

**Evaluación Integral de la Efectividad del Proceso de
Prealistamiento en la Prestación del Servicio de Atención
Médica Domiciliaria a Nivel Regional, Periodo 2022 - 2023.
Caso de Estudio de Empresa de Atención de
Emergencias Médicas**

Pedro Luis Alegria Rodríguez

**Fundación Universitaria San Martín
Facultad de Educación a Distancia y Virtual
Programa de Administración de Empresas
Santiago de Cali
2023**

EVALUACION INTEGRAL DE LA EFECTIVIDAD DEL PROCESO DE
PREALISTAMIENTO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ATENCION
MEDICA DOMICILIARIA A NIVEL REGIONAL, PERIODO 2022 – 2023. CASO DE
ESTUDIO DE EMPRESA DE ATENCION DE EMERGENCIAS MEDICAS.

Presentado por

Pedro Luis Alegría Rodríguez

Fundación Universitaria San Martín
Facultad De Educación A Distancia Y Virtual
Programa De Administración De Empresas
Santiago De Cali
2023

**EVALUACION INTEGRAL DE LA EFECTIVIDAD DEL PROCESO DE
PREALISTAMIENTO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ATENCION
MEDICA DOMICILIARIA A NIVEL REGIONAL, PERIODO 2022 – 2023. CASO DE
ESTUDIO DE EMPRESA DE ATENCION DE EMERGENCIAS MEDICAS.**

Presentado por:

Pedro Luis Alegría Rodríguez

Presentado a:

Uvencer Alexander Gómez Imbachi

**Fundación Universitaria San Martín
Facultad De Educación A Distancia Y Virtual
Programa De Administración De Empresas
Santiago De Cali
2023**

El presente trabajo de grado cumple con los requerimientos establecidos por la Fundación Universitaria San Martín, para optar al título de Administradora de Empresas.

Firma del director

Firma del jurado

Firma del jurado

Santiago de Cali, Noviembre

Tabla de contenido

Introducción.....	9
1. Planteamiento del problema	10
1.1 Descripción del problema	10
1.2 Formulación del problema	10
1.3 Sistematización del problema	12
2. Objetivos del proyecto de investigación.....	13
2.1 Objetivo general.....	13
2.2 Objetivos Específicos.....	13
3. Justificación	14
3.1 Justificación Teórica.....	16
3.2 Justificación Metodológica.....	16
3.3 Justificación Práctica.....	17
4. Marco referencial.....	18
4.1 Antecedentes o estado del arte.....	19
4.2 Marco teórico	23
5. Diseño metodológico	34
5.1. Tipo de estudio de investigación.....	36
5.2 Método de la investigación	38
5.3 Fuentes y técnicas de la investigación	42
5.3.1 Fuentes primarias.....	46
5.3.2 Fuentes secundarias	47
5.4 Técnicas de recolección de la información	48
5.5 Análisis de la información.....	50
6. Cronograma y presupuesto	89
6.1 Cronograma	90

6.2 Presupuesto	91
7. Conclusiones y recomendaciones	92
8. Anexos	95
9. Bibliografía.....	105

Lista de tablas

Tabla 1 Modelo integrado de factores de la productividad de una empresa	25
Tabla 2 Matriz de correlación de Spearman	65
Tabla 3 Comparativo en la percepción del proceso de prelistamiento de colaboradores con más de tres años de antigüedad	67
Tabla 4 Costos asociados de prelistamiento 2022	78
Tabla 5 Costos asociados de prelistamiento 2023	79
Tabla 6 Valores netos costos prelistamiento comparativo SEP 2022 A SEP 2023	82
Tabla 7 Presupuesto	91

Lista de gráficas

Gráfica 1 Distribución de personal por género.....	51
Gráfica 2 Distribución por tiempo laborando en la empresa	52
Gráfica 3 Promedio y desviación estándar de preguntas generales	53
Gráfica 4 Promedio y desviación estándar de preguntas comparativas antes y después de prelistamiento, colaboradores de más de tres años de antigüedad	54
Gráfica 5 Nivel de satisfacción general.....	57
Gráfica 6 Organización del proceso	58
Gráfica 7 Eficiencia del proceso	60
Gráfica 8 Análisis cualitativo de los costos acumulados de septiembre de 2022 a septiembre de 2023	82
Gráfica 9 Tiempo ahorrado traducido a valor dinero	87

Gráfica 10 Pacientes atendidos 2021-2022.....	88
--	----

Lista de ilustraciones

Ilustración 1 Satisfacción de prelistamiento por rol	61
Ilustración 2 Satisfacción de prelistamiento por tiempo en la empresa.....	63
Ilustración 3 Mapa de procesos servicio de prelistamiento	73
Ilustración 4 Cronograma.....	90

Agradecimientos

Deseo expresar mi agradecimiento a todas las personas e instituciones que han contribuido de alguna manera en la realización de este trabajo de investigación. Su apoyo ha sido fundamental para el desarrollo y culminación de este proyecto.

También quiero agradecer a la institución educativa por brindarme la oportunidad de llevar a cabo esta investigación y por proporcionarme los recursos necesarios para su realización.

Agradezco a todos los autores y expertos cuyas investigaciones y publicaciones fueron fuentes clave de información para este estudio. Sus contribuciones han sido valiosas para enriquecer mi conocimiento sobre el tema.

Finalmente, agradezco a todas aquellas personas que de alguna manera me brindaron su orientación y asesoramiento durante el desarrollo de este trabajo.

Introducción

El análisis de datos de forma cualitativa y cuantitativa ofrece la oportunidad de exponer variables antes no consideradas en la toma de decisiones relevantes en para la prosperidad, seguridad y crecimiento de la empresa evaluada.

Al realizar una ponderación de situaciones afines a la problemática existente se puede establecer de manera directa la relación de las variables dando la oportunidad de aplicar acciones de mejora, correctivas o de sostenimiento del plan evaluado. El análisis de datos cualitativo es un proceso dinámico y creativo que nos permite extraer conocimiento de una masa de datos heterogéneos en forma textual o narrativa. Los datos cualitativos pueden provenir de varias fuentes y pueden tener formato de texto, de audio, de imagen o de vídeo (Ariza, 2007).

Por otro lado, el análisis de datos cuantitativos es una actividad «planificada, sistemática y progresiva», lo cual es cierto, ya que al proponer una investigación cuantitativa, se debe explicitar cómo se analizarán los datos, proponiendo un plan o camino metódico u ordenado.

Todo lo anterior nos llevara a determinar la pertinencia de tener servicio de prelistamiento en la productividad a nivel nacional en una empresa que se dedica a prestar servicios de atención médica domiciliaria en Colombia.

SANMARTÍN
Fundación Universitaria

CRAI
Centro de Recursos para el
Aprendizaje y la Investigación

Nota

Este trabajo se encuentra disponible únicamente en **formato físico**, ya que no cuenta con versión digital. Por tal motivo, en este repositorio solo serán visibles las páginas preliminares con fines informativos. Para su consulta completa, el usuario deberá verificar la ubicación o sede donde se encuentra el ejemplar físico, o bien solicitar información adicional escribiendo al correo institucional:

repositoriofusm@sanmartin.edu.co