



**FACULTAD DE POSTGRADO  
TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN**

**IMPORTANCIA Y BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN  
DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN PARA  
PACIENTES DE LA SALA DE NEUROCIRUGÍA PEDIÁTRICA -  
HOSPITAL ESCUELA UNIVERSITARIO**

**SUSTENTADO POR:**

**JESSICA AZUCENA VASQUEZ FIGUEROA  
KAREN ISABEL ALVARADO**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE**

**MÁSTER EN  
DIRECCION EMPRESARIAL**

**TEGUCIGALPA, F.M.,**

**HONDURAS, C.A.**

**JULIO, 2017**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA**

**UNITEC**

**FACULTAD DE POSTGRADO**

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**RECTOR**

**MARLON ANTONIO BREVÉ REYES**

**SECRETARIO GENERAL**

**ROGER MARTÍNEZ MIRALDA**

**DECANO DE LA FACULTAD DE POSTGRADO**

**JOSÉ ARNOLDO SERMEÑO LIMA**

**IMPORTANCIA Y BENEFICIOS DE LA  
IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE  
PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN PARA PACIENTES  
DE LA SALA DE NEUROCIRUGÍA PEDIÁTRICA -  
HOSPITAL ESCUELA UNIVERSITARIO**

**MÁSTER EN  
DIRECCION EMPRESARIAL**

**ASESOR  
DRA. TAMARA RIVERA**



## **FACULTAD DE POSTGRADO**

### **Importancia y beneficios de la implementación de un manual de procedimientos de atención para pacientes de la Sala de Neurocirugía Pediátrica - Hospital Escuela Universitario**

**Jessica Azucena Vásquez Figueroa  
Karen Isabel Alvarado**

#### **Resumen**

El presente estudio se realizó en la Sala de Neurocirugía Pediátrica del Hospital Escuela Universitario y el propósito fue encontrar los problemas de salud que se presentan en los pacientes y los problemas que se encuentran en el personal de salud por no contar con un manual de procedimientos de atención y cuáles serían los beneficios si se contará con el mismo. Para lo cual se realizó encuestas al personal de salud que trabaja en esta sala y se encontró que los principales problemas que se presentaron por no contar con este tipo de manual fueron, la falta de secuencia en los procedimientos, diagnósticos inexactos y tratamientos equivocados en el personal médico; incremento de errores y procedimientos incompletos por parte del personal de enfermería; todo esto ocasionó en los pacientes estancias hospitalarias prolongadas, aumento de los costos para los familiares e incremento de complicaciones. Por lo que mencionaron que si se contará con un manual de procedimientos mejoraría la eficiencia y calidad de atención a los pacientes y el personal de la sala estaría dispuesto a utilizarlo.

**Palabras claves:** manual, procedimiento, pacientes, personal de salud, sala de neurocirugía pediátrica.



## **GRADUATE SCHOOL**

**Inserte aquí título del trabajo**

### **Importancia y beneficios de la implementación de un manual de procedimientos de atención para pacientes de la sala de neurocirugía pediátrica - hospital escuela universitario**

**Jessica Azucena Vásquez Figueroa  
Karen Isabel Alvarado**

#### **Abstract**

The following investigation was performed at the pediatric neurosurgery room of the "Hospital Escuela Universitario". The purpose was to find the health problems presented by patients and the problems that we are able to find in the health staff for not having a procedures manual of attention and which are the benefits if they have one.

Therefore, we realized some surveys that were applied to the health staff that are working in this room and we could find that the main problems presented by not having a manual like this were the lack of sequence in procedures, inaccurate diagnostics and wrong treatments in the medical staff, increase of errors and incomplete procedures by the nursing staff. All of these problems caused prolonged hospital stays un the patients, complications increased and also the costs for family members.

So, they mentioned that if they have a procedures manual, they could get better efficiency and quality of patients attention and the staff would be willing to use it.

**Key Words:** manual, procedure, patients, health staff, pediatric neurosurgery room.

## **DEDICATORIA**

El siguiente trabajo de Tesis de Post Grado, está dedicado a nuestro Dios quien nos dio la vida y permitió que llegáramos hasta este momento tan importante de nuestra formación profesional, renovando nuestras fuerzas cada día, escuchando nuestras oraciones y concediendo nuestras peticiones, bendito seas Dios por tu gran misericordia para con nosotras.

A nuestra familia ya que no sentimos afortunadas al tener familias llenas de amor. Al igual que todos, tenemos altibajos, pero siempre los hemos superado, unidos, con amor y respeto, con lo cual cosechamos lealtad. Los adoramos, y sabemos que no seríamos nadie, sin su constante apoyo.

A nuestra asesora Tamara Rivera quien nos transmitió su experiencia y conocimiento las cuales fortalecieron nuestras competencias profesionales.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios: Por darnos la oportunidad de dar un paso más en nuestra vida personal y profesional, porque estamos seguras de que nos lleva de su mano en todo momento y en su magnificencia permite los sucesos que nos pasan en la vida; como ahora y por lo que le estamos muy agradecidas.

A nuestras Madres: Rosa Victoria Vásquez y Reina Alvarado, por estar siempre en nuestras vidas inculcándonos: principios, valores, fortalezas; en todo momento nos brindaron su apoyo incondicional, mediante palabras de aliento para seguir perseverantes en el cumplimiento de nuestros objetivos.

A nuestros hijos Alexa, Diego, William, Lester y Charon por compartir los buenos y malos momentos, por su paciencia, amor sincero e incondicional y que el triunfo que ahora alcanzamos sea ejemplo para ellos.

A mi esposo José Zerón ya que estuvo a mi lado en todo momento demostrándome su amor y comprensión e incondicional apoyo, siendo uno de los pilares fundamentales para la culminación de este proyecto que Dios lo bendiga siempre.

A las personas que nos brindaron su colaboración, sus conocimientos, su ayuda incondicional y su amistad durante la realización de esta investigación, a todas muchas gracias.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA .....	3
AGRADECIMIENTO .....	4
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	5
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN .....	110
1.1 Introducción .....	10
1.2 Antecedentes del Problema .....	123
1.3 Definición del Problema .....	143
1.3.1 Enunciado del problema .....	143
1.3.2 Formulación del problema .....	143
1.3.3 Preguntas de investigación .....	154
1.4 Objetivos del Proyecto .....	154
1.4.1 Objetivo general.....	14
1.4.2 Objetivos específicos.....	154
1.4 Justificación.....	165
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	187
2.1 Análisis de la Situación Actual.....	17
2.1.1 Análisis del Macroentorno .....	18
2.1.2 Análisis del Microentorno .....	19
2.1.3 Análisis Interno .....	232
2.2 Teorías de Sustento .....	29
2.2.1 Análisis de las metodologías.....	29
2.2.2 Análisis crítico de las metodologías .....	321
2.3 Conceptualización .....	32
2.4 Marco Legal .....	35
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA .....	38
3.1 Congruencia Metodológica .....	38
3.1.1 Matriz Metodológica .....	38
3.1.2 Definición Operacional de Variables .....	410
3.1.3 Tabla de Operacionalización de las Variables .....	432



3.1.4 Hipótesis .....	443
3.2 Enfoque y Métodos .....	454
3.2.1 Enfoque .....	44
3.2.2 Métodos .....	45
3.3 Diseño de la Investigación .....	45
3.3.1 Población .....	47
3.3.2 Muestra .....	47
3.3.3 Unidad de Análisis .....	47
3.3.4 Unidad de Respuesta .....	48
3.4 Técnicas, Instrumentos y Procedimientos Aplicados .....	48
3.4.1 Técnicas de Recolección de Datos .....	48
3.4.2 Instrumentos .....	49
3.4.3 Procedimientos.....	49
3.5 Fuentes de Información.....	510
3.5.1 Fuentes Primarias .....	510
3.5.2 Fuentes Secundarias .....	521
3.6 Limitantes del Estudio .....	51
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS .....</b>	<b>532</b>
4.1 Datos Generales.....	532
4.2 Cambios y Beneficios de un Manual de Procedimientos para la atención de pacientes .....	56
4.3 Problemas: Complicaciones al no contar con un Manual de Procedimientos para la Atención de Pacientes.....	610
4.3.1 Problemas en el Personal Médico .....	632
4.3.2 Problemas en el Personal de Enfermería .....	66
4.3.3 Problemas de Salud en los Pacientes .....	710
4.3.4 Problemas en los Costos Hospitalarios .....	744
4.4 Propuesta de Mejora .....	76
4.4.1 Introducción .....	77
4.4.1.1 Descripción de la Guía para emitir un Manual de Protocolos de Atención .....	78
4.4.1.2 Proceso de Aplicación .....	79

4.4.1.3 Consideraciones .....	80
4.4.2 Cronograma de ejecución .....	81
4.4.3 Presupuesto .....	82
4.4.4. Análisis de Impacto .....	83
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	866
5.1 Conclusiones .....	866
5.2 Recomendaciones .....	88
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	900
ANEXOS .....	933
Anexo 1. Encuesta realizada al personal de Salud .....	933
Anexo 2. Consentimiento Informado .....	955
Anexo 3. Autorización por parte del Hospital Escuela .....	96
Anexo 4. Autorización de Tesis por parte del Asesor Temático y Metodológico .....	97

### **CONTENIDO DE TABLA**

Tabla 1. Demanda de atención del Hospital Escuela Universitario Según Procedencia .....	265
Tabla 2. Cantidad y perfil del recurso humano del Hospital Escuela Universitario .....	276
Tabla 3. Valores de la Sala Neurocirugía pediátrica .....	298
Tabla 4. Patologías más frecuentes atendidas en sala de Neurocirugía Pediátrica .....	29
Tabla 5 Matriz Metodológica .....	38
Tabla 6. Operacionalización de Variables .....	432
Tabla 7. Personal de salud vs. Obtención de información .....	543
Tabla 8. Información con la que cuenta el personal de salud para brindar atención de calidad en la sala de neurocirugía pediátrica vs. De donde obtiene la información para realizar labores diarias .....	555
Tabla 9. Importancia de contar con un manual de procedimientos para la atención de pacientes .....	565
Tabla 10. Cambios al implementar un manual en la atención del paciente .....	566
Tabla 11. Cambios al implementar un manual de procedimientos en la sala Neurocirugía Pediátrica .....	577

Tabla 12. Uso del manual de procedimientos .....	587
Tabla 13. Con un manual de procedimientos sería más fácil ejecutar sus labores diarias .....	588
Tabla 14. Beneficios vs. Manual de procedimientos en la sala Neurocirugía Pediátrica .....	59
Tabla 15. Manual de procedimientos vs. Trabajo vs. Beneficios .....	600
Tabla 16. Manual de procedimientos vs. Trabajo organizado vs. Complicaciones .....	632
Tabla 17. Cuenta el personal de salud con la información necesaria para brindar atención de calidad vs. Problemas que se están presentando en el personal medico .....	654
Tabla 18. Relación entre beneficios que genera contar con un manual de procedimientos vs. Problemas en el personal médico por no contar con un manual de atención.....	665
Tabla 19. Problemas del personal de enfermería al no contar con un manual de procedimientos .....	687
Tabla 20. Información en el personal de salud para brindar atención de calidad vs. Problemas que se están presentando en el personal de enfermería.....	68
Tabla 21. Relación entre beneficios que genera contar con un manual de procedimientos vs. Problemas en el personal de enfermería que genera el no contar con un manual de atención .....	69
Tabla 22. Manual de procedimientos vs. Trabajo organizado vs. Problemas de salud en el paciente .....	721
Tabla 23. Cuenta la Información en el personal de salud para brindar atención de calidad vs. Problemas de salud que se presentan en el paciente .....	722
Tabla 24. Relación entre Beneficios que genera contar con un manual de procedimientos vs Problemas de salud en el paciente que se están generando al no contar con un manual de atención .....	733
Tabla 25. Relación Costos hospitalarios por no contar con un manual de procedimientos vs Problemas en el personal médico que se generan al no contar con un manual de atención .....	766
Tabla 26. Apartados básicos de un manual .....	788
Tabla 27. Apartados complementarios u otros .....	79
Tabla 28. Proceso de emisión .....	79
Tabla 29. Cronograma de ejecución de proyecto: manual de procedimientos de atención para pacientes de la sala Neurocirugía Pediátrica Hospital Escuela Universitario 2017 .....	822
Tabla 30. Presupuesto para la elaboración del manual.....	833



## **CONTENIDO DE GRÁFICOS**

Gráfico 1. Personal de salud de la Sala de Neurocirugía Pediátrica encuestado .....	532
Gráfico 2. Información con la que cuenta en el personal de salud para brindar calidad de atención en la sala de neurocirugía pediátrica. ....	554
Gráfico 3. Tiempo vs. Manual de procedimiento .....	588
Gráfico 4. Beneficios que genera contar con un manual de procedimientos .....	59
Gráfico 5. Complicaciones en la sala de Neurocirugía Pediátrica cuando no se cuenta con un manual de procedimientos .....	621
Gráfico 6. Problemas que se están generando en el personal médico al no contar con un manual de procedimientos .....	643
Gráfico 7. Problemas que se están generando en el personal de enfermería al no contar con un manual de procedimientos .....	676
Gráfico 8. Problemas que se están generando en el paciente al no contar con un manual de procedimientos.....	710
Gráfico 9. Manual de procedimientos vs. Costos hospitalarios .....	744
Gráfico 10. Nivel de afectación de los costos hospitalarios por no contar con un manual de procedimientos.....	755

## **CONTENIDO DE DIAGRAMA**

Diagrama 1. Características del Enfoque Cuantitativo.....	464
Diagrama 2. Enfoque Cualitativo Sampieri.....	475
Diagrama 3. Diseño de Investigación .....	46

# CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

## 1.1 Introducción

Los manuales de procedimientos son los documentos que especifican detalladamente una serie de normas y procedimientos, vinculados con las actividades que se realizan en una organización/institución, explicando un conjunto de procedimientos internos según los niveles de autorización de las unidades orgánicas que forman parte de una organización; con el objetivo de ir creando y consolidar criterios dentro de la misma, uniformar la actividad operativa, así como también garantizar y satisfacer la transmisión y recuperación de información.

La elaboración de un manual en el ámbito sanitario, persigue el objetivo de protocolizar todas las acciones que realiza el personal de salud, no obstante que la descripción de un procedimiento, no puede ser en ningún caso algo rígido e inamovible, sino una guía para la praxis del personal de salud, que debe estar sujeta a cuantos cambios sean necesarios a tenor de los nuevos avances científicos.

Indudablemente su implantación debe marcar unas guías de obligado cumplimiento para todo el personal de salud (médicos, licenciadas y auxiliares de enfermería), un compromiso de análisis crítico continuo mediante el pensamiento científico, que garantice su revisión constante y actualización, razón sin la cual no tendría sentido el hacer diario.

La investigación tuvo como principal objetivo identificar los diversos problemas que se están generando al no contar con protocolos de atención y en base a los resultados proponer un manual de protocolo de atención en la sala de neurocirugía pediátrica del bloque materno infantil del Hospital Escuela Universitario. El estudio se llevó a cabo durante el período de abril a junio

del 2017 en Tegucigalpa – Honduras.

El propósito de este manual es que el personal de salud que labora en la sala tenga una guía de trabajo o pautas que le indiquen la manera más eficiente de cómo realizar sus actividades y de esta manera mejorar la calidad de atención que se brinda a los pacientes que acuden a este lugar.

## **1.2 Antecedentes del Problema**

Un manual de procedimientos es un documento formal donde se concentra información y que está al alcance del personal, sirve como una de las herramientas para lograr los objetivos organizacionales. Los manuales son la base de una correcta organización y disciplina para la realización de las actividades.

“Los manuales son una de las herramientas más eficaces para transmitir conocimientos y experiencias, porque ellos documentan la tecnología acumulada hasta ese momento sobre el tema” (Alvares Martín, 1996, p. 23).

Pinto Gabriela, (2009) afirma: “Los manuales de procesos o de procedimientos describen en detalle los procesos o procedimientos que se realizan en una organización. Contribuyen a uniformizar la acción del personal, al establecimiento de medidas de calidad y facilitan la racionalización de los procesos” (p.16). Debido a las características y necesidades de cada empresa o institución es posible encontrar manuales que describen los procedimientos, los procesos o ambos.

Ortega J, (2009) afirma:

El Manual de Procedimientos es un documento que describe en forma lógica, sistemática y

detallada las actividades de una institución o unidad organizativa de acuerdo con sus atribuciones y tomando en cuenta lo necesario para la ejecución eficiente de las mismas, generalmente señalan quién, cómo, cuándo, dónde y para qué han de realizarse estas actividades. Este tipo de Manual se orienta a especificar detalles de la ejecución de actividades organizacionales, con el fin de unificar criterios a lo interno de la institución sobre la manera correcta en que deben ser realizadas. Al recuperar la información de la forma más adecuada de desempeñar las tareas se logra asegurar su calidad, así como agilizar la circulación de la información para que esta llegue oportunamente a las unidades organizativas que la requieran. (p.8)

Teniza D, (2011) afirma:

Estos manuales describen la secuencia lógica y cronológica de las distintas actividades, señalando quién, cómo, cuándo, dónde y para qué han de realizarse, su finalidad es estandarizar y documentar las acciones que se realizan, orientar a los responsables de su ejecución en el desarrollo de la misma, reducir errores operativos al máximo y el período de capacitación de los nuevos empleados, facilitar la introducción de los empleados en el área laboral, entre otros (p. 85).

Los manuales de procedimientos son valiosos instrumentos que proporcionan información, la misma que debe tener una descripción detallada, ordenada y secuencial de las actividades que se deben realizar en el área de trabajo, permitiendo una mayor comprensión del trabajo ejecutado (Benjamín E, 1998). Todo esto generará un desarrollo de operaciones eficiente, disminuyendo los errores y aumentando la calidad de servicios prestados.

Según, Grinspun D, (2002) las guías clínicas son informes desarrollados de forma sistemática, basados en la mejor evidencia disponible, que ayuden a los profesionales y a los pacientes en la toma de decisiones en circunstancias específicas de la práctica clínica.



