



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,  
ADMINISTRACION Y CIENCIAS**

**CARRERA: TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**DISEÑO DEL PROYECTO PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE  
TECNOLOGIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Tema:

**PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORA PARA LA GESTIÓN  
ADMINISTRATIVA EN EL ÁREA DE ATENCIÓN A LOS  
USUARIOS EN LA UNIDAD MÉDICA MEDIMASTER**

Autora:

**Sánchez Molina Carolina Elizabeth**

Tutor:

**Ph.D Chiquito Chilan Rosa Roxana**

**Guayaquil -Ecuador**

**2019**



## **DEDICATORIA**

La presente tesis se la dedico a Dios por darme la vida y permitir llegar donde me encuentro ahora, a toda mi familia que ha sido un pilar fundamental en mi formación como profesional que han creído en mi dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio enseñándome a valorar todo lo que tengo.

A mis padres por darme su apoyo incondicional y guiarme por el buen camino, a mi compañero de vida que ha estado conmigo en todo momento, por ser los pilares fundamentales en el transcurso de mis estudios.

Mis sinceras gracias amada Familia.

**Sánchez Molina Carolina Elizabeth**



## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a la Universidad por haberme permitido formarme en ella, gracias a todas las personas que formaron parte de este proceso.

Mis estimados docentes que pude conocer y me ayudaron a fortalecer mis conocimientos en el transcurso de la carrera que gracias a sus habilidades y enseñanzas estoy culminando una de las etapas profesionales, y de una manera muy especial a mi tutora Ph.D Chiquito Chilan Rosa Roxana quien ha transmitido sus diversos conocimientos el cual ha guiado con paciencia y sabiduría para la culminación de proyecto de tesis.

**Sánchez Molina Carolina Elizabeth**



## **CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### **CERTIFICO**

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: Propuesta de un plan de mejora en el desempeño laboral en atención a los usuarios de la Unidad Médica Medimaster y problema de investigación: presentado por **Sánchez Molina Carolina Elizabeth** como requisito previo para optar por el título de:

### **TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:

**Sánchez Molina Carolina Elizabeth**

Tutor:

**P.h D Chiquito Chilan Rosa Roxana**

## CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Carolina Elizabeth Sánchez Molina** en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORA PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL ÁREA DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN LA UNIDAD MÉDICA MEDIMASTER**, de la modalidad presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **ADMINISTRACION DE EMPRESAS**, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Carolina Elizabeth Sánchez Molina

Nombres y Apellidos del Autor

Carolina Sánchez M.

Firma

No. de cedula: 0955484795



## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT**

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### **CERTIFICO:**

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES DEL ITB.**

---

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT

---

Firma



**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y  
CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

Propuesta de un plan de mejora para la Gestión Administrativa en el área de atención a los usuarios en la Unidad Médica Medimaster.

**Autora:** Sánchez Molina Carolina Elizabeth

**Tutor:** Ph.D Chiquito Chilan Rosa Roxana

**Resumen**

Actualmente, en las empresas existen errores en el proceso de la gestión administrativa ya que no se lleva un seguimiento para ir mejorando aquellas falencias que existe en diferentes departamentos, en nuestro país la falta de gestión puede ser provocada por la poca tecnología y maquinarias para fabricar u ofrecer algún servicio sin olvidar la poca capacitación al personal y el insuficiente acceso al financiamiento, el desempeño laboral es un pilar fundamental en las organizaciones es importante mantener motivado y capacitado a los trabajadores ya que por medio de ellos se logran los objetivos planteados. Por ello se realizó un plan de mejora en la gestión administrativa en el área de counter de la Unidad Médica Medimaster. En el art. 52 las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como una información precisa y no engañosa sobre su contenido y característica. En este proyecto se utilizó los tipos de investigación descriptivo y correccional, nos permitirá describir la realidad del problema y nos ayudara a descubrir las causas que generan determinados comportamientos en la investigación, se determinó una población de veintiuno empleados la cual se escogió una muestra de diez donde se aplicara la técnicas de investigación encuesta, diagrama de procesos, guía de observación y análisis documental la cual nos permitió conseguir información y así poder diseñar un plan de mejoras para dicha empresa.

GESTION	ADMINISTRATIVA	DESEMPEÑO	LABORAL
---------	----------------	-----------	---------



**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y  
CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

Propuesta de un plan de mejora para la Gestión Administrativa en el área de atención a los usuarios en la Unidad Médica Medimaster.

**Autora:** Sánchez Molina Carolina Elizabeth

**Tutor:** Ph.D Chiquito Chilan Rosa Roxana

**Abstract**

Currently, in the companies there are errors in the administrative management process since there is no follow-up to improve those flaws that exist in different departments, in our country the lack of management can be caused by the lack of technology and machinery to manufacture or offer some service without forgetting the poor training of staff and insufficient access to financing, job performance is a fundamental pillar in organizations, it is important to keep workers motivated and trained because through them the objectives set are achieved. Therefore, an improvement bread was made in administrative management in the counter area of the Medimaster Medical Unit. In art. 52 people have the right to dispose of goods and services of optimum quality and to choose them freely, as well as accurate and not misleading information about their content and characteristic. In this project the descriptive and correctional research types were used, it will allow us to describe the reality of the problem and help us discover the causes that generate certain behaviors in the investigation, a population of twenty-one employees was determined which was chosen a sample of ten where the survey investigation techniques, process diagram, observation guide and documentary analysis will be applied which allowed us to obtain information and thus be able to design an improvement plan for said company.

MANAGEMENT	ADMINISTRATIVE	PERFORMANCE	LABOR

# ÍNDICE GENERAL

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Portada .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Certificado de aceptación del tutor.....	iv
Cláusula de autorización para la publicación de trabajos de titulación.....	v
Certificado de aceptación del CEGESGIT.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Índice general .....	ix
Índice de tablas.....	xii
Índice de imágenes.....	xiii
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>EL PROBLEMA</b>	
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.1.1 Ubicación del problema en un contexto.....	3
1.1.2 Situación conflicto.....	4
1.2 Delimitación del problema.....	4
1.3 Formulación del problema.....	5
1.4 Variables de la investigación .....	5
1.5 Objetivos de la investigación.....	5
1.5.1 Objetivo general.....	5

1.5.2 Objetivo específicos.....	5
1.7 Justificación e importancia .....	5
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>MARCO TEÓRICO</b>	
2.1 Antecedentes históricos.....	9
2.2 Antecedentes referenciales .....	16
2.3 Fundamentación legal .....	19
2.4 Variables conceptuales de la investigación .....	20
2.5 Definiciones conceptuales .....	21
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	
3.1 Presentación de la empresa .....	24
3.2 Diseño de la investigación .....	27
3.3 Tipos de investigación .....	29
3.4 Población y muestra	
3.4.1 Población .....	32
3.4.2 Muestra .....	32
3.5.1 Técnicas de investigación .....	35
3.5.2 Encuesta .....	35
3.5.3 Observación.....	36
3.5.4 Diagrama de procesos .....	36
3.5.5 Análisis documental .....	36
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b>	
4.1 Plan de mejora .....	48
4.2 Conclusiones .....	52
4.3 Recomendaciones .....	53
4.4 Bibliografía .....	54

**ANEXOS**

ANEXO 1

ANEXO 2

ANEXO 3

## ÍNDICE DE TABLAS

### Contenidos:

### Páginas:

#### Tabla 1:

Plantilla de trabajadores .....26

#### Tabla 2:

Indagar .....31

#### Tabla 3:

Muestra .....35

#### Tabla 4:

Indagación .....35

#### Tabla 5:

Observación .....37

#### Tabla 6:

Plan de mejora .....49

## ÍNDICE DE IMÁGENES

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
<b>Gráfico 1:</b> Logo .....	25
<b>Gráfico 2:</b> Organigrama .....	25
<b>Gráfico 3:</b> Procesos .....	44

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **Planteamiento del problema**

La administración en el mundo internacional se tornó enormemente competitiva, debido a que se ha ejecutado una iniciación económica a un independiente comercio y a la más alta competencia internacional, actualmente en el mundo ya los empresarios piensan en ofrecer un producto o servicio de calidad que en el precio a otorgar, las empresas de servicios para poder brindar una excelente atención a sus usuarios debe considerar aquellos componentes que se encuentran correlacionados e inciden de manera espontánea en el desempeño de los trabajadores, entre los cuales son de mucha importancia: la satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en equipo y capacitación para el personal.

En la década de los noventa en América Latina existió la ampliación del inicio en la económica, la globalización y el cambio del estándar de progreso económico, agravó tanto las fortalezas como las debilidades de las facultades de administración, es en aquella década que los latinoamericanos mediante tan inesperado cambio causaron urgentes e imprevistos estudio para no perder de vista sus fortalezas y debilidades y hallar porque no todos poseían una orientación común y habían otros que lo desarrollaban con eficiencia y eficacia y tenían un efecto óptimo.

La investigación en Administración, en el pasado, no era adecuadamente matizada en Colombia y Latinoamericana; en la actualidad los fundamentos son diferentes, la investigación en administración se parte paso a paso de carácter audaz y con prisa, en exclusivo Colombia muestra que son cada vez más los grupos reconocido por el Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación, a una tasa de incremento mayor que la

registradas en otros planos históricos. Pero no simplemente en Colombia se exhibe este fenómeno, en esta época el mundo se ha tomado demasiado competitivo, y es por eso que preexisten los países latinoamericanos en ir orientando nuevas estrategias y empiezan a dirigirse a la Universidad como el motor de la innovación y debe desplegarse en grupos de investigación, es Chile uno de los países que tiene un enfoque Administrativo más avanzado y con mucha más estrategia.

En cuestión de Ecuador, la falta de gestión puede ser causada por la dificultad de identificación de las Pymes que residen entre el conflicto para dirigir y administrar un negocio o una empresa y la falta de tecnología y maquinaria para la fabricación de productos sin dejar de lado la poca capacitación del personal, el insuficiente acceso al financiamiento, el inadecuado equipamiento, la limitada capacidad de expedición a causa de la incompetencia de procedimientos propios a los métodos de calidad requeridas en otros países. El poder de la gestión administrativa, es de mucha importancia, ya que es la habilidad de manipular los recursos útiles para lograr las metas u objetivos de la empresa. Las iniciaciones para gestionar de carácter efectiva un negocio son: planeación, organización, dirección y control. Los efectos de la misma pueden permitir alcanzar mejores resultados y sobre todo optimizar los recursos para ofrecer calidad a los beneficiarios del producto o servicio.

En esta época, toda empresa de cualquier tipo y tamaño, puede contar con una buena gestión administrativa gracias a los avances tecnológicos y a la disponibilidad de instrumentos accesibles, que cortejen el crecimiento y desarrollo de las mismas, es necesario que toda micro, pequeña y mediana empresa, elija el uso de herramientas de gestión que le sirvan en sus operaciones frecuentes, el objetivo es alcanzar una planificación efectiva de las actividades a corto, mediano y largo plazo que obtengan beneficios operativos y económicos, fortalecer la comunicación interna ya que es un recurso que permite a las empresas

lograr sus objetivos, ya sean corporativos, culturales, funcionales, estratégicos. Esta información no es un fin, sino más bien un intermedio insustituible para ceder el desarrollo de las nuevas competencias que hoy relaciona a las personas con el espíritu de participación; el trabajo en equipo.

La administración está presente en toda pauta de la organización humana, y todas las deducciones laborales de las sociedades, constan perturbados por las buenas o malas prácticas administrativas. En efecto debemos aprender a reconocerla y a formar calidad en la administración durante el proceso de nuestra vida laboral. El valor de la administración reside en que los empresarios, intervengan en el establecimiento y logro de muchos objetivos sociales, económicos, políticos, como ente de progreso en las sociedades de cualquier país. La administración hace que los esfuerzos humanos sean más productores, contribuyan a nuestra sociedad mejores productos y servicios, de esta manera la administración transporta el orden, concertando los esfuerzos e informaciones de los sucesos. Los desafíos de las habilidades administrativas son hacer posible una mejor vida económica, renovar los estándares sociales, y lograr un gobierno más efectivo. Básicamente la función de los administradores, consiste en guiar las organizaciones hacia el logro de las metas. Todas las organizaciones están para un propósito y un objetivo.

### **Ubicación del problema en un contexto**

Los centros de salud se refieren al lugar donde se atiende a la población en nivel asistencial sanitario, El personal y actividad asistencial del mismo puede variar de un país a otro y de un centro a otro. En el Ecuador existen 880 prestadores externos del IESS, del cual 143 prestadores se encuentran en el Guayas en el año 2012 al 2015 existió una pérdida de aproximadamente \$504 millones por parte de los prestadores externos.

Medimaster se inició en diciembre del año 2015 con el objetivo de brindar un mejor servicio a la salud ubicado en el sur AV. Domingo Comín 724

entre Illingworth y Wright sector barrio Cuba en la ciudad de Guayaquil. La Unidad Médica Medimaster es una empresa que está enfocada a la atención de salud a las personas aseguradas por medio del IESS, seguro campesino, montepío, cobertura de conyugue, jubilados y seguro voluntario, cuenta con:

**Medicina General:** La cual pueden generar interconsultas mediante un sistema del IESS con el especialista que necesite el afiliado para que así pueda obtener un tratamiento adecuado para su salud, en caso que en el sistema no se encuentre disponible la interconsulta se procederá a realizar mediante una derivación para ello debe de entregar cierta documentación de acuerdo al tipo de seguro que pertenezca el afiliado el cual deberá esperar de dos a cuatro días laborables para obtener el documento sellado por la subdirección del IESS con aquello podrá acudir al hospital o prestador externo designado. **Procedimientos Odontológicos:** Tales como profilaxis, curaciones de caries, extracción de alguna pieza dental, tratamientos dentales.

