

Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario de Suroccidente -CUNSUROC-
Mazatenango, Suchitepéquez.
Licenciatura en Administración de Empresas



**“DISEÑO DE UN PLAN DE SEGURO MÉDICO INDIVIDUAL Y FAMILIAR
PARA EL INCREMENTO DE LA OFERTA DE LOS SERVICIOS COMO
VENTAJA COMPETITIVA PARA EL HOSPITAL PRIVADO SHALOM”**

Presentado a las autoridades del Centro Universitario del Suroccidente
-CUNSUROC-
Universidad de San Carlos de Guatemala

Por:

Sofia Analí López Solís

Carné: 201140823

E-mail: anali-5887@hotmail.com

Previo a obtener el título de Administradora de empresas en el grado académico de
Licenciada.

Docente asesora:

MSc. Cindy Domínguez Miranda

Octubre 2018

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE**

Ing. Murphy Olimpo Paiz Recinos

Rector

Arq. Carlos Enrique Valladares Cerezo

Secretario General

**MIEMBROS DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE
SUROCCIDENTE**

Dr. Guillermo Vinicio Tello Cano

Director

REPRESENTANTES DE PROFESORES

MSc. José Norberto Thomas Villatoro

Secretario

Dra. Mirna Nineth Hernández Palma

Vocal

REPRESENTANTE GRADUADO DEL CUNSUROC

Lic. Ángel Estuardo López Mejía

Vocal

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

Lcda. Elisa Raquel Martínez González

Vocal

Lic. Irrael Esduardo Arriaza Jerez

Vocal

COORDINACIÓN ACADÉMICA

MSc. Bernardino Alfonso Hernández Escobar
Coordinador Académico

MSc. Alvaro Estuardo Gutiérrez Gamboa
Coordinador Carrera Licenciatura en Administración de Empresas

Lic. Edin Anibal Ortiz Lara
Coordinador Carrera de Licenciatura en Trabajo Social

Lic. Mauricio Cajas Loarca
Coordinador de las Carreras de Pedagogía

MSc. Edgar Roberto del Cid Chacón
Coordinador Carrera Ingeniería en Alimentos

Ing. Agr. Edgar Guillermo Ruiz Recinos
Coordinador Carrera Ingeniería Agronomía Tropical

MSc. Karen Rebeca Pérez Cifuentes
Coordinadora Carrera Ingeniería en Gestión Ambiental Local

Lic. Sergio Rodrigo Almengor Posadas
Coordinador Carrera de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales
Abogacía y Notariado

Lic. José Felipe Martínez Domínguez
Coordinador de Área

CARRERAS PLAN FIN DE SEMANA

MSc. Tania Elvira Marroquín Vásquez
Coordinadora de las carreras de Pedagogía

Lic. Henrich Herman León
Coordinador Carrera Periodista Profesional y
Licenciatura en Ciencias de la Comunicación

DEDICATORIA

- A Dios:** Por las bendiciones recibidas en mi familia, y por permitir alcanzar una de las metas en mi vida.
- A mi madre:** Cony de López, por el amor, apoyo y confianza brindados a través de estos años, motivándome a seguir superándome, que este triunfo sea una recompensa a sus esfuerzos y sacrificios.
- A mi padre:** Noé Américo López (Q.E.P.D.), veo en mi mente su sonrisa de satisfacción por este logro.
- A mis hermanos:** Ana Karen, Victor Manuel y Carmen Emilia, con mucho cariño, incentivándolos a seguir adelante, pacientes pero perseverantes.
- A mis tíos:** López y Solis, por todo su cariño y apoyo en especial a mi tío Victor y tía Nergi, por ayudarme en el desenvolvimiento de mi vida.
- A mi esposo:** Byron Delgado, por el amor y apoyo brindado en esta etapa de mi vida.
- A mis amigas:** Andrea, Marlyn y Sharon, por hacerme sentir su apoyo, cariño y sincera amistad en todo momento.

AGRADECIMIENTO

A mi asesora:

M.s.c. Cindy Domínguez Miranda, por su apoyo incondicional, por la disposición de colaborar en todo momento para terminar mi informe EPS y por su amistad sincera.

A mi terna evaluadora:

Dr. José Alfredo Castro Loarca, Dr. Gregorio San Juan, M.s.c. Álvaro Gutiérrez Gamboa, por sus consejos para enriquecer mi trabajo EPS.

A Hospital Privado Shalom:

Por haberme permitido realizar mi Ejercicio Profesional Supervisado, por el apoyo recibido de todo el personal, especialmente al administrador Carlos Gómez y a la Licda Raquel Rodríguez.

ÍNDICE

CONTENIDO	PAG.
INTRODUCCIÓN.....	01
1.1 Breve descripción del municipio de Mazatenango.....	03
1.1.2 Localización.....	04
1.1.3 Características.....	04
1.1.4 Clima y temperatura.....	05
1.1.5 Población.....	05
1.1.6 Salud.....	05
1.2 Historia del Hospital Privado Shalom.....	08
1.3 Situación actual Hospital Privado Shalom.....	09
1.4 Descripción del Hospital Privado Shalom.....	10
1.5 Servicios.....	11
1.6 Instalaciones.....	11
1.7 MACROENTORNO	
1.7.1 Condiciones demográficas y geográficas	14
1.8 Condiciones económicas.....	15
1.9 Condiciones sociales/culturales.....	18
1.10 Condiciones legales y políticas.....	20
1.10.1 Condiciones legales.....	20
1.10.2 Condiciones políticas.....	20
1.11 Condiciones tecnológicas.....	21
1.12 Condiciones ecológicas.....	24
1.13 Condiciones globales.....	26
1.14 Condiciones industriales.....	28
2. MICROENTORNO	
2.1 Proveedores.....	31
2.2 Competencias.....	32

2.3 Clientes.....	35
2.3.1 Segmento de Mercado.....	35
2.3.2 Mercado Meta.....	35
2.4 Grupos de presión.....	36
2.5 Productos y/o servicios sustitutos.....	37
3. PLANEACIÓN.....	38
3.1 Misión, Visión, Principios y Valores.....	40
3.2 Objetivos.....	41
3.3 Ética y Responsabilidad Social Empresarial.....	42
4.1 Estructura Organizativa Hospital Privado Shalom.....	43
4.2 Proceso Productivo.....	44
4.3 Desarrollo Organizacional.....	46
4.4 Comportamiento/ Clima Organizacional.....	47
4.5 Cultura Organizacional.....	48
5.1 Proceso de integración de personal.....	49
5.2 Tipos de salarios, compensaciones, bonificaciones, etc.....	50
6. DIRECCIÓN.....	50
6.1 Motivación.....	51
6.2 Liderazgo.....	51
6.3 Comunicación.....	52
6.4 Equipos de Trabajo.....	52
7. CONTROL EMPRESARIAL.....	53
8. TÉCNICAS O INSTRUMENTOS UTILIZADOS.....	55
9. ANALISIS FODA.....	56
10. PRIORIZACIÓN DE PROBLEMAS.....	61
10.1 Diagrama Causa-Efecto.....	61
11. Diagrama de Temas Propuestos.....	63

CAPITULO II DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO

2.1.1 Tema.....	64
2.1.2 Planteamiento del Problema.....	64
2.1.3 OBJETIVOS	
2.1.3.1 Objetivo General.....	65
2.1.3.2 Objetivos Específicos.....	65
2.1.4 Elementos de Estudio.....	66
2.1.5 Definición de los Elementos de Estudio.....	66
2.1.5.1 Definición Conceptual.....	66
2.1.5.2 Definición Operacional.....	67
2.1.6 Localización.....	68
2.1.7 Unidad Ejecutora.....	68
2.1.8 Justificación.....	68
2.1.9 Alcances y limitantes.....	69
2.1.10 Marco Metodológico.....	69
2.1.10.1 Tipo de Investigación.....	69
2.1.10.2 Sujetos.....	70
2.1.10.3 Población.....	70
2.1.10.4 Instrumentos.....	70
2.1.11 Aporte.....	71
2.2 Planificación de Ejercicio Profesional Supervisado en el Hospital	
PrivadoShalom.....	72
2.3 Planificación de Actividades de Docencia.....	74
2.4 Planificación de Actividades de Extensión.....	76
CAPITULO III RESULTADOS OBTENIDOS EN ACTIVIDADES DE INVESTIGACIÓN DE CAMPO	
3.1 Resultados Obtenidos en Actividades en la Investigación de Campo.....	77
3.2 Informe de Actividades de Docencia.....	92
3.3 Informe de Actividades de Extensión.....	98
CAPITULO IV SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA	

4.1 Sistematización de la Experiencia.....	100
CAPITULO V PROPUESTA: DISEÑO DE UN PLAN DE SEGURO MÉDICOS INDIVIDUAL Y FAMILIAR PARA EL INCREMENTO DE LA OFERTA DE LOS SERVICIOS Y COMO VENTAJA COMPETITIVA PARA EL HOSPITAL PRIVADO SHALOM	
5.1 Propuesta.....	101
CONCLUSIONES.....	118
RECOMENDACIONES.....	119
BIBLIOGRAFIA.....	120
ANEXOS.....	125

ÍNDICE DE GRÁFICAS

CONTENIDO	PAG.
Gráficas de los Resultados de las encuestas a usuarios Potenciales.....	77-81
Gráficas de los Resultados de las encuestas a usuarios De Consulta Externa.....	82-88
Gráficas de los Resultados de las encuestas a usuarios De Consulta Interna.....	89-91

ÍNDICE DE ORGANIGRAMA

CONTENIDO	PAG.
Organigrama No. 1 de la Estructura Organizativa actual del Hospital Privado Shalom.....	43
Organigrama No. 2 del Hospital Privado Shalom implementado con el departamento de Comercialización de Seguros.....	102

ÍNDICE DE CUADROS

CONTENIDO	PAG.
Cuadro No. 1 Estimación de la población protegida, por municipios del departamento en referencia al año 2016.....	15
Cuadro No. 2 Red de Servicios del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.....	16
Cuadro No. 3 Sanatorios y hospitales que compiten con el Hospital Privado Shalom.....	33
Cuadro No. 4 Centros Hospitalarios Públicos.....	34
Cuadro No. 5 Comparativo de empresas que se encuentran cerca geográficamente.....	34
Cuadro No. 6 Planes para el presente y el futuro (Expectativas).....	39
Cuadro No. 7 Áreas y números de empleados de Hospital Privado Shalom.....	45
Cuadro No. 8 Clínicas Médicas Externas y número de médicos Del Hospital Shalom.....	46
Cuadro No. 9 ANALISIS FODA.....	58
Cuadro No. 10 Cronograma de actividades del Trabajo de Campo en el Hospital Shalom.....	73
Cuadro No. 11 Plan de actividades de Docencia.....	75
Cuadro No. 12 Plan de actividades de Extensión.....	76
Cuadro No. 13 Directorio de los médicos del hospital Privado Shalom.....	101

ÍNDICE DE DIAGRAMAS

CONTENIDO	PAG.
Diagrama No. 1 DIAGRAMA DE CAUSA-EFECTO (ISHIKAWA).....	62
Diagrama No. 2 Diagrama de temas propuestos.....	63

ÍNDICE DE FIGURAS

CONTENIDO	PAG.
Figura No. 1 Región VI Suroccidente.....	3
Figura No. 2 Departamento de Suchitepéquez.....	4
Figura No. 3 Mapa de Ciudad de Mazatenango, ubicación Hospital privado Shalom.....	10

ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS

CONTENIDO	PAG.
Fotografía No. 1 Taller: Trabajo en Equipo.....	93
Fotografía No. 2 Personal administrativo y operativo del Hospital Shalom.....	93
Fotografía No. 3 Capacitación: Comunicación Asertiva.....	95
Fotografía No. 4 Conclusiones de parte del administrador sobre el tema Comunicación Asertiva.....	95
Fotografía No. 5 Capacitación: Servicio al Cliente.....	97
Fotografía No. 6 Introducción por parte del Administrador del hospital privado Shalom.....	97
Fotografía No. 7 Ingreso de Estudiantes al CUNSUROC.....	98
Fotografía No. 8 Participación en Infoadministración.....	98
Fotografía No. 9 Plática sobre salud a estudiantes del Instituto Telesecundaria de Caserío Palestina.....	99
Fotografía No. 10 Impartiendo la charla a los estudiantes del Instituto de Telesecundaria de Caserío Palestina.....	99

INTRODUCCIÓN

El seguro médico es un contrato entre una persona y una compañía de seguros que está de acuerdo en pagar parte de sus gastos médicos en caso que la persona se lesione o enferme. Los planes de salud pueden variar considerablemente en cuanto a los servicios que cubren y a la proporción de costos que pagarán, no obstante la ley de atención médica está ayudando a muchas personas a encontrar un plan que ofrezca la cobertura que necesitan a un precio que puedan pagar. Una de las principales ventajas de contratar un seguro de salud es que permite un acceso a servicios médicos y hospitalarios con rapidez y agilidad, ahorrando listas de espera y aportando tranquilidad. En la actualidad Guatemala es un país en dónde las listas de espera son elevadas en la seguridad social para las consultas con algunos especialistas y para determinadas pruebas diagnósticas, disponer de una alternativa para poder acceder a la sanidad privada en caso de necesidad se está convirtiendo en una solución para muchas familias.

Las empresas se enfrentan a diario ante diversos problemas en sus diferentes áreas. El clima organizacional externo e interno en el cual el Hospital Privado Shalom se desenvuelve es la principal base de los problemas que pueden surgir, así mismo de las superaciones que la misma tenga. De tal forma, para poder conocer a fondo las causas de un problema en el hospital y sus efectos es necesario realizar diferentes tipos de estudios metodológicos que den como resultados las respuestas al problema; uno de los estudios más eficientes y confiables es el diagnóstico administrativo, siempre y cuando se desarrolle de forma correcta y su análisis esté correctamente comprendido y definido. Un diagnóstico se entiende como un descubrimiento sobre algo, así como un doctor diagnóstica enfermedades a sus pacientes luego de un estudio o chequeo médico.

En el Hospital Privado Shalom se llevó a cabo un diagnóstico administrativo en dónde luego de ejecutar paso por paso el estudio, permitió describir en la empresa ciertas situaciones o problemas que no se encuentran bien y necesitan de una toma de decisión inmediata y eficaz para solucionarlo o mejorarlo, indica las causas y efectos de la misma para que se analicen y se tome una decisión precisa y exacta. En el capítulo I

trata sobre los antecedentes del hospital, los servicios que posee, la situación actual en que se presenta, y cómo está la infraestructura del mismo.

El Hospital Privado Shalom posee diversas fortalezas y oportunidades, que debe aprovechar para ser un hospital de éxito. Las debilidades y amenazas que se presentan día a día, como la competencia de los demás centros hospitalarios que ofrecen los mismos servicios, deben de ser analizados planificando estrategias para ser líder en el mercado de salud, ya que se encuentra en un lugar estratégico.

En el capítulo II se desarrolla el diseño de investigación y planificación de actividades del Ejercicio Profesional Supervisado, el aporte que genera la investigación hacia el Hospital Shalom, y los objetivos que se propone para poder desarrollar la propuesta.

En el capítulo III se detallan los resultados que se obtuvieron en el desarrollo del Ejercicio Profesional Supervisado y en las actividades de docencia y extensión dentro del hospital.

El capítulo IV explica la sistematización de la experiencia, la enseñanza que dejó el Ejercicio Profesional Supervisado en el Hospital Privado Shalom, tanto para los trabajadores como para la estudiante epesista.

Se presenta en el capítulo V la propuesta, que es el diseño de un Plan de seguro médico individual y familiar para el incremento de la oferta de los servicios como una ventaja competitiva para el Hospital Privado Shalom, qué lineamientos utilizar para el desarrollo de la propuesta, y se logró proponer que el hospital tenga alianzas estratégicas con entidades del sistema financiero, para que obtenga ventaja competitiva dentro del mercado de la salud.

CAPITULO I

I. LOCALIZACION Y ANTECEDENTES

1.1 Breve descripción del municipio de Mazatenango.

Ubicado en el Departamento de Suchitepéquez, Mazatenango pertenece a la Región VI Suroccidente. La región VI, Suroccidente, según la ley preliminar de regionalización, Decreto número 70-86 en el artículo 3, indica que esta se integra por los departamentos de: Quetzaltenango (1), Sololá (2), Totonicapán (3), Retalhuleu (4), San Marcos (5) y Suchitepéquez (6).

Cuenta con una extensión territorial de 12,230 km², que corresponde al 11.2% del total del territorio nacional, en el que son 338 municipios en total en todo el país, mientras el departamento de Suchitepéquez tiene 21 municipios. (ver figura 1). (Historia Geografica del municipio de Mazatenango)

Figura No.1
Región VI Suroccidente



Fuente: GoogleImágenes.com 2016-2017

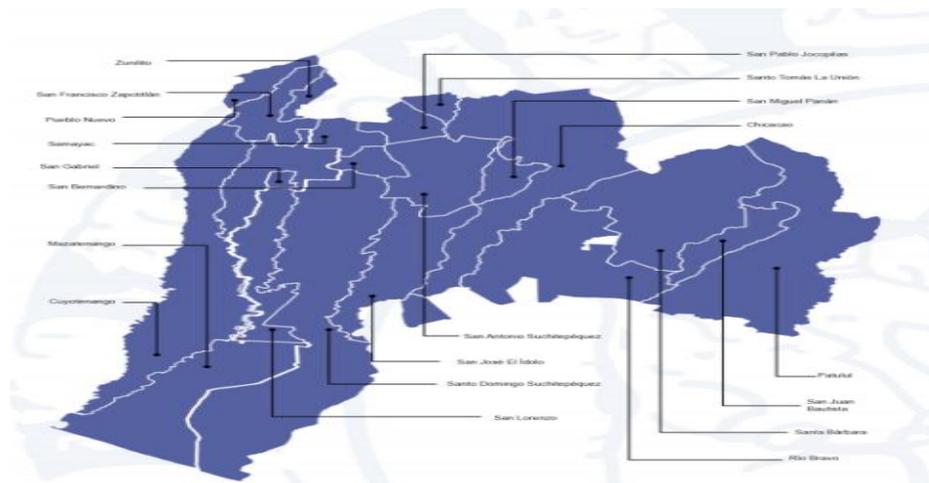
1.1.2 Localización

El municipio de Mazatenango es la sede de la cabecera departamental de Suchitepéquez, su municipalidad es de primera categoría y su jurisdicción comprende, 1 ciudad, 4 aldeas, 11 caseríos y 47 fincas de regulares dimensiones. Está localizado en la costa sur de Guatemala, al noreste del departamento de Suchitepéquez, por la carretera internacional del pacifico CA-2 rumbo este sureste en la latitud $14^{\circ} 32' 02''$ y en la longitud $91^{\circ} 30' 12''$. Limita al norte con San Francisco Zapotitlán y Samayac, al sur con el Océano Pacífico; al este con Santo Domingo, San Lorenzo, San Gabriel y San Bernardino y al oeste con Cuyotenango, todos del departamento de Suchitepéquez. (Guatemala)

1.1.3 Características

Entre otras características se pueden mencionar que topográficamente, su terreno es generalmente plano sus tierras son fértiles y el territorio está comprendido de los ríos Sis-Icán con una extensión territorial de 6,524.49 hectáreas, dentro de dicha cuenca.

Figura No. 2
Departamento de Suchitepéquez
Municipios de Suchitepéquez



Fuente: Caracterización del departamento de Suchitepéquez SEGEPLAN 2012.

1.1.4 Clima y Temperatura

El clima que generalmente predomina, es caluroso/húmedo. La temperatura media es de 24.4oC, una máxima promedio de 32.1 oC y una mínima promedio de 16.6 oC..

1.1.5 Población

El municipio de Mazatenango presenta una densidad poblacional de 103,276 habitantes, de los cuales 52,616 son mujeres, o sea el 51,49%, y 50.660 son hombres correspondiéndole el 48.51% del total de la población. La población es mayoritariamente urbana, con un 89.80% equivalente a 92,741 habitantes y la población rural corresponde al 10.21%, es decir 10,534 habitantes. La proyección de población para el 2,020 es de 119,964 habitantes. (Aprende Guatemala)

1.1.6 Salud

El Estado de Guatemala brinda salud a su población a través de tres subsistemas: el social, el de salud pública y el privado, los cuales nunca han funcionado ni se han organizado coordinadamente desde su nacimiento.

Con el primero de ellos, el de seguridad social, el Estado pretende satisfacer las demandas del trabajador especialmente curativas y de rehabilitación. Los servicios de la seguridad social, descansan sobre dos ejes: protección financiera y acceso a servicios.

El otro subsistema, de protección social lo brinda el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS) y ha quedado como una asistencia social limitada a velar por los no asalariados. Existe un tercer subsistema que se denomina privado, especialmente curativo y que opera y sirve por medio de un pago directo.

Se estima que más del 80% de la población nacional, tiene acceso a los subsistemas de salud más no necesariamente protección y en los que los usan,

no significa que resuelvan su problema. El acceso y la calidad de la atención tanto del MSPAS como del IGSS, es limitado y deficiente.

Al consolidar los informes del Ministerio de Salud, del Instituto Nacional de Ciencia Forenses y Datos Policiales, y compararlos con el más reciente informe del Instituto Nacional de Estadística (INE) las enfermedades que más afectan a la población, al igual que sucede en municipios vecinos, son las relacionadas a las vías respiratorias (neumonía y bronco neumonía) ocupando conjuntamente un 35% de los casos, existiendo también un buen número de casos que no se llegan a diagnosticar y que representan el 22%, además de enfermedades relacionadas con las personas de la tercera edad como por ejemplo la senilidad (es el estado patológico de debilitamiento físico y mental que padecen las personas ancianas y que sobrepasa el grado de pérdida de facultades propio de la vejez), la cual ocupa un 17% de los casos. Otro aspecto que no se debe pasar por alto son los efectos de la violencia, ya que actualmente un 9% de los casos reportados corresponden a personas que han sido heridas con armas de fuego. Otras enfermedades que afectan son de carácter metabólico, resaltando las del sistema circulatorio, sus órganos (6%) y la diabetes (2%).

Las enfermedades que aquejan a los niños menores de 5 años, nuevamente son las enfermedades relacionadas con las vías respiratorias las que ocupan el primer lugar, con un 36.61% de los casos. Le siguen los casos que tiene que ver con traumatismo de distinto tipo con un 8.42% y las del sistema digestivo, específicamente parasitismo y colitis, las cuales conjuntamente representan un 5.56%. (La problemática de la Salud en Guatemala, 2016)

El municipio de Mazatenango cuenta a nivel departamental con la red de servicios de salud pública y privada más grande, mejor equipada y con atención especializada, permitiéndole a la población en general acceso a la atención no solamente primaria sino también en aquellos casos que requieren una especialidad.

La población se ve afectada principalmente por las enfermedades relacionadas con las vías respiratorias, debiéndose tomar en cuenta que durante la época de

zafra (cosecha de la caña de azúcar, diciembre a mayo) se llevan a cabo las rosas o quemas, lo que ocasiona contaminación del aire. (Salud en Mazatenango Suchitepequez)

Según en lo publicado en Prensa libre el 14 de septiembre de 2016 por Andrea Orozco: “En su comunicado, la cartera de Salud reporta que hasta la misma fecha se registraron 616 casos confirmados de zika, a través de pruebas de laboratorio, mientras que otros dos mil 728 todavía son sospechosos. De los casos confirmados, 179 son mujeres embarazadas y, además de los 17 niños con microcefalia, se confirmaron 13 pacientes con afecciones neurológicas”.

“Las confirmaciones incluyen las pruebas que se efectuaron en el Hospital Roosevelt, en el Laboratorio Nacional de Salud y en el Centro de Control de Enfermedades, en Estados Unidos”.

Vías de contagio:

Las transfusiones de sangre, las relaciones sexuales sin protección y el contagio de madre a hijo son otras formas de transmisión del virus del Zika, además de la picadura del mosquito transmisor, según información de la Organización Panamericana de la Salud.

Dicha entidad resalta que la enfermedad puede dejar graves consecuencias que van más allá de la microcefalia y el síndrome de Guillain-Barré, como sordera, afecciones oculares o anormalidades en el desarrollo de los huesos de los niños.

El infectólogo Carlos Mejía, jefe de la Clínica de Enfermedades Infecciosas del Hospital Roosevelt, afirmó que el virus puede permanecer en el semen hasta seis meses, y que el contagio es mayor de hombres a mujeres.

Mejía explica que la recomendación general es que durante los ocho meses siguientes a la enfermedad, la pareja utilice métodos de protección.

1.2 HISTORIA DEL HOSPITAL PRIVADO SHALOM:

En 1985 nace la idea de crear un Dispensario Popular ubicado atrás de la antigua terminal de buses, con la visión de ser un hospital para atender lo físico, el objetivo de este era no solo atender las necesidades físicas de las personas sino dedicarse a atender los proyectos de urgencia nacional que el Estado no podía atender por diversas causas. Comenzaron siendo una clínica médica, posteriormente una pequeña farmacia, luego una clínica dental y después un laboratorio clínico y el área hospitalaria era atendida en el Hospital Galeno y en Hospital San Bartolomé.

En el trabajo de la Iglesia encontraron varios temas que se podían atender aunque fuera temporalmente, junto a la Licenciada Juana Estela Leiva, el Sr. Milton Flores y el Dr. Noel Rodríguez vieron una gran cantidad de indigentes, lo que los llevó a instalar el dormitorio popular, el que recogía a todos ellos para darle servicios básicos como servicios sanitarios, baños, cambio de ropa y con el apoyo de Barbería Ramiro les cortaban el cabello y los restauraban.

Posteriormente encontraron que existían varios niños con labio leporino y paladar hendido y mujeres necesitadas de cirugía ginecológica, por lo que decidieron establecer un área hospitalaria que contara con programas que pudiera atender estas necesidades. Es así como en 1990 aproximadamente rentaron una casa en la 2ª. Avenida de la zona 1 de Mazatenango la cual había estado deshabitada por más o menos 7 años, y que fueron restaurando poco a poco llevándoles un año y medio tenerla lista para que funcionara como hospital.

Antes de iniciar funciones como hospital aparece un hombre altruista quien es paramédico y vive en Estados Unidos, el Sr. Luis Pedro Sandoval, guatemalteco, radicado en la nación americana, quien en una conversación con un miembro de la Iglesia Elim se enteró del plan que tenía el Dr. Noel Rodríguez y se interesó bastante, principalmente porque quería aportar algo a su país de origen. El Sr.

Sandoval trabajaba con un reconocido cirujano cosmético, el Dr. Ronald Strahan quién soñaba con tener un programa para operar a niños de labio leporino y paladar hendido. El Sr. Luis Pedro Sandoval prácticamente tenía la otra parte de la visión de los fundadores del Hospital Privado “Shalom” que era los recursos y conocimientos para hacer las cirugías de labio leporino y paladar hendido, cirugía de manos y pies y cirugía ginecológica.

En 1991 hicieron los arreglos y trámites de ley necesarios, para establecerse como hospital y abre el Hospital Privado “Shalom” efectuándose la primera jornada médica, con dos médicos de Estados Unidos y el Sr. Luis Pedro Sandoval; en 3 días se realizaron 45 operaciones. Estos programas eran autofinanciables y el aporte de los pacientes era mínimo o nada. Debido a las necesidades económicas del país, ha sido mucha la demanda a nivel nacional de niños con problemas de labio leporino, más o menos unas 1600 a 1800 operaciones al año y una cantidad considerable de manos y pies, así como de cirugía ginecológica. El problema era que la iglesia no los podía financiar, así que el hospital tenía que ser autofinanciable para tener los recursos físicos para poder llevar a cabo estos servicios. (Gómez, Historia del Hospital Privado Shalom, 2016)

1.3 SITUACIÓN ACTUAL HOSPITAL PRIVADO SHALOM

El Hospital privado Shalom en el año 2000 se traslada al edificio propio que donde actualmente se encuentra, donde desde ahí es atendido por médicos, enfermeras, secretarias y personal de servicio, en la cual por los años desarrollando sus actividades y por la cantidad de empleados, el hospital es una mediana empresa.

Gran parte de pacientes que lo visitan pertenecen al departamento de Suchitepéquez como también de algunos municipios de Retalhuleu, de la boca costa de Quetzaltenango y Sololá, también vienen pacientes del occidente del

país, especialmente a las jornadas de cirugías que se realizan aproximadamente cada 6 meses.

