



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍAS**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN COMERCIAL, ADMINISTRACIÓN Y
CIENCIAS**

**DISEÑO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Tema:

**PROPUESTA DE MEJORA A LOS PROCESOS DE CONTROL
ADMINISTRATIVO DEL CENTRO MÉDICO SANTA ROSA
DEL CANTON BABAHOYO**

Autora:

ERIKA LISETTE CABRERA ZAMBRANO

Tutor:

Ing. ALEJANDRO REIGOSA LARA

Guayaquil - Ecuador

2020



DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación lo dedico principalmente a Dios por ser el inspirador y darme fuerzas para continuar en este proceso de formación, de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mis padres, por su amor trabajo y sacrificio en todos estos años que gracias a ello he logrado llegar hasta aquí, convertirme en lo que soy. Estoy tan orgullosa de ser su hija, ustedes son los mejores padres de este mundo.

A mis familiares por estar presente, apoyarme emocionalmente y moralmente durante esta etapa de la vida.

A todas las personas que han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito, en especial a aquellos que me abrieron las puertas y compartieron sus valiosos conocimientos.

Cabrera Zambrano Erika Lisette



AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por bendecirme la vida, por guiarme a lo largo de mi existencia, por ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultades y debilidades.

Gracias a los docentes del INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÌAS por brindarme sus valiosos conocimientos a lo largo de ésta, mi profesión.

Cabrera Zambrano Erika Lisette

Resumen

En el centro médico de Santa Rosa Ubicado actualmente en la provincia de los ríos en el cantón Babahoyo ha presentado una serie de anomalías en los procesos del control interno. El siguiente trabajo investigativo se desarrolló con la finalidad de detectar y establecer propuestas de solución que responda al conjunto de anomalías que asechan a la entidad. Los métodos de investigación utilizado fueron descriptivos, aplicativo y correlacional debido a la naturaleza del proyecto de investigación. Durante el desarrollo de la investigación se puso en práctica, diferentes técnicas tales como la investigación documental, observación directa, la encuesta, la entrevista, el diagrama causa efecto, lluvia de ideas y herramientas informáticas como Excel y Word. Este grupo de técnicas y herramientas permitieron, la determinación, análisis y propuesta de soluciones a las problemáticas detectadas. La investigación finaliza realizando una propuesta de mejoras a través de la herramienta 5W2H, en la que se detallan toda una serie de acciones que debe realizar la empresa, para mejorar y corregir cada una de las falencias detectas en su sistema administrativo.

Administrativo

Control

Procesos

Servicio

Abstract

At the Santa Rosa medical center Currently located in the province of Los Ríos in the Babahoyo canton, it has presented a series of anomalies in the internal control processes. The following research work was carried out in order to detect and establish solution proposals that respond to the set of anomalies that plague the entity. The research methods used were descriptive, applicative and correlational due to the nature of the research project. During the development of the research, different techniques such as documentary research, direct observation, the survey, the interview, the diagram has an effect, brainstorming and computer tools such as Excel and Word. This group of techniques and tools allowed the determination, analysis and proposal of solutions to the problems detected. The investigation ends by making a proposal for improvements through the 5W2H tool, which details a series of actions that the company must take to improve and correct each of the flaws detected in its administrative system.

Administrative

Control

Processes

Service

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Paginas:
<i>PORTADA</i>	<i>i</i>
<i>DEDICATORIA</i>	<i>ii</i>
<i>AGRADECIMIENTO</i>	<i>iii</i>
<i>CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN CEGESCIT</i>	<i>vii</i>
<i>Resumen</i>	<i>viii</i>
<i>Abstract</i>	<i>ix</i>
ÍNDICE GENERAL	x
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS	1
CAPÍTULO I EL PROBLEMA	2
1.1. Planteamiento del problema	2
1.2. Ubicación del problema.....	6
1.3. Situación Conflicto.....	7
1.4. Delimitación del problema	9
1.5. Formulación del problema	9
1.6. Variables de la investigación	9
1.7. Evaluación de problema	9
1.8. Objetivos de la investigación.....	10
1.8.1. Objetivo General.....	10
1.8.2. Objetivos Específicos.....	10
1.9. Justificación e Importancia.....	10
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	13
2.1. Antecedentes históricos	13
2.1.1. Etapas del proceso administrativo	14
2.2. Antecedentes Referenciales	16
2.3. Fundamentación Legal	19

CAPITULO III. METODOLOGÍA.....	27
3.1. Presentación de la empresa.....	27
3.2. Diseño de la investigación	30
Tipo de investigación	30
Población.....	31
Población Finita.....	32
Muestra:	33
Muestreo no probabilístico	34
3.3. Procedimiento o pasos a seguir en la investigación:.....	34
• Encuesta.....	41
CAPÍTULO IV.....	44
4.1. ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS.....	44
4.2. Resultados obtenidos de la encuesta	44
4.2.1. Análisis general de la encuesta	55
4.3. Resultados de la entrevista.....	56
4.3.1. Análisis general de la entrevista.....	60
4.4. Diagrama causa efecto.....	60
Gráfico 11. Diagrama causa efecto	61
4.5. Plan de mejoras	62
4.6. Cronograma	66
4.7. Presupuesto.....	66
5. Conclusiones.....	68
6. Recomendaciones	69
7. Bibliografía.....	70
Anexos	73

ÍNDICE DE TABLAS

Contenidos:	Páginas:
Tabla 1: Entorno del conflicto	8
Tabla 2: Planilla de trabajadores.....	29
Tabla 3: Tipos de investigación.....	30
Tabla 4: Población del centro médico	32
Tabla 5: Material de trabajo	45
Tabla 6: Recursos.....	46
Tabla 7: Actividad laboral.....	47
Tabla 8: Ocupación Laboral.....	48
Tabla 9: Procesos administrativos	49
Tabla 10: Objetivos y metas organizacionales	50
Tabla 11: Medidas favorables	51
Tabla 12: Reconocimiento laboral.....	52
Tabla 13: Pagos	53
Tabla 14: Conocimiento y habilidades	54
Tabla 15: Plan de control.....	62
Tabla 16: Actividades	66
Tabla 17: Presupuesto.....	66

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenidos:	Páginas:
Gráfico 1: Material de trabajo.....	45
Gráfico 2: Recursos	46
Gráfico 3: Actividad laboral	47
Gráfico 4: Ocupación Laboral	48
Gráfico 5: Procesos administrativos	49
Gráfico 6: Objetivos y metas organizacionales	50
Gráfico 7: Medidas favorables	51
Gráfico 8: Reconocimiento laboral	52
Gráfico 9: Pagos	53
Gráfico 10: Conocimiento y habilidades.....	54



ÍNDICE DE FIGURAS

Contenidos:	Páginas:
Figura 1: Ubicación del centro médico de Santa Rosa.....	6
Figura 2: Diagrama de control	16
Figura 3: Imagen institucional	28
Figura 4: Organigrama empresarial	28
Figura 5: Nivel académico	33
Figura 6: Diagrama Causa efecto	36
Figura 7: Estructura de lluvias de ideas	37
Figura 8: Herramientas 5w2h.....	43

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

El control en el proceso administrativo es la etapa clave que permite a las organizaciones poder mejorar y rectificar sobre aquellos posibles errores que se generaran en las distintas fases de trabajo. Sin la etapa de control, a pesar de que una empresa realice la definición de sus objetivos medibles y cuantificables, no sería posible realizar mejoras que guíen y condicionen el éxito de la organización.

El proceso administrativo se compone de un conjunto de fases a través de las cuales una organización o empresa utiliza los recursos para los que dispone. El control corresponde a la última etapa del proceso administrativo, después de la planificación, la dirección y la organización.

El control es la función administrativa por medio de la cual se evaluará el rendimiento. El control es una etapa del proceso administrativo donde se evalúan actividades garantizando que las operaciones reales coincidan con las operaciones planificadas.

Durante la etapa de control se persigue evaluar si los objetivos y las medidas adquiridas durante la fase de administración han sido las adecuadas, o si por el contrario es necesario incorporar ciertos cambios que permitan acercar más los resultados a obtener.

Cuando se habla de administración, es necesario tener en cuenta definiciones de autores importantes que brindan un concepto claro y precisó de comprender, tales como Stoner, Fayol, Robbins, entre otros. Ejemplos de definiciones se plantean a continuación: Para (Robbins, 1996), el control lo pudo definir como “el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo con normalidad los objetivos y metas

como fueron planificadas y corregidas de cualquier desviación significativa” (p. 645)

Sin embargo, (Stoner, 1996) define: “El control administrativo es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas” (p.610)

Mientras que, para Fayol, citado por (Melinkoff, 1990), el control “Consiste en verificar si todo se realiza conforme al programa adoptado, a las órdenes impartidas y a los principios administrativos que tienen la finalidad de señalar las faltas y los errores a fin de que se puedan reparar y evitar su repetición”. (p. 62)

El control se enfoca en evaluar y corregir el desempeño de las actividades para asegurarse de que los objetivos y planes de la empresa se están llevando correctamente.

El control es la última de las funciones del proceso administrativo, se cierra este ciclo al proveer retroalimentación con respecto a desviaciones significativas contra el desempeño planeado. La retroalimentación de información pertinente a partir de la función de control puede afectar el proceso de planeación.

El proceso administrativo es un estudio sistemático, integral y periódico que da como propósito conocer la organización administrativa y el funcionamiento de la empresa, para detectar las causas y efectos de los problemas administrativos, con el fin de analizar y proponer alternativas de mejora.

Surge como una necesidad empresarial, detectar los problemas que ocasionan crisis dentro de la empresa. Es fundamental para el desarrollo de las instituciones, adecuar y actualizar sus sistemas de control administrativo permitiendo estructurar procesos flexibles que se adapten a los mercados actuales. El personal en estas entidades, debe entender, la importancia de realizar diferentes acciones, que permitan adaptar los

procesos de control a procesos flexibles que puedan resolver, las problemáticas que surgen en el contexto actual.

La salud es una de las esferas prioritarias para el desarrollo de la humanidad, rama que permite desarrollo, sostenibilidad e innovación de las sociedades. Con el fin de resolver los problemas fundamentales que han afectado al mundo durante varias décadas; los 189 países que integran las Naciones Unidas se trazaron ocho objetivos a resolver a partir del año 2000 hasta el 2015, objetivos que fueron reconocidos como, los **Objetivos del Milenio (ODM)**. Estos objetivos trataron problemas de la vida cotidiana que se consideraban graves y/o radicales:

1. Erradicar la pobreza extrema y el hambre.
2. Lograr la enseñanza primaria universal.
3. Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer.
4. Reducir la mortalidad infantil.
5. Mejorar la salud materna.
6. Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades.
7. Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente.
8. Fomentar una asociación mundial para el desarrollo.