**Exámenes de Laboratorio:** Sangre, heces y orina los mismos están subidos al sistema en 3 días laborables pueden ser evaluados con la respectiva cita médica.

### **Situación conflicto**

- Pacientes insatisfechos con la atención obtenida.
- El personal labora desmotivado en su lugar de trabajo.
- Quedan funciones incumplidas por parte del personal, no se definen actividades.
- Acumulación de actividades en los diferentes departamentos.

### **Delimitación del problema**

**Campo** : Administración de Empresa

**Área** : Counter

**Aspectos:** Atención al Usuario.

**Tema** : Propuesta de un plan de mejora para la gestión administrativa en el área de atención a los usuarios en la Unidad Médica Medimaster

### **Formulación del problema**

¿Cómo influye la gestión administrativa en el desempeño laboral de los empleados del área de Counter de atención al usuario en la Unidad Médica Medimaster ubicado en el sur de Guayaquil en el período 2019?

### **Variable de la Investigación**

**Variable Independiente:** Gestión Administrativa

**Variable Dependiente** : Desempeño Laboral

### **Objetivos de la Investigación**

**Objetivo General** :

Diseñar un plan de mejora para la gestión administrativa del área del counter que permita mejorar el desempeño laboral de los empleados de atención al usuario de la Unidad Médica Medimaster.

**Objetivos Específicos:**

- Fundamentar teóricamente los aspectos de la gestión administrativa y del desempeño laboral.
- Diagnosticar la gestión administrativa y evaluar el desempeño laboral del área de Counter.
- Diseñar un plan de mejora para la gestión administrativa en atención al usuario.

### **Justificación e Importancia**

La Unidad Médica proporciona a sus usuarios un servicio de salud, el mismo no suele ser eficiente para llenar las expectativas del usuario que acuden a estos centros de salud con la finalidad de obtener una excelente sociabilidad y así poder volver a utilizar el servicio brindado.

En el área de trabajo pude observar las falencias del personal administrativo, la cual es muy importante ya que depende de ellos como capaciten, gobiernen y evalúen a los trabajadores, para que puedan brindar un buen servicio y una atención adecuada que es lo que se merece el paciente, la cual no se está ejerciendo al momento de atenderlos ya que existe muchas falencias dentro del Centro de Salud, en lo que concierne el área de Counter (atención al usuario) que es uno de los departamentos más importantes de la empresa, es la primera imagen e impresión que se lleva el usuario al momento de llegar a la Unidad Médica.

EL Departamento de Recursos Humanos es esencial dentro de las organizaciones, debido a que simboliza un activo muy significativo, mide y administra el desempeño de los colaboradores por medio de la capacitación, la retroalimentación y el apoyo, la cual les acceda a obtener una perspectiva despejada de las capacidades que necesitan para conseguir el éxito personal y organizacional. Si el personal no está capacitado, motivado y liderado, es complejo que éste se encargue de sus funciones de forma correcta, lo cual crea un ambiente poco firme.

En la cual no se tiene una buena gestión por parte de la administración, lo que causa un mal ambiente laboral, hace que se trabaje sin ánimo y se genere una mala atención a los usuarios, es de mucha importancia implementar nuevas estrategias, medidas de control al momento de asignar tareas al personal, tratar de implementar reglas que aporten a la empresa a cumplir sus objetivos establecidos.

Todo el personal debe estar altamente capacitado para atender a los pacientes, así mismo la Unidad Médica debe tener todos los recursos humanos, tecnológicos necesarios para el bienestar de todos los pacientes que acudan al mismo, la higiene debe estar presente en todo el proceso de atención desde que ingresan a la Unidad Médica hasta que se retire el paciente ya que se está brindando un servicio a la salud.

Unos de los recursos más importantes son los recursos humanos ya que deben tener una cantidad equilibrada de trabajadores de acuerdo al estimado de pacientes que logren ser atendidos en la empresa, para que así no tengan inconvenientes al momento de ofrecerles el servicio a los usuarios de tal manera se proporcione una buena atención por parte de todo el personal que labora dentro de la Unidad Médica.

La gestión administrativa es la plataforma fundamental para una microempresa o una empresa ya que podemos efectuar con las tareas y objetivo planteados, existen procesos como la dirección, planeación, control y organización que poniéndolos en práctica de la manera correcta nos llevará al éxito.

Es por ello que la gestión administrativa deberá mejorar el proceso y dar un seguimiento a las diferentes etapas expuestas, implementara un método para mejorar el desempeño de los trabajadores el área de counter y se genere una buena atención al paciente de tal manera crecer en diferentes ámbitos como:

- Obtener mayor ingreso económico.
- Retener pacientes que obtenga satisfacción por parte de la Unidad Médica Medimaster.
- Tener un buen ambiente laboral entre los empleados.

**Conveniencia:** El gerente se dará cuenta que en su empresa no se está llevando un adecuado proceso en lo que respecta a la gestión administrativa por ello los empleados no logran un correcto desempeño en sus actividades realizadas.

**Implicaciones prácticas:**

De acuerdo a la investigación del proyecto se conseguirá resolver el problema planteado de dicha Unidad Médica y así logrará alcanzar sus metas y objetivos propuestos.

**Implicación Social:**

Es importante para la sociedad ya que se beneficiara tanto a los trabajadores, al gerente y a los pacientes por lo cual se obtendrá una mayor satisfacción por parte de los usuarios, los colaboradores de diferentes áreas realizaran sus funciones correspondientes sin tener ninguna falencia en sus actividades diarias que vallan a afectar a dichos usuarios al momento de ser atendidos por los trabajadores, los pacientes podrán ser nuestro referente para obtener mayor demanda de aquello y así el gerente alcance y pueda cumplir con sus objetivos planteados en la Unidad Médica Medimaster.

**Implicación Económica:**

Es de mucha importancia ya que al obtener mayor demanda de pacientes asistidos en la empresa, se tendrá ampliación de ingresos por ende el gerente podrá pagar su aporte patronal al gobierno el día establecido sin quedar en deuda con el estado y así los usuarios puedan obtener los beneficios monetarios brindador por parte del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social que son los préstamos hipotecarios, préstamos quirografarios, préstamos para iniciar microempresas, préstamos para tercera edad productivos, etc.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **Fundamentación Teórica**

#### **Antecedentes Históricos**

La gestión administrativa nació como necesidad en los primeros tiempos a partir de la existencia del hombre cuando los humanitarios tuvieron que agruparse para ejecutar acciones de sobrevivencias ya que constantemente tenemos actividades por administrar, tomar decisiones, gestionar los recursos, buscar alimentos, etc., por lo tanto los fundamentos administrativos asumieron su origen en la antigüedad. Las reseñas más antiguas vienen del 300 a 500 a.C con los monopolios estatales de Egipto, los cuales conservaban un sistema administrativo extenso con una economía ampliamente planificada y un gobierno central de gran poder, fundado en la fuerza y en la exigencia. Por otro lado, la evolución Romana ya hacía uso de la partición del trabajo el cual constaba altamente entendido entre varias dependencias militares y administrativas.

En la Edad Media con la declinación del imperio Romano se disminuye notablemente el centralismo administrativo y la soberanía paso al feudal proporcionando así paso a la separación del gobierno. En esta misma época hay una importante evolución en las doctrinas administrativas y surgen instituciones como la Iglesia Católica. Indistintamente la administración toma gran impulso cuando nace en Italia los fundamentos de la contabilidad moderna y las transacciones comerciales. Luego en la Edad Moderna surge la administración en Prusia y Austria con el movimiento administrativo distinguido como Cameralistas, esta escuela es la respuesta de las técnicas al servicio de la Monarquía absoluta, esta

solicitaba mayor organización y una habilidad administrativa eficiente para un excelente cumplimiento de los asuntos existentes y la correspondida defensa a los bienes y conserva de su patrimonio. A mediados del siglo XVIII inicia la Revolución Industrial y con esta una nueva generación de administradores que ampliaban sus propios conceptos y métodos, de aquí nacen algunos de los principios administrativos esenciales. A finales del siglo XIX y principios del siglo XX se considera una etapa productiva para el progreso de las ciencias administrativas ya que con las insuficiencias del período surgen teorías, principios, procedimientos y funciones cada una con un papel importante en el progreso del pensamiento administrativo.

La administración en la Edad Contemporánea, en este lapso de tiempo se afirma bases al progreso de la administración como una verdadera ciencia ya que con los resultados de las necesidades de la época nacen principios y funciones administrativas. En éste etapa se arrojan las bases para el desarrollo de las ciencias administrativas, ya que con las insuficiencias del período nacen teorías, principios, instrucciones y funciones que aunque ya han sido resaltadas o cambiadas de manera fundamental efectuaron a su tiempo, cada una un papel superior en cuanto al desarrollo del pensamiento administrativo.

La administración es la unión integral de los conceptos de ciencia social, técnica y arte, que se ocupa de llevar a cabo un proceso dentro de un ciclo administrativo. Por lo tanto, la administración tiene un enfoque integral y universal de ver los negocios, porque en ella coinciden tanto los conocimientos, principios y leyes del comportamiento y actividades organizacionales, como del individuo como persona, así como sus reglas, normas, protocolos y procesos, fundamentada en la cultura y valores de la sociedad, con el apoyo de la comunicación para su trasmisión, a través de las siguientes fases: planeación, organización, dirección y control, gestionando la mejora continua dentro de la organización. (Nuño de Leon , 2012, pág. 11).

## **Origen del desempeño laboral**

A finales del siglo XIX el ejército apreciaba los métodos de los oficiales diariamente por medio de un informe que enviaban sus directores donde se exponían y detallaban las peculiaridades de su desempeño mediante un tiempo determinado, pronto el proceso de evaluación de desempeño se fue convirtiendo en un proceso formal sistemático y objetivo cuando Estados Unidos escogía al personal que iría al frente de batalla. En épocas pasadas primitivamente se trataba de dar una guía a la administración para elegir a los gerentes que corresponderían ascender o recibir un aumento de sueldo, pero en estos tiempos se usa también como un medio de capacitación para ayudar a los empleados en todos los niveles administrativos para regenerar sus rendimientos laborables.

En 1917 el Bureau of Salesmanship Research ideó un método para escoger vendedores y evaluar ciertas características deseables en las mismas a raíz del trabajo hecho en 1916. Dos años más tarde el ejército adoptó el método de comparación hombre a hombre, para escoger a candidatos que ingresarían a la escuela militar.

Durante la Segunda Guerra Mundial una junta de expertos se encomendó de idear un sistema el cual alcanzó resultados suficientemente buenos y menos monótonos.

Mediante algunos años, los psicólogos requerían la capacidad cognitiva, y la capacidad intelectual, para predecir el desempeño laboral se suponía que las personas más inteligentes tenían crecidamente probabilidad de éxito en el trabajo sin embargo la inteligencia es solo una parte de la historia. Existen otros factores que son importantes en el desempeño laboral los cuales están relacionados con la personalidad y no con la inteligencia como creatividad, liderazgo, integridad, cooperación, y satisfacción por lo que están realizando.

## **Marco teórico**

La administración consiste en coordinar las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas. Ya sabemos que coordinar el trabajo de otros es lo que distingue una posición gerencial de las demás. Sin embargo, esto no significa que los gerentes pueden hacer lo que quieran, cuando quieran como quieran. Por el contrario, la administración requiere la culminación eficiente y eficaz de las actividades laborales de la organización; o por lo menos a eso aspiran los gerentes. (Robbins , 2005, pág. 7).

## **Etapas de la Gestión Administrativa**

### **Planeación:**

Dice Juan Pablo (2008); “La Planeación es decir por adelantado, qué hacer, cómo y cuándo hacerlo, y quién ha de hacerlo. La planeación cubre la brecha que va desde donde estamos hasta dónde queremos ir. La tarea de la planeación es exactamente: minimización del riesgo y el aprovechamiento de las oportunidades.”

Es el primer paso del proceso administrativo, consiste en establecer los resultados que se espera lograr (objetivos), así como las acciones que se deben realizar para obtenerlos. Los factores internos y externos que pueden afectar al emprendimiento deben ser examinados en esta etapa, y se tomarán medidas para llegar a los resultados deseados.

### **Organización:**

Según, Juan Pablo (2008), La organización: “Se trata de determinar que recurso y que actividades se requieren para alcanzar los objetivos de la organización. Luego se debe diseñar la forma de combinarla en grupo operativo, es decir, crear la estructura departamental de la empresa.”

Es la fase que le da vida a aquellos complementos que se han planificado dentro del proceso administrativo, constituyendo excelente cada actividad,

fijando los recursos que se requieren y escogiendo las personas con las capacidades requeridas para cumplir las acciones asignadas.

En la organización del proceso administrativo lo que se requiere en esta fase es la coordinación de todo lo planificado con anterioridad. Por ello, esta etapa resulta esencial para poder destinar los esfuerzos de trabajo hacia metas precisas y concretas.

### **Dirección:**

Según, Reyes Montserrat (2007) Control “Es el elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de lo planeado, por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones. Se trata por este medio de obtener los resultados que se hayan previsto y planeado.”

