



Universidad Simón Bolívar

Decanato de Estudios Profesionales

Coordinación de Cooperación y Desarrollo Social

**PRESUPUESTO PARA LA SEÑALIZACIÓN DE LAS ÁREAS DE ATENCIÓN AL
PÚBLICO DEL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS**

Proyecto de Servicio Comunitario realizado por:

Raquel Alós

Carla Cabello

Andreina Cabrera

Eduardo Cardier

Alejandro Esqueritt

Adriana Gómez

Andrea Pescina

Con la asesoría de:

Zaida Sierra (Tutor académico)

Dr. Luis Azpuria (Tutor institucional)

Sartenejas, Junio 2012

Capítulo I. Introducción

Una de las facetas más importantes al momento de evaluar un país son los sistemas de salud implementados. Estos sistemas, debido a su importancia, deben tener como misión la mejora continua en todos sus procesos.

En Venezuela el sistema de salud ha sufrido ciertos cambios en los últimos años. Actualmente se cuentan con centros de diagnóstico integral, hospitales, ambulatorios, clínicas y otras opciones que los pacientes pueden acudir.

En el caso de los hospitales, en los últimos años éstos han tenido un fuerte deterioro debido a la ineficacia de sus dirigentes. Sin embargo, un hospital que siempre ha tenido una calidad superior a los demás hospitales es el Hospital San Juan de Dios. Su misión es brindar una atención médica de alta calidad a niños de bajos recursos, buscando también una mejora continua en todos sus procedimientos para ofrecer al paciente un mejor servicio.

Por ello desde hace mucho tiempo este hospital ha logrado establecer importantes convenios que lo ayudan sustancialmente a lograr sus objetivos.

El convenio Hospital San Juan de Dios-USB (Universidad Simón Bolívar) a través del grupo Soñar Despierto, es un proyecto que colabora con la salud nacional a partir de ideas originadas por los mismos estudiantes. Los estudiantes que realizan esta labor son individuos con una formación bastante avanzada en su carrera universitaria que pueden aportar mucho al país. Las ideas de los estudiantes son tratadas como proyectos que en un futuro cercano van a ser ejecutados por medio de las ayudas económicas que ofrecen al Hospital San Juan de Dios ciertas organizaciones o empresas.

Lo que se pretende con este informe es colaborar con el Hospital San Juan de Dios realizando un análisis financiero del proyecto de señalización de las áreas de atención al público. Con este análisis se podrá evaluar la factibilidad del proyecto y los beneficios que se esperarían.

Con este plan de señalización se está colaborando a lograr uno de los objetivos del Hospital San Juan de Dios, que es promover la mejora continua en todas sus facetas.

A continuación se pueden ver todas las actividades realizadas por el equipo de trabajo, justificación y descripción del problema analizado, así como también propuestas y recomendaciones para llevar a cabo el proyecto.

Capítulo II. Justificación

Los estudiantes de la Universidad Simón Bolívar por medio de la Coordinación de Cursos de Cooperación y la Asociación Civil "Soñar Despierto" han desarrollado distintos proyectos para atacar los problemas existentes en el Hospital San Juan de Dios. Sin embargo algunos especialmente importantes de acuerdo a las necesidades más urgentes del hospital, a pesar de proponer las soluciones adecuadas a las dificultades actuales, quedan aislados y sin posibilidad de ejecución por los inconvenientes a la hora de analizar y proyectar los costos de los mismos para una posible búsqueda de financiamiento. Si bien la elaboración de estos proyectos es de gran ayuda y los mismos poseen un gran potencial para otorgarle beneficios a la institución es necesario complementarlos hasta el punto de facilitar en la mayor medida posible su puesta en marcha, ya que hasta que los mismos no se ejecuten la ayuda prestada no se vuelve verdaderamente útil.

Se debe recordar que la institución no cuenta con el apoyo económico del Estado lo que genera grandes obstáculos a la hora de planificar la utilización y búsqueda de recursos para ejecutar los programas propuestos. Es por ello que resulta de gran interés para la unidad hospitalaria contar no solo con los diagnósticos y soluciones propuestas para solventar las necesidades actuales sino con los estudios de costos respectivos a cada proyecto, de manera que de presentarse algún ente interesado en colaborar financieramente con la institución se propongan proyectos que cuenten con los montos exactos necesarios para su ejecución y se facilite el desarrollo del mismo.