La Asamblea General de las Naciones Unidas adoptó en septiembre de 2015 la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, un plan de acción a favor de las personas, el planeta y la prosperidad, que también tiene la intención de fortalecer la paz universal y el acceso a la justicia:

La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible plantea 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) con 169 metas de carácter integrado e indivisible que abarcan las esferas económica, social y ambiental. (Naciones Unidas, 2015)

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son:

1. Erradicar la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.
2. Poner fin al hambre, conseguir la seguridad alimentaria y una mejor nutrición, y promover la agricultura sostenible.
3. Garantizar una vida saludable y promover el bienestar para todos y todas en todas las edades.
4. Garantizar una educación de calidad inclusiva y equitativa, y promover las oportunidades de aprendizaje permanente para todos.
5. Alcanzar la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y niñas.
6. Garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos.
7. Asegurar el acceso a energías asequibles, fiables, sostenibles y modernas para todos.
8. Fomentar el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo, y el trabajo decente para todos.
9. Desarrollar infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible, y fomentar la innovación.
10. Reducir las desigualdades entre países y dentro de ellos.
11. Conseguir que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.
12. Garantizar las pautas de consumo y de producción sostenibles.
13. Tomar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.
14. Conservar y utilizar de forma sostenible los océanos, mares y recursos marinos para lograr el desarrollo sostenible.
15. Proteger, restaurar y promover la utilización sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar de manera sostenible los bosques,

combatir la desertificación y detener y revertir la degradación de la tierra, y frenar la pérdida de diversidad biológica.

16. Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.

17. Fortalecer los medios de ejecución y reavivar la alianza mundial para el desarrollo sostenible.

La nueva estrategia regirá los programas de desarrollo mundiales durante los próximos quince años. Al adoptarla, los estados se comprometieron a movilizar los medios necesarios para su implementación mediante alianzas centradas.

En los procesos administrativos de los hospitales ya sea público o privado deben estar atentos al avance de tecnologías no solo para adaptaciones temporales también circunstancias favorables.

El progreso de los hospitales puede ser visto como resultado de la capacidad gerencial de responder a los desafíos impuestos por los cambios de la sociedad, económicos, políticos y tecnológicos; podemos destacar los siguientes:

- El progreso tecnológico en el área médico-hospitalaria: brinda oportunidad de mejora constante en la atención a la salud y genera un aumento en la productividad del hospital.
- Desarrollo de la ciencia médica imponiendo unos tratamientos variados e individuales que exigen una estructura compleja para su ejecución.

En la actualidad, existen hospitales en el Ecuador que mantienen diferentes problemas en su proceso de administración. Una de las unidades de salud es; el centro médico de Santa Rosa del cantón de Babahoyo, entidad que presenta mal manejo de los procesos de control administrativo que desarrollan trayendo consigo afectaciones a la satisfacción de los trabajadores del centro.

1.2. Ubicación del problema

Actualmente el centro de salud de Santa Rosa ubicado en la Cdla. del Chofer, Av. Enrique Ponce Luque y calle 128, mantiene como principal función atender las necesidades de salud que presentan todos los ciudadanos de la ciudad de Babahoyo de la provincia de los Ríos, por lo que es importante que dicho establecimiento se mantenga en óptimas condiciones tanto internamente como externamente debido a la importancia que representa este centro y las funciones que cumple dentro del cantón.

Dentro de la administración de este centro de salud se pudo detectar anomalías que afectan directamente a la situación financiera del mismo debido al ineficiente funcionamiento del proceso administrativo lo que ocasiona que la organización incumpla con la planificación y el respectivo control que debe mantener un establecimiento importante como lo es el centro de salud de Santa Rosa.

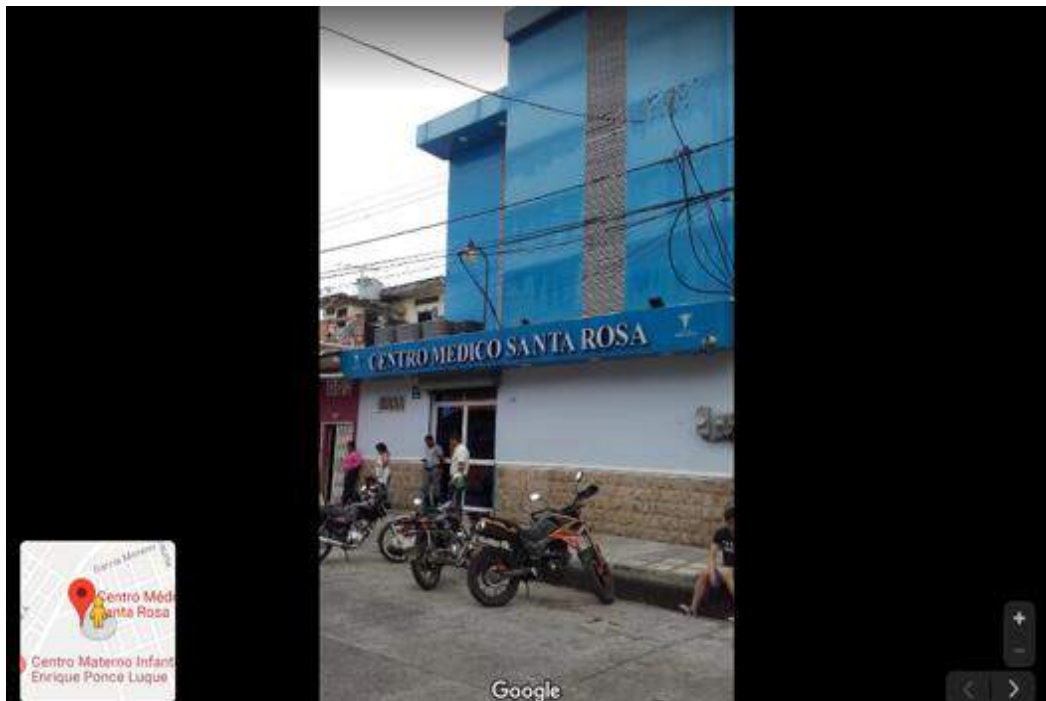


Figura 1. Ubicación del centro médico de Santa Rosa

Fuente: Google maps

1.3. Situación Conflicto

Una de las causas que originan la problemática dentro del centro de salud de Santa Rosa es el escaso liderazgo que mantienen los altos directivos en quienes recaen la gran responsabilidad de tomar decisiones que mejoren y encaminen a este importante centro a mantener satisfechos a los clientes y trabajadores con su respectivo servicio y atención, lo que se ha visto afectado debido a las malas decisiones elegida por ellos y por el ineficiente control que manejan dentro de esta institución.

Por otra parte, la falta de planificación ha puesto en evidencia que muchas decisiones sean erróneas debida a la compra innecesaria de productos médicos que no son utilizados ni mucho menos aplicados dentro de las instalaciones del centro médico provocando una inmovilización del efectivo, afectando de manera directa a la utilidad del mismo y creando un déficit en las finanzas de este centro médico.

El ineficiente proceso administrativo con el que se maneja el centro de salud de Santa Rosa, es muy alarmante debido a que la administración es el corazón de que muchas organizaciones mantengan un buen funcionamiento de manera interna como externa y es lo que no se ha podido evidenciar dentro de estas instalaciones. Las fases que se manejan dentro del proceso administrativo en su totalidad se incumplen y esto es el factor principal de que en la actualidad sus finanzas representen pérdidas significativas en cuanto al giro de la organización.

La ausencia del control y la planificación son procesos que pueden desviar los objetivos organizacionales además de optar por elegir decisiones erróneas que pueden repercutir de manera negativa al desarrollo de cualquier tipo de organización además la integración, la organización y la dirección son otras etapas que complementan al proceso administrativo que debe poseer una entidad con el fin de mejorar su desenvolvimiento y mantener un desarrollo sostenible.

El incumplimiento de inspecciones rutinarias a las áreas que prestan servicio de atención dentro del centro de salud de Santa Rosa ha evidenciado que gran parte de los recursos sean administrados de manera ineficiente, que el personal se mantenga enfocado en cosas distintas a las que se los contrato, que las tareas laborales no se cumplan dentro del tiempo estipulado y que cada área médica desarrolla su funciones como creen conveniente todos estos factores son parte de las causas que originan al problema que actualmente presenta este centro de salud el cual es un mal manejo del control que posee la organización y por no seguir con un plan bien estructurado que estipule un enfoque al futuro de cómo realizar acciones preventivas dentro del centro médico de santa Rosa. En la tabla No 1 se puede apreciar un resumen de las causas y consecuencias fundamentales.

Tabla 1. Entorno del conflicto

Causas	Consecuencias
<ul style="list-style-type: none"> • Escaso liderazgo de los directivos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Limitado compromiso de los colaboradores.
<ul style="list-style-type: none"> • Inadecuado uso de los recursos económicos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Compra de bienes que no son usados dentro del centro médico.
<ul style="list-style-type: none"> • Amplio descontrol de las áreas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Amplia pérdida de recursos económicos.
<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación incorrecta de los procesos administrativos dentro del centro médico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Desviación de objetivos e incumplimiento de la planificación que afecta de manera directa a la situación financiero del establecimiento.

Fuente: Elaborado por Cabrera, E (2019)

1.4. Delimitación del problema

Campo : Administración de Empresas

Área : Administración – Dirección y Control

Aspectos: Satisfacción, Procesos de control administrativo, Escaso liderazgo.

Tema : Propuesta de mejora a los procesos de control administrativo del centro médico Santa Rosa del Cantón Babahoyo.

Tiempo : Periodo año 2020

1.5. Formulación del problema

¿Cómo influyen los procesos de control administrativo en la satisfacción del personal de servicio del Centro Médico Santa Rosa Del Cantón Babahoyo, Provincia De Los Ríos?

1.6. Variables de la investigación

- Variable Independiente: Procesos de control administrativo
- Variable Dependiente: Satisfacción del personal

1.7. Evaluación de problema

Delimitado: El Problema planteado se encuentra delimitado en el proceso de control administrativo en el centro médico de Santa Rosa del Cantón Babahoyo, Provincia de los Ríos.

Claro : Este trabajo es redactado de manera concreta y precisa, ofreciéndole al lector, claridad en la problemática planteada. El desarrollo del mismo permite identificar mejoras de los procesos de control administrativo por el déficit financiero.

Evidente : Es evidente la situación de conflicto planteada en el centro médico. Esta evidencia permite realizar un estudio para la

mejora de los procesos de control que se realizan en la entidad.

Concreto : Otro aspecto a destacar en la evaluación del problema es la precisión y delimitación con la que es redactada y analizada la problemática planteada. En el trabajo se precisa detalladamente la mejora a establecer en el proceso de control administrativo del centro analizado.

Variables : A partir del problema planteado en el trabajo, se puede destacar las variables a desarrollar y su clasificación de dependencia o no.

1.8. Objetivos de la investigación

1.8.1. Objetivo General

- Proponer un plan de mejora los procesos de control administrativo para el centro médico Santa Rosa del Cantón Babahoyo.

1.8.2. Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente mediante consulta bibliográfica actualizada sobre los procesos administrativos.
- Diagnosticar los procesos metodológicos de control administrativo que en la actualidad aplica al centro médico "Santa Rosa".
- Diseñar un plan de mejora de procesos de control administrativo propuesta.

