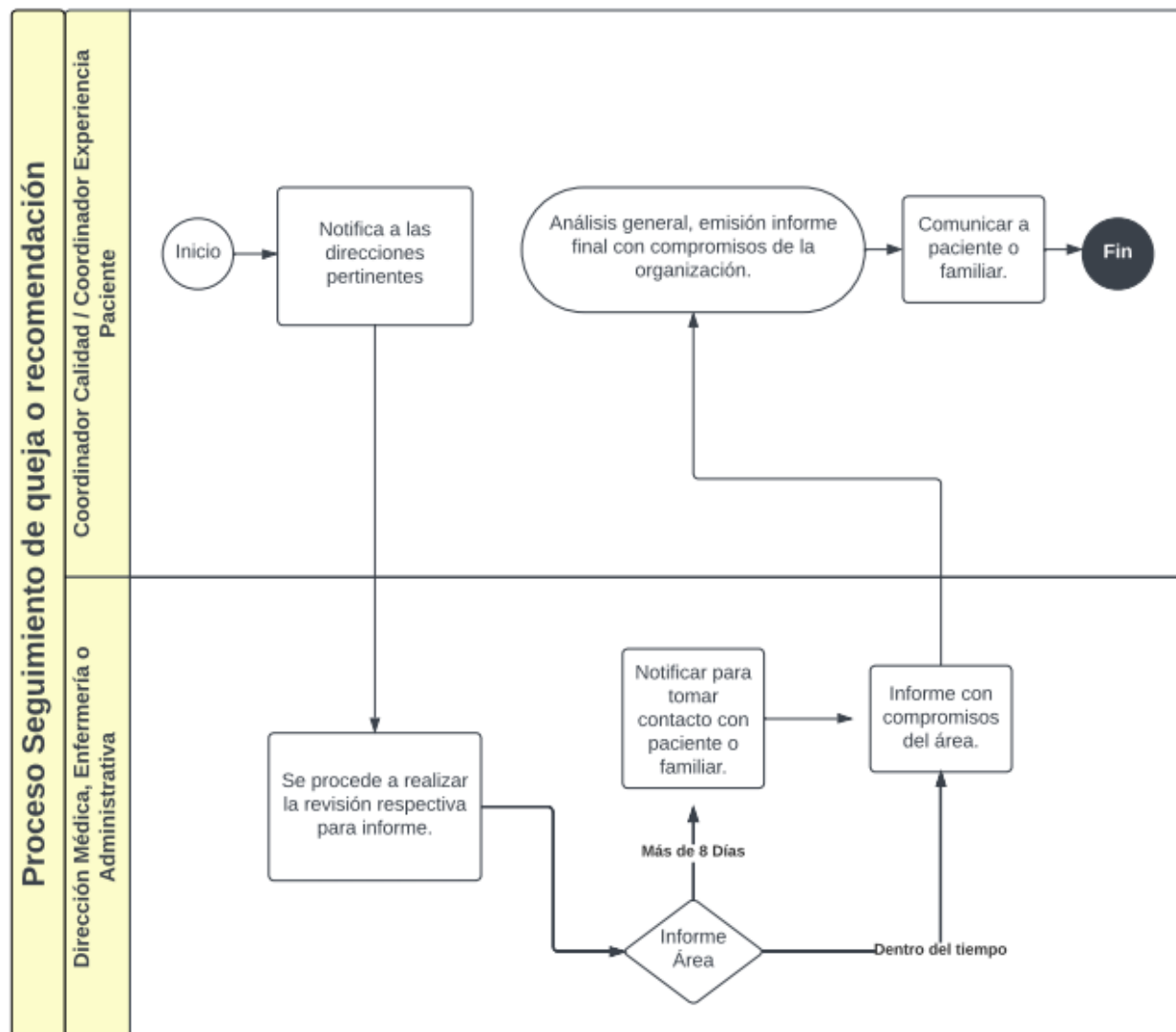
Proceso seguimiento de queja o recomendación