Fase de realización de lo coordinado donde se requiere un gerente que motive, comunique y supervise las actividades planeadas y coordinadas.

En la dirección del proceso administrativo, la persona que ejecuta el cargo de gerente debe poseer la potestad de decidir y también una excelente inteligencia interpersonal, ya que será el director del grupo, no hay que dejar de lado que necesitará relacionarse eficazmente con uno de los miembros del equipo, y ser capaz de transmitir en todo momento el objetivo necesario.

### **Control:**

Para, Amador, Juan Pablo (2008), Control “Es la función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se ajusten a los planes y objetivos de las empresas.” Al control se puede definir como el proceso de vigilar actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación. Todos los gerentes deben participar en la función de control, aun cuando sus unidades estén desempeñándose como se proyectó.

Es la fase donde se inquiera medir los resultados obtenidos con el propósito de mejorar aquello que sea necesario y asegurar que el proceso retorne a comenzar desde una planeación más inteligente que la anterior. El control del proceso administrativo facilita la oportunidad de corregir los puntos débiles y corroborar los fuertes para incorporarlos en la cultura organizacional. En esta fase se confronta lo planeado con lo obtenido y se observa la desorientación existente en caso de que exista.

Gestión Administrativa, es un conjunto de tareas mediante las cuales el gerente desarrolla sus actividades a través del desempeño de las fases del proceso administrativo; con el único propósito de alcanzar los objetivos propuestos en una empresa.

### **Desempeño laboral**

Un campo de indagación sostiene que el ser concienzudo, es decir, ser responsable, confiable, organizado, y perseverante, es exclusivo del éxito. Sin embargo utilizar la conciencia como un modelo para el desempeño laboral, no es adaptable para todos los trabajos, para algunas razones en particulares las creativas ser concienzudo podría ser una desventaja en lugar de una ventaja, por medio de algunas investigaciones dan a conocer que si bien el ser concienzudo predice el desempeño en trabajos realistas y convencionales, imposibilita el éxito a empelados artísticos, de investigación y sociales en los que se demanda creatividad espontaneidad e innovación.

Las habilidades de comunicación interpersonal igualmente ayudan a pronosticar el desempeño laboral, a medida que las tareas se encaminan hacia el trabajo en equipo y colaboradores guiados al servicio se ha convertido cada vez de más relevancia evaluar las habilidades de comunicación interpersonal.

Cabe señalar que la administración del desempeño es una de las prácticas de gestión más largamente desarrolladas, sin embargo, aún

continúa preexistiendo una fuente y frustración para los directivos de la empresa.

Se dice que el desempeño laboral, es el rendimiento de una persona en sus actividades laborales, que se despliegan en cualquier tipo de organización, por medio de su trabajo manifiesta su responsabilidad e idoneidad, también se indica que “Es en el desempeño laboral donde el individuo revela las capacidades laborales logradas en las que se completan, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que aportan a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa. La representación desempeño laboral se describe a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto, le son fundamentales aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales fijadas en un período determinado), el proceder de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las reglas de seguridad y salud en el trabajo, las definidas de los puestos de trabajo).

Existe estándar de desembolso por desempeño cada organización implanta los objetivos de indemnización como base en un estándar de pago por desempeño. Este término se describe a varias elecciones de compensación como el pago establecido en méritos, bonos comisiones sobre salarios, incentivos, etc.; con intención de apartar el pago del empleado promedio y del que resalta como una forma de incentivo y motivación, destacando su esfuerzo y desempeño. Es importante resaltar que la falta de satisfacción del personal logra reflejarse en la productividad de la organización, así como una disminución en el entorno laboral. En cuestiones que el empleado desee adquirir mejores compensaciones podría inducir a la disminución del desempeño, un aumento en las quejas y hasta ausentismo.

Según Mazariegos A, (2016) dice que el desempeño laborar es un

aspecto importante para las empresas. En la actualidad podemos observar que, así como las empresas han ido evolucionando, también han ido mejorando en los procesos de evaluación de los trabajadores.

### **Antecedentes Referenciales**

**Autores:** Julia Irene Iturralde Torres

**Año:** 2011

**Tema:** “La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito Oscus Ltda de la ciudad de Ambato en el año 2010”

**Universidad- Instituto:** Universidad Técnica de Ambato

**Resumen:** El presente trabajo de investigación con el tema: “La Evaluación de Desempeño Laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. de la ciudad de Ambato en el año 2.010”, tiene como objetivo primordial proponer soluciones que le permita mejorar en el corto plazo la situación que atraviesa. ( Iturralde Torres, 2011)

### **Diferencias:**

En este plan se busca mejorar el proceso de evaluación del desempeño laboral mejorar el desempeño mediante la evaluación oportuna y sistemática de los resultados del trabajo del personal, de acuerdo a este proyecto se busca mejorar el desempeño del personal correspondiendo desde los administradores ya que la desmotivación influye de manera directa en los trabajadores.

**Autores:** Verónica del Rocío Coello Almeida

**Año:** 2014

**Tema:** Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)

**Resumen:** El presente trabajo de investigación estudia los factores que afectan en el desempeño laboral de los asesores Inbound de la compañía American Call Center (ACC), cuya empresa es contratada por la Compañía CONECEL (CLARO) para dar atención en los procesos postventa de sus clientes Corporativos que pertenecen al rango de Cuentas Pymes, dada la disminución del nivel de satisfacción de los clientes. Se ha evidenciado que la efectividad de la campaña Pymes ha disminuido a raíz del traspaso en la atención a dicha compañía, por lo que es necesario conocer los factores que afectan o intervienen en el desempeño de los asesores Inbound para tener una mayor eficiencia, considerando que los asesores provienen de campañas similares con no menos de 2 años de experiencia en atención a clientes postpago y con un alto nivel de desempeño. (Coello Almeida, 2014)

**Diferencias:** Tomando en cuenta este proyecto se evidencia que la falta de coordinación en el área administrativa ha llevado a la empresa a una pérdida de clientes ya que no se está teniendo un buen desempeño por parte de los empleados, esto quiere decir que es de mucha importancia llevar un seguimiento a los colaboradores para que así se pueda ir mejorando las falencias de dichas empresas.

**Autores:** Caisa Montoya

**Año:** 2014

**Tema:** "La Gestión Administrativa y su impacto en el Desempeño Laboral en la Empresa Metalmecánica "Alhice" de la ciudad de Ambato".

**Resumen:** La empresa "Alhice" se dedica a la producción y comercialización de muebles metalmecánicos, se encuentra ubicada en la ciudad de Ambato, en la actualidad la empresa carece de un modelo de gestión que ayude a mejorar el desempeño laboral por lo que se ve la

necesidad de crear un proceso de gestión administrativa. Por tal razón el presente trabajo está enfocado a contribuir con los resultados esperados por la empresa, es decir generar el crecimiento y desarrollo de la empresa y de su personal, utilizando herramientas de administración que contribuyan a mejorar la gestión administrativa.

**Diferencia:** En este proyecto de exploración se aplica a los trabajadores de la empresa los cuales consideran que existen errores en la gestión administrativa y que es necesario un plan estratégico para mejorar el desempeño laboral, tanto de parte de la gestión administrativa como de los colaboradores y así poder llegar a cumplir dichos objetivos de las empresas

**Autores:** Bach. Eva Estrella Surichaqui

**Año:** 2017

**Tema:** Gestión administrativa y desempeño laboral en los trabajadores del laboratorio de Essalud Grau 2016.

**Resumen:** El trabajo de investigación se realizó en Essalud Grau 2016” Tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral entre todos los agentes que participan en la Institución, En el cual se encontró que existe relación significativa entre ambas variables, es decir, entre la gestión administrativa y el desempeño laboral, quedando así demostrado mediante las pruebas de hipótesis existe alta confiabilidad de los instrumentos y por ende éstas significancias confirman nuestras hipótesis al manifestar que cuando existe una buena gestión administrativa hay un buen desempeño laboral. (Estrella Surichaqui, 2017)

**Diferencia:** En esta empresa se buscó mejora la relación que existía entre la gestión administrativa y el desempeño laboral se hizo énfasis en lo que respecta, que es de mucha importancia capacitar, motivar llevar un control de los empleados para que así exista una buena gestión logrando llevar un desempeño laboral adecuado y así también conseguir una

buena atención al usuario que es lo necesario para las empresas que brindan servicio.

**Autores:** Laura Noemí Muñoz Vera

**Año:** 2015

**Tema:** Análisis del desarrollo de la Gestión del Talento Humano y la incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital del IESS de Babahoyo.

**Resumen:** La presente investigación nace, luego de ver las falencias que tiene las entidades públicas de salud a través de experiencias vividas debido a este servicio que prestan, se definió este problema social como un tema de análisis para un proyecto universitario. Luego de varias argumentaciones, se llegó a la valoración, que no en todos los hospitales públicos existe la atención al cliente por elementos humanos debidamente capacitados y preparados, la misma que es fundamental en toda entidad pública para mejorar el desarrollo y ritmo laboral de los empleados dentro de sus funciones y estos a su vez con el usuario. (Muñoz Vera, 2015)

**Diferencia:** Este proyecto trata de mejorar los recursos humanos que tiene el Hospital de Babahoyo ya que por lo general existen trabajadores que no son capacitados de acuerdo al área pereciente, esto implica a la gestión administrativa que no se está desarrollando de una manera correcta es importante tener en cuenta lo que sucede dentro de la empresa para así corregir las falencias y cumplir objetivos planteados.

### **Fundamentación legal**

#### **Constitución de la República del Ecuador (2008)**

#### **Sección novena Personas usuarias y consumidoras**

**Art. 52.-** Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley

establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

**Art. 53.-** Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación. El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.

**Art. 54.-** Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore. Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas.

**Art. 55.-** Las personas usuarias y consumidoras podrán constituir asociaciones que promuevan la información y educación sobre sus derechos, y las representen y defiendan ante las autoridades judiciales o administrativas. Para el ejercicio de este u otros derechos, nadie será obligado a asociarse.

### **Variables conceptuales**

**Variable Independiente: Gestión, Administrativa**

- **Gestión Administrativa** : podemos decir que la gestión administrativa es el proceso de diseñar y conservar un entorno en el que trabajando en conjuntos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos, es un transcurso, muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, ejecución y control desempeñados para establecer y adquirir los objetivos señalados con el uso de recursos humanos y otros.

### **Variable Dependiente: Desempeño, Laboral**

- **Desempeño Laboral:**  
Palaci (2005), plantea que el desempeño laboral es el valor que se estima contribuir a la organización de los otros sucesos conductuales que un individuo transporta en un período de tiempo. Estas conductas, de un mismo o varios individuos(s) en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional. Hace referencia a la labor de las personas, o a su trabajo o acción legal remunerada.

### **Definiciones Conceptuales**

#### **Técnica**

Pertenciente o relativo a las aplicaciones de las ciencias y las artes.

#### **Negocios**

Aquello que es objeto o materia de una ocupación lucrativa o de interés

#### **Empresa**

Unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos.

#### **Microempresa**

Empresas pequeñas que cuentan con una reducida mano de obra (a veces familiar), unos recursos financieros y tecnológicos escasos, y una

producción a pequeña escala. Se centran en actividades tanto industriales como de servicios, y constituyen una de las principales fuentes de empleo de las personas pobres en el Tercer Mundo.

### **Clientes**

Personas que compra en una tienda, o que utiliza con asiduidad los servicios de un profesional o empresa.

### **Satisfacción**

Acción y efecto de satisfacer o satisfacerse

### **Mercado**

Sitio público destinado permanentemente, o en días señalados, para vender, comprar o permutar bienes o servicios

### **Servicio**

Mérito que se adquiere sirviendo al Estado o a otra entidad o persona.

### **Consumidor**

Persona que adquiere productos de consumo o utiliza ciertos servicios.

### **Plan**

Modelo sistemático de una actuación pública o privada, que se elabora anticipadamente para dirigirla y encausarla.

### **Salud**

Conjunto de las condiciones física en que se encuentra un organismo en un momento determinado.

### **Origen**

Patria, país donde alguien ha nacido o donde tuvo principio su familia, o de donde algo proviene.

**Higiene**

Parte de la medicina que tiene por objeto la conservación de la salud y la prevención de enfermedades.

**Emprendimiento**

Cualidad de emprendedor. Esta persona destaca por su emprendimiento y capacidad.

**Responsabilidad**

Obligación de reparar y satisfacer, por si o por otra persona.

**Instalaciones**

Recinto provisto de los medios necesario para llevar a cabo una actividad Profesional.

**Publicidad**

Divulgación de noticias o anuncios de carácter comercial para atraer a posibles compradores, espectadores, usuarios, etc.

**Ejecutar**

Desempeñar con arte y facilidad algo.

**Respeto**

Tener respeto, veneración, acatamiento.

**Instalaciones**

Recinto provisto de los medios necesarios para llevar a cabo una actividad profesional.

**Marketing**

Conjunto de principios y prácticas que buscan el aumento del comercio, especialmente de la demanda.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **Presentación de la Empresa**

**Nombre de la Empresa:** Unidad Médica Medimaster

**Nombre de Comercial:** Medimaster

**Fecha de Constitución:** 1 de Diciembre del 2015

Medimaster es un centro médico privado de atención ambulatoria para los afiliados del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, el primordial objetivo es ofrecer servicios médicos con alta calidad teniendo personal capacitados y calificado, infraestructura y equipamiento adecuado que garantiza la satisfacción de sus pacientes.