La Proyección que se tiene en la Institución hacia la Comunidad en General es llegar a nuestros pacientes por ser una institución con excelente servicio, precio y atención, y mantenernos en mejoras constantes. (Rodríguez L. R., 2016)

1.4 DESCRIPCIÓN DEL HOSPITAL PRIVADO SHALOM

1.4.1 Tipo, servicios que presta, tamaño y ubicación

Nombre Comercial de la Empresa: Hospital Privado “Shalom”

Propiedad de: Dr. Noel Rodríguez Parkinzón

Naturaleza: Servicios médicos hospitalarios

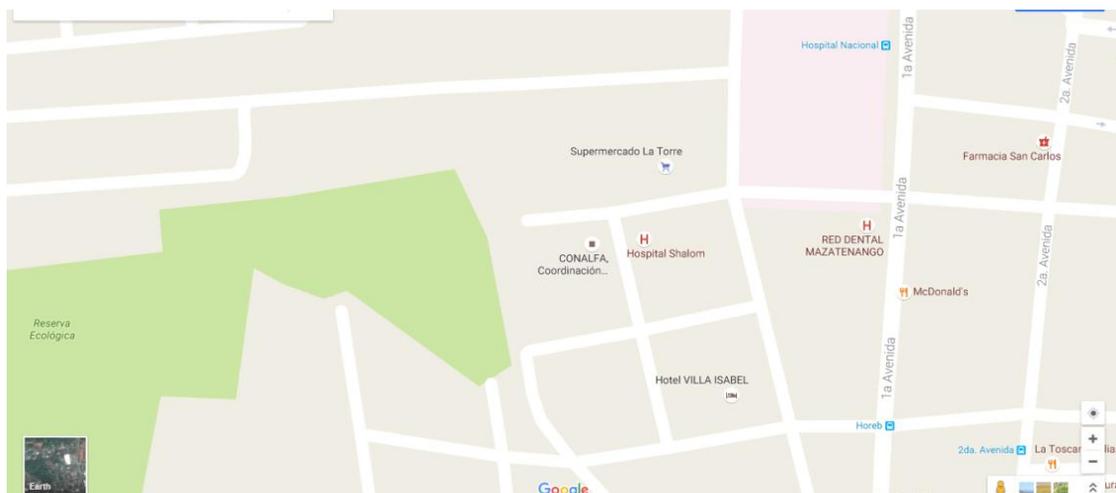
Tamaño: Cuenta con 24 empleados, por el número de empleados es una organización mediana.

Ubicado: 4ta. Calle 1-37 zona 2, Colonia Obregón.

El Hospital Privado Shalom posee una figura de empresa Individual porque se tiene a un solo propietario.

Figura No. 3

Mapa de ciudad de Mazatenango, ubicación Hospital Privado Shalom



Fuente: Google Maps 2016-2017

1.5 SERVICIOS

Los servicios que brinda el Hospital Privado Shalom son los siguientes:

- ✚ Medicina General
- ✚ Medicina Interna
- ✚ Cirugía General
- ✚ Servicio de Farmacia interna y externa
- ✚ Pediatría
- ✚ Ginecología y Obstetricia
- ✚ Laboratorio

Las Cirugías más comunes que se siguen realizando actualmente en Hospital son: Partos normales, cesáreas, traumatismos, emergencias, etc. En lo que a servicios médicos se refiere se brinda servicios de medicina interna, medicina general, ginecología y pediatría.

1.6 INSTALACIONES:

El Hospital Privado Shalom cuenta con un edificio de dos niveles: en el primer nivel se encuentra el acceso principal el cual funciona como entrada y salida a Emergencia, consulta externa, farmacia externa, recepción, administración, y hospitalización; este nivel también consta de otro acceso pero únicamente se utiliza como ruta de evacuación de desechos. Además cuenta con una sala de operaciones con dos quirófanos y una central de suministros (esterilización, laboreo de gasas y compresas, etc). En el área de hospitalización se encuentra una amplia habitación compartida que consta de 8 camas con un baño con ducha para mujeres y otro para hombres, una central de enfermería donde conlleva el registro de pacientes y su medicamento, garantizando a cada paciente de manera oportuna atención personalizada. Así mismo cuenta con

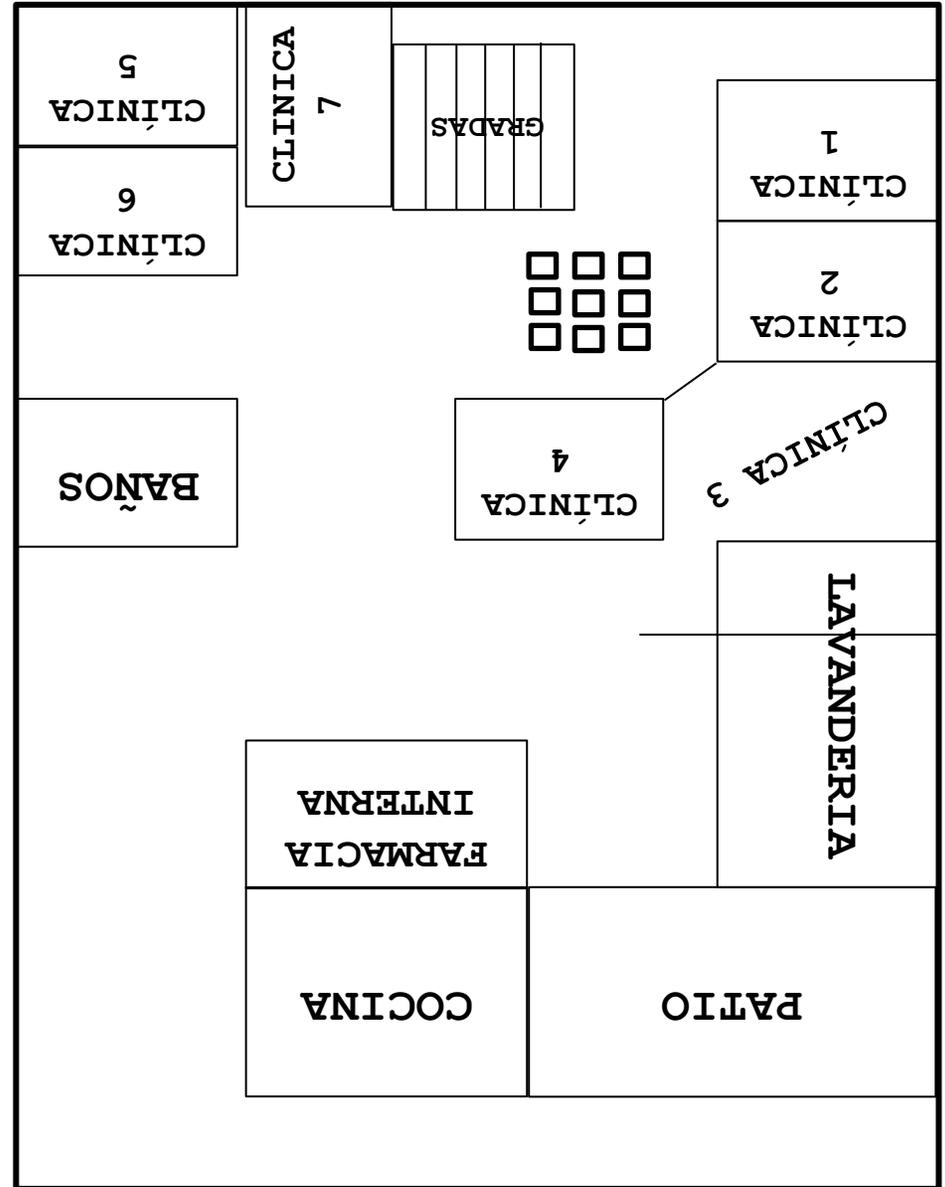
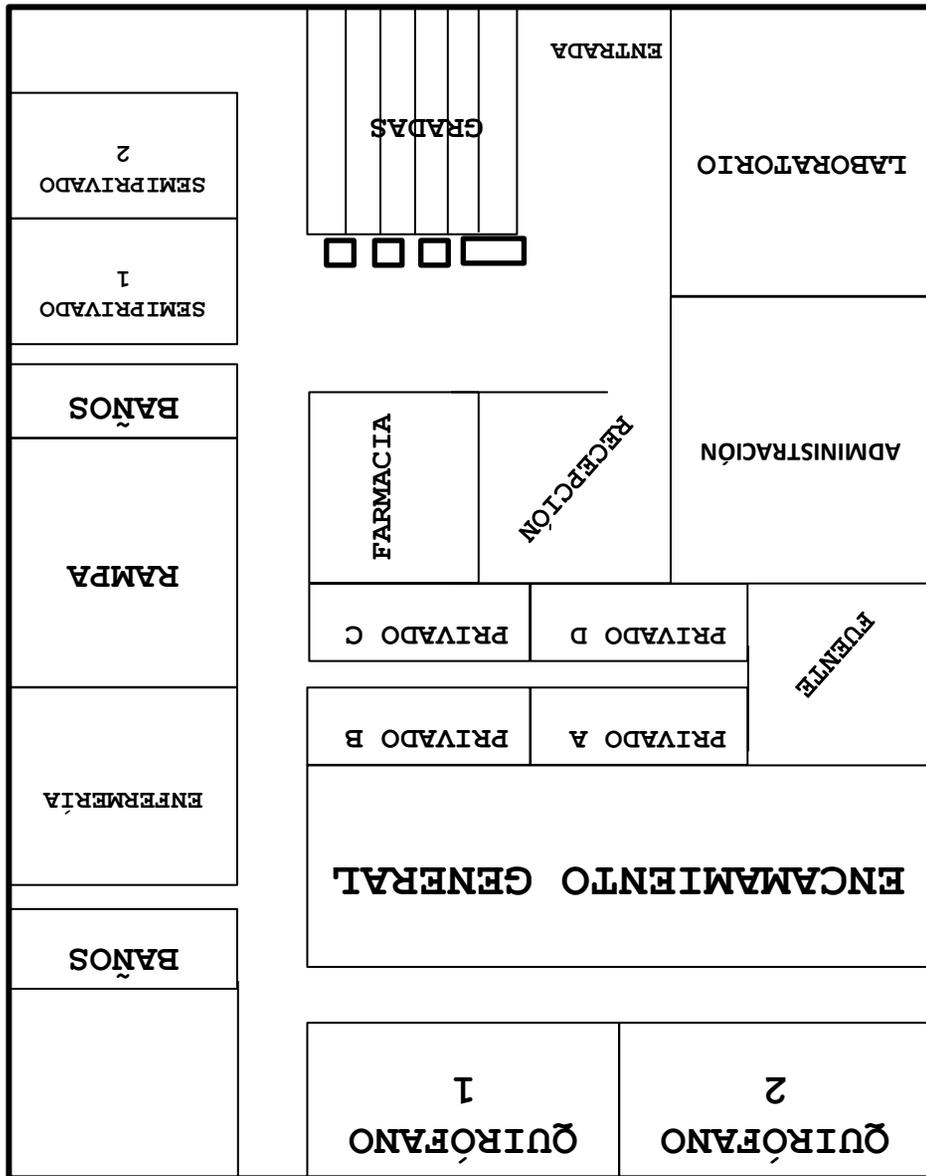
cuatro habitaciones privadas que se encuentran numeradas de la A a la D, con un baño privado, televisión, aire acondicionado y sofá cama para visitas.

En el segundo nivel, están ubicadas 7 clínicas para consulta externa de las cuales se utilizan solamente cuatro, también se encuentra el laboratorio, cocina, lavandería, farmacia interna y bodega. (Gómez, Instalaciones del Hospital Privado Shalom, 2016) (Ver Plano de distribución, figura siguiente).

(PRIMER NIVEL)

PLANTA DE DISTRIBUCIÓN DEL HOSPITAL SHALOM

(SEGUNDO NIVEL)



1.7 MACROENTORNO

1.7.1 Condiciones demográficas

La población de 2,015 es de 103,276 habitantes, de los cuales 52,616 son mujeres, o sea el 51%, y 50,660 son hombres correspondiéndole el 49% del total de la población. La población es mayoritariamente urbana, con un 90% equivalente a 92,741 habitantes y la población rural corresponde al 10%, es decir 10,534 habitantes. La Proyección de población para el 2,020 es de 119,964 habitantes. (Aspectos Demograficos de Mazatenango)

1.7.2 Condición geográfica

El municipio de Mazatenango se encuentra localizado en la parte centro occidental del departamento de Suchitepéquez. Limita con San Francisco Zapotitlán y Samayac; al sur con el océano Pacífico, al este con Santo Domingo, San Lorenzo, San Gabriel y San Bernardino y al oeste con Cuyotenango y San José la Máquina todos del departamento de Suchitepéquez. Se ubica a unos 160 km de la capital de Guatemala.

Mazatenango es la ciudad más importante a nivel departamental al ser esta, la cabecera del departamento y una de las ciudades más grandes de la costa suroccidental del país. Tiene una extensión territorial de 356 kilómetros cuadrados y las coordenadas de ubicación relacionadas con el Parque Central son 14° 32' 04" de latitud norte y 91° 30' 10" longitud oeste y una altura sobre el nivel del mar de 374 metros por lo que tiene temperaturas cálidas en todo su territorio y especialmente en sus playas, en la ciudad las temperaturas máximas alcanzan algunas veces los 38° °C y las mínimas los 17 °C.

1.8 Condiciones económicas

Ante la carencia económica que sufren los guatemaltecos por no acceder a servicios médicos, no pueden llevar una vida saludable y prevenir una enfermedad y si no se modifica el sistema de salud actual, que demandan a gritos, según en sus formas legales y financieras, cabe la posibilidad que en unos años disminuyan los servicios médicos.

En estos últimos años, se ha visto cuantiosa corrupción dentro del país, los más afectados han sido los hospitales, que por la falta de recursos, no se estuvieron proporcionando las medicinas y dando la atención médica adecuada. El trabajo y funcionamiento de las instituciones de salud en Guatemala, siempre se han realizado de manera independiente y han funcionado de forma desintegrada para la resolución de la problemática nacional.

Desde que existe el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, las entidades privadas se benefician con sus trabajadores en poseerlo, ya que tienen derecho de tener servicios médicos, pero por la falta de medicamentos hace que no funcione correctamente dicho instituto.

Cuadro No. 1

Estimación de la población protegida, por municipios del departamento en referencia al año 2016

No.	Departamento	Total Derechohabientes	Afiados	Esposas y Compañeras	Hijos menores de 7 años	Pensionados Programa de Accidentes	Pensionados Programa IVS	Jubilados Estado	Población NO Afiliada
10.01	Mazatenango	33,082	9,699	3,950	7,321	123	7,152	1,279	3,558
10.02	Cuyotenango	5,441	2,415	984	1,823	-	-	219	-
10.03	San Francisco Zapotitán	950	314	128	237	1	139	131	-
10.04	San Bernardino	720	302	123	228	-	-	67	-
10.05	San José El Idolo	1,169	494	201	373	-	36	65	-
10.06	Santo Domingo Suchitepéquez	6,139	2,772	1,129	2,092	-	-	146	-
10.07	San Lorenzo	399	130	53	98	-	-	118	-
10.08	Samayac	1,090	430	175	325	1	35	124	-
10.09	San Pablo Jocopilas	628	233	95	176	1	25	98	-
10.10	San Antonio Suchitepéquez	11,598	5,143	2,095	3,882	1	146	331	-
10.11	San Miguel Panan	676	296	121	223	-	13	23	-
10.12	San Gabriel	179	61	25	46	-	-	47	-
10.13	Chicacao	4,972	1,918	781	1,448	-	399	167	259
10.14	Patulul	9,679	3,304	1,346	2,494	23	2,332	180	-
10.15	Santa Bárbara	3,371	1,495	609	1,128	-	-	139	-
10.16	San Juan Bautista	322	143	58	108	-	-	13	-
10.17	Santo Tomas La Unión	985	397	162	300	3	34	89	-
10.18	Zunilito	718	310	128	234	-	-	28	20
10.19	Pueblo Nuevo	365	136	55	103	-	32	39	-
10.20	Río Bravo	3,616	1,632	665	1,232	1	29	57	-
10.00	Suchitepéquez	86,099	31,624	12,881	23,871	154	10,400	3,352	3,817

*Citas Estimadas

Fuente: IGSS. Departamento Actuarial y Estadístico

Cuadro No. 2

Red de Servicios del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Descripción	Número
Hospitales	23
Policlínicas	1
Consultorios	36
Centros de Atención	4
Unidades Asistenciales	2
Unidades Integrales de adscripción	44
Salas Anexas	2
Unidades Periféricas	2
Puestos de Primeros Auxilios	11
TOTAL	125

Fuente: Departamento Actuarial y Estadístico del IGSS

Lucrecia Hernández Mack quién fue nombrada el 27 de Julio de 2016 como Ministra de Salud, llegó a dicha cartera en sustitución de Alfonso Cabrera quien estuvo en el cargo seis meses y medio y que renunció al argumentar motivos personales.

La nueva Ministra asume la responsabilidad de resolver la actual crisis en el sistema de salud de Guatemala, que mantiene desabastecidos a los hospitales del país; uno de los retos también es resolver el tema laboral con los sindicatos de trabajadores.

La Ministra indicó que se tienen muchos desafíos, en el Ministerio específicamente se saben que hay algunos de tipo urgente, como por ejemplo detener y revertir en la medida de lo posible el colapso de los servicios de salud del Ministerio, así como recuperar coberturas de vacunación que no se hicieron en los últimos dos años. (Prensa Libre, 2016)

El promedio del costo diario para el sistema de salud de un paciente con cuidados básicos oscila entre Q362.80 y Q1,303.99, aunque todo depende del

tipo de atención, mientras el costo diario en la Unidad de Cuidados Intensivos en promedio es de un total de Q11,588.45.

De acuerdo con Salud Pública, en consulta externa de septiembre a diciembre de 2015 se atendieron a 808,800 pacientes, en la emergencia fueron 638,040; el sistema de salud nacional tiene 7,698 camas en los 44 hospitales.

Los hospitales públicos, prestan atención en servicios de encamamiento, medicina, cirugía, intensivo, ginecología y obstetricia, consulta externa, emergencias y auxiliares de diagnóstico.

De acuerdo al Departamento de Regulación, Acreditación y Control de Establecimientos de Salud (DRACES), existe el registro de 117 hospitales privados, 28 casas de salud, 50 hospitales de día, y 193 sanatorios.

Las clínicas privadas generales son 1 mil 534 y las especializadas son 3 mil 614, para hacer un total de 5 mil 148: el costo de atención para consulta le corresponde a cada uno de los centros, por lo que puede variar.

Otro aspecto importante, es que los hospitales privados deben contar con al menos 20 camas para funcionar, para sanatorios 10, en casas de salud 5 y los hospitales de día llegan a 3. (La salud, un derecho convertido en privilegio para los chapines, 2016)

Viendo la necesidad de la población del departamento de Suchitepéquez, y de los departamentos cercanos, que no poseen los recursos económicos, el Hospital Privado Shalom se posiciona para atender a las personas de baja y media clase, ya que cuentan con precios accesibles y con médicos especializados en su rama.

1.9 Condiciones sociales/culturales

En Guatemala actualmente existen programas de Desarrollo Social para las personas que carecen de condiciones económicas, sociales, etc., el encargado de velar y mejorar dichas condiciones es el Ministerio de Desarrollo Social que es el encargado de velar por el bienestar de las personas, lo cual incluye los servicios básicos para poder mejorar las condiciones de vida a través de creaciones e implementaciones de nuevos programas que ayuden al óptimo desarrollo de la sociedad guatemalteca, así como brindar talleres, distintas capacitaciones, víveres, etc.

El desarrollo social se puede definir como un proceso gradual y permanente para conseguir el bienestar de las personas, el cual conduce al mejoramiento de las condiciones de vida de toda la sociedad, para lo cual establecen diferentes ámbitos de intervención, tales como salud, educación, nutrición, vivienda, vulnerabilidad, seguridad social, empleo, entre otros.

Esto implica una dotación universal de una plataforma de servicios básicos orientados a mejorar las condiciones de vida de la población y así proveer de bienestar a toda una sociedad. Actualmente en varios países de Latinoamérica, incluyendo Guatemala, se han iniciado procesos de desarrollo de instituciones públicas dedicadas a la rectoría, coordinación, y articulación de la política pública en materia de desarrollo social y programas de protección.

Para cumplir con el objetivo de expandir los derechos sociales a todos los guatemaltecos, se creó el Ministerio de Desarrollo Social –Mides–, en Guatemala, el cual trabaja en cinco programas sociales que pretenden incluir y atender a la población que vive en condiciones vulnerables socialmente, según sus necesidades.

El propósito era combatir la situación de riesgo social en que viven los guatemaltecos, a través de la inclusión de las personas más vulnerables y el cumplimiento de corresponsabilidades.

El Siglo XXI se ha caracterizado por poseer una visión más amplia del concepto de política social. Esto ha dado lugar a importantes avances generando oportunidades y capacidades, que le permitan a la población guatemalteca mejorar sus condiciones y nivel de vida, a fin de construir un futuro digno para el individuo, su familia y comunidad. Es por ello que los programas sociales del Ministerio están encaminados a implementar políticas en el campo de la educación, salud y productividad.

El trabajo está fundamentado en objetivos claros y específicos, y metas medibles. Es por ello que el Mides está integrado por un grupo de colaboradores comprometidos que saben hacia dónde van y cómo lo logran. Que además comparten valores morales, éticos y sociales; pues antes de ser profesionales, son guatemaltecos de corazón.

La ley faculta al Ministerio de Desarrollo Social para que diseñe, regule y ejecute las políticas para mejorar el nivel de bienestar de las personas en pobreza y pobreza extrema, de manera que los dote de capacidades y oportunidades para mejorar sus condiciones de vida, con respeto a los derechos humanos y constitucionales.

Su función es también cumplir y velar que se cumpla el régimen jurídico sobre el diseño, ejecución, organización, control y prestación de servicios relacionados con los programas sociales, evitando la exclusión. La cartera también deberá formular la política de desarrollo social urbano y rural, apoyado en entidades públicas, municipalidades y sistema de consejos de desarrollo ("Publican decreto del Ministerio de Desarrollo Social", 2012).

El Ministerio de Desarrollo Social deberá crear el sistema nacional de información social que incluya una base única de beneficiarios y así establecer normas para que los programas sean transparentes, efectivos, temporales y sin sujeciones político partidarias.

En marzo de 2016 representantes del programa Jóvenes Protagonistas, se reunieron con autoridades del Ministerio de Desarrollo Social y autoridades de la Universidad Rafael Landívar, con la finalidad de buscar alianzas en beneficio de los jóvenes guatemaltecos de escasos recursos. (Mides, 2016)

1.10 Condiciones legales y políticas

1.10.1 Condiciones legales:

El componente gubernamental encargado de regular lo relacionado con salud y por ende al Hospital Privado “Shalom” es el Ministerio de Salud a través del Área de Salud Departamental de Suchitepéquez.

El Papel de la Rectoría del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social en el País.

El Código de Salud establece que el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social es el ente rector en el país, pero los instrumentos legales para el ejercicio de su rectoría son escasos. Para promocionar y ejercer el liderazgo en las políticas que afectan al sistema de salud, el Ministerio promovió la "Agenda Nacional de Salud 2015", poco conocida por otros actores, ya que ha sido más visible el esfuerzo del sector privado y los partidos políticos a través del "Plan Visión de País" y la iniciativa de Ley Marco de Salud (2007) emanada del mismo.

1.10.2 Condiciones políticas:

Las situaciones del hospital Privado Shalom puede cambiar por decisiones que tomen en el gobierno, como por ejemplo cambios en la Ley de la Salud, o que suban los precios de los medicamentos, y eso afectaría, ya que ante eso, no se puede negociar con el gobierno.

El Ministerio de Salud informó que el costo promedio de hospitalización de un centro asistencial público, depende del tipo de medicina que se requiera en casos como emergencia, medicina general y consulta externa.

Mediante el acuerdo ministerial 8-2010 y su reglamento en el marco de la estructura institucional del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, se estableció la formación de alianzas del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social con los gobiernos locales para propiciar las políticas y la gestión pública a favor de la salud para todos. En abril de 2010 se acordó con la Asociación Nacional de Municipalidades y 12 alcaldías la adhesión a la estrategia de municipios saludables y se estableció el compromiso de promover la participación social, la inversión local y la coordinación intersectorial, con la finalidad de incidir en los determinantes sociales de la salud. (Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, 2016)

1.11 Condiciones tecnológicas

La tecnología mejora día a día y aparecen nuevas aplicaciones en diferentes campos del saber humano. Una de tantas áreas que está revolucionando las nuevas tecnologías es la salud. Los avances en la recopilación de información, la investigación, los tratamientos y las comunicaciones han dado a los médicos nuevas herramientas para trabajar con y nuevas formas de practicar la medicina.

Internet

No hace falta decir que cada vez más personas están usando el Internet para buscar información sobre sus problemas médicos (ya sean reales o sospechados). Esto significa no sólo buscar los síntomas, sino también la búsqueda de tratamientos y medicinas.

Aunque nunca es buena idea esquivar a los médicos y confiar ciegamente en lo que se lee en la red, internet ha hecho que los pacientes estén más capacitados para tomar decisiones informadas sobre su salud.

Por otro lado, con un smartphone los médicos pueden tener acceso a miles de páginas de libros de medicina.

Redes sociales

Se sigue con el internet, porque los agentes sanitarios, en especial los hospitales, están utilizando los medios sociales para establecer contacto con los pacientes, responder a preguntas sobre sus prácticas o poner en marcha campañas de concienciación pública. Algunos sitios incluso ofrecen chats profesionales de la salud o envían recordatorios sobre citas médicas.

Mejor eficiencia en la atención del paciente

Las tecnologías de la información han hecho la atención al paciente más segura y fiable que antes. Las enfermeras y los médicos usan ordenadores o tablets para registrar la historia médica de un paciente y comprobar que se le está dando el tratamiento correcto, por ejemplo. Los resultados de las pruebas de laboratorio, los registros de signos vitales, y los pedidos de medicamentos se almacenan en una base de datos, los que con una vasta historia clínica del paciente, los científicos pueden estudiar mejor las tendencias y las causas de las enfermedades, algo que sin duda traerá nuevos avances en el futuro. (<https://clinic-cloud.com/blog/aplicaciones-de-la-tecnologia-en-la-salud/>, 2018)

Las tecnologías de protección, promoción y prevención se incluyen en los servicios de salud comunitarios

La Promoción: Es considerada la visión social de la medicina, planteada por la estrategia de la promoción de la salud, no es un concepto nuevo; ha estado presente, con mayor o menor fuerza, en diferentes épocas.

Fue en 1945 que Henry E. Sigerist usó por primera vez el término de promoción de la salud, y diseñó las cuatro grandes tareas de la medicina:

-  Promoción de la salud
-  Prevención de enfermedades
-  Restablecimiento del enfermo
-  Rehabilitación
- 

Promoción de la salud:

El concepto que se utiliza habitualmente es de ser un proceso en el que se le proporciona los medios necesarios para mejorar su salud y ejercer un mayor control sobre la misma. Para alcanzar un estado adecuado de bienestar físico, mental y social, un individuo o grupo debe ser capaz de identificar y realizar sus aspiraciones, satisfacer sus necesidades y cambiar o adaptarse al medio ambiente.

Por consiguiente, dado que el concepto de salud como bienestar trasciende la idea de forma de vida sana, la promoción de la salud no es exclusivo al sector salud, al estar dirigido hacia la acción de los determinantes de la salud (medio ambiente, estilos de vida, organización de los servicios y biología humana); se requiere de la cooperación estrecha de otros sectores, a los que involucra en un amplio y permanente proceso de participación, lo que favorece la verdadera construcción social de la salud como resultado de la movilización concertada de recursos y esfuerzos para la totalidad de los actores sociales.

Las líneas de acción de la promoción de la salud son la elaboración de políticas públicas sanas, la creación de ambientes favorables, el reforzamiento de la acción comunitaria y el desarrollo de aptitudes personales.

Para desarrollar las acciones de promoción de la salud es imprescindible tener en cuenta principios como la voluntad política; está dirigida a grandes grupos (comunidades), aunque no se descarta su aplicación individual; son imprescindibles las relaciones intersectoriales y la multidisciplinariedad. Y tiene que desarrollarse con participación comunitaria.

La prevención es la acción de prepararse con anticipación ante un daño o enfermedad, ejemplo de ello se tienen las vacunas.

Los servicios de salud individuales se subdividen en: Tecnologías asistenciales como equipos de diagnóstico de imágenes, radioterapias, laboratorios, banco de sangre, etc y dispositivos médicos; procedimientos clínicos para el manejo de los pacientes. Medicamentos, donde se especifica

la importancia del registro de medicamentos para garantizar la calidad del producto, además se promueve el uso racional y mejorar la calidad de la farmacoterapia; y otros productos. Las tecnologías de apoyo se subdividen en Infraestructura y equipos; información y organización. (<https://clinic-cloud.com/blog/aplicaciones-de-la-tecnologia-en-la-salud/>, 2018)

En este aspecto ante las novedades tecnológicas el Hospital Privado “Shalom”, cuenta con un sistema de cómputo conectado en red dentro de los departamentos de bodega, farmacia externa, contabilidad y administración pero siguen sin darle el uso adecuado, porque ningún departamento usa la conexión de red para sus procesos, ellos trabajan independientemente.

En lo que se refiere a la tecnología Hospitalaria, el Hospital Shalom cuenta con dos quirófanos equipados con tecnología moderna para la realización de cirugías que no se realizan en otros hospitales de la localidad, y como la tecnología avanza, en lo que se refiere a las redes sociales los médicos tratan algunas emergencias o dudas con sus pacientes por medio de las redes sociales, como por ejemplo hacen uso de la aplicación del whatsapp, que por medio de esa aplicación los médicos y pacientes se comunican cuando tienen alguna emergencia.

1.12 Condiciones ecológicas

Guatemala anunció que se investiga una contaminación ambiental en el departamento de Santa Rosa, donde se han encontrado en varios terrenos baldíos desechos hospitalarios, como bolsas y sondas usadas para diálisis.

