



Carrera de Administración de Empresas

Trabajo de Titulación

Previo a la obtención del título de:

Licenciadas en Administración de Empresas

Título:

El Control Administrativo y su Influencia en el Desempeño Laboral en la Clínica Arboleda
de la Ciudad de Manta.

Autoras:

Maríapia Dayanna Arboleda Espinoza

María Monserrate Palma Torres

Tutora:

Ing. Andrea Ruiz Vélez

Portoviejo - Manabí - Ecuador

2024

Certificación del tutor de Titulación

Ing. Andrea Lisette Ruiz Vélez en calidad de Tutora del Trabajo de Titulación, certifica que las egresadas: Mariapia Dayanna Arboleda Espinoza y María Monserrate Palma Torres, es autora del trabajo de titulación: “ El Control Administrativo y su Influencia en el Desempeño Laboral en la Clínica Arboleda de la Ciudad de Manta”, previo a la obtención del Título de Licenciados en Administración de Empresas, bajo mi dirección y supervisión, misma que ha sido elaborada siguiendo a cabalidad todos los parámetros metodológicos exigidos por la Universidad San Gregorio de Portoviejo, orientada y revisada durante su proceso de ejecución bajo mi responsabilidad.

Ing. Andrea Lisette Ruiz Vélez.

Tutor trabajo investigación

Certificado de Tribunal

El trabajo de titulación “ El Control Administrativo y su Influencia en el Desempeño Laboral en la Clínica Arboleda de la Ciudad de Manta”, presentado por las egresadas: Mariapia Dayanna Arboleda Espinoza y María Monserrate Palma Torres, después de ser analizado y revisado por los señores miembros del tribunal como requisito previo a la obtención del título de Licenciados en Administración de Empresas, en el cumplimiento de lo que establece la ley se da por aprobado.

Ing. Mercedes Intriago Cedeño, MSc

Coordinadora de la carrera

Ing. Andrea Lisette Ruiz Vélez.

Tutor trabajo investigación

Miembro del tribunal

Miembro del tribunal

Declaración de autoría

Maríapia Dayanna Arboleda Espinoza y María Monserrate Palma Torres, siendo autores del presente proyecto de titulación denominado “ El Control Administrativo y su Influencia en el Desempeño Laboral en la Clínica Arboleda de la Ciudad de Manta”, damos credibilidad sobre la información presentada, declarando que el documento es de propia autoría y que ha sido elaborado bajo las normas e indicaciones del reglamento de Titulación de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad San Gregorio de Portoviejo, tomando responsabilidad sobre el contenido que integra el mismo, al igual que las ideas, resultados y conclusiones.

Maríapia Dayanna Arboleda Espinoza

Autor

María Monserrate Palma Torres

Autor

Agradecimiento

Un agradecimiento muy profundamente a nuestra tutora a la Ing. Andrea Lisette Ruiz Vélez por su dedicación y constancia en este trabajo, por la colaboración de la Ing. Martha Yadira García Briones, a Dios por ayudarnos en todo este proceso que nos acompañó, a nuestros padres que siempre nos han brindado su apoyo incondicional para poder cumplir todos nuestros objetivos. A nuestros docentes que han sido parte de nuestro camino aniversario, y a todos ellos les queremos agradecer por transmitirnos los conocimientos necesarios para hoy poder estar aquí.

Maríapia Dayanna Arboleda Espinoza

y

María Monserrate Palma Torres

Dedicatoria

Dirijo esta tesis a DIOS, patrono de los estudiantes y a la Virgen María, quienes inspiraron mi espíritu para la terminación de esta tesis. A todos aquellos que han sido una parte integral de mi camino académico y personal. A mi familia en especial a mis padres, a mi abuela, a mi esposo y a mi hija por su amor incondicional y por creer en mí desde el primer día. Por sus sacrificios y su apoyo constante que han sido la clave de mi éxito. A mis profesores y mentores, por su dedicación y pasión por la enseñanza y por guiarme en mi camino. A mis compañeros, por las risas y el estudio. Por las conversaciones estimulantes, y los momentos que compartimos juntos en especial mi compañera de tesis.

Maríapia Dayanna Arboleda Espinoza

Dedicatoria

Todos los implicados en esta etapa universitaria y pre profesional, así como mi familia, amigos y profesores, son a quienes dedico este trabajo. Principalmente le dedico mi tesis a Dios, por darme la fuerza necesaria para culminar esta meta. A mi hijo Anthony Joan quien es motor fundamental de cada logro en mi vida, gracias por su fuerza, amor y motivación pura que me incentiva a creer que todo es posible y alcanzarlo. A mis padres Nelly y Ramón, por todo su amor y motivarme siempre a seguir hacia adelante. A mis hermanos, aunque uno de ellos no esté aquí en la tierra conmigo, pero le doy las infinitas gracias por haberme motivado a seguir con mis estudios, y sé que me acompaña en cada paso brindándome su fuerza y amor desde el cielo. A mis suegros Licenia e Iter por siempre recordarme mi fuerza y dedicación, por su amor y apoyo en cada etapa de mi camino. A mi compañera de tesis, quien me hacía reaccionar cuando pensaba que no podía continuar. Y, finalmente, a los que no creyeron en mí, con su actitud lograron que tomará más impulso. Gracias.

María Monserrate Palma Torres

Resumen

Esta investigación titulada " El Control Administrativo y su Influencia en el Desempeño Laboral en la Clínica Arboleda de la Ciudad de Manta" conlleva un incremento con aspecto teórico y su argumentación de haber sido encontrado cada orientación necesaria para ser una ayuda. El objetivo general del estudio fue establecer un sistema de Control de procesos administrativos en la clínica Arboleda de la ciudad de Manta. Para poder realizar este trabajo fue necesario hacerlo a través de dos métodos: Entrevistas, es decir, conversaciones con el gerente general; junto con encuestas a los valiosos usuarios, quienes fueron parte fundamental de esta investigación. Los hallazgos resaltaron que la investigación explica, percibe todo para el Manual de Procedimientos para la Clínica Arboleda; abarca en su contenido los procedimientos minuciosamente detallados en actividades concatenadas y orientadas a organizar y desburocratizar procesos, siendo el fin la satisfacción del usuario con el servicio recibido. Lo plasmado en este documento es mejora la comunicación entre las áreas, detalla y explica de manera concreta, lo que a cada puesto de trabajo le corresponde ejecutar; permitiendo entonces, identificar los responsables de actuaciones no ajustadas a lo esperado. En conclusión, el estudio sistémico de la Clínica Arboleda en la Ciudad de Manta sugiere que, si bien el control administrativo está estrechamente vinculado al desempeño y coordinación de los procesos médicos, no solo debe proporcionar una base sólida para que todos los procesos de trabajo garantizarán su efectividad, sino también garantizar servicios de atención de alta calidad.

Palabras claves: manual de procedimientos, comunicación, desempeño laboral.

Abstract

This research entitled "Administrative Control and its Influence on Work Performance in the Arboleda Clinic of the City of Manta" entails an increase in theoretical aspect and its argument of having found every necessary orientation to be of help. The general objective of the study was to establish a Control system for administrative processes in the Arboleda clinic in the city of Manta. In order to carry out this work it was necessary to do it through two methods: Interviews, that is, conversations with the general manager; along with surveys of valuable users, who were a fundamental part of this research. The findings highlighted that the research explains and perceives everything for the Procedures Manual for the Arboleda Clinic; Its content includes carefully detailed procedures in concatenated activities aimed at organizing and debureaucratizing processes, the goal being user satisfaction with the service received. What is reflected in this document is to improve communication between the areas, detail and explain in a concrete way what each job position is responsible for executing; allowing, then, to identify those responsible for actions that do not conform to what was expected. In conclusion, the systemic study of the Arboleda Clinic in the City of Manta suggests that, although administrative control is closely linked to the performance and coordination of medical processes, it must not only provide a solid foundation so that all work processes will guarantee its effectiveness, but also guarantee high quality care services.

Keywords: procedures manual, communication, work performance.

Contenido

Certificación del tutor de Titulación	ii
Certificado de Tribunal.....	iii
Declaración de autoría.....	iv
Agradecimiento	v
Dedicatoria	vi
Dedicatoria	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
Índice de Figuras.....	xii
Índice de Gráfico.....	xiii
Introducción	1
CAPÍTULO I.....	3
1.1. Problema.....	3
1.2. Tema	3
1.3. Antecedentes del problema.....	3
1.4. Planteamiento del problema.....	5
1.5. Formulación del problema	8
1.6. Delimitación del problema.....	8
1.7. Objetivos.....	8
1.7.1. Objetivo general	8
1.7.2. Objetivos específicos	8
1.7.3. Justificación	9
CAPÍTULO II.....	11
2. Marco Teórico	11
2.1. Marco teórico	11
2.2. Marco conceptual.....	18
2.3. Marco legal	23
2.4. Señalización de las variables	23
2.5. Operacionalización de las variables.....	18
2.5.1. Variable independiente Control Administrativo	18

2.5.2. Variable dependiente Desempeño Laboral	20
CAPÍTULO III	22
3. Marco metodológico	22
3.1. Plan de investigación.....	22
3.2. Tipo de investigación	22
3.3. Modalidades de la Investigación	23
3.4 Técnicas e instrumentos.....	23
3.5. Población	24
CAPÍTULO IV	25
4. Análisis e interpretación de los resultados	25
4.1. Encuesta.....	25
4.2. Análisis de la Entrevista	39
Conclusión	40
Recomendaciones	41
CAPÍTULO V	43
5.1. Propuesta	43
5.2 Objetivos	43
Objetivo General.....	43
Objetivos Específicos.....	43
5.3 Justificación.....	43
5.4 Beneficiarios	44
Beneficiarios internos	45
Beneficiarios indirectos.....	45
5.5 Descripción de la empresa	45
5.6 Descripción del Procedimiento	46
Conclusión de Propuesta	62
Referencias Bibliografía	63
Apéndices	68

Índice de tablas

Tabla 1 Variable Independiente	18
---	----

Tabla 2 Variable Dependiente	20
Tabla 3 Descripción de los procedimientos	46
Tabla 4 Procedimiento 1: Atención al cliente	48
Tabla 5 Procedimiento 2: Aplicación de encuesta	51
Tabla 6 Procedimiento 3: Hospitalización y alta de paciente privados.	53
Tabla 7 Procedimiento 4: Elaboración y entrega de certificados médicos.	57
Tabla 8 Procedimiento5: Manejo de desechos.	59

Índice de Figuras

Figura 1 Liderazgo Integral	27
Figura 2 Liderazgo Integral	28
Figura 3 Liderazgo Integral	29
Figura 4 Aptitud Técnica	30
Figura 5 Aptitud Técnica	31
Figura 6 Aptitud Técnica	32
Figura 7 Visión de negocios	33
Figura 8 Visión de negocios	34
Figura 9 Visión de negocios	35
Figura 10 Visión global	36
Figura 11 Visión global	37
Figura 12 Visión global	38
figura 13 Flujograma 1: Atención al cliente	50
figura 14 Flujograma 2: Aplicación de encuesta	52

figura 15 Flujograma 3: Hospitalización y alta de pacientes privados.	56
figura 16 Flujograma 4: Elaboración y entrega de certificados médicos.	58
figura 17 Flujograma 5: Manejo de desechos.	61

Índice de Gráfico

Gráfico 1 Cargo del encuestado.	25
Gráfico 2 Área de trabajo	26

Introducción

La Clínica Arboleda ubicada en la ciudad de Manta, en el seno hospitalario donde se encuentran 4 clínicas particulares, 10 farmacias y el hospital público. La empresa está comprometida con la comunidad, que brinda servicios hospitalarios y ambulatorios con enfoque en la atención de primera, apoyados en profesionales competentes, un servicio eficaz y atención personalizada para satisfacer las necesidades de la colectividad.

En el primer capítulo, se abordaría el problema de investigación específico relacionado con la clínica Arboleda en cuestión de su problemática que es el deficiente control administrativo como en los antecedentes de la clínica y su relevancia en el contexto de su estudio.

En el segundo capítulo se proporcionaría el contexto teórico necesario para comprender el problema y las variables de estudio. Se evidencia en el resumen de investigaciones previas relevantes relacionadas con el problema de investigación e identificación de hallazgos en el campo clínico. Se dio a conocer la identificación y descripción de las variables independientes, dependientes y controladas pertinentes al estudio clínico.

En el tercer capítulo, se detallaría el diseño metodológico y los instrumentos utilizados para llevar a cabo la investigación en la clínica. Descripción del enfoque metodológico seleccionado cualitativo, cuantitativo.

En el cuarto capítulo, se analizarían y discutirían los hallazgos obtenidos durante la investigación en la clínica. Reconocimiento de las limitaciones metodológicas y de investigación que puedan haber afectado los resultados.

Reflexión sobre cómo estas limitaciones podrían haber influido en la interpretación de los resultados.

En el quinto y último capítulo, se da a conocer la propuesta implementada para la clínica ya que por medio de conclusiones y recomendaciones se llevó al cabo como una de la más importantes para la investigación planteadas al principio del estudio.

CAPÍTULO I

1. Generalidades

1.1. Problema

Deficiente control administrativo en la Clínica Arboleda en la Ciudad de Manta.

1.2. Tema

El control administrativo y su influencia en el desempeño laboral en la clínica Arboleda de la Ciudad de Manta.

1.3. Antecedentes del problema

La clínica Arboleda situado en el sector hospitalario en la Ciudad de Manta tiene como propósito implementar procesos de control interno ya que es una ayuda para que se dé una estructura sólida y con mecanismos de enfoques de sistemas integrados en la gestión, con el propósito de integrar al personal con responsabilidad eficiente que le guiará en el desarrollo laboral administrativo fiable eficacia y transparencia en las operaciones y la prestación de los servicios prioritarios. El monitoreo tiene objetivos que cumplan los fines y metas y estar preparados ante riesgos que pudieran presentarse, realizar también el seguimiento de la forma de atención a los pacientes con efectividad y calidad.

El deficiente control administrativo se refiere a la situación en la que una organización o empresa no ha implementado medidas adecuadas de seguimiento y fiscalización de sus procesos. Como resultado de esta falta de control, pueden ocurrir irregularidades, lo que puede tener consecuencias negativas para los accionistas, empleados y clientes de la organización. Un

deficiente control administrativo puede ser causado por una falta de recursos financieros y humanos, una cultura organizacional poco transparente o una gestión administrativa ineficiente.

El control administrativo es un problema común en muchas organizaciones y puede tener graves consecuencias económicas y legales. Cuando no hay un control adecuado sobre las operaciones de la empresa, es posible que los empleados actúen en contra de los intereses de la organización sin que se detecte. Esto puede llevar a fraudes, malversación de fondos, violaciones de políticas internas y leyes, y pérdidas financieras significativas.

Las deficiencias del control administrativo no se abordan de manera efectiva, pueden ocasionar la desconfianza de los clientes, los inversores y otros miembros de la comunidad empresarial. Esto puede afectar negativamente la reputación y la imagen de la empresa, y a su vez, perjudicar la capacidad de la organización para atraer nuevos clientes y para mantener sus operaciones en marcha.