Emprende sus operaciones el 01 de Diciembre del 2014 con el nombre de MEDIMASTER con 20 profesionales, 2 Consultorios de Odontología y 2 Consultorios de Medicina General. En la actualidad se está implementando nuevos consultorios con su debido equipamiento por motivos que se incrementó la demanda de pacientes.

**Objeto Social:** Cuidado de la salud

La Unidad médica Medimaster es un prestador externo al IESS, el cual brinda los siguientes servicios: medicina general, laboratorio clínico, odontología, medicina ambulatoria, farmacia, procurando siempre brindar un excelente servicio a los usuarios.

## Misión

Proteger al asegurado en las contingencias de salud para cubrir sus necesidades en el ámbito de la salud con calidad y oportunidad.

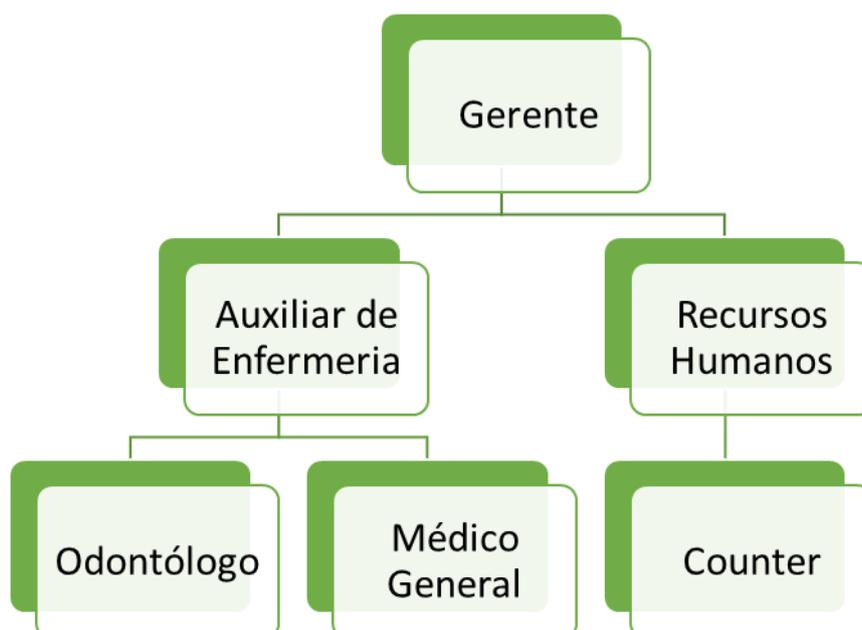
## Visión

Ser la organización de aseguramiento en salud preferida por las familias ecuatorianas que garantice el derecho a servicios integrales de salud, oportunos, eficientes y sustentables, durante toda la vida de los asegurados, bajo los principios de solidaridad y equidad.

## Logo de la Empresa



## Organigrama



## Plantilla de trabajadores

### Listado de Personal

UNIDAD MÉDICA MEDIMASTER			
PLANTILLA DE TRABAJADORES			
No.	APELLIDOS-NOMBRE	AREA DE TRABAJO	HORARIO
1	Cárdenas Quinde Manuel	Presidente Ejecutivo	8:00 - 16:00
2	Hinojosa Cárdenas José	Gerente	8:00 - 16:00
3	Sánchez Láinez Jessica	Administración	8:00 - 16:30
4	García Soriano Miguel	Administración	8:00 - 16:30
5	Parrales Mendoza Bella	Administración	14:00 - 20:00
6	Coronel Reyes Liliana	Administración	14:00 - 20:00
7	Cárdenas Quinde María	Counter	8:00 - 14:30
8	Villao Díaz Evelyn	Counter	8:00 - 14:30
9	Mendieta Moran Carmen	Counter	14:00 - 20:00
10	Huacón Rodríguez Elena	Counter	14:00 - 20:00
11	Paredes Mejía Susana	Auxiliar de Enfermería	8:00 - 14:30
12	Plaza Avelino Karen	Auxiliar de Enfermería	14:00 - 20:00
13	Cárdenas Toaza Julio	Laboratorio	6:30 - 14:00
14	Alarcón Trujillo Elizabeth	Medicina General	8:00 - 14:30
15	Murillo Intriago Pedro	Medicina General	8:00 - 14:30
16	Benavides Loor Kevin	Medicina General	14:00 - 20:00
17	Criollo Molina Gabriela	Medicina General	14:00 - 20:00
18	Mero Álava Mario	Odontología	8:00 - 14:30
19	Contreras Campos Laura	Odontología	8:00 - 14:30
20	Villon Ramírez Ariel	Odontología	14:00 - 20:00
21	Molinero Vélez Denisse	Odontología	14:00 - 20:00

**Nota Autora:** Sánchez C. (2019)

### **Descripción de las actividades de los colaboradores**

**Gerente:** Es el que está encargado a llevar la dirección, coordinación o la supervisión de la empresa, o más bien solo una parte de la organización ya sea un departamento o un grupo de trabajo y así poder alcanzar el objetivo de la empresa.

**Recursos Humano:** Es el que lleva la administración de la empresa con la ayuda de los empleados o colaboradores de la compañía, esta área también está enfocada a un proceso de gestión en la que se encarga elegir, contratar al personal adecuado que la empresa necesita para alcanzar sus objetivos propuestos.

**Odontólogo:** Es el que se enfoca a la prevención de enfermedades y malestares que afectan a los dientes y el aparato estomatognático que en general es en los labios, lengua, encías, mejillas, paladar, amígdalas.

**Médico General:** Es el que se encarga de mantener y recuperar la salud de las personas por medios de estudios, diagnóstico, y en el tratamiento de las enfermedades de los pacientes.

**Counter:** Es la persona que está encargada de brindar información a los pacientes, dispuesta ayudarle en cualquier inconveniente que se le presente y así el paciente se sienta satisfecho de su servicio brindado.

**Auxiliar de Enfermería:** Brindan una atención primordial a los pacientes otorgando sus beneficios tales como: toma de signos vitales, encargada de entregar la ficha médica a los doctores, ayudar al paciente en caso que necesite proporcionarle algún medicamento ya sea vía oral, intramuscular o intravenosa.

### **Diseño de investigación**

El diseño de investigación se especifica como los métodos y técnicas adoptados por un investigador para ordenarlos de una manera

razonablemente en la cual el problema de la investigación sea eficientemente.

El diseño de investigación es el marco que ha sido elaborado para hallar respuestas a las preguntas de indagación. El método seleccionado afectará los resultados y el modo en la que se concluyen los resultados.

En el siguiente proyecto se utilizará el diseño de campo y el diseño de investigación de acción

### **Diseño de Campo**

La Investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables.

Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta. (Santa Paella, 2012, pág. 88)

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental. (Arias, 2006, pág. 31).

Investigación de campo es aquella que se utiliza anulando datos e informaciones solamente de la realidad a través del uso de procesos de recolección (como entrevistas o encuestas) con el fin de dar contestación a alguna situación o problema planteado.

Diseño de Campo, este diseño lo aplico en el proyecto ya que estoy observando directamente el objeto de estudio de trabajo para posteriormente interpretar los resultados de las indagaciones.

## **Diseño de investigación de acción**

Existe con gran variedad de prácticas de investigación de acción, la expresión investigación de acción se utiliza con diversidad de usos y sentidos, no disponiendo de criterios precisos para definir las numerosas ocupaciones metodológicas que la requieren.

Es adecuada para los que realizan investigaciones en pequeña escala, preferente en las áreas de educación, salud y asistencia social e incluso en administración. Establece un método idóneo para iniciar cambios en las organizaciones Blaxter, Hughes y Tight, (2000), por lo que es empleada por aquellos investigadores que han identificado un problema en su centro de trabajo y desean estudiarlo para contribuir a la mejora Bell, (2005).

Según Creswell (2014, p. 577), la investigación acción “se inclina a los métodos de investigación mixtos, dado que maneja una recopilación de datos de tipo cuantitativo, cualitativo o de ambos, sólo que difiere de éstos al centrarse en la solución de un problema específico y práctico”.

El diseño de investigación de acción, también está puesto en práctica en este proyecto ya que se involucrará indagación en equipo por parte de algunos trabajadores.

## **Tipos de investigación**

Constan varios tipos de investigación, pero, también varias maneras de distinguir y categorizar esas variantes de investigativas. Otra manera de distinguir tipos de investigación es por un punto de partida epistemológico (Barragán, 2003, pág. 9)

Constan diferentes tipos de investigación, ya que depende de las conclusiones que consigan los investigadores. Se presume que la indagación es una operación ubicada a la creación de nuevos conocimientos y su cuidado para corregir varias dificultades.

### **Investigación Explorativa**

La investigación exploratoria es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimientos (Arias., 2012, pág. 23).

### **Investigación Explicativa**

La investigación explicativa tiene como fundamento la prueba de hipótesis y busca las conclusiones lleven al contraste de leyes o principios científicos y estudia él porque de las cosas, los hechos, o las situaciones, se denomina explicativas. (Bernal, 2010, pág. 115).

### **Investigación Descriptiva**

Es la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detalla de las partes, categoría o clases de ese objeto. (Bernal, 2010, pág. 113).

### **Investigación Correlacional**

Es un tipo de estudio que tiene como propósito evaluar la relación que existe entre dos o más concepto, categorías o variables. Tales correlaciones se expresan en hipótesis sometidas a prueba. (Hernández Sampieri, 1996, pág. 63).

### **Tabla 2**

*Indagación*

Explorativo	Explicativo	Descriptivo	Correlacional
<p>-A través de su estudio se consigue dar inicio a nuevas indagaciones.</p> <p>-En esta investigación es de mucha importancia la observación.</p> <p>Permitirá observar lo que concierne al área de gestión administrativa, el departamento del cual se tiene poco conociendo de sus inconvenientes.</p>	<p>-Consiente al investigador conseguir una comprensión más acertada del fenómeno y sus motivos.</p> <p>-Es siempre una deducción de una teoría</p> <p>Ayudará a comprender porque se genera aquellas causas que se están presentando en la organización</p>	<p>– La indagación suministrada por la investigación descriptiva debe ser cierta, precisa y sistemática.</p> <p>– En la averiguación descriptiva no se hacen comparaciones entre el fenómeno estudiado y otros fenómenos.</p> <p>En este tipo de investigación se notó algunas falencias en la parte administrativa las cuales afectan lo que corresponde al desempeño de actividades en los colaboradores.</p>	<p>-Permite buscar información hasta cierto punto de distintas variables ya que depende de las variaciones de otra.</p> <p>-Este tipo de estudio sirve para lograr 2 propósitos que son explicar el comportamiento humano y anunciar resultados posibles.</p> <p>En esta indagación conseguiremos estudiar la gestión administrativa y el desempeño laboral el cual nos ayudara a obtener una solución de aquella investigación.</p>

**Nota autora:** Sánchez, C. (2019)

En este tipo de investigación se va realizar el descriptivo ya que nos permite describir la realidad del problema, también se enfocará con la correccional ya que existe algunos efectos el cual nos va ayudar a descubrir, cuáles son esas causas que generar determinados comportamientos en el área de investigación.

### **Población y Muestra**

Conjunto de todo el individuo (personas, objetos, animales, etc.) que porten información sobre el fenómeno que se estudia.

Representa a una colección completa de elementos (sujeto, objeto, fenómenos o datos) que poseen algunas características comunes. Es el conjunto de elementos más grande del cual se puede tomar una muestra representativa para el experimento científico

La población constituye el conjunto de elementos que forma parte del grupo de estudio, por tanto, se refiere a todos los elementos que en forma individual podrían ser cobijados en la investigación. La población la define el objetivo o propósito central del estudio y no estrictamente su ubicación o límites geográfico, u otras características particulares al interior de ella (Nel Quezada, 2010, pág. 95)

### **Población finita**

Agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran, además existe un registro documental de dichas unidades. (Arias, 2006, pág. 82)

Cuando se conoce el número exacto de todos los elementos que componen el conjunto se dice que dicha población es finita. (Sentis Pardell Cobo Canela , 2003, pág. 15)

### **Población infinita**

Es aquella es la que se desconoce el total de elementos que la conforman, por cuanto no existe un registro documental de estos debidos

a que su elaboración sería prácticamente imposible. (Arias, 2006, pág. 82).

Es el supuesto de que no se puedan conocer todos los elementos que componen el conjunto se dice que tal población o universo es infinito. (Sentis Pardell Cobo Canela , 2003, pág. 15)

Este proyecto consta con una población de 21 colaboradores que son aquellos que laboran en la Unidad Médica Medimaster, de esta población será extraída la muestra a indagar con diferentes instrumentos de investigación para obtener información que nos ayude a identificar las falencias que existen y así por medio de un plan de mejora lograr disolver aquellos problemas internos que hay en diferentes departamentos de la empresa.