### **1.3 Definición del Problema**

A continuación se describirá el enunciado del problema, la formulación del problema y las preguntas de investigación.

#### **1.3.1 Enunciado del problema**

En todo el Hospital Escuela Universitario se cuenta con un solo manual, siendo este el Manual de Control de Infecciones, este fue proporcionado a todas las unidades de atención. En la Sala de Neurocirugía Pediátrica no existe un Manual de Protocolo de Atención para pacientes ingresados.

El no contar con información básica para la toma de decisiones e instructivo que describa la realización de las actividades diarias, ocasiona un incremento en las fallas y errores en la atención prestada, un déficit en la toma de decisiones, respuestas tardías al paciente, falta de seguimiento en el manejo, aumento en la estancia hospitalaria del paciente. Todo esto se debe a que no existe delimitación de las actividades del personal de salud, actualización de conocimientos al personal existente y capacitación al personal nuevo.

Estos inconvenientes generan un incremento en los costos de atención del paciente, lo que repercute en los costos hospitalarios.

#### **1.3.2 Formulación del Problema**

¿El no contar con un Manual de Procedimientos de Atención para pacientes ingresados en la Sala de Neurocirugía Pediátrica del Hospital Escuela Universitario genera problemas en la atención brindada por el personal de salud?

### **1.3.3 Preguntas de investigación**

1. ¿Qué problemas en médicos, en personal de enfermería y salud del paciente se están generando al no contar con un Manual de Procedimientos de Atención dirigido a pacientes de la Sala de Neurocirugía Pediátrica del Hospital Escuela Universitario?

2. ¿Contar con un Manual de Procedimientos mejorará la calidad de atención del personal de salud en la Sala de Neurocirugía Pediátrica del Hospital Escuela Universitario?

3. ¿Qué otros beneficios se obtendrán al contar con un Manual de Procedimientos de Atención en la Sala de Neurocirugía Pediátrica del Hospital Escuela Universitario?

4. ¿A qué nivel se ven afectados los costos hospitalarios por no contar con un Manual de Procedimientos.

### **1.4 Objetivos del Proyecto**

#### **1.4.1 Objetivo General**

Determinar la importancia de contar con un Manual de Procedimientos de Atención para los pacientes ingresados en la Sala de Neurocirugía Pediátrica del Hospital Escuela Universitario.

#### **1.4.2 Objetivos Específicos**

1. Mencionar los problemas de salud en los pacientes pediátricos que se están generando al no contar con un Manual de Procedimientos en la Sala Neurocirugía Pediátrica del Hospital Escuela Universitario

2. Identificar los problemas en el personal de salud que se están generando al no contar con un Manual de Procedimientos de Atención en la Sala Neurocirugía Pediátrica del Hospital Escuela Universitario.

3. Detallar los beneficios que se obtendrán al contar con Manuales de Procedimientos de

Atención.

4. Presentar una propuesta de implementación de un Manual de Procedimiento de Atención dirigido a mejorar la calidad de atención de los pacientes de la Sala de Neurocirugía Pediátrica del Hospital Escuela Universitario.

### **1.5 Justificación**

En el Hospital Escuela Universitario no existen estudios relacionados con la importancia de la implantación de un Manual de Procedimiento en la Sala Neurocirugía Pediátrica; adicionalmente es necesario que la sala cuente con los mismos debido a:

- ***Relevancia***

La implementación de un Manual de Procedimientos de Atención es conveniente ya que es una guía de la práctica para la realización de las actividades del personal de salud.

- ***Conveniencia***

Indudablemente su implantación deberá marcar una guía de obligado cumplimiento para todo el personal de salud (Médicos, Enfermeras y Auxiliares en Enfermería), con un compromiso y análisis crítico continuo mediante el pensamiento científico, que garantice su revisión constante y actualización, razón sin la cual no tendría sentido el hacer diario.

- ***Viabilidad***

Se dispone de un espacio de investigación, medios técnicos, humanos que nos permitirá el desarrollo de los objetivos.

- ***Aplicabilidad***

Con el desarrollo de la investigación se incentivará a la aplicación de instrumentos que permitan mejorar las competencias de los profesionales sanitarios y evaluar la calidad de la atención prestada a los pacientes.

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Análisis de la Situación Actual

Los manuales son la herramienta administrativa por que permiten a la organización normalizar sus operaciones. Los manuales de procedimientos documentan la tecnología que se utiliza dentro de un área, estos deben proporcionar información sobre; lo que se hace y cómo se hace y el control de procesos asociados a la calidad de servicios prestados, el uso de manuales determina las necesidades del cliente y permite evaluar atención brindada. (*Manual para elaborar manuales de politicas y procedimientos*, 1996).

Valencia Rodríguez (2012), menciona que un manual es un documento donde se describe de forma sistematizada los lineamientos de cómo llevar a cabo las actividades y funciones organizacionales, ofrecen el control de los procesos, una estructura bien definida ya que proporcionan una guía de cómo operar en la organización. La utilización de manuales como medio de comunicación sirve de base para resolver conflictos y tomar decisiones en los diversos niveles jerárquicos, solucionando enigmas administrativos, en caso de que la comunicación no sea fluida.

Se usa los manuales administrativos por que orientan a los empleados en la realización de sus deberes diarios, es un instructivo que indican una serie de pasos, donde se describe: la ejecución de los procedimientos, las funciones y responsabilidades. Los manuales proporcionan respuestas rápidas, disminución de errores y unificación de información; de esta manera se reduce repeticiones en explicaciones o instrucciones por parte de los gerentes.

### **2.1.1 Análisis del Macroentorno**

Los manuales se originaron durante la Segunda Guerra Mundial, previo a este periodo se menciona que ya se utilizaban publicaciones donde se brindaba información e instrucciones al personal de cómo llevar a cabo algunas actividades en las organizaciones como: circulares, memorandos, instrucciones internas, reglamentos. En este periodo se ofrece la iniciativa de elaboración de manuales, estos solucionaron problemas de adiestramiento, larga distancia, y supervisión; obteniendo uniformidad en el cumplimiento de las labores. Es evidente que fueron de enorme ayuda en la capacitación del nuevo recurso.

En el siglo XXI las empresas implementan el uso de manuales administrativos de forma ineludible ya que facilitan el cumplimiento de las funciones, la descentralización mejora la participación del recurso humano, y el alcance de objetivos organizacionales. (Valencia Rodríguez, 2012).

M. G. Kellogg (1962) afirma:

Que los manuales administrativos comenzaron a utilizarse en las empresas en la década de los cincuenta. Aunque se tiene conocimiento sobre empresas donde se aplicaban algunas publicaciones en las que proporcionaban información e instructivo sobre ciertas formas de operar, por ejemplo: organización, instrucciones internas, operaciones. Durante la década de los setenta con el diseño de la implementación de estas herramientas administrativas fue posible en las empresas llevar a cabo un control tanto personal como de estructura orgánica, los procedimientos, las políticas y otras prácticas de un organismo social de manera sencilla, directa, uniforme y autorizada. (p.59)

Con la elaboración de Manuales de Procedimientos se determina las acciones las responsabilidades de cada empleado que forma parte de la empresa, seleccionando las actividades según cargo que desempeña. Cada unidad debe de contar con un manual ya que nos proporcionan un mayor control y fácil acceso a la información.

Manuales de Calidad: consisten en una descripción de la organización, de su estructura orgánica, de los elementos que conforman su sistema de evaluación y mejoramiento de la calidad y de las normas internas que respaldan su adecuado funcionamiento. Contiene, además, una declaración general de la filosofía de la organización y sus principios, políticas y estrategias en materia de calidad. (Mejía García, 2009) p. 177

Mejía García (2009) menciona:

Los manuales de Procedimientos en Salud: describen los procesos administrativos, en los cuales intervienen los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Cada descripción de procedimiento debe de incluir los estándares de calidad definidos por la entidad para garantizar la accesibilidad, oportunidad y seguridad de servicio. (p. 177)

Una gestión de procesos se entiende: actividades que se vinculan e interactúan dando valor, mientras se ofrece un servicio, estos proporcionan entrada y salida de información, en muchas empresas existen procesos que no están descritos. Los procesos se deben de gestionar y establecer ya que nos indican cómo se está dirigiendo la empresa, teniendo en cuenta que una vez identificados es necesario publicarlos para facilitar su comprensión. Una vez implementados se debe proporcionar seguimiento y medición de la actividad ejecutada para constatar si estamos siendo eficaces y si se estamos obteniendo resultados de acuerdo a lo planificado. (Andrés, 2014).

Para implementar los manuales existen diferentes objetivos como: “uniformidad, eliminar la confusión, reducir la incertidumbre y la duplicidad, supervisión, servir de base para la capacitación del personal, evita la implantación de procedimientos incorrectos, presentar de manera clara y concisa el trabajo” (Valencia Rodríguez, 2012, p.64).

### **2.1.2 Análisis del Microentorno**

Honduras tiene una población de alrededor 8 millones de personas, con un crecimiento

vegetativo de un 2.3%, una esperanza de vida de 72 años, con una población dependiente menores de 15 años de 54%, dando inicio a la transición demográfica con un aumento de adultos mayores. El 70% de la población vive en pobreza y un 54% de estos en pobreza extrema, con altos índices de analfabetismo y bajos niveles de escolaridad, una infraestructura vial deficiente y una economía de subsistencia que son macro-factores que determinan la problemática de salud. (Gobierno Honduras, 2014 p.).

La toma de decisiones basadas en información, sirve para impulsar la calidad, los actores del Sistema Nacional de Calidad en Salud en Honduras deben conocer su funcionamiento, basándose en información concreta y medible que le den objetividad. La toma de decisiones debe conducir al mejoramiento de la calidad y para esto se debe diseñar un sistema de información de calidad que permita contar con los datos necesarios para esta toma de decisiones. (SESAL, 2011, p.19).

En Honduras, cada proveedor de salud debe desarrollar y elaborar el manual de calidad propio del establecimiento, el mismo que debe estar basado en el sistema nacional de calidad del sector. Los establecimientos de salud deben contar con mejora continua de la calidad en todos sus procesos, desde los misionales hasta los administrativos y de apoyo (SESAL, 2011, p.21).

En Honduras, se siguen las acciones definidas y priorizadas en la “Visión de País y Plan de Nación“, el Modelo Nacional de Salud y el Plan Nacional de Salud 2014-2018. En cumplimiento a lo anterior, la Secretaría de Salud (SESAL), está impulsando y desarrollando un proceso de normalización que permite sistematizar la atención para contribuir a la eficacia, eficiencia y sostenibilidad de las intervenciones orientadas a una atención de calidad (SESAL, 2015, p. 3).



La Secretaría de Salud en cumplimiento de su rol rector/regulador, presenta: normas técnicas, guías, protocolos, manuales para la atención en salud. Los documentos especifican las directrices mínimas requeridas para la promoción, prevención y atención en los diferentes niveles de atención. Entre los cuales destacan:

#### **Guías:**

- Documentos normativos, guía de actividad física para facilitadores de salud
- Práctica clínica para el manejo ambulatorio.
- Guía para atención de pacientes con Diabetes Mellitus Tipo 2.
- Guía de alimentación para facilitadores de salud.

#### **Protocolos**

- Tamizaje y tratamiento de lesiones pre malignas, manual de víctimas/sobreviviente basado en género.
- Atención ambulatoria Vol.1
- Atención parto recién nacido Vol. 2
- Atención complicaciones neonatales Vol. 4
- Manejo de complicaciones maternas y neonatales Vol. 5
- Prevención y atención a las personas con enfermedad por descompresión.

#### **Normas**

- Atención a la niñez - enfermedades diarreicas.
- Atención durante la preconcepción, embarazo, parto, puerperio y neonato.

- Política nacional de salud sexual y reproductiva.

### **Manual**

- Víctima/sobreviviente basado en género.

En la actualidad la Secretaría de Salud no cuenta con un Manual de Procedimientos para pacientes hospitalizados.

La Secretaría de Salud (SESAL) elaboró la guía para emitir documentos normativos, enfocada a fortalecer el proceso de ordenamiento, homologación y contenido de normativa del sector salud. Brindando las directrices de cómo realizar un manual. Es un instrumento que detalla y precisa, de forma ordenada y sistemática las funciones, atribuciones, procedimientos, o actividades de una organización o área, conforme a objetivos institucionales, con el objetivo de describir detalladamente las funciones, procesos o actividades de una institución. (SESAL, 2015, p. 40)

Se debe de realizar énfasis en el proceso al momento de supervisar, mejorándolos mediante la orientación al personal. Mas del 75% de los problemas se desencadenan debido a procesos demasiados complejos o deficientes, no a las personas que tratan de los aplicarlos, ya que no hay capacitación regular en el personal y falta de sistema de mantenimiento en el equipo, se debe de buscar la causa del problema y encontrar las soluciones que tendrán mayor impacto positivo en calidad total. (AVSCInternacional, 1999, p. 12)

Para la elaboración de nuestro manual de procedimientos utilizaremos las directrices de la guía para emitir documentos normativos.

### **2.1.3 Análisis Interno**

En el año 2012 se suscribió un Convenio Interinstitucional entre Órganos de la Administración Pública para la asignación de la Dirección, Administración y Funcionamiento del Hospital Escuela a la Universidad Nacional Autónoma de Honduras (UNAH) tal y como se suscribió en el año mil novecientos sesenta y ocho (1968).

El Hospital Escuela Universitario actualmente está compuesto por dos bloques: el Bloque Médico Quirúrgico, para la atención a los pacientes adultos en las diferentes especialidades y el

Bloque Materno Infantil, para la atención a problemas de salud propias de la mujer, embarazadas y los pacientes pediátricos en sus diferentes especialidades.

Cuenta actualmente con 959 camas censables y 148 no censables, para 48 salas de hospitalización con 6 especialidades básicas y 55 sub-especialidades.

El complejo del Hospital Escuela Universitario es el único en Tegucigalpa que ofrece Servicios de Emergencia con cobertura las 24 horas, durante los 365 días del año ininterrumpidamente.

Cuenta con tres Clínicas Periféricas de Emergencia que proveen servicio de emergencias menores a nivel ambulatorio; y sirven de filtro, siendo unidades creadas con el fin de descongestionar las emergencias del Hospital Escuela Universitario.

El Hospital Escuela Universitario realiza actualmente esfuerzos en el fortalecimiento gerencial a través de un desarrollo organizacional en: la Gerencia de Talento Humano, Gerencia Administrativa, Unidad de Planificación y el resto de las instancias intermedias y de servicios finales.

A la luz del Convenio Interinstitucional y en respuesta a la Misión y Visión de la Institución se pretende implementar un modelo de gestión con un enfoque sistémico, acompañado del proceso de reordenamiento de la gestión hospitalaria y la estrategia de mejora continua de calidad, que permita el desarrollo de una gestión por resultados y la autogestión.

En el Marco del Convenio Interinstitucional entre la Secretaria de Salud y la Universidad Nacional Autónoma de Honduras, ambas Instituciones reconocen a la Salud como un bien público, un derecho humano fundamental y una responsabilidad del Estado. A partir de dicho Convenio, el Hospital Escuela Universitario rescata y potencia en su configuración, las tres funciones esenciales que sustentan su existencia: Docencia, Investigación y Asistencia.

Las dos primeras funciones tienen como finalidad: I) la generación de conocimiento en ciencias de la salud; II) generar un impacto positivo en la salud de la población a través de la mejora del conocimiento, el desarrollo de capacidades y destrezas técnicas; III) el impulso de la excelencia y la generación de riqueza a través de la innovación y la creación de iniciativas de mejora continua; IV) el fomento de la cultura y la responsabilidad social.

Fundamentado en lo anterior estas deben vincularse a la tercera función que tiene como finalidad brindar atención en salud con calidad a la población que demanda.

Cabe destacar que para la viabilidad y factibilidad de la función asistencial se cuenta con el presupuesto asignado por el gobierno y fondos recuperados del hospital, así mismo el apoyo de los cooperantes externos.

En relación a las funciones de Docencia e Investigación se cuenta con el presupuesto asignado por la Universidad y de manera particular la investigación se desarrolla también con recursos propios de los investigadores.

Se debe tomar en cuenta que actualmente hay valiosos avances en el tema de la información en salud al interior de los servicios que fortalecen el análisis de los indicadores de producción que permite evidenciar la debilidad en el sistema de información que afecta la acertada toma de decisiones para la eficiencia y eficacia de los servicios, así como la debilidad en el área administrativa por la ausencia de procesos de contabilidad analítica y patrimonial.

Todo este contexto socio económico y cultural sumado a los estilos de vida existentes y la inseguridad ciudadana condicionan la demanda a los servicios de salud del Hospital Escuela.

**Tabla 1. Demanda de atención del Hospital Escuela Universitario Según Procedencia**

<b>Departamento</b>	<b>%</b>
Francisco Morazán	78
Paraíso	6
Olancho	4
Colón	4
Cortés	4
Otros departamentos	4
<b>Total</b>	<b>100</b>

**Fuente: Hospital Escuela Universitario 2014-2018**

El 85% demanda de Francisco Morazán es del Municipio del Distrito Central con una alta morbilidad en lesiones de causa externa, eventos de tránsito, agresiones y violencia, consumiendo un elevado porcentaje de fondos del presupuesto global para su atención.

La alta incidencia de enfermedades crónicas no transmisibles con la coexistencia de las enfermedades infecciosas y las re-emergentes, condicionan una transición epidemiológica que exige una gran inversión en recursos para las acciones de promoción, control, prevención, curación y rehabilitación. Estas acciones están articuladas con los programas del nivel central desde el punto de vista técnico y logístico, con organizaciones cooperantes como la Organización Panamericana de la Salud, la Unidad local de apoyo técnico de USAID y Médicos sin Fronteras.

Con respecto a la Coordinación interinstitucional, el Hospital ha logrado sostener la prestación de servicios a través del presupuesto de fondos nacionales pero también la intervención de aproximadamente 28 fundaciones y acuerdos interinstitucionales.

El contar con una Junta de Dirección y un equipo conductor comprometido y motivado hará factible implementar una política de calidad en la atención y un reordenamiento de la gestión

hospitalaria para la satisfacción de los usuarios en el marco del Convenio Interinstitucional.