En última instancia, la deficiencia del control administrativo puede llevar a la pérdida económica, y llevarlo al cierre de la organización, lo que puede tener un impacto negativo en la comunidad más amplia y en los empleados, proveedores y otros interesados de la organización. Es por eso que es importante que las empresas implementen estrategias efectivas y continuas para garantizar un control adecuado sobre sus operaciones.

La creación de la clínica Arboleda responde a las necesidades del Centro Médico Arboleda de ofrecer una mejor atención y ampliar su cobertura de servicios. La clínica Arboleda se estableció para brindar una atención médica de alta calidad a pacientes que requieren servicios especializados en diferentes áreas de la salud. Con la apertura de la clínica Arboleda, el Centro Médico Arboleda

buscó mejorar y expandir su oferta de atención médica para satisfacer las necesidades de sus pacientes con el mejor profesionalismo y atención personalizada.

El principal problema de la clínica Arboleda es la falta de manual de procesos y procedimientos claros. Esto ha llevado a una gran cantidad de confusiones y errores en la atención al paciente, lo que ha afectado negativamente la reputación de la clínica. Además, el personal no está debidamente capacitado para manejar situaciones difíciles o emergencias médicas, lo que puede poner en riesgo la vida de los pacientes. Implementar un manual completo y detallado que especifique todos los procesos y procedimientos necesarios para garantizar una atención médica segura y eficiente. También es importante proporcionar capacitación constante al personal para asegurar su competencia en las tareas asignadas. Solo así se podrá mejorar significativamente el servicio ofrecido por la clínica arboleda y obtener una buena reputación entre los pacientes.

1.4. Planteamiento del problema

El control administrativo moderno, hoy más que nunca, trata de focalizar su acción en las conductas de sus miembros y entender nuevos valores, nuevos códigos, nuevas formas de “comprender al otro”, para crear escenarios hacia los objetivos planteados. Los directivos comienzan a visualizar que cambiar por cambiar no basta, que la clave está en sus recursos humanos y en sus competencias, que el cambio comienza en cada individuo, en cada área de trabajo, pero también se hace necesario que los integrantes de una organización puedan aportar conocimientos y habilidades que favorezcan una cultura de cambios y de marcadas exigencias.

En este sentido, el control administrativo de los sistemas de salud requiere un conjunto de conocimientos, habilidades y técnicas con base en un equilibrio armónico que proporcione la preparación suficiente al directivo y le permita llevar a cabo una secuencia de acciones para

alcanzar objetivos determinados en la solución de problemas prioritarios. Por lo mismo, al no tomar en cuenta la cultura organizacional, es decir, las características individuales y colectivas de los miembros de las unidades de salud, se cierra un camino de gran importancia que puede conducir a la mejora considerable en el funcionamiento de dichas unidades.

Otro elemento fundamental en el desarrollo de esta etapa y que no está presente en el manejo de las Áreas de Salud, tiene que ver con la profunda relación entre los servicios y la comunidad; para la etapa de la planificación es indispensable la participación conjunta del servicio y organizaciones de la sociedad; pero de igual manera el control de la ejecución debe ser efectuado con similares niveles participativos, que no solamente tienen que ver con la eficiencia, sino con conceptos de rendición de cuentas y control social de la gestión en salud.

El sistema de salud de Ecuador está compuesto por dos sectores: público y privado. El sector público comprende al Ministerio de Salud Pública (MSP), el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), los servicios de salud de las municipalidades y las instituciones de seguridad social (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas e Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional). El MSP ofrece servicios de atención de salud a toda la población. El MIES y las municipalidades cuentan con programas y establecimientos de salud en los que también brindan atención a la población no asegurada. Las instituciones de seguridad social cubren a la población asalariada afiliada.

El sector privado comprende entidades con fines de lucro (hospitales, clínicas, dispensarios, consultorios, farmacias y empresas de medicina prepagada) y organizaciones no lucrativas de la sociedad civil y de servicio social. Los seguros privados y empresas de medicina pre pagada cubren aproximadamente a 3% de la población perteneciente a estratos de ingresos medios y altos.

Además, existen al menos 10 000 consultorios médicos particulares, en general dotados de infraestructura y tecnología elementales, ubicados en las principales ciudades y en los que la población suele hacer pagos directos de bolsillo, al momento de recibir la atención, es decir que son los deducibles, coaseguro y copagos por servicios cubiertos más todos los costos por servicios que no están cubiertos. Los Hospitales a cargo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), mantienen problemas por la falta de medicamentos, el abastecimiento para las farmacias de los hospitales es irregular. Las personas más afectadas por esta falencia, son los jubilados quienes acuden desde muy tempranas horas a los hospitales y dispensarios del Seguro Social. El desabastecimiento de medicinas para los Hospitales del Seguro Social, es un problema que se acarrea desde administraciones anteriores, a pesar de que la Institución cuenta con los recursos económicos para adquirir la totalidad de los medicamentos.

Los diversos inconvenientes se presentan para los hospitales del IESS, uno de ellos se relaciona con la importación de medicina de baja calidad, es decir, no cumplen con estándares establecidos por normas de salud en Ecuador. Seguido de esto los aranceles a los productos y la reducción de los impuestos imposibilitan el buen desempeño del sector de salud.

El Centro Médico Arboleda va de la mano con Laboratorio Santa Rita, por el momento cuenta con servicios de salud en el Centro Médico. Su trabajo se centra en atender las principales dolencias y para ello, cuenta con el equipo médico de especialistas, que determinan los exámenes que deben realizarse el paciente en los laboratorios. Uno de los beneficios que se rescata del Centro Médico es que los costos son asequibles para los pacientes.

1.5. Formulación del problema

¿Cómo influye el control administrativo en el desempeño laboral de los empleados de la clínica Arboleda en la ciudad de Manta?

1.6. Delimitación del problema

Campo: Administración

Área: Control Administrativo

Aspecto: Desempeño laboral

Problema: Deficiente control administrativo en la Clínica Arboleda en la ciudad de Manta.

Tema: El control administrativo y su influencia en el desempeño laboral en la Clínica Arboleda de la ciudad de Manta

Delimitación espacial: La investigación se realizará en la ciudad de Manta provincia de Manabí

Delimitación temporal: mayo 2023 – marzo 2024

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Establecer un sistema de Control de procesos administrativos en la clínica Arboleda de la ciudad de Manta.

1.7.2. Objetivos específicos

- Identificar los procesos de gestión administrativa y médico de la Clínica Arboleda de la Ciudad de Manta.

- Determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Clínica Arboleda de la Ciudad de Manta.
- Investigar manuales de procesos y de procedimientos en la gestión administrativa y el desempeño laboral.
- Diseñar un manual de procedimientos en la Clínica Arboleda de la Ciudad de Manta.

1.7.3. Justificación

El presente tema es del control administrativo donde podemos mencionar a la etapa de la gestión administrativa que se refiere a la evaluación de procesos y del rendimiento administrativo, así como de la identificación de desviaciones y posibles anomalías. La calidad del clima laboral contribuye directamente en la satisfacción y buena predisposición de los trabajadores en la ejecución de sus actividades y funciones, razón por la cual se interviene en la productividad y desempeño de los empleados, que se verá evidenciado en mejores condiciones laborales.

Los beneficiarios son los pacientes o usuarios que percibe la conducta y la evolución médica desde que ingresa a la institución de salud hasta su culminación del tratamiento, en consecuencia, los tratantes se han visto exaltados por el desarrollo de su trabajo por cumplir con la jornada laboral por lo que es importante mejorar las técnicas de comunicación con clientes internos y externos, desarrollando competencias para compenetrarse con ellos, alentando las decisiones participativas y transmitiendo respeto y dignidad.

La calidad y características del control administrativo se encuentra íntimamente relacionada con el manejo óptimo de las instrucciones y organización administrativa por parte de los directivos y jefaturas, que se evidenciara en base a los comportamientos de los trabajadores, con su manera

de trabajar, desempeñarse y de relacionarse dentro de su entorno cotidiano a través del ejercicio de sus funciones, su interacción con la empresa, su forma de brindar el servicio de seguridad.

La creación de procesos de control interno va a aportar al Centro Médico Arboleda grandes beneficios, iniciando con un cambio de mentalidad en los directivos y los trabajadores en cuanto al alcance y enfoque de los objetivos del control, generando así una mejora organizacional en las diferentes áreas, además de la posibilidad de diseñar actividades de control de acuerdo a las características de la entidad, así como también contribuirá al fortalecimiento de la autoridad y el liderazgo para alcanzar la máxima eficacia de los sistemas de dirección y gestión administrativa.

CAPÍTULO II

2. Marco Teórico

2.1.Marco teórico

Gestión administrativa

La gestión administrativa de los servicios de salud es uno de los métodos de gestión de las historias. Su finalidad principal es la buena y eficaz coordinación del cuerpo humano y la economía para conseguir una correcta asistencia sanitaria a los pacientes sin preocuparse demasiado por su entorno o ambiente.

Este proceso conlleva un buen clima laboral, da la estabilidad suficiente para que los empleados fortalezcan acciones que permitan el desarrollo integral de la organización, por ello estudiar los factores que lo definen facilita no solo conocer el ambiente laboral actual, sino también permite generar recomendaciones para la mejora del mismo en caso de presentarse en condiciones no óptimas para el desempeño de los empleados o por el contrario fortalecer aún más un buen clima laboral ya existente (ROJAS, 2020).

Atención al cliente

La salud es importante para los gobiernos y las personas, pero muchos establecimientos de salud carecen de apoyo, accesibilidad, y lo que es más importante la buena atención. Diferentes estudios han demostrado que la satisfacción del usuario del centro médico es una medida de buena atención, y la satisfacción de saber que los pacientes tienen buenas revisiones de la atención médica

que reciben y esto propicia la adherencia de estos al proveedor de servicios y orienta mejoras en organizaciones de salud.

La calidad es el grado de concordancia entre las expectativas que existen en las percepciones de necesidades del usuario y sus intervenciones que han tenido un efecto significativo. La Oficina de Evaluación de Tecnología describe la calidad de la atención médica y cómo ese servicio aumenta la probabilidad de obtener los resultados que los pacientes desean y reduce el riesgo de los resultados adversos debido al conocimiento médico. La satisfacción, por lo tanto, es una experiencia que está relacionada con la percepción de la calidad, por lo que la salud describe la implementación exitosa del proceso, el usuario cubre bien su necesidad, la cual se puede clasificar en insatisfacción, satisfacción y complacencia.

La satisfacción en el área de salud, depende de tres aspectos importantes, el tiempo de espera y ambiente, la atención adecuada y los resultados obtenidos, y la cortesía recibida durante el proceso. Además, la percepción del cliente o usuario se refiere a cómo éste estima que la empresa u organización está cumpliendo con la entrega del servicio, de acuerdo con la manera como él valora lo que recibe (Suárez Lima, 2019).

Planificación

La planificación de la salud es un proceso metodológico continuo que establece un conjunto de prioridades para cada problema y luego metas alcanzables basadas en la identificación y análisis de los problemas de salud de la comunidad. Su consecución implica la implementación de una serie de actividades y movilizar los recursos existentes.

La planificación estratégica en salud es un sistema dirigido a coordinar acciones en centros de salud, hospitales y clínicas públicas o privadas para establecer metas relacionadas con la mejora de los procesos de servicio y la optimización de los recursos asistenciales.

La planificación implica la toma de decisiones, es relevante para el futuro, es un proceso continuo y dinámico, y debe ser interdisciplinario y estar integrado en un contexto sociopolítico (Margozzini, 2018).

Control

El control de salud general se realizan una serie de pruebas a los pacientes que no se encuentran mal, su propósito es diagnosticar la enfermedad tempranamente, prevenir su aparición o brindar tranquilidad. En algunos países, los exámenes médicos se han convertido en una parte integral de la atención sanitaria (Santa María Juárez, 2018).

El control de la gestión de la salud es una herramienta esencial para mejorar la eficacia y eficiencia de los servicios de salud que está enfocado a la planificación, seguimiento y evaluación de los procesos y resultados de la atención sanitaria con el objetivo de identificar oportunidades de mejora y tomar decisiones reflexivas para alcanzar los objetivos establecidos (Saavedra, 2020).

Tipos de control Administrativo

Control Previo

El control previo es la supervisión externa y directa, que como su nombre indica es de carácter previo, técnico, jurídico y financiero, que tiene como objetivo a las personas que

administran o protegen los fondos o recursos públicos, por lo tanto, las actividades administrativas de dichos recursos se llevan a cabo mediante actividades administrativas (Berbey, 2018).

Control Directivo

Está orientado al cumplimiento de los objetivos trazados para las empresas, ya que se basa en prevenir posibles problemas posteriores en el proceso productivo (Ghiglione, 2021).

Control a Corriente

Este tipo de control se realiza a lo largo de todo el proceso de producción y/o servicio. Lo pueden realizar los directivos o administradores o los mismos obreros.

Control Posterior

Miden los resultados de una acción que ha concluido, y así establecen las causas de cualquier desviación que se aleja del plan o el estándar y los resultados que se aplican a actividades futuras similares. Se usan también como base para recompensar o alentar a los trabajadores que prestan servicios.

Organización

La organización de la salud se refiere a un conjunto de elementos humanos, materiales y técnicos dispuestos de manera adecuada para brindar atención médica como como prevención, tratamientos y rehabilitación a grupos específicos de personas en las condiciones de la mayor eficiencia y los mejores beneficios económicos.

Es una organización responsable de liderar los problemas de salud global, establecer la agenda de investigación en salud, establecer estándares, formular opciones de políticas basadas en

evidencias, brindar asistencia técnica a los países y monitorear las tendencias de salud global (Salud, 2020)

Desempeño Laboral

El desempeño laboral deficiente de los profesionales de la salud depende de circunstancias individuales y organizacionales e incluye un logro deficiente de los objetivos relacionados con el trabajo, ausentismo, irritabilidad, baja motivación, poca capacidad de respuesta del paciente y malas relaciones con los médicos, ocasionando costos adicionales para las instalaciones médicas.

Un sistema sanitario óptimo se basa en el buen desempeño de los empleados, sin embargo, el sistema de salud ignora este aspecto y solo requiere el logro de objetivos a corto plazo, especialmente en la atención de primera línea, lo que implica una importancia carga de trabajo para los trabajadores de la salud y conduce actividades preventivas y promocionales (Lauracio, 2020).

Incentivos económicos

Según (Torres-Flórez, 2020), dice que el incentivo económico son una estrategia relativamente común en la salud pública y pueden resultar beneficiosos en muchas situaciones, ya que es una herramienta adicional a los liderazgos, la construcción de la mística, la normalización de los procesos, a las mejoras salariales, para que el empleo sea elegible.

Los incentivos financieros para empleados son muy efectivos para fomentar y aumentar la productividad en el trabajo, porque recompensan a los miembros que van más allá de sus deberes normales y contribuyen al crecimiento de la empresa. Particularmente importante es el problema de agencia, esto es, controlar la desalineación de incentivos de los prestadores y profesionales médicos respecto de los intereses de los usuarios (Paredes-Fernández, 2020).