N°	Actividad	Responsable	Entrada	Descripción	Salida
1	Seguimiento en cuanto a cumplimiento de tiempos.	Coordinador de Calidad, Coordinador Experiencia Pacientes.	Correo Electrónico, Carta formal, Queja Presencial, Redes Sociales.	Se debe dar el respectivo seguimiento para poder brindar una respuesta al paciente en los tiempos establecidos.	Control tiempo de recepción y direccionamiento
2	Recepción informe y soluciones.	Dirección Médica, Enfermería o Administrativa.	Correo Electrónico	Los distintos directores o coordinadores deberán entregar un informe de lo sucedido y sus compromisos por área.	Correo Electrónico
3	Análisis e informe final	Coordinador de Calidad, Coordinador Experiencia Pacientes.	Carta Formal	Se procede a notificar a paciente carta formal con el análisis y compromisos de la organización.	Contestación por Correo Electrónico o contacto presencial a paciente o familiar.

## Flujograma

### Gráfico 13

#### Flujograma Seguimiento



Fuente: Autoría propia

### Controles

N°	Control
C1	Coordinador de Calidad
C2	Coordinador Experiencia Pacientes

**Riesgos**

N°	Riesgo
<b>R1</b>	Pacientes no satisfechos pese a compromisos de la organización.

**Indicadores**

Código	Indicador
AX-QJ01	N° Total de novedades o quejas por correo
AX-QJ01.1	N° Total de novedades o quejas presencialmente
AX-QJ01.2	N° Total de novedades o quejas por redes sociales
AX-QJ01.3	N° Total de novedades o quejas por carta física

# PROCESO CONTROL DE QUEJA O RECOMENDACIÓN

ÁREA  
ADMINISTRATIVA

### Proceso Control de queja o recomendación.

#### Historial de Cambios

VERSIÓN	ACTUALIZACIÓN	FECHA
1.0	Primera versión del documento.	27/01/2024

#### Firmas de Autorización

	CARGO	FECHA	FIRMA
APROBADO POR:	Gerente General		
REVISADO POR:	Directora Administrativa y Financiera		
ELABORADO POR:	Coor. Experiencia Pacientes		

27/01/2024

Versión 1.0

**Objetivo**

Controlar los compromisos de las distintas áreas que han expuesto en los informes de oportunidad de mejora.

**Alcance**

Supervisar aleatoriamente con visitas presenciales o entrevistas In situ a pacientes o familiares en los servicios que se han generado novedades, para poder identificar la mejora.

**Documentos Relacionados**

- 11. Informe Médico
- 12. Informe Administrativo
- 13. Informe Enfermería

**Responsables**

#	Cargo	Responsabilidad
1.	Coordinador de Calidad	Control compromisos de áreas
2.	Coordinador Experiencia Pacientes	Control compromisos de áreas