El proyecto de señalización interna, si bien no afecta de forma directa el tratamiento de los pacientes, deriva en un gran impacto en el servicio prestado ya que facilitará muchas de las actividades que se realizan actualmente. Para la realización de análisis de costos se ha trabajado en base a la información, recomendaciones y demás propuestas de un proyecto previo donde se analizaron los principales problemas y los requerimientos básicos que un centro hospitalario debe cumplir para garantizar la seguridad y utilización óptima de los sistemas de señalización. Adicionalmente resulta enriquecedor continuar con el trabajo de compañeros anteriores en la institución y complementarlo, con el objetivo primordial de hacerlo una realidad y que verdaderamente el hospital pueda disfrutar de todos sus beneficios.

El estudio de costos proporcionará toda la información económica del sistema de señalización interna, así se espera contar con cifras actualizadas y confiables basándonos en costos ofertados en el mercado para las distintas opciones de solución indicadas en el proyecto. De esta manera el hospital estará en capacidad de discernir entre aquellas que se ajusten o no a las posibilidades y disponibilidad de recursos eliminando el riesgo de aventurarse a opciones que resulten fuera del alcance de los mismo y se pierda tiempo y dinero de forma innecesaria.

Capítulo III. Descripción del Problema

La señalización que existe en el Hospital de San Juan de Dios, representa el reflejo de falta de comunicación e información que se vive en muchos servicios públicos a nivel Nacional.

Es vital contar con una señalización adecuada según reglamentos nacionales e internos del Hospital, para lograr informar la localización y existencia de todas las áreas que se encuentran dentro del hospital, ya que el hecho de no contar con esto, hace que los pacientes y personas que acudan al Hospital, tengan que solicitar información en la recepción o al personal de seguridad que se encuentra en el Hospital.

Esto refleja características de desorganización en todas las personas que acuden al Hospital, lo cual genera un ambiente que no es propicio para una buena prestación de servicio, cuando los pacientes acuden al mismo.

En el “Proyecto de señalización de las áreas de atención al público” realizado por estudiantes de la Universidad Simón Bolívar, se estipulan todos los materiales y requisitos necesarios para que el Hospital cumpla con una señalización adecuada.

A partir de este se realizará un análisis financiero sobre las distintas opciones que existen de proveedores para llevar a cabo el proyecto anteriormente mencionado. Esto con la finalidad de contar con opciones factibles que puedan llevarse a cabo, una vez que se cuente con el apoyo de alguna institución o ente que quiera desarrollar este proyecto.

Capítulo IV. Desarrollo

Objetivo General

Conseguir el presupuesto para la señalización de las áreas de atención al público del Hospital San Juan de Dios, con el fin de complementar los proyectos previos desarrollados para esta institución relacionados a esta problemática.

Objetivos Específicos

- Brindarle una oportunidad de mejora al Hospital San Juan de Dios.
- Proponer un presupuesto adecuado a las necesidades del Hospital, basado en la búsqueda exhaustiva de la mejor opción posible.
- Presentar un proyecto completo para la señalización de las áreas de atención al cliente del Hospital, de manera que, al conseguir los fondos necesarios para llevarlo a cabo, tengan toda la información necesaria a su alcance.

Metodología

Se hicieron recorridos de reconocimiento de las áreas de atención al cliente del Hospital San Juan de Dios con el fin de identificar las fallas y posibles mejoras para la adecuada señalización de las áreas. Posteriormente se emprendió la búsqueda de varios presupuestos, basados en el proyecto realizado anteriormente por un grupo de estudiantes sobre esta problemática y se procedió a escoger el presupuesto que mejor se adaptara a las necesidades de la Institución.

Desarrollo de las Propuestas

De acuerdo con las necesidades de señalización del hospital, se procedió a la solicitud del proyecto de la misma a la empresa Publicidad Flamingo, donde se estudiaron en detalle los avisos para cada zona del hospital. Lo primero fue el directorio de la entrada del hospital el cual debe tener unas medidas de aproximadamente 300 por 240 centímetros, lo cual brindará a los usuarios la visualización de dónde se encuentran los departamentos en cada piso, señalado con un mapa de los mismos. Además de la cartelera informativa se pensó en un tótem de tres caras que indica la información de las oficinas. Esto dará a sus visitantes la primera referencia de dónde deben ir de acuerdo con lo que buscan.

Dentro del hospital se planteó colocar avisos colgantes por piso que indiquen en qué lugar de cada piso se encuentran sus servicios correspondientes, previamente consultados en el directorio principal. Estos se estiman que sean de 120 por 40 centímetros, para que sean fáciles de ubicar y leer para los usuarios.