Capacitación de personal

Es importante entender los métodos y estructuras de enseñanzas que se utilizan, por ejemplo, la comunicación a diferentes niveles es importante y las tecnologías de la información (TIC) como una herramienta importante para brindar información sobre las empresas a los empleados, ya que pueden trabajar de manera eficiente en periodos cortos de tiempo para garantizar que el trabajo se realice de acuerdo con la gestión de calidad total.

Las capacitaciones son estrategias muy utilizadas en los medios de salud, dado que estos poseen un efecto beneficioso sobre el personal de salud y sobre los cuidados que estos entregan a los usuarios del centro de salud (Castillo Estigarribia, 2015).

Es claro que las organizaciones deben implementar actividades que generen empleados, por lo que existen muchas formas de prepararse, diseñar capacitaciones especializadas, que brindan muchos beneficios como: horarios flexibles de trabajo y accesibilidad, además, la capacitación especializada potencia las habilidades de pensamiento crítico (Durán-Solórzano, 2020).

Sistema de control en los empleados

Según (Sandoval Ebensperger, 2018), dice que la Gestión de Seguridad y Salud ocupacional requiere el manejo de la información para asegurar el cumplimiento de las normas y reglamentos, identificar deficiencias y desviaciones en los procedimientos, y predecir la ocurrencia de eventos que pueden afectar los resultados del trabajo y afectar la seguridad y salud de los empleados.

Actualmente, se utiliza una gama de métodos, sistemas y herramientas de gestión para gestionar esta información, sin embargo, no existe una plataforma única que pueda integrar,

organizar o permitir decisiones analíticas en el momento adecuado para gestionar los problemas de gestión de manera eficaz y eficiente.

El Sistema de SG-SST está dirigido a proteger la salud de los empleados mediante estrategias de prevención y control de riesgos que puedan afectar la integridad de las personas en el desempeño de sus funciones en el trabajo, con este Sistema de Gestión se pretende que los empleados tengan buenas prácticas laborales, generando un ambiente y espacio sano que ayude a que los empleados puedan realizar sus labores al máximo de sus capacidades, las cuales se van a ver reflejadas en un mayor bienestar físico y mental. (Giraldo, 2018)

Tipos de remuneraciones

Al hablar de remuneración, se tiene en cuenta las tarifas, cargos, abonos y requisitos importantes como bonos e incentivos que no siempre se dan. Las remuneraciones incluyen comisiones y bonificaciones además del propio salario, por lo tanto, tras conocer las definiciones y diferentes tipos, se puede decir que el salario es un tipo de remuneración, pero no cubre todo el tema. El Ministerio de Trabajo y Economía Social indica que el Salario Mínimo Interprofesional anual, incluidas las pagas extraordinarias, no puede ser inferior a 14.000 dólares para trabajadores con jornada legal completa (Batthyány Dighiero, 2018).

Según (Bendezú-Quispe, 2020), dice que el último censo del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), en Ecuador actualmente hay más de 33.400 doctores, lo que representa una media aproximada de 23 médicos por cada 10.000 habitantes, dato que deja en evidencia la escasez de estos profesionales.

Según datos del Ministerio de Salud Pública del Ecuador, durante los últimos 12 años las remuneraciones que reciben los médicos que laboran en el sistema público han aumentado en

aproximadamente un 70%. Por ejemplo, en 2008, un médico ecuatoriano en el sistema público ganaba entre \$920 y \$1.200 por mes. Actualmente, estos salarios se sitúan entre los \$1670 y los \$2.300 mensuales.

Responsabilidad médica

La Responsabilidad profesional se refiere a la responsabilidad por la cual la persona que realiza el trabajo debe ejercer una profesión determinada, es decir: “la realización habitual a título oneroso o gratuito de todo acto o la prestación de cualquier servicio propio de cada profesión”.

Los médicos son responsables de corregir y hacer frente a las consecuencias de los actos, y errores voluntarios y ordinarios, aunque dentro de ciertos límites, se cometen en el ejercicio de su profesión. El médico tiene una responsabilidad, primero ante su propia conciencia, esto es, su responsabilidad ética. El individuo sabe cuándo ha actuado bien o cuándo ha hecho algo malo; en este último caso tendrá sentimiento de culpa. El médico también tiene una responsabilidad social, es decir, está obligado a responder ante los demás, en virtud de que su actuación u omisión necesariamente tiene determinadas implicaciones en su entorno, en las demás personas con las que se relaciona (Osuna, 2018).

2.2. Marco conceptual

Planificación

La planificación se integró como una experiencia del mundo del desarrollo organizacional y su alcance se extendió a todas las áreas de la actividad humana. La planificación de proyecto de

investigación no es ajena a esta metodología de uso eficiente de los recursos disponibles y secuenciación de pasos para aumentar la probabilidad de éxito (Burdiles, 2019).

Organización

Es un sistema de actividades conscientemente coordinadas formado por dos o más personas, la cooperación entre los dos es esencial para la supervivencia de la organización. Las organizaciones existen solo cuando tienen personas que pueden comunicarse y están dispuestas a trabajar juntas para lograr un objetivo común (Ulloa, 2019).

Según (Étienne, 2018), define a la Organización Mundial de la Salud como “un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de dolencias o enfermedades”. La salud mental es una parte fundamental de la salud. Una buena salud mental permite a las personas desarrollar su potencial para hacer frente a las presiones de la vida cotidiana, trabajar productivamente y contribuir a sus comunidades.

Dirección

La dirección estratégica es el arte y la ciencia de realizar y desarrollar todo el potencial de una empresa para asegurar su viabilidad a largo plazo y mejorar su competitividad, eficacia, eficiencia y productividad, para poder alcanzar las metas de la organización buscando obtener una mayor participación en el mercado (Acero, 2023).

Eficaz

Según (Rojas M. J., 2018), dice que eficaz es algo o alguien que tiene eficacia, capaz de lograr una meta o propósito y producir un efecto esperado, también se puede referir a una persona,

grupo, organización u objeto, ya que implica direccionar los esfuerzos hacia metas que tengan sentido y que ayuden a la supervivencia y crecimiento de la empresa.

Periodo de tiempo

Los periodos de tiempo es una forma de examinar y analizar datos en intervalos de tiempo específicos, puede especificar el periodo de tiempo para analizar utilizando tres parámetros: intervalo de tiempo, intervalo de repetición de tiempo y tiempo de referencia. (Zavala-García, 2018)

Servicio

La calidad de servicio es un concepto no moderno que aún se está explorando en la administración privada, la calidad de servicio nace en la mente del usuario o consumidor de un servicio y se basa en conocer las necesidades del cliente y superar las expectativas y deseos del usuario para un determinado servicio.

La calidad de servicio tiene una relación directa con la satisfacción del cliente, en esta lógica los usuarios que están expuestos a servicios de calidad encuentran una mejor satisfacción, generando en ellos complacencia, y ocasionando en ellos la convicción de volver a generar transacciones con la organización, así como también realizar acciones de recomendación de la entidad prestadora de servicios (Espinoza, 2021).

Cliente

Un cliente es una persona física o jurídica que compra bienes o servicios ofrecidos por una empresa, sin embargo, los clientes son el centro de atención de cualquier empresa, por lo que todos

los planes y estrategias de marketing deben estar alineados, desarrollados e implementados a ellos (Hernández, 2020).

Instalaciones

La instalación es un excelente medio para pensar de forma crítica y creativa sobre el significado de los espacios escolares y también un medio para actuar sobre ellos y transformarlos. Las instalaciones se basan en métodos ready-made, sacando objetos de su contexto habitual y colocándolos en otro contexto para construir nuevas situaciones con mensajes estéticos, y a veces, sociales o políticos (Martínez Cano, 2019).

Tecnología

Según Cueva Gaibor (2020), dice que la tecnología es una colección de ideas y conocimientos científicos que las personas utilizan para lograr un objetivo preciso, como resolver un problema específico o satisfacer una de sus necesidades a lo largo del tiempo que se utilizan de manera organizada con el fin de satisfacer alguna necesidad.

Prestador de servicios

Un prestador de servicios es una empresa, persona o jurídica que proporciona un servicio independiente a otra persona física o jurídica a cambio de una tarifa. Es importante destacar que el prestador de servicios deberá contar con la autonomía necesaria para realizar las actividades contratadas en el tiempo y forma que estime conveniente, siempre que se acuerden otros plazos y características que deban respetarse (Cabrera, 2022).

Desempeño

El desempeño es el resultado del esfuerzo aplicado para obtener un resultado deseado en un determinado plazo de tiempo. El buen desempeño depende no sólo del cumplimiento de las normas implícitas de una organización, sino también de la productividad y calidad del trabajo realizado (Cuello, 2020).

Desempeño Laboral

Según (Cuello, 2020), afirman que el desempeño laboral son acciones y conductas sobresalientes de un colaborador que impulsan el crecimiento de las empresas a través del logro de las metas trazadas por las organizaciones.

Asimismo, señalan que el éxito del desempeño depende de un conjunto de características que se muestran por medio de la conducta. Por esta razón asumen que el desempeño laboral es considerado como una serie de características individuales, como: las cualidades, las capacidades, las habilidades, las necesidades que interactúan en el trabajo y de la organización, ya que estos comportamientos pueden afectar en los resultados y la variabilidad sin precedentes que se están dando hoy por hoy en las organizaciones.

Productividad

La productividad y el desempeño laboral de una organización son comportamientos relacionados con sus metas, enfocándose principalmente en las competencias y el nivel de contribución de cada empleado a la organización junto con la capacitación, los empleados se orientan hacia un desempeño efectivo (Changuán, 2020).

2.3. Marco legal

Es la relación de las bases sobre las cuales los establecimientos construyen y especifican el alcance y naturaleza de la colaboración política. También se permite a la autoridad para que lleve a cabo las labores de administración.

Por la Calidad de los Servicios de Salud que la Secretaría de Salud y el Código de Ética se constituye en un imperativo para fortalecer el comportamiento ético de los profesionales de la salud y con ello contribuir a mejorar la calidad de los servicios, la Comisión Interinstitucional de Enfermería, en su carácter propositivo e integrador de todos los esfuerzos que desarrollan los diferentes grupos de enfermería en el ámbito nacional, presenta para su conocimiento y en su caso aceptación y cumplimiento por la comunidad de enfermería.

En nuestro país se viene haciendo un reclamo de la mayor justicia, para contar con la mejor calidad de los servicios de salud, ya sean públicos o privados, este reclamo obliga a los profesionales que interactúan en la atención a la salud a encontrar alternativas de mejoramiento en su saber, en su práctica y en la forma de asumir la responsabilidad ética que les corresponde. En este sentido el profesional de enfermería tiene una sólida formación basada en fundamentos técnicos-científicos, humanísticos y éticos que le permiten desempeñar su ejercicio con calidad y conciencia profesional.

2.4. Señalización de las variables

2.4.1. Variable independiente

Control Administrativo

2.4.2. Variable dependiente

Desempeño laboral

2.5. Operacionalización de las variables

2.5.1. Variable independiente Control Administrativo

Tabla 1 Variable Independiente

Conceptualización	Categoría	Indicadores	Ítem Básico	Técnica Empleada
Según (Jara, 2009), el control es la función de administración que cierra el proceso administrativo, es la consecuencia lógica del acto de administrar, es una función indelegable de todo cargo con responsabilidad de conducción, para establecer normas de desempeño con objetivos de	Control Previo	Identificación de procesos	¿Cuáles son los procesos que maneja la Clínica Arboleda?	Entrevista estructurada al gerente de la clínica
	Control Directivo	Decisiones estratégicas	¿Cuál es su perspectiva sobre cómo se controlan sus procesos?	Entrevista estructurada al gerente de la clínica

<p>planificación, para diseñar sistemas de re información, para comparar los resultados reales con las normas previamente establecidas, para determinar si existen desviaciones y para medir su importancia.</p>	Control a corriente	Trabajo recurrente	¿Cómo es su trabajo ante la presión administrativa?	Entrevista estructurada al gerente de la clínica
	Control Posterior	Asistencia administrativa	¿Con qué procesos usted considera que puede tomar decisiones administrativas?	Entrevista estructurada al gerente de la clínica

Nota: La tabla presenta la variable que se va a estudiar en la investigación con sus dimensiones y categorías.

2.5.2. Variable dependiente Desempeño Laboral

Tabla 2 Variable Dependiente

Conceptualización	Categoría	Indicadores	Ítem Básico	Técnica Empleada
<p>Evaluar el desempeño laboral es fundamental para que cualquier organización conozca los resultados del trabajo de cada uno de sus empleados, pero nunca ha sido una tarea fácil y muchas veces la evaluación de ese desempeño deja mucho que desear en la práctica misma de la administración de las empresas, en virtud de que se trata de una actividad en la cual se entremezclan consideraciones subjetivas que entorpecen la propia evaluación y prestan importancia a elementos que no se refieren directamente al rendimiento efectivo de los trabajadores (Montejo, 2001).</p>	Competencias Genéricas	Liderazgo integral.	<p>Es positivo, de mente abierta, objetivo, ágil con el cambio y flexible</p> <p>¿Lidero a otros, inspiro, desarrollo y guio a otros con el fin de que entreguen resultados efectivos?</p>	Encuesta de desempeño a los trabajadores
	Competencia Especifica	Aptitud técnica	<p>¿Se adhiere a las prácticas y políticas de la clínica Arboleda?</p> <p>¿Ofrece experticia y experiencia relevantes para el trabajo que hace?</p>	Encuesta de desempeño a los trabajadores
	Cumplimiento de Objetivos	Visión del negocio	¿Procesa y asimila datos complejos e información objetiva	Encuesta de desempeño a los trabajadores

			para generar recomendaciones?	
--	--	--	----------------------------------	--

Nota: La tabla presenta la variable que se va a estudiar en la investigación con sus dimensiones y categorías.

CAPÍTULO III

3. Marco metodológico

3.1. Plan de investigación

Para lograr los objetivos del proyecto de investigación tiene como objetivo presentar y describir detalladamente lo que se va a investigar, la base teórica conceptual, los componentes metodológicos y los recursos humanos, técnicos y económicos, necesarios para realizar la investigación.

3.2. Tipo de investigación

Investigación Cualitativa

Es aquella investigación que se basa en valores cualitativos, es decir, relativos al investigador, a los sujetos involucrados e incluso a los evaluadores en el caso que los hubiese. Por ser cualitativa es muy subjetiva y debe ser considerada en el contexto de cada caso en particular (Urbina, 2020).

Investigación Cuantitativa

La investigación cuantitativa surge en las ciencias naturales y posteriormente en transferida a los estudios sociales, se caracteriza por ser objetiva y deductiva, producto de los diferentes procesos experimentales que pueden ser medibles, su objeto de estudio permite realizar proyecciones, generalizaciones o relaciones en una población o entre poblaciones a través en inferencias estadísticas establecidas en una muestra (Babativa Novoa, 2017).

Se realizó una investigación mixta de tipo cualitativa y cuantitativa.