(Wradio, Guatemala, 7 sep de 2016). Guatemala anunció hoy que se investiga una contaminación ambiental en el departamento de Santa Rosa, donde se han encontrado en varios terrenos baldíos desechos hospitalarios, como bolsas y sondas usadas para diálisis. El Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales indicó que las pesquisas, que iniciaron tras una denuncia de varios vecinos del municipio de Oratorio, llevaron a realizar una inspección en los

kilómetros 81 y 84 de la ruta hacia El Salvador. En la visita, en la que participó el viceministro de la cartera, Alfonso Alonzo, y otras autoridades locales, se encontraron "miles de instrumentos médicos usados para diálisis", por lo que las autoridades están dándole seguimiento al caso, que denunciarán ante la Fiscalía para que determine las responsabilidades pertinentes.

El funcionario explicó que, en una fecha sin definir, se realizará una reunión con los responsables de los hospitales del país para tener una base de datos de dónde se están depositando los desechos hospitalarios y qué tratamiento les están dando.

Otra de las preocupaciones e inquietudes de los habitantes de esta área es que cerca del lugar donde fueron encontrados los desechos fluye el río La Joya, el cual corre el riesgo de contaminarse y afectar a muchas personas más.

El Ministerio de Ambiente ha pedido a todos los sectores del país, y también a la población, que no tire desechos de ninguna clase en sitios baldíos para evitar contaminación y daños al ambiente, a la salud humana, a las especies y a los ecosistemas del país, uno de los mega diversos del mundo.

En lo que se refiere a las condiciones ecológicas, el Hospital Privado Shalom maneja cataduras que contiene cierto impacto ambiental y de salud, derivados de los riesgos que conllevan el manejo, el tratamiento y la disposición final de los residuos hospitalarios.

Considerando lo que para el efecto establece el Artículo 106 del Código de Salud, Decreto 90-97, lo preceptuado en la ley de Protección y Mejoramiento del Medio Ambiente, Decreto 68-86 y lo establecido por el Acuerdo Gubernativo 509-2001, relativo al manejo, tratamiento y disposición segura de los desechos sólidos hospitalarios, el Hospital Shalom, ha obtenido y mantenido constantemente actualizado su certificado de aprobación del plan de manejo de los desechos sólidos hospitalarios, el cual obtuvo con la

empresa Ecotermo quien se encarga del manejo de desechos sólidos. (Gómez, Condiciones Tecnológicas del hospital Shalom, 2016)

1.13 Condiciones globales

La situación global ha afectado constantemente, y por qué no decirlo a los habitantes de Guatemala, hay varios problemas que afectan la sostenibilidad social de Guatemala, uno de los problemas que afecta es el creciente empobrecimiento de la gran mayoría de la población, que es el proyecto marcadamente neoliberal de los empresarios privilegiados, se ha limitado a impulsar una inserción a la economía global basada en la exportación de productos primarios, a la explotación transnacional de los recursos naturales (minería, petróleo, agua), a la entrega de los servicios y la infraestructura al capital privado para megaproyectos, a la concesión de privilegios al sector capitalista y al mantenimiento de una fuerza de trabajo barata (bajos salarios). La economía de las clases populares se sostiene gracias a las remesas del casi millón y medio de emigrantes en los Estados Unidos y a la economía informal. Situación que se va agudizando debido al acelerado crecimiento demográfico.

El MSPAS tiene como principal objetivo garantizar el ejercicio del derecho a la salud de las y los habitantes del país, ejerciendo la rectoría del sector salud a través de la conducción, coordinación, y regulación de la prestación de servicios, y control del financiamiento y administración de los recursos, orientados al trato humano para la promoción de la salud, prevención de la enfermedad, recuperación y rehabilitación de las personas, con calidad, pertinencia cultural y en condiciones de equidad. Pretende en el futuro que todas y todos los guatemaltecos, en las diferentes etapas del ciclo de vida, tengan acceso equitativo a servicios de salud integrales e integrados, con un enfoque humano, de calidad y pertinencia cultural a través de una efectiva coordinación interinstitucional e intersectorial. Fundación Tula a través de Asociación Tula Salud en Guatemala.

Tula Salud es una organización no gubernamental guatemalteca con el apoyo técnico y financiero de la Fundación Canadiense Tula, cuyo fin es apoyar al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social de Guatemala, e instituciones Socias, a mejorar los servicios de salud de la población rural más postergada, dentro del concepto de salud.

Enfatizando esfuerzos en la reducción de morbi-mortalidad materno e infantil, desnutrición, y otros programas que van dirigidos a mejorar el acceso de los servicios de salud a la población rural más necesitada de Guatemala.

Este proyecto inició sus acciones en 2004, a través de un convenio bilateral entre el gobierno canadiense y el Gobierno de Guatemala, teniendo como unidad ejecutora en el país, a la Escuela Nacional de Enfermería de Cobán, seleccionada por la Dirección General de Recursos Humanos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

El MSPAS tiene como principal objetivo garantizar el ejercicio del derecho a la salud de las y los habitantes del país, ejerciendo la rectoría del sector salud a través de la conducción, coordinación, y regulación de la prestación de servicios, y control del financiamiento y administración de los recursos, orientados al trato humano para la promoción de la salud, prevención de la enfermedad, recuperación y rehabilitación de las personas, con calidad, pertinencia cultural y en condiciones de equidad. Pretende en el futuro que todas y todos los guatemaltecos, en las diferentes etapas del ciclo de vida, tengan acceso equitativo a servicios de salud integrales e integrados, con un enfoque humano, de calidad y pertinencia cultural a través de una efectiva coordinación interinstitucional e intersectorial. Fundación Tula a través de Asociación TulaSalud en Guatemala, contribuye con el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, en el logro de sus objetivos, con acciones dirigidas especialmente a población indígena rural y postergada, fortaleciendo la atención primaria en salud y el enfoque intercultural a través del uso de las TICs.

Coordina principalmente con:

- Dirección General del SIAS (Sistema Integral de Atención en Salud)
- Programa de extensión de Cobertura (PEC)
- Dirección General de Recursos Humanos
- Departamento de Formación de Recursos Humanos
- Area de Salud de Alta Verapaz
- Hospital Regional de Cobán
- Escuela Nacional de Enfermería de Cobán.
- y otras áreas de Salud en Guatemala.

El objetivo principal del proyecto fue: Incrementar el número de personal de enfermería en zonas rurales y postergadas del país. Debido a eso se inició con la preparación de un curso piloto que formó 34 auxiliares de enfermería provenientes de comunidades indígenas y rurales de Alta Verapaz, usando la tecnología de Optel Tele-Writer, para educación a distancia, aplicando un paquete metodológico basado en las TIC, mediación pedagógica y la integración docente asistencial. (Tula Salud)

1.14 Condiciones industriales

El proyecto Financiamiento y Gobernanza en Salud (HFG) de USAID ayuda a mejorar la salud en países en desarrollo ampliando el acceso de las personas a atención de salud. Bajo la dirección de Abt Associates, el equipo del proyecto trabaja con países socios para incrementar sus recursos nacionales para la salud, administrar esos valiosos recursos de manera más efectiva, y tomar decisiones acertadas de compra. (Osarguatemala.org, 2015)

El apoyo de los pueblos de los Estados Unidos de América, permiten que las personas de escasos recursos de los países de América reciban una atención de salud bajo el programa de Health Finance & Governance.

APROFAM es una institución que brindan beneficios en salud sobre todo las personas de escasos recursos, brindando atención a lo relacionado a la planificación familiar y salud en la mujer.

Oferta:

En Guatemala hay menos hospitales públicos que privados, clasificados según su tamaño, capacidad y equipo médico. Cobran diferentes tarifas según su categoría. Como si fuera un hotel, para la comodidad del paciente ofrecen servicios de cable, video, teléfono y menú de comidas. Personal calificado, enfermeras profesionales, terapistas respiratorios y personal de terapia intensiva tiene un alto costo. La tecnología que ha mejorado en gran medida, también elevan el costo los diagnósticos y tratamientos médicos. (<http://www.prensalibre.com/hemeroteca/se-encarece-la-atencion-hospitalaria>, 2017)

Tanto en todo el país como en los departamentos, en Suchitepéquez los hospitales privados ofrecen servicios hospitalarios mejores que los hospitales públicos, ya que estos no cuentan con los recursos económicos para invertir en ella, es por ello que los hospitales privados se aprovechan de eso para ofrecer sus servicios clasificados según su tamaño, capacidad y equipo médicos, cobran diferentes tarifas según su categoría. Hoy en día la tecnología ha mejorado, por eso elevan los costos de los diagnósticos y los tratamientos médicos, las personas no siempre buscan lo más económico sino lo más avanzado y lo más moderno con tal de tener una mejor salud.

Demanda:

El servicio está siendo muy demandado ya que hay muchas familias que lo necesitan, pero lo que hace falta es tener mejores ingresos mensuales familiares, a veces se tiene que utilizar otros métodos en lugar de recibir un servicio médico. En los últimos años la tecnología ha avanzado, es por ello que se elevan los costos de los tratamientos médicos, y los pacientes buscan un hospital nacional o curanderos para no pagar precios muy elevados, lo que se necesita es tener estrategias claves para que las personas puedan recibir un servicio médico en lugares que lo atiendan mucho mejor.

Toda persona que quiera mejorar y mantener una vida saludable, requiere de servicios médicos, es por ello que algunos se avocan a los bancos del sistema para pagar un seguro de vida.

Todo el macroentorno influye como algo negativo para el hospital, ya que ante la crisis económica que atraviesa el país, con personas desempleadas que no alcanzan a pagar servicios médicos y hospitalarios dentro de un hospital privado, y también ante la corrupción que se vive hoy en día Guatemala, en dónde las personas que tienen derecho al IGSS no lo adquieren por la carencia de medicinas, pero también puede poseer influencia positiva, porque el hospital Privado Shalom puede planear estrategias para atraer a personas ofreciéndoles los servicios a unos precios accesibles.

2. Microentorno

2.1 Proveedores

Hospital Privado Shalom cuenta con proveedores de farmacia, de laboratorio, y de servicios médicos.

El Hospital Privado Shalom como proveedores de servicios médicos conoce a todos los médicos que brinda sus servicios profesionales para atender una cirugía de algún paciente del hospital. En el caso de los honorarios no se tiene un estándar de honorarios porque cada médico cobra lo que quiere, es por eso que el hospital no puede establecer un precio específico por algún tratamiento quirúrgico porque no cuenta con médicos propios. (Gómez, Los Proveedores que tiene el hospital Shalom, 2016)

Los proveedores de laboratorio son todos los que abastecen con suministros al laboratorio clínico del hospital, entre los cuáles se pueden mencionar:

-  ANALYT
-  QUIMELSA
-  SALCO
-  SUMESA
-  SUMILAB
-  DATSA
-  LABYMED
-  REACTIVOS QUIMICOS
-  PRODIAGNOSTIC
-  PROLABSA

Los proveedores de farmacia, son todos los laboratorios y casas farmacéuticas que por medio de la visita médica llevan la información y sus productos a los médicos del hospital, entre los cuales se pueden mencionar:

- ✚ DISTRIBUIDORA JYM
- ✚ MERCK
- ✚ UNIPHARM
- ✚ BONIN
- ✚ DIAGNOPHARM
- ✚ AGEFINSA
- ✚ ASISTENCIA RESPIRATORIA
- ✚ G.B.PHARMA
- ✚ AMICELCO
- ✚ ASOFARMA
- ✚ INFASA
- ✚ QUALIPHARM

2.2 Competencia

Los principales sanatorios y hospitales privados y públicos de la ciudad de Mazatenango se reconocen como competencia para el Hospital Privado “Shalom”, especialmente aquellos cuya ubicación geográfica es cercana a la del hospital (ver cuadro No. 3).

Las personas buscan hospitales privados, dónde les brindan los mejores servicios tanto hospitalarios como médicos, a precios no muy elevados, y por la tecnología y los médicos especializados en su rama, y por las recomendaciones que hacen las personas que ya hayan utilizado los servicios, es por eso que el hospital privado Shalom se ha dado a conocer en el mercado de la salud por los médicos especializados y porque las personas quedan satisfechas por los servicios en dicho hospital.

Cuadro No. 3
Sanatorios y Hospitales que Compiten con el Hospital Shalom en
Mazatenango, Suchitepéquez

1. Servicios Médicos Integrados SERMINSA	Región Retalhuleu	Suchitepéquez-
2. Hospital Privado Fátima	Región Retalhuleu	Suchitepéquez-
3. Sanatorio Jerusalén	Región Retalhuleu	Suchitepéquez-
4. Sanatorio Centro de Emergencias Médicas Nuestra Señora de Guadalupe	Región Retalhuleu	Suchitepéquez-
5. Centro Médico Mazatenango	Región Retalhuleu	Suchitepéquez-
6. Hospital Privado “Para la Mujer”	Región Retalhuleu	Suchitepéquez-
7. Hospital (de día) San Miguel	Región Retalhuleu	Suchitepéquez-
8. Clínica Médica Sagrado Corazón de Jesús	Región Retalhuleu	Suchitepéquez-
9. Dr. García Pérez Cendinsa	Región Retalhuleu	Suchitepéquez-
10. Hospital Privado de Especialidades HOSPEM	Región Retalhuleu	Suchitepéquez-

Fuente: Elaboración propia. Diagnóstico Administrativo 2016-2017

Según investigación se determinó que los principales Sanatorios y hospitales que poseen mayor ranking dentro de la región de Suchitepéquez-Retalhuleu es SERMINSA y NUESTRA SEÑORA DE GUADALUPE, ya que ellos se han destacado por tener mayor publicidad para llamar a los clientes (pacientes) y cuentan con aparatos modernizados y médicos especializados en cada rama.

Cuadro No. 4

Centros hospitalarios públicos de Mazatenango, Suchitepéquez

1. Hospital Nacional	Región de Suchitepéquez
2. Centro de Salud de Mazatenango	Región de Suchitepéquez
3. I.G.S.S.	Región de Suchitepéquez.

Fuente: Elaboración propia. Diagnóstico Administrativo 2016-2017

Competencia

Cuadro 5

Comparativo de empresas que se encuentra cerca geográficamente

Nombre de la empresa	Características de la empresa	Ubicación	Diferencias	Nivel
Hospital Serminsa	<ul style="list-style-type: none"> - Cirugías - Consulta externa - Servicio hospitalario 	1 Av 2-45 Z-2 Col Obregón Mazatenango, Suchitepéquez.	Empresa que ofrece servicios médicos y hospitalarios a los de la región Suchi-Reu	Medio
Clínica Médica Sagrado Corazón de Jesús	<ul style="list-style-type: none"> - Cirugías - Consulta externa - Servicio hospitalario 	Colonia El Relicario, Mazatenango, Suchitepéquez	Empresa que ofrece servicios médicos y hospitalarios a los de la región Suchi-Reu	Medio
Sanatorio Nuestra Señora de Guadalupe	<ul style="list-style-type: none"> - Cirugías - Consulta externa - Servicio hospitalario 	2 Av 4-26 Z-1 Mazatenango, Suchitepéquez	Empresa que ofrece servicios médicos y hospitalarios a los de la región Suchi-Reu	Medio

Fuente: Elaboración propia. Diagnóstico Administrativo 2016-2017

Los servicios hospitalarios hoy en día están siendo muy demandados por el mercado de salud, porque cualquier persona necesita tener o poseer de un servicio médico, ya sea por chequeo o por alguna cirugía. Para el hospital privado Shalom la

competencia ha sido una debilidad y una amenaza, más porque se encuentra rodeado de otros sanatorios y hospitales privados y públicos que prestan los mismos servicios, se tiene a los principales como el Sanatorio Serminsa, Nuestra Señora de Guadalupe, el Sagrado Corazón de Jesús y el hospital Nacional, dichos hospitales prestan el mismo servicio dentro del área geográfica en dónde se encuentra el hospital Shalom.

2.3 Clientes

2.3.1 Segmento de Mercado:

Es la manera en que una compañía decide agrupar a los clientes, con base en diferencias importantes de sus necesidades o preferencias, con el propósito de lograr una ventaja competitiva. (Jones, 2005)

El segmento de mercado para el hospital Shalom son los adolescentes, jóvenes y adultos del departamento de Suchitepéquez de cualquier edad, siendo estos hombres y mujeres, encontrándose en la clase media.

Los pacientes que utilizan más los servicios médicos del hospital Shalom son de los municipios aledaños de Mazatenango como Cuyotenango, Samayac, San Bernardino, San Francisco Zapotitlán y del área rural de la Boca Costa de Sololá, y la minoría de pacientes son de la ciudad de Mazatenango.

2.3.2 Mercado Meta:

El mercado meta es un grupo con una definición más estrecha (que el segmento de mercado). Por lo regular es un mercado pequeño cuyas necesidades no están siendo bien atendidas. (Kotler, 2005). Los servicios médicos y hospitalarios va dirigidos a todas las personas de 0 a 55 años siendo estos hombres y mujeres que necesiten atención médica y hospitalaria.

Existen dos tipos de clientes que visitan el Hospital Privado Shalom, los que necesitan servicios hospitalarios, ya sea por una emergencia o por algún tratamiento en específico, y los pacientes que llegan por consulta externa con

alguno de los médicos, ya que el Centro Hospitalario está en una ubicación estratégica, y por tener uno de los mejores servicios médicos, a comparación de otros centros hospitalarios, que no tienen el carisma de atender a los pacientes como se lo merecen.

Hoy en día la ocupación en encamamiento del hospital es de un 80% mensual. Siendo las cirugías más realizadas, las siguientes:

- ✓ Partos normales
- ✓ Cesáreas
- ✓ Traumatismos y emergencias
- ✓ Histerectomías abdominales o vaginales (resección de útero o matriz)
- ✓ Apendicetomía (resección o extirpación de apéndice)
- ✓ Corrección de Hernias
- ✓ Traumatología y colecistectomía (extirpación de vesícula biliar).

Los pacientes que visitan el hospital son en su mayoría mujeres con un 70% aproximadamente y 30 % de hombres. El 70% de procedimientos quirúrgicos son para pacientes del sexo femenino, ya que son por procedimientos ginecológicos.

Tomando el método de la observación no estructurada en el Hospital Privado Shalom, se determina que las personas que visitan el Centro son los de clase media, por tener precios accesibles y por la ubicación en que se encuentra.

2.4 Grupos de Presión

El Hospital Privado Shalom se puede ver afectado por grupos del crimen organizado a través de extorsiones al hospital y a los médicos que laboran para el. También a través de lavado de dinero, con el cual se pueden abrir más hospitales y clínicas con servicios de precios más bajos con los que el hospital no podría competir.

2.5 Productos y/o servicios sustitutos.

Los servicios sustitutos son los que van a limitar el potencial de una empresa u organización que se dedica a la prestación de servicio, en este caso es el Hospital Privado Shalom que brinda el servicio hospitalario. La política del servicio sustituto consiste en buscar otros que puedan realizar la misma función que el que ofrece el hospital.

Cada vez aparecen más servicios que, aparentemente, poseen las mismas características del servicio original. Las comadronas sustituyen el trabajo de las ginecólogas y ginecólogos, ya que ejercen la misma función, pero empíricamente, es decir que no poseen estudios en medicina. Se encargan del cuidado de la salud de las mujeres durante el embarazo, la asistencia al parto y del seguimiento del postparto, así como también de la regulación de la fecundidad. Anteriormente existían muchas comadronas que por la confianza que les tenían, se dejaban revisar por ellas, y por la falta de recursos económicos, no podían pagar un servicio médico.

También se puede mencionar a los curanderos, ya que sustituyen a los médicos generales. Son personas que tienen las capacidades para curar o aliviar a los enfermos con medios empíricos, ellos no son reconocidos por la medicina tradicional, los curanderos poseen dones presuntamente basados en supersticiones y lo utilizan a menudo en sus prácticas.

Es perfectamente comprensible que no haya mucha gente dispuesta a someterse a un proceso tan largo y caro, sobre todo si lo pagan de su bolsillo, con unos resultados siempre inciertos que ponen a prueba la paciencia y la moral del afectado. La medicina natural alternativa se trata de un campo muy amplio y en constante evolución, un conjunto de sistemas, prácticas y productos que, en general, no se consideran parte de la medicina convencional. Los límites que separan la medicina complementaria y alternativa de la medicina convencional no son absolutos y, con el tiempo, ciertas prácticas de medicina complementaria y alternativa pueden pasar a ser de aceptación general.

Las farmacias que venden productos o medicamentos naturales, tal es el caso de la Farmacia Central ubicada en la ciudad de Mazatenango, la cual lleva muchos años de existir, se ha caracterizado por la venta de medicina natural y hasta llegan a recetar cuando una persona llega enferma.

Se puede decir que el Hospital Privado Shalom compite en el mercado de la salud con los servicios sustitutos que prestan personas o medicamentos naturales que empíricamente alivian a los enfermos, ya sea por costumbres o por recomendaciones de personas mayores.

3. PLANEACIÓN

En una planeación se tiene que seleccionar y relacionar los hechos, así como la formulación y uso de suposiciones respecto al futuro en la visualización y formulación de las actividades propuestas que se cree sean necesarios para alcanzar los resultados esperados. (Rodas, 2012)

Para un manejo eficiente de los recursos de una empresa, es necesaria la aplicación de una planificación, porque va a permitir establecer los cursos de acción que se deben de tomar dentro de una organización. Es por eso que el Hospital Privado Shalom formula la misión, visión, valores, principios y objetivos para poder identificar el mercado meta, ofreciendo los servicios médicos y hospitalarios, teniendo presente cada fase de la planeación, se logrará captar las necesidades del cliente (paciente). También se tendría que llevar a cabo un plan estratégico a corto, mediano y largo plazo, en dónde presente sus servicios a aquellas familias, empresas o personas individuales que tengan posibilidades de tener un seguro en cualquier aseguradora.

Cuadro No. 6

Planes para el presente y el futuro (Expectativas).

Planes	Descripción
Administrativos	<ul style="list-style-type: none"> -Mejorar el servicio de espera al paciente, implementando Timer, el cual permitirá un mejor control del tiempo de espera del paciente al hospital. -Implementar un control sanitario, colocando rotulaciones en cada área, sobre el uso correcto de los instrumentos utilizados por cada departamento. -Realizar cambios organizativos que permitan al hospital llevar un mejor control en sus diferentes áreas.
Mercadológicos	<ul style="list-style-type: none"> -Elaborar mantas vinílicas y colocarlas en puntos estratégicos. -Lograr mayor cobertura en el mercado. -Realizar anuncios publicitarios por Radio, Televisión y redes sociales para que las personas de la Región Suchitepéquez-Retalhuleu estén informados de los servicios que presta el hospital.
Financieros	<ul style="list-style-type: none"> -Generar ganancias. -Implementar un sistema de inventarios el cuál permita llevar un control de las herramientas, insumos y equipos del hospital
Ecológicos	<ul style="list-style-type: none"> -Seguir teniendo alianzas con Ecotermo para la eliminación y tratamiento de los residuos.

Fuente: (Gómez, Expectativas del Hospital Shalom, 2017)

3.1 Misión, Visión, Principios y Valores.

Actualmente la administración del hospital Privado Shalom trabaja en su planeación y como parte de ésta cuenta con la Misión y Visión las cuáles están en la entrada principal justo enfrente a recepción o secretaría, a la vista

de todos los colaboradores y pacientes para que observen hacia dónde van dirigidos los servicios que ofrece dicho hospital, teniendo presente principios cristianos y valores establecidos por el Director. (Gómez, Misión y Visión del Hospital Shalom, 2016)

◆ **Misión**

“Brindar servicios médicos de alta calidad a nuestros pacientes, mediante acciones adecuadas de atención, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud de las personas. Con un equipo de trabajo altamente humano, calificado, comprometido y con vocación de servicio para contribuir al mejoramiento de sus condiciones de salud de quienes requieren de nuestros servicios”.

◆ **Visión**

“Ser un modelo Hospitalario Competitivo, que presta servicios de atención a la salud, consolidándose como un centro de vanguardia que brinde día a día servicios de alta calidad asistencial, y a la vez se distinga por servicios eficientes y humanos a nuestros pacientes”.

La Misión y Visión ayudará al hospital Shalom a no perder la idea de lo que se quiere en el futuro para los pacientes y así poderse distinguir ante los demás hospitales de la Región.

Principios

El Hospital “Shalom” se basa en principios bíblicos, de los cuáles se mencionan:

- ✓ Visión y Compromiso misionero.
- ✓ La atención física-afectiva del individuo.
- ✓ Vocación de Servicio.

Dichos principios ayudarán a los trabajadores a ser más cristianos con el prójimo (paciente). (Rodríguez L. , Principios del Hospital Shalom, 2016)

Valores

El Hospital Privado “Shalom”, trabaja con los siguientes valores, que fueron establecidos por el Director y adoptados por los colaboradores:

- ✓ Respeto
- ✓ Amor al Prójimo
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Honestidad

Para que el hospital pueda implantar y formular decisiones a corto, mediano y largo plazo, tienen que cumplir con la misión, visión, principios y valores para tener resultados deseables. (Gómez, Valores del Hospital Shalom, 2016)

3.2 Objetivos

El Hospital cuenta con algunos objetivos generales establecidos. Probablemente no los tienen escritos así como la Misión y la Visión, pero mediante el método de observación se determinó que entre sus principales objetivos generales están:

- ❖ Generar Ganancias
- ❖ Lograr una captación de los pacientes
- ❖ Ofrecer servicios de calidad.
- ❖ Incrementar el número de cirugías
- ❖ Mayor reconocimiento por los pacientes internos y externos

Teniendo identificado los objetivos, les ayudará a los de la administración a eliminar deficiencias, que puedan presentarse durante el proceso de las decisiones o planes que se tengan a corto, mediano o largo plazo.

La debilidad que se tiene en el hospital es que falta capacitación sobre los valores y recalcar siempre hacia dónde va dirigido o qué quiere lograr a corto, mediano o largo plazo.

3.3 Ética y Responsabilidad Social Empresarial

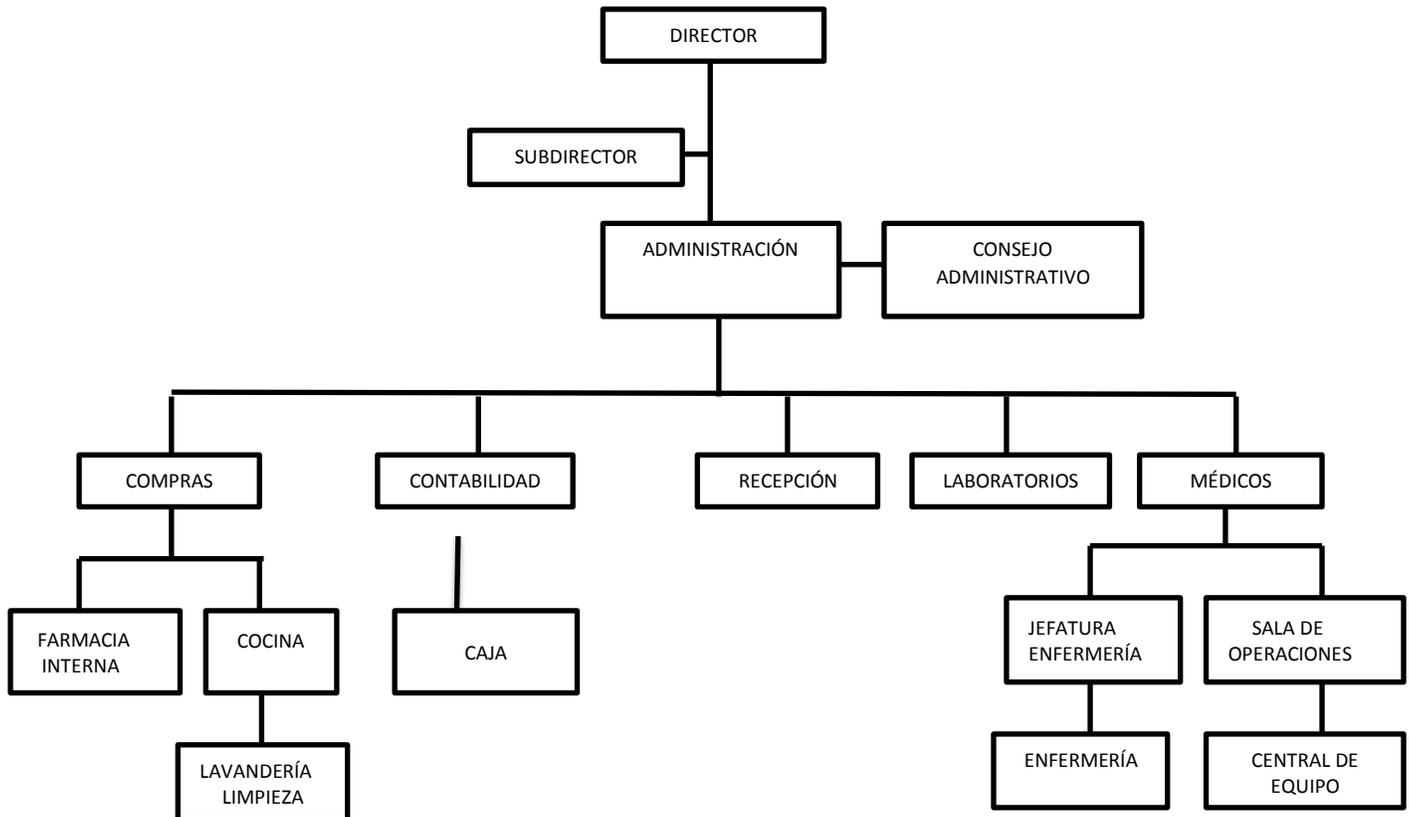
El Hospital Privado Shalom tiene un alto impacto social en la comunidad, en lo que se refiere a lo interno es que a través de sus jornadas de operación de labio leporino y paladar hendido, las cuales están dirigidas a personas de todos los estratos sociales, especialmente a los niños de escasos recursos a quienes la operación les puede costar muy poco o nada según su condición económica.