### **Muestra**

Es la parte de la población que se selecciona de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuaran la medición y la observación de las variables objeto de estudio. (Bernal, 2010, pág. 161)

La muestra, por otro lado, consiste en un grupo reducido de elementos de dicha población, al cual se le evalúan características particulares, generalmente, con el propósito de inferir tales características a toda la población. (Nel Quezada, 2010, pág. 95)

### **Muestra estratificada**

Consiste en la división previa de la población de estudio en grupos o clases que se suponen homogéneos respecto a las características a estudiar. A cada uno de estos estratos se le asignaría una cuota que determinaría el número de miembros del mismo que compondrán la muestra. Dentro de cada estrato se suele usar las técnicas de muestreo sistemático, ya que con aquella suelen ser las técnicas más usadas en la práctica. (Nel Quezada, 2010, pág. 104)

## Muestra aleatoria

En el muestro aleatoria todos los elementos tienen la misma probabilidad de ser elegido. Los individuos que formarán parte de la muestra se elegirán al azar mediante números aleatorios. Existen varios métodos para obtener números aleatorios, lo más frecuente son la utilización de tablas de números aleatorios o generarlo por ordenador.

El muestreo aleatorio puede realizarse de distintas maneras; las más frecuentes son el muestreo simple, el sistemático, el estratificado y el muestreo por conglomerado. (Nel Quezada, 2010, pág. 103)

## Muestra no probabilística

Las muestras no probabilísticas, las cuales llamamos también muestras dirigidas suponen un procedimiento de selección informal y un poco arbitrario. Aun así, estas se utilizan en muchas investigaciones y a partir de ella se hacen inferencia sobre la población. (Hernandez Sampieri, 1996, pág. 231).

En el presente proyecto se trabajará con una muestra de Diez colaboradores ya que el estudio de investigación se enfoca a los trabajadores del turno vespertino de la Unidad Médica Medimaster, ya que serán de apoyo para adquirir información de la empresa.

Tabla 3

### *Muestra*

Elementos	Cantidad
Gerente	1
Trabajadoras	9
<b>Total</b>	10

**Nota autora:** Sánchez Molina C. (2019)

## Técnicas de investigación

Tabla 4

### *Indagación*

Técnicas	Instrumentos
Encuesta	Cuestionario
Observación	Guía
Diagrama de procesos	Diagrama
Análisis Documental	Análisis

**Nota Autora:** Sánchez C. (2019)

### **Encuesta**

La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escrita que se entrega a los sujetos, a fin de que lo contesten igualmente por escrito. Este listado se denomina cuestionario.

Es una técnica que se puede aplicar a sectores más amplios del universo, de manera mucho más económica que mediante entrevistas.

La encuesta es un método que se realiza por medio de técnicas de interrogación, procurando conocer aspectos relativos a los grupos. Tanto para entender como para justificar la conveniencia y utilidad de la encuesta es necesario aclarar que es un proceso de investigación, en principios, el recurso básico que nos auxilia para conocer nuestro objeto de estudio es la observación, la cual permite la aparición empírica de las características y el comportamiento de lo que se investiga.(Garcia Cordoba , 2004, pág. 19)

## **Observación**

Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis.

La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. Gran parte del acervo de conocimiento que constituye la ciencia ha sido lograda mediante la observación, la observación constituye un proceso activo que tiene un sentido, un fin propio. (Huaman Valencia H. , 2005, pág. 13)

## **Diagrama de procesos**

Un proceso se consigue definir como "un conjunto de actividades, acciones o toma de decisiones interrelacionadas, alineadas a obtener un resultado determinado como resultado del valor contribuido por cada una de las actividades que se llevan a cabo en las diferentes etapas de dicho proceso".

Los diagramas de procesos son la forma gráfica de los procesos y es un instrumento de gran valor para examinar los mismos y ver en qué aspectos se pueden implantar mejoras.

## **Análisis Documental**

El análisis documental es un proceso del cual extraemos una síntesis del documento para representarlo y proveer el acceso a los originales. Examinar, es derivar ciertas palabras y símbolos de un documento que vallan a ser útil para el análisis, el estudio abarca desde la caracterización externa o descripción física del documento a través de sus elementos formales como autor, título, editorial, nombre de revista, año de publicación, etc., hasta la representación conceptual de su temática, ejecutada mediante las expresiones registradas, como palabras clave.

## Observación-Guía

Guía de Observación	
<b>Nombre de la Empresa</b>	Medimaster
<b>Nombre del Observador</b>	Carolina Sánchez Molina
<b>Jornada</b>	Vespertina

OBJETIVO: Observar y evaluar el desempeño realizado por el trabajador dentro de la empresa.

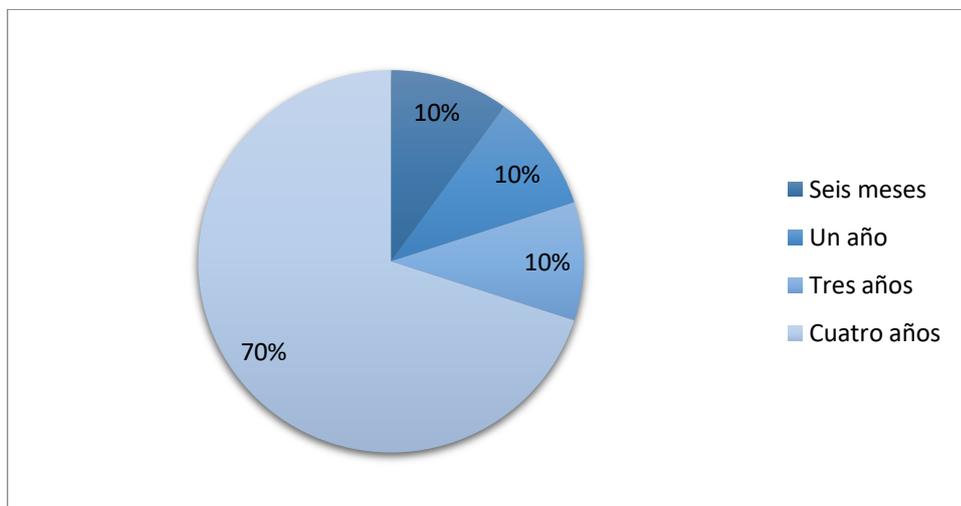
No.	ASPECTOS A EVALUAR	SI	NO	TALVEZ	OBSERVACIONES
1	Solicita la C.I cuando el paciente se acerca a registrar su cita.			X	Se le solicita en caso de que sea primera cita en la Unidad Médica.
2	Al momento de anotar los datos para agenda las citas médicas y confirmarlas al paciente las realiza con ética.		X		Porque existen pacientes que llaman a la Unidad Médica, a requerir que no se les ha agendado o confirmado la cita.
3	Al hablar por medio del call center con el paciente les quita mucho tiempo a las actividades que está realizando.	X			Interrumpe al momento que se atendía al paciente que está presente en la Unidad.
4	Se tiene un registro en la hora de entrada a la empresa.		X		
5	Las actividades designadas a realizar son distribuidas con equidad.		X		
6	Organiza las odontogramas en orden alfabético.			x	Solo un trabajador de counter los organizaba.
7	Le asignan tareas que no le corresponden.	X			Cuando entregaban listado de trabajadores de empresas que tenían convenio para realizarse exámenes de laboratorio.

## Encuesta

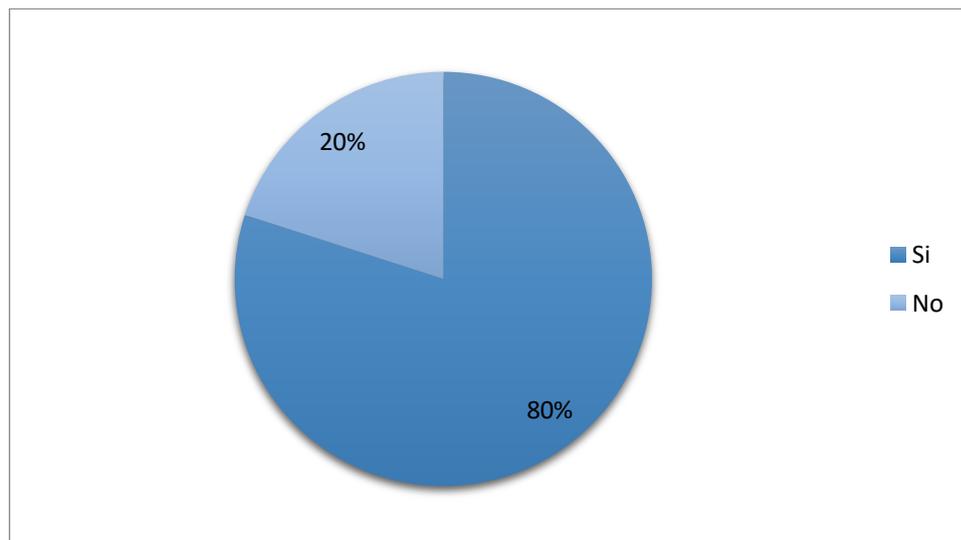
### UNIDAD MEDICA MEDIMASTER

**Objetivo:** evaluar el desempeño laboral y la gestión administrativa para identificar las falencias que existen en la empresa y así obtener un ambiente adecuado y se pueda lograr los objetivos designados en cada área.

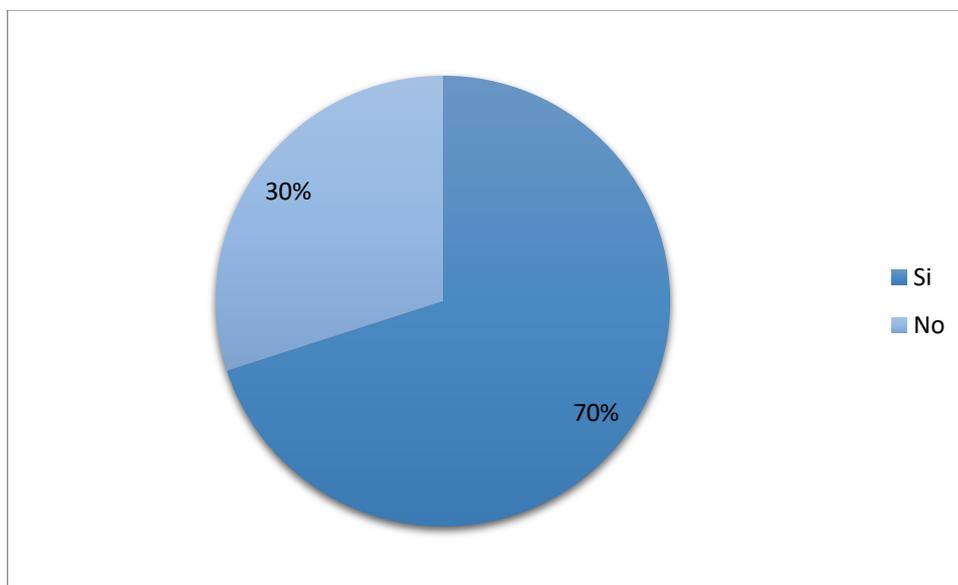
1.- ¿Cuándo tiempo tiene laborando en la empresa?



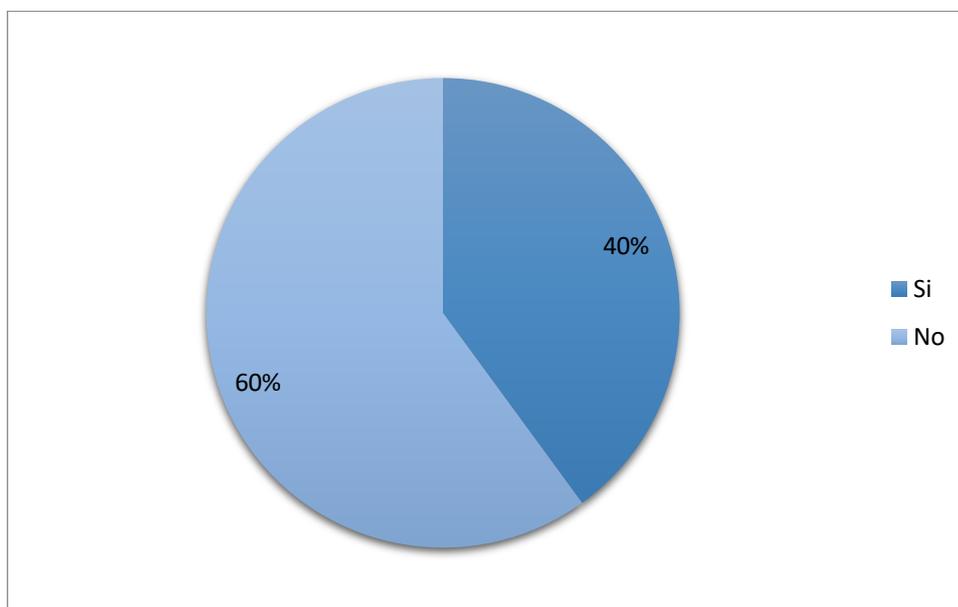
2.- ¿Tiene experiencia y conocimiento de las actividades que realiza?