3.3.Modalidades de la Investigación

De campo

La importancia de la investigación de campo es la recolecta de datos cualitativos que están orientados a englobar todo lo que es el análisis y la comunicación, con las personas en el entorno natural (Trindade, 2017).

Bibliográfica

La investigación bibliográfica permite crear una base de datos que pueden incorporar fundamentalmente en los artículos científicos, al agarrar documentos vinculados con autores, que ayuda a la asistencia de la realización de la investigación (Asiú Corrales, 2021).

De campo: En la recolección de información primarias se realizó una entrevista al gerente y una encuesta a sus empleados, y fue más efectiva ya que se dio a conocer su problemática que atraviesa la organización en la Clínica Arboleda de la Ciudad de Manta.

Bibliográfica: Fue elaborada en base a la recolección de información de fuentes primarias como tesis doctorales, artículos científicos, libros, etc. Lo cual nos permitió analizar y comparar la postura y criterio de diversos autores en base a la problemática estudiada con el propósito de interpretar, comprender y explicar el problema objeto de estudio.

3.4 Técnicas e instrumentos

Encuesta: Para la elaboración de la encuesta se tomaron las preguntas del artículo científico Relación de la satisfacción laboral y el desempeño del personal en la empresa LUMINEX RESOURCES del autor Carlos Fabián Benalcázar Silva, que fue aplicada a los empleados de la Clínica Arboleda de la ciudad de Manta.

Entrevista: Se le aplicó al gerente de la Clínica Arboleda de la Ciudad de Manta, con el propósito de conocer las razones y la problemática de lo que está sucediendo actualmente en la empresa.

3.5. Población

En esta investigación se utilizó toda la población total de trabajadores se les aplicó una encuesta estructurada a los 16 miembros de la Clínica Arboleda conformados por los departamentos administrativo, admisión y emergencia; y una respectiva entrevista al gerente.

CAPÍTULO IV

4. Análisis e interpretación de los resultados

Los instrumentos aplicados fueron: la entrevista y la encuesta. La encuesta para medir el desempeño laboral se aplicó a 16 empleados de la Clínica Arboleda, y el instrumento fue aplicado por los jefes de los departamentos. En la parte administrativa como jefe de área la Sra. Lina Sabando aplicó al área de admisión y contable y en la parte de emergencia la Dra. Teresa Vera aplicó al área de médica y también al área de la limpieza esterilizada, para lo cual se obtuvieron los siguientes resultados para sus respectivos análisis.

4.1. Encuesta

Cargo del encuestado. Gráfico 1 Cargo del Encuestado

Cargo del encuestado

16 respuestas

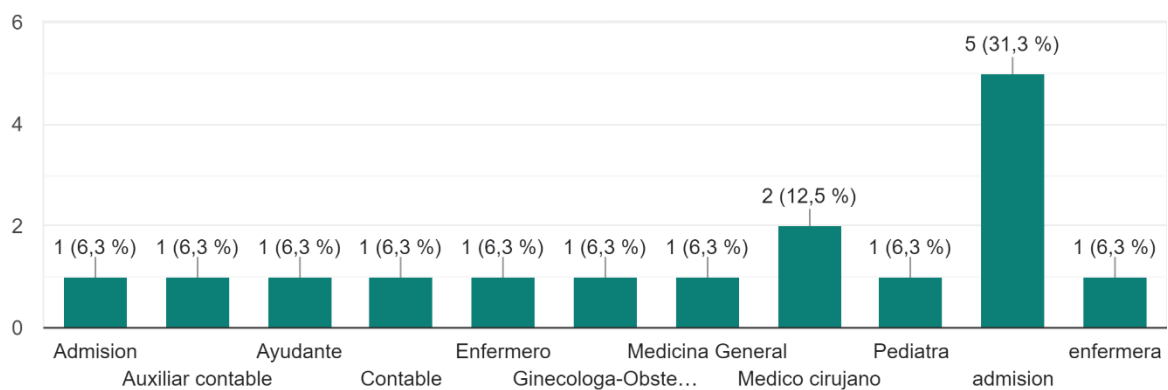


Gráfico 1 Cargo del encuestado.

Análisis

Los encuestados indicaron cada uno de los departamentos o área en la que están encargados o su rol. En el área de admisión se encuentran 5 admisionista encargados en reservar las citas al usuario. En el área de emergencia se encuentran 2 enfermeros que brindan ayuda a primeros auxilios. En el área médica se encuentran las especialidades de dos médicos cirujanos, un pediatra, un médico general y un gineco-obstetra. En el área contable encontramos a la auxiliar contable que lleva la contabilidad en la empresa. En el área de limpieza se cuenta con el ayudante experto en el aseo del lavado instrumental de pinzas y ropa.

Gráfico 2 Área de trabajo

Área de trabajo

15 respuestas

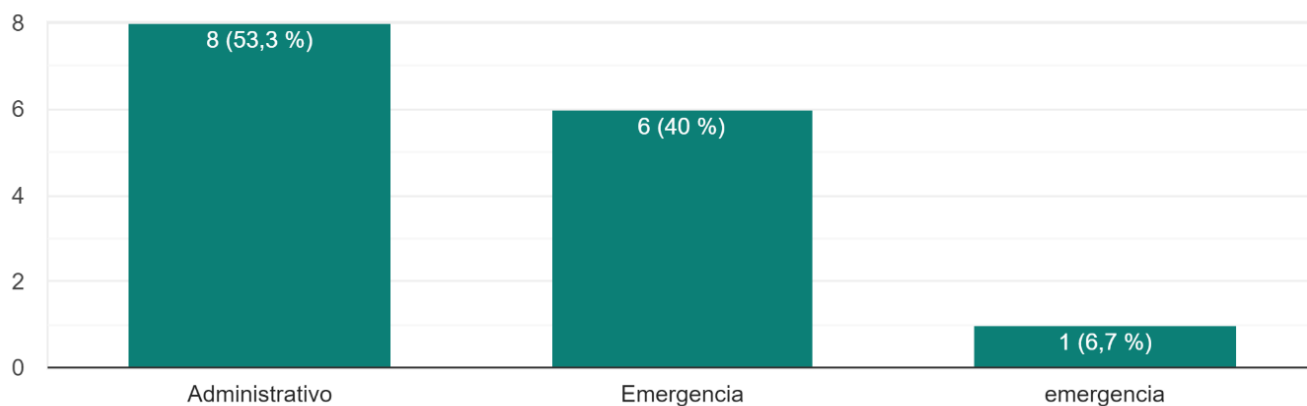


Gráfico 2 Área de trabajo

Análisis

Los encuestados indicaron cada uno de los departamentos a los que pertenece, y los departamentos son administrativo con 8 integrantes y en el departamento de emergencia 6 integrantes; la cual cada área tiene un jefe que establece y determina el rol de cada semana.

Competencias genéricas.

Figura 1. Liderazgo integral.

Es positivo, de mente abierta, objetivo, ágil con el cambio y flexible

COMPETENCIAS GENÉRICAS. Liderazgo integral. Es positivo, de mente abierta, objetivo, ágil con el cambio y flexible.

16 respuestas

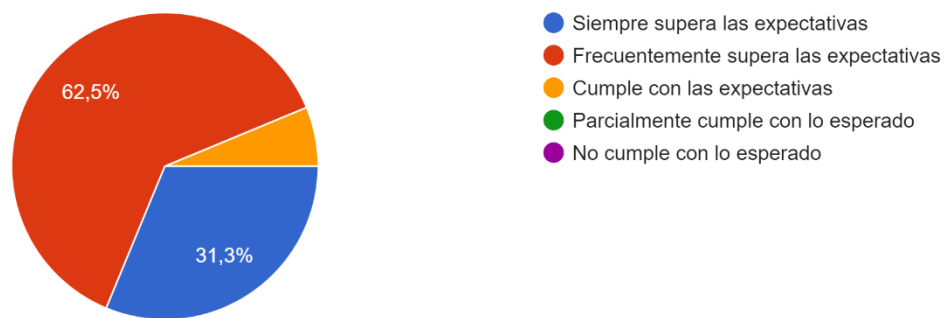


Figura 1 Liderazgo Integral

Análisis

Los encuestados indicaron con un 62.5% que el liderazgo integral representa al jefe de su área con todas las capacidades que tiene un líder para enfrentar las situaciones de la empresa; y que otorga identificar los errores más allá de lo operativo, y es el que está cuidando por el bienestar de cada uno de sus trabajadores.

Tener una mente abierta es importante porque ganas en seguridad en ti mismo, ya que vences miedos y te enfrentas a los desafíos, en vez de evadirlos. Te da la facilidad de moverte en distintos ámbitos y destacar, porque sabes escuchar, entender y ser empático.

Liderazgo integral.

¿Lidero a otros, inspiro, desarrollo y guio a otros con el fin de que entreguen resultados efectivos?

Figura 2

Liderazgo integral. Lidero a otros, inspiro, desarrollo y guio a otros con el fin de que entreguen resultados efectivos.

16 respuestas



Figura 2 Liderazgo Integral

Análisis

Los encuestados indicaron con un 56.3% que los jefes de cada área crean una meta en común que es siempre en persistir con su grupo, inspira a cada uno de los trabajadores para ser un buen staff de trabajo, los reta a laburar por objetivos y siempre avanzar.

El liderazgo inspiracional se caracteriza por lograr mediante su modelaje, compromiso, pasión y autoridad moral, canalizar los sentimientos y emociones de su gente positivamente y llevarlos a: Pensar lo que nunca habían pensado. Imaginar lo que nunca habían imaginado. Aceptar lo que nunca habían aceptado.

Liderazgo integral.

Me guío por valores, principios y la ética. ¿Hago un mejor lugar para trabajar?

Figura 3

Liderazgo integral. Me guío por valores, principios y la ética. Hago un mejor lugar para trabajar.
15 respuestas



Figura 3 Liderazgo Integral

Análisis

Los encuestados indicaron con el 40% y 33.3% que los jefes de su área los guían e impulsan para ser cada vez mejor en la carrera profesional y te ayudan a decidir sobre los puestos de trabajo

La ética profesional se puede entender como un campo enfocado en códigos y otras normas de conducta y que se aplica a todas las profesiones.

Aptitud técnica.

¿Se adhiere a las prácticas y políticas de la Clínica Arboleda?

Figura 4

Aptitud técnica. Se adhiere a las prácticas y políticas de la Clínica Arboleda
16 respuestas

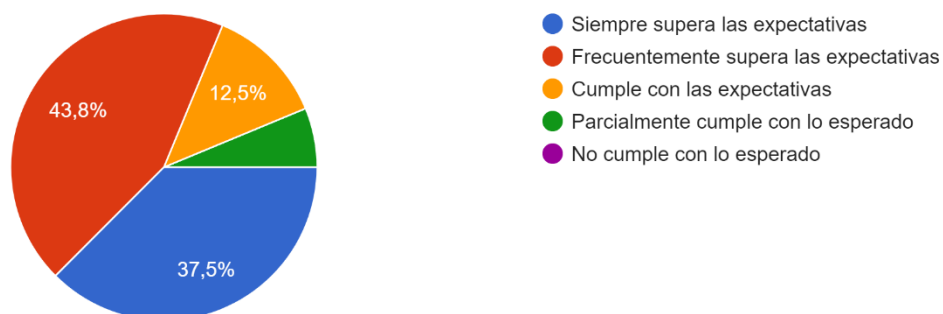


Figura 4 Aptitud Técnica

Análisis

En un 43.8% encontrándose frecuentemente supera las expectativas, un 37.5% en siempre supera las expectativas y en un 12.5% cumple las expectativas y por último parcialmente cumple con lo esperado con un 6.3%.

Ya que de una buena práctica la clínica abarca la manera en que un ensayo clínico se diseña, se dirige, se realiza, se vigila, se revisa, se registra, se analiza y se notifica.

Aptitud técnica.

¿Ofrece experticia y experiencia relevantes para el trabajo que hace?

Figura 5

Aptitud técnica. Ofrece experticia y experiencia relevantes para el trabajo que hace.
16 respuestas



Figura 5 Aptitud Técnica

Análisis

Los encuestados indicaron que el 56.8% frecuentemente supera las expectativas con un 31.3% siempre supera las expectativas, un 12.5% parcialmente cumple con lo esperado.

Los resultados muestran una importante relación entre la satisfacción personal y laboral, destacando que la persona satisfecha laboralmente se compromete con su trabajo y con la organización.

Aptitud técnica.

¿Realza la calidad y la eficiencia utilizando sus network y los recursos existentes?

Figura 6

Aptitud técnica. Realza la calidad y la eficiencia utilizando sus network y los recursos existentes.
16 respuestas



Figura 6 Aptitud Técnica

Análisis

Los encuestados indicaron que con un 43.8% es encontrándose frecuentemente y supera las expectativas, un 31.3% en siempre supera las expectativas y en un 18.8% cumple las expectativas y por último parcialmente cumple con lo esperado con un 6.3%.

La eficacia difiere de la eficiencia en el sentido que la eficiencia hace referencia a la mejor utilización de los recursos, en tanto, la eficacia hace referencia en la capacidad para alcanzar un objetivo sin importar si se les ha dado el mejor uso a los recursos.

Visión de negocios.

Entiende cómo funciona el negocio y como está cambiando.

Figura 7

Visión de negocios. Entiende como funciona el negocio y como esta cambiando.

16 respuestas



Figura 7 Visión de negocios

Análisis

En un 43.8% encontrándose frecuentemente supera las expectativas, un 31.3% en siempre supera las expectativas y en un 18.8% cumple las expectativas y por último parcialmente cumple con lo esperado con un 6.3%

La visión de una empresa es el propósito que esta desea conseguir o el sitio donde le gustaría encontrarse en el futuro. Dicho de otro modo, es la visión que las personas de una empresa tienen de esta a largo plazo. También hace referencia a la manera en la que la empresa pretende alcanzar esta meta.

Visión de negocios.

Procesa y asimila datos complejos e información objetiva para generar recomendaciones.

Figura 8

Visión de negocios. Procesa y asimila datos complejos e información objetiva para generar recomendaciones.

16 respuestas

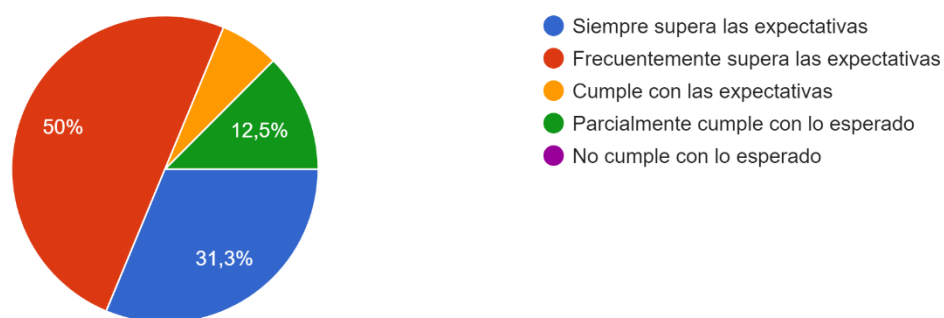


Figura 8 Visión de negocios

Análisis

Con un 50% frecuentemente supera las expectativas con un 31.3% siempre supera las expectativas, un 12.5% parcialmente cumple con lo esperado y por último un 6.3% cumple sus expectativas.