1.9. Justificación e Importancia

El desarrollo de la siguiente investigación pretende establecer un plan de mejora al interior del centro médico de Santa Rosa dentro de los procesos administrativos de manera que se puedan corregir y minimizar las problemáticas que en la actualidad amenazan a dicho centro de salud.

- **Conveniencia:**

El desarrollo de este trabajo investigativo mantiene la finalidad de minimizar las problemáticas que en la actualidad asechan a una organización de vital importancia como lo es el centro médico de Santa Rosa por lo que es conveniente para la sociedad que esta entidad muestre un desempeño optimo que alcance la satisfacción de todos los usuarios además de que la investigación interna efectuada proponga mejoras que se vean reflejadas de manera rápida y mantengan un impacto positivo en el futuro.

- **Relevancia social:**

Los beneficiarios mediante la realización del siguiente estudio son todas las personas que desarrollan sus funciones dentro de la organización encabezados por el gerente general y cada uno de sus colaboradores debido a que se puede manejar un buen control interno y gozar de un excelente ambiente laboral en donde cada colaborador pueda desarrollar sus funciones de manera eficiente. Además, se debe mantener una planificación bien estructurada que cubra a las necesidades de la organización y ayude a reducir los problemas que se presentan dentro del centro médico.

Por otra parte, también se beneficia en su totalidad los usuarios del centro médico de santa rosa debido a que ellos gozan de los nuevos cambios que se proponen dentro del centro médico, manteniendo la plena satisfacción de todos los usuarios, trabajando de manera interna para que esto se pueda mostrar evidenciado de manera externa creando una buena reputación de este centro de salud.

- **Implicaciones prácticas:**

La solución de esta problemática ayudará a erradicar los problemas que se presentan al interior del centro médico por lo que no solo se beneficiara dicho establecimiento en donde se están desarrollando la investigación, sino que también las personas que acuden a utilizar los servicios del centro médico ya que debido a esto ellos mantendrán un mejor ambiente de atención y gozaran de las mejoras esperadas además de contribuir con un aporte que beneficie a la sociedad y mucha al área de salud.

- **Valor teórico:**

Mediante el desarrollo de este trabajo investigativo servirá de aporte fundamental para el desarrollo de otros trabajos investigativos que buscan entender el manejo de los procesos administrativos al interior de los centros médicos que cuya función es atender la demanda de los clientes y salvaguardar la vida de los habitantes de la zona de Santa Rosa.

- **Utilidad metodológica:**

Dentro del centro de salud se ha evidenciados que los procesos administrativos no están brindando los resultados esperados por diversos factores que afectan al desenvolvimiento de los mismos ocasionando pérdidas de materiales y monetarias significativas para el centro médico.

Es fundamental el desarrollo de esta investigación debido a que se busca indagar el origen de la problemática que asecha a dicho establecimiento importante como lo es el centro de salud de Santa Rosa por tal motivo se dispondrá de información relevante y bibliográfica para complementar las bases teóricas que dispondrá el siguiente proyecto que mantiene como principal objetivo un modelo de control sobre los procesos administrativos. Por otra parte, este trabajo servirá de apoyo como material documental para el desarrollo de futuras investigaciones.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes históricos

Gran parte de las organizaciones cuentan con una planificación lo que permite que la empresa mantenga un camino para conseguir sus propios objetivos y metas que se traza dentro de un límite de tiempo a esto se suman un sin número de estrategias que adoptan durante los percances que se presenta al interior de la entidad.

Para Tomalá (2015) señala al proceso como “Son una serie de pasos que deben poseer un orden para el alcance de los objetivos” (pág. 11).

Según Tomalá (2015) define al proceso administrativo. “Elemento fundamental y primordial que deben poseer las organizaciones, se define al conjunto de etapas en donde interviene la organización, control, dirección, planificación, administración” (pág. 15)

El proceso administrativo dentro de las entidades cumple como el motor principal para que las organizaciones puedan desempeñar un buen funcionamiento interno siempre que estas etapas sean aplicadas y ejecutadas correctamente por todos los miembros que forman parte de la organización. Se puede concluir que las diversas etapas intervienen en todos los departamentos de una entidad debido a la serie de funciones y principios que esta cumple.

Las funciones administrativas ayudan a definir sus principales objetivos, metas, misión y visión que deben poseer las entidades además de elaborar la planificación que toda entidad debe poseer, por otra parte, ayuda a minimizar los riesgos de problemas debido a que estas etapas ejecutadas de maneras correctas no permiten que la organización se incline hacia problemas comunes sino más bien se encarga de la respectiva solución.

La aplicación incorrecta de los procesos administrativos conlleva a una serie de dificultades que agrandan la problemática y atrasan el tiempo de la planificación y del cumplimiento de los objetivos.

Para Tomalá (2015) las fases de los procesos administrativos se dividen en dos fases elementales:

Fase mecánica: Se encarga de definir la estructura empresarial además de administrar y organizar la distribución de la organización además de velar por el manejo correcto de los departamentos que forman parte de la organización, esta fase constituye un rol importante en las entidades.

Fase dinámica: Dentro de esta fase se mantiene la dirección de manera que esta etapa del proceso administrativo se encarga de velar por el cumplimiento de la misión y visión de la organización además de velar por que la entidad se encamine por el sendero correcto evitando que se desarrollen problemas al interior de la entidad por ende esta fase también mantiene un rol importante y todas las organizaciones sin exenciones deben implementar esta fase de vital importancia. (pág. 19)

El proceso administrativo consta de diferentes etapas cada una con una función independiente pero con el objetivo de optimizar y que las organizaciones respondan de manera eficiente para el cumplimiento de los objetivos y metas de la organización evitando o eliminando los riesgos que se puedan presentar al interior de la organización .

2.1.1. Etapas del proceso administrativo

Planificación

Esta es una de las etapas en donde se establecen los objetivos y metas que se desean alcanzar a corto y mediano plazo, además de establecen las ideas más idóneas para alcanzar esos objetivos y se diseña un plan y

cronograma en donde se establezcan las principales actividades y materiales a emplear.

Organización

En esta etapa se da vida a lo planificado antes dentro del proceso administrativo; estructurando mejor cada actividad, asignando los recursos y seleccionando al personal más idóneo para que pueda cumplir con las actividades asignadas.

Dirección

En esta etapa se ejecuta lo coordinando en las dos etapas anteriores, en donde el gerente debe tener la potestad de decidir, brindar y transmitir inteligencia interpersonal y motivación a todos los empleados con el fin de lograr los objetivos propuestos dentro de la planificación.

Control

Es la fase del proceso administrativo de una organización donde se busca medir los resultados obtenidos con la finalidad de mejorar aquello que sea necesario y asegurar que el proceso vuelva a comenzar desde una planeación más inteligentemente que la anterior.

El control del proceso administrativo proporciona la oportunidad de mejorar los puntos débiles y ratificar los fuertes para incorporarlos en la cultura organizacional. En esta fase se compara con lo obtenido y se observa la desviación existente en caso de que exista.

Figura 2



Diagrama de control

Fuente: slideshare.net/luisdi/diagramas-de-control

Es un gráfico considerado como un método para controlar estadísticamente los procesos productivos y de supervisar como se van desempeñando sus ideas.

2.2. Antecedentes Referenciales

Autor : Jiménez Alvarado Juan (2016)

Tema : Aplicación correcta de los procesos administrativos dentro de la empresa CNEL-EP matriz Guayaquil.

Resumen : La empresa CNEL-EP presentaba problemas internos debido al mal manejo de las etapas del procesos administrativo, por lo que el insuficiente control en la organización puso en evidencia la vulnerabilidad de las demás etapas del proceso por lo que las metas de la organización se estaban viendo afectada.

Semejanza: Aplicación de mejoras dentro de los procesos administrativo en la empresa CNEL-EP.

Diferencia: Las diferentes etapas del proceso administrativo fueron solucionada de manera correcta por un periodo de tiempo, luego no se les

brindo el respectivo seguimiento por que esta entidad actualmente está atravesando por una serie de inconveniente.

Autora : Delgado Ortiz Elena Estefanía (2017)

Tema : Estudio de los procesos administrativos en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash

Resumen : Su principal objetivo se centra en estudiar el comportamiento interno de la organización además de evaluar la forma en que las diferentes etapas del proceso administrativo se desenvuelven dentro de la organización.

Semejanza: Las variables de investigación se asemejan y se ajustan a las necesidades de información de la siguiente investigación por ende el trabajo de la autora Delgado representa un aporte importante para el desarrollo de este trabajo

Diferencia : Este trabajo analiza el nivel de funcionamiento de las etapas del proceso administrativo por lo que propone mejoras en función de lo que está sucediendo al interior de la organización por lo que el trabajo tomado como referencia solo evalúa las etapas del proceso administrativo.

Autora : Briones Pincay Joel Juan (2018)

Tema : Implementación de estrategias dentro de los procesos administrativos en la pyme comercial "SAN MARTIN"- Chiclayo.

Resumen : El trabajo tomado como referencia mantiene como objetivo ajustar estrategias según a las necesidades que se presente dentro del estudio de los procesos administrativos, para de esa forma mantener un buen manejo interno institucional.

Semejanza: Mejorar las diferentes etapas del proceso administrativo mediante una serie de estrategias que optimicen a la organización a presentar un buen manejo interno

Diferencia : Se diferencian en que el trabajo tomado como referencia mantiene como objetivo primordial el de implementar estrategias al proceso administrativo al contrario de esta investigación la cual propone un plan de mejoras con el objetivo de minimizar las problemáticas y mantener un ambiente correcto dentro de la institución.

Autora : Zambrano Moreira Eliana Denisse (2018)

Tema : Plan para la optimización de gestión en los procesos administrativos del centro hospitalario de Yaguachi

Resumen : El centro hospitalario de Yaguachi presentaba problemas de control dentro de sus inventarios debido a la mala administración de altos mando que provocaba que la dirección de la entidad se desvié y por lo tanto su planificación se vio afectada de manera que los objetivos de la organización no se cumplían a tiempo .

Semejanza : Ambas entidades estudiadas presentan problema dentro de los procesos administrativos por lo que deberían ser solucionados por el bienestar de la organización y además de asegurar su permanencia dentro del mercado.

Diferencia : La optimización de los procesos administrativos mejoraran el sistema interno de la organización, pero no interfirieran con el servicio al cliente, variable que también investiga el siguiente trabajo.

Autora : Alvarado Mora Juan Elías (2019)

Tema : Análisis los procesos administrativos del hospital materno infantil del Guasmo.

Resumen : Dentro de esta organización se presentaba una serie de inconvenientes los cuales atrasaban a la planificación y era insuficiente el control dentro de los diferentes departamentos por lo que la organización se veía afectada por los diversos factores negativos que en su momento la entidad presento.

Semejanza : Existen problema dentro de los procesos administrativos lo cual es perjudicial para la organización debido a que el funcionamiento no será el más acorde a las necesidades de un buen manejo institucional .