En lo que se refiere a la Ética y Responsabilidad Empresarial externa, se han realizado las operaciones de pies y manos y la cirugía ginecológica, son realizadas por médicos norteamericanos, a precios muy bajos, ya que los costos económicos en su mayoría, provienen de donaciones de fundaciones extranjeras.

4. ORGANIZACIÓN

4.1 Estructura Organizativa actual del Hospital Privado Shalom:

Organigrama No. 1
Hospital Privado “Shalom”



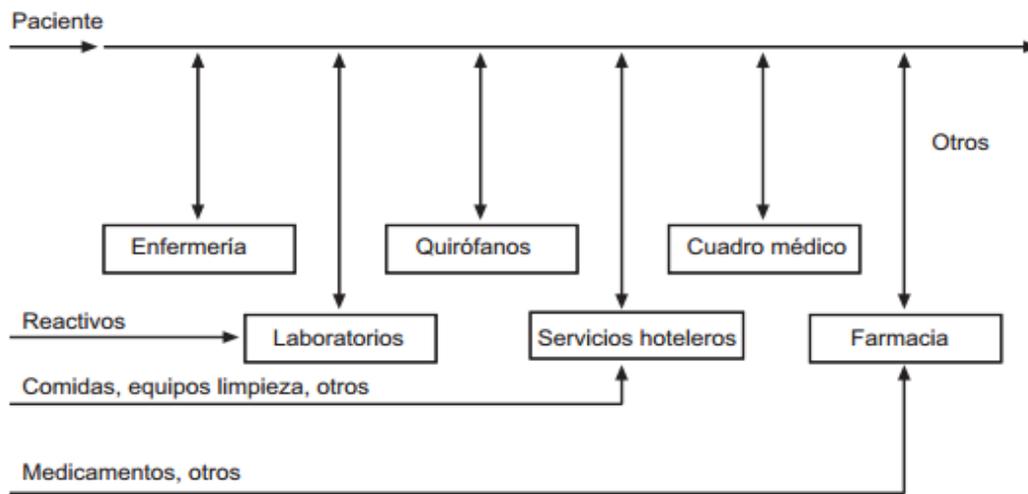
Fuente: Reglamento interno Hospital Privado Shalom 2011

El Hospital Privado Shalom contiene un Organigrama de tipo funcional, como se puede observar, ejemplifica una estructura centralizada en el área administrativa, la cual tiene a su cargo dirigir los departamentos de compras, contabilidad, recepción, laboratorio y médicos. Esta estructura responde al tamaño del hospital, el cual corresponde a una organización mediana tomando como referencia el número de empleados, que cuenta con 24 de ellos, ahí no se incluyen a los 5 médicos de consulta externa que tienen sus clínicas dentro del hospital.

Es importante mencionar que el puesto de Director es ocupado por el propietario del Hospital, además el rol que juega el Consejo Administrativo es apoyar al administrador en la toma de decisiones. El Consejo fue creado por el Director.

Dentro del organigrama lo que hace falta y se requiere es un departamento específicamente para el Recurso Humano, ya que de dicha función se encargan tanto la administración como el director.

4.2 Proceso Productivo



Fuente: (Gestión en lo Hospitalario, 2017)

Este proceso es diferente para cada paciente, es definido y controlado por un médico que actúa con funciones similares a las de un director de proyecto, considerando cada paciente como un proyecto que va requiriendo utilización de diversos recursos del propio centro. En el caso de la medicina privada, en la que el médico es directamente reembolsado por un servicio prestado.

Cuadro No. 7

Áreas y números de empleados de Hospital Privado Shalom

Áreas con las que cuenta el Hospital Privado "Shalom"	Número de Colaboradores por área.
1. Área Administrativa	2
2. Recepción	2
3. Contabilidad	1
4. Farmacia Externa	1
5. Enfermería	7
6. Laboratorio	2
7. Farmacia Interna y Bodega	2
8. Lavandería	1
9. Control de Equipos	1
10. Cocina	2
11. Mantenimiento	3
Total de Empleados	24

Fuente: Recopilación de actualización propia por la estudiante 2016-2017.

Cuadro No. 8

Clínicas Médicas externas Y número de Médicos del Hospital Shalom

Clínicas	No. De Médicos
Pediatría	1
Ginecología	1
General	1
Interna	1
Total de médicos internos	4

Fuente: Recopilación de actualización propia por la estudiante.

El hospital Shalom cuenta con 7 clínicas de las cuales solo 4 están habilitadas internamente para los pacientes que llegan a consulta, se cuenta con médicos externos que hacen uso solamente de los quirófanos, ya que es el único en Mazatenango que posee 2 quirófanos. (Rodríguez L. , Médicos del Hospital Shalom, 2016)

4.3 Desarrollo Organizacional

Dentro del Desarrollo Organizacional en el Hospital Privado Shalom, se toma en cuenta el desenvolvimiento que tiene el Recurso Humano para el éxito o fracaso de cualquier institución. Su mando es clave para el éxito de la organización, es por ello que desde el año 2011 se han venido haciendo cambios en la estructura, para tener una eficiente conducción en cada departamento del hospital, y así desarrollar las relaciones humanas que permitan prevenir los conflictos y resolverlos rápido y oportunamente según el desenvolvimiento de cada empleado.

El Desarrollo Organizacional como proceso de gestión busca lograr un cambio planeado en la organización conforme a las necesidades, exigencias o demandas de los diferentes sectores de la sociedad y de la institución misma. Asimismo se constituye en elemento clave para la gestión del cambio en busca del logro de una mayor eficiencia en la institución, condición indispensable en el mundo actual.

4.4 Comportamiento/Clima Organizacional

El comportamiento Organizacional se sustenta en la teoría, métodos y principios de diversas disciplinas para aprender acerca de las percepciones, valores, capacidades de aprendizaje de los individuos mientras trabajan en grupos y dentro de la organización y para analizar el efecto del ambiente de la organización y sus recursos humanos, misiones, objetivos y estrategias. (Gibson James, 2007)

El Comportamiento Organizacional identificado como Clima Organizacional dentro del hospital Privado Shalom es de confianza flexible en sus empleados, trabajando con valores y cumpliendo con los objetivos deseados. La mayoría de las tomas de decisiones se determinan en los niveles superiores. Los empleados reconocen como único jefe al director del hospital. Trabajan en cada departamento o área para que se tenga un ambiente agradable. Las dimensiones que compone al clima organizacional del hospital son: Salud, Equidad, Seguridad, Nivel de Expresiones, Calidad de Actividades Motivacionales, Nivel de Formación de Prestigio.

Salud: Dentro del hospital se trabaja para que los pacientes se vayan satisfechos y ante todo salgan con salud renovada.

Equidad: El hospital trabaja en darle a cada trabajador lo que se merece en función de sus méritos y logros.

Seguridad: Según con esta dimensión el hospital Shalom trabaja con planes de autoprotección, de soluciones de seguridad para los edificios, un mantenimiento integral a las instalaciones, además de fomentar la cultura de la prevención entre toda la comunidad.

Nivel de Expresiones: El Hospital Shalom maneja 95% de nivel de calidad de expresión, en dónde los trabajadores tienen derecho a expresar lo que sienten.

Calidad de Actividades motivacionales: Se han llevan a cabo actividades que motivan a los trabajadores, pero que últimamente no se realizan.

Nivel de Formación de Prestigio: Para la formación de prestigio, el Hospital Shalom se caracteriza por trabajar bajo experiencias de trabajadores que llevan más de 5 años laborando.

Dentro de la relación laboral con los empleados, se observó un ambiente agradable, en la cual se organizan convivencias entre sí, hasta logran tener una buena relación con los superiores. Respecto a la atención en el departamento de recepción, se determinó que posee un ambiente poco agradable, ya que los pacientes externos se quejan por la falta de motivación que poseen hacia ellos al momento de ingresar, y de ahí puede surgir la insatisfacción laboral o el nivel de tensión que tienen entre los mismos compañeros de trabajo. Entonces se dice que no se lleva una relación efectiva dentro del hospital privado Shalom.

4.5 Cultura Organizacional

La cultura organizacional representa un patrón complejo de creencias, expectativas, ideas, valores, actitudes compartidas por los integrantes de la organización. Este término es aplicado en muchas organizaciones empresariales actualmente, y por tanto en los hospitales o cualquier organización de salud, es un término que debe tenerse en consideración. (Cultura Organizacional, 2017)

En el hospital predomina la cultura democrática, ya que el personal de la empresa se encuentra convencido de los valores como respetarse entre ellos, amarse unos a los otros, ser responsables y honrados, y creencias de la organización inculcados principalmente por su director, como creer en Dios, y estos son compartidos por todos sus miembros. Se toma en cuenta la opinión del personal aunque las decisiones las toman en la administración.

El Hospital Shalom posee un conjunto de características que definen el temperamento de la persona, y eso se adquiere al momento de ser parte de la institución. El sistema de recompensa que utiliza el hospital es conforme el trabajo eficiente que realizan y por la conducta que demuestren los trabajadores. (Rodríguez, 2016)

5. TALENTO HUMANO

5.1 Proceso de Integración de Personal

El Hospital cuenta con 24 trabajadores, los cuales trabajan en los 7 departamentos que existen.

Cada área tiene un encargado el cuál guía a sus compañeros sobre cada una de las actividades que se tienen que realizar.

El Hospital Privado “Shalom” cuenta con un capital humano experimentado en los distintos departamentos que contiene el hospital, de los 24 empleados que actualmente tiene, 20 de ellos tienen más de 7 años de estar laborando en la institución. Existe una rotación de puestos en áreas administrativas como recepción, compras y contabilidad, siempre cuando se necesite cubrir uno de estos puestos.

La Integración del Personal a la Institución se realiza de la siguiente forma:

- ◆ **Reclutamiento:** Se realiza un reclutamiento externo cuando existe una plaza vacante en la institución, generalmente recomendados por los mismos empleados o a través de publicación del puesto disponible en anuncio en los medios de comunicación.
- ◆ **Selección:** Este paso lo lleva a cabo el administrador por medio de una pequeña entrevista a los aspirantes y se solicita documentos de identificación, de acreditación de estudios y tarjeta de pulmones.
- ◆ **Contratación:** Los empleados son contratados por el administrador.
- ◆ **Inducción:** Al ser contratados los empleados reciben instrucciones en todo lo relacionado al trabajo que desempeñarán, por el encargado del área donde está el puesto a ocupar y por el administrador.
- ◆ **Capacitación:** Debido a que la mayoría de los empleados tienen varios años laborando en el hospital, no se capacita al personal, existiendo la

necesidad de capacitar a un nuevo empleado esto se hace de forma práctica.

5.2 Tipos de Salarios, Compensaciones, Bonificaciones, etc.

Todo el personal del Hospital Privado “Shalom” tiene las prestaciones de ley como: Bono 14, Aguinaldo, 15 días de vacaciones pagadas, así como los días de asueto nacional, excepto el personal médico, ellos devengan un salario dependiendo los servicios médicos que presten.

6. DIRECCIÓN

Dentro de una institución, la dirección se identifica como el proceso de influir en las personas para que contribuyan a las metas organizacionales y de grupo”. (Koontz, 2010)

La Dirección dentro del hospital privado Shalom es el elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de lo planeado, por medio de la autoridad del administrador ejercida a base de toma de decisiones. El Hospital Shalom es dirigido por el director del hospital y por el administrador, ellos son los encargados de influir en las personas para que contribuyan a las metas que planifican.

Se observó que en el hospital, el departamento de Dirección lo conforma el administrador Carlos Gómez, el doctor Noel Rodríguez y la Licenciada Lesvia Rodríguez, ellos se encargan de dirigir a los trabajadores para que contribuyan al cumplimiento de las metas organizacionales y grupales. La función de la dirección dentro del hospital es velar porque se cumpla lo planeado y si no se cumple, se lleva a cabo una resolución de conflictos.

Resolución de conflictos

Cuando surgen problemas dentro del hospital específicamente con los trabajadores se maneja una comunicación verbal. En la cual se le da a conocer sus errores y advertencias sobre volver a cometerlos.

6.1 Motivación

La motivación hace que un individuo actúe y se comporte de una determinada manera. Es una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que decide, en una situación dada, con qué vigor se actúa y en qué dirección se encauza la energía. (Solana, 1993)

En el Hospital Privado Shalom se observó que los trabajadores necesitan ser más motivados por parte de los superiores, mediante méritos y reconocimiento a sus labores, para que no se vuelva una rutina en lo que realizan, ni trabajen bajo estrés.

6.2 Liderazgo

Dentro de una empresa el liderazgo juega un papel muy importante, ya que es la relación de influencia que ocurre entre los líderes y sus seguidores, mediante la cual las dos partes pretenden llegar a cambios y resultados reales que reflejen los propósitos que compartan. (Liderazgo según Richard L. Daft, 2012)

En el Hospital Privado Shalom los superiores practican el liderazgo participativo, lo que permite que los empleados puedan dar sugerencias, y así se sientan parte del hospital, y sean motivados para seguir trabajando

El liderazgo es aquella parte de las actividades del directivo mediante la cual se puede influir en la conducta de las personas y grupos, para que voluntariamente confluyan hacia el logro de los objetivos deseados. Durante el desarrollo del Diagnostico se observó que el administrador ha tenido el liderazgo dentro de los colaboradores, teniendo la capacidad de dirigir las actividades diarias dentro del

hospital. Una particularidad del hospital es que la mayoría de los colaboradores de mucho tiempo de laborar en la institución han visto como líder al Director del hospital.

6.3 Comunicación

Es la transmisión verbal o no verbal de información entre alguien que quiere expresar una idea y quien espera captarla o se espera que la capte. (Stanton)

Dentro del Hospital Privado Shalom se observó que se tiene una comunicación formal, es decir que se tiene una comunicación escrita, cuando se tiene que informar de algún asunto, el administrador se encarga de pasar la información con los encargados de cada área, y ellos les informan a sus compañeros, para que se tenga un orden jerárquico de comunicación, la comunicación mejora la motivación, porque las personas se sienten más aceptadas y comprometidas. Su autoestima, la satisfacción en el trabajo y la cooperación con otros, aumentan de manera considerable. La comunicación es un proceso de dos vías, en donde se debe saber escuchar y comprender que ésta no es solo verbal, si no también corporal. (Ver anexo 1).

6.4 Equipos de Trabajo

Los equipos de trabajo se entienden como el número reducido de personas con capacidades complementarias, comprometidas con un propósito, un objetivo de trabajo y un planeamiento con responsabilidad mutua compartida. (Smith)

En los equipos, los miembros comparten roles y responsabilidades y están constantemente desarrollando nuevas habilidades para mejorar el desempeño del equipo. El equipo identifica y alcanza consensos sobre sus objetivos y como los llevarán adelante.

En el hospital Shalom se logró observar que existen empleados que trabajan por su cuenta, y a veces confunden lo qué es Equipo de Trabajo y Trabajo en equipo, cuando cada tema es totalmente diferente. (Ver anexo 4).

Cada trabajador tiene que poner de su parte para trabajar en equipo, tienen que basarse en un sentido de misión compartida, y en visualizar que todos ganan si se logran los objetivos, es por ello que se les debe otorgar reconocimientos al trabajo realizado a través de incentivos, y reconocimientos por logros, ya no sólo por antigüedad o por la posición que ocupa el trabajador. Cada empleado debe contribuir voluntariamente, porque si no contribuye, desmoraliza al equipo, la información debe fluir, debe moverse rápidamente y sin tropiezos por todo el equipo. Es crucial la velocidad con que se transmite la información de un miembro a otro, adquiriendo un compromiso cuando se interioriza los objetivos y lo hacen de ellos, y así los miembros de los equipos estén involucrados en la toma de decisiones, participen y se les toma en cuenta; pero a la vez, todos compartan los objetivos del grupo. Es importante que todos tengan acceso a los mismos recursos, premios y castigos.

7. CONTROL EMPRESARIAL

Las herramientas de control facilitan la gestión organizacional, indican cuando el plan no está siendo cumplido, e incluso determinan las razones por las cuales no se está logrando el objetivo.

La medición es una herramienta que ayuda a tener una figura real de las situaciones inseguras y apoya de manera más efectiva la toma de decisiones. Esta información debe ser relacionada en tres aspectos muy importantes: usuarios/pacientes internos, recursos humanos y financieros.

En el departamento de administración actualmente se sigue llevando el control de recursos humanos, los cuales se sigue contando con información poco sistemática, en lo que son los reportes de ausentismo, rotación de personal, horas de entrada y salida, turnos de personal de enfermería y operacional se llevan a mano y se registran en una base de datos, pero no obtiene datos finales ni anuales.

Referente a los usuarios/pacientes internos, se lleva todavía el control por medio de una ficha que se llena cada vez que ingresa un paciente/usuario, ya sea por consulta externa o para ser internado, luego se arma un archivo el cual tiene un correlativo

que es anotado en un kardex de pacientes, todo esto en forma tangible (papel), pero se carece de un control formal en un sistema de computación, eso a pesar de que cuenta con toda la infraestructura necesaria de conexión de red, para mejorar la eficiencia y eficacia del sistema de control administrativo. Se llena un formato en el programa Excel para el Instituto Nacional de Estadística (INE) con los datos de los pacientes como nombre, edad, sexo, enfermedad diagnosticada y tratamiento, pero únicamente se utiliza para cumplir con el mandato del INE y no para uso del hospital. La atención al cliente (paciente interno-externo) es ineficiente por parte de recepción, se necesita tener unos programas de calidad necesaria para la satisfacción del cliente, es decir que cuando las personas lleguen al hospital se sientan satisfechos por la atención, y al momento que se retiren, se vayan con el agrado de regresar nuevamente por otro servicio hospitalario.

Se constató que aún no cuentan con un sistema de quejas o algún tipo de retroalimentación y estudios al respecto, originado por la falta de conocimiento al respecto por la administradora que anteriormente se encontraba a cargo, el actual administrador está a disposición de los pacientes o usuarios por sugerencias o requerimientos que necesiten, o se le hacen llegar por medio de las enfermeras o secretarías.

Se observó que hay abandono de puestos por parte del personal de Secretaría o Recepción mientras no está el administrador, provocando el descontento del cliente.

El área de contabilidad lo tiene a cargo un Contador, con la supervisión del administrador, quién desde que entró en el año 2011, se empezaron a elaborar los estados financieros, permitiendo tener un mejor control en el manejo de recursos financieros, y poder tener buenos resultados mensuales y anuales.

8. Técnicas o Instrumentos utilizados:

Encuesta a usuarios y pacientes del Hospital Privado Shalom

El Hospital Privado Shalom posee dos tipos de clientes: usuarios de consulta externa y los pacientes internos, lo cual deben de ser los encargados de evaluar el servicio de salud que brinda dicha institución, una medida muy común, que se utiliza para evaluar las empresas, es realizar encuestas determinar la calidad del servicio o la satisfacción de clientes.

La encuesta es una técnica fundamental porque desempeñan una de las funciones más básicas dentro de una investigación de campo de toda empresa que quiera mejorar la calidad.

Con la solución que se tendrá al obtener la información de los usuarios y pacientes del hospital acerca de los servicios médicos y hospitalarios, se llevó a cabo una encuesta.

Metodología

Tipo de Investigación

La presente investigación es de carácter descriptivo, en la cual se analiza el comportamiento de los usuarios externos y pacientes internos del Hospital Privado Shalom de la ciudad de Mazatenango.

Población:

La población son los usuarios de consulta externa y pacientes internos del Hospital Privado Shalom, quienes son los encargados de evaluar el servicio hospitalario, como existe una desviación estándar de 20 pacientes de un promedio de 60 pacientes que asisten en consulta externa en atención diaria y una desviación estándar de 1.5 pacientes de un promedio de 10.5 pacientes de hospitalización semanal, dato proporcionado por el área administrativo, el tipo de muestreo que se

llevó a cabo fue el no probabilístico de por Juicios, entrevistándose a un total de 80 personas, distribuidos en dos tipos de clientes de una manera estratificada:

50 entrevistas personales para usuarios de consulta externa, y

30 entrevistas personales para pacientes internos.

Área de estudio:

El Hospital Privado Shalom

Ubicación:

Mazatenango, Suchitepéquez

Instrumentos:

Boleta de encuesta

Fecha de ejecución

Del 24 de octubre al 14 de noviembre del 2016

9. ANALISIS FODA

El FODA es una herramienta analítica que permite trabajar con toda la información que posee sobre el negocio. Es decir, estudia la situación de una empresa u organización a través de sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, tal como indican las siglas de la palabra y, de esta manera planificar una estrategia a futuro.

El análisis FODA consta de dos partes: una interna, que mira los recursos y la forma de hacer las cosas al interior de la empresa.

La parte externa considera las relaciones con todo lo que rodea al negocio, es decir, clientes, proveedores, gobierno, etc.

- ✓ La parte interna analiza las fortalezas y las debilidades de negocio, es decir, aspectos sobre los cuales tiene algún grado de control.

- ✓ La parte externa mira las oportunidades que ofrece el mercado y las amenazas que debe enfrentar el negocio en el mercado en que participa. Aquí se tiene que desarrollar toda la capacidad y habilidad para aprovechar esas oportunidades y para minimizar o anular esas amenazas, circunstancias sobre las cuáles tiene poco o ningún control directo.

Las Estrategias de las 5 fuerzas Porter para la Dirección de nuevos Proyectos o negocios, indica que el análisis FODA debe enfocarse solamente hacia los factores claves para el éxito del negocio. Debe resaltar las fortalezas y las debilidades que hacen que la empresa sea diferente al compararla de manera objetiva y realista con los competidores y con las oportunidades y amenazas claves del entorno que pueden afectar su desempeño. (Dirección Estratégica de Proyectos).

CUADRO No. 9
ANALISIS FODA

**Ambiente Interno
(Controlable)**

**Ambiente Externo
(No Controlable)**

FORTALEZAS:	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ✚ Atención adecuada por el Personal Médico. ✚ Eficiente organización prestada por el servicio médico del Hospital Shalom. ✚ Área física adecuada para atender a los pacientes en el servicio de medicina. ✚ Excelente ubicación geográfica, localizado en un área con varios accesos de distintos puntos de Mazatenango. ✚ Sala de operación amplia, la cual cuenta con dos quirófanos, siendo el único hospital en la ciudad de Mazatenango con este tipo de salas. ✚ Alto índice de ocupación de camas. ✚ Laboratorio clínico propio. ✚ Vestuario adecuado para cada área del hospital. ✚ Solución con rapidez a los requerimientos dadas por los pacientes. ✚ Mantiene trato personalizado con los pacientes internos, generando confianza y lealtad. ✚ Excelente comportamiento por el personal médico de consulta externa. ✚ Instalaciones adecuadas para realizar las actividades administrativas. ✚ Práctica de valores y principios dentro del Hospital Shalom. ✚ Constantes innovaciones en modelos administrativos computarizados que permiten 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Necesidad del Servicio Hospitalario. ✚ Médicos particulares que no cuentan con un lugar para hospitalizar. ✚ Demanda de servicios médicos. ✚ Cambios de las tecnologías médicas. ✚ Buena relación con Laboratorios Farmacéuticos. ✚ Centro Comercial Costa Verde medio de acceso para familiares de pacientes externos e internos del hospital. ✚ Corrupción dentro del Ministerio de salud, que perjudica la falta de medicamentos en los centros hospitalarios Públicos. ✚ Capacitación por universidades, Intecap, etc.

<p>llevar mejores controles.</p> <ul style="list-style-type: none"> + Se tiene bien definida la misión y visión el cual indica con claridad lo que persiguen y hacia dónde quieren ir. + Limpieza adecuada en el centro hospitalario. + Atención las 24 horas. 	
<p>DEBILIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Deficiencia en la atención de Recepción. + Falta de capacitación del personal de Secretaría en relación al servicio al cliente. + Tiempo de espera prolongado para la atención de pacientes internos y externos en el ingreso hospitalario. + Ausencia de programas de calidad para la satisfacción al Cliente. + Poca evaluación de efectividad y calidad del servicio hospitalario. + Abandono de sus puestos por parte del personal de Secretaría provocando el descontento del cliente. + Falta de motivación del personal de recepción y mantenimiento. + Carencia de controles de la efectividad y calidad en el servicio al cliente. + No generan alianzas con aseguradoras de la salud. + Falta de asesoramiento por parte del Ministerio de Salud. + Áreas funcionales no estructuradas. + Estructura informal del proceso Administrativo. + Carencia de clientes (pacientes) por los ingresos bajos que se tiene como familia, 	<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> + Nuevos Centros de salud públicos y privados ubicados en zonas cercanas al hospital que brindan atención médica. + Falta de cultura por parte de la población en relación al servicio hospitalario. + Agresiva competencia en el ámbito de la salud privada, ya que existen médicos que se asocian con colegas e invierten para construir hospitales privados. + Desinterés por parte de la población para invertir en una salud preventiva. + Hospitales privados cercanos al hospital Shalom, que ofrecen los mismos servicios médicos y servicios hospitalarios. + Tendencias desfavorables en el mercado de la salud, cuando suben los precios de medicamentos. + Insuficientes recursos financieros para la asistencia sanitaria. + Situación económica y social (aumento de desempleo, disminución de los ingresos de la población etc.). + Remesas de USA.