**Tabla 2. Cantidad y perfil del recurso humano del Hospital Escuela Universitario**

<b>Perfil</b>	<b>Permanente</b>	<b>Contrato</b>
Médicos Generales	38	19
Médicos Especialistas	254	115
Enfermeras Profesionales	195	26
Auxiliares de Enfermería	648	50
Psicólogos	7	2
Odontólogos	9	0
Microbiólogos	36	0
Químicos Farmacéuticos	12	1
Técnicos	182	15
Otros Auxiliares	132	22
Administrativos	733	152
<b>TOTAL</b>	<b>2,246</b>	<b>402</b>

**Fuente: Hospital Escuela Universitario 2014-2018**

El talento humano carece de un programa permanente de desarrollo de competencias por lo que limita brindar una atención integral con calidad y calidez como merecen los usuarios. Se han realizado intervenciones en los profesionales que permitan la integración docente y asistencial que exige una nueva estructura organizacional y de funciones que dé respuesta a los objetivos estratégicos de la institución.

La infraestructura física inadecuada, la escasa tecnología en el diagnóstico de laboratorio, medicina transfusional, el mobiliario obsoleto y el desabastecimiento continuo de medicamentos,

reactivos e insumos críticos, el déficit de Manuales de Atención para Pacientes, afecta la prestación de los servicios con calidad y pertinencia y se agrava con la demanda excesiva de la población.

Existe una coordinación con las direcciones ejecutivas de la UNAH que ha facilitado el abordaje de la problemática de la infraestructura a través de la construcción de un Plan Maestro, así mismo la implementación a futuro de un Observatorio de la Salud con el propósito de mejorar el sistema de información integral en el hospital para la acertada toma de decisiones a nivel gerencial.

La Sala de Neurocirugía Pediátrica, fue fundada el 25 de mayo de 1981 por el Dr. César Castellano, como Neurocirujano y como Jefe de Sala la Lic. María Esther de Chang, la sala está ubicada en el Bloque Materno Infantil en el tercer piso, cuenta con una capacidad instalada de 22 pacientes, atendidos por un grupo de profesionales altamente calificados donde destacan: Médicos Neurocirujanos, Pediatras, Licenciadas en Enfermería, Auxiliares de Enfermería, entre otros.

La sala coordina con fundaciones filantrópicas que proveen de insumos y materiales necesarios para satisfacer las necesidades de la población pediátrica.

Actualmente la sala solo cuenta con el Manual de Control de Infecciones, no posee un Manual de Procedimientos de Atención para Pacientes Ingresados.

### ***Misión de la Sala de Neurocirugía Pediátrica***

“Somos una sala de especialidad que se encarga del manejo quirúrgico y no quirúrgico de patologías que afectan el sistema nervioso central, con profesionales calificados para brindar atención integral, oportuna y de alta calidad, priorizando las necesidades de acuerdo a nuestras

posibilidades, comprometidos a recuperar y mantener el estado de salud de nuestra población pediátrica, mediante la formación académica de recurso humano competente”.

***Visión de la Sala de Neurocirugía Pediátrica***

“Ser una sala líder en la prestación de servicios especializados, poseer y formar recursos humano altamente comprometido fundamentado en la práctica profesional humanizada y responsable manteniendo la excelencia de la calidad de atención y con el apoyo de fundaciones filantrópicas satisfacer las necesidades de atención de nuestra población pediátrica”.

**Tabla 3. Valores de la sala Neurocirugía pediátrica**

<b>Valores</b>	
1. Calidad	9. Respeto
2. Calidez	10. Disciplina
3. Equidad	11. Compromiso Social
4. Humanismo	12. Eficacia
5. Empatía	13. Solidaridad
6. Eficiencia	14. Innovación
7. Ética Profesional	15. Responsabilidad

**Fuente: Hospital Escuela Universitario 2017**

**Tabla 4. Patologías más frecuentes atendidas en Sala de Neurocirugía Pediátrica**

<b>Patologías</b>	
1. Hidrocefalia.	7. Cráneo faríngeoma.
2. Mielo meningocele.	8. Síndrome convulsivo.
3. Traumatismo Encéfalo Craneano	9. Neurofibromatosis.



(leve, moderado, severo, abierto, cerrado).	
4. Tumores.	10. Lipomeningocele.
5. Hematoma epidural.	11. Encéfalocele.
6. Politraumatismo.	12. Craneocinestosis.

**Fuente: Hospital Escuela Universitario 2017**

## **2.2 Teorías de Sustento**

### **2.2.1 Análisis de las Metodologías**

Para el desarrollo de la investigación se aplicarán las siguientes metodologías que han sido vistas en el proceso de enseñanza aprendizaje, siendo las siguientes:

1. Administración de los recursos de datos.
2. Establecimiento de una Política de Administración.
3. Aseguramiento de la calidad de datos.
4. Cómo mejora la tecnología la información de los procesos.

#### ***Administración de los Recursos de Datos***

Laudon & Jane P. Laudon, (2008) afirma: “La implementación de una base de datos es sólo el comienzo, para asegurarse que los datos del negocio permanecerán exactos, confiables y disponibles con facilidad para quienes los requieran, la empresa necesitará políticas y procedimientos especiales su administración...” (p. 34).

### ***Establecimiento de una Política de Administración***

Los datos de una empresa son un recurso importante, necesitará contar con reglas sobre la manera en que se organizarán y mantendrán los datos, y quién tendrá autorización para verlos o modificarlos. Con la política de información se especifica las reglas de cómo distribuir, adquirir, estandarizar, clasificar e inventariar la información.

Una política de información establece procedimientos y responsabilidades específicos, que identifican cuáles usuarios y unidades de la organización pueden compartir información, dónde se puede distribuir la información y quién es responsable de actualizar y mantener la información. En una organización grande, el manejo y la planeación de la información como un recurso corporativo con frecuencia requiere una función formal de administración de datos.

La administración de datos es responsable de las políticas y procedimientos específicos, por medio de los cuales se pueden manejar los datos como un recurso organizacional. Estas responsabilidades incluyen desarrollar la política de información, planificar los datos, supervisar el diseño lógico de la base de datos y el desarrollo del diccionario de datos, y vigilar la manera en que los especialistas en sistemas de información y los grupos de usuarios finales utilizan los datos. (Laudon, 2008, p. 43)

### ***Cómo mejora la tecnología la información de los procesos***

Principalmente de dos formas: incrementando la eficiencia de los procesos existentes y posibilitando procesos completamente nuevos capaces de transformar la empresa. Los sistemas de información automatizan muchos pasos en los procesos de negocios que antes se hacían de manera manual, como verificar el crédito de un cliente o generar una factura y una orden de

embarque. Sin embargo, en la actualidad la tecnología de información puede hacer mucho más. La nueva tecnología puede cambiar realmente el flujo de la información, dando a una gran cantidad de personas la oportunidad de acceder y compartir información, reemplazar tareas secuenciales con tareas que se pueden realizar de manera simultánea y eliminar los incumplimientos del pedido de un cliente implica un complejo conjunto de pasos que requiere la coordinación conjunta de las funciones de ventas, contabilidad y manufactura. (Laudon & Jane P. Laudon, 2008, p. 84)

### **2.2.1.1 Análisis Crítico de las Metodologías**

El uso articulado de las 4 metodologías escogidas será para la propuesta de un Manual de Procedimientos y la importancia de contar con información.

La generación de conocimiento propio de las organizaciones se ha convertido en uno de los principales problemas de la teoría y práctica de la gestión organizacional en la actualidad, y es por esto que se han estructurado diversas discusiones dirigidas a presentar soluciones para la generación del conocimiento y para medir el impacto que puede causarse dentro de las organizaciones. Esta necesidad ha sido inducida de manera directa por los avances acelerados de las tecnologías de la información, ya que se han creado diversas fuentes y una gran cantidad de información que debe ser relacionada y utilizada en el aumento de ventajas competitivas organizacionales.

“La aparición y creciente importancia del conocimiento como un nuevo factor de producción hace que el desarrollo de tecnologías, metodologías y estrategias para su medición, creación y difusión se convierta en una de las principales prioridades de las organizaciones en la

sociedad del conocimiento. Sin embargo, también podemos considerar que ha sido precisamente el desarrollo de esas tecnologías y metodologías para la medición y difusión del conocimiento las que han convertido el conocimiento en un elemento indispensable para el desarrollo económico y social” (Rodríguez Gómez, 2006).

Los Modelos de la Gestión del Conocimiento nacen para intentar dar solución al problema de administrar el activo intelectual de las organizaciones, incrementarlo y utilizarlo en la obtención de diferenciación, posicionamiento, competitividad y rentabilidad de la organización, como se puede concluir de la siguiente definición de la gestión del conocimiento:

“Tras un detenido análisis de las definiciones y las características propias de la creación y gestión del conocimiento, podemos considerar que consiste en un conjunto de procesos sistemáticos (identificación y captación del capital intelectual; tratamiento, desarrollo y compartimiento del conocimiento; y su utilización) orientados al desarrollo organizacional y/o personal y, consecuentemente, a la generación de una ventaja competitiva para la organización y/o el individuo” (Rodríguez Gómez, 2006).

### 2.2.2 Conceptualización

**Manual de Procedimientos:** es el instrumento que establece los mecanismos esenciales para el desempeño organizacional de las unidades administrativas.

**Pacientes:** Del latín *patients* (“padecer”, “sufrir”), **paciente** es un adjetivo que hace referencia a quien tiene **paciencia** (la capacidad de soportar o padecer algo, de hacer cosas minuciosas o de saber esperar).

**Sala de Neurocirugía:** es la unidad donde se atienden pacientes menores de 18 años con patologías que afectan el sistema nervioso central.

**Política de Calidad:** directrices y objetivos generales de una organización, relativos a la calidad tal y como se expresan formalmente por la dirección.

**Procedimiento:** es una descripción específica de cómo realizar una actividad; su grado de detalle dependerá de la importancia del proceso para el sistema de calidad.

**Políticas de Operación:** se señalará el conjunto de lineamientos o directrices que delimitan la realización de las actividades del procedimiento del área responsable de realizar las funciones y no abordar atribuciones o responsabilidades de otras áreas.

**Atención Primaria en Salud:** es la asistencia sanitaria esencial basada en métodos y tecnologías prácticos, científicamente fundados y socialmente aceptables, puesta al alcance de todos los individuos y familias de la comunidad mediante su plena participación y a un costo que la comunidad y el país puedan soportar, en todas y cada una de las etapas de su desarrollo con un espíritu de autorresponsabilidad y autodeterminación.

**Mejora Continua:** es parte de la gestión encargada de ajustar las actividades que desarrolla una organización para proporcionarles cada vez una mayor eficacia y/o una mayor eficiencia.

**Planes de Cuidados Estandarizados:** establecen secuencialmente, y con detalle suficiente, todos los pasos que se deben seguir en la atención de las necesidades.

**Efectividad:** resultado obtenido cuando un procedimiento es aplicado en condiciones

habituales, por la generalidad del sistema, en la organización real, con los medios disponibles.

**Eficacia:** resultado obtenido cuando un procedimiento es aplicado en condiciones ideales o de laboratorio.

**Eficiencia:** relación entre los resultados obtenidos y el coste de recursos en el que se incurre para obtenerlos.

**Empowerment:** ayudar a los empleados a tomar la responsabilidad de sus actividades de forma que pongan interés personal en mejorar los resultados de la organización. Supone, al mismo tiempo, una delegación de poderes del cliente.

**Estándares:** puntos de referencia que permiten conocer cuáles serían los niveles deseables.

**Proceso:** secuencia ordenada y repetitiva de actuaciones orientadas a generar un valor añadido sobre una entrada para obtener una salida determinada, convirtiendo los inputs de los proveedores en outputs.

**Procesos Clave:** son los más importantes para la competitividad de la organización. Tienen alto impacto en los resultados de ésta por incidir en: a) satisfacción de clientes. b) resultados empresariales. c) satisfacción de empleados.

**Procesos de Soporte:** apoyan a los procesos operativos para que cumplan su misión.

**Procesos Estratégicos:** procesos orientados a las actividades organizativas o estratégicas de la empresa.

**Procesos Funcionales/Unifuncionales:** procesos que suponen una sola función o implican a un único departamento.

**Procesos Multifuncionales:** procesos que suponen varias funciones o implican a varios departamentos.

**Procesos Operativos:** aquellos procesos clínico-asistenciales que están en relación directa con el cliente.

**Propietario del Proceso:** persona cuya actividad está relacionada directamente con el desarrollo del proceso; es el responsable de la gestión sistemática del proceso y de la mejora continua del mismo.

**Proveedores:** las personas (funciones u organización), que proporcionan las entradas al proceso.

**Recursos:** elementos fijos de la organización que se emplean para poder desarrollar las actividades del proceso.

**Calidad:** Superioridad o excelencia de algo o de alguien.

## **2.3 Marco Legal**

La Política Nacional de Calidad en Salud, en el marco del aseguramiento universal tal como lo establece el Plan de País y el Plan Nacional de Salud 2010-2014, debe implementar los mecanismos externos de control de calidad - habilitación, certificación y acreditación -, y fortalecer los mecanismos internos para su control - mejoramiento continuo -, aplicados a todos sus procesos. El fin es garantizar a todo usuario/o que los productos, servicios, recursos humanos y establecimientos de interés sanitarios en el país, se brinden aplicando las prácticas más seguras de la ciencia y la tecnología, basadas en evidencia, que aseguren el mínimo de riesgos a la salud y la vida humana. Siendo de cumplimiento obligatorio en el sector salud. (SESAL, 2011, p.13)

**En la Regulación del Sistema Nacional de Salud** y con la finalidad de mejorar la seguridad y la calidad de los bienes y servicios que recibe la población para incidir en el riesgo de

enfermar y morir de los usuarios del sistema. Poniéndose en operación las siguientes líneas de acción; fortalecer el desarrollo del marco normativo de atención y sanitario; desarrollar documentos que proporcionan reglas, directrices o características para actividades que abarcan, Normas, Leyes, Reglamento, Políticas y Manuales, entre otros. (Secretaria de Salud, 2014, p. 19)

### **Declaración de Helsinki de la AMM - Principios Éticos para las Investigaciones Médicas en Seres Humanos**

La Asociación Médica Mundial (AMM) ha promulgado la Declaración de Helsinki como una propuesta de Principios Éticos para Investigación Médica en Seres Humanos, incluida la Investigación del Material Humano y de información identificables. El progreso de la medicina se basa en la investigación que, en último término, debe incluir estudios en seres humanos. El propósito principal de la Investigación Médica en seres Humanos es comprender las causas, evolución y efectos de las enfermedades y mejorar las intervenciones preventivas, diagnósticas y terapéuticas (métodos, procedimientos y tratamientos). Incluso, las mejores intervenciones probadas deben ser evaluadas continuamente a través de la investigación para que sean seguras, eficaces, efectivas, accesibles y de calidad. (Asociación Médica Mundial, 2013)

*Requisitos Científicos y Protocolos de Investigación;* la investigación médica en seres humanos debe conformarse con los principios científicos generalmente aceptados y apoyarse en un profundo conocimiento de la bibliografía científica, en otras fuentes de información pertinentes. El proyecto y el método de todo estudio en seres humanos deben describirse claramente y ser justificados en un protocolo de investigación. Este debe hacer referencia siempre a las consideraciones éticas. La *privacidad y confidencialidad;* deben tomarse toda clase de



precauciones para resguardar la intimidad de la persona que participa en la investigación y la confidencialidad de su información personal. *Y en el consentimiento informado*; deben participar de personas capaces de dar su consentimiento informado en la investigación médica debe ser voluntaria. (Asociación Medica Mundial, 2013)

Además se acudió al comité de bioética de la Facultad de Ciencias Médicas y se obtiene la aprobación del estudio de investigación por parte de la Directora del Hospital Escuela Universitario.

## CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

### 3.1 Congruencia Metodológica

La Implementación del Manual de procedimientos es de mucha importancia ya que es una herramienta práctica que indica al usuario las actividades que debe realizar. El personal contará con un instructivo que le proporcionará información detallada de cómo y cuándo ejecutar sus funciones. Siendo su finalidad mejorar la calidad de la atención prestada a los pacientes de la sala de neurocirugía pediátrica.

#### 3.1.1 Matriz Metodológica

**Tabla 5 Matriz Metodológica**

Título	Problema	Preguntas de Investigación	Objetivos		Variables	
			General	Específico	Independiente	Dependiente
Importancia y beneficios de la implementación de un Manual de Procedimientos de Atención para pacientes de la Sala de Neurocirugía Pediátrica - Hospital Escuela Universitario	¿El no contar con un manual de procedimientos de atención para pacientes ingresados en la Sala de Neurocirugía Pediátrica del Hospital Escuela Universitario genera problemas en la atención brindada por el personal de salud?	1. ¿Qué problemas en médicos, en personal de enfermería y salud del paciente se están generando al no contar con un Manual de Procedimientos de Atención dirigido a pacientes?	Realización de un Manual de Protocolo de Atención para mejorar la calidad de atención a los pacientes ingresados en la Sala de Neurocirugía a Pediátrica	1. Mencionar los problemas de salud en los pacientes pediátricos que se están generando al no contar con un Manual de Procedimientos en la Sala Neurocirugía Pediátrica.	Manuales de Procedimientos	Atención a pacientes de la Sala de Neurocirugía Pediátrica

Titulo	Problema	Preguntas de investigación	Objetivos		Variables	
			General	Específico	Independiente	Dependiente
		2. ¿Contar con un Manual de Procedimientos mejorará la calidad de atención del personal de salud en la sala de Neurocirugía Pediátrica del Hospital Escuela Universitario?		2. Identificar los problemas en el personal de salud que se están generando al no contar con un Manual de Procedimientos de atención en la Sala Neurocirugía Pediátrica del Hospital Escuela Universitario.		
		3. ¿Qué otros beneficios se obtendrán al contar con un Manual de Procedimientos de Atención en la Sala de Neurocirugía Pediátrica del Hospital Escuela Universitario.		3. detallar los beneficios que se obtendrán al contar con Manuales de Procedimientos de Atención.		
				4. presentar una propuesta de un Manual de Procedimiento de Atención dirigido a mejorar la calidad de atención de los pacientes de la Sala de Neurocirugía Pediátrica del Hospital Escuela Universitario.		