Diferencia : No guarda relación con la satisfacción al usuario por lo que el aporte tomado como referencia solo se enfoca en el funcionamiento de las diferentes etapas del proceso administrativo y minimizar las problemáticas internas de la organización.

Autora : Alvarado Moran Jhon Elias (2018)

Tema : Plan de optimización en los procesos administrativos del centro de salud de Pallatanga.

Resumen : En este centro de salud se presentaban una serie de anomalías dentro del proceso administrativo por lo que decidieron evaluar las problemáticas de esta entidad y proponer un respectivo plan para el mejoramiento de esta entidad.

Semejanza : Se asemejan debido a que ambos trabajos mantienen como objetivo el de proponer un plan que mejore las diversas etapas del proceso administrativo.

Diferencia : El plan de mejora es enfocado para el manejo interno correcto de la organización y este trabajo procura darle el respectivo seguimiento al plan de manera que se beneficie la organización y los usuarios.

2.3. Fundamentación Legal

Ley de Derechos y amparo al paciente (Ley No. 77) (MSP, 2006)

Capítulo I

Art. 1.- Servicios de Salud. - Servicio de salud es una entidad del sistema de servicio de salud pública o privada, establecida conforme a la ley para prestar a las personas atención de salud integral de tipo ambulatorio y de intermediario. Es, además, un centro de formación de personal de salud y de investigación científica.

Se consideran servicio de salud a:

- a) Hospitales;
- b) Clínicas;
- c) Institutos médicos;
- d) Centros médicos;
- e) Policlínicos; y;
- f) Dispensarios médicos.

Art. 2.- Derecho a una atención digna. – Todo paciente tiene derecho a ser atendido oportunamente en el servicio de salud de acuerdo a la dignidad que merece todo ser humano tratado con respeto, esmero y cortesía.

Art. 3.- Derecho a no ser discriminado. – Todo paciente derecho a no ser discriminado por razones de sexo, raza, edad, religión o condición social y económica.

Art. 13.- Los responsables de un servicio de salud que se negaren a prestar atención a pacientes en estados de emergencias, serán sancionados con prisión de 12 a 18 meses y, en caso de fallecimiento del paciente desatendido, con prisión de 4 a 6 años.

Art. 15 .- Es obligación de todos los servicios de salud están obligados a mantener expuestas en lugares visibles para el público, las tarifas que se cobran por sus servicios.

Constitución del Ecuador (2008, pág. 39)

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 establece los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones de vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por

deficiencia, daño 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. 54.- Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumos, 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 debido al engaño que se hace.

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. (págs. 39-40)

Art. 55.- Las personas usuarias y consumidoras podrán constituir asociaciones que promueven la información y educación sobre sus derechos y las representen y defiendan ante las autoridades judiciales o administrativas. (pág. 40)

Ley orgánica de defensa del consumidor (2008)

Capítulo II

Derechos y obligaciones de los consumidores

Art. 4.- Derechos del consumidor. – Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la constitución política de la República, tratado o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos.
2. Derechos a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad;
3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad;

4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos incluyendo a los riesgos que pudieren prestar;
5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones optima de calidad, cantidad, precio, peso y medida;
6. Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales.
7. Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y la difusión adecuada de sus derechos;
8. Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios;
9. Derecho a recibir el auspicio del estado para la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, cuyo criterio será consultado al momento de elaborar o reformar una norma jurídica o disposición que afecte al consumidor;
10. Derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención, sanción y oportuna reparación de los mismos;
11. Derecho a seguir las acciones administrativas y/o judiciales que correspondan; y,
12. Derecho a que en las empresas o establecimiento se mantenga libre de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá anotar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado.

Art. 5. – Obligaciones del consumidor. – son obligaciones de los consumidores:

1. Propiciar y ejercer el consumo racional y responsable de bienes y servicios;
2. Preocuparse de no afectar el ambiente mediante el consumo de bienes y servicios que puedan resultar peligrosos en ese sentido;
3. Evitar cualquier riesgo que pueda afectar su salud y vida, así como la de los demás, por el consumo de bienes o servicios lícitos; y,
4. Informarse responsablemente de las condiciones de uso de los bienes y servicios a consumirse

Capítulo v

Responsabilidades y obligaciones del proveedor

Art. 17.- Obligaciones del proveedor. – Es obligación de todo proveedor, entregar al consumidor información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos, de tal modo que este pueda realizar una elección adecuada y razonable.

Art. 18.- Entrega del bien o prestación del servicio. – Todo proveedor está en la obligación de entregar o prestar, oportuna y eficientemente el bien o servicio, de conformidad a las condiciones establecidas de mutuo acuerdo con el consumidor. Ninguna variación en cuanto a precio, tarifa, costo de reposición u otras ajenas a lo expresamente acordado entre las partes, será motivo de diferimiento.

Art. 75.- Servicios Defectuosos. – Cuando los servicios prestados sean manifiestamente defectuosos, ineficaces, causen daño o no se ajusten a los expresamente acordados, los consumidores tendrán el derecho, además de la correspondiente indemnización por daños y perjuicios, a que le sea restituido el valor cancelado. Además, el proveedor de tales servicios, será sancionado con una multa de cincuenta a quinientos dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda de curso legal, sin perjuicios de las de más acciones a que hubiere lugar.

2.4. Variables de la Investigación

Variable Independiente : Procesos de control

Según Sánchez (2016) señala que: “Aparece cuando las necesidades de financiación de una organización son mayores a los recursos financieros, lo que indica es que los recurso que en ese momento posee la organización no son suficiente para alcanzar un nivel bueno de rentabilidad” (pág. 78)

Variable Dependiente : Satisfacción del personal

Según Riquelme (2018) afirma que. “Se define como el resultado conductual que presenta un trabajador hacia su empleo, por factores como el tipo de trabajo, el jefe o supervisor, compañeros, salarios, ascenso, condiciones del trabajo en otros factores que inciden en directamente en el personal de una determinada organización”. (pág. 20)

2.5. Definiciones Conceptuales

Administración: “Es una de las fases del proceso administrativo donde se presentan el respectivo orden que debe poseer cualquier organización además de que su manejo sea eficiente y eficaz”. (Chiavenato, 2004, pág. 10)

Atención : “Es el acto en donde se fija la atención a las personas”. (Almenara, 2019, pág. 2)

Bienes : “Se denomina al conjunto de riqueza y propiedades que maneja una persona”. (Arqhys, 2019, pág. 10)

Capacitación : “Son diversos estudios que les permiten a la persona obtener conocimientos sobre un determinado estudio”. (Chiaventao, 2007, pág. 386)

Colaboración : “Es la ayuda que se le brinda a otra persona que está dispuesta a aceptarla ”. (Hamric & Hanson, 2005, pág. 341)

- Competitivo** : “Son el conjunto de estrategias que permiten estar delante de la competencia”. (Espinosa, 2019, pág. 198)
- Competencia** : “Serie de organizaciones que se dedican a la producción del mismo producto y pertenecen al mismo sector”. (León, Fundamento de Marketing, 2005, pág. 15)
- Conocimiento** : m. Noción, saber o noticia elemental de algo. (RAE, 2020, pág. 1)
- Consumidor** : “Persona que adquiere productos de consumo o utiliza ciertos servicios”. (RAE, 2020)
- Control** : “Etapa del proceso administrativo que permite controlar internamente las instituciones ”. (Castro, 2001, pág. 4)
- Desempeño** : “Esfuerzo constante que emplean los individuos para alcanzar un objetivo”. (RAE, 2019, pág. 1)
- Eficaz** : “Se define al cumplimiento de los objetivos con los recursos disponibles”. (Oliveira, 2002, pág. 20)
- Eficiencia** : “Es el alcance de los objetivos con la menor cantidad de actividades”. (Koontz, 2004, pág. 14)
- Estrategia** : “Son una serie de pasos que permite alcanzar objetivos en un menor tiempo ”. (León, 2006, pág. 10)
- Expectativa** : “Es el grado de satisfacción que tiene un individuo hacia algo o alguien”. (López, 2012)
- Fidelidad** : “Es la manera en donde los individuos expresan sus gustos por un producto o empresa”. (Porto, 2009, pág. 2)
- Gestión** : “Es la forma en que se deben desarrollar las actividades”. (RAE, 2019, pág. 1)
- Innovación** : “Es una forma en donde se mejoran los productos o servicios que oferta una determinada entidad”. (Ferrás, 2014, pág. 26)

- Insatisfecho** : “Es la forma de expresión de un individuo sobre la utilización de un determinado producto o servicio que no ha cumplido con las expectativa deseadas”. (Nicuesa, 2015, pág. 58)
- Necesidad** : “Se denomina a la circunstancia en que los individuos necesitan satisfacer sus deseos”. (RAE, 2020)
- Rentable** : “Se conoce así a la liquidez que mantiene una organización entre sus gastos e ingresos ”. (Hans, 2020, pág. 15)
- Plan** : “Son una serie de estrategias que mantiene el debido estudio previo sobre las decisiones a tomar ”. (Definición, 2019, pág. 9)
- Problema** : “ Circunstancias adversas que se presentan en los individuos y en las personas”. (Pérez, 2019, pág. 5)
- Proceso** : “Secuencias de pasos que llevan a un objetivo o meta que se desea llegar”. (RAE, Real Academia Española, 2019, pág. 1)
- Organización** : “Son un conjunto de asaciones de personas que buscan mantener un beneficio propio según el giro de una actividad”. (Flores, 2004, pág. 215)
- Satisfacción** : “Son las expectativas cumplidas mediante la utilización de un determinado bien o servicio”. (Pérez, Definición.de, 2014, pág. 2)
- Servicio** : “Se denomina al conjunto de actividades intangible que se prestan a otros individuos”. (Paz, 1994, pág. 211)

CAPITULO III. METODOLOGÍA

3.1. Presentación de la empresa

El centro médico de Santa Rosa actualmente ubicado Cdla. del Chofer, Av. Enrique Ponce Luque y calle 128 en la provincia de los Ríos, brinda atención medica calificada preventivo-curativa y de rehabilitación, de forma ininterrumpida, predominantemente en sus salas de ingreso, a toda la población de Santa Rosa.

Actualmente presentan problemas internos dentro de su organización por lo que los procesos de control administrativos no son desarrollados con eficiencia, por lo que el desenvolvimiento del centro médico no es el más conveniente para los intereses de la organización.

Valores Institucionales

- **Respeto:** Entienden que todas las personas son iguales y merecen el mejor servicio, por lo que están comprometidos a respetar su dignidad y a atender sus necesidades teniendo en cuenta, en todo momento, sus derechos.
- **Inclusión:** Reconocen que los grupos sociales son distintos y valoran sus diferencias. Vocación de servicio, su labor diaria lo hacen con pasión.
- **Compromiso:** Están comprometidos a que sus capacidades cumplan con todo aquello que se les ha confiado.
- **Integridad:** Tienen la capacidad para decidir responsablemente sobre su comportamiento
- **Justicia:** Creen que todas las personas tienen las mismas oportunidades y trabajan para ello.