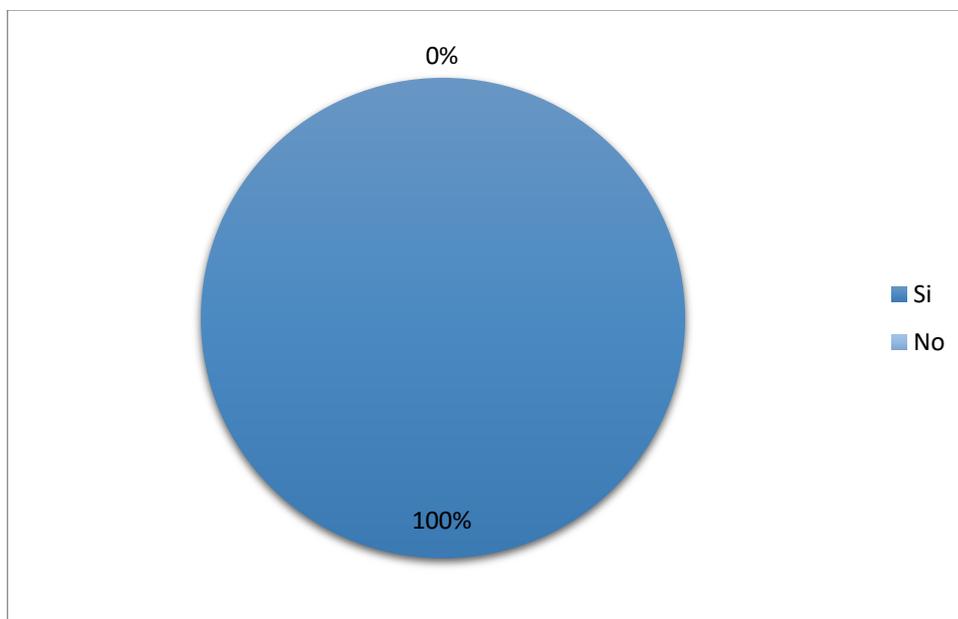
3.- ¿Realiza las actividades otorgadas por su jefe dentro del tiempo asignado?



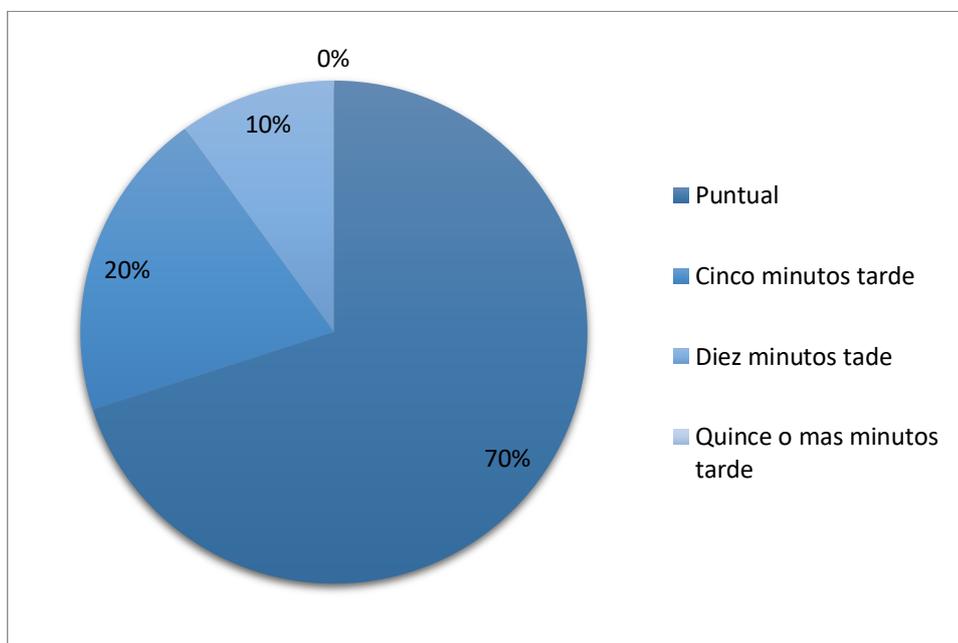
4.- ¿Es necesario que se le asigne un supervisor para que usted pueda realizar sus actividades como corresponden?



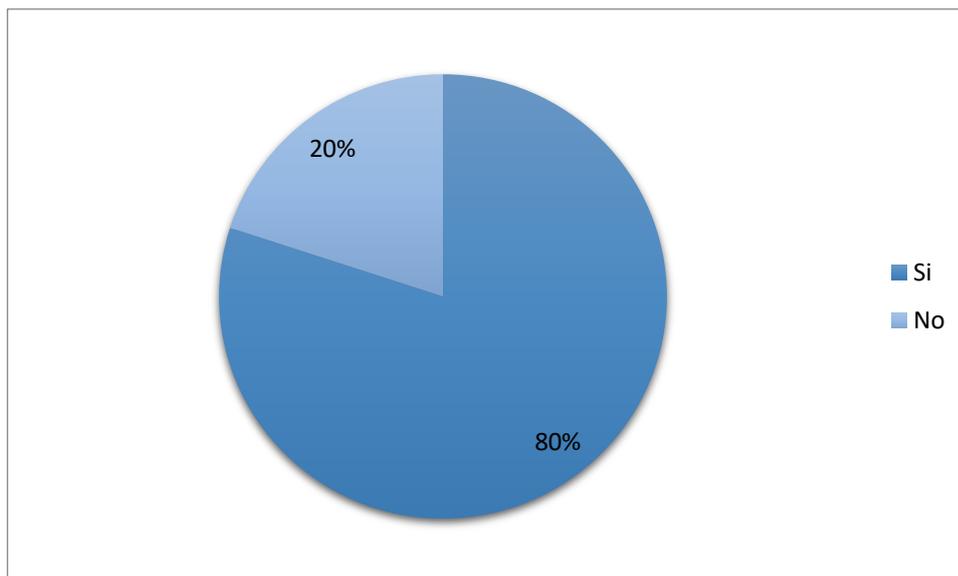
5.- ¿Si su jefe le ordena otras actividades que no le corresponden usted las realizaría sin ningún inconveniente?



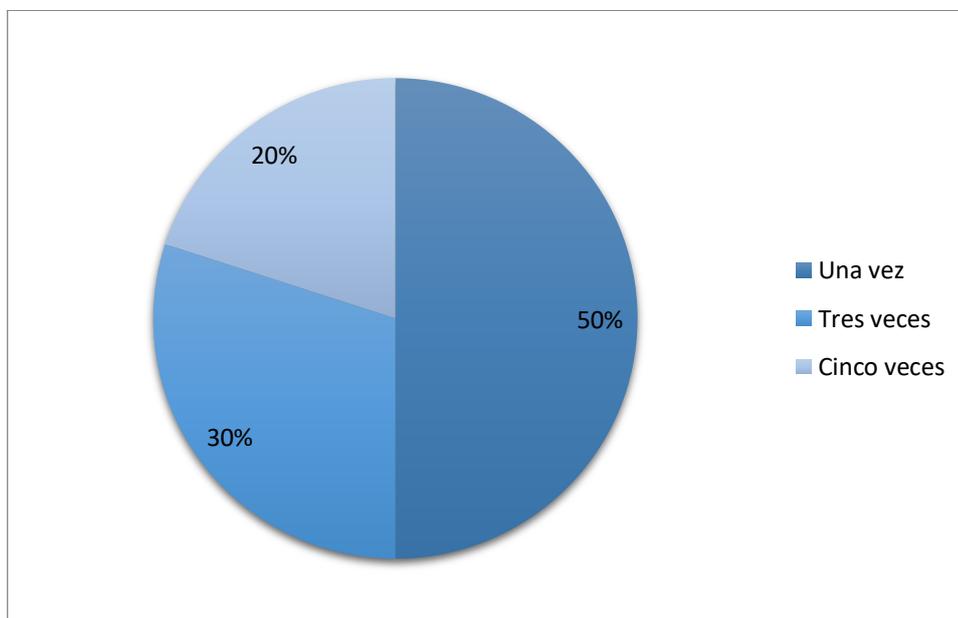
6.- ¿Usted llega a su trabajo?



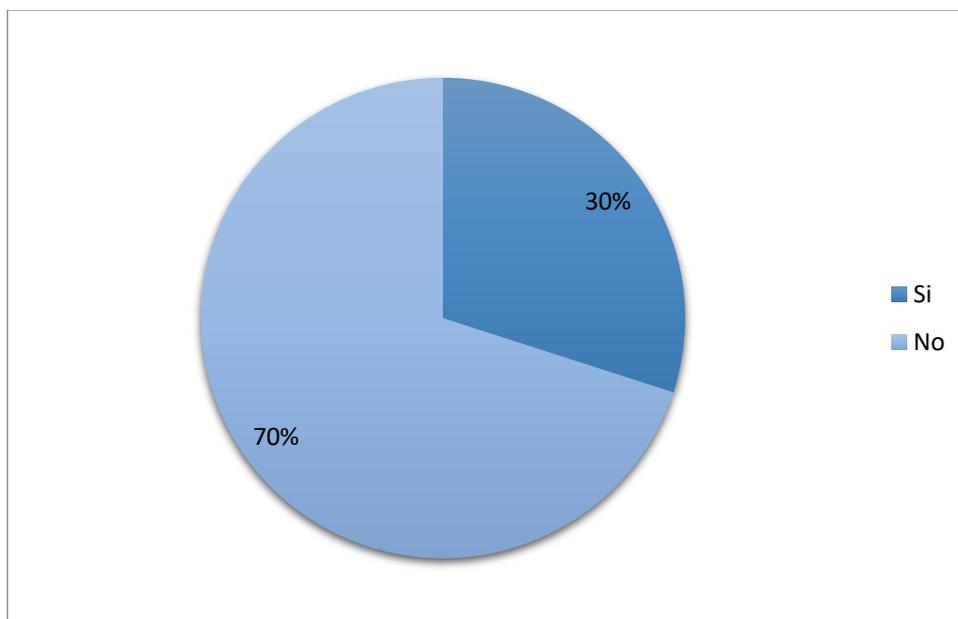
7.- ¿Cuándo termina sus actividades, busca nuevas tareas a realizar?



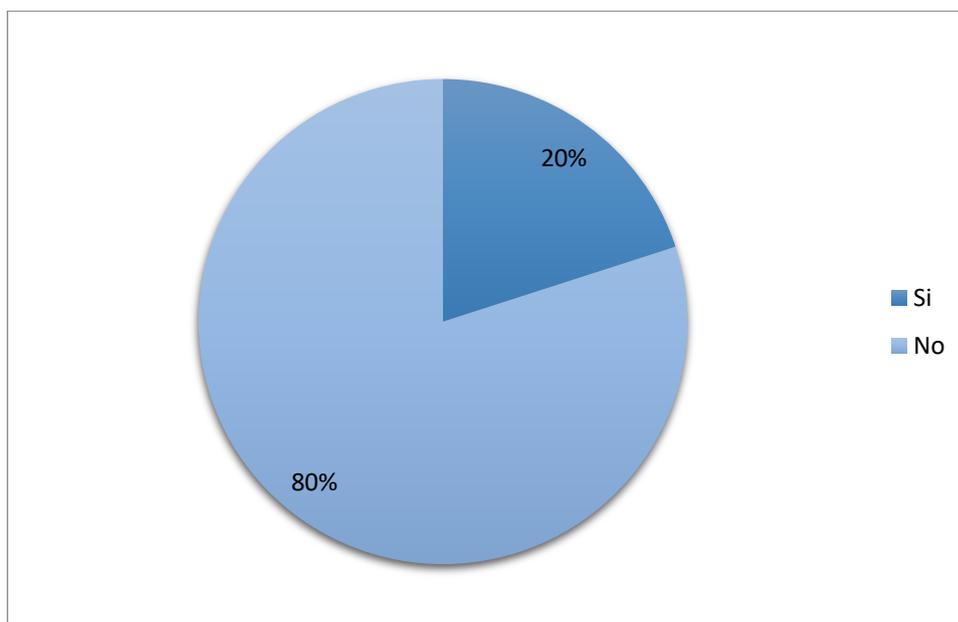
8.- ¿Con que frecuencia comete errores en sus actividades a realizar?



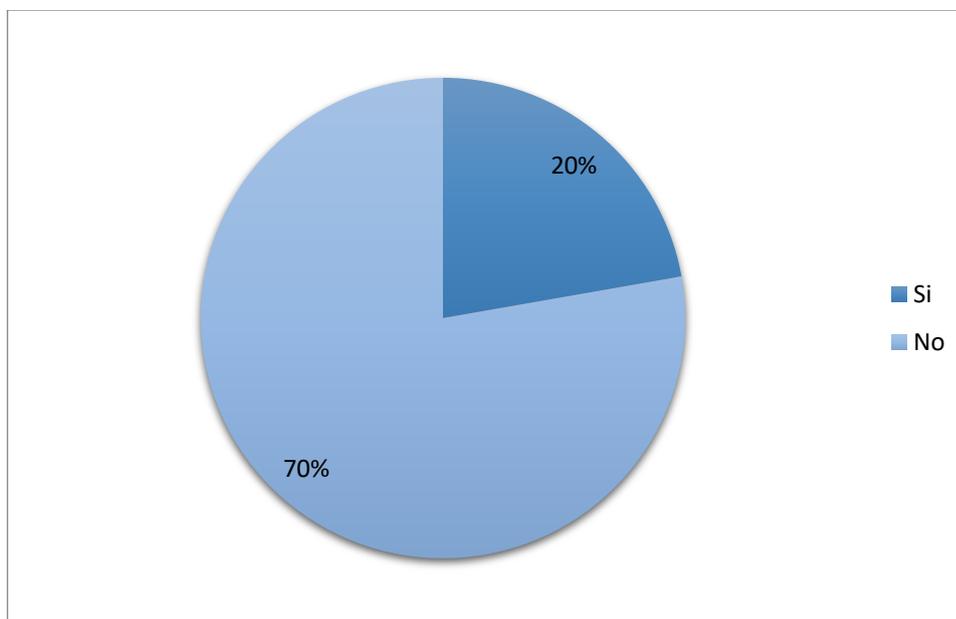
**9.-** ¿Se actualizan las normas de acuerdo a las circunstancias que se presenten en la empresa?