### **3.1.2 Definición Operacional de Variables**

A continuación se presentan las variables dependiente e independiente del Proyecto de Investigación: “La importancia y beneficios de la implementación de un Manual de Procedimientos de Atención para pacientes de la Sala de Neurocirugía Pediátrica - Hospital Escuela Universitario”.

El propósito de la presente investigación, es identificar la percepción del personal de salud respecto a los Manuales de Procedimiento, lo que nos permitirá conocer los nudos críticos que mejoren los procesos y el trabajo en equipo y en consecuencia mejorar la atención de calidad que se brinda al usuario.

**Variable Independiente:** Carencia de un Manual de Procedimientos

**Variables Dependiente:** Atención para pacientes de la Sala de Neurocirugía Pediátrica - Hospital Escuela Universitario.

**Atención a pacientes:** es la asistencia sanitaria esencial basada en métodos y tecnologías prácticas, científicamente fundadas y socialmente aceptables. Es el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles. La atención tiene que ver con la asistencia que brinda el personal médico, el personal de enfermería y la calidad de atención que obtiene el paciente.

## **Manual de Procedimientos:**

Valencia Rodríguez (2012) define que un manual es un documento donde se describe de forma sistematizada los lineamientos de cómo llevar a cabo las actividades y funciones organizacionales, nos ofrecen el control de los procesos, una estructura bien definida ya que nos proporcionan una guía de cómo operar en la organización. La utilización de manuales como medio de comunicación nos sirve de base para resolver conflictos y tomar decisiones en los diversos niveles jerárquicos, solucionando enigmas administrativos, en caso de que la comunicación no sea fluida. Usamos manuales administrativos por que orientan a los empleados en la realización de sus deberes diarios, es un instructivo que indican una serie de pasos, donde se describe; la ejecución de los procedimientos, las funciones y responsabilidades. Los manuales proporcionan respuestas rápidas, disminución de errores y unifican la información para reducir las repeticiones, en explicaciones o instrucciones por parte de los gerentes.

Los “Objetivos del implantación de manuales son; uniformidad, eliminar la confusión, reducir la incertidumbre y servir de base para la capacitación del personal, evita la implantación de procedimientos incorrectos, presentar de manera clara y concisa el trabajo”(Valencia Rodríguez, 2012, p.64)

Servat, Alberto (1999) afirma: “El sistema de calidad debiere establecer y mantener procedimientos documentados como medio para identificación, codificación, archivo, almacenamiento, recuperación y disposición de la documentación y de los registros de calidad” (p.127).

### 3.1.3 Tabla de Operacionalización de las Variables

**Tabla 6. Operacionalización de Variables**

<b>Importancia y Beneficios de la Implementación de un Manual de Procedimientos de Atención para Pacientes de la Sala de Neurocirugía Pediátrica - Hospital Escuela Universitario</b>				
<b>Tipo de Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>
<b>Independiente:</b> Manual de Procedimientos.	Importancia	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Orientación.</li> <li>* Facilidad en el cumplimiento de las tareas.</li> <li>* Reducción de la incertidumbre y la duplicidad.</li> <li>* Capacitación.</li> </ul>	¿Con la implantación de un manual de procedimientos en la sala de Neurocirugía pediátrica obtendremos?	Nominal
	Beneficios	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Diagnósticos acertados.</li> <li>*Tratamientos adecuados.</li> <li>*Actividades controladas.</li> <li>*evaluación del personal.</li> <li>*Adquisición de competencias.</li> </ul>	¿Que beneficios genera contar con un Manual de Procedimientos?	Nominal
<b>Dependiente:</b> Problemas en la atención.	Problemas en Médicos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Diagnósticos inexactos.</li> <li>*Actuar bajo experiencia.</li> <li>*No tener claro procedimientos a Realizar.</li> <li>*Tratamientos equivocados.</li> <li>*Falta de secuencia en los procedimientos a realizar.</li> </ul>	¿Qué problemas en el personal médico se están generando al no contar con un Manual de Atención?	Nominal
	Problemas en personal de Enfermería.	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Desconocimiento.</li> <li>*Inseguridad.</li> <li>*Procedimientos incompletos.</li> <li>*Incremento de errores.</li> </ul>	¿Qué problemas en el personal de Enfermería se están generando al no contar con un Manual de Atención?	Nominal
	Problemas de salud en el paciente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Complicaciones.</li> <li>*Estancia hospitalaria prologada.</li> <li>*Iatrogenia.</li> <li>*Defunciones.</li> <li>*Aumento de costos para los familiares.</li> </ul>	¿Qué problemas de salud en el paciente se están generando al no contar con un Manual de Atención?	Nominal

<b>Importancia y Beneficios de la Implementación de un Manual de Procedimientos de Atención para Pacientes de la Sala de Neurocirugía Pediátrica - Hospital Escuela Universitario</b>				
<b>Tipo de Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>
<b>Dependiente:</b> Problemas en la Atención.	Calidad de Atención	*Procesos no controlados. *Falta de toma de decisiones. *Déficit en la unificación de la información. * Mala calidad en la atención por información inadecuada.	¿Coloque qué complicaciones se presentan en la Sala de Neurocirugía Pediátrica cuando no se cuenta con un Manual de Procedimientos?	Nominal
Problemas Institucionales.	Costos Hospitalarios	*Bajo. *Alto. *No se afectan.	¿A qué nivel se ven afectados los costos hospitalarios por no contar con un Manual de Procedimientos?	Ordinal

### 3.1.4 Hipótesis

**H1.** La carencia de un Manual de Procedimientos de Atención a pacientes de la Sala de Neurocirugía Pediátrica genera problemas Médicos, de Enfermería y de atención al paciente.

H2. El no contar con un Manual de Procedimientos ocasiona déficit en la calidad de atención prestada a los pacientes ingresados en la Sala de Neurocirugía Pediátrica del Hospital Escuela Universitario.

## **3.2 Enfoque y Métodos**

### **3.2.1 Enfoque**

En el presente estudio se hace referencia a la implementación de un Manual de Procedimiento para la atención de pacientes ingresados en la Sala de Neurocirugía Pediátrica, como Proyecto de Graduación, dirigido al personal de salud que labora en la sala, para ello se utiliza un enfoque cuantitativo.

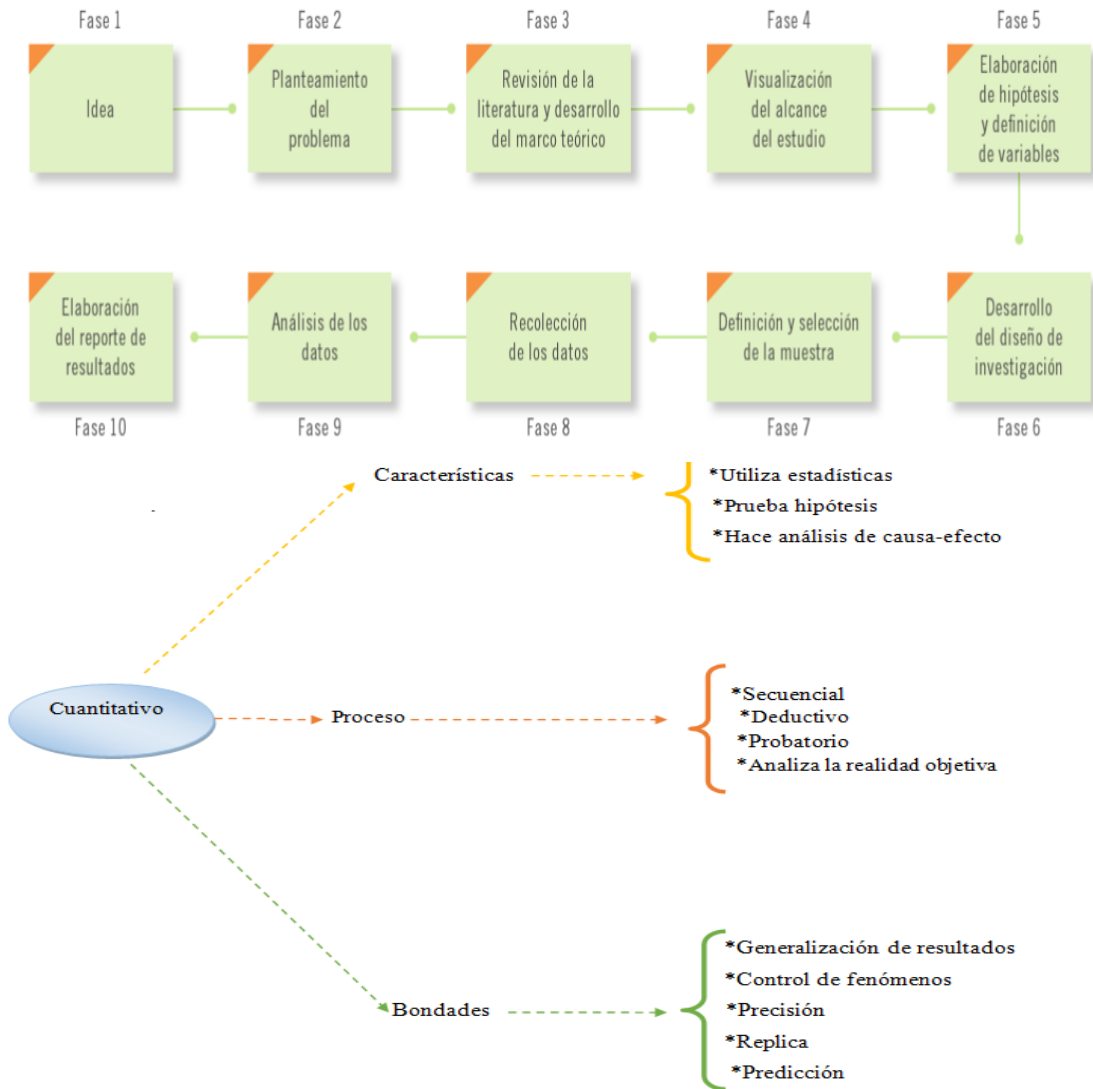
Sampieri (2010) afirma: “el enfoque cuantitativo usa la relación de datos para probar la hipótesis, con base a la medición numérica y análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p.4).

Sampieri (2010) afirma:

El enfoque cuantitativo: es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos eludir pasos, el orden es riguroso, aunque, desde luego, podemos definir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez de limitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se desarrollan un plan para probarlas; se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas, y se establece una serie de conclusiones respecto de la hipótesis. (p.4) representado a continuación:



**Diagrama 1. Características del Enfoque Cuantitativo**



### 3.2.2 MÉTODOS

Para esta investigación utilizamos el método explicativo correlativo ya que busca encontrar las razones o causas que ocasionan ciertos fenómenos. Su objetivo está en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da este. Está orientado a la comprobación de hipótesis, identificación, análisis de la causales (variables independientes) y expresan los hechos

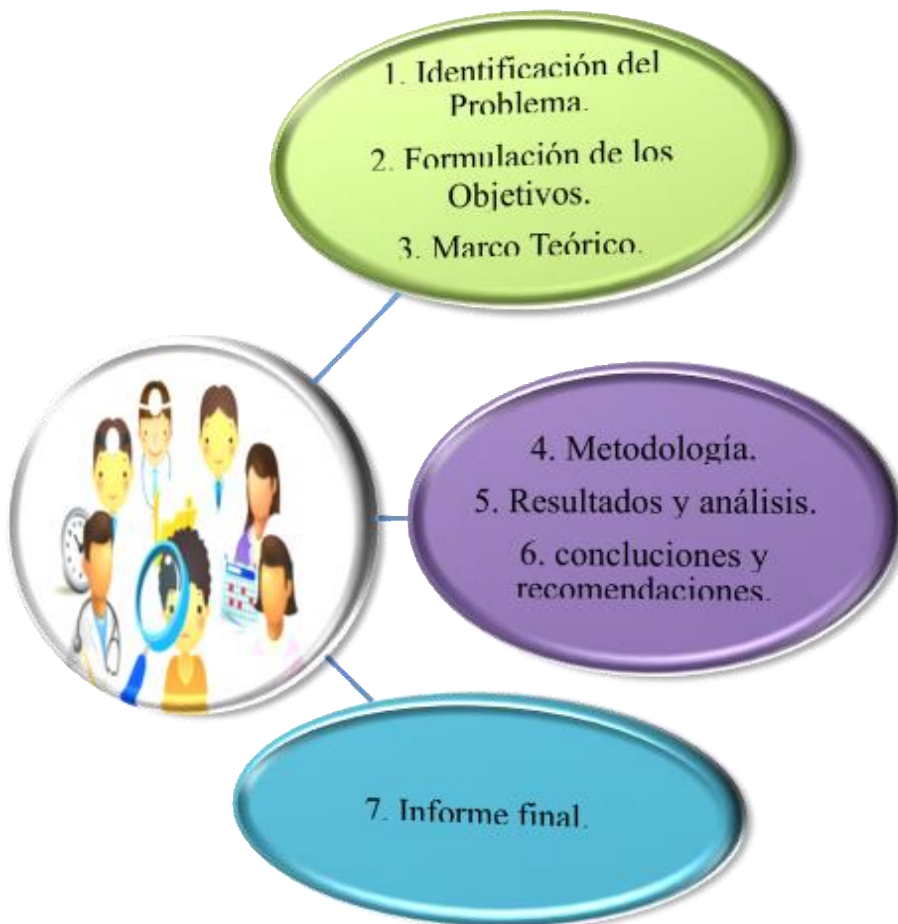
verificables (variables dependientes) con el fin de contribuir al desarrollo del conocimiento científico.

### 3.3 Diseño de la Investigación

Identificando el problema es importante lograr las respuestas de las preguntas de investigación, enfocándose en la comprobación o rechazo de la hipótesis formulada.

Esta investigación se desarrollará en las etapas siguientes:

**Diagrama 3. Diseño de Investigación**



### **3.3.1 Población**

El universo que se tomó en cuenta para esta investigación es todo el personal que labora en la Sala de Neurocirugía Pediátrica del Hospital Escuela Universitario, siendo 25 personas, entre ellos: Médicos, Licenciadas en enfermería y Auxiliares de enfermería.

### **3.3.2 Muestra**

La aplicación de la muestra será no probabilística por conveniencia dirigida a todo el personal de salud, 25 personas que trabaja en la Sala de Neurocirugía Pediátrica del Hospital Escuela Universitario (Médicos, Profesionales de Enfermería y Auxiliar de Enfermería). Siendo la misma estadísticamente significativa.

### **3.3.3 Unidad de Análisis**

La unidad de análisis representan aquellos profesionales de salud que trabajan en la Sala de Neurocirugía Pediátrica - Hospital Escuela Universitario.

“La Unidad de Análisis corresponde a la entidad mayor o representativa de lo que va a ser objeto específico de estudio y se refiere al qué o quién es objeto de interés en una investigación” (Rada, G., 2007, p. 1).

### **3.3.4 Unidad de Respuesta**

En los resultados de la investigación se obtuvo información, la cual nos reveló que para el personal de salud (Médicos, Licenciadas en Enfermería y Auxiliares de Enfermería) es de mucha importancia la implementación de un Manual de Procedimientos para la atención de pacientes ingresados en la Sala de Neurocirugía Pediátrica. Con ello mejorando la calidad de atención brindada.

## **3.4 Técnicas, Instrumentos y Procedimientos Aplicados**

### **3.4.1 Técnicas de Recolección de Datos**

La técnica utilizada fue la Encuesta: Esta técnica fue imprescindible para recolectar la información veraz de parte de los involucrados en el proyecto.

### **3.4.2 Instrumentos**

El instrumento utilizado en el presente estudio fue un cuestionario de preguntas cerradas, las mismas fueron comprensibles y lograron recopilar la información requerida para cumplir con los objetivos de la investigación, se aseguró que las mismas contaran con validez, confiabilidad y factibilidad, esto con la finalidad que el proyecto se implemente en el corto o mediano plazo en la Sala de Neurocirugía Pediátrica.

El instrumento es de nuestra autoría, lo elaboramos en base a las preguntas de la investigación, objetivos generales y específicos.

Para conocer la validez de este cuestionario, se llevó a cabo un estudio piloto dirigido al personal de Salud: Médicos, Licenciadas en Enfermería y Auxiliares de Enfermería. Este cuestionario se realizó al azar en las diferentes áreas del Hospital Escuela Universitario el día 26

de mayo del 2017, se obtuvo comprensión de instrumento aplicado y sugerencias sobre ítems que no se habían tomado en cuenta.

### **3.4.3 PROCEDIMIENTOS**

Para aplicar los instrumentos utilizados en el presente estudio, se procedió a mandar una nota y anteproyecto de la tesis al Coordinador de Postgrado para que autorizara la aplicación de los instrumentos, una vez obtenido el visto bueno se procedió con la investigación.

Para el estudio piloto se trabajó con un grupo de personas de las diferentes áreas técnicas y administrativas del Hospital Universitario, quienes fueron seleccionadas al azar. Se les brindó orientación de cómo completar el consentimiento informado y el cuestionario, solicitando a todos los participantes que si tienen dudas o dificultad para contestar las preguntas establecidas y/o sugerencias sobre ítems que no se tomaron en cuenta, lo mencionen para realizar las correcciones respectivas.

Para el levantamiento de la información del estudio de investigación se utilizó la encuesta corregida, la misma fue aplicada al personal de salud (Médicos, Licenciadas de Enfermería, Auxiliares de Enfermería).

Para obtener la información requerida, como primer paso se contó con la lista de autoridades y funcionarios a encuestar, la cual fue provista por la Dirección Médica. Posteriormente se concertaron y programaron las visitas a las Sala de Neurocirugía Pediátrica para realizar el levantamiento de información y seguidamente se completó el instrumento de investigación. Es relevante dar a conocer que para realizar las entrevistas se efectuó un procedimiento similar, con la diferencia que en estas, las preguntas fueron realizadas por el

investigador de forma oral.