Figura 3



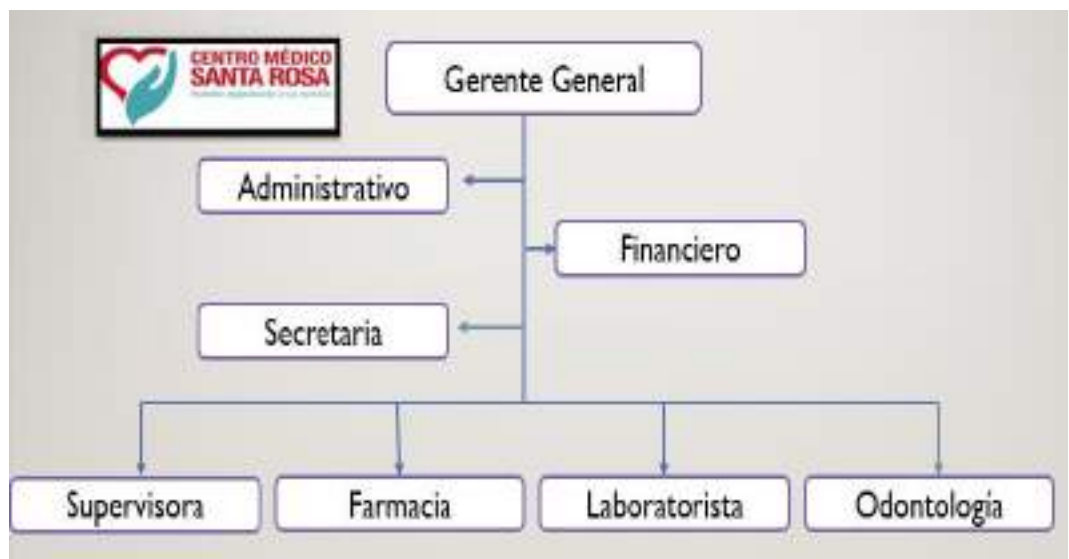
Imagen institucional

Fuente: Centro médico de Santa Rosa

- **Estructura organizativa**

En la siguiente estructura organizativa se puede evidenciar el orden jerárquico de los diferentes mandos que posee el centro médico de Santa Rosa. Como líder principal está el gerente general de la organización en quien recae la responsabilidad de encaminar a la entidad a funcionar de manera oportuna y eficiente manteniendo la unión con los demás departamentos que forman parte del centro médico.

Figura 4 Organigrama empresarial



Fuente: Elaborado por Cabrera E, (2019)

Trabajadores del centro médico.

Dentro de la organización se mantiene la plantilla total de los trabajadores quienes desempeñan sus funciones laborales para que el centro médico cumpla con satisfacer las necesidades de los habitantes del cantón de Santa Rosa.

El centro médico de Santa Rosa mantiene como principal líder al gerente general quien es la persona que toma las decisiones en función del bienestar del centro médico además de administrar y dirigir al mismo para que este puede evidenciar un buen desempeño.

Tabla 2. Plantilla de trabajadores

Características	Cantidad
Gerente	1
Admisión	2
Secretario	2
Supervisora	1
Farmacia	2
Departamento Administrativo	7
Departamento Financiero	2
Odontología	3
Laboratoristas	2
TOTAL	22

Categoría ocupacional

Fuente: Centro médico de Santa Rosa

El centro médico de Santa Rosa actualmente mantiene un total de 22 trabajadores que desarrollan sus funciones de manera independiente y cada colaborador dentro de su área específica, en donde el departamento administrativo es quien mantiene el número más alto de colaboradores de los demás departamentos además de mantener un número regular de trabajadores dentro de las otras áreas para que de esa manera se puedan cumplir con las exigencias médicas que presentan los habitantes del centro médico de Santa Rosa.

3.2. Diseño de la investigación

El diseño de esta investigación permite identificar con claridad el problema fundamental que presenta el centro médico de Santa Rosa, las variables de la investigación consienten el estudio detallado del control y la insatisfacción de los trabajadores y las causas y consecuencias que afectan la estabilidad de la entidad, objeto de investigación. A partir de este diagnóstico se elabora un respectivo plan de acción, permitiendo identificar alternativas que permitan direccionar un plan de control orientado a los trabajadores.

Tipo de investigación

Los siguientes tipos de investigación son de ayuda para caracterizar el proyecto de investigación, por tal motivo es indispensable conocer las características de los tipos de investigación explicativo, descriptiva, correlacional y exploratoria.

Tabla 3. Tipos de investigación

Explicativo	Es un adjetivo que señala sus característica sin la pretensión de distinguirlo entre un conjunto de seres. Garcia,A (2011)
Descriptiva	Tambien conocida como la investigación estadística, donde describen los datos y características de la población o fenomeno en estudio. Acero,J(2018)
Correlacional	Es una teoria científica en donde postula la existencia de una correlacion entre dos variables que no pueden ser analizadas experimentalmente, la presencia de la población o grupo puede ser detectada con el recurso del metodo de verificación correlacional. Briones, (1982)
Exploratoria	Es utilizada cuando los principales objetivos consisten en examinar un tema poco estudiado o novedosos del que se tiene poco conocimiento en una investigación. Hernandez, (2015)

Fuente: Cabrera, E (2018)

En el desarrollo de esta investigación se empleará los tipos de investigaciones explicativo, descriptivo y correlacional debido al aporte que representan en el desarrollo de la siguiente investigación.

- **Explicativo:** Este tipo de investigación ayudar a explicar las principales características que originan la problemática dentro del centro de salud de Santa Rosa.
- **Descriptivo:** Este tipo de investigación ayuda a describir las variables que son objetos de investigación en este caso se detallaran de qué manera el proceso de control administrativo incide dentro del desenvolvimiento del centro de salud de Santa Rosa.
- **Correlacional:** En este desarrollo de investigación de asocian las variables que son objeto de investigación de tal manera que se puedan estudiar de manera independiente para realizar un estudio más profundo de las variables dependientes e independientes y así generar las respectivas conclusiones para proponer mejoras dentro del centro médico de Santa Rosa.

Población y Muestra

Población

Según Tamayo, (2012) “Se define población al conjunto total de individuos o elementos que pertenecen a un mismo sector, los mismos que son objetos de estudios para el desarrollo de nuevos estudios sobre la población sobre una determinada problemática que el investigador está desarrollando”. (pág. 30)

Los elementos totales de una zona son considerados como población los mismos que son objetos de investigación referente a una determinada problemática o estudio previo, la población estimada a estudiar son los colaboradores del centro de salud de Santa Rosa quienes en total conforman 22 personas que serán referentes para el desarrollo del siguiente estudio.

Población Finita

Para Arias, (2012) “Es el registro oficial en donde se conocen con exactitud los elementos de la investigación. Además de que existe un registro documental de dichas unidades y elementos”. (pág. 76)

Población infinita

Según Arias, (2012) “Se define al conjunto de multitudes de variedades de elementos , por cuanto no existe el respectivo registro de elementos”. (pág. 76)

La población a estudiar son todos los miembros que forman parte del centro médico de Santa Rosa, la cual es considerada como una población finita debido a que se conoce con certeza el registro oficial de la población a los cuales se aplicaran los respectivos instrumentos de investigación para obtener información precisa y veraz para de esa manera tomar decisiones correctas y acertadas que ayuden a minimizar los problemas presentados en el centro médico de Santa Rosa.

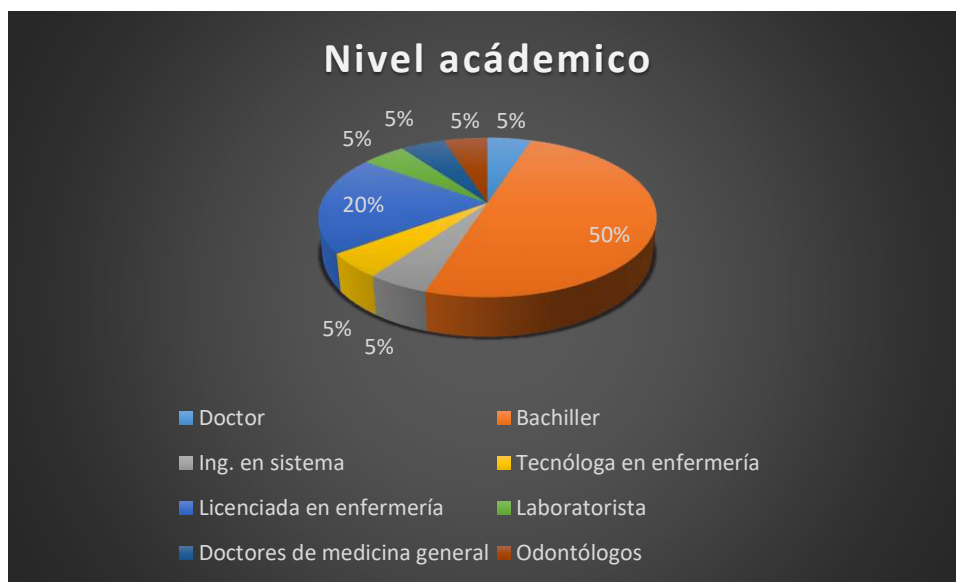
Tabla 4. Población del centro según su Antigüedad en el servicio

CARGO	ANTIGÜEDAD
Gerente	48 meses
Admisión	24 meses
Admisión	5 meses
Digitación (medicina general)	24 meses
Digitación (laboratorio)	8 meses
Digitador (odontología)	24 meses
Digitalización	36 meses
Digitalización	32 meses
Digitalización (laboratorio)	12 meses
Auxiliar administrativo	24 meses
Farmacia	30 meses
Farmacia	25 meses
Limpieza	44 meses
Limpieza	22 meses
Auxiliar de enfermería (Odontología)	44 meses
Auxiliar de enfermería	36 meses
Auxiliar de enfermería	20 meses
Laboratorista	21 meses
Médicos	36 meses

Médicos odontólogos	36 meses
---------------------	----------

Fuente. Tomado del centro médico de Santa Rosa

Figura 5. Población del centro médico de Santa Rosa según su Nivel académico



Fuente. Tomado del centro médico de Santa Rosa

Muestra:

Para Arias (2012), “Es la extracción de una parte representativa que pertenece a la población”. (Pág. 77)

La muestra es la extracción de una parte representativa que pertenece a la población total, la cual es tomada para realizar los respectivos estudios y aplicar los debidos instrumentos para de esa manera obtener información confiable.