## Descripción de actividades

**Tabla 19**

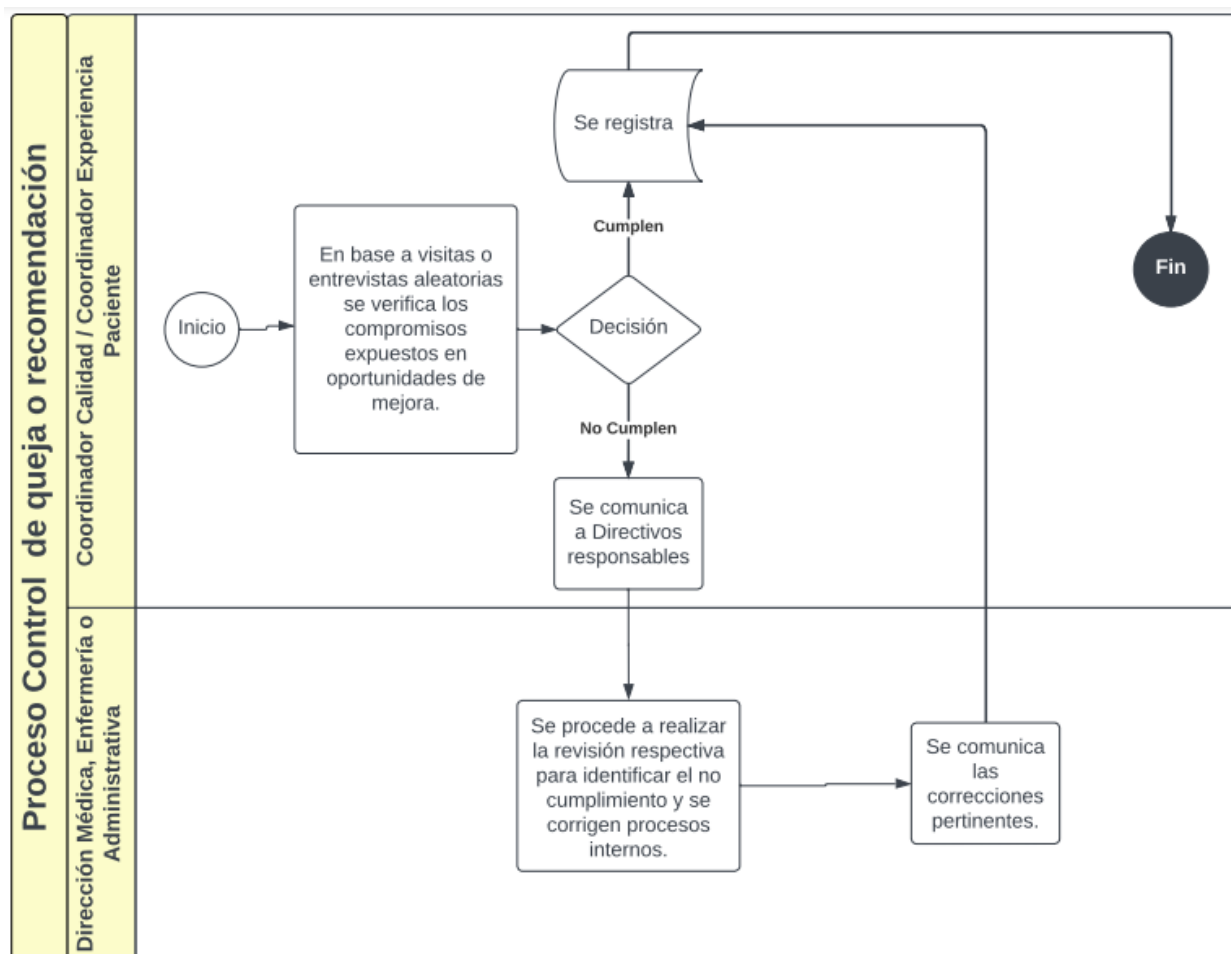
*Proceso control de queja o recomendación*

Nº	Actividad	Responsable	Entrada	Descripción	Salida
1	Visita aleatoria y/o Entrevista a paciente o familiar.	Coordinador de Calidad, Coordinador Experiencia Pacientes.	Control de compromiso por área	De manera aleatoria y controlada se procede a identificar si los compromisos de los directivos o coordinadores se cumplen	Identificación del cumplimiento
2	Identificación de cumplimiento	Coordinador de Calidad, Coordinador Experiencia Pacientes.	Sin novedades	Una vez realizada la visita y/o entrevista al paciente o familiar y no se encuentra novedades y se evidencia que el compromiso permanece se registra como cumplido.	Registro sin novedades
3	Identificación de NO cumplimiento	Coordinador de Calidad, Coordinador Experiencia Pacientes.	Con novedades	Una vez realizada la visita y/o entrevista al paciente o familiar y se encuentra novedades o no cumplimiento del compromiso, se reporta a Director o coordinador para su seguimiento.	Registro con novedades



## Gráfico 14

### Flujograma Control



*Fuente:* Elaboración propia

### Controles

N°	Control
C1	Coordinador de Calidad
C2	Coordinador Experiencia Pacientes

### Riesgos

N°	Riesgo
R1	Procesos o compromisos de área sin cumplirse.

**Indicadores**

<b>Código</b>	<b>Indicador</b>
AX-CT01	N° de procesos sin cumplimiento.
AX-CT02	N° de procesos cumplidos.