Para la tabulación de datos se realizó el vaciado de la información y posteriormente se hizo el análisis de la misma a través del programa Epi Info 7, donde se obtuvo las frecuencias y porcentajes de las respuestas brindadas por los actores encuestados, así como la correlación existente entre las variables independientes y dependiente de este estudio.

### **3.5 Fuentes de Información**

Las fuentes de información son los instrumentos que sirven para conseguir la información que apruebe o no la hipótesis de investigación definida al comenzar el estudio.

A continuación se describen las fuentes de información trabajadas. “Son todos los recursos que contienen datos formales, informales, escritos, orales o multimedia. Se dividen en tres tipos: primarias, secundarias y terciarias”(Silvestrini, M. & Vargas J., 2008, p. 2).

#### **3.5.1 Fuentes Primarias**

Son tipos de fuentes que contienen información original y es el resultado de un trabajo intelectual realizado en conjunto con documentos primarios libros, revistas científicas y de entretenimiento, periódicos, diarios, documentos oficiales, informes técnicos y de investigación y/o normas técnicas entre otros. “Las fuentes primarias contienen información nueva u original y no han sido sometidas a la interpretación o la condensación, registro y comunicación de la información original que proviene de los resultados de las investigaciones y fuentes de consulta” (Universidad Complutense de Madrid, 2014, p. 12).

Para esta investigación las fuentes primarias se trabajaron *in situ*, mismas que fueron obtenidas mediante el instrumento de investigación: cuestionario con preguntas cerradas.

### **3.5.2 Fuentes Secundarias**

Con el apoyo de la plataforma tecnológica de UNITEC se gestionaron diversos tipos de libros, documentos y revistas relacionados a este tema de investigación, así también se utilizaron libros de investigación metodológica para fortalecer los conceptos definidos en el Marco Teórico, referentes a buenas prácticas en temas de Gestión de Proyectos. “Consisten en compilaciones, resúmenes y listados de referencias publicadas sobre un tema (listado de fuentes primarias) (Huamán, D., 2011, p. 6).

### **3.6 Limitantes del Estudio**

El presente estudio no cuenta con mayores limitantes que:

- La autorización tardía por parte de Dirección Médica para realizar el levantamiento de información, la misma que generó cierto retraso en la investigación. Dificultades en la obtención de la información relacionada a la implantación de Manuales de procedimientos ya que en el Hospital Escuela Universitario existe carencia en el uso de Manuales de Procedimientos para Atención de los Pacientes.
- Indisponibilidad por parte del personal de salud para el llenado de las encuestas.
- El tiempo para la elaboración de la investigación fue limitado.

## CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS

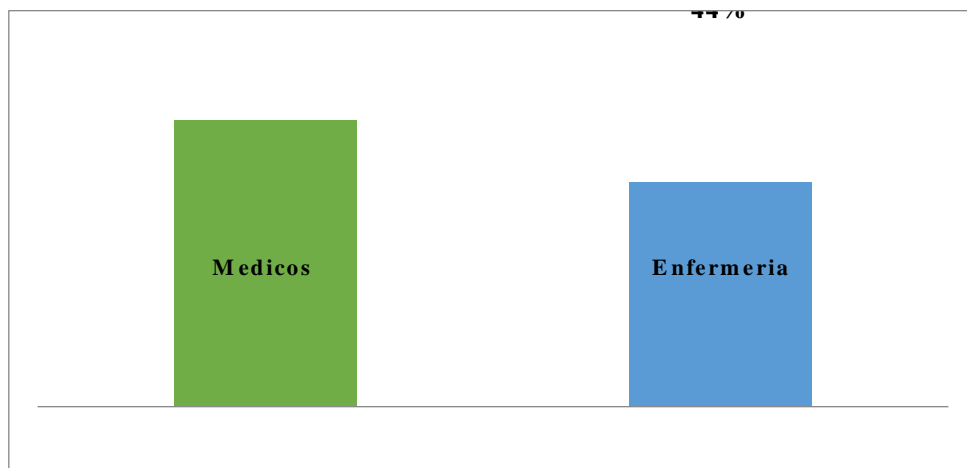
En este capítulo se describen los resultados obtenidos en el presente estudio, mismos que son producto de la aplicación de encuestas efectuadas a la población objetivo. Es importante mencionar que el orden de presentación de los resultados obtenidos en esta investigación se encuentra ligados a las variables y los objetivos del estudio y reflejan la necesidad de la implantación de un manual de procedimientos, que estandarice las acciones y actividades que se realizan en la Sala de Neurocirugía del Hospital Escuela Universitario.

La población encuestada fue de 25 personas, cumpliendo de esta manera el total de la muestra calculada.

### 4.1 Datos Generales

Del 100% de los entrevistados, el 56% (n=14) fueron Médicos y el 44% (n=11) personal de Enfermería.

**Gráfico 1. Personal de salud de la Sala de Neurocirugía Pediátrica encuestado**



Del 100% de los entrevistados, el 56% (n=14) personal de salud: Médicos manifiestan que



la información para realizar labores diarias la obtienen de: libros 24%, Internet 16%, experiencia y Manuales con 8% cada uno.

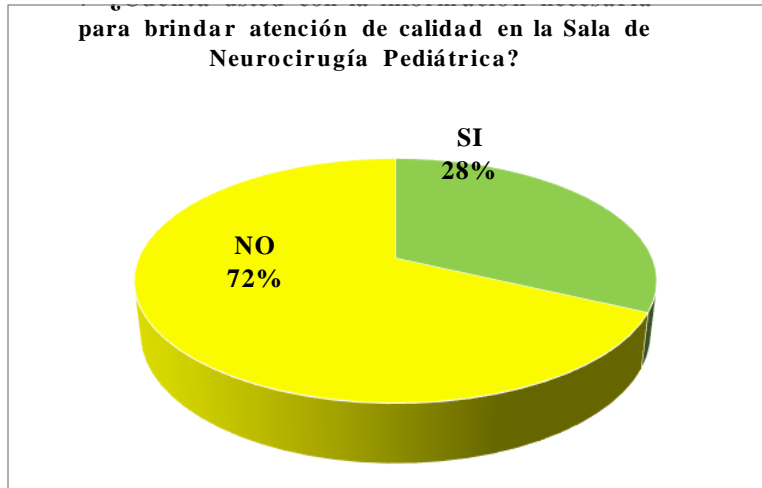
Del 100% de los entrevistados, el 44% (n=11) personal de salud: Enfermería manifiestan que la información para realizar labores diarias la obtienen de: internet 24%, experiencia 12% y libros 8%.

**Tabla 7. Profesión del personal de salud que labora en la Sala vs. Obtención de información para realizar labores diarias**

Profesión del personal de salud que labora en la Sala de Neurocirugía Pediátrica	9# De donde obtiene la información para realizar labores diarias								Total	
	experiencia		internet		Libros		manuales			
Médicos	2	8%	4	16%	6	24%	2	8%	14	56%
Enfermería	3	12%	6	24%	2	8%	0	0%	11	44%

Del 100% de los entrevistados, el 72% (n=18) manifiestan que *No* cuentan con la información necesaria para brindar atención de calidad en la Sala de Neurocirugía Pediátrica y 28% (n=7) que *Si* cuenta con la información necesaria.

**Gráfico 2. Información con la que cuenta en el personal de salud para brindar calidad de atención en la Sala de Neurocirugía Pediátrica.**



El 72% (n=18) de los entrevistados que indicaron que no cuentan con la información necesaria para brindar una atención de calidad en la Sala de Neurocirugía Pediátrica mencionó que la información la obtienen del internet 36%, libros 24%, manuales 8% y experiencia 4%. Mientras que del personal que mencionó que si cuentan con la información necesaria ninguno indico que obtiene la información del internet.

**Tabla 8. Información con la que cuenta el personal de salud para brindar atención de calidad en la Sala de Neurocirugía Pediátrica vs. De donde obtiene la información para**

**Realizar labores diarias**

	<b>9# De donde obtiene la información para realizar labores diarias</b>	
--	---	--

7# Cuenta usted con la información necesaria para brindar atención de calidad en la Sala de Neurocirugía Pediátrica	Experiencia		Internet		Libros		Manuales		Total	
	NO	1	4%	9	36%	6	24%	2	8%	18
SI	2	8%	0	0%	3	12%	2	8%	7	28%

Con respecto a la importancia de contar con un Manual de Procedimientos para la atención de pacientes, del 100% de los entrevistados, el 100% (n=25) consideran que es importante contar con este manual.

**Tabla 9. Importancia de contar con un Manual de Procedimientos para la atención de pacientes**

1. ¿Considera usted que tener un Manual de Procedimientos para atención de pacientes es importante?		
SI	25	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

#### 4.2 Cambios y Beneficios de un Manual de Procedimientos para la atención de pacientes

En relación a si habrían cambios positivos en la atención de pacientes, el 100% de los entrevistados (n=25) consideran que si existirían estos cambios al implementar un manual de procedimientos.

**Tabla 10. Al implantar un Manual de procedimientos habría cambios positivos en la**

**atención del paciente**

<b>2. ¿Cree Ud. que al implantar un Manual de procedimientos habrían cambios positivos en la atención del paciente?</b>		
SI	25	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Los cambios que manifestó el personal de salud que se obtendrían al implementar un Manual de Procedimientos son; orientación 32%, capacitación 28%, facilidad del cumplimiento de tareas y reducción de la incertidumbre y la duplicidad, ambas con un 20%.

**Tabla 11. Al implantar un Manual de Procedimientos habría cambios positivos en la atención del paciente vs. De donde obtiene la información para realizar labores diarias**

<b>2# Cree usted que al implantar un Manual de Procedimientos habrían cambios positivos en la atención al paciente</b>	<b>10# Con la implementación de un Manual de Procedimientos en la Sala de Neurocirugía Pediátrica obtendremos</b>								<b>Total</b>	
	<b>Capacitación</b>		<b>Facilidad de cumplimiento de tareas</b>		<b>Orientación</b>		<b>Reducción de la incertidumbre y la duplicidad</b>			
<b>SI</b>	7	28%	5	20%	8	32%	5	20%	<b>25</b>	<b>100%</b>

Con respecto a que si existiera un manual de procedimientos para la atención de pacientes lo usarían el 100% (n=25) de los entrevistados mencionó que si lo harían.

**Tabla 12. Al contar con un Manual de Procedimientos usted lo usaría**

<b>3. ¿Al contar con un Manual de Procedimientos usted lo usaría?</b>		
SI	25	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

El 100% (n=25) de los entrevistados mencionó que contar con un Manual de Procedimientos les haría más fácil ejecutar sus labores.

**Tabla 13. Con un Manual de Procedimientos sería más fácil ejecutar sus labores diarias**

<b>4. ¿Le parece que con un Manual de Procedimientos sería más fácil ejecutar labores diarias?</b>		
SI	25	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

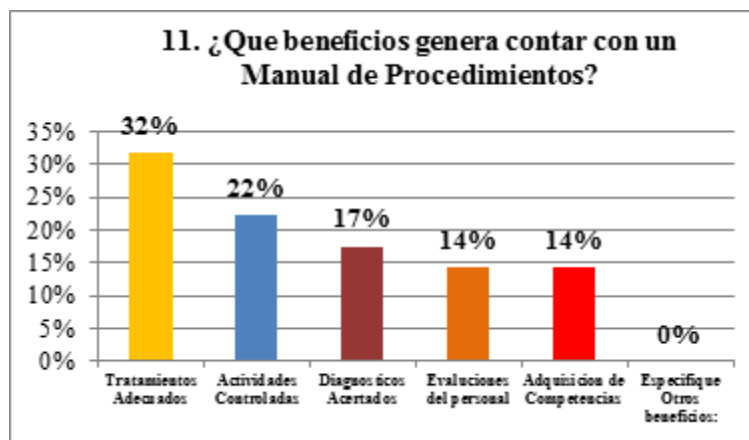
Con respecto al tiempo que llevaría usar un Manual de Procedimientos, del 100% de los entrevistados, 80% (n=20) consideran que el aplicar un Manual de Procedimientos NO les ocuparía demasiado tiempo en el desenvolvimiento de sus labores y el 20% (n=5) mencionó que SI les ocuparía demasiado tiempo.

**Gráfico 3. Al aplicar un Manual de Procedimientos ocuparía demasiado tiempo en el desenvolvimiento de sus labores**



Del 100% de los entrevistados, el 100% (n=25) considera que de los beneficios que obtendrán al contar con un manual de procedimientos en primer lugar serán tratamientos adecuados 32%, seguido por: actividades controladas 22%, diagnósticos acertados 17%, evaluación del personal 14%, adquisición de competencias 14% y ninguno contemplo otros beneficios dando como resultado 0%.

**Grafico 4. Beneficios que genera contar con un Manual de Procedimientos**



El 100% (n=25) de los entrevistados consideran que si se contara con un Manual de Procedimientos se trabajaría de forma más organizada y este grupo manifiesta que se obtendría

orientación 32%, capacitación 28%, facilidad de cumplimiento de tareas 20% y reducción de la incertidumbre y la duplicidad 20%.

**Tabla 14. Al contar con un Manual de Procedimientos se trabajaría de una forma más organizada vs. Con la implementación de un Manual de Procedimientos en la Sala de Neurocirugía Pediátrica obtendremos**

6# Considera usted que al contar con un Manual de Procedimientos se trabajaría de una forma más organizada	10# Con la implementación de un Manual de Procedimientos en la Sala de Neurocirugía Pediátrica obtendremos.								Total	
	Capacitación		Facilidad de cumplimiento de tareas		Orientación		Reducción de la incertidumbre y la duplicidad			
SI	7	28%	5	20%	8	32%	5	20%	25	100%

El 100% (n=25) de los entrevistados que menciona que se trabajaría de forma más organizada al contar con un Manual de Procedimientos, refieren que se obtendrían los siguientes beneficios: diagnósticos acertados 32%, actividades controladas 20%, adquisición de competencia 16%, evaluaciones de personal 16% y tratamientos adecuados 16%.

**Tabla 15. Al contar con un manual de procedimientos se trabajaría de una forma más organizada vs. Trabajo vs. Beneficios genera contar con un Manual de Procedimientos**

6# Considera usted que al contar con un Manual de Procedimientos se	11# Que beneficios genera contar con un Manual de Procedimientos					Total
	Actividades controladas	Adquisición de	Diagnósticos acertados	Evaluaciones de personal	Tratamientos adecuados	

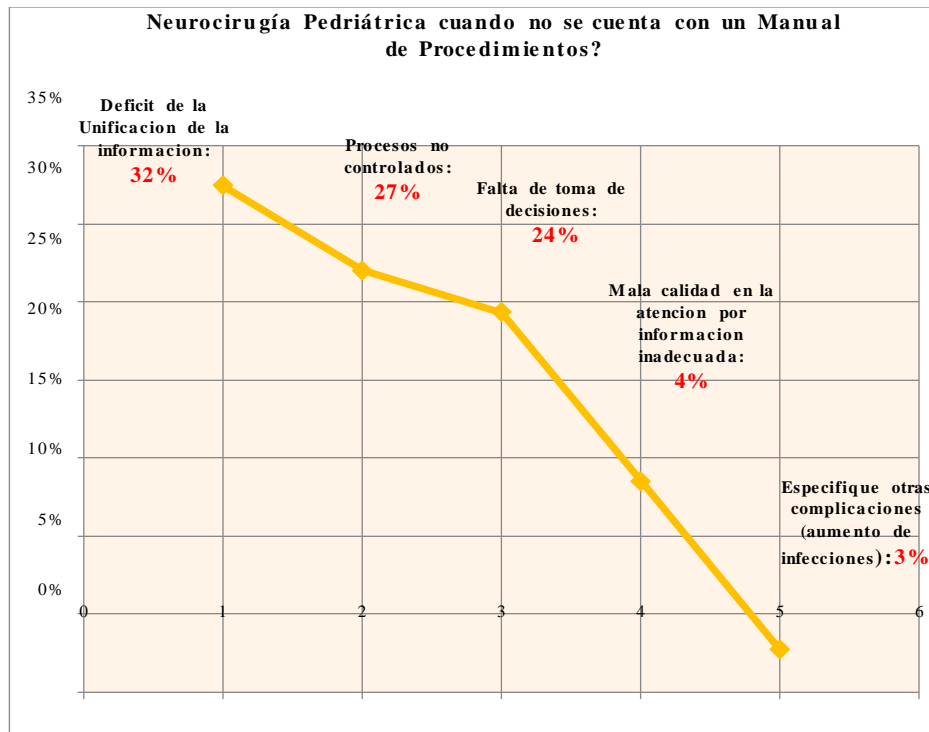
trabajaría de una forma más organizada	competencia											
	5	20%	4	16%	8	32%	4	16%	4	16%	25	100%
SI	5	20%	4	16%	8	32%	4	16%	4	16%	25	100%

### 4.3 Problemas: Complicaciones al no contar con un Manual de Procedimientos para la Atención de Pacientes

Del 100% de los entrevistados, el 100% (n=25) mencionan que las complicaciones que se manifiestan en la Sala Neurocirugía Pediátrica por no contar con un Manual de Procedimientos en primera instancia es el déficit de la unificación de la información 32%, seguido de procesos no controlados 27%, en tercer lugar consideran que existe falta de toma de decisiones 24%, mala calidad de atención por información inadecuada 14% y aumento de infecciones 3%.



**Gráfico 5. Complicaciones en la Sala de Neurocirugía Pediátrica cuando no se cuenta con un Manual de Procedimientos**



El 100% (n=25) de los entrevistados que menciona que se trabajaría de forma más organizada al contar con un Manual de Procedimientos, refiere que las principales complicaciones que se presentan al no contar con el mismo son: falta de toma de decisiones 40%, seguido de mala calidad en la atención por información inadecuada 24%, procesos no controlados 20% y déficit en la unificación de la información 16%.