En el siguiente caso de estudio la muestra será considerada como la respectiva población debido a que la población es finita y por ende es un número considerable para realizar su respectivo estudio donde a los 22 miembros que pertenecen al centro de salud de Santa Rosa responderá a los instrumentos que se van a utilizar en la investigación

Muestreo probabilístico

Según Arias (2012), “Es una manera en donde todos los elementos mantienen la misma posibilidad de ser parte de la muestra”. (Pág. 79)

Muestreo no probabilístico

Para Arias (2012), “Este tipo de muestreo se da por que los elementos de la población no mantienen la misma probabilidad de integrar la muestra sino más bien, se da por la conveniencia del investigador”. (Pág. 79)

El siguiente muestreo con el que se selecciona la muestra es no probabilístico y por conveniencia debido a que la investigadora considera pertinente tomar como muestra la población total del centro de salud de Santa Rosa ya que de esa manera se podrá obtener información más confiable de fuentes directas los cuales son objetos de estudios.

3.3. Procedimiento o pasos a seguir en la investigación:

El siguiente trabajo de investigación está conformado por un procedimiento el cuál se estructura por 3 fases fundamentales, diagnóstico del problema, análisis del problema y propuesto de solución.

Diagnóstico del problema

Para desarrollar esta etapa ha sido necesario desarrollar herramientas tales como la investigación documental y la observación directa debido al aporte representativo que le aportan al proyecto y por qué se ajustan a las necesidades de la investigación con el fin de receptar la información suficiente que permita el desarrollo de la correcta propuesta para minimizar las problemáticas que actualmente presenta el centro médico de Santa Rosa

- **Investigación documental:**

En el ámbito de la Investigación Científica, se distingue con el nombre de Investigación Documental al proceso estratégico en donde el investigador busca, a través de la observación y consulta en distintas fuentes documentales, recabar los datos e información existente sobre el tema que

pretende estudiar, a fin de obtener material intelectual y científico en donde pueda descansar el desarrollo de la investigación científica que desea realizar.

Para la teórica la Investigación Documental básicamente consiste en una técnica que se orienta hacia la “selección y recopilación de información por medio de la lectura y crítica de documentos y materiales bibliográficos”, que tiene como objetivo el levantamiento de un marco teórico y de datos. (Guilermana Baena, 2014, pág. 145)

Por otro lado, el profesor plantea que “La Investigación Documental es la técnica que se enfoca en la utilización de registros impresos, manuscritos, sonoros y gráficos, los cuales se emplean básicamente como fuentes de información”. (Enrique de la Garza toledo, 1988, pág. 26)

A partir del criterio de los dos autores anteriores se puede resumir que la investigación documental es una herramienta o técnica que, a través de consultas documentales de monografías, periódicos, artículos de revistas, libros y tesis; el lector puede identificar, caracterizar y enriquecer el trabajo de investigación de su interés

- **Observación directa**

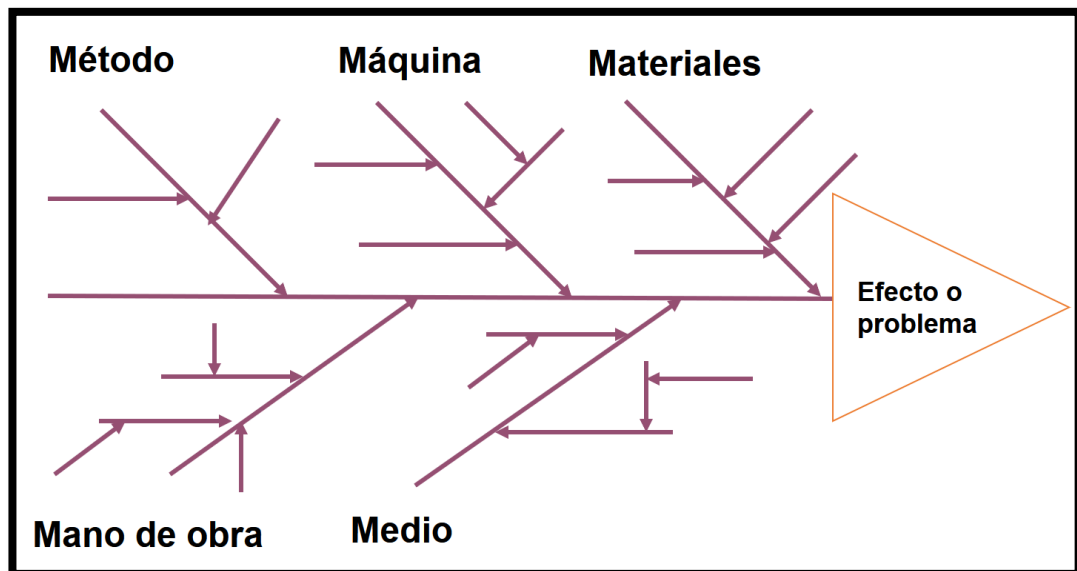
La observación es uno de los métodos más utilizados por los investigadores o encargados de brindar algún tipo de información, debido a que esta útil herramienta ayuda a comprender y describir las naturales y los fenómenos que originan la problemática de un proyecto de investigación. (Taylor y Bodgan, 1984, pág. 56)

3.4. Análisis del problema.

El Diagrama Causa-Efecto es una forma de organizar y representar las diferentes teorías propuestas sobre las causas de un problema. Se conoce también como diagrama de Ishikawa (por su creador, el Dr. Kaoru Ishikawa, 1943), ó diagrama de Espina de Pescado y se utiliza en las fases de Diagnóstico y Solución de la causa.

El Profesor Dr. Kaoru Ishikawa nació en el Japón en el año 1915 y falleció en 1989. Se graduó en el Departamento de Ingeniería de la Universidad de Tokio. Obtuvo el Doctorado en Ingeniería en dicha Universidad y fue promovido a Profesor en 1960. Obtuvo el premio Deming y un reconocimiento de la Asociación Americana de la Calidad.

Figura 6. Diagrama causa - efecto



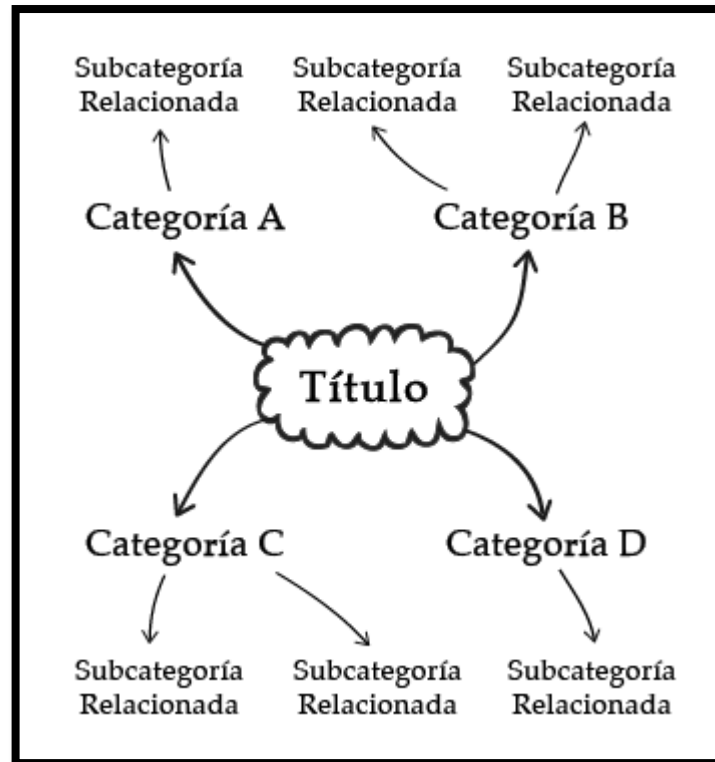
Tomado de Gehisy L, (2017)

3.5. Lluvia de ideas

Para (Penagos, 2009) define que:

“Esta es una técnica usualmente empleada para crear ideas innovadoras y creativas que generalmente se define como una técnica de creatividad para generar ideas que ayuden a solucionar un determinado problema presentado en un tiempo estipulado”.

Figura 7. Estructura de la lluvia de ideas



Fuente: Tomado de "The data visualisation catalogue"

Entrevista:

Una entrevista es un intercambio de ideas, opiniones mediante una conversación que se da entre una, dos o más personas donde un entrevistador es el designado para preguntar.

Es por esto, que siempre encontraremos dos roles claros, el del entrevistador y el del entrevistado (o receptor).

Entre los diferentes tipos de entrevistas, podemos encontrar la entrevista estructurada y entrevista no estructurada y libre.

- **Entrevista estructurada:**

Se caracteriza por estar planteada de una manera estandarizada donde se hacen preguntas que previamente fueron pensadas.

- **Entrevista no estructurada y libre**

Es flexible y abierta ya que, por más de que haya un objetivo de investigación (que es lo que rige a las preguntas) no se espera que sus respuestas se vean compuestas de un contenido ordenado y con cierta profundidad.

Si hablamos del rol que le toca al entrevistador, afirmamos que él es el encargado de elaborar preguntas, pero (a diferencia de la entrevista formal) no debe seguir un cronograma de orden sobre la forma de llevar las preguntas y la formulación de las mismas.

Entrevista

Objetivo : Obtener información confiable de fuentes directas sobre el manejo del control de los procesos administrativos de centro de salud de Santa Rosa.

Fecha :

Lugar :

Hora inicio :

Hora finalizo :

Entrevistado :

Cargo :

Entrevistadora :

Instrucciones

La información obtenida mediante la aplicación de esta herramienta investigativa será para fines investigativos.

INTRODUCCIÓN: Este cuestionario muestra las preguntas que se le formuló al gerente del centro médico santa rosa para obtener información sobre el panorama de la institución.

¿Qué servicios presta la institución?

¿Qué tipos los pacientes atiende del centro de atención?

¿Cuáles son los seguros con los que trabaja el centro médico?

¿Considera que la empresa está cumpliendo con los objetivos planteados?
Argumente su respuesta.

¿Considera que el nivel académico de los trabajadores está acorde a las funciones y responsabilidades establecidas en el hospital?

¿Quién es la persona encargada de tomar decisiones en la institución?

¿Cuáles son los principales factores que afectan a la institución?

¿Tienen definido y documentado los diferentes procesos que se desarrollan en el centro médico?

¿Existen normas establecidas para los diferentes procesos establecidos?

Se realizan controles administrativos en los diferentes niveles de dirección;
¿Estratégico, Táctico u Operativo?

¿Los procesos de control administrativo son los adecuados o es necesario modificarlos

¿Realizan en la institución evaluaciones de control de los procesos administrativos?

¿La institución cuenta con presupuesto asignado para la innovación y desarrollo de nuevos servicios?

¿Considera usted que los procesos de controles administrativo son los adecuados?

¿Hacen uso de controles internos que evidencien los estándares de calidad establecidos en la empresa?

- **La encuesta**

El procedimiento de recolección de información conocido popularmente bajo el nombre de encuesta, constituye una técnica propia de investigaciones sociales y políticas que permiten generar datos cuantitativos.

Los datos suelen obtenerse mediante el uso de procedimientos estandarizados, esto con la finalidad de que cada persona encuestada responda las preguntas en una igualdad de condiciones para evitar opiniones sesgadas que pudieran influir en el resultado de la investigación o estudio.