Visión de negocios.

Desarrolla el negocio y crea valores sostenibles.

Figura 9

Visión de negocios. Desarrolla el negocio y crea valores sostenibles.

16 respuestas

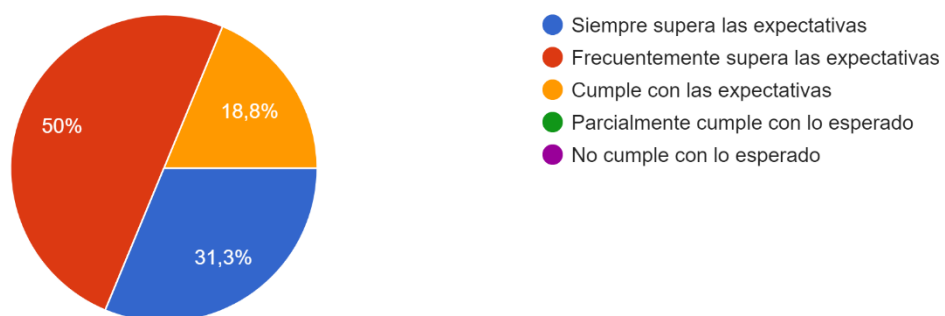


Figura 9 Visión de negocios

Análisis

En un 50% encontrándose frecuentemente supera las expectativas, un 31.3% en siempre supera las expectativas y en un 18.8% cumple las expectativas.

El valor sostenible es el primer concepto que extiende esta lógica a los recursos ambientales y sociales. El valor sostenible es calculado mediante cinco pasos: Calcular la eficiencia ambiental, social y económica de la entidad con el uso de los recursos.

Visión global.

Es estudioso de cómo funciona el mundo económico, social, cultural, tecnológico y ambiental.

Figura 10

Visión global. Es estudioso de cómo funciona el mundo económico, social, cultural, tecnológico y ambiental.

16 respuestas

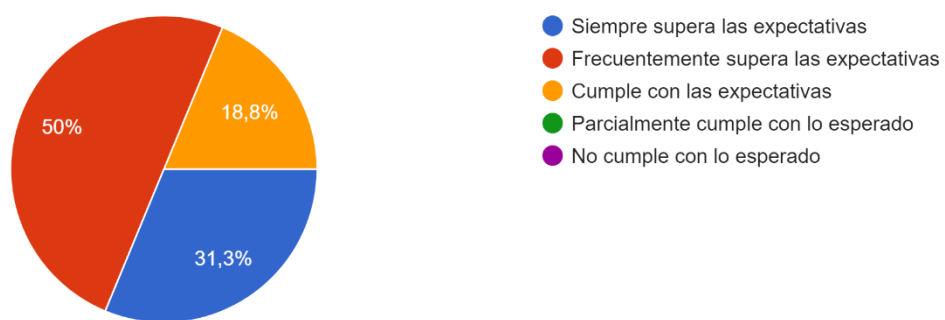


Figura 10 Visión global

Análisis

Los encuestados con un 50% encontrándose frecuentemente supera las expectativas, un 31.3% en siempre supera las expectativas y en un 18.8% cumple las expectativas.

Se refiere a la creciente integración de las economías de todo el mundo, especialmente a través del comercio y los flujos financieros. En algunos casos este término hace alusión al desplazamiento de personas (mano de obra) y la transferencia de conocimientos (tecnología) a través de las fronteras internacionales.

Visión global

Participa de manera productiva en entornos cambiantes.

Figura 11

Visión global. Participa de manera productiva en entornos cambiantes.

16 respuestas

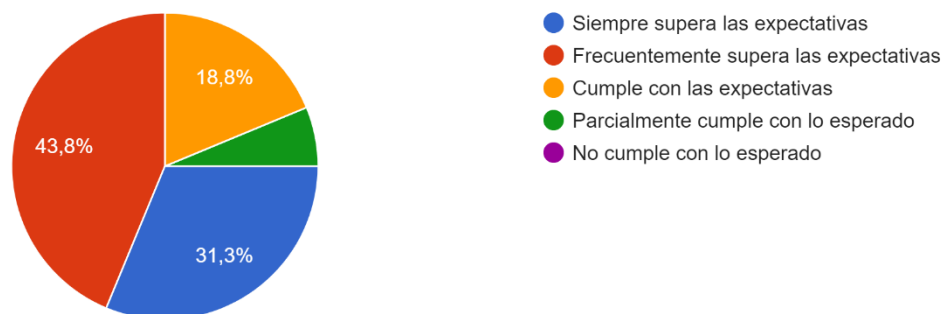


Figura 11 Visión global

Análisis

En un 43.8% encontrándose frecuentemente supera las expectativas, un 31.3% en siempre supera las expectativas y en un 18.8% cumple las expectativas por último un 6.3% parcialmente cumple con lo esperado.

Visión global.

Trae lo mejor que tiene la red para ofrecer.

Figura 12

Visión global. Trae lo mejor que tiene la red para ofrecer.
16 respuestas



Figura 12 Visión global

Análisis

En un 50% encontrándose frecuentemente supera las expectativas, un 31.3% en siempre supera las expectativas y en un 12.5% cumple las expectativas por último un 6.3% parcialmente cumple con lo esperado.

4.2. Análisis de la Entrevista

Se procedió a entrevistar al sr. Guillermo Arboleda quien es gerente de la Clínica Arboleda de la Ciudad de Manta; indico que en la Clínica se considera los diferentes procesos estratégicos, clave y de apoyo para mejorar la gestión de la empresa que los procesos estratégicos suelen estar relacionados con la visión y los objetivos a largo plazo de la clínica, mientras que los procesos clave son aquellos que tienen un impacto significativo en el servicio al cliente o en la eficiencia operativa, indicó que los procesos de apoyo suelen ser aquellos que respaldan directa o indirectamente a los procesos clave y estratégicos. También manifestó que los procesos de la clínica son controlados mediante evaluaciones en cada una de las áreas establecidas obteniendo resultados de la mismas ya sean para mejorar y ver en que estamos actuando de manera incorrecta.

Y que en la clínica arboleda el desempeña ambos roles como gerente y administrador ya que ambos permiten ser persona responsable de planear y dirigir el trabajo de un grupo de individuos, de monitorear su desempeño y tomar acción correctiva cuando es necesario. basándonos a los procesos estratégicos podremos incluir la planificación a largo plazo, el desarrollo de nuevas líneas de servicios o la expansión a nuevos mercados. Los procesos clave podrían estar relacionados con la atención al paciente, la gestión de recursos humanos o la calidad del servicio. Por último, los procesos de apoyo podrán implicar la gestión de tecnologías de la información, la contabilidad o la adquisición de suministros médicos.

También implementó y se gestionó la eficiencia con los procesos que contribuirá a mejorar la operación y la prestación del servicio en la Clínica Arboleda. Expresó que hay una pregunta que siempre la espera son sus desafíos que es Crecer es parte de este proyecto, demostrando diariamente que es un desafío comunicarse de manera efectiva con todos los miembros y poder

llegar a un consenso, pero de eso se trata escuchar los puntos de vista de todos y al final consensar todo y tomar la mejor decisión para el crecimiento diario de la clínica.

Conclusión

El estudio sistémico de la Clínica Arboleda en la Ciudad de Manta sugiere que, si bien el control administrativo está estrechamente vinculado al desempeño y coordinación de los procesos médicos, no solo debe proporcionar una base sólida para que todos los procesos de trabajo garantizarán su efectividad, sino también garantizar servicios de atención de alta calidad. Por lo tanto, un control administrativo efectivamente estructurado y regulado puede facilitar la optimización de recursos e impulsar una toma de decisiones efectiva, además de ser instrumental para mejorar la reputación institucional, como resultado se recomienda encarecidamente que la Clínica Arboleda reconozca y priorice prácticas sólidas de control administrativo para un desempeño laboral óptimo y una prestación de atención médica de alto nivel.

El análisis del nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Clínica Arboleda de la Ciudad de Manta, en el contexto del control administrativo, revela que un adecuado control administrativo proporciona un entorno de trabajo más organizado, con procesos claros y una mejor coordinación entre los distintos departamentos, lo que se traduce en un desempeño laboral más efectivo y satisfactorio, la influencia del control administrativo en el desempeño laboral en la Clínica Arboleda es innegable, destacando la importancia de implementar y mantener sistemas de control efectivos para promover un ambiente laboral favorable y garantizar la excelencia en la prestación de servicios médicos.

Se puede decir que la implementación de prácticas de control administrativo bien estructuradas no solo mejora la eficiencia en las operaciones diarias, sino que también influye

positivamente en la calidad de la atención médica proporcionada, se ha destacado la importancia de realizar evaluaciones periódicas de estos procesos y procedimientos para identificar áreas de mejora y garantizar la excelencia en la prestación de servicios de salud.

El diseño de un manual de procedimientos en la Clínica Arboleda de la Ciudad de Manta es una medida crucial para fortalecer el control administrativo y mejorar el desempeño laboral, este manual proporcionará una guía detallada sobre los procesos y procedimientos a seguir en todas las áreas de la clínica, lo que facilitará la estandarización de las prácticas y la optimización de los recursos.

Recomendaciones

- Una recomendación clave para la Clínica Arboleda de la Ciudad de Manta es establecer un plan integral de mejora continua en sus procesos de gestión administrativa y médica, con un enfoque especial en el fortalecimiento del control administrativo, esto implicaría la revisión periódica y la actualización de políticas y procedimientos administrativos para asegurar su relevancia y eficacia en un entorno de atención médica en constante evolución y promover una cultura organizacional orientada a la excelencia y al servicio al paciente.
- Se recomienda establecer canales de comunicación abiertos y efectivos entre el personal y la dirección, donde se puedan compartir ideas, sugerencias y preocupaciones relacionadas con el desempeño laboral y el control administrativo, para fortalecer el compromiso, la motivación y el sentido de pertenencia de los trabajadores hacia la clínica, lo que contribuirá en seguir creando un ambiente laboral favorable y a garantizar la excelencia en la prestación de servicios médicos.
- Es fundamental que la Clínica Arboleda de la Ciudad de Manta priorice la implementación de prácticas de control administrativo bien estructuradas, esto no solo mejorará la eficiencia

en las operaciones diarias, sino que también tendrá un impacto positivo en la calidad de la atención médica proporcionada a los pacientes

- Se debe proporcionar capacitación adecuada sobre el uso y la implementación del manual para garantizar que todos los miembros del equipo estén familiarizados con los procedimientos establecidos y puedan cumplir con ellos de manera efectiva, esto asegurará que las políticas y prácticas reflejen fielmente las necesidades y realidades del personal que trabaja en la Clínica Arboleda.

CAPÍTULO V

5.1. Propuesta

Tema: Manual de Procedimientos para Clínica Arboleda de la Ciudad de Manta.

5.2 Objetivos

Objetivo General

Desarrollar un manual de procedimientos en la Clínica Arboleda de la Ciudad de Manta.

Objetivos Específicos

- Elaborar el índice de contenido del Manual.
- Establecer los objetivos de los procedimientos de la Clínica Arboleda de la Ciudad de Manta.
- Diseñar un manual de procedimiento para la atención de emergencia en la Clínica Arboleda de la Ciudad de Manta.
- Socializar del Manual a los colaboradores de la Clínica.
- Determinar el alcance del Manual.

5.3 Justificación

En el contexto altamente competitivo del mercado de la salud, la Clínica Arboleda avizora su futuro como una casa de salud líder comprometida con la excelencia en la prestación de servicios médicos de calidad y calidez. En este camino hacia la consolidación de su posición en el mercado, la organización y el orden de las actividades y procedimientos se erigen como el pilar fundamental que sustenta su funcionamiento efectivo y eficiente. La implementación de sistemas adecuados de gestión y estructuración de procesos es esencial para normar y recopilar la

información requerida, lo que permitirá a la clínica recuperar valores económicos y alcanzar crecimiento, sostenibilidad y perdurabilidad en el mercado.

La eficiencia en la gestión de los procesos internos de la Clínica Arboleda no solo tiene repercusiones directas en la calidad de los servicios ofrecidos, sino que también impacta significativamente en su competitividad y en la percepción que los pacientes tienen de la institución. Un enfoque centrado en la organización y el orden de las actividades y procedimientos permite optimizar recursos, minimizar tiempos de espera, reducir errores y brindar una atención más efectiva y personalizada a los pacientes.

Además, en un contexto donde la salud pública cobra cada vez mayor relevancia, la capacidad de la Clínica Arboleda para gestionar eficientemente sus procesos adquiere una dimensión aún más significativa. El acceso a la Red de Salud Pública y la posibilidad de colaborar con instituciones gubernamentales como el IESS y el Ministerio de Salud Pública representan oportunidades estratégicas para la clínica, pero requieren de una gestión interna sólida y ordenada para maximizar su impacto y contribución a la sociedad.

Por lo tanto, lo expuesto justifica de manera práctica y pertinente el desarrollo del presente trabajo de investigación. El análisis y la mejora de los procesos internos de la Clínica Arboleda no solo son fundamentales para su éxito empresarial, sino que también tienen un impacto directo en la calidad de vida y el bienestar de la comunidad a la que sirve.

5.4 Beneficiarios

La propuesta está direccionada a mejorar y estar enfocada en fortalecer los procedimientos, por lo cual beneficiara a la empresa, por este motivo beneficiará a la a la Clínica Arboleda, a otras empresas que realicen actividades similares y los clientes de la empresa.

Beneficiarios internos

- Gerente
- Empleados

Beneficiarios indirectos

- Pacientes
- Médicos

5.5 Descripción de la empresa

La propuesta va direccional detrás de la afirmación que radica en que los accionistas y el personal de la Clínica Arboleda son los principales receptores de beneficios financieros y laborales, respectivamente, mientras que los pacientes son beneficiarios indirectos al recibir atención médica de calidad. Esto establece una relación directa entre los beneficios económicos y laborales de la clínica.

Para la realizar el manual de procesos se tomó en cuenta las prestaciones y asistencias principales que se proporciona en la clínica Arboleda en la ciudad de Manta como son el área de emergencia, consultas ambulatorias, imagenología, rehabilitación y hospitalización.

La compañía tiene como misión y visión lo siguiente:

Misión: Somos una corporación médica vanguardista que ofrece servicios especializados de salud, asegurando a la comunidad un tratamiento oportuno y eficaz, cumpliendo estándares de calidad con calidez en su atención.

Visión: Ser líderes en innovación y transformación en servicios de salud, convirtiéndonos en un complejo hospitalario con reconocimiento nacional, basados en atención profesional humanizada en busca del bienestar de los pacientes y la comunidad.

Este manual de procedimiento es para proyectar la apariencia innovadora de la clínica Arboleda, se da información al paciente, donde los mismos puedan expresar sus inquietudes, quejas y al mismo tiempo proponer mejoras para que la entidad perfeccione los servicios.

El procedimiento de atención al paciente en la Clínica Arboleda en la Ciudad de Manta se elabora tomando a consideración los procesos desarrollados en la misma.