Fuente: Elaboración Propia 2016-2017

A través del análisis FODA, se establece que el Hospital Privado Shalom posee fortalezas que constituyen sus principales factores claves de éxito que le generan sus ventajas competitivas. Por ejemplo, la experiencia del mercado de la salud le ha permitido que personas aledañas a Mazatenango conozcan los servicios que presta el hospital, con sus propias instalaciones, los médicos de calidad, medicamentos de calidad, personal de enfermería experimentado en el trabajo que realiza. De tal forma aprovechar las oportunidades que se presentan a partir de las fortalezas, innovando constantemente los modelos administrativos computarizados para la mejora de controles, minimizando las debilidades y evadiendo las amenazas, como hospitales cercanos que prestan los mismos servicios hospitalarios que el hospital Shalom. La corrupción que se vive hoy en día en el Ministerio de Salud, perjudica lo económico y social, es decir existe aumento de desempleo, y disminución de ingresos de la población.(Ver anexos 1 y 2)

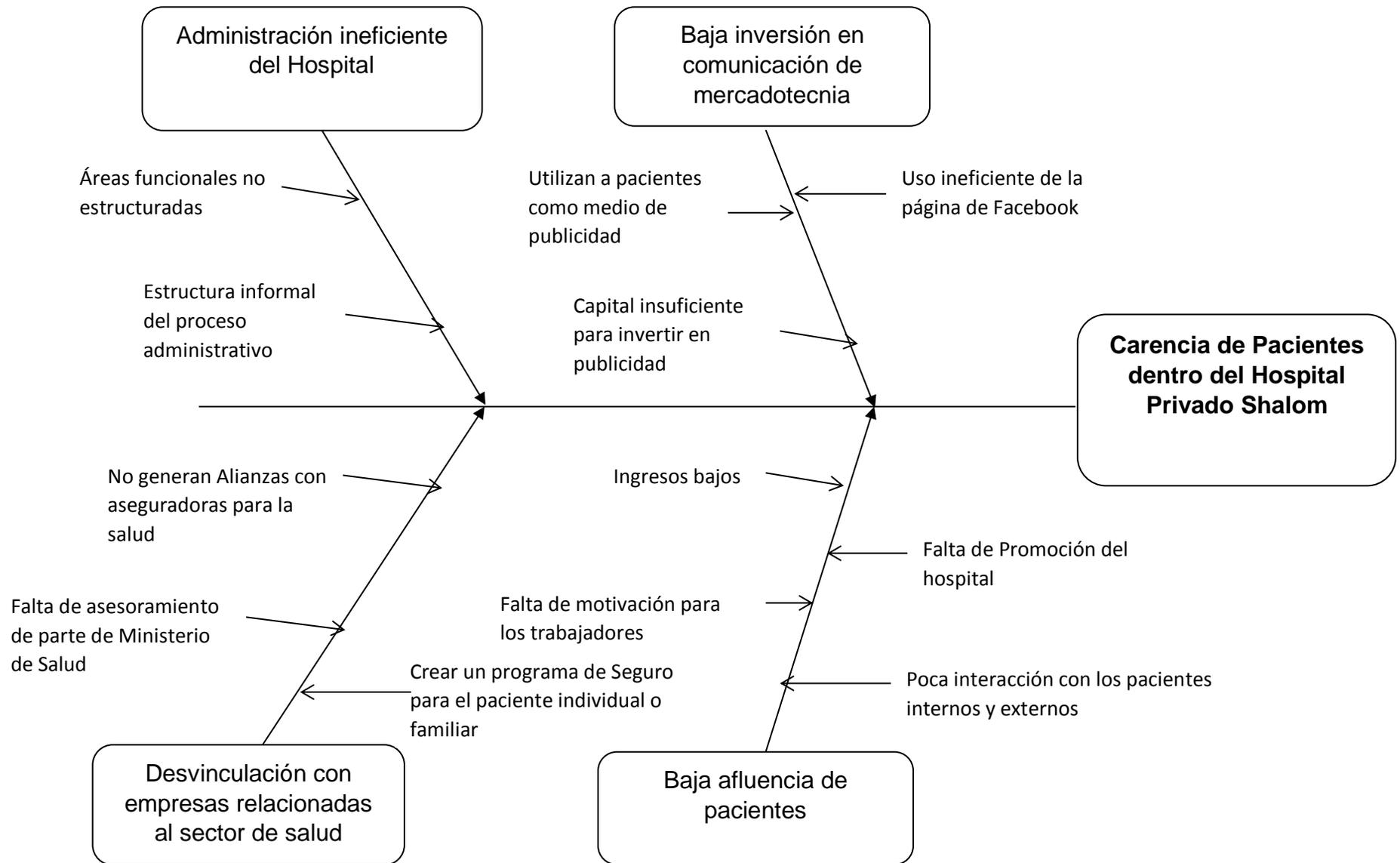
10. Priorización de Problemas y/o situaciones empresariales

10.1 Diagrama de Causa – Efecto (Ishikawa)

Un diagrama de Causa y Efecto es la representación de varios elementos (causas) de un sistema que pueden contribuir a un problema (efecto). Fue desarrollado en 1943 por el Profesor Kaoru Ishikawa en Tokio. Algunas veces es denominado Diagrama Ishikawa o Diagrama Espina de Pescado por su parecido con el esqueleto de un pescado. Es una herramienta efectiva para estudiar procesos y situaciones, y para desarrollar un plan de recolección de datos. (Diagrama Causa y Efecto)

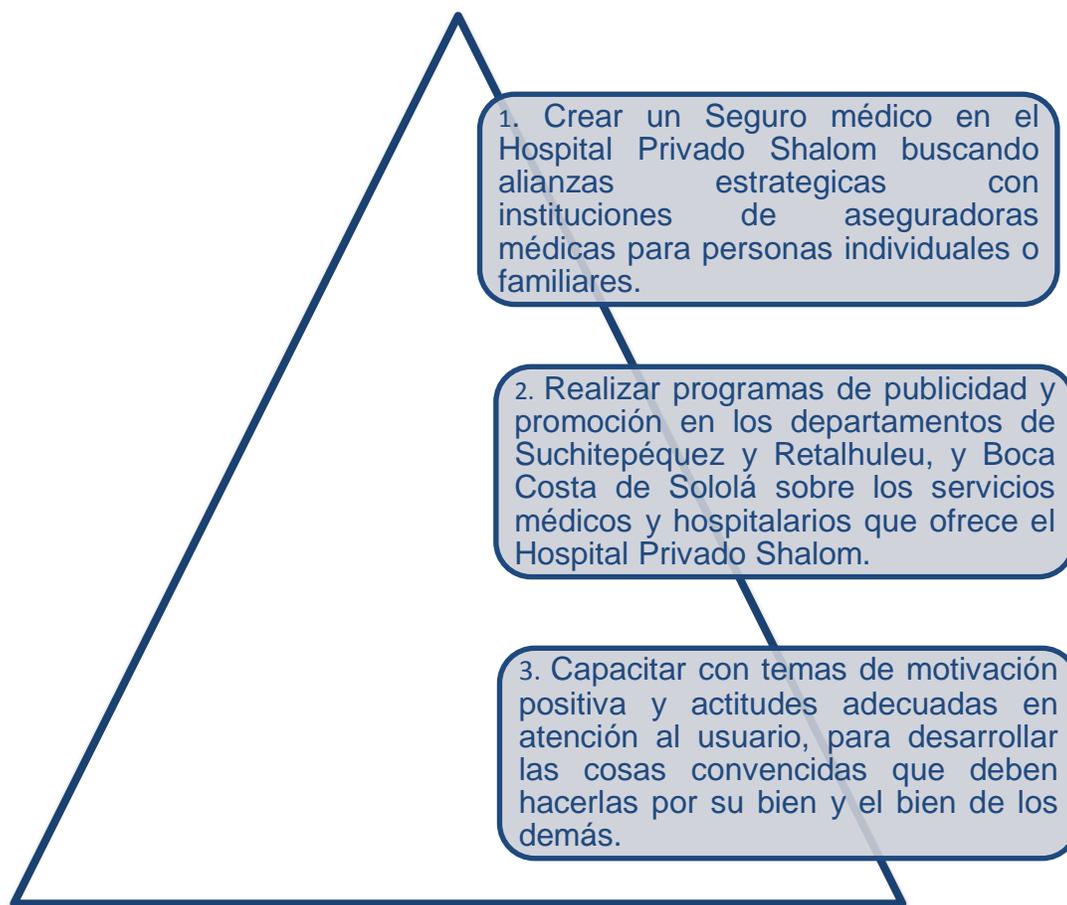
Para desarrollar el diagrama de Causa-Efecto se priorizaron los problemas que presenta el hospital privado Shalom, y el problema central es así la carencia de pacientes, y en ese problema se determinan varias causas. (Ver Diagrama Causa y Efecto)

DIAGRAMA DE CAUSA-EFECTO (ISHIKAWA)



Fuente: Elaboración Propia. Mayo 2017

11. Diagrama de Temas Propuestos.



Fuente: Elaboración propia. Mayo 2017

CAPITULO II

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO.

2.1.1 Tema.

Diseño de un plan de seguro médico individual y familiar que permita el incremento de la oferta de los servicios como ventaja competitiva para el Hospital Privado Shalom.

2.1.2 Planteamiento del Problema.

El Hospital Privado Shalom cuenta actualmente con 24 trabajadores los cuales son fundamentales para el desarrollo de sus actividades y es importante que estén comprometidos en alcanzar las metas de la organización, pero para ello se necesita que la empresa les brinde los medios, recursos y herramientas que se requieren para poder lograrlo.

En la organización hospitalaria como empresa de servicios, lo más importante es el paciente atendido, sujeto a una consulta o una admisión. Las dificultades para conceptualizar un hospital como una empresa de servicios continúan centradas en la relación médico-paciente, oferta-demanda y en la adaptación rápida a los deseos de unos consumidores cada vez más informados y exigentes que ven los servicios prestados, tanto desde su cantidad, como de su calidad de recuperación, satisfacción, bienestar, lo cual ha hecho que la gestión de producción del servicio al cliente, coincida con una evolución flexible.

Hoy en día los hospitales privados, juegan un papel muy importante dentro de la sociedad, ya que en la actualidad los servicios hospitalarios públicos no son adecuados, por la falta de atención médica y la falta de medicamentos para los pacientes.

Por lo tanto, fue a través del diagnóstico que se pudo conocer los aspectos prioritarios que el hospital considera indispensable para establecer medidas que aseguren una óptima calidad en el servicio. Es por eso que viendo la necesidad de las personas de escasos recursos, se busca alianzas estratégicas con instituciones aseguradoras médicas para personas individuales o familiares, para que puedan adquirir un servicio médico en el hospital privado Shalom.

Por ello se plantea la siguiente interrogante:

¿Qué elementos de un plan de seguro médico, deben considerarse para incrementar la oferta de los servicios como ventaja competitiva para el Hospital Privado Shalom?

2.1.3 Objetivos

2.1.3.1 Objetivo General

- ✚ Diseñar un plan de seguro médico individual y familiar que permita el incremento de la oferta de los servicios y represente una ventaja competitiva para el Hospital Privado Shalom.

2.1.3.2 Objetivos Específicos

- ✚ Brindar a los pacientes 4 opciones de paquetes de atención médica y lo que éstos incluyen.
- ✚ Orientar al paciente en la obtención de los paquetes de servicios hospitalarios.
- ✚ Dar a conocer información referente a los servicios que ofrece el hospital y los beneficios que poseerían al obtener los paquetes.
- ✚ Propiciar una comunicación efectiva entre el hospital y pacientes actuales y nuevos.

- ✚ Familiarizar al empleado con respecto a los precios de los paquetes que ofrece el hospital.
- ✚ Establecer políticas y procedimientos para la venta y adquisición de un Seguro Médico.

2.1.4 Elementos de Estudio

Seguro Médico-hospitalario

Pacientes (clientes)

Ventaja Competitiva

2.1.5 Definición de los Elementos de Estudio

2.1.5.1 Definición Conceptual

✚ Seguros médicos-hospitalarios

Este grupo cubre los gastos médicos hospitalarios, ambulatorios, que se produzcan de un accidente, enfermedad o maternidad. (Plan de Salud Hospitalario , 2017)

✚ Clientes

Cliente es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios. (Philip, 2003)

✚ Ventaja Competitiva

Una ventaja competitiva se da cuando una empresa está implantando una estrategia de creación de valor que no está siendo simultáneamente realizada por ningún otro competidor actual o potencial.

2.1.5.2 Definición Operacional

Seguros Médicos

Variable:

Seguros Médicos

Indicador:

Gastos médicos hospitalarios

Paquetes de atención médica

Forma de Medición

Establecer por medio del departamento de Comercialización de Seguros y de la administración, la herramienta con mayor éxito utilizada.

Preguntarles a los pacientes cuáles de los paquetes se le hace mejor para utilizarla.

Instrumento: Boleta de Encuesta y Entrevistas.

Clientes

Variable:

Clientes

Indicador:

Pacientes

Empresa u organización

Forma de Medición

Conocer a los clientes o empresas que adquirirán los paquetes de servicios médicos individuales y grupo familiar.

Instrumento: Boleta de Encuesta y Entrevistas.

Ventaja Competitiva

Variable:

Ventaja Competitiva

Indicador:

Alianzas estratégicas

Forma de Medición:

Determinar que estrategias puede ayudar al hospital para ofrecer servicios médicos hospitalarios.

Instrumento: Boleta de Encuesta y Entrevista. (Ver anexo 5).

2.1.6 Localización

La busca de alianzas estratégicas con aseguradoras médicas para el Hospital Privado Shalom, se desarrollará dentro de la ciudad de Mazatenango, Suchitepéquez, las alianzas estará realizada únicamente para dicho hospital debido a que se adaptará al tamaño y organización del mismo.

2.1.7 Unidad Ejecutora

Para lograr la ejecución de la búsqueda de las aseguradoras que quieran otorgarles seguros médicos a las personas individuales o familias que hagan uso de los servicios hospitalarios del Hospital Shalom, es necesaria la intervención de todo el personal del hospital, sin embargo la responsabilidad de ponerla en marcha es del director o administrador del mismo.

2.1.8 Justificación

Las instituciones de servicios de salud juegan un papel importante en la sociedad. La falta de seguros médicos es un problema latente, ya que hoy en día hay familias de escasos recursos que no tienen para un servicio hospitalario o servicio médico.

En un mundo competitivo en cualquier sector empresarial, se debe de contar con un rasgo diferenciador que proporcione una ventaja competitiva. En el presente estudio se diseñará un plan de seguro médico que permita incrementar la oferta de los

servicios y represente una ventaja competitiva para el hospital Shalom, para beneficiar a personas que lo necesitan, no importando que sea persona individual o grupo familiar.

Se hará con el objetivo de cumplir con las necesidades del paciente y que sea de fácil comprensión y aplicación los seguros médicos, para que los colaboradores del Hospital Privado Shalom den un valor auténtico.

Al contar con seguros médicos, los procesos y recursos se optimizan, y garantiza la permanencia en el mercado y permite crecer con mayor facilidad.

2.1.9 Alcances y limitantes

Esta investigación toma en cuenta a todos los pacientes (clientes) que tengan necesidad de poseer un servicio hospitalario y todas las Aseguradoras del departamento de Suchitepéquez y Retalhuleu que cubran seguros médicos.

Los limitantes que se encontraron en el proceso fueron la falta de conocimientos sobre seguros médicos que pueden ayudar a la salud de la persona individual o de las familias, y la falta de un diseño de un plan de seguro médico individual y familiar para aumentar los servicios hospitalarios del Hospital Shalom.

2.1.10 Marco Metodológico

2.1.10.1 Tipo de Investigación

Para el desarrollo del estudio, se implementará una investigación descriptiva la cual busca especificar propiedades, características, perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2006)

Este tipo de investigación pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o variables a las que se refieren, teniendo en cuenta que no busca indicar como se relacionan las variables medidas.

2.1.10.2 Sujetos

Los sujetos de investigación para este proceso serán las aseguradoras que brindan seguros médicos y los pacientes (clientes) que tengan necesidad de poseer un servicio hospitalario. Debido al enfoque de la investigación y la propuesta de buscar alianzas estratégicas con aseguradoras del departamento de Suchitepéquez y Retalhuleu que brinden seguros médicos, por lo que se considera importante que formen parte de la investigación para conocer y estudiar las características que presentan y la postura que adquieren dentro del mercado de salud.

Los sujetos de investigación se encuentran dentro de un rango de edad de 3 a 55 años, siendo la mayoría mujeres, obteniendo un seguro médico.

2.1.10.3 Población

La población son todas las personas que tengan necesidad o posibilidades de poseer un servicio hospitalario, y aseguradoras de Suchi y Reu que brindan seguros médicos. El tipo de muestreo que se llevó a cabo fue el de Muestreo No Probabilístico con Fines Especiales de Juicio, porque en el caso de las aseguradoras, existen varias instituciones financieras que ofrecen seguros pero no todas llenaban requisitos para el Hospital Privado Shalom. Se tomaron como muestra a los pacientes que llegaban a consulta externa, ya que llegaban de los departamentos de Suchi y Reu, y se iban tomando aleatoriamente a las personas, ya que era muy fluctuante la afluencia de personas que se llegaban al hospital.

2.1.10.4 Instrumentos

Para recabar la información necesaria para la investigación se diseñó una boleta de encuesta dirigida a las personas de Suchitepéquez y Retalhuleu que tienen necesidad de atención médica y hospitalaria, se hizo en forma aleatoriamente, ya

que la población es inmensa, para que se pueda determinar si quieren poseer un seguro médico dentro del hospital privado Shalom.

Así mismo se redactó una guía de entrevista a entidades privadas que ofrecen seguros, esta guía tiene como objetivo conocer acerca de los seguros médicos que poseen, y si les parece tener alianzas con el hospital Shalom para ofrecer seguros médicos individuales y familiares, para que se implemente, y así proponer un Diseño de un plan de seguro médico individual y familiar que permita el incremento de la oferta de los servicios y represente una ventaja competitiva para la empresa.

2.1.11 Aporte

La investigación genera un aporte a Suchitepéquez y Retalhuleu, porque ayuda a que las personas tengan un conocimiento acerca de los seguros y podrían hacer uso de ellos. Tendrán la facilidad de adquirir servicios médicos y hospitalarios, y todo lo que se refiera a seguros médicos individual y familiar en el Hospital Privado Shalom a precios accesibles y facilidades de pago, y más para las personas de escasos recursos, y que tengan conocimientos de dichos seguros. También genera un aporte al hospital, debido que a través de ella se refleja la importancia de contar con un plan de seguro médico individual y familiar para incrementar la oferta de los servicios y represente una ventaja competitiva. Además el estudiante epesista aporta sus conocimientos en el desarrollo de capacitaciones para los empleados.

Para la sociedad queda el informe realizado para que los estudiantes de la Universidad San Carlos de Guatemala, Centro Universitario del Suroccidente y estudiantes en general puedan consultarlo o utilizarlo en investigaciones posteriores, así mismo durante el proceso se beneficiaron jóvenes y niñas de escasos recursos.

2.2 Planificación de Ejercicio Profesional Supervisado en el Hospital Privado Shalom.

De acuerdo al normativo de EPS de la carrera de Administración de Empresas, el estudiante epesista planificó y desarrolló actividades de extensión, docencia e investigación dentro de la ejecución de servicios en la unidad de práctica.

Objetivo general

- ✚ Desarrollar actividades concretas que vinculen al estudiante con la empresa y la sociedad.

Objetivos Específicos

- ✚ Planificar actividades de extensión docencia e investigación.
- ✚ Calendarizar las actividades en el tiempo de la ejecución de servicios.
- ✚ Definir técnicas e instrumentos para ejecutar actividades de investigación.
- ✚ Compartir conocimientos y experiencias adquiridas dentro de las actividades de docencia.

Cuadro No. 10
Cronograma de Actividades del Trabajo de Campo en el Hospital Shalom

	Mayo	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Presentación de Plan de Investigación y Planificación de Actividades de docencia, extensión e investigación		25-07-2017	08-08-2017		
Inicio de servicios en Unidad de práctica		25-07-2017			
Actividad de docencia. No. 1 Trabajo en Equipo				16-09-2017	
Actividad de docencia No. 2 Comunicación Asertiva					07-10-2017
Actividad de extensión No. 1 Infoadministración	12-05-2017				
Actividad de extensión No. 2				01-09-2017	
Actividad de docencia No. 3 Servicio al Cliente					14-10-2017
Actividad de extensión No. 3					17-10-2017
Finalización de servicios en unidad de práctica					20-10-2017
Entrega de Informe Final					31-10-2017

Fuente: Investigación propia del estudiante 2017.

2.3 Planificación de Actividades de Docencia

Las actividades de docencia forman parte del proceso del Ejercicio Profesional Supervisado, su fin primordial es que el estudiante se involucre y participe dentro de la unidad de práctica, desarrollando temas, capacitaciones o talleres que beneficien o contribuyan al mejoramiento organizacional.

Objetivo General:

Colaborar con el hospital Privado Shalom desarrollando capacitaciones y talleres sobre temas sugeridos, trabajando conjuntamente con los administradores y empleados de diversas áreas de la empresa.

Objetivos Específicos:

- Definir conjuntamente con los administradores los temas a desarrollar.
- Coordinar fechas y horarios para ejecutar las actividades con el personal de las diferentes áreas.
- Compartir conocimientos y vivencias adquiridas en el proceso educativo.

Plan de actividades de Docencia:

Cuadro No. 11

No.	Actividad	Objetivo	Responsable	Beneficiarios	Fecha
1	Taller: Trabajo en Equipo	Fomentar el trabajo en equipo para mejorar la eficiencia de las tareas	TAE. Sofia López	Personal administrativo y operativo	22/09/2017
2	Capacitación: Comunicación asertiva	Conocer los medios correctos para comunicarse entre compañeros de trabajo	TAE. Sofia López	Personal administrativo y operativo	07/10/2017
3	Capacitación: Servicio al Cliente	Inculcar valores organizacionales para una mejor atención al cliente	TAE. Sofia López.	Personal administrativo y operativo	14/10/2017

Fuente: Investigación propia del estudiante 2017.

2.4 Planificación de Actividades de Extensión

Las actividades de extensión buscan proyectar la labor institucional de la Universidad de San Carlos de Guatemala y contextualizar la formación profesional del estudiante epesista en acciones para contribuir al desarrollo social, económico o integral de personas, grupos o comunidades.

Objetivo General:

Desarrollar actividades que beneficien a grupos de la localidad.

Objetivos Específicos:

- Informar a estudiantes graduandos sobre la carrera de administración de empresas.
- Colaborar con estudiantes de escasos recursos.
- Identificar valores morales y los hábitos de higiene personal dentro de una convivencia con niñas en condición de riesgo.

Plan de actividades de extensión:

Cuadro No. 12

No.	Actividad	Objetivo	Responsable	Beneficiarios	Fecha
1	Infoadministración	Promover la carrera de administración de empresas a estudiantes graduandos	Docentes y estudiantes de Admón.	Estudiantes graduandos	12/05/2017
2	Plática sobre el cuidado de la salud. Instituto Telesecundaria de Caserío Palestina, San Fco. Zap. Such.	Solidarización con las necesidades que atraviesan los jóvenes en condición de riesgo	TAE. Sofia López	Estudiantes de Básico de escasos recursos.	01/09/2017

Fuente: Investigación propia por el estudiante 2017.

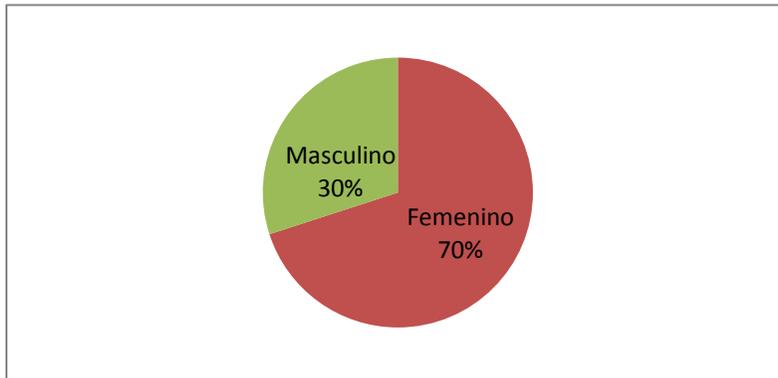
CAPITULO III

RESULTADOS OBTENIDOS EN ACTIVIDADES DE INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Resultados de la Encuesta a Usuarios Potenciales:

Análisis de preguntas realizadas a los usuarios potenciales del Hospital Privado Shalom de la ciudad de Mazatenango para desarrollar un diseño de un plan de seguro médico individual y familiar que permita el incremento de la oferta de los servicios y represente una ventaja competitiva para el hospital.

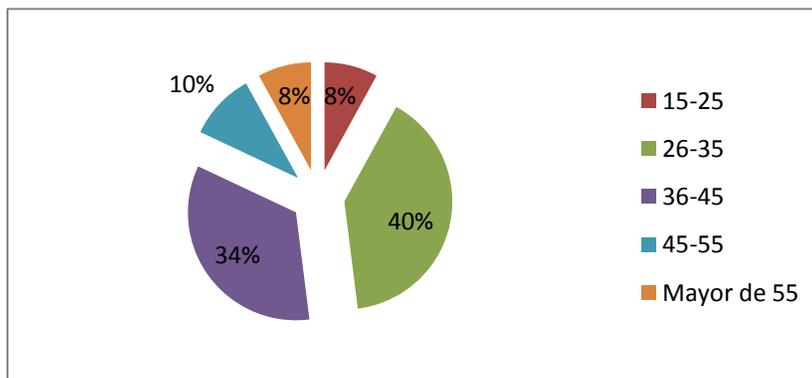
1. ¿Género?



Fuente: Investigación de campo Julio-Octubre 2017

La mayoría de los usuarios encuestados fueron de género femenino, ya que ellas son las que visitan frecuentemente un hospital.

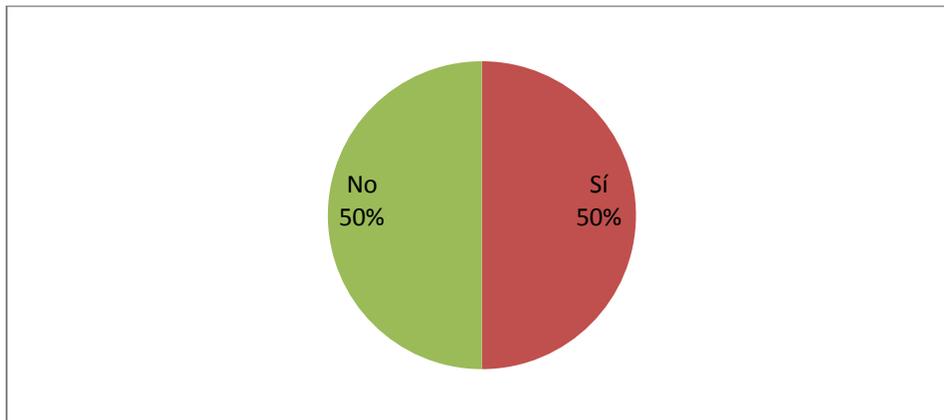
2. ¿En qué rango de edad se encuentra?



Fuente: Investigación de campo Julio-Octubre 2017

La mayoría de las personas encuestadas oscilaban entre los 26 y 45 rangos de edad, que permite una formalidad apropiada al momento de tomar decisiones.

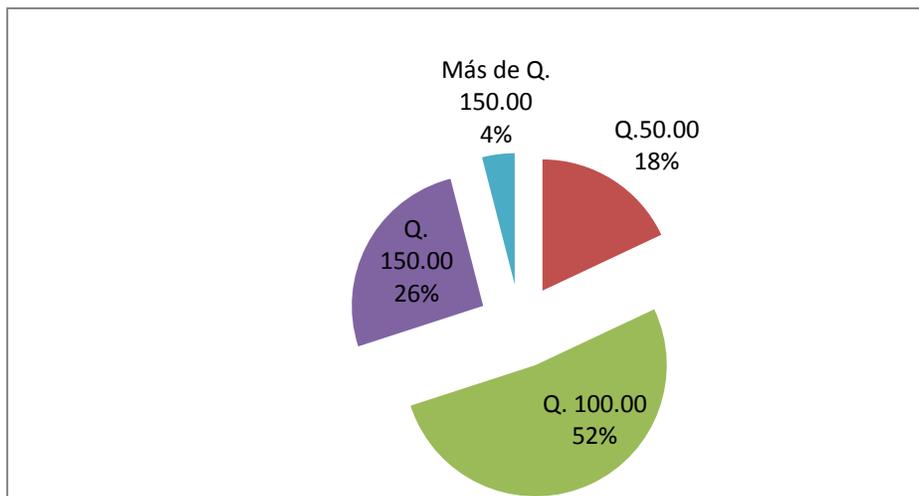
3. ¿Posee un Seguro médico?



Fuente: Investigación de campo Julio-Octubre 2017

La mitad de las personas encuestadas manifestaron que sí poseen un Seguro médico, pero no les cubre todos los servicios. La otra parte puede aprovecharse.

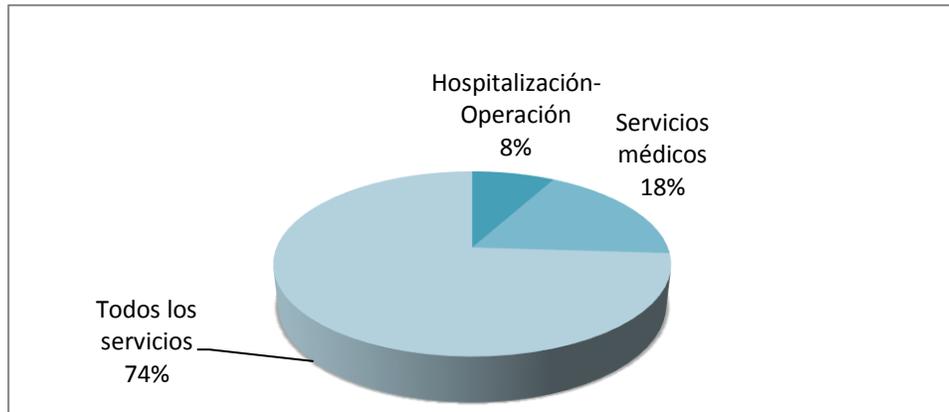
4. ¿Cuánto considera pagar mensualmente por un seguro médico individual y familiar?



Fuente: Investigación de campo Julio-Octubre 2017

Las personas encuestadas concluyeron que para un seguro médico están dispuestos a pagar Q.100.00 mensualmente.

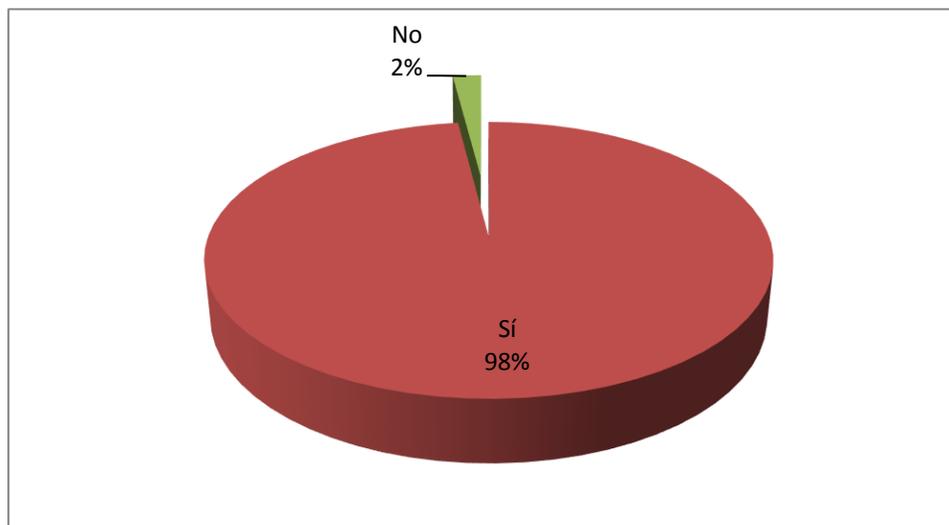
5. ¿Qué beneficios esperaba usted que tuviera un seguro médico individual y familiar?



Fuente: Investigación de campo Julio-Octubre 2017

La mayoría de las personas encuestadas manifestaron que un seguro médico individual y familiar tuviera todos los servicios necesarios.

