



ESCUELA POLITECNICA DEL EJÉRCITO

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO

“MEJORAMIENTO DE PROCESOS HOSPITALARIOS PARA LA  
CLINICA DE ESPECIALIDADES MOGROVEJO”

ROSA PAULINA MOGROVEJO RODRIGUEZ

Tesis presentada como requisito previo a la obtención del grado de:

INGENIERO COMERCIAL

DIRECTOR: Dr. Galo Granda

CODIRECTOR: Ing. René Bueno

Año 2010

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE  
COMERCIO

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Rosa Paulina Mogrovejo Rodríguez

DECLARO QUE:

El proyecto de grado denominado “Mejoramiento de Procesos Hospitalarios para la Clínica de Especialidades Mogrovejo” ha sido desarrollado con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas que constan el pie de las páginas correspondiente, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente este trabajo es mi autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

Quito, 17 de Febrero del 2010

---

Rosa Paulina Mogrovejo Rodríguez

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE  
COMERCIO

*Doctor Galo Granda*  
*Ingeniero René Bueno*

CERTIFICAN:

Que el trabajo titulado “Mejoramiento de Procesos Hospitalarios para la Clínica de Especialidades Mogrovejo” realizado por Rosa Paulina Mogrovejo Rodríguez, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la ESPE, en el Reglamento de Estudiantes de la Escuela Politécnica del Ejército.

Debido a que la tesis ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva y mediante dirección calificada se recomienda su publicación.

El mencionado trabajo consta de dos documentos empastados y un disco compacto el cual contiene los archivos en formato portátil de Acrobat (pdf). Autorizan a Rosa Paulina Mogrovejo Rodríguez que lo entregue a Ing. Danny Zambrano , en su calidad de Director de la Carrera.

Quito, 17 de Febrero del 2010

---

DIRECTOR

---

CODIRECTOR

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE  
COMERCIO

**AUTORIZACIÓN**

Yo, Rosa Paulina Mogrovejo Rodríguez

Autorizo a la Escuela Politécnica del Ejército la publicación, en la biblioteca virtual de la Institución del trabajo, “Mejoramiento de Procesos Hospitalarios para la Clínica de Especialidades Mogrovejo” cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Quito, 17 de Febrero del 2010.

---

Rosa Paulina Mogrovejo Rodríguez

## DEDICATORIA

Con mucho cariño y amor entrego este trabajo a mi esposo Michel quien es pilar primordial de mi vida y gracias por apoyarme constantemente, por estar a mi lado, por las veces que necesite tu fuerza y comprensión.

A mi hija Paulina Gabriela que es mi Tesoro, gracias por tenerme paciencia.

A mis padres Humberto y Lolita quienes con su cariño me formaron y concedieron ampliar mis conocimientos.

A mis segundos padres Miguelito y Epita gracias por prestarme su ayuda, sabiduría, y cariño.

A mis Hermanas, Gissella, María, Lolita, a mi hermano Humberto quienes me han brindado su afecto.

Rosa Paulina

## **AGRADECIMIENTO**

Debo agradecer primeramente a Dios por haberme dado todo, a mi Familia en especial a mi Esposo y a mi hija por su amor y apoyo.

A mis padres, quienes con su comprensión me han inculcado valores para poder luchar por un mañana mejor.

A todos los profesores de la Escuela Politécnica del Ejército por enseñarme sus conocimientos. Mi gratitud a la Ing. Ivanova Unda Coordinadora de Centro de Apoyo de Loja por incentivar me positivamente siempre, al Doctor Galo Granda y al Ingeniero René Bueno Arévalo por tenerme paciencia, guiarme en esta investigación, y compartir conmigo sus conocimientos y experiencia.

Rosa Paulina