Con esta finalidad encontramos los siguientes pasos:

1. Identificación de los procesos claves de la clínica
2. Elaboración de normas generales y específicas para la atención al paciente.
3. Elaboración del procedimiento para la atención al paciente.

El desarrollo clave que se aumenta en la clínica para dar cumplimiento a la misión del mismo son los siguientes:

1. Emergencia
2. Consulta externa
3. Odontología
4. Hospitalización
5. Rehabilitación Física

El producto es eficiente en la contribución de las prestaciones que están relacionados con los desarrollos mencionados previamente está acoplado con un servicio de atención médica a los pacientes con la mayor calidad asequible. Es por ello que se desea la elaboración de un manual de norma y procedimiento que mida la atención al paciente en la Clínica Arboleda.

5.6 Descripción del Procedimiento

Tabla 3 Descripción de los procedimientos

Nombre del procedimiento: atención médica a los pacientes	Código: CE010
--	----------------------

Propósito: ofrecer el cuidado médico de calidad a las personas que acuden a la clínica, realizando a las normas creadas para el tal fin.		
Alcance: es adaptable para los siguientes servicios:		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Emergencia 2. Consulta externa 3. Odontología 4. Rehabilitación Física 		
Descripción del procedimiento		
Secuencia	Actividad	Responsables
1	Recepción al paciente	Recepción al paciente Recepcionista (área de información)
1.1	Se admite al paciente y se ofrece la información sobre el clínica. Servicios prestados Deberes Derechos Tarifas y política de cobros	Recepcionista (área de información)
1.2	Pregunta al paciente sobre el servicio que desea recibir	Recepcionista (área de información)
1.3	Brinda información específica del servicio que desea el paciente y el médico que lo va a atender.	Recepcionista (área de información)
1.4	Solicita y comprueba la documentación al paciente en caso de tener seguro médico asistencial.	Recepcionista (área de información)
1.5	Registrar al paciente de acuerdo a la planilla establecido para tal fin (en caso de acudir por primera vez al centro).	Recepcionista (área de información)
1.6	Enviar al paciente al servicio médico solicitado. Indica la ubicación de la caja para que realice el pago del servicio Indica el área de espera de la consulta	Recepcionista (área de información)
2	Cobro del servicio	Cajero
2.1	Pregunta al paciente sobre servicio a facturar	Cajero

2.2	Cobra el servicio y realiza factura de pago	Cajero
2.3	Entrega comprobante de pago al paciente	Cajero
3	Atención al paciente en consulta	Médico/Enfermero
3.1	Se le indica al paciente a entrar a la consulta	Médico/Enfermero
3.2	Revisa la historia clínica el Médico	Médico/Enfermero
3.3	Evalúa y realiza diagnóstico médico	Médico/Enfermero
3.4	Realiza el tratamiento en caso de requerirlo	Médico/Enfermero
3.5	Orienta al paciente, explicándole el estado de salud en el que se encuentra	Médico/Enfermero
3.6	Programa próxima cita en caso de ser necesario	Médico/Enfermero
3.7	Elabora y entrega recetas médicas	Médico/Enfermero
4	Atención a quejas y sugerencias de pacientes y acompañantes	Área de información (Recepcionista)
4.1	Mantener activo un buzón de quejas y sugerencias, realizar preguntas al paciente sobre su percepción del servicio recibido	Área de información (Recepcionista)
4.2	Recepción inquietudes Área de información	Área de información (Recepcionista)
4.3	Despedida Área de información	Área de información (Recepcionista)

Procedimiento 1: Atención de emergencia.

Tabla 4 Procedimiento 1: Atención al cliente

No.	ACTIVIDADES		DESCRIPCION	RESPONSABLE	FORMU
1	Inicio				
2	Ingresa al paciente a la sala de emergencia		Se ayuda al paciente a ingresar a la sala emergencia	Enfermería área de emergencia	
3	Recepta datos del paciente		Solicita al familiar o acompañante del paciente los datos de filiación	Información	

4	Registra datos del paciente y su patología		Registra información en el formulario 008	Médico Residente	Hoja 008
5	Ausulta al paciente		Examen físico de auscultación al paciente	Médico Residente	
6	Decide hospitalización		En función de la patología presentada, da orden de internación y prescribe interconsulta, o en su defecto, deriva para el pago de la consulta	Médico Residente	
7	Canaliza al paciente		Canaliza vía, registra el ingreso del paciente en el reporte de enfermería.	Enfermería área de emergencia	Reportes
8	Traslada al paciente a la habitación		Traslada al paciente a la estación de enfermería área de hospitalización.	Enfermería área de emergencia	
9	Fin				

Flujograma 1: Atención de emergencia.

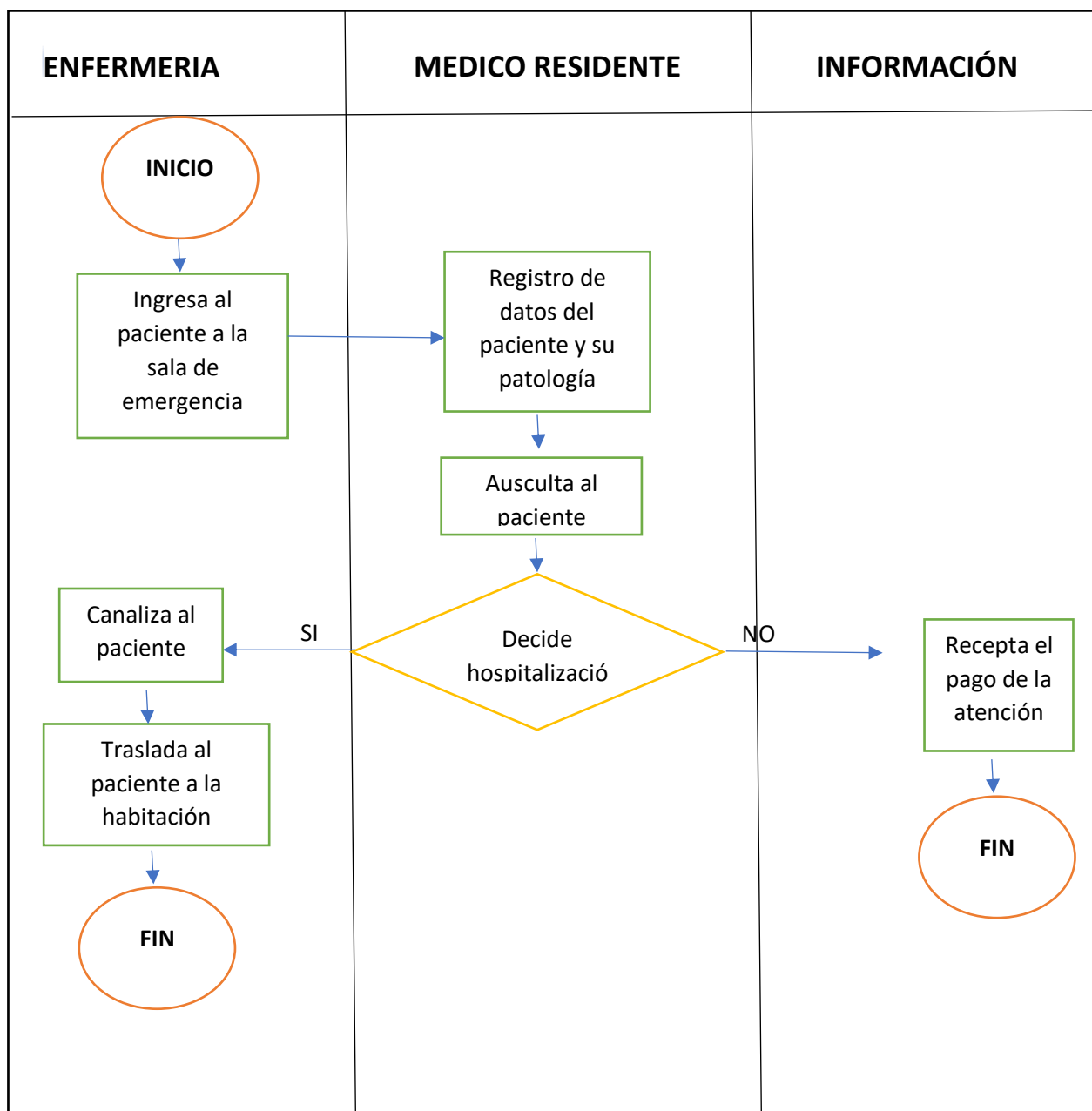


figura 13 Flujograma 1: Atención al cliente

Procedimiento 2: Aplicación de encuesta

Tabla 5 Procedimiento 2: Aplicación de encuesta

No.	ACTIVIDADES	DESCRIPCION	RESPONSABLE	FORMULARIO
1	INICIO			
2	Se realiza llamada telefónica	Recepta de enfermería la llamada telefónica comunicando el egreso del paciente	Asistente de estadísticas	
3	¿Verifica documentos del paciente y/o receta?	Se traslada a la estación de enfermería, verifica la legitimidad de los documentos habilitantes del derecho, además de la receta junto con la medicina del paciente con el alta, de no existir conformidad en la documentación, se solicita el documento faltante o en su defecto una garantía.	Asistente de estadísticas	
4	Firma el formulario "Entrega de Historia Clínica"	Como evidencia de responsabilidad sobre los documentos que recibe del personal de enfermería, firma el formulario "Entrega de Historia Clínica"	Asistente de estadísticas	Entrega de Historia Clínica
5	Aplica encuesta	Aplica encuesta de control de calidad del servicio brindado por el Talento Humano de la Clínica.	Paciente	
6	Firma encuesta y receta	El paciente y/o Representante legal valida la encuesta y la medicina entregada, firmando los documentos respectivos	Asistente de estadísticas	Encuesta y Receta
7	FIN			

Flujograma 2: Aplicación de encuesta

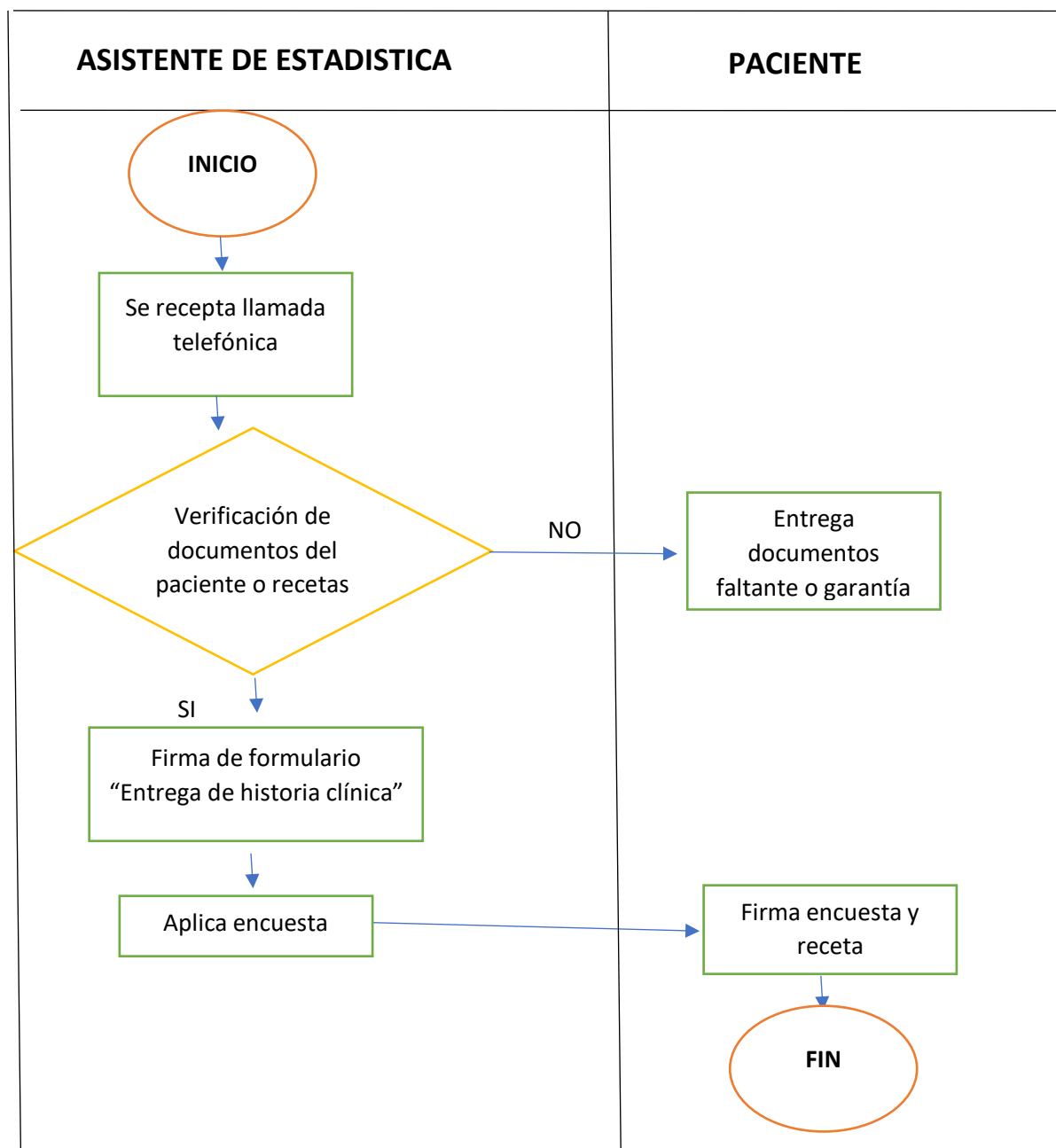


figura 14 Flujograma 2: Aplicación de encuesta

Procedimiento 3: Hospitalización y alta de pacientes privados.

Tabla 6 Procedimiento 3: Hospitalización y alta de paciente privados.

No.	ACTIVIDADES	DESCRIPCION	RESPONSABLE	FORMULARIO
1	Inicio			54
2	Recepta el paciente y los documentos de hospitalización	Recibe al paciente y sus documentos iniciales de registro de la hospitalización	Enfermería área de hospitalización	
3	Traslada al paciente a la habitación	Traslada al paciente a la habitación asignada para su internamiento.	Enfermería área de hospitalización	
4	Ingresa datos del paciente al sistema	Ingresa datos del Paciente al Sistema GENESIS módulo de hospitalización.	Enfermería área de hospitalización	
5	Gestiona la atención del paciente con el médico tratante	Comunica al área de información el requerimiento de consulta de especialidad para el paciente ingresado	Enfermería área de hospitalización	
6	Comunica al médico tratante	Informa al médico tratante por el medio respectivo del requerimiento de consulta para el paciente ingresado.	Información	
7	Atención médica del paciente	El médico tratante pasa visita al paciente y prescribe su evolución y tratamiento, además de solicitar interconsulta en el caso requerido.	Médico Tratante	Registro de evolución del paciente
8	Aplica tratamiento al paciente	Aplica medicamentos, controles y registra evolución del paciente en los documentos que corresponden a la labor de enfermería. Hace firmar	Enfermería área de hospitalización	Reportes de enfermería Autorización o consentimiento

		autorización o consentimiento en el caso en que se aplicase algún procedimiento.		
9	Alta	En función de la evolución, da de alta al paciente.	Médico Tratante	
10	Entrega historia clínica a la Auxiliar Contable	La enfermera de turno entrega la historia clínica debidamente organizada a la Auxiliar Contable, no retira la vía hasta que la factura no esté realizada.	Enfermería área de hospitalización	
11	Registra el alta en el sistema	Una vez que entrega la historia clínica registra el alta del paciente en el sistema GENESIS	Enfermería área de hospitalización	
12	Elabora factura	Elabora la factura debidamente desglosada y comunica a la enfermera para que le retire la vía al paciente y este se acerque a cancelar en información	Auxiliar contable	
13	Recepta pago del paciente	Información recepta el pago del paciente y entrega la respectiva factura	Información	
14	Fin			

Flujograma 3: Hospitalización y alta de pacientes privados.