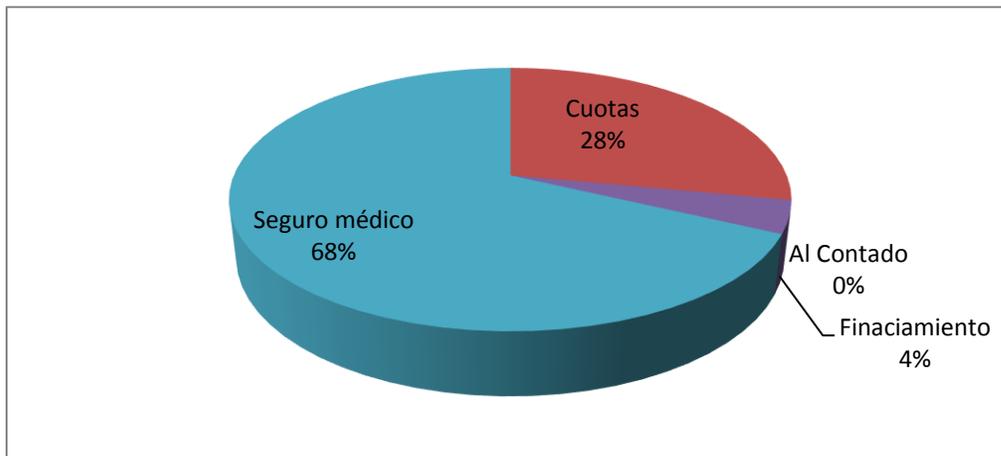
6. ¿Estaría de acuerdo que el Hospital Privado Shalom tenga formas de pago para adquirir paquetes de servicios médicos y hospitalarios?



Fuente: Investigación de campo Julio-Octubre 2017

Casi el total de los usuarios respondieron que estarían de acuerdo que el Hospital Privado Shalom tenga formas de pagos para que se puedan adquirir paquetes de servicios médicos y hospitalarios.

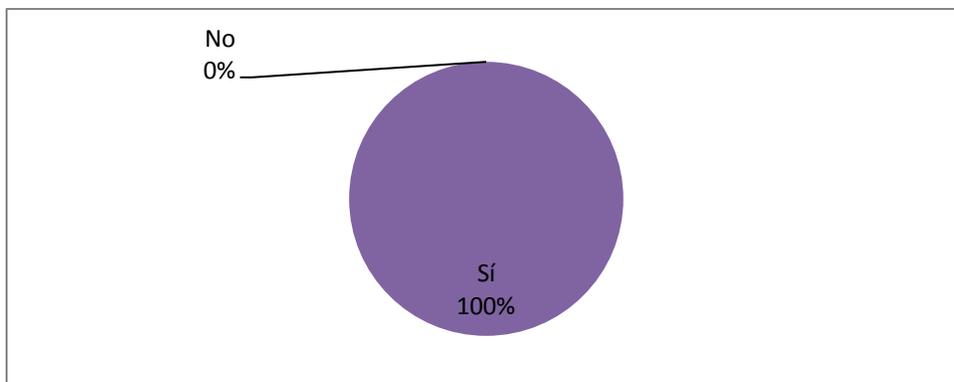
7. ¿Qué tipo de pago quisiera hacer para poder adquirir un paquete hospitalario en el Hospital Privado Shalom?



Fuente: Investigación de campo Julio-Octubre 2017

La mayoría de los usuarios manifestaron que ellos quisieran obtener un seguro médico por medio de un financiamiento y por medio de cuotas que el hospital les pueda facilitar, para poder asistir a sus consultas y adquirir los servicios y paquetes que ofrece el Hospital Privado Shalom.

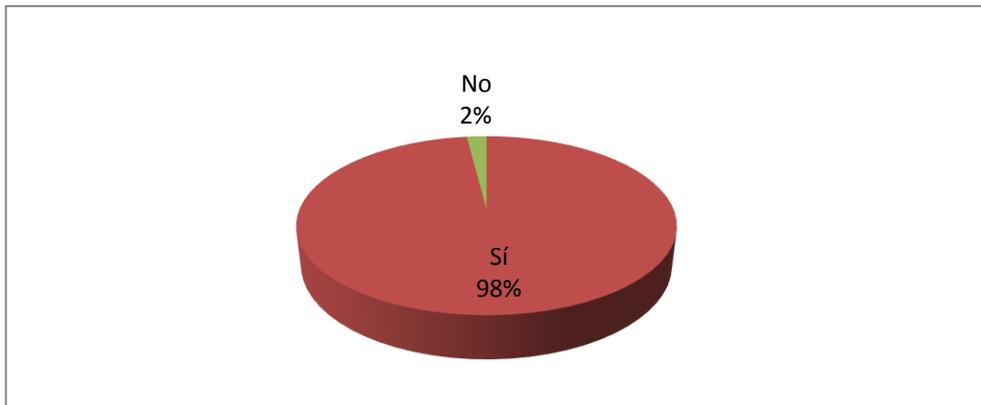
8. ¿Adquiriría un servicio médico en el hospital Privado Shalom teniendo como alianzas a instituciones financieras?



Fuente: Investigación de campo Julio-Octubre 2017

El total de las personas encuestadas manifestaron que sí adquirirían un servicio médico en el hospital Privado Shalom teniendo como alianzas a instituciones financieras.

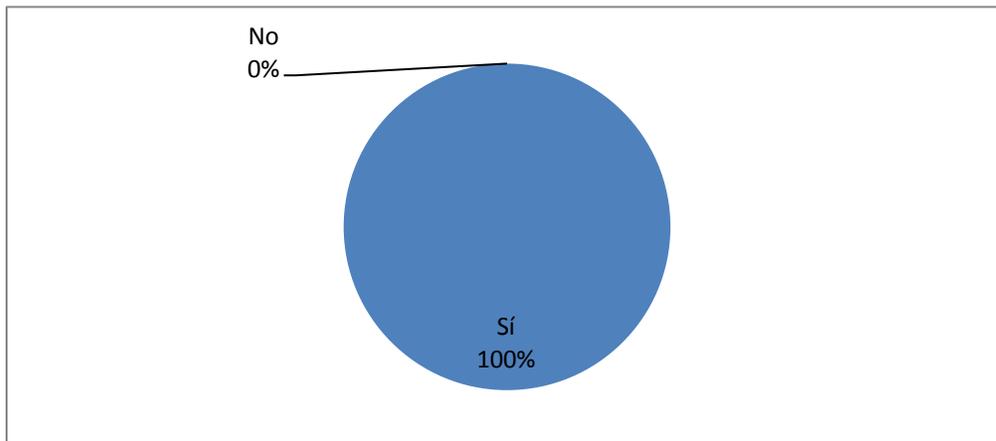
9. ¿Cree usted que llamaría a más pacientes si el Hospital Privado Shalom tenga alianzas con instituciones financieras, y así permita el incremento de la oferta de sus servicios?



Fuente: Investigación de campo Julio-Octubre 2017

Los usuarios encuestados opinan que llamaría a más pacientes si el Hospital Privado Shalom tenga alianzas con instituciones financieras, y así permita el incremento de la oferta de sus servicios.

10. ¿Considera que tener diferentes medios de pago y un seguro médico a través de instituciones financieras, facilitaría la obtención de servicios médicos en el hospital?



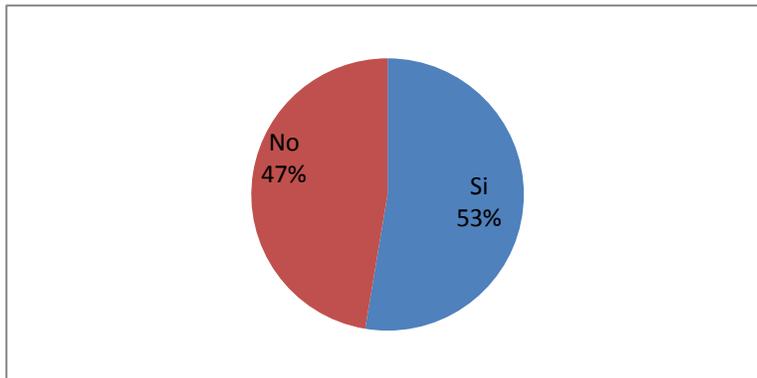
Fuente: Investigación de campo Julio-Octubre 2017

El total de la población opinó que sí consideran que tener diferentes medios de pago y un seguro médico a través de instituciones financieras, facilitaría la obtención de servicios médicos en el hospital.

Resultados de la Encuesta a usuarios de Consulta Externa:

Análisis de preguntas realizadas a los usuarios de consulta externa del Hospital Privado Shalom de la ciudad de Mazatenango.

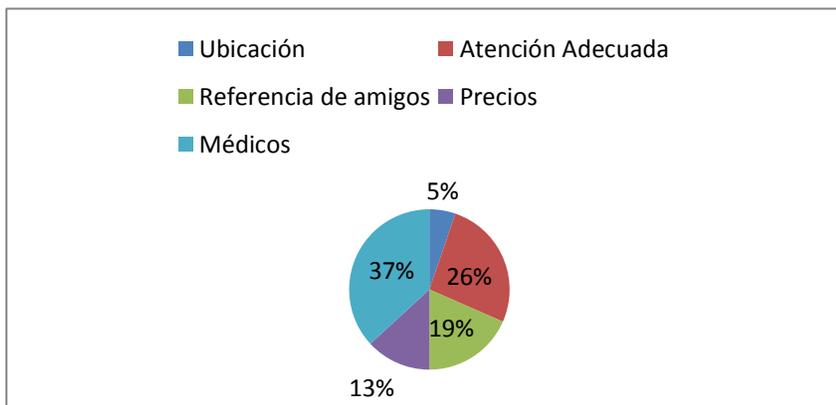
1 ¿Es este hospital al que acude con frecuencia para recibir los Servicios Hospitalarios?



Fuente: Investigación de campo Julio-Octubre 2017

Puede decirse que la mitad de las personas encuestadas acuden con frecuencia para recibir los Servicios Hospitalarios, lo hacen de manera curativa.

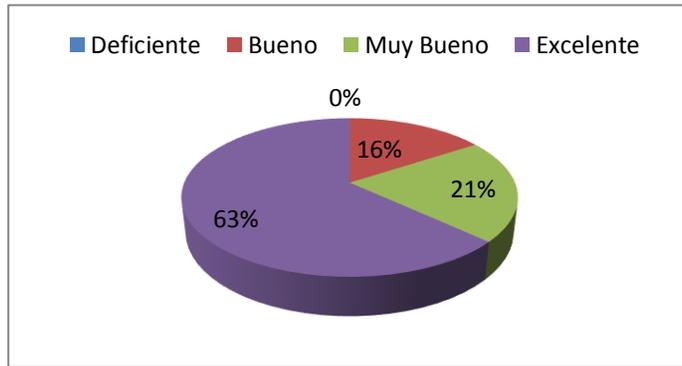
2. ¿Por qué eligió el Hospital Privado Shalom?



Fuente: Investigación de campo Julio-Octubre 2017

Las personas encuestadas opinaron que eligieron el hospital privado Shalom, por los médicos que atienden, mientras que el resto, eligieron por la atención adecuada, por los precios, las referencias de amigos y por la ubicación en que se encuentra.

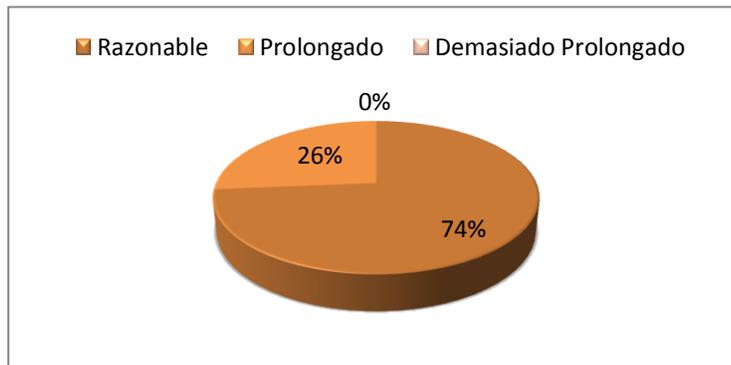
3. ¿Cómo considera la atención que recibe del personal médico que le atiende en Consulta Externa del Hospital Shalom?



Fuente: Investigación de campo Julio-Octubre 2017

Los usuarios opinaron que la atención que recibió por parte del personal médico del Hospital Privado Shalom es excelente.

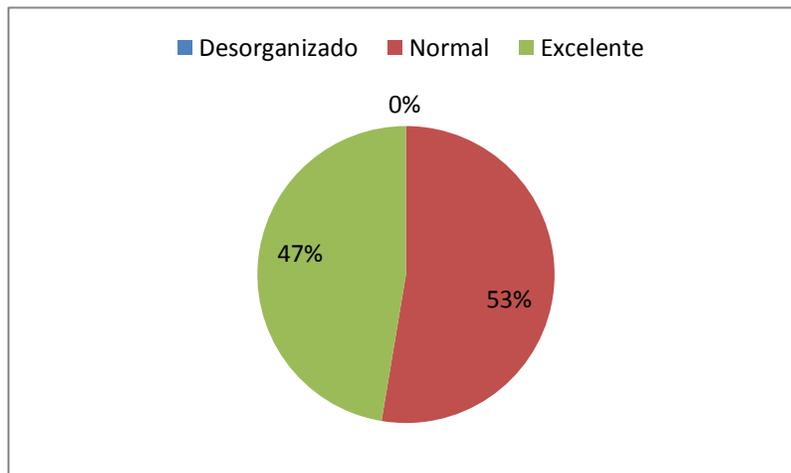
4. ¿Cómo le parece el tiempo de espera hasta ser atendido por su médico?



Fuente: Investigación de campo Julio-Octubre 2017

Los usuarios encuestados en consulta externa del Hospital Privado Shalom, opinaron que se les hace razonable el tiempo de espera hasta ser atendidos, lo que refleja que la consulta externa del hospital está trabajando de buena manera..

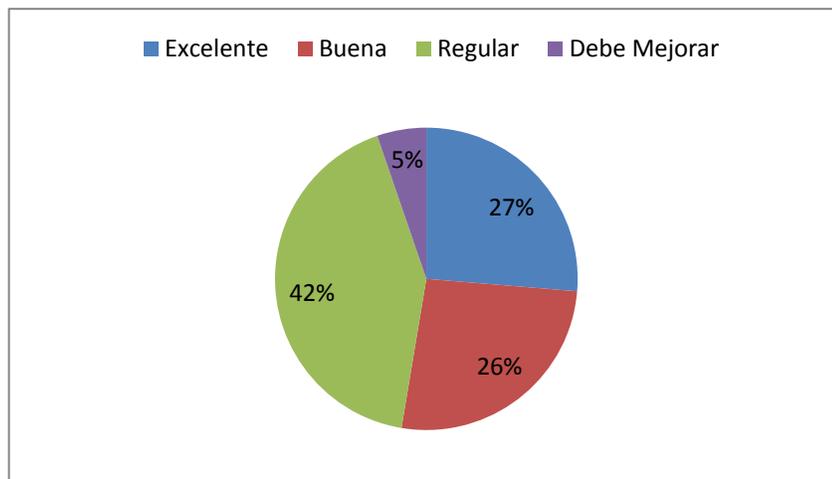
5. ¿Qué características le atribuye al servicio prestado por el Hospital Privado Shalom?



Fuente: Investigación de campo Julio-Octubre 2017

Los usuarios encuestados de consulta externa indicaron que el servicio prestado por el Hospital Privado Shalom les parece un servicio excelente.

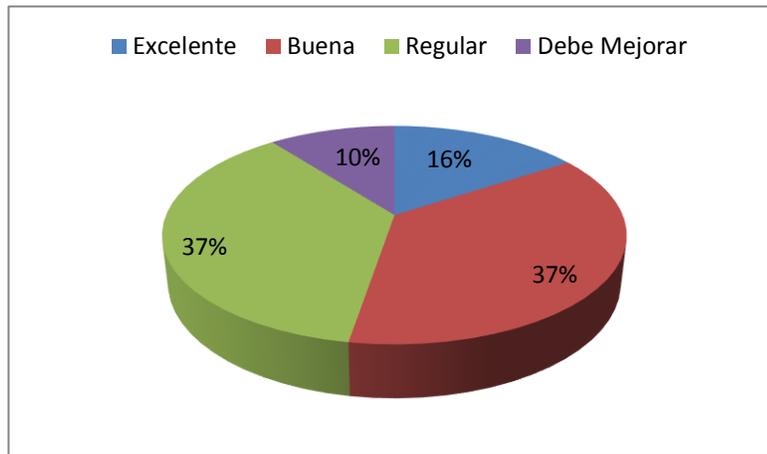
6. ¿Cómo le pareció la atención que recibió en la Recepción del Hospital Shalom?



Fuente: Investigación de campo Julio-Octubre 2017

Casi la mitad de usuarios manifestó que el servicio es regular lo cual debe tomarse muy en cuenta, aunque hay dos sectores significativos que lo consideran entre excelente y bueno.

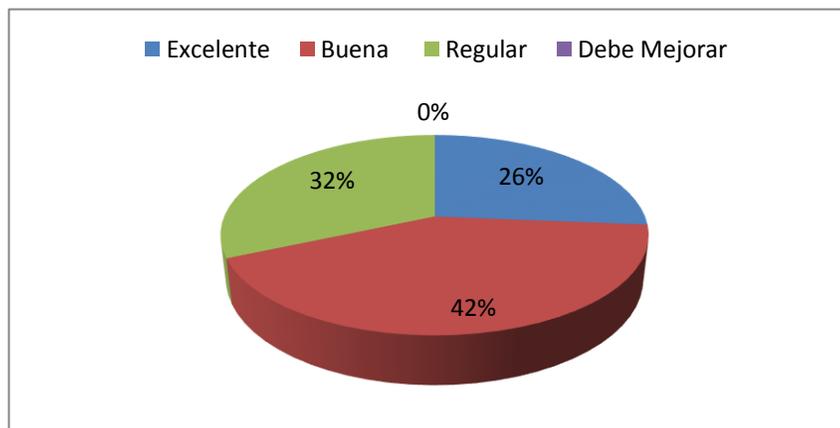
7. ¿Cómo considera usted el trato que le dan las Secretarías de Consulta Externa del Hospital Shalom?



Fuente: Investigación de campo Julio-Octubre 2017

Los datos recolectados en el área de consulta externa, revelaron que el trato que le dan las secretarías de consulta externa es de Regular a Bueno.

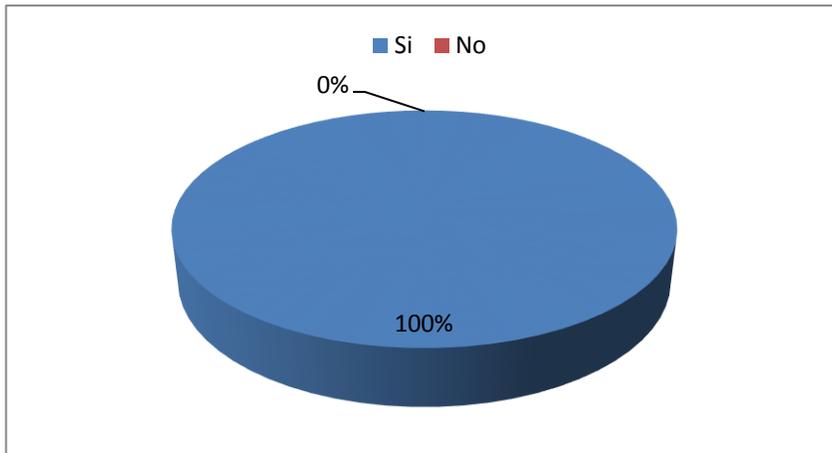
8. ¿Cómo le pareció la Presentación de las Secretarías del Centro Hospitalario?



Fuente: Investigación de campo Julio-Octubre 2017

Las personas encuestadas en consulta externa, opinaron que la presentación de las secretarías del Centro hospitalario es Buena.

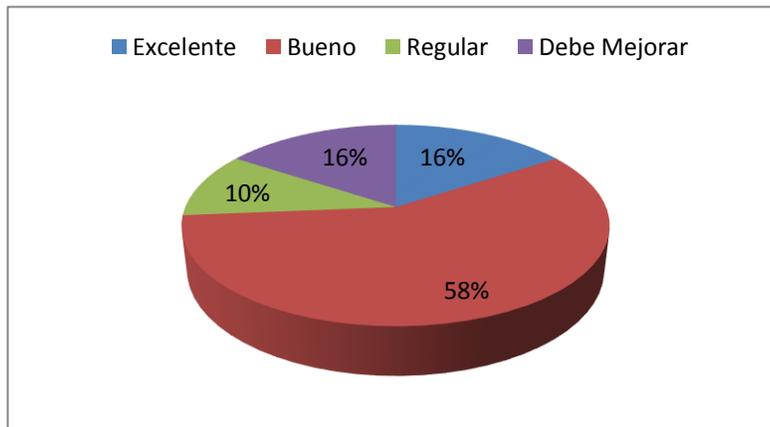
9. ¿Son atendidos sus requerimientos y les dan la solución con rapidez?



Fuente: Investigación de campo Julio-Octubre 2017

Todas las personas encuestadas opinaron que son atendidos sus requerimientos y les dan la solución con rapidez dentro del hospital.

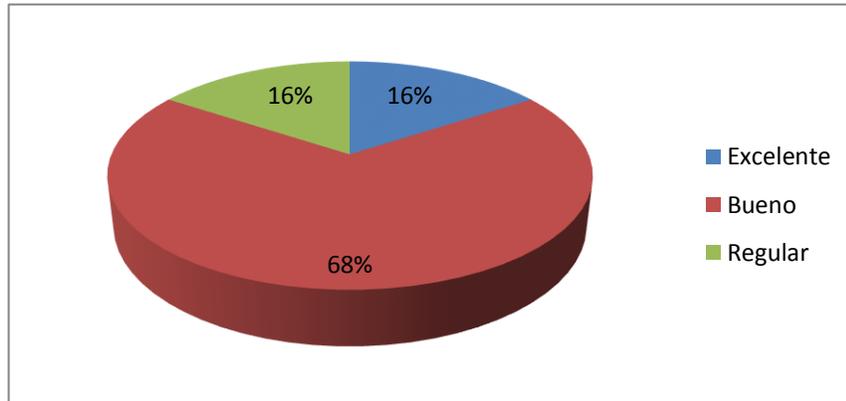
10. ¿Qué le parece el Ambiente y Área Física de la Sala de espera de la Consulta Externa?



Fuente: Investigación de campo Julio-Octubre 2017

La mayoría de las personas encuestadas manifestaron que les parece un ambiente agradable y mantienen en buen estado el área física de la sala de espera de consulta externa del hospital.

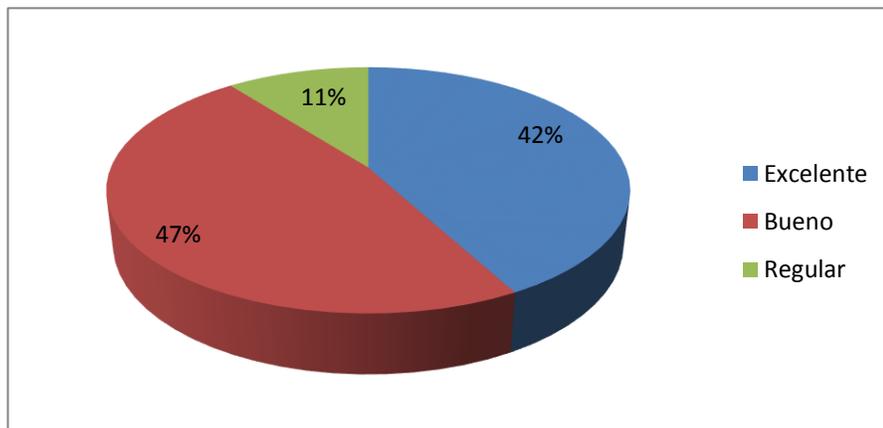
11. ¿Cómo considera el comportamiento de todo el Personal de Consulta Externa del Hospital?



Fuente: Investigación de campo Julio-Octubre 2017

La mayoría de las personas que ingresan a consulta externa, opinaron que consideran Bueno el comportamiento de todo el Personal, pero no quiere decir que dejen de trabajar en ello.

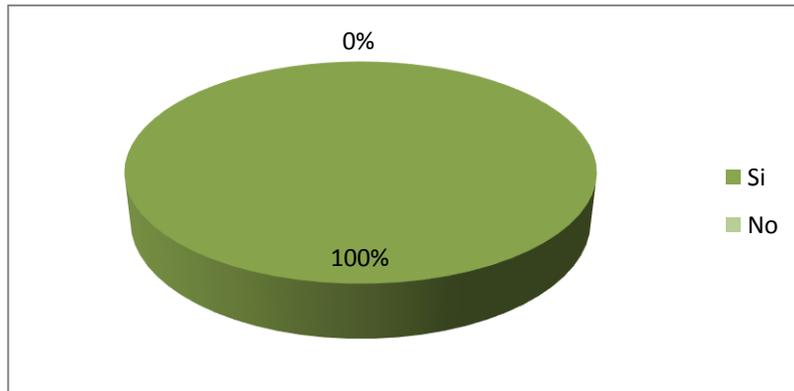
12. ¿Cómo califica usted el Edificio del Centro Hospitalario?



Fuente: Investigación de campo Julio-Octubre 2017

Las personas encuestadas manifestaron que califican de Bueno a Excelente el edificio del Hospital Shalom.

13. ¿Recomendaría el servicio de este hospital a familiares o amigos?



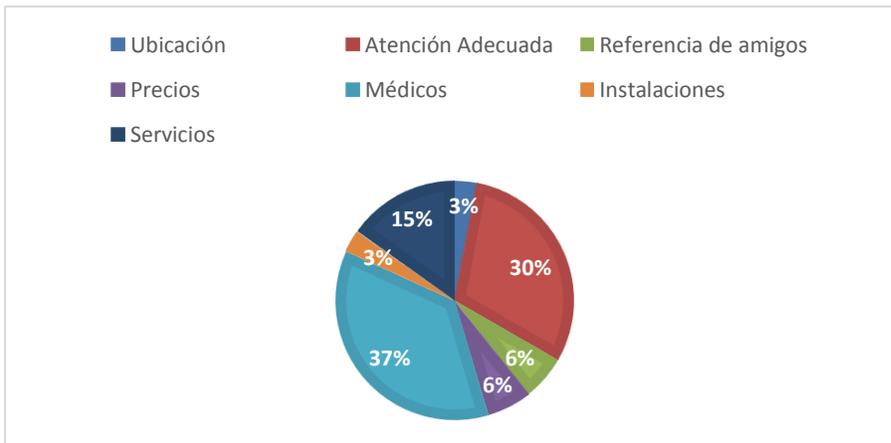
Fuente: Investigación de campo Julio-Octubre 2017

El total de los usuarios encuestados opinó que sí recomendarían el servicio del hospital privado Shalom, por la atención médica, por lo económico y por la calidad de la medicina.

Encuestas para pacientes internos:

Análisis de preguntas realizadas a pacientes que se hospitalizan en el hospital privado Shalom de la ciudad de Mazatenango.

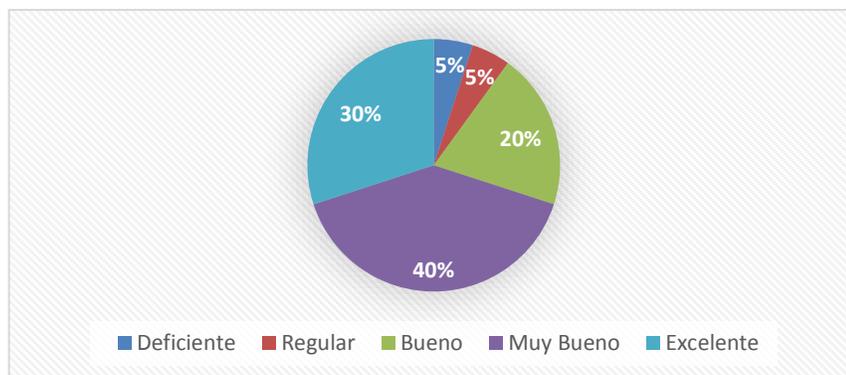
1. ¿Por qué eligió el Hospital Privado Shalom?



Fuente: Investigación de campo Julio-Octubre 2017

Los pacientes internos encuestados, opinaron que eligieron el hospital privado Shalom por los médicos que trabajan en él, por la atención adecuada que brindan y por los servicios que recibirán.

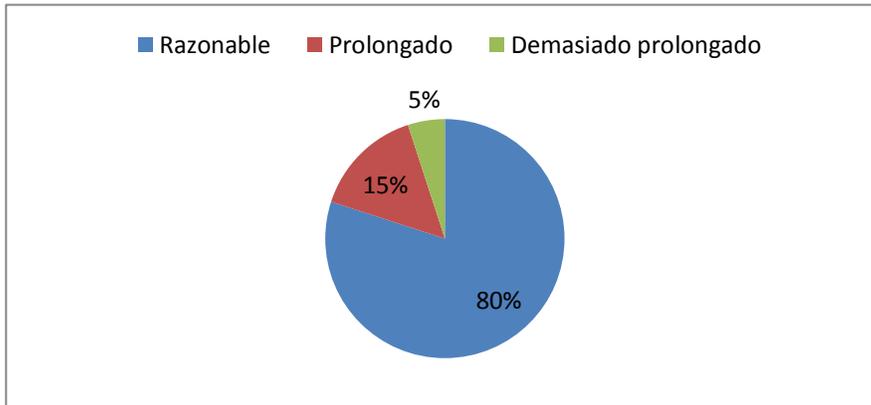
2. ¿Cómo considera la atención que recibe del personal de enfermería que le atiende en el Hospital Shalom?