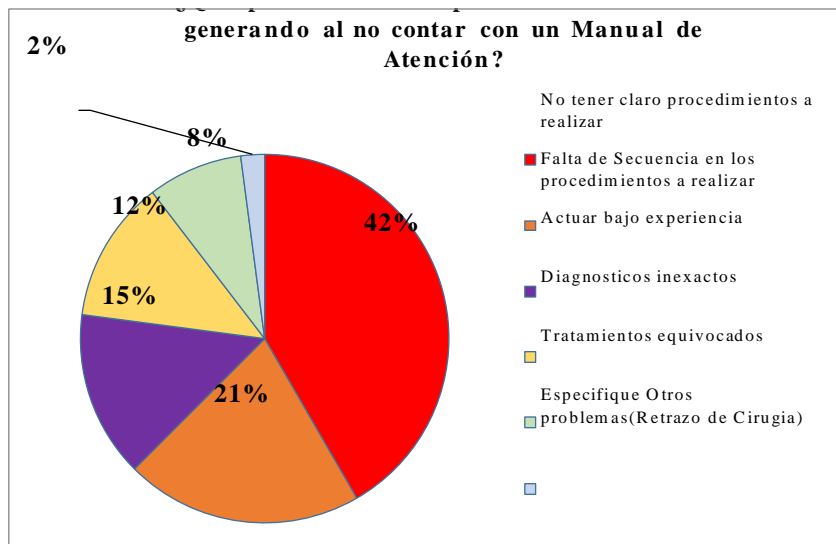
**Tabla 16. Al contar con un Manual de Procedimientos se trabajaría de una forma más organizada vs. Complicaciones que se presentan cuando no se cuenta con un Manual de Procedimientos**

6# Considera Ud. Que al contar con un Manual de Procedimientos se trabajaría de una forma más organizada	15#. Complicaciones que se presentan cuando no se cuenta con un Manual de procedimientos									
	Déficit en la unificación de la información		Falta de toma de Decisiones		Mala calidad en la atención por información inadecuada		Procesos no controlados		Total	
SI	4	16%	10	40%	6	24%	5	20%	25	100%

#### 4.3.1 Problemas en el Personal Médico

Del 100% de los entrevistados, el 100% (n=25) manifiestan que los problemas en el personal Médico que en primera instancia se están generando son: no tener claro los procedimientos a realizar 42%, seguido de la falta de secuencia en los procedimientos con un 21%, en tercer lugar actúan bajo experiencia 15%, con un menor porcentaje de 13% presentan diagnósticos inexactos, 8% tratamientos equivocados y el 2% retraso de la cirugía.

**Gráfico 6. Problemas que se están generando en el personal médico al no contar con un manual de atención**



El 72% (n=18) de los entrevistados que indicaron que no cuentan con la información necesaria para brindar una atención de calidad en la Sala de Neurocirugía Pediátrica mencionó que los principales problemas que se presentan en el personal Médico son; actuar bajo experiencia 20%, no tener claro los procedimientos a realizar 20%, diagnósticos inexactos 16% y tratamientos equivocados 16%. Mientras que del personal que mencionó que si cuentan con la información necesaria la mayor parte mencionó que el principal problema que se presenta en el personal médico es la falta de secuencia en los procedimientos médicos.

**Tabla 17. Cuenta el personal de salud con la información necesaria para brindar atención de calidad vs. Problemas que se están presentando en el personal Médico.**

7# Cuenta usted con la información necesaria para brindar atención de calidad en la Sala de Neurocirugía Pediátrica	12# Qué problemas en el personal médico se están generando al no contar con un Manual de Atención.										Total	
	Actuar bajo experiencia		Diagnósticos inexactos		Falta de secuencia en los procedimientos a realizar		No tener claro los procedimientos a realizar		Tratamientos equivocados			
<b>NO</b>	5	20%	4	16%	0	0%	5	20%	4	16%	<b>18</b>	<b>72%</b>
<b>SI</b>	1	4%	0	0%	4	16%	0	0%	2	8%	<b>7</b>	<b>28%</b>

Al realizar el análisis de las variables: beneficios que se generan al contar con un manual de procedimientos versus los. Problemas que se presentan en el personal Médico por no contar con un Manual de Atención. Obtenemos que del 100% de los entrevistados, el 32% (n=8) manifiestan que cuando el personal Médico no cuenta con un Manual de Atención se generan problemas como: actuar bajo experiencia 16% y diagnósticos inexactos 16%, lo que ocasiona que se pierda el beneficio de diagnósticos acertados.

Del 100% de los entrevistados, el 20% (n=5) manifiestan que cuando el personal Médico no cuenta con un Manual de Atención se genera el problema de; no tener claro los procedimientos a realizar, lo que ocasiona que se pierda el beneficio de actividades contraladas.

Del 100% de los entrevistados, el 16% (n=4) manifiestan que cuando el personal Médico no cuenta con un Manual de Atención se generan problemas como: falta de secuencia en los

procedimientos a realizar 8%, tratamientos equivocados 8%, lo que ocasiona que se pierda el beneficio de adquisición de competencias.

Del 100% de los entrevistados, el 16% (n=4) manifiestan que cuando el personal Médico no cuenta con un Manual de Atención se genera el problema: actuar bajo experiencia que ocasiona que se pierda el beneficio de tratamientos adecuados.

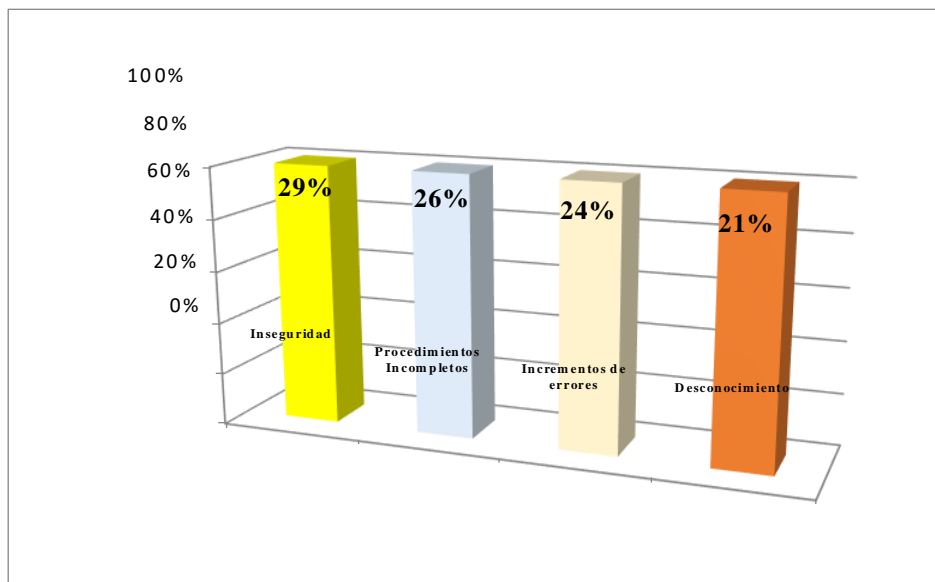
**Tabla 18. Beneficios genera contar con un Manual de Procedimientos vs. Qué problemas en el personal Médico se están generando al no contar con un Manual de Atención**

11# Que beneficios genera contar con un Manual de Procedimientos	12# Qué problemas en el personal médico se están generando al no contar con un Manual de Atención.										Total	
	Actuar bajo experiencia		Diagnósticos inexactos		Falta de secuencia en los procedimientos a realizar		No tener claro los procedimientos a realizar		Tratamientos equivocados			
Actividades controladas	0	0%	0	0%	0	0%	5	20%	0	0%	5	20%
Adquisición de competencia	0	0%	0	0%	2	8%	0	0%	2	8%	4	16%
Diagnósticos acertados	2	8%	4	16%	2	8%	0	0%	0	0%	8	32%
Evaluaciones de personal	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	16%	4	16%
Tratamientos adecuados	4	16%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	16%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>24%</b>	<b>4</b>	<b>16%</b>	<b>4</b>	<b>16%</b>	<b>5</b>	<b>20%</b>	<b>6</b>	<b>24%</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

### 4.3.2 Problemas en el Personal de Enfermería

Del 100% de los entrevistados, el 100% (n=25) manifiestan que los problemas en el personal Enfermería que se están generando son: inseguridad 29%, procedimientos incompletos 26%, incrementos de los errores 24% y desconocimiento al momento de realizar una actividad 21%.

**Gráfico 7. Problemas que se están generando en el personal de Enfermería al no contar con un Manual de procedimientos**



Del 100% (n=25) de los entrevistados que indicaron que sería más fácil ejecutar labores diarias si contaran con un Manual de Procedimientos, mencionaron que los problemas que se generan en el personal de Enfermería por no contar con este tipo de Manual son: inseguridad 40%, desconocimiento 36%, incremento de errores y procedimientos incompletos 12% cada uno.

**Tabla 19. Con un Manual de Procedimientos sería más fácil ejecutar labores diarias vs. Qué problema en el personal de enfermería se están generando al no contar con un Manual de Atención**

4 # Le parece que con un manual de procedimientos sería más fácil ejecutar labores diarias	13# Que problema en el personal de Enfermería se están generando al no contar con un Manual de Atención								Total	
	Desconocimiento		Incremento de Errores		Inseguridad		Procedimientos Incompletos			
SI	9	36%	3	12%	10	40%	3	12%	25	100%

El 72% (n=18) de los entrevistados que indicaron que no cuentan con la información necesaria para brindar una atención de calidad en la Sala de Neurocirugía Pediátrica mencionó que los principales problemas que se presentan en el personal de Enfermería son: inseguridad 28%, desconocimiento 24%, procedimientos incompletos 12% e incremento de errores 8%. Aquellos que dijeron que si cuentan con la información necesaria indican que los principales problemas son: desconocimiento e inseguridad.

**Tabla 20. Cuenta usted con la información necesaria para brindar atención de calidad en la Sala de Neurocirugía Pediátrica vs. Qué problemas en el personal de Enfermería se están generando al no contar con un Manual de Atención**

7# Cuenta usted con la información necesaria para brindar atención de calidad en la Sala de Neurocirugía Pediátrica	13# Qué problemas en el personal de Enfermería se están generando al no contar con un Manual de Atención.									
	Desconocimiento		Incrementos de errores		Inseguridad		Procedimientos incompletos		Total	
<b>NO</b>	6	24%	2	8%	7	28%	3	12%	18	72%
<b>SI</b>	3	12%	1	4%	3	12%	0	0%	7	28%

Al realizar el análisis de las variables: beneficios que se generan al contar con un Manual de Procedimientos versus los problemas que se presentan en el personal de Enfermería por no contar con un Manual de Atención, se encontró que del 100% de los entrevistados, el 32% (n=8) manifiestan que cuando el personal de Enfermería no cuenta con un Manual de Atención se generan problemas como: el desconocimiento 24% e inseguridad 8%, lo que ocasiona que se pierda el beneficio de diagnósticos acertados.

Del 100% de los entrevistados, el 20% (n=5) manifiestan que cuando el personal de enfermería no cuenta con un Manual de Atención se generan problemas: inseguridad 8% y procedimientos incompletos 12%, lo que ocasiona que se pierda el beneficio de actividades contraladas.



Del 100% de los entrevistados, el 16% (n=4) manifiestan que cuando el personal de enfermería no cuenta con un Manual de Atención se generan problemas; inseguridad 12% e incremento de errores con un 4%, lo que ocasiona que se pierda el beneficio de adquisición de competencia.

**Tabla 21. Relación entre beneficios que genera contar con un Manual de Procedimientos vs. Problemas en el personal de Enfermería que genera el no contar con un Manual de Atención**

11# Que beneficios genera contar con un Manual de Procedimientos	13# Que problema en el personal de Enfermería se están generando al no contar con un Manual de Atención.								Total	
	Desconocimiento		Incremento de Errores		Inseguridad		Procedimientos Incompletos			
Actividades Controladas	0	0%	0	0%	2	8%	3	12%	5	20%
Adquisición de Competencia	0	0%	1	4%	3	12%	0	0%	4	16%
Diagnósticos Acertados	6	24%	0	0%	2	8%	0	0%	8	32%
Evaluaciones de Personal	2	8%	2	8%	0	0%	0	0%	4	16%
Tratamientos Adecuados	1	4%	0	0%	3	12%	0	0%	4	16%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>36%</b>	<b>3</b>	<b>12%</b>	<b>10</b>	<b>40%</b>	<b>3</b>	<b>12%</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

### 4.3.3 Problemas de Salud en los Pacientes

Del 100% de los entrevistados, el 100% (n=25) manifiestan que los problemas de salud que se están generando en el paciente son: estancia hospitalaria prolonga 43%, aumento de los costos para los familiares 28%, complicaciones 17%, Iatrogenia 7% y defunciones 6%.

**Gráfico 8. Problemas que se están generando en el paciente al no contar con un Manual de Atención**



El 100% (n=25) de los entrevistados que menciona que se trabajaría de forma más organizada al contar con un Manual de Procedimientos, refiere que los principales problemas de salud que se presentan en los paciente por no contar con este tipo de manual son: estancia hospitalaria prolongada 40% y aumento de costos para los familiares 28%.

**Tabla 22. Al contar con un Manual de Procedimientos se trabajaría de una forma más organizada vs. Qué problemas de salud en el paciente se están generando al no contar con un Manual de Atención**

6# Considera Ud. que al contar con un Manual de Procedimientos se trabajaría de una forma más organizada	14# Qué problemas de salud en el paciente se están generando al no contar con un Manual de Atención											
	Aumento de costos para los familiares		Complicaciones		Defunciones		Estancia Hospitalaria Prolongada		Iatrogenia		Total	
SI	7	28%	2	8%	3	12%	10	40%	3	12%	25	100%

El 72% (n=18) de los entrevistados que indicaron que no cuentan con la información necesaria para brindar una atención de calidad en la Sala de Neurocirugía Pediátrica mencionó que en el paciente se presentan problemas de salud como: estancia hospitalaria prolongada 28%, aumento de costos para los familiares 12%, iatrogenia 12%, defunciones 12% y complicaciones 8%. Las personas que mencionaron que si cuentan con información para realizar sus labores indicaron que los principales problemas de salud en el paciente son: aumento de costos hospitalarios y estancia hospitalaria prolongada.

**Tabla 23. Cuenta usted con la información necesaria para brindar atención de calidad en la Sala de Neurocirugía Pediátrica vs. Qué problemas de salud en el paciente se están generando al no contar con un Manual de Atención**

7# Cuenta usted con la información necesaria para brindar atención de calidad en la Sala de Neurocirugía Pediátrica	14# Qué problemas de salud en el paciente se están generando al no contar con un Manual de Atención										
	Aumento de costos para los familiares		Complicaciones		Defunciones		Estancia Hospitalaria Prolongada		Iatrogenia		Total

<b>NO</b>	3	12%	2	<b>8%</b>	3	12%	7	<b>28%</b>	3	12%	<b>18</b>	<b>72%</b>
<b>SI</b>	4	16%	0	0%	0		3	12%	0	0%	<b>7</b>	<b>28%</b>

Al realizar el análisis de las variables: beneficios que se generan al contar con un Manual de Procedimientos versus los problemas de salud que se generan en el paciente encontramos que del 100% de los entrevistados, el 40% (n=10) manifiestan que los problemas de salud que se están generando en el paciente al no contar con un Manual de Atención son: defunciones 24% e iatrogenia 16%, lo que hace que se pierda el beneficio evaluaciones de personal.

Del 100% de los entrevistados, el 28% (n=25) manifiestan que los problemas de salud que se están generando en el paciente al no contar con un Manual de Atención son: complicaciones 16% y estancia hospitalaria prolongada 12%, lo que hace que se pierda el beneficio actividades contraladas.

Del 100% de los entrevistados, el 12% (n=25) manifiestan que el problema de salud que se están generando en el paciente al no contar con un Manual de Atención es; Aumento de costos para los familiares, lo que hace que se pierda el beneficio tratamientos adecuados.

**Tabla 24. Relación entre Beneficios que genera contar con un manual de procedimientos vs Problemas de salud en el paciente que se están generando al no contar con un Manual de Atención**

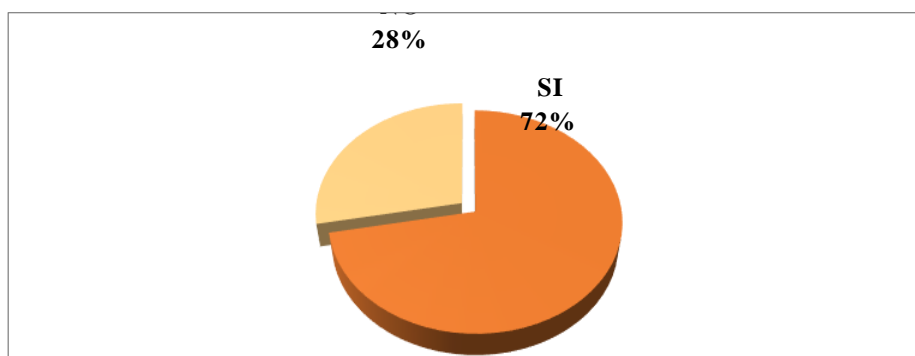
<b>11# Qué beneficios genera contar con un Manual de</b>	<b>14# Qué problemas de salud en el paciente se están generando al no contar con un Manual de Atención</b>	
--	--	--

Procedimientos	Aumento de costos para los familiares		Complicaciones		Defunciones		Estancia Hospitalaria Prolongada		Iatrogenia		Total	
	0	0%										
Actividades Controladas	0	0%	4	16%	0	0%	3	12%	0	0%	7	28%
Adquisición de Competencia	0	0%	0	0%	2	8%	0	0%	0	0%	2	8%
Diagnósticos Acertados	2	8%	0	0%	0	0%	1	4%	0	0%	3	12%
Evaluaciones de Personal	0	0%	0	0%	6	24%	0	0%	4	16%	10	40%
Tratamientos Adecuados	3	12%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	12%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>20%</b>	<b>4</b>	<b>16%</b>	<b>8</b>	<b>32%</b>	<b>4</b>	<b>16%</b>	<b>4</b>	<b>16%</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

#### 4.3.4 Problemas en los Costos Hospitalarios.

Del 100% de los entrevistados, el 72% (n=18) manifiestan que él no contar con un Manual de Procedimientos *SI* aumenta los costos hospitalarios y 28% (7%) considera que *NO* aumenta los costos.