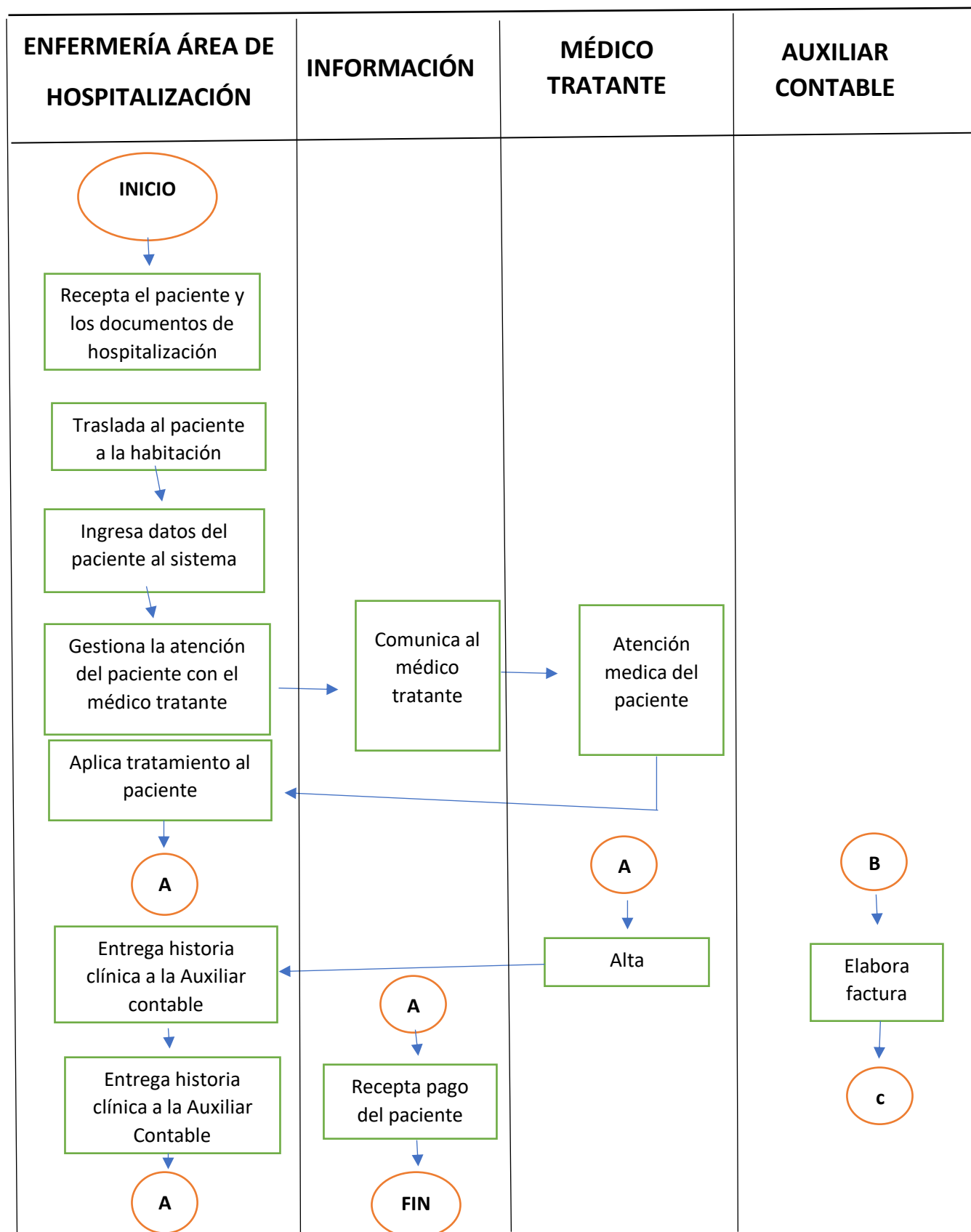


figura 15 Flujograma 3: Hospitalización y alta de pacientes privados.

Procedimiento 4: Elaboración y entrega de certificados médicos.

Tabla 7 Procedimiento 4: Elaboración y entrega de certificados médicos.

No.	ACTIVIDADES	DESCRIPCION	RESPONSABLE	FORMULARIO
1	Inicio			
2	Recepta la historia Clínica	Se identifica los siguientes aspectos: Nombre del Paciente, Edad, fecha de ingreso y egreso, diagnóstico, días de reposo.	Asistente de estadísticas	
3	Imprime el certificado médico	Se imprime cuidando las normas de calidad y estética del documento, se usa hojas membretadas.	Asistente de estadísticas	Certificado médico
4	Se revisa el certificado	Se verifica que la información del certificado sea la correcta	Director Médico	
5	Firma el certificado	Valida la información del certificado con firma y sello	Director Médico	
6	Entrega del certificado médico	Entrega al paciente el certificado, debidamente adjuntado a un sobre membretado	Asistente de estadísticas	
7	Archivo	Se archiva de manera digital el certificado médico entregado al paciente.		
8	Fin			

Flujograma 4: Elaboración y entrega de certificados médicos.

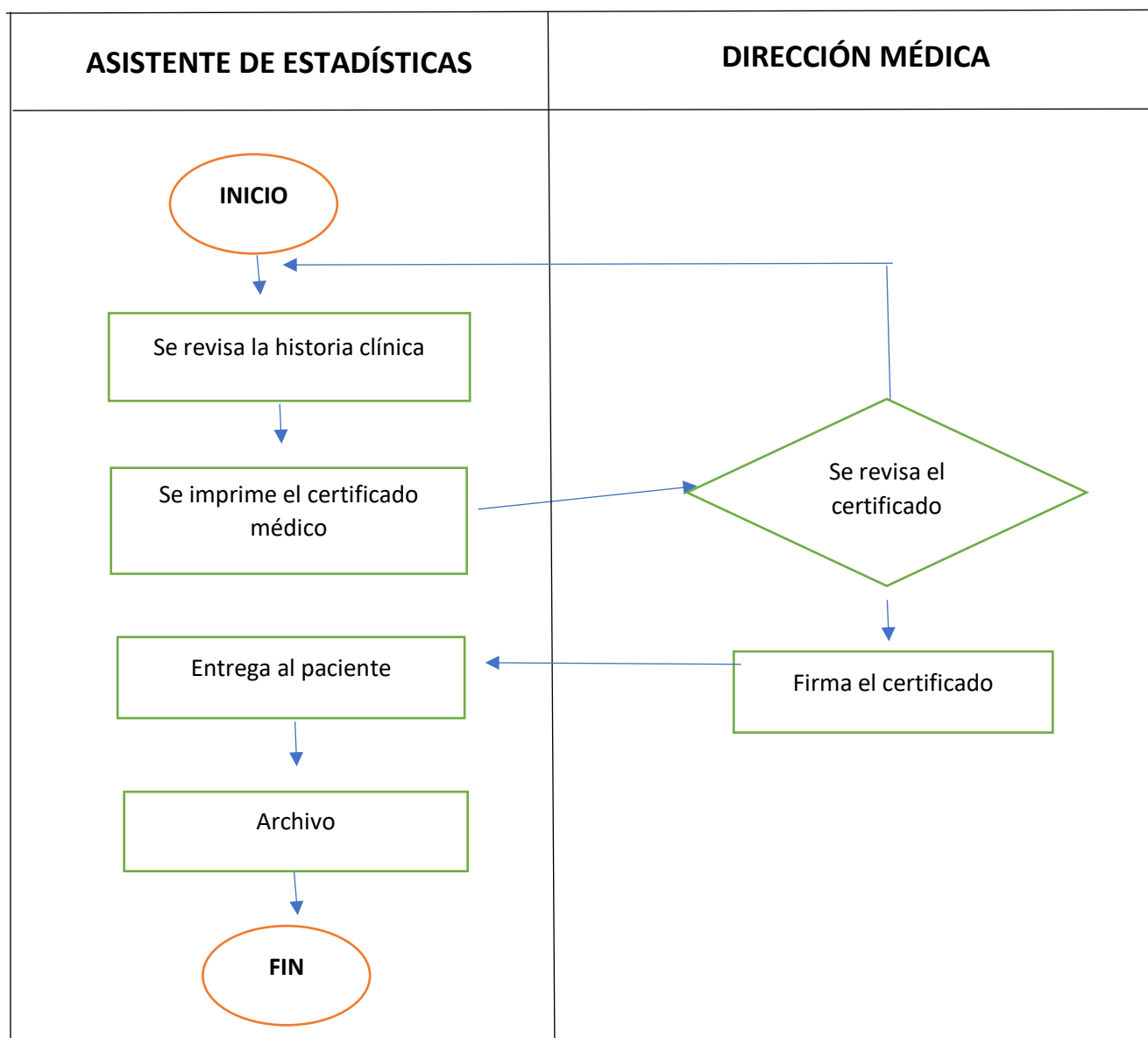


figura 16 Flujograma 4: Elaboración y entrega de certificados médicos.

Procedimiento 5: Manejo de desechos.

Tabla 8 Procedimiento5: Manejo de desechos.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FORMULARIO
1	Inicio			
2	Recolecta desechos de pisos y habitaciones	Recolecta los desechos infecciosos y comunes de las habitaciones y los pasillos	Limpieza	
3	Coloca desechos en depósitos intermedios	Las fundas de basura deben ser colocadas con el cuidado oportuno en los contenedores del depósito intermedio, debidamente clasificados.	Limpieza	
4	Traslada desechos al depósito final	Se debe retirar las fundas de basura de los contenedores del depósito intermedio, colocarlos organizadamente en el coche de	Limpieza	

		traslado de desechos, y llevarlos al depósito final		
5	Pesa desechos y rotula	Se debe pesar los desechos infecciosos y rotularlos con los datos requeridos por el formulario respectivo	Limpieza	
6	Registra en el libro de desechos	Es preciso registrar en el libro de desechos el peso de la basura infecciosa	Limpieza	Control de desechos infecciosos
7	Coloca en los respectivos contenedores	Deposita las fundas de basura en los contenedores dispuestos para el efecto en el depósito final	Limpieza	
8	Desinfección de manos	Es importante se realice la desinfección de las manos	Limpieza	
9	Fin			

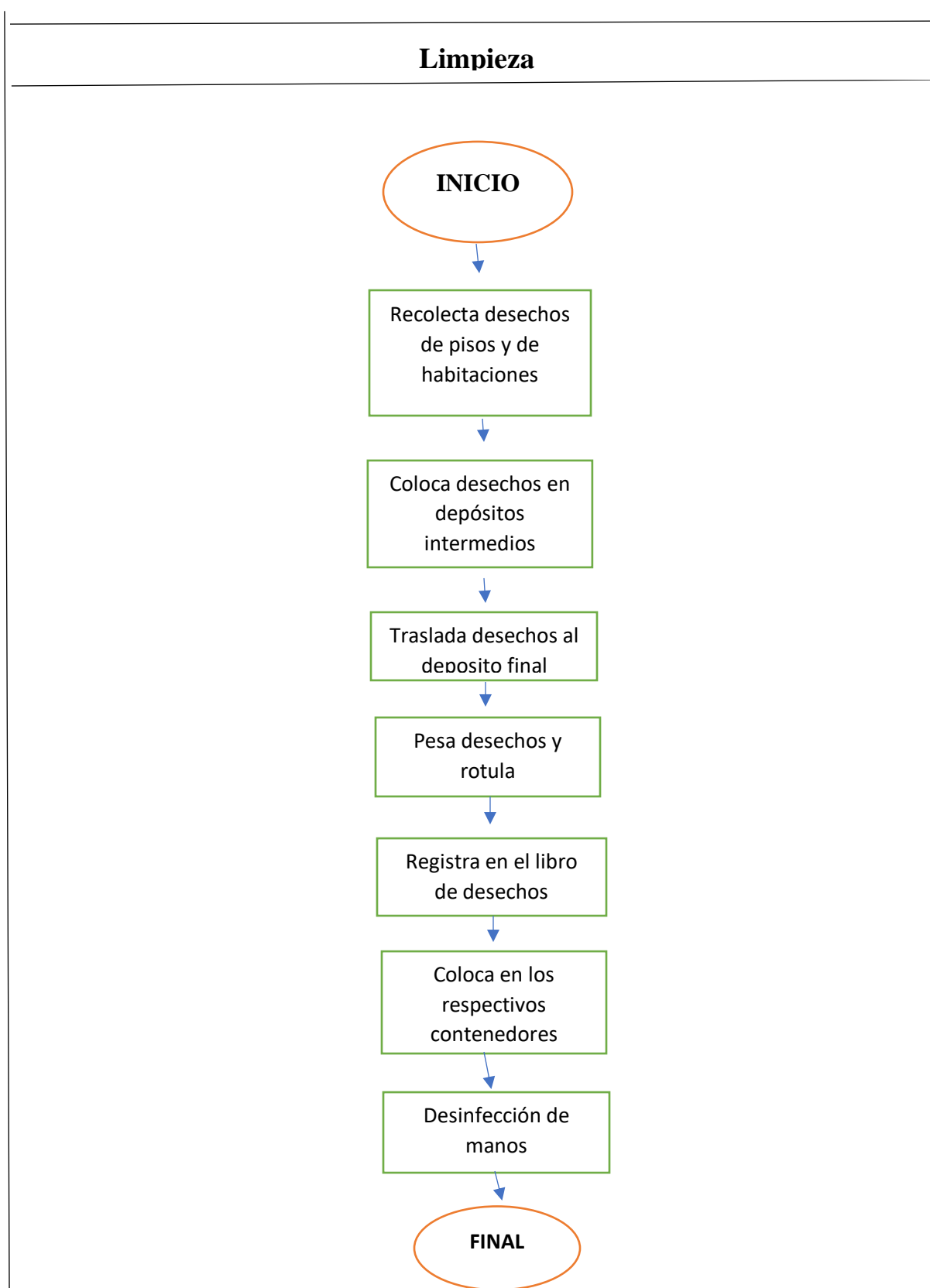
Flujograma 5: Manejo de desechos.

figura 17 Flujograma 5: Manejo de desechos

Conclusión de Propuesta

- El desarrollo de la Guía de Procedimientos refleja el enfoque centrado en los pacientes de Clínica Arboleda al ver los beneficios principales y la atención médica desde una perspectiva holística, la clínica demuestra su compromiso con el bienestar y la satisfacción de los pacientes, esta atención personalizada y compasiva no solo cumple con la misión de brindar un tratamiento oportuno y eficaz, sino que también refleja la ética de la atención y el compromiso con la comunidad a la que sirve.
- La visión de Clínica Arboleda de convertirse en líder en innovación y transformación de la atención médica impulsa el desarrollo del Manual de Normas y Procedimiento, con esto se pretende no sólo garantizar la eficiencia operativa y la coherencia en la atención al paciente, sino también proyectar una imagen innovadora y profesional, además de esto la clínica se esfuerza por mantener altos estándares de calidad y cordialidad en la atención estableciendo estándares claros y procedimientos detallados, lo cual no es no sólo su reputación como centro de excelencia médica, sino que también contribuye a la confianza y satisfacción del paciente, esta combinación de innovación y calidad en la atención refleja el compromiso continuo con la mejora y el progreso en la atención sanitaria.