Fuente: Investigación de campo Julio-Octubre 2017

Los pacientes internos encuestados opinaron que consideran entre Excelente y Muy Bueno la atención del personal de enfermería que atienden en el hospital.

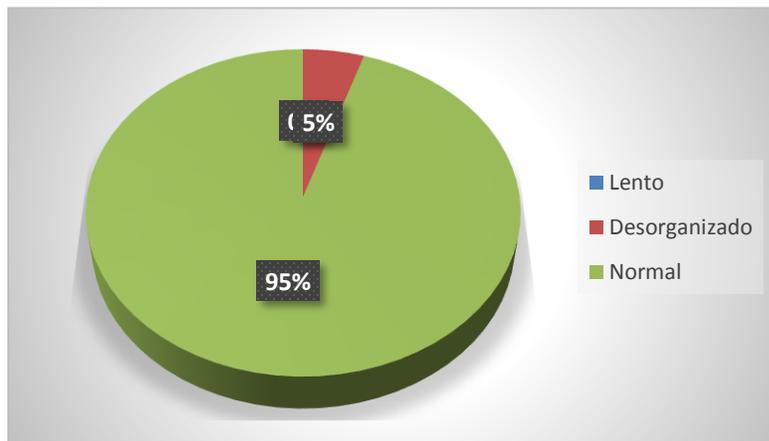
3. ¿Cómo le parece el tiempo de espera hasta ser atendido por su Médico Tratante?



Fuente: Investigación de campo Julio-Octubre 2017

Los pacientes internos opinaron que les parece razonable el tiempo de espera hasta ser atendido por su Médico Tratante, pero que también hay médicos que se prolongan para atender.

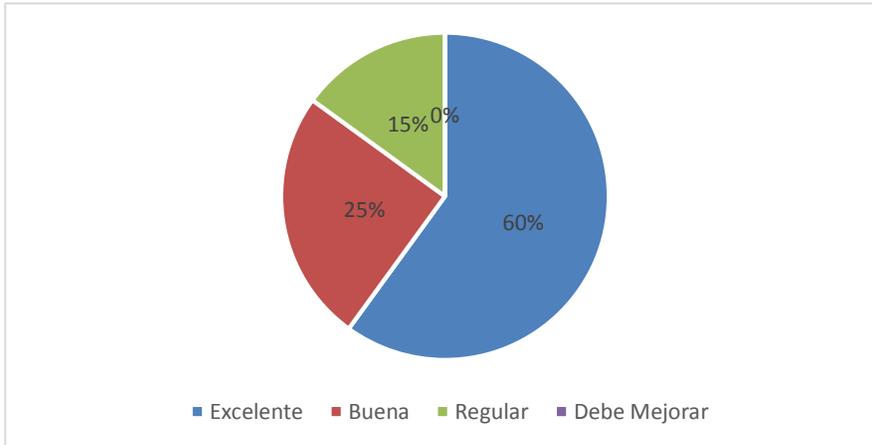
4. ¿Qué características le atribuye al servicio prestado por el Hospital Privado Shalom?



Fuente: Investigación de campo Julio-Octubre 2017

Cerca del total de los entrevistados, indicó que atribuye Normal al servicio prestado por el Hospital Privado Shalom.

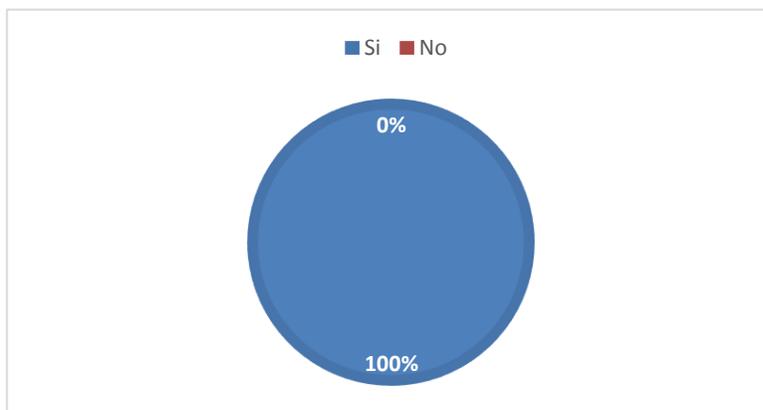
5. ¿Cómo le pareció la atención que recibió al entrar para la hospitalización en Hospital Shalom?



Fuente: Investigación de campo Julio-Octubre 2017

La mayoría de los pacientes internos manifestaron que les pareció Excelente la atención que recibió al entrar hospitalizado en el Hospital Privado Shalom.

6. ¿Son atendidos sus requerimientos y les dan la solución con rapidez?



Fuente: Investigación de campo Julio-Octubre 2017

El total de los pacientes encuestados, opinó que Sí le dan solución con rapidez a sus requerimientos.

Informe de Actividades de Docencia

Actividad No. 1: Taller: trabajo en equipo

Duración: 30 minutos

Fecha: 22/09/2017

- Responsable: TAE. Sofia López
- Disertante: T.A.E Sofia López
- Participantes: Personal administrativo y Operativo

Programa.

Presentación

Desarrollo del tema:

- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Importancia
- ✓ Características de un equipo

Dinámica 1: Enredadera humana

- Objetivo: Identificar liderazgo ejercido, toma de decisiones y búsqueda de alternativas.

Dinámica 2: Lápiz loco

- Objetivo: comunicación, organización, división de tareas y trabajo en equipo.

Dinámica 3: Videos. Trabajo en equipo y cuestión de actitud.

- Objetivo: Análisis y reflexión.

Recursos

- 1 cañonera
- 1 computadora
- 1 extensión
- Bocinas

Fotografía No. 1: Taller Trabajo en Equipo



Fotografía No. 2: Personal Administrativo y Operativo del Hospital Shalom



Actividad No. 2: Capacitación Comunicación Asertiva

Duración: 30 minutos

Fecha: 07/10/2017

- Responsable: TAE. Sofia López
- Disertante: TAE. Sofia López
- Participantes: Personal administrativo y operativo

Programa.

Presentación

Desarrollo del tema: comunicación asertiva

- Conceptos
- ¿Cómo expresarnos?
- Habilidades para una buena comunicación
- Comunicación pasiva, agresiva y asertiva
- ¿Que genera nuestra actitud?

Actividad 1.

Situaciones que generan tensión en el trabajo

La actividad consistirá en que los colaboradores del hospital definieran situaciones que les generan tensión en su área de trabajo, posterior a ello dialogarán y discutirán las situaciones para evaluar el tipo de comunicación que utilizan y el modo de respuesta que obtendrán con sus compañeros de trabajo.

Recursos

- 1 cañonera
- 1 computadora
- 1 extensión

Fotografía No. 3. Capacitación Comunicación Asertiva



Fotografía No. 4. Conclusiones de parte del administrador sobre el tema Comunicación Asertiva



Actividad No. 3: Capacitación servicio al cliente

Duración: 35 minutos

- Disertante: TAE. Sofia López
- Participantes: Personal administrativo y operativo

Programa.

Presentación

Desarrollo del tema: Servicio al cliente.

- Pasos para una excelente atención
- Valores Organizacionales
- Herramientas o consejos para brindar un mejor servicio.
- Importancia de satisfacer las necesidades o deseos del cliente.

Dinámica 1: Que hacer para atender a un cliente enojado, exigente e indeciso.

- Objetivo: Dramatizar las situaciones y expresar las actitudes o soluciones para brindar un buen servicio a los diferentes tipos de clientes.

Dinámica 2: Video; Asume tu responsabilidad.

- Objetivo: Análisis y reflexión.

Recursos

- 1 cañonera
- 1 computadora
- 1 extensión
- Bocinas
- Hojas y lapiceros.

Fotografía No. 5 Capacitación Servicio al Cliente



Fotografía No. 6 Introducción por parte del Administrador del hospital privado Shalom



Informe de Actividades de Extensión

Actividad No. 1: Infoadministración

Fotografía No.7 Ingreso de Estudiantes al CUNSUROC



Fotografía No.8 Participación en Infoadministración



Fotografía No.9 Plática sobre salud a estudiantes del Instituto Telesecundaria de Caserío Palestina.



Fotografía No.10 Impartiendo la charla a los estudiantes del Instituto de Telesecundaria de Caserío Palestina



CAPITULO IV

SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA

El Ejercicio Profesional Supervisado es un proceso en el cual todo estudiante que aprueba los cursos de la Licenciatura en Administración de Empresas tiene que realizar, dejando una experiencia y aprendizaje significativo en el ámbito académico y social para el epesista. Estimulando un desarrollo y crecimiento profesional, debido a que en este proceso el estudiante va adquiriendo habilidades y conocimientos por cuenta propia en el trabajo de campo y en el centro de práctica. Estos se ven reflejados en muchas actividades que se realizan dentro del EPS, como lo son las actividades de docencia, el simple hecho de coordinar capacitaciones o talleres impartíendolas al personal administrativo y operativo del Hospital Privado Shalom, fue un reto, ya que es diferente saber de los temas y poderlos aplicar en una empresa real. En las actividades de extensión se fomenta el apoyo y solidaridad a grupos vulnerables de la sociedad o de la misma institución. En este caso, el compartir conocimientos sobre la salud e higiene personal con jóvenes del área rural, que necesitan ser informados de temas importantes, porque uno como estudiante se sensibiliza con las necesidades que poseen otros jóvenes de escasos recursos.

Para el desarrollo de las actividades de investigación se visitaron diferentes instituciones financieras con las que el hospital puede afiliarse para contratar seguros médicos y ayudar a los pacientes del Shalom. Esto fue otra experiencia diferente porque en cada lugar las personas son distintas y se maneja otro estilo de trabajo. Además es un reto y una gran responsabilidad para el estudiante epesista el diseñar una propuesta para la empresa, porque debe centrarse y fundamentarse de la forma más adecuada, de tal manera que despierte el mayor interés posible en los empresarios y así pueda implementarse dentro de las organizaciones. También dentro de la experiencia del proceso del EPS son fundamentales tres personas, el estudiante, el empresario y el asesor. El poder compartir e intercambiar sugerencias y opiniones desde el punto de vista empresarial y el punto de vista académico es bastante interesante, porque cada persona se desenvuelve en medios diferentes. El estudiante puede aprovechar esos conocimientos y experiencias para obtener mejores resultados en su trabajo de investigación y de campo.

CAPITULO V
PROPUESTA

DISEÑO DE UN PLAN DE SEGURO MÉDICO INDIVIDUAL Y FAMILIAR QUE PERMITA EL INCREMENTO DE LA OFERTA DE LOS SERVICIOS Y REPRESENTA UNA VENTAJA COMPETITIVA PARA EL HOSPITAL PRIVADO SHALOM.

La investigación de campo realizada, determina que el hospital cuenta con servicios médicos y hospitalarios, no obstante ellos consideran que no es suficiente ya que hoy en día hay una mayor competencia dentro del mercado de la salud, en donde ofrecen los mismos servicios médicos y hospitalarios, es por eso que se propone diseñar un plan de seguro médico individual y familiar que permita el incremento de la oferta de los servicios y represente una ventaja competitiva para el hospital Privado Shalom.

Se presenta un directorio de los médicos que posee el hospital para que el cliente (paciente) tenga conocimiento de las especialidades que ofrecen:

Cuadro No. 13

Directorio Médico del Hospital Privado Shalom

No.	Médico	Especialidad
1	Dr. Noel Rodríguez	Medicina General
2	Dr. Max Alerto Kestler Morales	Pediatría
3	Dr. Armando Reyes Mazariegos	Medicina Interna
4	Dr. Gustavo Enrique Morales	Pediatría
5	Dr. Luis Alberto Marroquín	Ginecología

Fuente: Investigación de Campo 2017

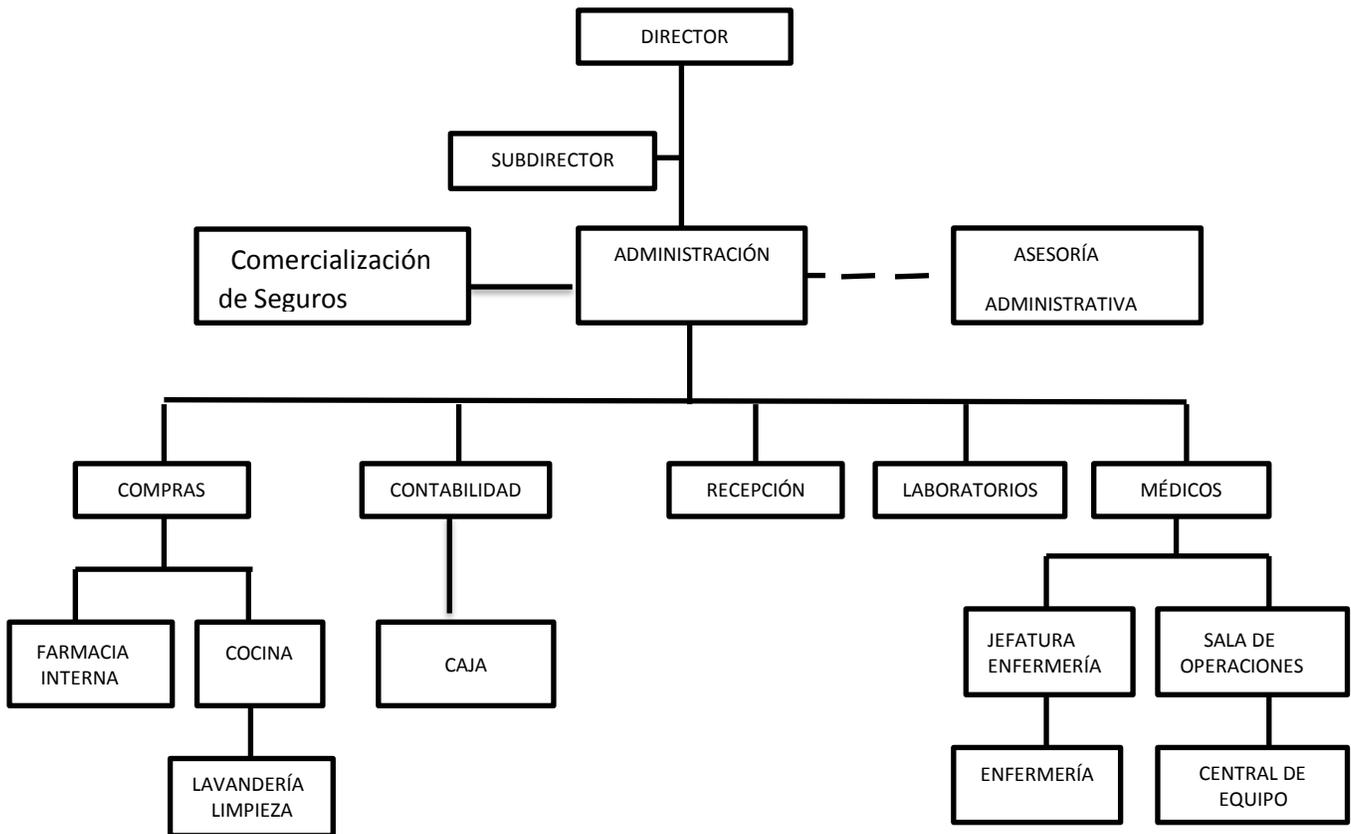
Cabe mencionar que en el diagnóstico administrativo realizado en el hospital se determinó que éste no cuenta con un proceso de planificación definido para la obtención de un plan de seguros médicos y hospitalarios individuales y/o familias, y los elementos de esta fase son de importancia para la creación de paquetes de

servicios con opciones de financiamiento a través de instituciones financieras; debido a esto se diseñará 3 estrategias claves para el desarrollo de la propuesta.

- 1) Estrategia de la Diferenciación de Enfoque Geográfico y Demográfico. La Creación de paquetes de Servicios en el Hospital Privado Shalom
- 2) Estrategia de Liderazgo en Costo. Opciones de facilidades de Pago para la adquisición de gastos médicos y hospitalarios en el Hospital Privado Shalom
- 3) Estrategia de Diferenciación de Alianzas Estratégicas. Alianzas Estratégicas con entidades del sistema financiero para que el hospital esté afiliada y pueda ofrecer seguros médicos para personas individuales y familias.

Organigrama del hospital implementado el departamento del Seguro.

Organigrama No. 2



Fuente: Elaboración Propia 2018

Estrategia No. 1 Estrategia de la Diferenciación de Enfoque Geográfico y Demográfico. Creación de paquetes de Servicios médicos y hospitalarios en el Hospital Privado Shalom

Los paquetes de servicios médicos y hospitalarios, le brindan a los usuarios precios accesibles, y le permite al hospital tener una ventaja competitiva, porque evita que el paciente busque servicios por separado, en su lugar el hospital integra a todos los involucrados para atender la emergencia.

Entre los paquetes a promover están los siguientes:

- 1. Parto simple**
- 2. Parto por analgesia**
- 3. Cesárea programada**
- 4. ENCAMAMIENTO HOSPITALARIO**

Cuyos alcances y limitaciones se explican a detalle en las siguientes páginas.

Esta estrategia dará la oportunidad de atraer clientes potenciales y mantener a pacientes que ya han utilizado los servicios del hospital.

Además la creación de paquetes de servicios hospitalarios establece lineamientos necesarios para llevar de forma técnica y adecuada, la integración de los nuevos pacientes que ingresan al hospital.

Para la creación de los mismos se contará con una correcta planificación.

Planificación

Se establecerán lineamientos de acción como objetivos, estrategias, políticas, recursos, y actividades, para la implementación de paquetes de servicios para los pacientes nuevos del Hospital Privado Shalom.

Objetivos. (Corto Plazo)

- Brindar a los pacientes las 4 opciones de paquetes disponibles y lo que estas incluyen.
- Orientar al paciente en la obtención de los paquetes de servicios hospitalarios.
- Dar a conocer información referente a los servicios que ofrece el hospital y los beneficios que poseerían al obtener los paquetes.
- Propiciar una comunicación efectiva entre el hospital y pacientes actuales y nuevos.
- Familiarizar al empleado con respecto a los precios de los paquetes que ofrece el hospital.
- Informar a los colaboradores los procedimientos y políticas de la empresa para promover la productividad y aumentar la oferta de los servicios.
- Ampliar las formas de pago de los servicios que el hospital brinda.

Políticas. (Mediano Plazo)

- Los administradores son los encargados de implementar estrategias sobre los nuevos paquetes de servicios hospitalarios y de los seguros médicos.
- El director y administradores debe velar por el cumplimiento de los nuevos paquetes de servicios hospitalarios.
- Todo paciente nuevo, debe de recibir orientación e información acerca de los paquetes de servicios hospitalarios y los beneficios que traen.
- Cada trabajador del hospital, deben de saber acerca de los paquetes nuevos de servicios hospitalarios para dar una eficiente información.

Recursos.

Humanos: Director; quien dará el visto bueno de la implementación de los nuevos paquetes de servicios hospitalarios.

Administradores: Son las personas que implementarán los nuevos paquetes de servicios hospitalarios.

Recepción: Se encargarán de ofrecer los nuevos paquetes de servicios hospitalarios.

Físicos: Instalaciones del Hospital Privado Shalom en Mazatenango

Trifoliales de los paquetes de servicios hospitalarios

Estrategias

- Estrategia de la Diferenciación de Enfoque Geográfico y Demográfico
- Estrategia de Liderazgo en Costos.
- Estrategia de Diferenciación de Alianzas Estratégicas.

Actividades

Para el desarrollo del plan de paquetes de servicios hospitalarios se deben llevar a cabo las siguientes actividades.

Bienvenida: Las recepcionistas se encargarán de darles la bienvenida a los nuevos pacientes y ofrecerle los nuevos paquetes hospitalarios.

Brindar información: Las secretarías se encargarán de brindarles información acerca de los servicios que ofrece el hospital, explicando así los beneficios que se tiene al obtener los paquetes de servicios.

Presentación de paquetes de servicios: Los administradores con apoyo de los encargados de área de secretaría les presentarán los nuevos paquetes de servicios con trifoliales o mostrarios a los pacientes que llegan por primera vez al Hospital Privado Shalom.

Descripción de beneficios: Las encargadas de áreas explicarán a los nuevos pacientes cuáles serán los beneficios al obtener los paquetes de servicios.

Evaluación de resultados: Se utilizará una lista de verificación o boleta de encuesta para medir si el proceso se llevó de manera efectiva.

PAQUETES DE SERVICIOS HOSPITALARIOS PARA PACIENTES ACTUALES Y NUEVOS

1. Parto Simple

BENEFICIOS:

- Atención del Parto por Especialista Obstetra
- Uso de sala de partos y camilla especial para el parto (electro-hidráulica)
- Material Clínico y Sutura.
- Soluciones intravenosas y medicamentos para el dolor post-parto.
- 24 horas de hospitalización post-parto.
- Presencia del pediatra especialista en el parto para atención exclusiva del recién nacido.
- Chequeo del / la bebé por Pediatra, en visita general/ después del nacimiento y a su egreso del Centro.
- Se cuenta con habitaciones Privadas , semiprivadas y colectivas (Sujeto a disponibilidad).
- Si el parto pasa a cesárea, el servicio tendrá un incremento en promedio sobre el precio del paquete seleccionado, y el precio de las habitaciones incrementa.

2. Parto por Analgesia

BENEFICIOS:

- Atención del Parto por Especialista Obstetra.
- Uso de sala de partos y camilla especial para el parto (electro-hidráulica)
- Material Clínico y Sutura.
- Soluciones intravenosas y medicamentos para el dolor post-parto.
- 24 horas de hospitalización post-parto.
- Analgesia (alivio del dolor) del parto incluye:
- Medicamentos anestésicos y equipo adecuado para analgesia.
- Atención y cuidados de la analgesia por Anestesiólogo Especialista.
- Presencia del pediatra especialista en el parto para atención exclusiva del recién nacido.
- Chequeo del / la bebé por Pediatra, en visita general/ después del nacimiento y a su egreso del Centro.
- Se cuenta con habitaciones privadas, semiprivadas y colectivas (Sujeto a disponibilidad).
- Si el parto pasa a cesárea, el servicio siempre lo cubrirá el seguro, y si no adquirió el seguro, se habla con los médicos.

Tomar en Cuenta:

- Contemplar una reserva económica por medicamentos especiales y antibióticos que no cubre el paquete.
- Por norma médica, al momento de ingresar se le realizarán exámenes de laboratorio.
- Habitación Semi-Privada (2 personas). (sujeto a disponibilidad)
- Habitación Privada (1 persona).
- Traslado de bebé a otro centro para cuidados neonatales (acompañado del pediatra) + costo de ambulancia Parto gemelar (consulta de segundo bebé).
- Operación para ya no tener más familia.
- Servicio de TV.

3. Cesárea Programada:

BENEFICIOS:

- Días de Hospitalización.
- Alimentación.
- Sala de Operaciones.
- Anestesia Epidural.
- Todos los honorarios de los especialistas que le atenderán (Ginecólogo, Pediatra, Anestesiólogo)

Material y Equipo para la Cesárea.

- Sueros y medicinas para el dolor.
- Incubadora para el recién nacido, si lo necesitara (24 horas máximo).
- Gastos de administración y papelería.
- Servicio médico y de enfermería especializado las 24 horas del día.
- Todos los precios corresponden a habitaciones colectivas, estos no cubren habitaciones especiales. Habitaciones sujetas a disponibilidad, (se informa disponibilidad hasta el día del ingreso). Se cuenta con habitaciones Privadas, semiprivadas y colectivas (Sujeto a disponibilidad).

4. ENCAMAMIENTO HOSPITALARIO (Liderazgo en Costos)

Medicina General

Especialidad médica que atiende al paciente hospitalizado por problemas de salud, como por ejemplo el poder necesitar tratamiento de las enfermedades respiratorias y gastro intestinales.

El usuario solo cancelaría medicamentos extras que se necesitarían, ya que al pagar Q.100.00 al mes le cubre cualquier hospitalización.

Cirugía General

Atención a pacientes hospitalizados que son operados de emergencia o programados para: colecistectomía (cálculos en la vesícula), hernias, operaciones para amígdalas y apéndice.

El usuario solo cancelaría medicamentos extras que se necesitarían, ya que al pagar Q.100.00 al mes le cubre cualquier hospitalización, eso aplicaría por persona, no importando que tenga ya sea un seguro individual o familiar.

Pediatría

Atención médica que se brinda al niño hospitalizado por enfermedades como: diarreas, problemas respiratorios, deshidratación hidroelectrolítica y problemas de salud relacionados al momento de nacer.

El usuario solo cancelaría medicamentos extras que se necesitarían, ya que al pagar Q.100.00 al mes le cubre cualquier hospitalización, eso aplicaría por persona, no importando que tenga ya sea un seguro individual o familiar.

Reglamento

- Debe de contemplar una reserva económica por medicamentos especiales y antibióticos que no cubre el paquete
- Por norma médica al momento del ingreso se le realizan exámenes de laboratorio los cuales tienen un costo
- Va a necesitar un ejercitador respiratorio (respirex), dependiendo si adquiere el seguro, o llegara algún acuerdo con los médicos.
- Para que el esposo esté presente en el parto en una de las consultas a las que se presente debe indicarlo al médico para que él le haga entrega de un formulario de autorización y presentarlo el día del ingreso.
- El día del ingreso debe cancelar el total de la cesárea y la diferencia a su egreso, si es que no haya hecho ningún pago anticipado, o tiene adquirido el seguro.
- Horarios de Visita de Lunes a Domingo: 08:00 a 12:00 y de 16:00 a 18:00 Hrs.
- El número de familiares pasarán de acuerdo a la habitación en que se encuentre la paciente.
- No se permite el ingreso de niños menores de 12 años
- Los visitantes deben presentar documento de identificación.
- Deberá traer artículos de uso personal, Jabón, shampoo, cepillo de dientes, pasta dental, toalla, 5 toallas sanitarias, 5 pañales para adulto y 15 pañales desechables para bebé.

Restricciones:

- Para que la pareja esté presente en el parto, ambos deberán recibir una charla con el ginecólogo que lleva el control, 1 mes antes de la fecha probable del parto.
- Horarios de visita post-parto de Lunes a Domingo: 08:00 a.m a 12:00 p.m y 2:00 p.m a 8:00 p.m

*El número de familiares pasarán de acuerdo a la habitación en que se encuentre la paciente.

*No se permite el ingreso de niños menores de 12 años.

*Los visitantes deberán presentar documento de identificación.

- Si no lleva el control en el Hospital Privado Shalom, el costo del seguro de la atención del parto aumentará, deberá presentar sus exámenes de laboratorio (solicitamos como mínimo tres consultas recientes).
- Traer artículos de uso personal: jabón, shampoo, cepillo de dientes, pasta dental, toalla, 5 toallas sanitarias, 5 pañales para adulto y 15 pañales desechables para bebé.
- El día del ingreso debe cancelar el total del parto y la diferencia a su egreso, si es que no terminó de hacer los pagos, o si no adquirió el seguro.
- Si su parto es determinado de alto riesgo, se le podrá atender en Hospital Privado Shalom por su cuenta, no responsabilizando al hospital

PLAN FAMILIAR PARA SEGURO MÉDICO (Liderazgo en Costos)

CONSULTAS

Contarán con citas médicas con Médico General, Internista, Ginecólogo y Pediatra de las clínicas del Hospital Privado Shalom.

36 consultas médicas con especialistas en conjunto al año, 2 c/mes como máximo por afiliado.

*A partir de la 3.^a cita al mes, aplica pago de contribución de Q100.

MEDICAMENTOS

Con el plan de Salud, toda la familia tendrá acceso a medicamentos que le receten los especialistas del Hospital Privado Shalom.

2 eventos al año por núcleo familiar de hasta Q100 c/u.

LABORATORIO

Gozarán de acceso a laboratorios de diagnóstico en las diferentes clínicas del Hospital Privado Shalom

Laboratorios recetados por médicos del Hospital Privado Shalom.

2 eventos al año por núcleo familiar de hasta Q100 c/u.

PLAN INDIVIDUAL

CONSULTAS

Contarán con citas médicas con Médico General, Internista, Ginecólogo y Pediatra del Hospital Privado Shalom.

24 consultas médicas con especialistas en conjunto al año, 2 c/mes.

*A partir de la 3.^a cita al mes, aplica pago de contribución de Q100.

MEDICAMENTOS

Con el plan de Salud, tendrán acceso a medicamentos que receten los especialistas del Hospital Privado Shalom.

1 evento al año de Q100 en adelante.

LABORATORIO

Goza de acceso a laboratorios de diagnóstico en las diferentes clínicas del Hospital Privado Shalom.

Laboratorios recetados por médicos del Hospital Privado Shalom.

1 evento al año de Q100 en adelante.

Estrategia No. 2 Estrategia de Liderazgo en Costos. Opciones de facilidades de Pago para la adquisición de gastos médicos y hospitalarios en el Hospital Privado Shalom.

Para poder obtener los paquetes dentro del Hospital privado Shalom, se propone tener diferentes medios de pago, pueden utilizar efectivo, tarjetas de crédito y débito, cheques, para la adquisición de cualquier cirugía u hospitalización.

Las personas no acuden a los hospitales privados, por falta de capital para pagar los gastos médicos y hospitalarios, es por eso que están obligados a buscar hospitales públicos para curar sus enfermedades.