### 3.7. Anexos

#### 3.7.1. Entrevista personal involucrado

- 1) ¿Considera que actualmente se maneja un manual de quejas efectivo?
- 2) ¿Quisiera que las quejas disminuyan?
- 3) ¿Cómo considera que disminuirían las quejas?
- 4) ¿Existen personas que den seguimiento a malas experiencias en el hospital?
- 5) ¿Con qué departamentos se trabajaría para contrarrestar dichas quejas?

#### 3.7.2. Encuesta de satisfacción cliente



Estimado cliente, en **Axxis Hospital** nos interesa conocer su **percepción sobre el servicio que le ofrecemos.**

**Agradecemos** el tiempo que dedica para responder esta **breve encuesta.**

**Identificación**

Escriba Nombre Paciente \_\_\_\_\_

Habitación / Cubículo: \_\_\_\_\_

Médico Tratante: \_\_\_\_\_

Celular: \_\_\_\_\_

**La encuesta es llenado por:**

Paciente

Familiar

Ambos

**Por favor indiquenos ¿Cómo se enteró de Axxis Hospital?**

Recomendación de un familiar/amigo

Recomendación de médicos

Recomendación de aseguradoras

Redes sociales (Facebook/Instagram/WhatsApp)

Localización

Coloque el nombre o área que le brindo **buena** atención:

Escriba su comentario o sugerencia.

Coloque el nombre o área que le brindo **mala** atención:

Escriba su comentario o sugerencia.

¿Recomendaría nuestros servicios?

SI

NO

## 3.7.3. Anti plagio



CERTIFICADO DE ANÁLISIS  
magister

## LUNA\_TIPANLUISA\_ANDREA\_ESTEFANIA\_3\_4\_TSADQ\_3\_ADM1\_LL

7%

Textos sospechosos



6% Similitudes <

1% similitudes entre comillas <

< 1% entre las fuentes mencionadas

1% Idiomas no reconocidos

**Nombre del documento:** LUNA\_TIPANLUISA\_ANDREA\_ESTEFANIA\_3\_4\_TSADQ\_3\_ADM1\_LL.pdf

**ID del documento:** 39c72cf2aa04b00f0c8b2c5062151ebd58bdbc4c

**Tamaño del documento original:** 710,92 kB

**Depositante:** Evelyn Cadena

**Fecha de depósito:** 6/2/2024

**Tipo de carga:** interface

**fecha de fin de análisis:** 6/2/2024

**Número de palabras:** 10.763

**Número de caracteres:** 89.720

Ubicación de las similitudes en el documento:



### Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 <b>CADENA_COBA_DAYSI_GABRIEL_3_4_TSADQ_3_ADM1_LL.pdf</b>   CADENA_C... <small>Nota 20</small> El documento proviene de mi biblioteca de referencias 1 fuente similar	3%		 Palabras idénticas: 2% (253 palabras)
2	 <b>scielo.sld.cu</b>   El análisis de información y las investigaciones cuantitativa y cualita... <a href="http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S0864-34662007000300020">http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S0864-34662007000300020</a> 3 fuentes similares	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (77 palabras)
3	 <b>www.mastermarketing-valencia.com</b>   Qué es la gestión de quejas y reclamaciones <a href="https://www.mastermarketing-valencia.com/ventas-y-gestion-comercial/blog/gestion-quejas">https://www.mastermarketing-valencia.com/ventas-y-gestion-comercial/blog/gestion-quejas</a>	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (52 palabras)
4	 <b>lexp.es</b> <a href="https://lexp.es/insights/que-es-la-experiencia-del-paciente-en-realidad/">https://lexp.es/insights/que-es-la-experiencia-del-paciente-en-realidad/</a>	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (49 palabras)
5	 <b>www.infancia.gob.ec</b>   ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD – Secretaría Técnica Ecuad... <a href="https://www.infancia.gob.ec/fas-manual-as-acion-en-salud/">https://www.infancia.gob.ec/fas-manual-as-acion-en-salud/</a> 1 fuente similar	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (36 palabras)

### Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 <b>1library.co</b>   Control interno - FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA - MARCO TEÓRICO <a href="https://1library.co/article/control-interno-fundamentación-teórica-marco-teórico-y-lpork4z">https://1library.co/article/control-interno-fundamentación-teórica-marco-teórico-y-lpork4z</a>	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)
2	 <b>Documento de otro usuario</b> <small>inesig6</small> El documento proviene de otro grupo	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)
3	 <b>www.calameo.com</b>   Calameo - Teoría Y Práctica Del Análisis De Datos Cualitativos... <a href="https://www.calameo.com/books/004595149a9d010ae71a4f~text=identificación-y-clasificación-de-...">https://www.calameo.com/books/004595149a9d010ae71a4f~text=identificación-y-clasificación-de-...</a>	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)
4	 <b>Documento de otro usuario</b> <small>ib-636df</small> El documento proviene de otro grupo	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (19 palabras)

### 3.7.4. Autorización uso Información



Edif. Axxis Hospital,  
Av. 10 de Agosto N 39 - 155  
y Digspe  
+ (593 - 2) 3 960 100  
www.axxishospital.com.ec

## AUTORIZACIÓN

Quito, 08 de Marzo de 2024

A quien corresponda.

Yo, Manuel Antonio Naranjo Paz y Miño, en mi calidad de Gerente General HOSPIFUTURO S.A, ubicada en la ciudad de Quito AUTORIZO, a la señorita Luna Tipanluisa Andrea Estefanía egresado/bachiller de la carrera de Contabilidad para que utilice la siguiente información de la empresa:

- Nombre Comercial (Axxishospital)
- Logo
- Resultados de encuestas 40 pacientes de hospital y emergencia

Con la finalidad de que pueda desarrollar su Trabajo de Investigación para obtener el título de Tecnóloga en Administración de Empresas.

Sin más motivo en particular, me despido.

Atentamente;

Dr. Antonio Naranjo P.MD. MBA  
Gerente General

### 3.8. Presupuesto

**Tabla 20**

*Presupuesto*

<b>PRESUPUESTO</b>				
<b>TIPO COMPRA (BIEN, SERVICIO O CONSULTORIO A)</b>	<b>DETALLE DEL PRODUCTO (DESCRIPCIÓN DE LA CONTRATACIÓN)</b>	<b>CANTIDAD MENSUAL</b>	<b>COSTO PROMEDIO MENSUAL</b>	<b>TOTAL</b>
Servicio	Coor. Calidad	1	1.200,00	1.200,00
Servicio	Coor. Experiencia	1	800,00	800,00
Servicio	Paquetes de encuestas /papelería	10	12,00	120,00
Servicio	Página Web - Redes Sociales	1	450,00	450,00
<b>TOTAL</b>				<b>2.570,00</b>

*Fuente:* Elaboración propia



#### 4. Conclusiones

Promover la transparencia y la comunicación abierta: es importante que los proveedores de atención médica promuevan una cultura de transparencia y comunicación abierta con los pacientes. Alentar a los pacientes a expresar sus inquietudes y quejas de manera constructiva crea un ambiente de confianza mutua que beneficia a ambas partes. Esto no sólo mejora la calidad de la atención, sino que también fortalece la relación entre los pacientes y sus servicios de salud.

Procedimientos de resolución de quejas claros y eficientes: Los procedimientos de quejas deben ser claros, accesibles y eficientes. Los pacientes deben saber a quién contactar, cómo presentar una queja y qué esperar durante el proceso de resolución. Además, es importante garantizar la resolución oportuna de las quejas y un seguimiento regular para garantizar que se resuelvan de manera oportuna y justa.

Aprendizaje continuo y mejora de la calidad: Las quejas de los pacientes son una oportunidad importante para aprender y mejorar la calidad de la atención sanitaria. Cada queja debe verse como una oportunidad para identificar áreas de mejora en los procesos, políticas o prácticas clínicas. Al analizar y resolver sistemáticamente las quejas, los proveedores de atención médica pueden ajustar y mejorar continuamente los servicios para mejorar la atención, la eficiencia y la atención al paciente.