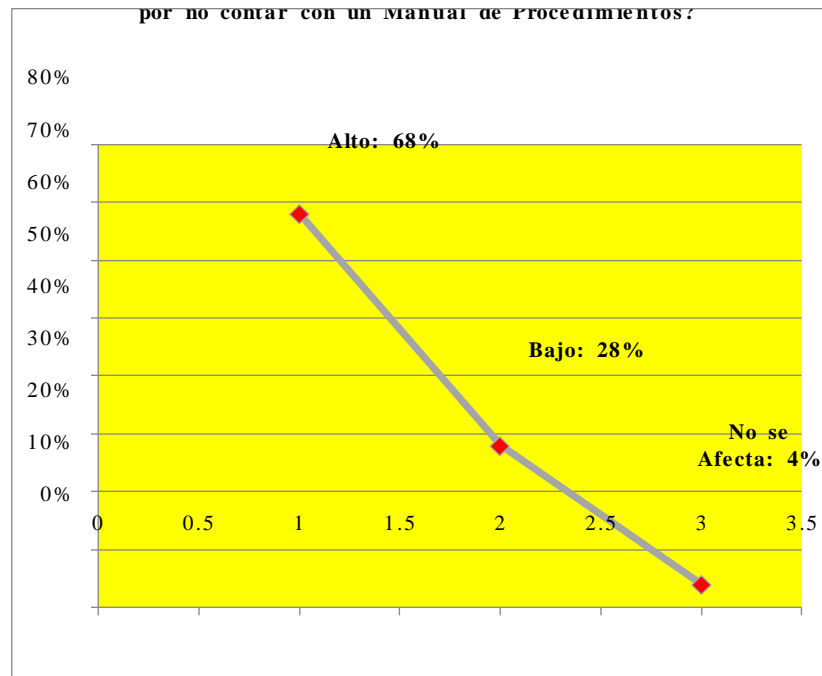
**Gráfico 9. El no contar con un Manual de Procedimientos aumenta los costos Hospitalarios**



Del 100% de los entrevistados, el 68% (n=17) manifiestan que a nivel alto se ven

afectados los costos hospitalarios por no contar con un Manual de Procedimientos, seguido 28% que considera baja la afectación y el 4% mencionan que no se afectan los costos.

**Gráfico 10. A qué nivel se ven afectados los costos hospitalarios por no contar con un Manual de Procedimientos**



Al realizar el análisis de las variables: Nivel de afectación de los costos hospitalarios por no contar con un Manual de Procedimientos vs. Los problemas que se presentan en el personal Médico por no contar con un Manual de Atención se encontró que del 100% de los entrevistados, el 80% (n=20) manifiestan que los costos se afectan a nivel alto cuando se generan los siguientes problemas: actuar bajo experiencia 16%, diagnósticos inexactos 16%, falta de secuencia en los procedimientos a realizar 16% no tener claro los procedimientos 8% y tratamientos equivocados 24%.

**Tabla 25. Relación Costos hospitalarios por no contar con un Manual de Procedimientos vs Problemas en el personal Médico que se generan al no contar con un Manual de Atención**

16 # A qué nivel se ven afectados los costos hospitalarios por no contar con un Manual de Procedimientos	12# Qué problemas en el personal médico se están generando al no contar con un Manual de Atención.										Total	
	Actuar bajo experiencia		Diagnósticos inexactos		Falta de secuencia en los procedimientos a realizar		No tener claro los procedimientos a realizar		Tratamientos equivocados			
<b>Alto</b>	4	16%	4	16%	4	16%	2	8%	6	24%	<b>20</b>	<b>80%</b>
<b>Bajo</b>	2	8%	0	0%	0	0%	2	8%	0	0%	<b>4</b>	<b>16%</b>
<b>No se Afectan</b>	0	0%	0	0%	0	0%	1	4%	0	0%	<b>8</b>	<b>4%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>24%</b>	<b>4</b>	<b>16%</b>	<b>4</b>	<b>16%</b>	<b>5</b>	<b>20%</b>	<b>6</b>	<b>24%</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

#### 4.4 Propuesta de Mejora

Mediante los descubrimientos revelados en la encuesta aplicada, se construye la base para la implementación de un Manual de Protocolo de Atención a pacientes en la Sala de Neurocirugía Pediátrica, el cual posee la siguiente estructura:

Guía para emitir un Manual de Protocolo de Atención a pacientes en la Sala de Neurocirugía Pediátrica.

##### 4.4.1. Introducción.

##### 4.4.1.1 Descripción de la Guía para emitir un Manual de Protocolo de Atención.

**4.4.1.2** Proceso de aplicación.

**4.4.1.3** Consideraciones.

**4.4.2.** Cronograma de ejecución.

**4.4.3.** Presupuesto.

**4.4.4.** Análisis de impacto.

## **Guía para emitir un Manual de Protocolo de Atención a pacientes en la Sala de Neurocirugía Pediátrica.**

### **4.4.1 Introducción**

Aunque las Ciencias de la Salud han experimentado en el último medio siglo un avance notable, aún existen múltiples ocasiones en las que ante un mismo problema se actúa de forma diferente. Una forma de paliar éste efecto es incorporar instrumentos que nos faciliten la toma de decisiones. Para ello, se cuenta con varias herramientas que en esencia, son principios y recomendaciones diseñadas para éste objetivo. Son concretamente los manuales de protocolos de atención a pacientes.

Un protocolo, en términos generales, es definido como un acuerdo entre profesionales expertos en un determinado tema y en el cual se han clarificado las actividades a realizar ante una determinada tarea. Desde ésta forma de ver las cosas, serían susceptibles de protocolizarse aquellas actividades físicas, verbales y mentales que son planificadas y guía para la elaboración de protocolos. Guías Clínicas y Protocolos son documentos muy exigentes en su elaboración. Si a ello le añadimos el hecho de que los objetivos que se plantean son ambiciosos como:



- Normalización de la práctica.
- Disminuir la variabilidad en la atención y los cuidados.
- Mejorar la calidad de los servicios prestados.
- Constituir una poderosa fuente de información.
- Facilitar la capacitación a personal de nueva incorporación.

#### 4.4.1.1 Descripción de la Guía para emitir un Manual de Protocolos de Atención

**Manual:** instrumento que detalla y precisa, de forma ordenada y sistemática, funciones, atribuciones, procedimientos o actividades de una organización o área conforme a objetivos institucionales.

Objetivo: describir detalladamente las funciones, procesos o actividades de una institución. Apartados básicos que debe tener un manual:

**Tabla 26. Apartados básicos de un manual**

No.	Apartado	Descripción
1.	Introducción	Breve descripción de la visión general del documento que explica los antecedentes o necesidades que justifica su emisión.
2.	Objeto	Enunciado que establece la finalidad del documento.
3.	Campo de aplicación	Define las personas, áreas u organismos responsables de aplicar el manual y vigilar el cumplimiento.
4.	Acrónimos, símbolos y términos abreviados	Apartado que incluye las expresiones aceptadas internacional o nacionalmente para referirse a instancias orgánicas, unidades de medida, abreviaturas, entre otros, que son usadas para el manual y su significado.
5.	Términos y definiciones	Conceptos que facilitan la comprensión y aplicación del manual.

6.	Documentos relacionados	Documentos normativos de los cuales se origina o se enlazan con el manual.
7.	Cuerpo sustantivo	Es el contenido medular del manual, en el que se precisan las actividades, los responsables, los plazos o los tiempos que se aplican, entre otros.  Esta sección puede incluir funciones, procedimientos, diagramas de flujo entre otros.
8.	Anexos	Información de soporte que pueda incluir formatos, formularios, material auxiliar entre otros.

**Tabla 27. Apartados complementarios u otros**

No.	Apartado	Descripción
1.	Fundamento legal	Señala los ordenamientos jurídicos en que se sustenta la emisión del manual (Incluyendo artículos, apartados e incisos según corresponda).
2.	Bibliografía	Listado de documentos consultados para la elaboración del manual, tanto citados en texto como otras referencias a obras anteriores no citadas.

#### 4.4.1.2 Proceso de Aplicación

**Tabla 28. Proceso de Emisión**

No.	Apartado	Descripción
1.	Preliminar	Elaboración de una propuesta y definición del equipo de trabajo.
2.	Trabajo de equipo	Discusión y ajuste de la propuesta.
3.	Revisión	Revisión del manual por el jefe inmediato superior quien hace observaciones del mismo.
4.	Validación y ajuste	Proceso en el cual se somete a prueba el manual, se recopilan y se analizan las observaciones, ajustándose en el documento.

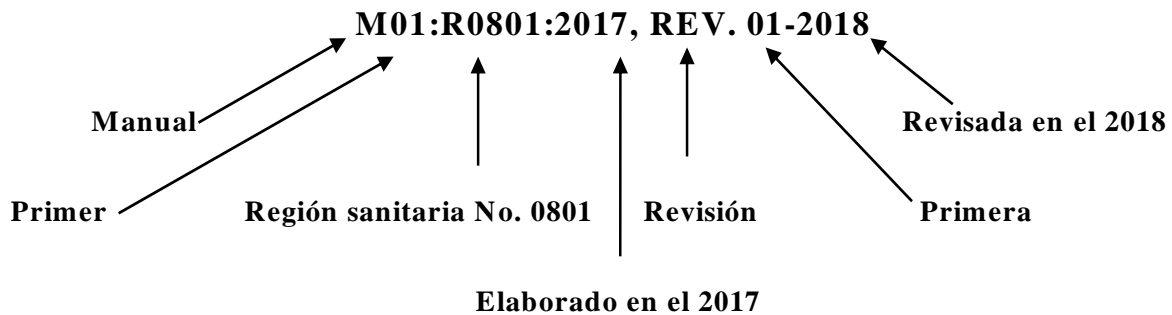
5.	Aprobación	La propuesta final se remite para su revisión y autorización a la autoridad competente.
6.	Publicación	Publicación física y electrónica del manual para la difusión respectiva.

#### 4.4.1.3 Consideraciones

La codificación de documentos normativos sirve para facilitar el control, identificación y organización de los documentos normativos, se les asigna un código alfanumérico. Este código consta de los siguientes grupos de letras y números.



Ejemplo:



Tomando en cuenta la codificación de documentos normativos este es el código que corresponde al manual de procedimientos de atención para pacientes de la Sala de Neurocirugía Pediátrica - Hospital Escuela Universitario.

### **M01:R0801:2017, REV. 01-2018**

#### **4.4.2 Cronograma de Ejecución**

El cronograma de ejecución detalla las actividades a realizar desglosadas por tiempo y responsable de las mismas, con el propósito de seguir la organización adecuada para la propuesta en marcha. Las actividades que se colocan en el cronograma indican que las mismas comenzaran en el mes de agosto 2017 y deberían culminarse a finales del años 2017, no obstante, posteriormente a ese año es necesario que se realicen revisiones del manual, para mantenerlo actualizado y se le dé un uso adecuado. A continuación se detalla el cronograma:

**Tabla 29. Cronograma de ejecución de proyecto: Manual de Procedimientos de Atención para pacientes de la Sala Neurocirugía Pediátrica Hospital Escuela Universitario 2017**

#	Etapas/Meses	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Supuesto
1	Elaboración de una propuesta de Manual de procedimientos							Propuesta diseñada a cargo del equipo de salud de la Sala
2	Discusión y ajuste de la propuesta por parte del equipo de salud de la sala.							Propuesta discutida y corregida.
3	Revisión del Manual por el Jefe Inmediato Superior quien hace observaciones del mismo.							Propuesta revisada por el Jefe Inmediato superior con observaciones corregidas.
4	Validación y ajuste; proceso por el cual se somete a prueba el manual, se recopila y analizan las observaciones ajustándose el documento.							Propuesta Validada y ajustada.
5	Aprobación; la propuesta final remitida para su revisión y autorización a la autoridad competente (Dirección General de Normalización de la Secretaria de Salud)							Propuesta final revisada y autorizada por la Dirección General de Normalización de la Secretaria de Salud.
6	Publicación; Física y electrónica del Manual para la difusión respetiva.							Propuesta física y electrónica en el blog que fue creado por nosotras con dirección ( <a href="http://salaneurocirugia.blogspot.com">http://salaneurocirugia.blogspot.com</a> ) publicada.

#### 4.4.3 Presupuesto

La siguiente tabla nos indica el presupuesto que se requiere para seguir el proceso de implementar un Manual de Atención para pacientes de la Sala de Neurocirugía Pediátrica - Hospital Escuela Universitario.

Donde se utiliza papelería para la impresión del Manual de Proceso de Atención, pago de

servicios públicos del lugar donde se trabajó, se realizan reuniones con el equipo de trabajo de la sala y el de la Secretaría de Salud, se realizará pago a los analistas y se dará mantenimiento al Manual cada 5 años.

**Tabla 30. Presupuesto para la elaboración del Manual**

<b>Gastos</b>	<b>Valor</b>	<b>Valor anual por revisiones/actualizaciones</b>
Papelería y útiles	Lps.8,000.00	Lps.3,500.00
Pagos de servicios públicos (luz)	Lps.2,000.00	-----
Otros gastos	Lps.5,000.00	-----
Pago de honorarios al analista	Lps.5,000.00	5,000.00
Mantenimiento del manual	Lps.2,000.00	-----
<b>Total gastos elaboración del Manual</b>	<b>Lps.22,000.00</b>	<b>Lps.8,500. 00</b>

#### **4.4.4. Análisis de Impacto**

Realización de Seguimiento a las oportunidades de mejora de implementación de Manual de Procedimientos de Atención a pacientes de Sala de Neurocirugía Peditra al proceso

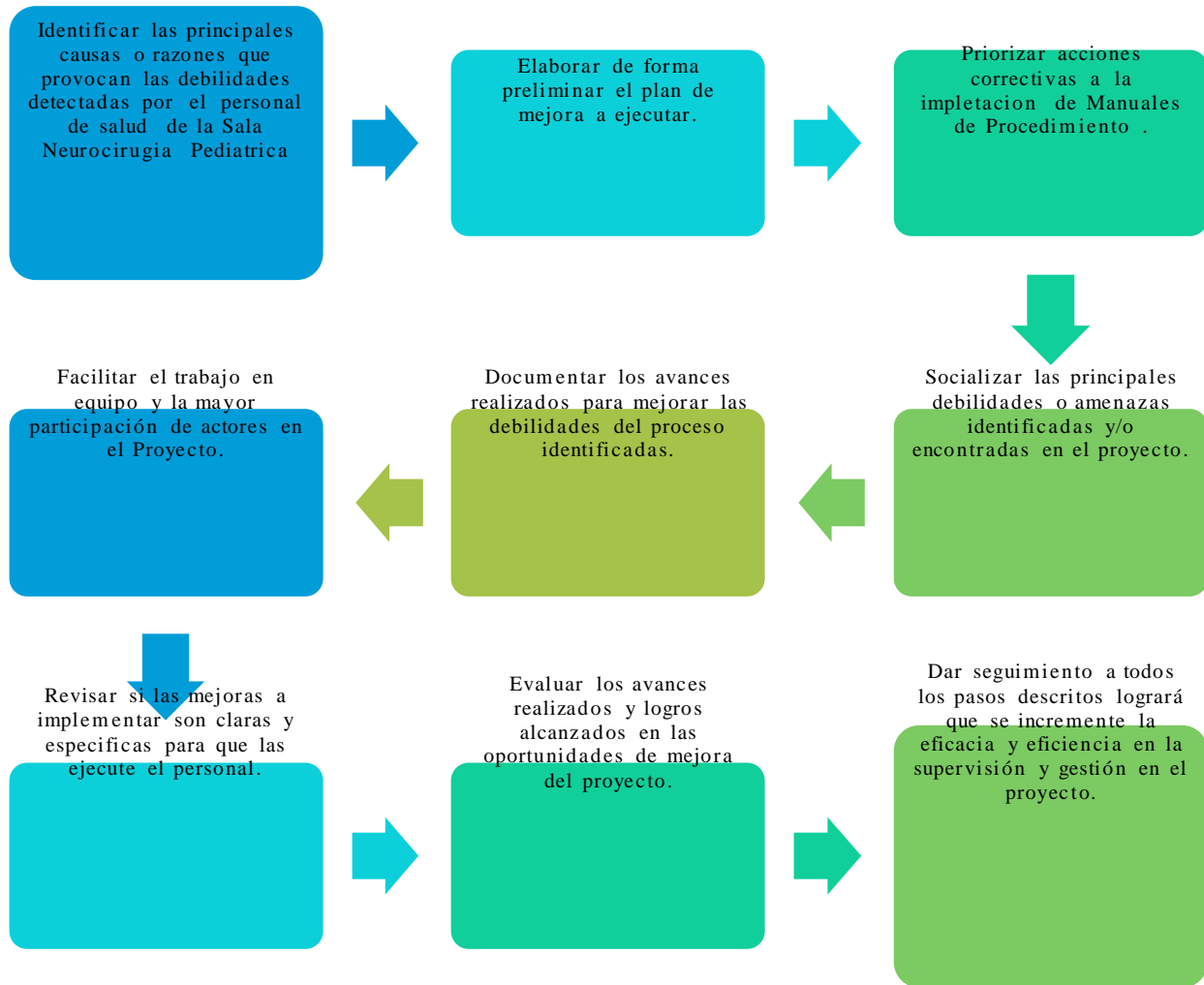
En cuanto al seguimiento a las oportunidades de mejora que brindan la implantación de Manual de Procedimientos de Atención a pacientes de Sala de Neurocirugía Pediátrica, es importante que se les dé una especial revisión, se designen responsables y a la vez estos sean trabajados, ya que de ello dependerá que se mejore significativamente o no el proceso de implantación del manual de procedimientos.

Para dar un adecuado seguimiento a las oportunidades de mejora de la implantación de manual de procedimientos de atención a pacientes de Sala de Neurocirugía pediátrica deberá diseñar en forma conjunta un plan de mejora sugeridas/identificadas que acorde a los factores ambientales y cultura organizacional de la Sala de Neurocirugía Pediátrica que permita:

- Identificar las principales causas o razones que provocan las debilidades detectadas por el personal de salud y pacientes de Sala de Neurocirugía Pediátrica
- Priorizar acciones correctivas a realizar la implementación de Manual de Procedimientos de Atención a pacientes.
- Socializar las principales debilidades o amenazas identificadas en el proyecto.
- Documentar los avances realizados para mejorar las debilidades del proceso identificadas.
- Incrementar la eficacia y eficiencia de la supervisión y gestión en el proyecto.