Hoy en día, la tecnología va avanzado constantemente, ahora en las empresas que ofrecen productos y servicios poseen una terminal de puntos de ventas que les permite cobrar digitalmente sin necesidad de recibir efectivo, en dónde hoy por hoy son imprescindibles en los comercios. Este sistema tecnológico permite gestionar todo el proceso de la venta de los productos o servicios de las empresas, es decir los tickets, facturas, ventas, etc.

La terminal de puntos de ventas funcionaría básicamente de la siguiente manera:

Se introduce un número y código que identifique cada producto y esto, permite organizar, acelerar y gestionar el proceso de venta de manera más fácil que con las antiguas cajas registradoras.

La ventaja de esta es que se puede cobrar por tarjetas bancarias, de ahorro, débito y crédito lo que genera que la empresa tenga más ventas y reducirá el dinero físico.

Para tener un sistema completo de TPV (terminales puntos de venta) no basta con descargar un programa por internet, hay otros elementos físicos importantes como el Hardware; estos pueden ser ordenadores que se adaptan al punto de venta, cuenta con una pantalla táctil, CPV (coste por visualización), teclado, impresora para la factura, lector de código de barras y la banda para leer las tarjetas y los Pos (cajas registradoras).

El software es el programa que se utiliza para gestionar las ventas. Esto es importante ya que el encargado del negocio tendrá acceso a toda la información acerca del inventario, transacciones registradas, etc. Lo mejor es que este cuenta con contraseña, ya que se trata de operaciones confidenciales.

El hospital tendría que poseer una terminal de puntos de ventas, para que los pacientes quieran y puedan pagar o cancelar por abonos sus paquetes.

Se utilizaría este método para que las personas puedan pagar sus paquetes con anticipación por pagos en cierto tiempo.

Toda persona que adquiera servicios médicos y hospitalarios se le dará facilidades de pagos para que puedan poseer los paquetes de servicios.

Para la comodidad de los pacientes, se le ofrecerá facilidades de pago para la adquisición de los paquetes tanto para personas individuales o familiares:

- Abonos anticipados en efectivo. (3 a 6 cuotas anticipadas)
- Pago con tarjeta de Crédito y Débito (las 24 horas).
- VISA cuotas: 3 y 6 pagos sin recargo.
CREDI cuotas: 3 y 6 pagos sin recargo.

Si los pacientes llegaran a necesitar servicios extras, éstos tendrán un recargo en el paquete seleccionado.

*No se aceptarán cheques de ninguna clase, evitando problemas si los cheques no llegarán a tener fondos (Cheques de caja).

*Si se requiere la devolución de los abonos, se hará presentando comprobantes de pago.

*Si las personas no desearán la atención de la operación en el Hospital Privado Shalom, se le retendrá un 5% a lo abonado.

*Si el parto fuera gemelar tiene un costo adicional por la consulta del otro bebé.

NOTA: Los precios será el pago de los seguros.

Estrategia No. 3 Estrategia de Diferenciación para ofrecer Paquetes de Seguros. Alianzas Estratégicas con entidades del sistema financiero para que el hospital esté afiliado y pueda ofrecer seguros médicos para personas individuales y familias.

El Hospital Privado Shalom se caracteriza por poseer uno de los mejores servicios médicos y hospitalarios, pero los recursos económicos que actualmente poseen las personas son escasos, y no les permite hacer uso de los servicios de los hospitales privados, es por ello que una de las estrategias para diseñar un plan de seguro médico individual y familiar que permita el incremento de la oferta de los servicios y así represente una ventaja competitiva es buscar entidades del sistema financiero o aseguradoras que facilite la obtención de los servicios que ofrece el Shalom, y así afiliarse con alguna Aseguradora para que los pacientes tengan derecho a un seguro médico.

Según en la investigación, se determinó que los requisitos para que el Hospital Shalom se afilie con una aseguradora son los siguientes:

- ✓ Nombramiento de Representante legal.
- ✓ Patente de Comercio de Sociedad
- ✓ Patente de Comercio de Empresa
- ✓ Nit de la Empresa
- ✓ Escritura de Constitución de la Empresa
- ✓ DPI del Representante legal.

Según una entrevista con la Asistente Administrativa de la Aseguradora Mapfre comentó que ellos están dispuestos hacer contrato con el Hospital Shalom para que se pueda afiliar y así sus pacientes puedan adquirir un seguro médico.

Seguros G&T

Seguros G&T es una aseguradora que contempla de carácter preventivo PREVE CARE y unidades específicas para ello, entre los beneficios diferenciadores en el mercado que los posicionan como el producto líder en el mercado para las personas que se preocupan por su bienestar, salud y futuro. Es por ello que vieron interesante que el Hospital Privado Shalom pueda afiliarse con ellos, para que dicha aseguradora los refiera al momento de cualquier servicio o alguna emergencia, ya que cuenta con médicos especializados y con la vanguardia de los medicamentos.

Para el hospital sería una gran ventaja competitiva que esté afiliada con Seguros G&T ya que los pacientes podrían ser sus pagos en dicha aseguradora. Lo único que se solicita para que los pacientes hagan uso del seguro, tienen que llevar al día sus pagos, y que el hospital no pierda su prestigio, y que siga brindando unos de los mejores servicios médicos y hospitalarios dentro de la región de Suchitepéquez.

El seguro que brindaría Seguros G&T sería el de Gastos médicos que es el seguro que cubre los gastos de una hospitalización, atención médica, exámenes, medicinas y medicamentos a causa de una enfermedad o accidente, refiriéndolos al Hospital Privado Shalom.

En la obtención del seguro, aplicaría: Emergencia, Medicamento, Laboratorio y hospitalización, ya sea seguro familiar o individual. (GyT, 2017)

Conclusiones:

- ✚ A través del diagnóstico se obtuvo conocer los aspectos prioritarios que el Hospital Privado Shalom considera indispensable para establecer medidas que aseguren una óptima calidad en el servicio, planificando estrategias para incrementar la oferta de los servicios médicos y hospitalarios.
- ✚ El Hospital Privado Shalom brindará a los pacientes actuales y nuevos las 4 opciones de paquetes que ofrece y lo que éstos incluyen.
- ✚ El equipo de trabajo del Hospital Privado Shalom tendrá que orientar a los pacientes en la obtención de los paquetes de servicios hospitalarios.
- ✚ En la investigación de campo se determinó que un plan de seguro médico individual y familiar sería factible para el hospital, viendo la necesidad de las personas de escasos recursos, y de personas que no tienen derecho al IGSS.
- ✚ Los administradores tendrán que familiarizar a los empleados con respecto a los precios de los paquetes que ofrece el hospital, y establecer políticas y procedimientos para adquirir un Seguro Médico.

Recomendaciones

- ✚ Es conveniente invertir en sistema tecnológico, para que permita gestionar todo el proceso de la venta de los servicios del hospital, es decir en los tickets, facturas, para que las personas tengan facilidades de pagos, por medio de abonos anticipados o de Visa Cuotas o Credi Cuotas.
- ✚ Se sugiere brindar a los pacientes actuales y nuevos los 4 opciones de paquetes de servicios médicos y hospitalarios que ofrece el hospital y lo que estás incluyen, estableciendo lineamientos necesarios para llevar de forma técnica y adecuada, la integración de los nuevos pacientes que ingresan al hospital.
- ✚ El equipo de trabajo debe orientar a los pacientes en la obtención de los paquetes de servicios hospitalarios.
- ✚ Es importante diseñar un plan de Seguro médico individual y familiar en el Hospital Privado Shalom buscando alianzas estratégicas con instituciones de aseguradoras médicas o instituciones financieras, que permita el incremento de la oferta de los servicios y represente una ventaja competitiva.
- ✚ Es necesario que los administradores familiaricen a los empleados con respecto a los precios de los paquetes que ofrece el hospital, y establecer políticas y procedimientos para adquirir un Seguro Médico.

Referencias Bibliográficas

1. *Aspectos Demográficos de Mazatenango.* (s.f.). Recuperado el 4 de Julio de 2017, de Aspectos Demograficos de Mazatenango: <http://www.deguate.com/municipios/pages/suchitepequez/mazatenango/aspectos-demograficos.php#.WVx3KYjyIU>
2. *Conceptos Básicos del Seguro Médico.* (s.f.). Recuperado el 16 de Noviembre de 2017, de Conceptos Básicos del Seguro Médico: https://es.slideshare.net/GabyMAPFRE/conceptos-bsicos-de-los-seguros-7309316?next_slideshow=1
3. *Diagrama Causa y Efecto.* (s.f.). Recuperado el 15 de Mayo de 2017, de Diagrama Causa y Efecto: http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/herramientas_calidad/causaefecto.htm
4. *Dirección Estratégica de Proyectos.* (s.f.). Recuperado el 15 de Mayo de 2017, de Dirección Estrategica de Proyectos: <https://es.slideshare.net/cc.co2.vrf/estrategias-de-porter>
5. *Crisis en Ministerio de Salud.* (19 de julio de 2016). Recuperado el 4 de julio de 2017, de prensa Libre: <http://www.prensalibre.com/guatemala/politica/lucrecia-hernandez-mack-nueva-ministra-de-salud>

6. *Gestión en lo Hospitalario*. (s.f.). Recuperado el 12 de mayo de 2017, de Gestión en lo Hospitalario: <http://www.iese.edu/research/pdfs/DI-0199.pdf>
7. Gibson, J., Ivancevich, J., Donnelly Jr, J., & Konopaske, R. (2007). *Organizaciones. Comportamiento, Estructura y Procesos*.(13era. Edición). México D.F.: Mc Graw Hill.
8. *Grupos de presión*. (s.f.). Recuperado el 15 de Mayo de 2017, de Grupos de presión: http://www.mercaba.org/FICHAS/Capel/grupos_de_presion.htm
9. *Guatemala Análisis del Sistema de Salud 2015*. (Martes de Noviembre de 2015). Recuperado el Lunes de Mayo de 2017, de Osarguatemala.org: http://www.osarguatemala.org/osartemporal/Archivos/PDF/201606/324_2.pdf
10. *Atención, Hospitales, Seguros, Inflación Hospitalaria*. (s.f.). Recuperado el Lunes de mayo de 2017, de prensalibre.com: <http://www.prensalibre.com/hemeroteca/se-encarece-la-atencion-hospitalaria>
11. Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. (4ta. Edición). México D.F.: McGraw Hill.
12. *Historia de la Asociación Tula Salud*. (s.f.). Recuperado el 4 de Noviembre de 2016, de Tula Salud: <http://www.tulasalud.org/quienes-somos/Historia?tmpl=%2Fsystem%2Fapp%2Ftemplates%2Fprint%2F&showPrintDialog=1>

13. *Historia Geográfica del municipio de Mazatenango, S.* (s.f.). Recuperado el Lunes de Noviembre de 2016, de aprende.guatemala: <https://aprende.guatemala.com/historia/geografia/municipio-de-mazatenango-suchitepequez/>

14. *Informe de Educación, Fortalecimiento Municipal, Salud.* (2009). Recuperado el Lunes de mayo de 2017, de fundazucar.org: http://www.fundazucar.org/wp-content/uploads/2014/07/labores_09.pdf

15. Jones, C. W. (agosto de 2005). *La segmentación de mercado.* Recuperado el 15 de mayo de 2017, de La segmentación de mercado: <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/segmentacion-del-mercado.htm>

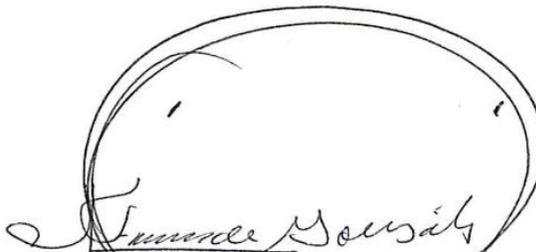
16. Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2010). *Administración: una perspectiva global y empresarial. (13ra. Edición).* México, D.F.: Mc Graw Hill.

17. Kotler, P. (Junio de 2005). *El nicho de mercado.* Recuperado el 15 de Mayo de 2017, de El nicho de mercado: <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/nicho-mercado-que-es.htm>

18. *La problemática de la Salud en Guatemala.* (septiembre de 2016). Recuperado el 29 de Junio de 2017, de La problemática de la Salud en Guatemala: <http://lahora.gt/la-problematica-de-la-salud-en-guatemala/>

19. *La salud, un derecho convertido en privilegio para los chapines.* (30 de Enero de 2016). Recuperado el 16 de Agosto de 2016, de La salud, un derecho convertido en privilegio para los chapines: <http://lahora.gt/la-salud-un-derecho-convertido-en-un-privilegio-para-los-chapines/>
20. *Liderazgo según Richard L. Daft.* (2012). Recuperado el 15 de mayo de 2017, de Liderazgo según Ricard L. Daft: <https://psicologosenlinea.net/208-definicion-de-lider-liderazgo-segun-richard-l-daft-liderazgo-desarrollador-tipologia-de-liderazgo-y-caracteristicas-entre-otras-clasificaciones.html>
21. Ministerio de Desarrollo Social. (Marzo de 2016). *Temas de Desarrollo Social, Educación y Salud.* Recuperado el 16 de Agosto de 2016, de Mides: <http://mides.gob.gt/2016/03/page/3>
22. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. (8 de Enero de 2016). *Norma Técnica que Establece el Establecimiento para Emitir Dictamen Sanitario.* Recuperado el 16 de Agosto de 2016, de Ministerio de Salud Publica y Asistencia Social: <http://www.mspas.gob.gt/images/files/acuerdosministeriales/Acuerdo%20Ministerial%202013-2016.pdf>
23. Rodas, C. (7 de Marzo de 2012). *Qué es la Planeación.* Recuperado el 12 de Mayo de 2017, de Qué es la Planeación: <https://sites.google.com/site/actuariaadmon/unidad-de-competencia-ii/planeacion/-que-es-la-planeacion-por-diferentes-autores>

24. *Salud en Mazatenango Suchitepequez*. (s.f.). Recuperado el 29 de Junio de 2017, de Salud en Mazatenango Suchitepequez: <http://www.deguate.com/municipios/pages/suchitepequez/mazatenango/salud.php#.WVW3Bo7yvIU>
25. Smith, K. (s.f.). *Definición Equipos de Trabajo*. Recuperado el 15 de Mayo de 2017, de Definición Equipos de Trabajo: <https://pide.wordpress.com/2010/04/03/trabajo-en-equipo/>
26. Solana, R, F. (1993). *Administración de Organizaciones. En el umbral del tercer milenio. (1era. Edición)*. Buenos Aires. Editorial Interoceánica S.A.
27. Stanton, E., & Walker. (s.f.). *Definición de Comunicación*. Recuperado el 15 de Mayo de 2017, de Definición de Comunicación: <https://www.promonegocios.net/comunicacion/definicion-comunicacion.html>


Vo.Bo. Licda. Ana Teresa de González
Bibliotecaria CUNSUROC





Anexo 1

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE
LICENCIATURA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS
MAZATENANGO, SUCHITEPEQUEZ
T.A.E Sofia Analí López Solís

BOLETA DE ENCUESTA PACIENTES INTERNOS DEL HOSPITAL PRIVADO SHALOM

Instrucciones: La presente encuesta está dirigida a: Pacientes Internos del Hospital privado Shalom. La información es exclusivamente para fines académicos, por lo que se solicita su apoyo respondiendo de la forma más clara posible. Favor marcar con una X la casilla que usted elija.

1. ¿Por qué eligió el Hospital Privado Shalom?

Ubicación _____ Atención Adecuada _____ Servicios _____

Referencia de amigos _____ Instalaciones _____ Precios _____ Médicos _____

2. ¿Cómo considera la atención que recibe del personal de enfermería que le atiende en el Hospital Shalom?

Deficiente _____ Regular _____ Bueno _____ Muy Bueno _____ Excelente _____

3. ¿Cómo le parece el tiempo de espera hasta ser atendido por su Médico Tratante?

Razonable _____ Prolongado _____ Demasiado Prolongado _____

4. ¿Qué características le atribuye al servicio prestado por el Hospital Privado Shalom?

Lento _____ Desorganizado _____ Normal _____

5. ¿Cómo le pareció la atención que recibió al entrar para la hospitalización en el Hospital Shalom?

Excelente _____ Buena _____ Regular _____ Debe Mejorar _____

6. ¿Son atendidos sus requerimientos y les dan la solución con rapidez?

Si _____ No _____

7. ¿Qué le parece el Ambiente y Área Física dónde se encuentra hospitalizado (a)?
Excelente____ Bueno____ Regular____ Debe Mejorar____
8. ¿Le dan la Limpieza necesaria al lugar dónde se encuentra hospitalizado (a)?
Si____ No____ A veces____
9. ¿Se siente Satisfecho (a) con la Limpieza que le hacen en el lugar dónde se encuentra hospitalizado (a)?
Si____ No____
10. ¿Cómo le parece la Limpieza del lugar dónde se encuentra hospitalizado (a)?
Excelente____ Buena____ Regular____ Debe Mejorar____
11. ¿Cómo considera el comportamiento de todo Personal del Hospital?
Excelente____ Bueno____ Regular____ Debe Mejorar____
12. ¿Cómo evalúa la atención hospitalaria del Hospital Privado Shalom?
Excelente____ Buena____ Debe Mejorar____
13. ¿Durante su estadía en el Hospital Privado Shalom fue utilizado algún sistema de cómputo en el proceso de ingreso y egreso?
Si____ No____
14. ¿Cómo califica usted el Edificio del Centro Hospitalario?
Excelente____ Bueno____ Regular____ Malo____
15. ¿Recomendaría el servicio de este hospital a familiares o amigos?
Si____ No____
Porque_____

Anexo 2



**UNVIERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE
LICENCIATURA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS
MAZATENANGO, SUCHITEPEQUEZ
T.A.E Sofia Analí López Solís**

BOLETA DE ENCUESTA **USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL PRIVADO SHALOM**

Instrucciones: La presente encuesta está dirigida a: Usuarios de Consulta Externa del Hospital privado Shalom. La información es exclusivamente para fines académicos, por lo que se solicita su apoyo respondiendo de la forma más clara posible. Favor marcar con una X la casilla que usted elija.

1. ¿Es este hospital al que acude con frecuencia para recibir los servicios Hospitalarios?
Si _____ No _____

De qué manera:

Preventiva _____ Curativa _____

2. ¿Por qué eligió el Hospital Privado Shalom?

Ubicación _____ Atención Adecuada _____ Servicios _____

Referencia de amigos _____ Instalaciones _____ Precios _____ Médicos _____

3. ¿Cómo considera la atención que recibe del personal médico que le atiende en Consulta Externa del Hospital Shalom?

Deficiente__ Regular__ Bueno__ Muy Bueno__ Excelente__

4. ¿Cómo le parece el tiempo de espera hasta ser atendido por su Médico?

Razonable _____ Prolongado _____ Demasiado Prolongado _____

5. ¿Qué características le atribuye al servicio prestado por el Hospital Privado Shalom?

Lento _____ Desorganizado _____ Normal _____ Excelente _____

6. ¿Cómo le pareció la atención que recibió en la Recepción del Hospital Shalom?

Excelente_____ Buena_____ Regular_____ Debe Mejorar_____

7. ¿Cómo considera usted el trato que le dan las Secretarias de Consulta Externa del Hospital Shalom?

Excelente_____ Buena_____ Regular_____ Debe Mejorar_____

8. ¿Cómo le pareció la Presentación de las Secretarias del Centro Hospitalario?

Excelente_____ Buena_____ Regular_____ Deben Mejorar_____

9. ¿Son atendidos sus requerimientos y les dan la solución con rapidez?

Si_____ No_____

10. ¿Qué le parece el Ambiente y Área Física de la sala de espera de la Consulta Externa?

Excelente___ Bueno___ Regular___ Debe Mejorar___

11. ¿Cómo considera el comportamiento de todo el Personal de Consulta Externa del Hospital?

Excelente_____ Bueno_____ Regular_____ Debe Mejorar_____

12. ¿Cómo califica usted el Edificio del Centro Hospitalario?

Excelente_____ Bueno_____ Regular_____ Malo_____

13. ¿Recomendaría el servicio de este hospital a familiares o amigos?

Si_____ No_____

Porque_____

Anexo 3

GUIA DE OBSERVACION HOSPITAL PRIVADO SHALOM

1. Afluencia de Usuarios al Hospital
 - Por Visita a enfermos
 - Por Citas Médicas
 - Por Maternidad
2. Usuarios que visitan el Hospital Shalom
 - Usuarios de Clase Media
 - Usuarios de Clase Media-alta
 - Usuarios de Clase Alta
3. Limpieza del Lugar
4. Uso de indumentaria del Personal del Hospital Shalom.
5. Servicio al Paciente/Usuario
 - Eficiente Deficiente
6. Satisfacción del Usuario.
7. Como es la Relación que tiene el Personal del Hospital Shalom
8. Manejo de Sistema Computarizado.
9. Trabajan en Equipo los empleados del Hospital Shalom.
10. ¿Es una estrategia clave que el Supermercado “La Torre”, esté cerca del hospital?



Anexo 4

UNVIERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE
LICENCIATURA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS
MAZATENANGO, SUCHITEPEQUEZ
T.A.E Sofia Analí López Solis

BOLETA DE ENTREVISTA ADMINISTRADOR

OBJETIVO: El propósito de esta boleta es obtener información del entorno laboral del Hospital Privado Shalom en el municipio de Mazatenango, departamento de Suchitepéquez.

Lugar _____ Fecha _____ Hora _____

1. ¿Quién es el Propietario del Hospital Shalom?

2. ¿Cuál es la Proyección de la Institución hacia la Comunidad en General?

3. ¿Qué tipos de Cirugías son las más comunes que se realizan en el Hospital?

4. ¿Cuántos colaboradores administrativo y de servicio posee en estos momentos el Hospital?

5. ¿Qué porcentaje de Ocupación Hospitalaria (encamamiento) tiene actualmente el Hospital?

6. ¿Considera que ha disminuido o aumentado el porcentaje de afluencia de pacientes para la hospitalización?

7. ¿Qué Canal de Comunicación Efectiva utiliza con su Personal?

8. ¿Qué problemas considera usted que afronta la Institución?

9. ¿En su Planeación cuenta con Objetivos Generales y Específicos?



Anexo 5

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MAZATENANGO, SUCHITEPEQUEZ
T.A.E. Sofia Analí López Solís

BOLETA DE ENCUESTA USUARIOS POTENCIALES

Las preguntas planteadas en esta Encuesta le permitirán al investigador recabar información para desarrollar un diseño de un plan de seguro médico individual y familiar que permita el incremento de la oferta de los servicios y represente una ventaja competitiva para el hospital Privado Shalom, por lo que los datos que proporcione serán confidenciales sin darle ningún otro uso más que académico.

1. Genero
Femenino Masculino
2. ¿En qué rango de edad se encuentra?
15-25 26-35 36-45 46 a 55 mayor de 55
3. ¿Posee un Seguro médico?
Si No
4. ¿Cuánto considera pagar mensualmente por un seguro médico individual y familiar?
Q.50.00 Q.100 .00 Q.150.00 Más de Q.150.00
5. ¿Qué beneficios esperaría usted que tuviera un seguro médico individual y familiar?
Hospitalización-Operación Servicios médicos Todos los servicios
6. ¿Estaría de acuerdo que el hospital Privado Shalom tenga formas de pago para adquirir paquetes de servicios médicos y hospitalarios?
Si No

7. ¿Qué tipo de pago quisiera hacer para poder adquirir un paquete hospitalario en el hospital Privado Shalom?

Cuotas Al contado Financiamiento

Seguro medico

8. ¿Adquiriría un servicio médico en el hospital Privado Shalom teniendo como alianzas a instituciones financieras?

Si No

9. ¿Cree usted que llamaría a más pacientes si el hospital Privado Shalom tenga alianzas con instituciones financieras, y así permita el incremento de la oferta de sus servicios?

Si No

10. ¿Considera que tener diferentes medios de pago y un seguro médico a través de instituciones financieras, facilitaría la obtención de servicios médicos en el hospital?

Si No



Mazatenango, Suchitepéquez 24 de enero de 2018

Respetables Docentes:
Comisión Del Ejercicio Profesional Supervisado
Carrera: Administración de Empresas
Centro Universitario del Suroccidente

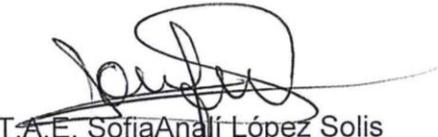
Estimados Docentes:

Les saludo cordialmente deseándoles éxitos y bendiciones en sus labores cotidianas.

El motivo de la presente es para solicitar fecha de evaluación individual para la defensa de mi informe final del Ejercicio Profesional Supervisado –EPS-, realizado en Hospital Privado Shalom, ubicado en 4ta. Calle 1-37 zona 2, colonia Obregón de Mazatenango, Suchitepéquez.

Lo anterior expuesto obedece que por parte de la docente supervisora: Licda. Cindy Domínguez, ya se realizaron las correcciones debidas al informe realizado, por lo que me permito adjuntarles 4 ejemplares.

Agradeciendo la atención prestada a la presente, me suscribo a ustedes, como su atenta servidora.


T.A.E. Sofia Analí López Solis
Estudiante Epesista de Admón. De Empresas
Carné: 201140823

Recibí
24/01/18
19:11


Vo.Bo. Licda.: Cindy Domínguez
Docente Supervisora



USAC
TRICENTENARIA
 Universidad de San Carlos de Guatemala

Centro Universitario de Suroccidente -CUNSUROC-
 Mazatenango, Suchitepéquez

Mazatenango, 08 de mayo de 2018

M.Sc. Álvaro Estuardo Gutiérrez Gamboa
 Coordinador de Carrera
 Administración de Empresas
 Centro Universitario de Suroccidente

M.sc. Gutiérrez Gamboa

Por este medio nos dirigimos a usted, en calidad de integrantes de la Terna Evaluadora de la cuarta fase que corresponde a la presentación y defensa del informe individual final del Ejercicio Profesional Supervisado por el estudiante **T.A.E. Sofía Analí López Solís**, carné **201140823** de su trabajo denominado: **"Diseño de un plan de seguro médico individual y familiar que permita el incremento de la oferta de los servicios y represente una ventaja competitiva para el hospital privado Shalom"**, para informarle que se realizaron las correcciones respectivas indicadas por cada evaluador.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, la Terna Evaluadora le solicita proseguir con el trámite respectivo. Sin otro particular, nos suscribimos de usted.

Atentamente,


 Dr. José Alfredo Castro Loarca
 Presidente

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


 Dr. Luis Gregorio San Juan Estrada
 Secretario


 M.Sc. Eddie Rodolfo Maldonado Rivera
 Vocal

c.c. CEPsAE
 Estudiante
 Archivo

Deliver 09/05/2018






UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUROCCIDENTE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MAZATENANGO, SUCHITEPEQUEZ

Ref. CD/08-18

Mazatenango, 19 de julio de 2018.

Dr.
Guillermo Vinicio Tello Cano
Director
Centro universitario del Suroccidente
Mazatenango, Suchitepéquez

Respetable Director:

Atentamente me dirijo a usted, para informarle que habiéndose cumplido con lo estipulado en el Artículo 64 del Normativo del Ejercicio Profesional Supervisado de la Carrera de Administración de Empresas, se recibió la carta correspondiente en donde consta haberse efectuado las correcciones indicadas por la terna evaluadora en la presentación y defensa del informe final titulado: **"DISEÑO DE UN PLAN DE SEGURO MÉDICO INDIVIDUAL Y FAMILIAR PARA EL INCREMENTO DE LA OFERTA DE LOS SERVICIOS Y QUE REPRESENTA UNA VENTAJA COMPETITIVA PARA EL HOSPITAL PRIVADO SHALOM"**, y que **APRUEBA** el informe final de la T.A.E. **Sofía Analí López Solís**, número de carné 201140823 CUI 2112026651003 y por este medio, se traslada a la Dirección de este Centro Universitario para la orden de impresión correspondiente.

Agradeciendo de antemano su fina atención a la presente.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


M.Sc. Alvaro Gutiérrez Gamboa
Coordinador
Carrera Administración de Empresas



c.c CEPSAE
Estudiante
Archivo



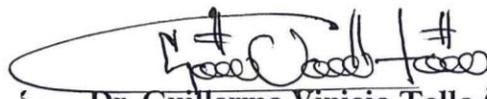
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUR OCCIDENTE
MAZATENANGO, SUCHITEPEQUEZ
DIRECCIÓN DEL CENTRO UNIVERSITARIO

CUNSUROC/USAC-I-04-2018

DIRECCIÓN DEL CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUROCCIDENTE,
Mazatenango, Suchitepéquez, el quince de octubre dos mil dieciocho_____

Encontrándose agregados al expediente los dictámenes de la Terna Evaluadora y Coordinador de Carrera, SE AUTORIZA LA IMPRESIÓN DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN: **“DISEÑO DE UN PLAN DE SEGURO MÉDICO INDIVIDUAL Y FAMILIAR PARA EL INCREMENTO DE LA OFERTA DE LOS SERVICIOS COMO VENTAJA COMPETITIVA PARA EL HOSPITAL PRIVADO SHALOM”**, de la estudiante: **Sofia Analí López Solis**, carné No. **201140823** de la carrera Licenciatura en Administración de Empresas.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Dr. Guillermo Vinicio Tello
Director



/gris