Es importante que los pacientes se sientan seguros al presentar una queja sin temor a represalias o divulgación de información personal. Establece una fecha límite clara para responder a un paciente después de que se presenta una queja, misma que será investigado y garantizará que cumpla con este plazo en la medida de lo posible.

## 5. Recomendaciones

Crear un manual para hospital es una excelente manera de garantizar que las inquietudes y quejas de los pacientes se manejen de manera eficiente y transparente. A continuación, se ofrecen algunas sugerencias para desarrollar un manual eficaz.

**Accesibilidad y claridad:** asegurarse que los pacientes y sus familias puedan acceder fácilmente al manual en las áreas comunes del hospital y en línea en el sitio web del hospital.

**Utilizar información clara:** Lenguaje fácil de usar que cualquiera puede entender, evitando jergas médicas o legales complejas.

**Procedimientos claros:** proporcione un proceso claro para que los pacientes presenten una queja. Esto incluye a quién contactar, cómo presentar una queja (por escrito, por teléfono, en persona, etc.) y los plazos para resolver una queja.

**Confidencialidad y privacidad:** asegurarse de explicar cómo se manejará la información de la queja del paciente y garantizar la confidencialidad de su información personal y médica.

## Referencias

- Aguilar, J. (2021). *Guía para manual de procedimientos*. Academia:  
[https://www.academia.edu/4409351/guia\\_para\\_manual\\_de\\_procedimientos](https://www.academia.edu/4409351/guia_para_manual_de_procedimientos)
- Arnoletto, E. (2023). *Fundamentos de la administración de organizaciones*.  
<https://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1395/gerencia.htm>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador 2008*.  
 Asamblea Nacional del Ecuador. [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (3ra ed.). México: Grupo Editorial Patria.  
[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Cabrera, H., Medina, A., & Puentes, A. (2017). Procedimiento para la gestión de procesos con contribución a la integración de sistemas normalizadoS. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(2), 271-277. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202017000200037](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000200037)
- Cantón, I. (2010). Introducción a los Procesos de Calidad. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 8(5), 3-18.  
<https://www.redalyc.org/pdf/551/55119084001.pdf>
- Clemente, R., Lorenzo, O., & Herrera, L. (2005). Teoría y práctica del análisis de datos cualitativos. Proceso general y criterios de calidad. *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades SOCIOTAM*, XV(2), 133-134. <https://www.redalyc.org/pdf/654/65415209.pdf>
- Comas, R., Hernández, D., Nogueira, D., & Medina, A. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniere*, 27(2), 328-342.  
<https://www.scielo.cl/pdf/ingeniare/v27n2/0718-3305-ingeniare-27-02-00328.pdf>
- Eneque, K., Tello, J., & Vásquez, M. (2020). Gestión por procesos para incrementar la productividad en la empresa “Comercio industria y servicios GMV E.I.R.L. *INGENIERÍA: ciencia, Tecnología Innovación*, 7(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.26495/icti.v7i1.1355>

Gómez, G. (2020). *Manual de procedimientos: qué es, objetivos, estructura y su justificación frente al control interno*. <https://gestiopolis.com/manuales-procedimientos-uso-control-interno/>

González, A., Leal, L., Martínez, D., & Morales, D. (2019). Herramientas para la gestión por procesos. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(28), 42-89. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500003>

Gonzales, R., & Cevallos, J. (2022). Modelo de gestión con calidad de procesos y tecnología para la mejora del servicio aplicando ecuaciones estructurales. *Industrial Data*, 25(1). [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1810-99932022000100157](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1810-99932022000100157)

Méndez, V., Cruz, A., & Méndez, L. (2018). La importancia de la administración en las organizaciones como forma para lograr competitividad. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*. <https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/01/administracion-organizaciones.html>

Nicolini, J., Camblog, J., & Stagnaro. (2021). *El manual de procedimientos: ¿quién, qué, cómo y cuándo?* DRAE. <https://infolibros.org/pdfview/18657-el-manual-de-procedimientos-quien-que-como-y-cuando-daniela-stagnaro-jorge-camblong-y-jorge-nicolini/>