Finalmente cada consultorio y departamento tendrían una placa en la entrada en la cual se dará la información del nombre de los doctores y la especialidad que tratan, en el caso de los consultorios o el nombre del departamento. Lo cual evitará que se peguen papeles en las puertas del hospital y que sea fácil ubicar lo que se quiere dentro del hospital.

Se tomó en cuenta los avisos referentes a la normativa de seguridad, para de esta forma cumplir con los requerimientos legales establecidos.

Se puede observar el proyecto en los anexos del trabajo, y el presupuesto levantado para el mismo el cual se encuentra sujeto a cambios de acuerdo a las cantidades que se requieran de cada ítem.

Ejecución de las actividades realizadas

Para la realización de este proyecto se han estipulado una serie de actividades ligadas con la planificación, desarrollo y ejecución del mismo. Comenzando por las reuniones previstas entre miembros que conforman el equipo de trabajo y con el Doctor Azpuria, director del Hospital San Juan de Dios, visitas al hospital para la debida evaluación de las condiciones de señalización, búsqueda de presupuestos para la realización del análisis financiero que amerita del proyecto, entre otros.

Así mismo, se contó con la ayuda y debidas reuniones con los integrantes del aspecto de logística de señalización previamente elaborado y presentado como Servicio Comunitario a la Universidad Simón Bolívar, igualmente se obtuvo el asesoramiento en el mercado de publicidad, señalización y manejo de carteles lumínicos por medio de la empresa Publicidad Flamingo C.A. y en especial con licenciado Carlos Cabrera encargado de esta área, y así lograr obtener un resultado donde deslumbre la calidad y profesionalismo adoptado para la solución a la problemática planteada.

A continuación se presentan, por medio de una tabla lo ideado para la ejecución del proyecto, incluyendo en ello el número de horas acreditables.

Actividades	Número de Horas Acreditables
Reunión con los miembros del proyecto de logística de señalización para conocer sus visiones, conclusiones y recomendaciones.	6
Visitas al hospital para conocer su estructura física y las problemáticas de señalización que presenta, constatando la realidad con lo expuesto por el grupo de logística.	6

Reunión con el Dr. Azpuria para conocer la problemática del hospital en el área de señalización y así conocer su visión.	4
Reuniones entre los miembros del equipo para la planificación del proyecto, incluyendo herramientas como tormenta de ideas.	14
Visitas al hospital para realizar el análisis de los problemas planteados de señalización, en base a lo planificado anteriormente.	5
Reunión con el señor Carlos Cabrera, representante de la empresa Publicidad Flamingo C.A para conocer presupuestos y asesoría técnica.	8
Visitas a tiendas especializadas en avisos de señalización como INNOVA, GraboSeñal Publicidad C.A y Kaluka en busca de presupuestos y cotizaciones de acuerdo a las pautas dadas.	24
Reunión entre los miembros del equipo para evaluar y buscar la mejor relación calidad, costo, beneficio entre las cotizaciones buscadas.	22
Reunión entre los miembros del grupo para realizar las conclusiones del proyecto.	12
Visita al hospital para verificación de resultados y recolección de datos.	5
Realización del informe final del proyecto, incluyendo en él, el análisis financiero, las conclusiones y recomendaciones de ciertos financiamientos.	22
TOTAL HORAS CUMPLIDAS	128

Capítulo V. Relación del proyecto con nuestra formación profesional

El proyecto que se está desarrollando, está íntimamente relacionado con la carrera de Ingeniería de Producción, a la cual pertenecen todos los integrantes que han llevado a cabo la ejecución de actividades para la culminación del mismo.

El análisis y factibilidad financiera de un proyecto se estudia en la carrera a través de la rama de economía que presenta el pensum de la misma, en donde se cuenta con las asignaturas de: Microeconomía, Ingeniería y contabilidad de costos e Ingeniería económica.

Un Ingeniero de Producción:

- Plantea soluciones óptimas a los procesos de transformación de materias primas.
- Debe manejar 3 variables fundamentales para las empresas: Costos, Tiempos y Calidad.
- Es un elemento clave como coordinador de la cadena de generación del producto.
- Ve los problemas de manera sistémica o en su conjunto mientras que el Ing. Industrial se enfoca en niveles específicos.