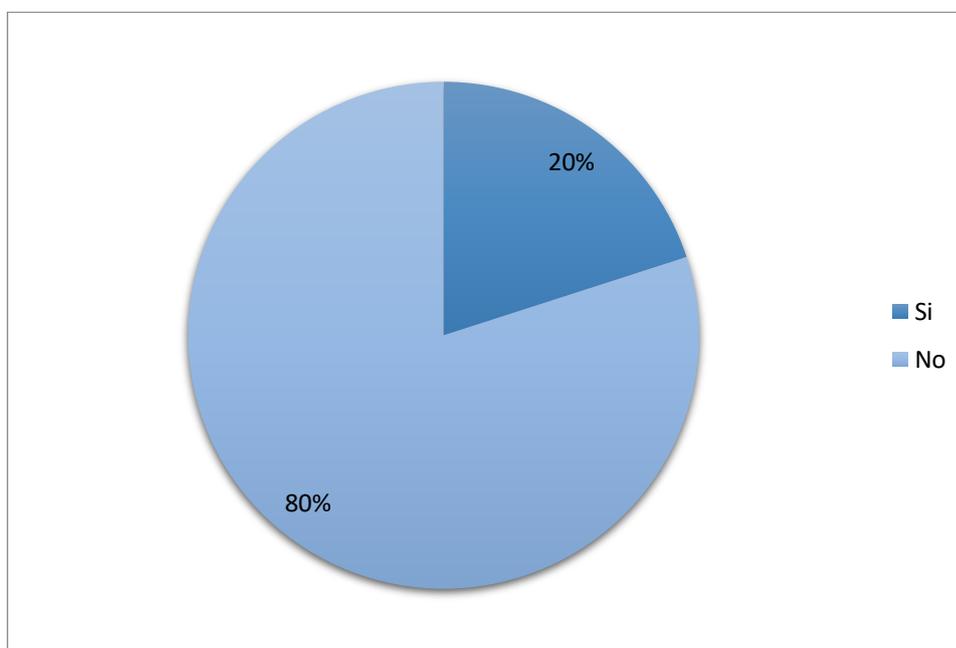
**10.-** ¿Existe sanción en caso de que no se estén cumpliendo las políticas de la empresa?



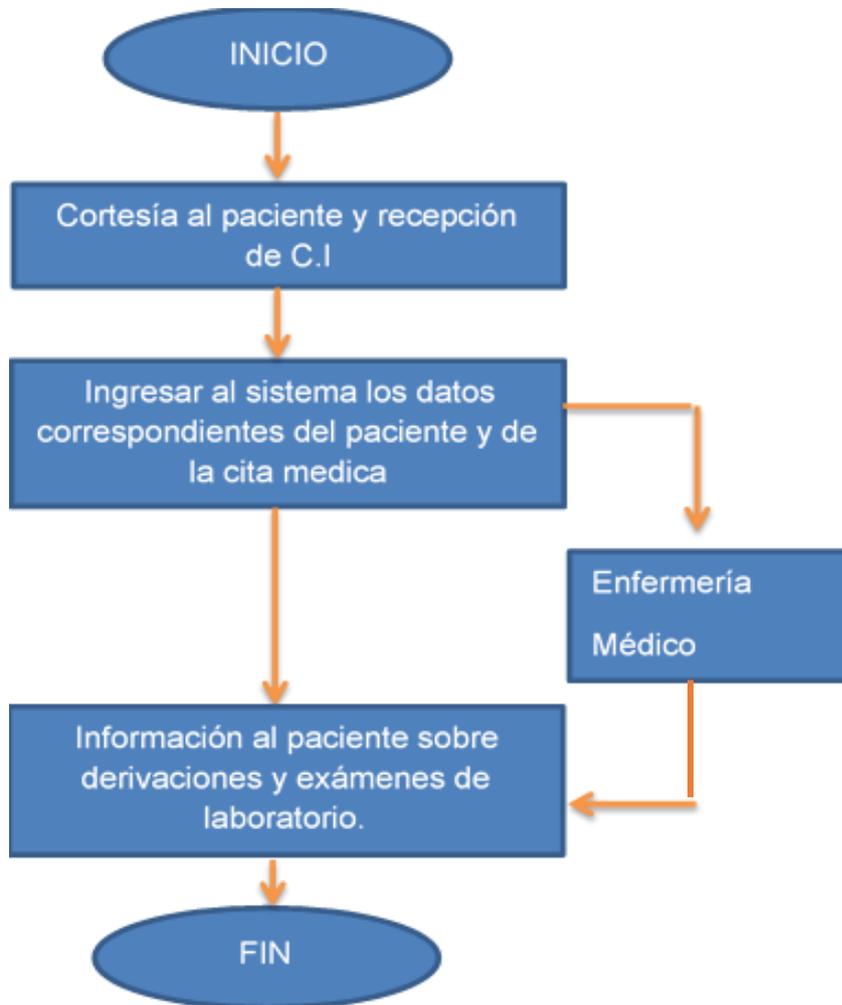
**11.-** ¿Poseen con un programa de capacitación para mejorar las áreas y sus conocimientos?



**12.-** ¿Reciben alguna motivación cuando realizan a tiempo sus actividades o cumplen alguna meta designada?



## Proceso de atención en el área de counter



En el transcurso que se ingresa los datos del paciente y se le da información, ingresan llamadas telefónicas al área de counter las cuales tenemos que contestarla y eso causa una interrupción de 3 a 5 minutos al proceso de atención al paciente.

### Análisis documental

Se solicitó los siguientes documentos para el análisis:

- Guía de políticas de la empresa.
- Formato del proceso de derivaciones.
- Formato de normas a seguir en la empresa.
- Organigrama de la empresa.
- Formato de exámenes de laboratorio.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

Luego de aplicar las técnicas e instrumentos se pudo evidenciar que se lleva un orden de atención al paciente en el área del counter, es importante solicitarle su cedula de identidad para poder ingresar al sistema los datos correctos y así no exista inconvenientes en el área administrativa al momento de subir la información al programa (archivo plano).

Se notó que las llamadas recibidas en el área de Counter causan interrupción al proceso de actividades de atención al paciente lo que genera que se ejecute errores de digitación o dar alguna información errada por parte de los empleados, en ocasiones se tiene presente algunos pacientes en la Unidad Médica que no da tiempo para contestar las llamadas telefónicas. También se identificó que no se lleva un registro y seguimiento de las citas médicas al momento de registrarlas no se están agendando con el medico que solicita el paciente ni a la hora requerida, la confirmación de citas no se realiza con insistencia por falta de tiempo.

Se observó que los colaboradores no tienen un control de hora de entrada y salida por ende ciertos empleados no llegan a la hora estipulada por la empresa lo cual causa que no se atienda a los pacientes a la hora indicada por el IESS, el medico no examina como se debe al paciente ya que está atrasado con el tiempo de atención y se retrasa todo el proceso de atención que está planteado en la Unidad Médica.

En el área de counter se analizó que los trabajadores no tienen distribuidas las actividades a realizar en un tiempo determinado, por ello en el momento de elaborarlas se tiene obstáculos y no dejan terminada por completo las labores en el área. Además, las actividades no son

distribuidas por igual, a un trabajador le aumentan ciertas tareas adicionales aparte de las que tiene que cumplir.

En la encuesta se dio a conocer que gran parte de los empleados dan como resultado que no se están actualizando las normativas de la empresa esto quiere decir que no se está teniendo seguimiento a dichas circunstancias presentadas la cual genera una mala gestión en la empresa. En la pregunta 8 y 11 se verifico que todo el personal ha tenido llamados de atención por errores cometidos en sus actividades realizadas, ya que la mayoría de empleados respondieron que no existe un programa de capacitación que les ayude a enriquecer sus conocimientos en diferentes áreas y manejos de diversos programas que tiene utilizar en su jornada diaria los colaboradores. El personal encuestado dio como resultado que todos los colaboradores no están siendo motivados por parte del gerente solo el 50% recibe incentivos y el resto quizás no están efectuando sus actividades como lo requiere su jefe lo cual genera que no reciban dicha motivación.

En el análisis documental se evidencia que no está poniendo en práctica las políticas de la Unidad Médica Medimaster de acuerdo con el uniforme no lo utilizan como se debe, de la misma manera con las pautas estipuladas al momento de atender al paciente omiten ciertas normas que son importantes de cumplir, el formato del proceso de las derivaciones no se está gestionado como corresponde se tiene numerosas quejas por parte de los pacientes al momento de ir a retirarlas al departamento.

Se analizó que el organigrama de la empresa no ha sido actualizado desde que se inició, de acuerdo a ciertos departamentos organizacionales y empleados que se han ido implementando con los años, las líneas de autoridad para tomar decisiones, en general al personal cuál es la posición y puesto que ocupan dentro de la Unidad Médica. En el formato de exámenes de laboratorio se examinó que se tiene inconvenientes con la hora y fecha por motivo que se anota manualmente en el formato que recibe el paciente, hay veces que a los empleados se les olvida de anotar

en el documento y solo le dicen verbalmente es ahí donde el paciente asiste a la Unidad Médica horas después de la toma de muestras en el laboratorio y no pueden ser atendidos.

Luego de los análisis se pudo comprobar ciertas dificultades:

- No existen funciones establecidas.
- Falta de control en la hora de entrada y salida de los empleados.
- Incumpliendo de las normas asignadas.
- Poco conocimiento en los programas implantados para mejorar la gestión administrativa.

### **Plan de mejora**

Es una herramienta flexible, y a la vez efectiva para implantar procesos de mejora continua que aflijan los aspectos organizacionales se considera un plan de mejora como el conjunto de acciones proyectadas para obtener un incremento en la calidad y el rendimiento de los resultados de una organización.

Tomando en cuenta que los planes de mejoras también pueden ser proactivos esto quiere decir que también se enfocan a mejorar un departamento de gestión, un proceso o un servicio, para ello su proceso y programación requiere de gestiones establecidas que certifiquen el éxito.

### **Fases de un plan de mejora**

- Entender el problema
- Constituir objetivos
- Examinar los factores principales
- Elegir las acciones de mejora
- Establecer el plan de mejora
- Evaluar los resultados
- Asegurar la constancia de los resultados del plan establecido

## Plan de Mejora

**Objetivo general:** Ejecutar un plan de mejora en la gestión administrativa para mejorar el desempeño de los empleados y así el área de Counter ejecute con excelencia sus actividades en la Unidad Médica Medimaster.

<b>Propuesta de Mejora: Gestión Administrativa, desempeño laboral</b>						
<b>Responsable: Gerente.</b>						
<b>¿Qué?</b>	<b>¿Quién?</b>	<b>¿Cómo?</b>	<b>¿Por qué?</b>	<b>¿Dónde?</b>	<b>¿Cuándo?</b>	<b>¿Cuánto?</b>
<b>Establecer funciones de los empleados en el área de Counter.</b>	Gerente de la empresa Medimaster	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar actividades y responsabilidades para cada empleado.</li> <li>- Verificando el tiempo indicado que se logre ejecutar dicha actividad.</li> <li>- Asignar call center para agendar y confirmar las citas médicas.</li> </ul>	Es importante que se mejore la ejecución de las actividades en tiempo definido a cada trabajador, sin asignarle recargo de tareas solo a una persona.	En la Unidad Médica Medimaster	En el mes de Diciembre del 2019.	Sin costo

<p><b>Implementar lector de huella digital.</b></p>	<p>Gerente de la empresa "Medimaster"</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificando por medio de las cámaras la hora de entrada y salida de los empleados.</li> <li>- Identificar los problemas que se presentan por motivo de llegar tarde a la empresa.</li> <li>- Confirmar las actividades no realizadas por pérdida de tiempo.</li> </ul>	<p>Existe falencias en la hora de entrada y salida de los trabajadores lo que causa un atraso en el proceso de atención al paciente.</p>	<p>En la Unidad Médica Medimaster</p>	<p>En la primera semana del mes de noviembre del 2019.</p>	<p>Costo de \$144</p>
<p><b>Incorporar estrategias para el cumplimiento de las normas establecidas en la organización</b></p>	<p>Gerente de la empresa "Medimaster"</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificando en los cubículos si los médicos tienen puesto el mandil para atender al paciente.</li> <li>- Detectar si están cumpliendo el proceso en la atención al paciente.</li> <li>- Comprobar si utilizan las protecciones adecuadas para cada paciente.</li> </ul>	<p>Es necesario que se cumpla lo establecido, para así lograr los objetivos de cada departamento y con prioridad el proceso de atención al paciente.</p>	<p>En la Unidad Médica Medimaster</p>	<p>Los primeros meses del 2020.</p>	<p>Sin costos</p>

<b>Propuesta de Mejora: Gestión Administrativa, desempeño laboral</b>						
<b>Responsable: Gerente.</b>						
<b>¿Qué?</b>	<b>¿Quién?</b>	<b>¿Cómo?</b>	<b>¿Por qué?</b>	<b>¿Dónde?</b>	<b>¿Cuándo?</b>	<b>¿Cuánto?</b>
<b>Capacitar al personal sobre los programas implementados en la empresa</b>	Departamento de sistemas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificando errores realizados en los códigos de ingresos, datos del paciente mal escritos como el tipo de seguro, sexo del paciente edad, cambio de nombres en el sistema, escaneo de los documentos del paciente.</li> <li>- Seleccionando información de todos los programas que ejercen en la empresa.</li> </ul>	El personal comete errores al momento de ingresar información al sistema porque no tiene el conocimiento suficiente para realizarlo, ya que solo le indica verbalmente el proceso a una persona del área de administración.	En las oficinas de administración.	Segundo semestre del 2020.	Sin costos

## **CONCLUSIONES**

Se indago información de acuerdo a los conocimientos teóricos de la gestión administrativa y además el desempeño laboral de la Unidad Médica Medimaster.