- **Encuesta**

INSTRUCCIONES

Seleccione la casilla que usted cree que es conveniente según su criterio.

Objetivo: Obtener información sobre el manejo del control de los procesos administrativos interno del centro médico de Santa Rosa y medir la satisfacción del personal administrativo y de servicio.

Encuesta diseñada para el personal administrativo y de servicio del Centro Médico Santa Rosa

N°	Interrogantes	Seleccione una alternativa
1	¿Usted considera que es suficiente el material de trabajo del que dispone para desarrollar su actividad?	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
2	¿Está de acuerdo con que la organización mantiene disponible toda la gama de recursos que exige el puesto de trabajo?	Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/>
3	¿Considera que sus actividades a desarrollar internamente son importantes para el centro médico?	Totalmente importante <input type="checkbox"/> Importante <input type="checkbox"/> medianamente importante <input type="checkbox"/>
4	¿Las funciones y responsabilidades que usted desempeña están totalmente definidas?	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
5	¿Qué tan de acuerdo esta, con que los procesos administrativos son los	Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/>

	adecuados para el funcionamiento correcto de la organización ?	En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/>
6	¿Usted está de acuerdo que los objetivos y metas de la organización están correctamente definidos?	Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/>
7	¿Usted está de acuerdo con que la organización tomas las debidas medidas para mejorar la estructura interna de la organización	Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/>
8	¿Usted considera que si reconocen el trabajo que desempeñan dentro de las instalaciones?	Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/>
9	¿Ha existido algún tipo de inconveniente con sus pagos realizados por el trabajo ejecutado?	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
10	¿Está de acuerdo con que sus conocimientos y habilidades se adecuan al trabajo que desempeñan?	Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/>

Propuesta de Solución:

Dentro de la propuesta de solución se propone la elaboración de un plan de acción en donde la herramienta a utilizar es la 5w2h debido al aporte que esta representa a través de sus sietes cuestionamiento para de esa

forma elaborar un plan sistematizado y estructurado mediante las facilidades de aplicación que permite esta herramienta de trabajo.

Además, se evidencian con claridad las actividades a desarrollar, en que tiempo y cuál es el valor de dicha acción por lo que es una herramienta de fácil manejo siempre y cuando se mantengan unas bases sólidas referente a lo que se realizara ya sea esto de manera individual o grupal.

Figura 8. Herramienta 5w2h

PLAN DE ACCIÓN No. XX						
Objetivo:						
¿Qué Hacer? (What)	¿Por qué hacerlo? (Why)	¿Cómo hacerlo? (How)	¿Quién debe hacerlo? (Who)	¿Dónde hacerlo? (Where)	¿Cuándo hacerlo? (When)	¿Cuánto vale hacerlo? (How much)

Fuente: (conocimiento, 2015)

CAPÍTULO IV

4.1. ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

El centro médico de Santa Rosa actualmente perteneciente a la provincia de los Ríos, brinda atención medica calificada preventiva-curativa y de rehabilitación, de forma ininterrumpida, predominantemente en sus salas de ingreso, a toda la población de Santa Rosa.

Dentro de esta organización se procede a aplicar las herramientas presentadas en el capítulo anterior que permiten realizar un análisis detallado de la situación existente. En el caso de la encuesta se le aplica tanto al personal administrativo como de servicio para comparar criterios, mientras que la entrevista se direcciona al gerente general de este establecimiento quien respondió una serie de preguntas que ayudan a determinar los puntos vulnerables de la organización.

En este capítulo se analizan los resultados obtenidos con la aplicación de los instrumentos investigativos para determinar los resultados obtenidos y diseñar estrategias para mejorar aspectos que se encuentren de forma negativa.

4.2. Resultados obtenidos de la encuesta

Objetivo: Obtener información sobre el manejo del control de los procesos administrativos interno del centro médico de Santa Rosa y medir la satisfacción del personal administrativo y de servicio.

1. ¿Usted considera que es suficiente el material de trabajo del que dispone para desarrollar su actividad?

Tabla 5. Material de trabajo

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	9	41%
No	13	59%
Total	22	100%

Fuente. Elaborado por Cabrera E, (2019)



Gráfico 1. Material de trabajo.

Fuente. Elaborado por Cabrera E, (2019)

Análisis:

Gran parte de los resultados obtenidos, siendo el 59%, consideran que el material que presta el centro médico no es el más acorde a las necesidades de las funciones o actividades que desempeñan al momento de realizar su trabajo además de que este es insuficiente ya sea por el agotamiento o avería en sus inventarios.

2. ¿Está de acuerdo con que la organización mantiene disponible toda la gama de recursos que exige el puesto de trabajo?

Tabla 6. Recursos

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	5	23%
De acuerdo	6	27%
En desacuerdo	8	36%
Totalmente en desacuerdo	3	14%
Total	22	100%

Elaborado por Cabrera E, (2019)

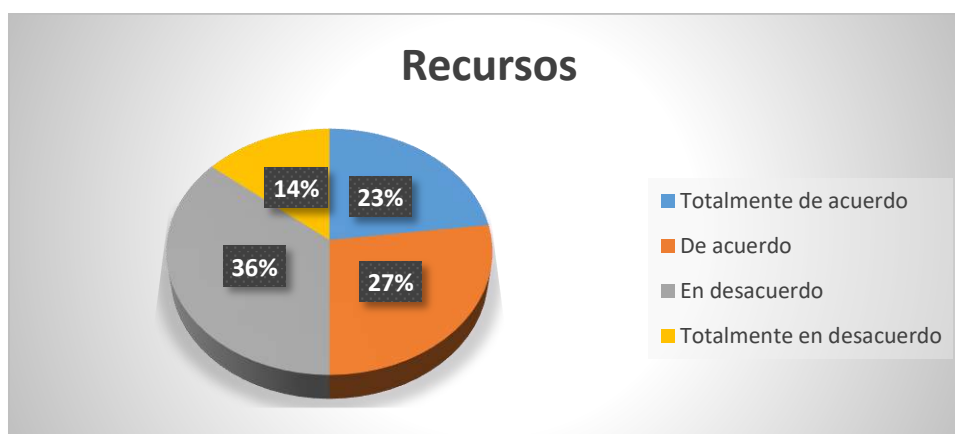


Gráfico 2. Recursos

Elaborado por Cabrera E, (2019)

Análisis:

La mayor parte de los encuestados siendo este el 36% se centran en que están en desacuerdo con que la organización mantiene la cantidad de recursos necesarios para que ellos puedan desempeñar sus roles sin ningún tipo de inconveniente, por lo que se puede concluir que sus recursos son escasos y esto presenta retraso a la organización, seguido por el 27% que se mantiene en desacuerdo con la cantidad de recursos que presta la organización.

3. ¿Considera que sus actividades a desarrollar internamente son importantes para el centro médico?

Tabla 7. Actividad laboral

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Totalmente importante	17	77%
Importante	4	18%
Medianamente importante	1	5%
Total	22	100%

Elaborado por Cabrera E, (2019)

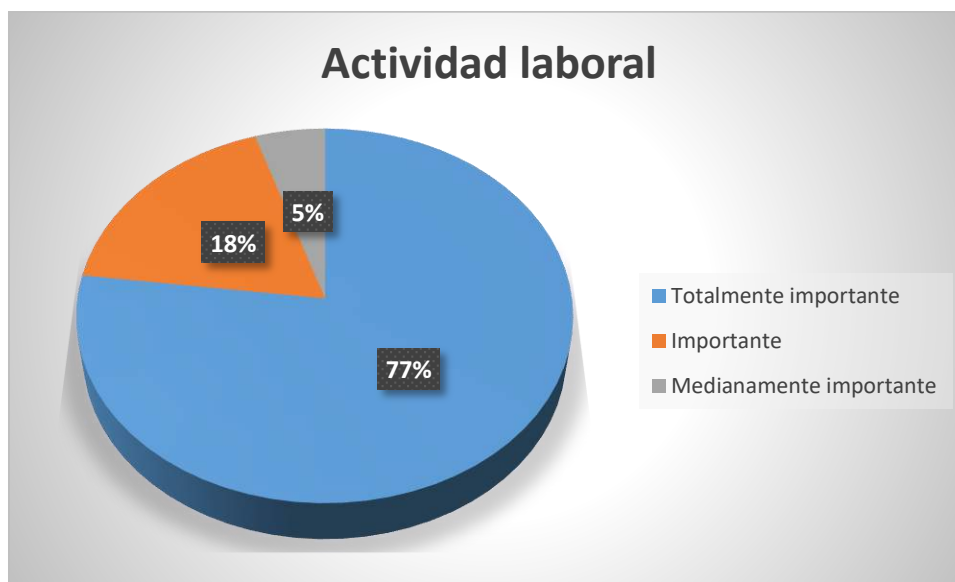


Gráfico 3. Actividad laboral

Elaborado por Cabrera E, (2019)

Análisis:

El 77% de los encuestados consideran que sus funciones son importantes dentro del centro médico por lo cual ellos deben estar preparados en todos los ámbitos que requiere la organización además de que la misma este equipada con los respectivos recursos que amerite el establecimiento.

4. ¿Las funciones y responsabilidades que usted desempeña están totalmente definidas?

Tabla 8. Ocupación laboral

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	21	95%
No	1	5%
Total	22	100%

Elaborado por Cabrera E, (2019)



Gráfico 4. Ocupación laboral

Elaborado por Cabrera E, (2019)

Análisis:

La mayor parte de los encuestados, teniendo como resultado el 95% considera que sus funciones dentro del centro médico están claramente definidas, lo que quiere decir que en ese aspecto el centro médico no muestra ningún tipo de inconveniente.

5. ¿Qué tan de acuerdo esta, con que los procesos administrativos son los adecuados para el funcionamiento correcto de la organización?

Tabla 9. Procesos administrativos

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	15	68%
De acuerdo	6	27%
En desacuerdo	1	5%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	22	100%

Elaborado por Cabrera E, (2019)

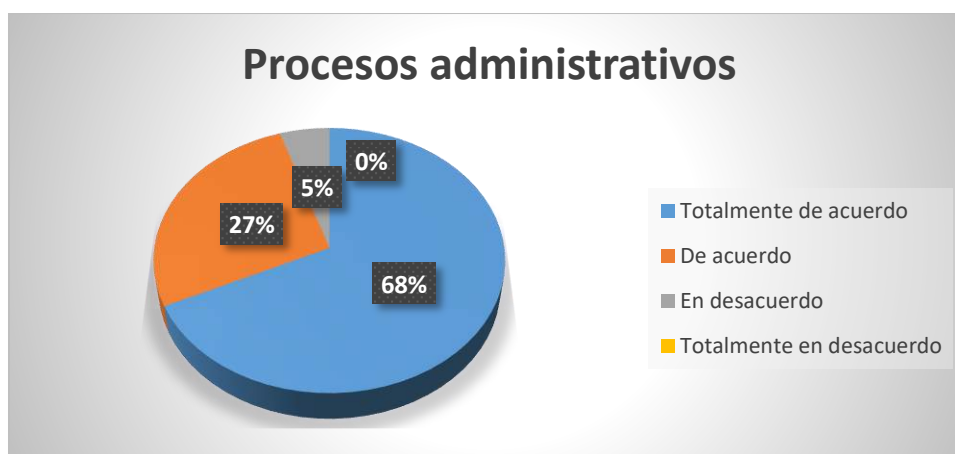


Gráfico 5. Procesos administrativos

Elaborado por Cabrera E, (2019)

Análisis:

Los resultados obtenidos muestran que el 68% de los encuestados consideran que los procesos administrativos son de gran importancia para la organización por lo cual estos deben desarrollarse sin ningún tipo de inconveniente manteniendo el respectivo control de estos aspectos. Por otra parte, el 27% está de acuerdo que estos cumplen un rol interno importante para la organización

6. ¿Usted está de acuerdo que los objetivos y metas de la organización están correctamente definidos?