Capítulo VI. Conclusiones y Recomendaciones

Una vez realizadas las actividades correspondientes al desarrollo del proyecto, se puede verificar el cumplimiento del objetivo principal planteado, pues se obtuvo el presupuesto deseado para la señalización de las áreas de atención al público del Hospital San Juan de Dios. De esta manera, se logra complementar los proyectos previos desarrollados para esta institución relacionados a esta problemática.

Asimismo, se debe destacar también el cumplimiento de los objetivos específicos, los cuales fueron primordiales para la consecución del objetivo general. Entre estos, se destaca claramente que, con este proyecto, se brinda una oportunidad de mejora al Hospital San Juan de Dios. Para ello se logró proponer un presupuesto adecuado a las necesidades del Hospital, basado en la búsqueda exhaustiva de la mejor opción posible.

Finalmente se logra presentar un proyecto completo para la señalización de las áreas de atención al cliente del Hospital de manera que, al conseguir los fondos necesarios para llevarlo a cabo, tengan toda la información necesaria a su alcance.

Adicional a esto, se concluye con la gran importancia que debe tener este proyecto, o conjunto de proyectos, para la mejora en la prestación de servicios en el hospital. Todo proyecto debe estar sustentado con una base financiera que pueda dar detalle de la factibilidad del mismo. Con ello es que las empresas venezolanas pueden estudiar la posibilidad de financiar cualquier trabajo a realizar en el Hospital San Juan de Dios, además de dar certeza y confiabilidad al momento de solicitar donaciones o ayudas a cualquier ente, público o privado, con el fin de ejecutar proyectos de mejora, reflejados en la satisfacción del cliente.

Se recomienda principalmente no engavetar este conjunto de proyectos, seguir con la línea de ejecución de los mismos en su conjunto, designando a un grupo de personas de la alta gerencia del Hospital San Juan de Dios para tomar las decisiones pertinentes y finalizar con la búsqueda de capital para la materialización del proyecto de Señalización en las distintas áreas del hospital.

Por otra parte, se debe tomar en cuenta que, gracias a las colaboraciones prestadas por la organización Soñar Despierto, en conjunto con su programa de servicio comunitario a través de los estudiantes de la USB, el Hospital San Juan de Dios recibe varios proyectos para la mejora continua en la prestación de sus servicios. Muchos de estos proyectos pueden implicar un cambio significativo en la localización de áreas de trabajo y/o departamentos del hospital, lo cual implica un cambio en la señalización adecuada en esta entidad. Es por ello que también se recomienda establecer un modo de instalación de los materiales y estructuras que cumplirán la función de señalar. Un modo sumamente flexible a cambios y poco susceptible a deformaciones y daños, ya que de ejecutarse algún otro proyecto, o incluso debido al cambio de personal en los consultorios por ejemplo, se

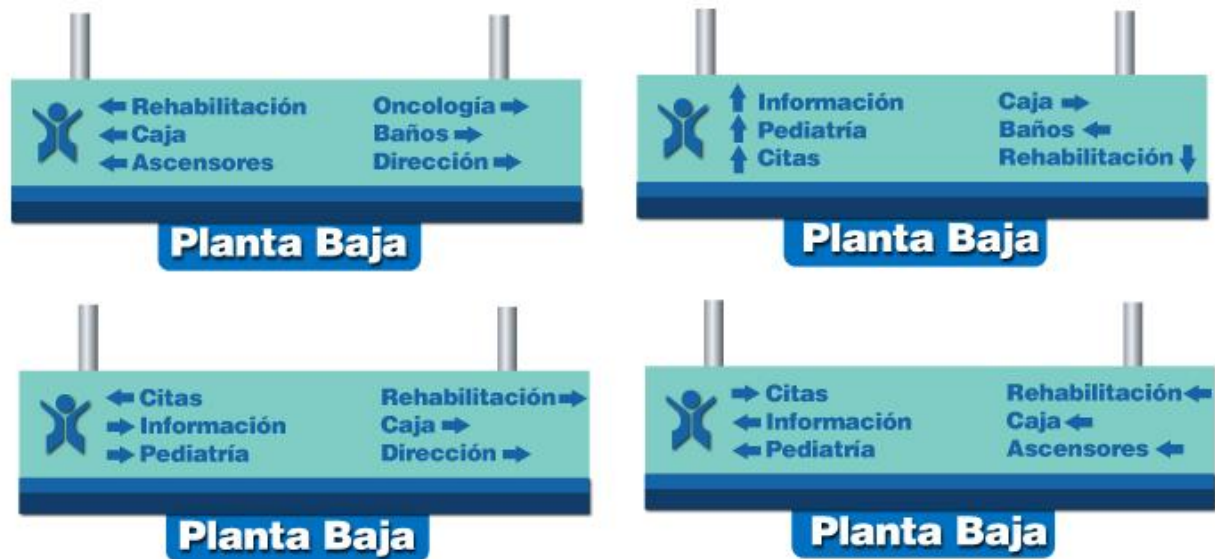
puedan tomar las acciones necesarias para los respectivos cambios en la señalización, inmediatamente después de que un cambio de personal o estructural significativo ocurra. De esta manera se evitarán confusiones por parte de la clientela, e incluso por parte de los mismos trabajadores del hospital.