Niño, V. (2011). *Metodología de la Investigación* (Primera ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. [https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24802w/Nino-Rojas-Victor-Miguel\\_Metodologia-de-la-Investigacion\\_Disenoy-ejecucion\\_2011.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24802w/Nino-Rojas-Victor-Miguel_Metodologia-de-la-Investigacion_Disenoy-ejecucion_2011.pdf)

Ortiz, L. (2008). *Manual de procesos y procedimientos bases estratégicas y organizacionales* (Tomo 1 ed.). E.S.E. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2010b/689/index.htm>

Pinto, A. (2017). *Manua de procedimientos del Servicio de Difusión de la Creación Intelectual-SEDICI* (Primera ed.). Universidad Nacional de La Plata.

Rus, E. (5 de febrero de 2021). *Investigación descriptiva*. economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-descriptiva.html>

Sampieri, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2018). *Método de la investigación* (Octava edición ed.). México: McGrawHill. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>

United States Agency for International Development. (2021). *Guía de elaboración de procedimientos*. CEAMSO. <https://infolibros.org/pdfview/18647-guia-de-elaboracion-de-procedimientos-united-states-agency-for-international-development/>

Universidad de Cantabria . (2016). *Manual Gestión por procesos*. <https://web.unican.es/consejo-direccion/gerencia/Documents/gestion-por-procesos/manual-gestion-por-procesos-UC-%20v10.pdf>

Universidad Politécnica de Valencia. (2011). *Manual de gestión de procesos* . [https://orgpeg.webs.upv.es/web/manual\\_gestion\\_procesos.pdf](https://orgpeg.webs.upv.es/web/manual_gestion_procesos.pdf)

Vinsón, M. C., & Hermosillo, E. L. (2012). *Administración de Proyectos*. Retrieved 14 de 7 de 2023, from [https://uaeh.edu.mx/docencia/vi\\_presentaciones/especialidad\\_en\\_tecnologia/gestion\\_y\\_administracion/documentos/pres10\\_admonproyectos.ppsx](https://uaeh.edu.mx/docencia/vi_presentaciones/especialidad_en_tecnologia/gestion_y_administracion/documentos/pres10_admonproyectos.ppsx)

Vivanco, M. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(3). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202017000300038](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038)

Pan American Health Organization (2023, noviembre 11), *Empoderamiento del paciente*, [https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com\\_docman&view=download&alias=11349-la-perspectiva-empoderamiento-pacientes-frente-a-su-salud-349&category\\_slug=essential-medicines-biologicals-1723&Itemid=270&lang=en#:~:text=El%20empoderamiento%20del%20paciente%20se,de%20v%20ida%20presente%20y%20futura](https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_docman&view=download&alias=11349-la-perspectiva-empoderamiento-pacientes-frente-a-su-salud-349&category_slug=essential-medicines-biologicals-1723&Itemid=270&lang=en#:~:text=El%20empoderamiento%20del%20paciente%20se,de%20v%20ida%20presente%20y%20futura)

Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (2023), *La ciencia de la empatía*, <https://www.unodc.org/unodc/es/listen-first/superskills/empathy.html#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20Empat%C3%ADa%3F,en%20vez%20de%20la%20nuestra>.

Instituto experiencia del paciente (2018, mayo 13), *¿qué es la experiencia del paciente en la realidad?*, <https://iexp.es/insights/que-es-la-experiencia-del-paciente-en-realidad/>

Master marketing (2021, junio 25) ¿qué es la gestión de quejas y reclamaciones?,  
<https://www.mastermarketing-valencia.com/ventas-y-gestion-comercial/blog/gestion-quejas-reclamaciones/>

Sarduy Domínguez, Yanetsys. (2007). El análisis de información y las investigaciones cuantitativa y cualitativa. Revista Cubana de Salud Pública, 33(3) Recuperado en 27 de enero de 2024, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662007000300020&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662007000300020&lng=es&tlng=es).