Dentro de lo investigado se verificó que la capacitación de nuevos programas en la empresa a los empleados es importante ya que si no tiene claro cómo deben manejar los programas, realizaran mal sus actividades y no se podrá cumplir con lo proyectado.

Se dio a conocer que la gestión administrativa no se está ejerciendo completamente, existe falta de control a los empleados de acuerdo a sus actividades a realizar, tienen recargo de tareas por ende no concluyen con totalidad aquello y ejercen otra, eso produce que tengan errores en sus funciones, tengan llamados de atención y no se brinde una atención apropiada al paciente.

Se planteó un plan de mejoras continua para que el gerente pueda ejecutarlo y así logre aplicar un buen proceso en la gestión administrativa, se pueda corregir errores que existen actualmente en diferente departamento, llevar un adecuado control y motivación para mejorar el desempeño laboral de los empleados de counter.

## RECOMENDACIONES

Implementar el plan de mejoras proyectado para renovar la gestión administrativa y por medio de ello fortalecer el desempeño de los colaboradores en atención al paciente. Se debe de tener a todo el personal motivado no solo a ciertos departamentos, es de mucha importancia porque depende del desempeño del trabajador poder cumplir con los objetivos expuestos en la empresa y así tener un buen ambiente laboral.

Actualizar el formato de laboratorio, al momento de la toma de muestras al paciente hoy por hoy se tiene inconvenientes con la hora y fecha aquellos datos son escritos por los empleados manualmente, por ello hay días en que el trabajador se olvida de indicarle y el paciente llega después de la hora razón por la cual no se le puede realizar el respectivo proceso de exámenes.

Controlar con más relevancia los documentos que se tienen para gestionar derivaciones al paciente que lo necesita, no se lleva un seguimiento a estos documentos lo que hace que el paciente llegue a la Unidad Médica y no tenga una respuesta coherente que le valla ayudar con respecto a su salud aquello genera que el paciente se retire enojado de la Unidad Médica, esto puede provocar pérdida de pacientes a la empresa.

## BIBLIOGRAFIA

- Iturralde Torres, J. (2011). *La evaluación del desempeño laboral y sus incidencias en los resultados del resndimiento de los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y credito Oscus Ltda de la ciudad de Ambato en el año 2010*. Ecuador .
- Andrade Brito, B. (2015). *Analisis del servicio al cliente para mejorar el proceso de comercializacion en la empresa Bultrims S.A ubicada en la ciudad de Guayaquil en el año 2015*. Ecuador.
- Areas., F. G. (2012).
- Arias, F. G. (2006 ). *El proyecto de la investigacion* . Venezuela : Episteme.
- Arias, F. G. (2006). *el proyecto de investigacion*. venezuela: episteme.
- Barragan, R. (2003). *Guia para la formulacion y ejecucion de proyectos de investigacion* . Bolivia : PIEB.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodologia de la investigacion* . Colombia : Pearson.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodologia de la investigacion* . Colombia : Pearson .
- Bernal, C. A. (2010). *Metodologia de la investigacion* . Colombia : Pearson .
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoria General de la Administración*. Mexico : McGraw-Hill.
- Coello Almeida, V. (2014). *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los acesores de America Call Center del Departamento Inbound Pymes, epresa contratada para prestar servicios a Conecel (Claro)*. Ecuador.
- Desarrollo, D. d. (s.f.).
- Diaz Narvaez , V. (2009). *Metodologia de la investigacion cientifica y bioestadistica* . Chile : RIL.
- Estrella Surichaqui, B. (2017). *Gestión administrativa y desempeño laboral en los trabajadores del laboratorio de Essalud Grau 2016*. Perú.
- Garcia Cordoba , F. (2004). *El Cuestionario* . Mexico : LIMUSA .
- Heinemann, K. (2003). *Introduccion a la metodologia de la investigacion impirica* . España : PAIDOTRIBO.
- Hernandez Sampieri, R. (1996). *Metodologia de la investigacion* . Mexico : McGraw-hill.
- Hernandez Sampieri, R. (1996). *Metodologia de la investigacion* . Mexico : McGraw-hill .

- Huaman Valencia , H. (2005). *Manual de Tecnicas de Investigacion Concepto y Aplicaciones* . Peru : IPLADEES S.A.C.
- Huaman Valencia, H. (2005). *MANUAL DE TECNICAS DE INVESTIGACION* . Perú: IPLADEES S.A.C.
- Human Valencia , H. (2005). *Manual de Tecnicas de Investigacion Concepto y Aplicaciones* . Peru : IPLADEES S.A.C.
- Muñoz Vera, L. (2015). *Análisis del desarrollo de la Gestión del Talento Humano y la incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del prsonal del Hospital IESS de Babahoyo*. Ecuador.
- Naghi Namakforoosh, M. (2005). *Metodologia de la investigacion* . Mexico : LIMUSA.
- Naresh K, M. (2004). *Investigacion de Mercado* . Mexico : Pearson.
- Nel Quezada, L. (2010). *metodologia de la investigacion*. peru: macro.
- Nuño de Leon , P. (2012). *Administracion de Pequeñas Empresas*. Mexico: Red Tercer Milenio S.C.
- quinde sanchez , g. (2019). *planificacion*. ecuador : gmy.
- R.A.E. (27 de Noviembre de 2017).
- Robbins , S. (2005). *Administracion* . Mexico : Pearson .
- Santa Palella, S. (2012). *Metodologia de la Investigacion Cuantitativa* . Venezuela : FEDUPEL.
- Sentis Pardell Cobo Canela . (2003). *Manual de Bioestadistica* . Mexico : MASSON .

**A**

**N**

**E**

**X**

**O**

**S**

## **Anexo 1:**

Carta de Autorización de la Empresa



**Guayaquil, 1 de Abril del 2019**

### **Autorización:**

Yo **García Soriano Miguel** Administrador de la Unidad Médica autorizo a **Carolina Elizabeth Sánchez Molina** con documento de identidad **0955484795** a que realice el diseño del proyecto de investigación y utilice toda la documentación necesaria para la obtención de su título de tecnología en ADMINISTRACIÓN de EMPRESAS.

**Atentamente**

---

## Anexo 2:

Encuesta

### UNIDAD MÉDICA MEDIMASTER

**Objetivo:** evaluar el desempeño laboral y la gestión administrativa para identificar las falencias que existen en la empresa y así obtener un ambiente adecuado y se pueda lograr los objetivos designados en cada área.

1.- ¿Cuándo tiempo tiene laborando en la empresa?

- 6 meses
- Un año
- Tres años
- Cuatro años

2.- ¿Tiene experiencia y conocimiento de las actividades que realiza?

SI NO

3.- ¿Realiza las actividades otorgadas por su jefe dentro del tiempo asignado?

SI NO

4.- ¿Es necesario que se le asigne un supervisor para que usted pueda realizar sus actividades como corresponden?

SI NO

5.- ¿Si su jefe le ordena otras actividades que no le corresponden usted las realizaría sin ningún inconveniente?

SI NO

6.- ¿En qué tiempo llega a su lugar de trabajo?

- Puntual
- Cinco minutos tarde

- Diez minutos tarde
- Quince o más minutos tarde

**7.-** ¿Cuándo termina sus actividades, busca nuevas tareas a realizar?

SI NO

**8.-** ¿Con que frecuencia comete errores en sus actividades a realizar?

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Nunca

**9.-** ¿Se actualizan las normas de acuerdo a las circunstancias que se presenten en la empresa?

SI NO

**10.-** ¿Existe sanción en caso de que no se estén cumpliendo las políticas de la empresa?

SI NO

**11.-** ¿Poseen con un programa de capacitación para mejorar las áreas y sus conocimientos?

SI NO

**12.-** ¿Reciben alguna motivación cuando realizan a tiempo sus actividades o cumplen alguna meta designada?

SI NO

### Anexo 3:

#### Guía de Observación

Guía de Observación	
<b>Nombre de la Empresa</b>	Medimaster
<b>Nombre del Observador</b>	Carolina Sánchez Molina
<b>Jornada</b>	Vespertina

OBJETIVO: Observar y evaluar el desempeño realizado por el trabajador dentro de la empresa.

No.	ASPECTOS A EVALUAR	SI	NO	TALVEZ	OBSERVACIONES
1	Solicita la C.I cuando el paciente se acerca a registrar su cita.				
2	Al momento de anotar los datos para agenda las citas médicas y confirmarlas al paciente las realiza con ética.				
3	Al hablar por medio del call center con el paciente les quita mucho tiempo a las actividades que está realizando.				
4	Se tiene un registro en la hora de entrada a la empresa.				
5	Las actividades designadas a realizar son distribuidas con equidad.				
6	Organiza las odontogramas en orden alfabético.				
7	Le asignan tareas que no le corresponden.				



Factura: 001-002-000063914

20190901003D00701

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901003D00701**

Ante mí, NOTARIO(A) ROSSANA ESTEFANIA CHANG ARMIJOS de la NOTARÍA TERCERA, comparece(n) CAROLINA ELIZABETH SANCHEZ MOLINA portador(a) de CÉDULA 0955484795 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial. - El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. - Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 3 DE OCTUBRE DEL 2019, (8:45).



*Carolina Sanchez M.*  
CAROLINA ELIZABETH SANCHEZ MOLINA  
CÉDULA: 0955484795

\_\_\_\_\_  
NOTARIO(A) ROSSANA ESTEFANIA CHANG ARMIJOS  
NOTARÍA TERCERA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



REPÚBLICA DEL ECUADOR  
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CÉDULA DE CIUDADANÍA No. 095548479-5

APellidos y Nombres: SANCHEZ MOLINA CAROLINA ELIZABETH

Lugar de Nacimiento: GUAYAS BOLIVAR /SAGRARIO/

Fecha de Nacimiento: 1995-07-27

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: F

Estado Civil: SOLTERO




INSTRUCCIÓN: BACHILLERATO PROFESIÓN / OCUPACIÓN: ESTUDIANTE V4443M444

APellidos y Nombres del Padre: SANCHEZ REYES SERGIO FAUSTINO

APellidos y Nombres de la Madre: MOLINA BOHEN JACKELINE ELIZABETH

Lugar y Fecha de Expedición: GUAYAQUIL 2015-04-22

Fecha de Expiración: 2025-04-22

Director General: *[Signature]*

Febrero 2015




CERTIFICADO DE VOTACIÓN 24 - MARZO - 2019

0389 F JURTA No. 0389 - 264 CERTIFICADO No. 0955484795 CÉDULA No.

SANCHEZ MOLINA CAROLINA ELIZABETH APellidos y Nombres

PROVINCIA: GUAYAS

CANTÓN: GUAYAQUIL

CIRCUNSCRIPCIÓN: 2

PARROQUIA: TARQUI

ZONA: 1




ELECCIONES SECCIONALES Y CPCCS 2019

CIUDADANA/O: ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGÓ EN EL PROCESO ELECTORAL 2019

*[Signature]*

F. PRESIDENTA DE LA JRV



DOY FE Que es igual copia a su original que se ha exhibido ante mi

Guayaquil, 08 067 2019

Abg Rossana Chang Armijos  
NOTARIA



## CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

**Número único de identificación:** 0955484795

**Nombres del ciudadano:** SANCHEZ MOLINA CAROLINA ELIZABETH

**Condición del cedulado:** CIUDADANO

**Lugar de nacimiento:** ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/BOLIVAR  
(SAGRARIO)

**Fecha de nacimiento:** 27 DE JULIO DE 1995

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Sexo:** MUJER

**Instrucción:** BACHILLERATO

**Profesión:** ESTUDIANTE

**Estado Civil:** SOLTERO

**Cónyuge:** No Registra

**Fecha de Matrimonio:** No Registra

**Nombres del padre:** SANCHEZ REYES SERGIO FAUSTINO

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Nombres de la madre:** MOLINA BOHEN JACKELINE ELIZABETH

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Fecha de expedición:** 22 DE ABRIL DE 2015

**Condición de donante:** SI DONANTE

Información certificada a la fecha: 3 DE OCTUBRE DE 2019

Emisor: AGNAR ENRIQUE VILLACRES CASTRO - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 3 - GUAYAS - GUAYAQUIL



*Carolina Sanchez H.*



N° de certificado: 192-266-16636



192-266-16636

*Hannu Sprud*

Lcdo. Vicente Taiano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación  
Documento firmado electrónicamente





Instituto Superior  
**Tecnológico  
Bolivariano**  
de Tecnología

## CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: Propuesta de un plan de mejora en el desempeño laboral en atención a los usuarios de la Unidad Médica Medimaster y problema de investigación: presentado por **Sánchez Molina Carolina Elizabeth** como requisito previo para optar por el título de:

### TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada: *Carolina Sánchez H*  
**Sánchez Molina Carolina Elizabeth**

Tutor: *Roxana Chiquito*  
**P.h D Chiquito Chilan Rosa Roxana**

## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES DEL ITB.**

Luis Alberto Abatep  Luis Alberto Abatep

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT

Firma