Por último se recomienda que, de materializarse el proyecto de Señalización en el Hospital San Juan de Dios, se establezcan programas de mantenimiento que permitan la durabilidad de los materiales y estructuras señaladores, evitando la reinversión en este proyecto en específico.

Bibliografía

- Anónimo. (2010). Publicidad Flamingo C.A. Recuperado el junio de 2012, de <http://www.hospitalsanjuandedios.org.ve/jo2/>
- Domínguez, P. R. (2000). Manuel de Análisis Financiero. Boston: Bussines Adventure Works.
- Joomla!Art. (2012). Hospital San Juan de Dios. Recuperado el Mayo de 2012, de <http://www.hospitalsanjuandedios.org.ve/jo2/>
- Nakasone, G. T. (2001). Análisis de Estados Financieros para la Toma de Decisiones. Uppsala: Bonnier.

Avisos Colgantes



Medidas: 120 X 40 cms

Materiales: Base y líneas inferiores salientes en MDF, logotipo en relieve de mdf.
Textos rotulados en vinil calandrado azul. Sistema colgante de tubo redondo.

Avisos Colgantes:



Medidas: 120 X 40 cms

Materiales: Base y líneas inferiores salientes en MDF, logotipo en relieve de mdf.
Textos rotulados en vinil calandrado azul. Sistema colgante de tubo redondo.

Avisos Entrada Principal



Medidas: 80 X 120 cms

Materiales: Aviso de 3 caras tipo triangulo hecho en lamina base de hierro fondeado y rotulado con impresion en alta resolucion.

Placas para señalización de puertas:



Medidas: 30 X 10 cms

Materiales: Base, topos laterales y emblema en MDF. Letras rotuladas en vinil autoadhesivo



CLIENTE: HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
ASUNTO: SEÑALIZACION

Estimados Señores:

Por medio de la presente y de acuerdo a lo solicitado le estamos enviando nuestro presupuesto, de acuerdo a la solicitado, como detallamos a continuación:

Item	Descripción	Precio Unitario	Cantidad	Total Item
1	DIRECTORIO PRINCIPAL Caja en MDF con bases sobrepuestas para directorios de piso, con placas intercambiables rotuladas en vinil autoadhesivo, planos impresos en alta resolución y tira de acero inoxidable con logo y texto Hospital San Juan de Dios en letras corpóreas de MDF, según diseño. Dimensiones: 3.00 x 2.40 Mtrs	Bs.25.932,00	1	Bs.25.932,00
2	AVISOS ENTRADA PRINCIPAL Aviso tipo Totem a tres caras con estructura metálica en frentes en MDF sobrepuestos con impresión en alta resolución y textos corpóreos No.Piso y logo Dimensiones: 0.80 x 1.20 Mtrs	Bs.7.400,00	1	Bs.7.400,00
3	AVISOS DE SEÑALIZACION COLGANTES realizados en base metálica con frentes en MDF con rotulación en vinil y logo corpóreo a doble cara Dimensiones: 1.20 x 0.40 Mtrs	Bs.6.722,00	12	Bs.80.664,00
4	AVISOS PARA SEÑALIZACION DE PUERTAS Realizados en MDF con topes en MDF y logo corpóreo. Rotulación de texto en vinil . Dimensiones: 30 x 10 cms	Bs.350,00	32	Bs.11.200,00

5	AVISOS DE NORMATIVAS DE SEGURIDAD E INFORMACION GENERAL Realizadas en MDF pintadas y rotuladas con vinil, textos según normativa de seguridad y avisos Dimensiones: 30 x 20 cms	Bs.200,00	50	Bs.10.000,00
---	--	-----------	----	--------------

TOTAL A PAGAR Bs.135.196,00

Dicho precio no incluye IVA

Este precio incluye la elaboración e instalación de todos los avisos con su respectivos soportes de sujeción