Es de alta relevancia que las actividades que figuran en el análisis de impacto sean específicas y detalladas para que el personal que se designe a la ejecución y seguimiento de las mismas no tenga complicaciones para desarrollarlas y pueda cumplir con las asignaciones en tiempo y forma. Se sugiere que las actividades sean congruentes y que tengan secuencia entre sí para facilitar el trabajo en equipo y la mayor participación de actores en el proyecto.

**Diagrama 4. Proceso de seguimiento propuesto para las oportunidades de mejora del proyecto del Manual de Procedimientos de Atención a pacientes de Sala de Neurocirugía Pediastra**



Se formará un equipo multidisciplinario de profesionales para la elaboración del Manual de Procedimientos de Atención para pacientes ingresados en la Sala de Neurocirugía Pediátrica del Hospital Escuela Universitario.



## **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 Conclusiones**

La mayor cantidad de entrevistados fue el personal Médico y esto se debe a que en la Sala de Neurocirugía Pediátrica del Hospital Escuela Universitario cuenta con 11 Auxiliares, 1 Enfermera General y 14 Médicos.

El total de los entrevistados considera que es importante contar con un manual de procedimientos para la atención de pacientes y mencionan que si el mismo existiera lo usarían y que como consecuencia habría cambios positivos en la atención al paciente y se les haría más fácil ejecutar las tareas asignadas. Adicionalmente el 80% indicó que no les llevaría mucho tiempo la aplicación del manual.

Con respecto al primer y segundo objetivo, el personal de salud presenta una serie de problemas por no contar con un Manual de Procedimientos para la Atención de Pacientes. Los Médicos manifiestan que no tienen claro los procedimientos a realizar, falta de secuencia en los procedimientos, diagnósticos inexactos, tratamientos equivocados y retraso de la cirugía. El personal de Enfermería manifiesta inseguridad, desconocimiento, incremento de errores y procedimientos incompletos; todo esto ocasiona los siguientes problemas en los pacientes: estancia hospitalaria prolongada, aumento de los costos para los familiares, complicaciones, iatrogenia y defunciones.

Las complicaciones que se presentan al no contar con un Manual de Procedimientos principalmente son; faltas de toma de decisiones, mala calidad en la atención por información inadecuada, procesos no controlados y déficit en la unificación de la información.

La mayor parte de entrevistados manifiestan que los costos hospitalarios se afectan a un nivel alto, cuando no se cuenta con un Manual de Procedimientos y esto genera los siguientes problemas: tratamientos equivocados, diagnósticos inexactos, falta de secuencia en los procedimientos a realizar, actuar bajo experiencia y no tener claro los procedimientos

Estos resultados se ven complementados en otro estudio realizado en Guatemala, 2014 sobre el Manual de Procedimientos para la Atención de Enfermería a usuarios del componente Materno Neonatal, donde menciona que la estandarización de los Procedimientos de Enfermería durante la atención a usuarios hace más eficiente las buenas prácticas en Enfermería, mejora los procedimientos y minimiza los riesgos que pueden presentarse en el primer nivel de atención en salud.

Con respecto al tercer objetivo; Los entrevistados manifestaron que las complicaciones que se presentan al no contar con un Manual de Procedimientos principalmente son: falta de toma de decisiones, mala calidad en la atención por información inadecuada, procesos no controlados y déficit en la unificación de la información. Por lo tanto si se contará con este tipo de manual los beneficios podrían ser evitar los problemas y complicaciones que se están presentando.

Con respecto al tercer objetivo; El total de los entrevistados mencionan que actualmente la información la obtienen de libros, experiencias, internet y de otros manuales. Y que el contar con un manual de procedimientos podría mejorar la calidad de atención que brinda el personal de salud, ya que obtendrán información estandarizada.

Basándonos en las afirmaciones realizadas en un estudio sobre Manual de Procedimientos, administrativos y asistenciales del Hospital Integrado Sabana de Torres en

Bucaramanga en el año 2005, refiere que los principales beneficios al contar con un manual de procedimientos son: orientación, capacitación, facilidad del cumplimiento de tareas, reducción de la incertidumbre y la duplicidad, actividades controladas, adquisición de competencias, evaluación del personal, diagnósticos acertados y tratamientos adecuados en el paciente.

Con base en los resultados obtenidos en el estudio, es viable la implementación de un manual de procedimientos para la atención de pacientes de la Sala de Neurocirugía Pediátrica. El mismo deberá ser analizado y aprobado por la Secretaría de Salud (SESAL), ejecutado por el personal de salud del Hospital, supervisado por las autoridades competente y actualizada por el personal del Hospital.

## **5.2 Recomendaciones**

Se debe aprovechar al máximo el grado de aceptación encontrado por medio del presente estudio del Manual de Procedimientos a pacientes de Sala de Neurocirugía Pediátrica así como el interés que reflejan los participantes por utilizar las herramientas técnicas y tecnológicas.

Es fundamental poner en práctica las observaciones y oportunidades de mejora que efectúan con la implantación de los Manuales de Procedimientos a pacientes de la Sala de Neurocirugía Pediátrica, ya que las mismas buscan mejorar la ejecución de los proyectos y/o actividades, que se haga un uso eficiente de los recursos con que cuenta la institución y se disminuyan las debilidades con que cuenta el proyecto.

Una herramienta de estandarización de acciones específicas para el proyecto de implementación del Manual de Procedimientos a pacientes de Sala de Neurocirugía Pediátrica es muy importante, por esta razón la misma debe estar actualizada y contener información relevante que sirva de guía para las personas que se involucran en dicho proyecto.

Debido al limitado presupuesto con que cuenta la Sala de Neurocirugía Pediátrica, se sugiere que para cubrir los costos de la implementación del proyecto, se firmen convenios o se establezcan alianzas estratégicas, con otras instituciones y ONG que puedan brindar los recursos económicos que se requieren.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Andrés, J. M. A. (2014). *Gestión sanitaria: calidad y seguridad de los pacientes* (1.<sup>a</sup> ed.).

Mexico: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado a partir de

<http://site.ebrary.com/lib/bvunitecvirtualsp/detail.action?docID=11002092&p00=manuales+procedimientos+administrativos+salud>

Asociacion Medica Mundial. (2013). Declaración de Helsinki de la AMM - Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos, I. Recuperado a partir de

<http://www.unav.es/cdb/ammhelsinki2.html>

*Auditoría médica: para la garantía de calidad en salud*. (2009) (5.<sup>a</sup> ed.). colombia: Ecoe

Ediciones. Recuperado a partir de

<http://site.ebrary.com/lib/bvunitecvirtualsp/detail.action?docID=10623559&p00=manuales+procedimientos+administrativos>

AVSCInternacional, (primero). (1999). *Supervision Facilitadora* (1.<sup>a</sup> ed.). colombia: TRAZO Digital.

Huamán, D. (2011). Fuentes de Información. Curso Módulo1. Fuentes de información.

Recuperado a partir de

[http://servicios2.abc.gov.ar/lainstitucion/caj/descargas/documentos/edu.ambiental/21.Fuentes\\_informacion.pdf](http://servicios2.abc.gov.ar/lainstitucion/caj/descargas/documentos/edu.ambiental/21.Fuentes_informacion.pdf)

Laudon, K. C. (2008). *Sistemas de información gerencial* (10.<sup>a</sup> ed.). Mexico: PEARSON

EDUCACION. Recuperado a partir de

<https://www.biblionline.pearson.com/Pages/BookDetail.aspx?b=209>

Laudon, K. C., & jane P Laudon. (2008). *Sistemas de Información Gerencia* (10.<sup>a</sup> ed.). Mexico:

PEARSON EDUCACION. Recuperado a partir de

<https://www.biblionline.pearson.com/Pages/BookDetail.aspx?b=209>

*Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos*. (1996) (1.<sup>a</sup> ed.). Mexico:

panorama esditorial, S. A de C.V. Recuperado a partir de

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=YnhdFdUDnVIC&oi=fnd&pg=PA8&dq=Como+Elaborar+Manuales+Administrativos&ots=jVfELoTSVT&sig=2z0Ctd9UWeHNWD8FMhighbBIHFM#v=onepage&q=Como%20Elaborar%20Manuales%20Administrativos&f=false>

Rada, G. (2007). *Unidades de análisis*. Universidad de Chile.

Sampieri, R. H. (2010). *Metodología de la investigación* (5.<sup>a</sup> ed.). Mexico: McGraw-Hill.

Recuperado a partir de

<http://site.ebrary.com/lib/laureatemhe/detail.action?docID=10779867&p00=metodolog%C3%ADa+investigaci%C3%B3n+sampieri>

Secretaria de Salud. (2014). *Plan Nacional de Salud 2014-2018* (1.<sup>a</sup> ed.). Honduras. Recuperado

a partir de [www.salud.gov.hn/doc/upeg/plannacionaldesalud2014.pdf](http://www.salud.gov.hn/doc/upeg/plannacionaldesalud2014.pdf) .

Servat, Alberto, G., Alexander. (1999). *Manual para documentar sistemas de calidad* (1.<sup>a</sup> ed.).

Mexico: Prentice Hall Hispanoamerica.

(SESAL), L. secretaria de salud (SESAL). (2015). *GUIA PARA EMITIR DOCUMENTOS*

*NORMATIVOS G01 2015.pdf*. honduras: secretaria de salud. Recuperado a partir de [alud.gov.hn/web/index.php?option=com\\_edocman&view=document&id=66](http://salud.gov.hn/web/index.php?option=com_edocman&view=document&id=66)

Silvestrini, M., & Vargas J. (2008). *Fuentes de información primarias, secundarias y terciarias*.

Recuperado a partir de <http://ponce.inter.edu/cai/manuales/FUENTES-PRIMARIA.pdf>

Universidad Computense de Madrid. (2014, 2015). *Introducción a las Fuentes de Información en*

CC. Matemática. Recuperado a partir de <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-29073/M%C3%B3dulo%201.pdf>

Valencia Rdríguez, J. (2012). *Cómo Elaborar y Usar los Manuales Administrativos* (4.<sup>a</sup> ed.).

Mexico: Cengage Learning Editores. Recuperado a partir de

<https://bibliotecavirtual.cengage.com/books/169-como-elaborar-y-usar-los-manuales-administrativos>

## ANEXOS

### Anexo 1. Encuesta realizada al personal de Salud



### IMPORTANCIA Y BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA PACIENTES DE LA SALA DE NEUROCIRUGÍA PEDIÁTRICA - HOSPITAL ESCUELA UNIVERSITARIO

#### Encuesta

El presente instrumento tiene como propósito, identificar la percepción del personal de salud con respecto a la importancia y beneficios de la implementación de un Manual de Procedimientos de Atención para pacientes de la Sala de Neurocirugía Pediátrica del Hospital Escuela Universitario.

Instrucciones: Por favor coloque una x en el casillero con usted considere conveniente.

Preguntas	Si	No
1. ¿Considera usted que tener un manual de procedimientos para la atención de pacientes es importante?		
2. ¿Cree usted que al implantar un manual de procedimientos habrían cambios positivos en la atención al paciente?		
3. ¿Al contar con un manual de procedimientos lo usaría?		
4. ¿Le parece que con un manual de procedimientos sería más fácil ejecutar labores diarias?		
5. ¿Según su percepción al aplicar un manual de procedimiento ocuparía demasiado tiempo en el desenvolvimiento de su labor?		
6. ¿Considera usted que al contar con un manual de procedimientos se trabajaría de una forma más organizada?		
7. ¿Cuenta usted con la información necesaria para brindar atención de calidad en la sala de Neurocirugía pediátrica?		
8. ¿El no contar con un manual de procedimientos aumentan los costos hospitalarios?		
9. ¿De dónde obtiene información para realizar sus labores diarias?	a. Libros	
	b. Internet	
	c. Manuales	
	c. Experiencia	



<b>Preguntas</b>	<b>Repuestas</b>	
2. ¿Con la implantación de un manual de procedimientos en la Sala de Neurocirugía Pediátrica obtendremos?	a. Orientación.	
	b. Facilidad en el cumplimiento de las tareas.	
	c. Reducción de la incertidumbre y la duplicidad.	
	d. Capacitación.	
3. ¿Que beneficios genera contar con un manual de procedimientos?	a. Diagnósticos acertados.	
	b. Tratamientos adecuados.	
	c. Actividades controladas.	
	d. evaluación del personal.	
	e. Adquisición de competencias.	
	f. Otros, coloque cuáles:	
12. ¿Qué problemas en el personal médico se están generando al no contar con un Manual de Atención?	a. Diagnósticos inexactos.	
	b. Actuar bajo experiencia.	
	c. No tener claro procedimientos a realizar.	
	d. Tratamientos equivocados.	
	e. falta de secuencia en los procedimientos a realizar.	
	f. Otros, coloque cuáles:	
13. ¿Qué problemas en el personal de enfermería se están generando al no contar con un Manual de Atención?	a. Desconocimiento	
	b. Inseguridad.	
	c. Procedimientos incompletos.	
	d. Incremento de errores.	
14. ¿Qué problemas de salud en el paciente se están generando al no contar con un Manual de Atención?	a. Complicaciones.	
	b. Estancia hospitalaria prolongada.	
	c. Iatrogenia	
	d. Defunciones.	
	e. aumentos de costos para los familiares.	
	f. Otros, coloque cuáles:	
15. ¿Coloque qué complicaciones se presentan en la Sala de Neurocirugía Pediátrica cuando no se cuenta con un Manual de Procedimientos?	a. Procesos no controlados.	
	b. Falta de toma de decisiones.	
	c. Déficit en la unificación de la información.	
	d. mala calidad en la atención por información inadecuada.	
	e. Otras, coloque cuáles:	
16. ¿A qué nivel se ven afectados los costos hospitalarios por no contar con un Manual de Procedimientos?	a. Bajo	
	b. Alto	
	c. No se afectan	

## Anexo 2. Consentimiento Informado

### Consentimiento Informado

Lugar y fecha: \_\_\_\_\_

Yo: \_\_\_\_\_ Personal de salud: \_\_\_\_\_ Certifico que he sido informada (o) sobre la participación en el presente estudio de la **“IMPORTANCIA Y BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN PARA PACIENTES DE LA SALA DE NEUROCIRUGÍA PEDIÁTRICA - HOSPITAL ESCUELA UNIVERSITARIO”, TEGUCIGALPA HONDURAS.**

Por lo cual doy a conocer mi participación libre y voluntariamente, contribuyendo en este procedimiento de forma activa.

Tomando en cuenta que se tomara la buena fe, y la confidencialidad de la información por mi suministrada

\_\_\_\_\_

Autores

\_\_\_\_\_

Colaborador(a)

### Anexo 3. Autorización por parte del Hospital Escuela

Tegucigalpa, 2 de Junio de 2017.

DRA CRISTINA RODRIGUEZ  
DIRECTORA GENERAL  
HOSPITAL ESCUELA UNIVERSITARIO

Estimada Dra. Rodríguez:

Por este medio nos dirigimos a usted deseándole éxitos en su ardua labor. Muy respetuosamente le estamos solicitando su autorización para la aplicación de un instrumento tipo encuesta para realizar nuestra tesis como requisito para optar a la maestría dirección empresarial con énfasis en Gerencia de Hospitales, en UNITEC. Somos un grupo de Licenciadas en enfermería que laboramos en el Bloque Materno Infantil del Hospital Escuela Universitario, anteriormente enviamos al Dr. Octavio Sánchez el Protocolo de Investigación para su aprobación y fue derivado a la doctora Varela quien refiere que no tiene autorización para dar el visto bueno por lo que no remite a su persona que nos autorice como máxima autoridad de la institución.

- ILSA LIDENY GUTIERREZ
- MARLEN GUZMAN
- KERRY SANCHEZ
- CAROLINA SUAZO
- GELSOMINA LOPEZ
- GLORIA CASTRO
- JESSICA VASQUEZ

Agradeceremos su atención a la presente.

Atentamente,



VoBo  
02-06-17  
3pm

## Anexo 4. Autorización de Tesis por parte del Asesor Temático y Metodológico

Re: Visto bueno y constancia de lectura del Trabajo Final de Graduación Recibidos x



Tamara Yolanda Rivera Andrade

para mí, ISABEL, tami\_ec

10 jul. (hace 2 días) ☆



Estimadas Maestras

Jéssica Vásquez y Karen Alvarado

Reciban un cordial saludo. Por medio de la presente confirmo que he revisado su documento final de graduación y valoro el cumplimiento de los requerimientos según los manuales, por lo tanto les doy el **Vo Bo** correspondiente, para que de esta forma continúen con los pasos necesarios para su graduación.

Saludos y muchos éxitos!

**Tamara Rivera MD., MPH**

**Docente UNITEC**

---

De: jessica azucena vasquez figueroa <[vjessicaazucena8@gmail.com](mailto:vjessicaazucena8@gmail.com)>

Enviado: sábado, 8 de julio de 2017 09:36 p.m.

Para: Tamara Yolanda Rivera Andrade

Asunto: Visto bueno y constancia de lectura del Trabajo Final de Graduación

Dra. Tamara Rivera

Reciba un cordial saludo.

Por medio de la presente solicitamos que se nos haga llegar el visto bueno del contenido del trabajo final de graduación "Importancia y beneficios de la implementación de un manual de procedimientos de atención para pacientes de la Sala De Neurocirugía Pediátrica - Hospital Escuela Universitario" a cargo de: Jessica azucena Vásquez Figueroa y Karen Isabel Alvarado, y hacer constar que usted ha leído, revisado y aprobado el documento y que el mismo cumple con todos los requisitos solicitados por la Facultad de Postgrados de UNITEC.

Muchas gracias de antemano.

Jessica azucena Vásquez Figueroa  
Cta# 11523209

Karen Isabel Alvarado  
Cta# 11523208