Referencias Bibliografía

- Acero, L. C. (2023). *Dirección estratégica*. Ecoe ediciones.
- Asiú Corrales, L. E. (2021). *Evaluación formativa en la práctica pedagógica: una revisión bibliográfica*. (Vol. 17). Conrado,.
- Babativa Novoa, C. A. (2017). *Investigación cuantitativa*.
- Barreiro, L. M. (2019). *Trabajo social en salud: funciones y protocolos de atención a usuarios en los servicios hospitalarios*. Revista Caribeña de Ciencias Sociales (RCCS),.
- Batthyány Dighiero, K. &. (2018). Valorización económica de los cuidados no remunerados en salud: un aporte al reconocimiento del trabajo invisible de los hogares y las mujeres. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 17((34),), 160-177.
- Bendezu-Quispe, G. L.-B. (2020). *Características del servicio social para profesionales médicos en los estados andinos*. (Vol. (02).). (20, Ed.) Medwave.
- Berbey, E. A. (2018). *Incidencia del control previo en el componente de información y comunicación de las empresas públicas en Panamá: su relación con la contabilidad financiera y auditoría*. (Vol. 2). Revista Científica Orbis Cognitiona.
- Burdiles, P. C. (2019). Planificación y factibilidad de un proyecto de investigación clínica. *Revista médica clínica los condes*, 30((1),), 8-18.
- Cabrera, M. C. (2022). Satisfacción laboral en prestadores de Servicio Social del Centro de Estudios y Servicios en Salud. *Revista mexicana de medicina forense y ciencias de la salud*, 7((1).).

- Castillo Estigarríbia, A. F. (2015). *Capacitación del personal de salud, evidencia para lograr el ideal*. (Vol. 26). Horizonte De Enfermería,
- Changuán, M. P. (2020). *Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria*. (Vol. 2). Eca sinergia.
- Cuello, R. B. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de investigación valor agregado*, 7((1)), 54-60.
- Cueva Gaibor, D. A. (2020). *La tecnología educativa en tiempos de crisis*. (Vol. 16). Conrado.
- Durán-Solórzano, S. A.-M. (2020). Capacitación del talento humano y la gestión de la calidad en instituciones del sector salud: Artículo de revisión. *Revista Científica Arbitrada en Investigaciones de la Salud GESTAR*. ISSN: 2737-6273, 3((6)), 2-15.
- Espinoza Freire, E. E. (2018). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. (Vol. 14). Parte I. Conrado.
- Espinoza, J. R. (2021). *La calidad de servicio en la administración pública*. (Vol. 8). Horizonte empresarial.
- Etienne, C. F. (2018). Salud mental como componente de la salud universal. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 42, 140.
- Etienne, C. F. (2018). *Salud mental como componente de la salud universal*. (Vols. 42,). Revista Panamericana de Salud Pública,
- Ghiglione, F. A. (2021). *El Cuadro de Mando Integral como herramienta de eficiencia en la gestión empresarial*. Ciencias administrativas,.

- Giraldo, A. F. (2018). *Gestión de seguridad y salud en el trabajo para empleados de servicios generales*. (Vol. 39). Gestión.
- Hernández, S. D. (2020). *La fidelización del cliente y retención del cliente: Tendencia que se exige hoy en día*. (Vol. 23). Gestión en el tercer milenio.
- Jara, E. (2009). *El control en el proceso administrativo*. Universidad de Tarapacá.
- Lauracio, C. &. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación*, 2((4)), 543-554.
- Margozzini, P. y. (2018). *Encuesta Nacional de Salud, ENS 2016-2017: un apoyo a la planificación sanitaria y políticas públicas en Chile*. (Vol. 43). ARS MEDICA Revista de Ciencias Médicas.
- Martínez Cano, S. (2019). *Instalaciones artísticas como metodología de aprendizaje en futuros docentes*.
- Montejo, A. P. (2001). *Evaluación del desempeño laboral*. (Vol. 2). Gestión,.
- Osuna, D. C. (2018). *El consentimiento informado y la responsabilidad médica* (Vol. 15). Boletín Oficial del Estado.
- Oyola-García, A. E. (2021). *La variable*. (Vol. 14). Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo.
- Paredes-Fernández, D. L.-A.-S.-C. (2020). *Caracterización y análisis de los elementos básicos de los mecanismos de pago en salud y tipologías más frecuentes*. (Vol. 20). Medwave.

- Petrone, P. (2021). *Principios de la comunicación efectiva en una organización de salud*. (Vol. 36). Revista colombiana de cirugía,
- ROJAS, C. P. (2020). Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud. *41*((01)).
- ROJAS, M. J. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista espacios*, *39*((06)).
- Saavedra, J. P. (2020). *Control interno de la ejecución presupuestal en la gestión de salud 2020*. (Vol. 4). Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar,.
- Salud, O. P. (2020). *Organización Panamericana de la salud*. Obtenido de <https://www.paho.org/ecu/index.php>,.
- Sandoval Ebensperger, H. G. (2018). *Sistema de control integrado para la gestión de seguridad y salud ocupacional en proyectos mineros de CODELCO*.
- Santa María Juárez, L. A. (2018). Intervenciones en salud pública: bases conceptuales para la determinación de objetivos y evaluación. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, *35*, 321-325.
- Suárez Lima, G. J. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, *38*((2)), 153-169.
- Torres-Flórez, D. &. (2020). *Salarios, aumentos e incentivos en instituciones de servicios de salud: caso Villavicencio*. (Vol. 18). Criterio Libre.

Trindade, V. A. (2017). *La entrevista no estructurada en investigación cualitativa: una experiencia de campo*. . In X JIDEEP-Jornadas de Investigación, Docencia, Extensión y Ejercicio Profesional (La Plata, 2017)..

Tumbaco-Quimiz, Y. M.-F.-C.-P. (2021). Competencias gerenciales del personal de enfermería en el ámbito de la gestión hospitalaria. (Vol. 7). Cienciamatria,.

Ulloa, W. L. (2019). La estructura organizacional en función del comportamiento del capital humano en las organizaciones. *RECIMUNDO: Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento*, 3((4)), 114-137.

Urbina, E. C. (2020). *Investigación cualitativa*. (Vol. 1). Applied Sciences in Dentistry,.

Zavala-García, A. O.-R.-K.-A. (2018). Periodo intergenésico: Revisión de la literature. *Revista chilena de obstetricia y ginecología*, 83((1)), 52-61.

Apéndices

Apéndice A: Encuesta



Clínica —
ARBOLEDA

Encuesta a los trabajadores de la Clínica Arboleda de la Ciudad de Manta

Estimado profesional, la siguiente encuesta es de tipo académica por parte de estudiantes de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad San Gregorio de Portoviejo. Tiene como objetivo determinar el desempeño laboral de los trabajadores de la Clínica Arboleda de la ciudad de Manta - Manabí.

Nombre del encuestado

Texto de respuesta corta

Cargo del encuestado

Texto de respuesta corta

Área de trabajo

Texto de respuesta corta

Nombre del evaluador

Texto de respuesta corta

COMPETENCIAS GENÉRICAS.

Liderazgo integral.

Es positivo, de mente abierta, objetivo, ágil con el cambio y flexible.

- Siempre supera las expectativas
- Frecuentemente supera las expectativas
- Cumple con las expectativas
- Parcialmente cumple con lo esperado
- No cumple con lo esperado

Liderazgo integral.

Lidero a otros, inspiro, desarrollo y guio a otros con el fin de que entreguen resultados efectivos.

- Siempre supera las expectativas
 - Frecuentemente supera las expectativas
 - Cumple con las expectativas
 - Parcialmente cumple con lo esperado
 - No cumple con lo esperado
-

Liderazgo integral.

Me guío por valores, principios y la ética. Hago un mejor lugar para trabajar.

- Siempre supera las expectativas
 - Frecuentemente supera las expectativas
 - Cumple con las expectativas
 - Parcialmente cumple con lo esperado
 - No cumple con lo esperado
-

Aptitud técnica.

Se adhiere a las prácticas y políticas de la Clínica Arboleda

- Siempre supera las expectativas
- Frecuentemente supera las expectativas
- Cumple con las expectativas
- Parcialmente cumple con lo esperado
- No cumple con lo esperado

Aptitud técnica.

Ofrece experticia y experiencia relevantes para el trabajo que hace.

- Siempre supera las expectativas
- Frecuentemente supera las expectativas
- Cumple con las expectativas
- Parcialmente cumple con lo esperado
- No cumple con lo esperado

Aptitud técnica.

Realza la calidad y la eficiencia utilizando sus network y los recursos existentes.

- Siempre supera las expectativas
- Frecuentemente supera las expectativas
- Cumple con las expectativas
- Parcialmente cumple con lo esperado
- No cumple con lo esperado

Visión de negocios.

Entiende como funciona el negocio y como esta cambiando.

- Siempre supera las expectativas
- Frecuentemente supera las expectativas
- Cumple con las expectativas
- Parcialmente cumple con lo esperado
- No cumple con lo esperado

Visión de negocios.

Procesa y asimila datos complejos e información objetiva para generar recomendaciones.

- Siempre supera las expectativas
- Frecuentemente supera las expectativas
- Cumple con las expectativas
- Parcialmente cumple con lo esperado
- No cumple con lo esperado

Visión de negocios.

Desarrolla el negocio y crea valores sostenibles.

- Siempre supera las expectativas
- Frecuentemente supera las expectativas
- Cumple con las expectativas
- Parcialmente cumple con lo esperado
- No cumple con lo esperado

Visión global.

Es estudioso de cómo funciona el mundo económico, social, cultural, tecnológico y ambiental.

- Siempre supera las expectativas
- Frecuentemente supera las expectativas
- Cumple con las expectativas
- Parcialmente cumple con lo esperado
- No cumple con lo esperado

Visión global.

Participa de manera productiva en entornos cambiantes.

- Siempre supera las expectativas
- Frecuentemente supera las expectativas
- Cumple con las expectativas
- Parcialmente cumple con lo esperado
- No cumple con lo esperado

Visión global.

Participa de manera productiva en entornos cambiantes.

- Siempre supera las expectativas
- Frecuentemente supera las expectativas
- Cumple con las expectativas
- Parcialmente cumple con lo esperado
- No cumple con lo esperado

Visión global.

Trae lo mejor que tiene la red para ofrecer.

- Siempre supera las expectativas
- Frecuentemente supera las expectativas
- Cumple con las expectativas
- Parcialmente cumple con lo esperado
- No cumple con lo esperado

Apéndice C: Entrevista

¿Cuáles son los procesos que maneja en Clínica Arboleda?

En la actualidad clínica maneja un mapa de procesos donde tomamos en consideración los siguientes

- Estratégicos.
- Clave.
- De apoyo.

Implementando estos tres procesos puedes mejorar la gestión de tu empresa.

¿Cómo sabe un proceso administrativo tiene varias etapas, planificación, ejecución, organización y control? ¿En nuestra investigación queremos conocer su perspectiva sobre cómo se controla los procesos de la clínica?

Los procesos de la clínica son controlados mediante evaluaciones en cada una de las áreas establecidas obteniendo resultados de las mismas ya sean para mejorar y ver en que estamos actuando de manera incorrecta.

Como se definiría usted.

¿Como administrador o como gerente?

En la clínica maneja yo desempeño ambos roles, ambos me permiten ser persona responsable de planear y dirigir el trabajo de un grupo de individuos, de monitorear su desempeño y tomar acción correctiva cuando es necesario.

Cuáles son sus habilidades conceptuales y analíticas

En mis habilidades conceptuales puedo indicar trato de trabajar en conjunto con las demás ideas del directivo y personal y en las analíticas consigo analizar las diferentes previsiones, diagnosticar y comprender los problemas a los que pueda enfrentarse la empresa y saber cómo optimizarla.

Cuál es el proceso que utiliza para tomar decisiones administrativas

La toma de decisiones en una empresa es un proceso de suma importancia para lo cual evaluó la necesidad de problema y procedo a indicar si es factible o no.

Que desafíos buscas para este proyecto en crecimiento

Crecer es parte de este proyecto, demostrando diariamente que es un desafío comunicarse de manera efectiva con todos los miembros y poder llegar a un consenso, pero de eso se trata escuchar los puntos de vista de todos y al final consensar todo y tomar la mejor decisión para el crecimiento diario de la clínica

Como trabaja como los empelados ante la presión administrativa

En la clínica el personal está acostumbrado a trabajar baja presión debido a la demanda que estamos teniendo actualmente con diferentes seguros nos lleva a esto.

Como logra la asistencia administrativa y gestiona la tarea diaria.

La asistencia administrativa se logra mediante una conducción racional de tareas, esfuerzos y recursos, la capacidad de controlar esto y gestionarlo diario permite Su capacidad de controlar y coordinar las acciones y los distintos roles que se desempeñan dentro de la empresa permite prevenir problemas y alcanzar los objetivos.

Apéndice D: Oficio para la aceptación de estudiantes.



Estimada:

ING. MERCEDES CEDEÑO INTRIAGO MG.

UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO

Presente.

De mis consideraciones

Reciban un cordial saludo de quienes formamos CLINICA ARBOLEDA en la ciudad de Manta.

La CLINICA ARBOLEDA, una empresa de crecimiento que ha aceptado a los estudiantes hagan sus proyectos de tesis para bienestar mutuo, ya que se aceptará una copia de dicho proyecto para mejora de la CLINICA y conocimientos a los estudiantes:

- MARIAPIA DAYANNA ARBOLEDA ESPINOZA
- MARIA MONSERRATE PALMA TORRES

La clinica estará a disposición de los estudiantes desde el horario de las 09:00am hasta las 16:30pm de lunes a viernes con la colaboración, control y seguimiento de la **Ing. Lina Sabando** para que haya una buena ejecución del proyecto de tesis, estamos ubicados en la calle 17 avenida 38.

Atentamente



Marina Ines Andrade Andrade

C.C 1305823245

Telf. 0986787809

Email. centromedicoarboleda2020@gmail.com

Representante Legal.

CENTRO MEDICO ARBOLEDA