Tabla 10. Objetivos y metas organizacionales

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	5	23%
De acuerdo	8	36%
En desacuerdo	8	36%
Totalmente en desacuerdo	1	5%
Total	22	100%

Elaborado por Cabrera E, (2019)



Gráfico 6. Objetivos y metas organizacionales

Elaborado por Cabrera E, (2019)

Análisis:

Se puede concluir que los encuestados se mantienen divididos ya que el 36% está de acuerdo y el otro 36% está en desacuerdo en donde sus criterios se mantienen debido ya que por una parte consideran que los objetivos y metas se encuentran bien definidos y la otra parte piensa todo lo contrario por lo que igual debe ser un aspecto importante para trabajar al interior del centro médico.

7. ¿Usted está de acuerdo con que la organización tome las debidas medidas para mejorar la estructura interna de la organización?

Tabla 11. Medidas favorables

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	5	23%
De acuerdo	8	36%
En desacuerdo	7	32%
Totalmente en desacuerdo	2	9%
Total	22	100%

Elaborado por Cabrera E, (2019)

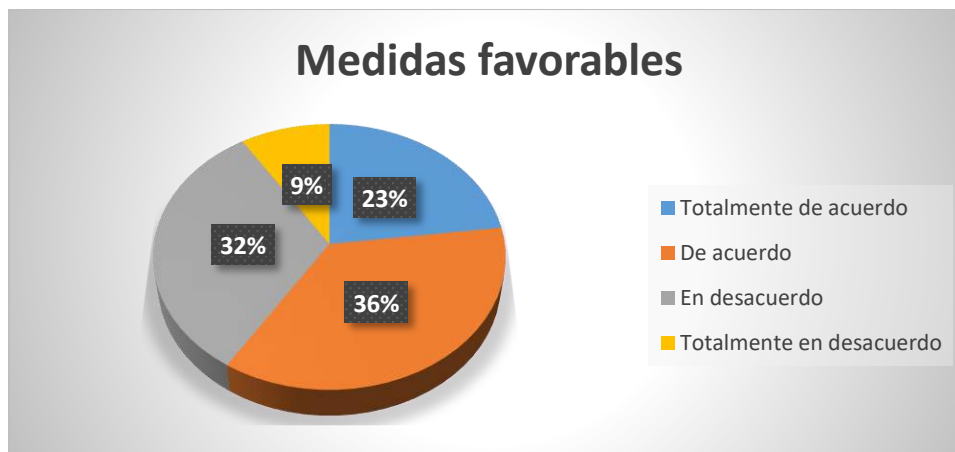


Gráfico 7. Medidas favorables

Elaborado por Cabrera E, (2019)

Análisis:

El 36% de los encuestados consideran que están de acuerdo con que la organización tome las debidas medidas para el funcionamiento interno de la organización, seguida por el 32% que mantiene un criterio diferente sobre las medidas que la organización opta por aplicar, esto indica que sus medidas mantienen poca incidencia positiva en la organización.

8. ¿Usted considera que si reconocen el trabajo que desempeñan dentro de las instalaciones?

Tabla 12. Reconocimiento laboral

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	10	45%
De acuerdo	6	27%
En desacuerdo	5	23%
Totalmente en desacuerdo	1	5%
Total	22	100%

Elaborado por Cabrera E, (2019)

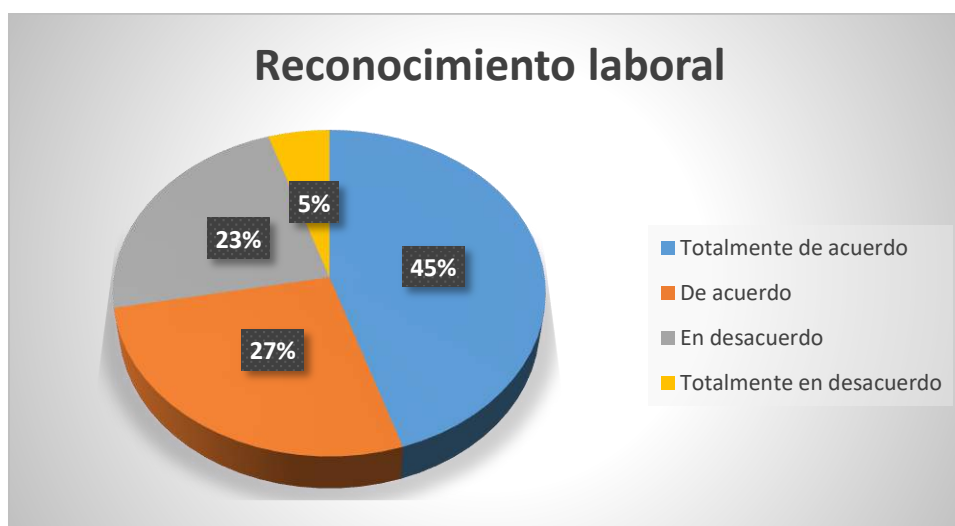


Gráfico 8. Reconocimiento laboral

Elaborado por Cabrera E, (2019)

Análisis:

El 45% mantiene el formal criterio en que su desempeño laboral mantiene los respectivos reconocimientos ya que esto ayuda a incentivar al trabajador interno para que este pueda desempeñar sus funciones de la mejor manera.

9. ¿Ha existido algún tipo de inconveniente con sus pagos realizados por el trabajo ejecutado?

Tabla 13. Pagos

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	19	86%
No	3	14%
Total	22	100%

Elaborado por Cabrera E, (2019)



Gráfico 9. Pagos

Elaborado por Cabrera E, (2019)

Análisis:

El 86% de los encuestados respondieron que existe inconveniente con sus pagos lo cual puede ser el retraso de los mismos o por la falta de elaboración de roles a tiempo y de la nómina de trabajadores que hacen que los pagos no se ejecuten con normalidad la fecha estipulada de pago.

10. ¿Está de acuerdo con que sus conocimientos y habilidades se adecuan al trabajo que desempeñan?

Tabla 14. Conocimientos y habilidades

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	18	82%
De acuerdo	2	8%
En desacuerdo	1	5%
Totalmente en desacuerdo	1	5%
Total	22	100%

Elaborado por Cabrera E, (2019)

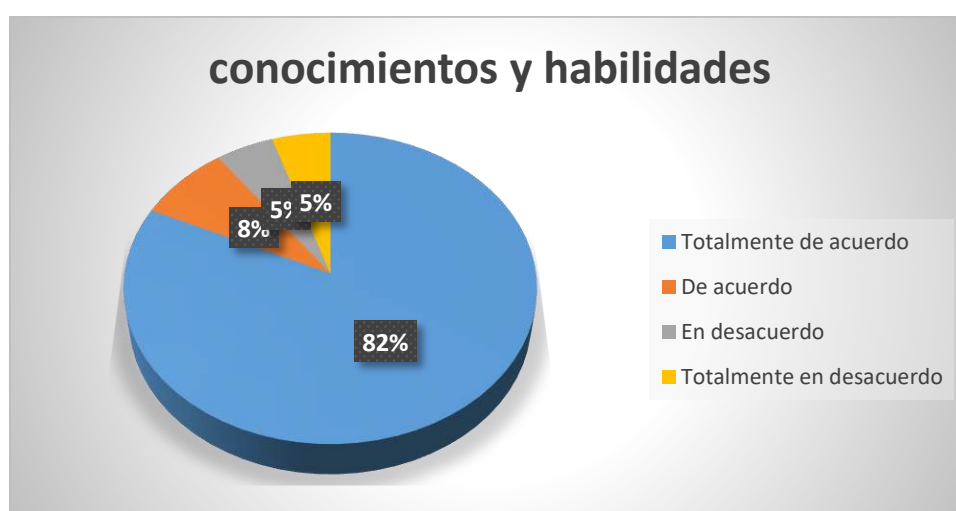


Gráfico 10. Conocimientos y habilidades

Elaborado por Cabrera E, (2019)

Análisis:

El 82% mantiene la idea de que sus conocimientos y habilidades son importante al momento de desempeñar una actividad al interior del centro medio por lo cual se puede fortalecer estos conocimientos mediante constante capacitación en las diferentes áreas y departamentos que forman parte de este establecimiento.

4.2.1. Análisis general de la encuesta

Los resultados obtenidos en la encuesta muestran que la organización es vulnerable a ciertos aspectos como:

- Los recursos no son lo suficientemente abundantes para que el centro médico pueda desarrollar sus actividades sin ningún tipo de inconveniente.
- Se debe realizar estudios en las compras para mejorar los niveles de inventario de manera que se mantenga un control en los mismos además de evaluar los proveedores debido a que la calidad del producto ofertado no es favorable.
- Los objetivos organizacionales no están claramente definidos en los trabajadores por lo cual no trabajan en conjunto para el centro médico sino más bien en función de sus propios intereses.
- La planificación del centro médico ha presentado inconveniente en su cumplimiento por lo cual afecta a otras áreas de la entidad por lo que se debe trabajar en el control interno de la organización.
- Otros de los resultados obtenidos es que los trabajadores se centran en que la capacitación cumple un rol importante en la organización ya que de esa forma pueden especializarse en las distintas áreas del servicio que oferta el centro médico y esto sería factible que adopte la organización.

Todos estos factores inciden de manera directa en la organización debido a que retrasan los objetivos de la entidad por lo que se propondrá un plan de acción que minimice los principales problemas de la organización y pueda mejorar su situación actual.

4.3. Resultados de la entrevista

Fecha : 27-02-2020

Lugar : Oficina del centro médico de Santa Rosa

Hora de inicio : 09:00 am

Hora de finalizo : 09:45 am

Entrevistado : José Zamora

Cargo : Gerente general

Entrevistadora : Erika Cabrera

Instrucciones

La información obtenida mediante la aplicación de esta herramienta investigativa será para fines investigativos.

INTRODUCCIÓN: Este cuestionario muestra las preguntas que se le formuló al gerente del centro médico santa rosa para obtener información sobre el panorama de la institución.

¿Qué servicios presta la institución?

Actualmente el centro médico de salud de Santa Rosa presta servicios a toda la comunidad en todas las áreas de salud

¿Qué tipos de pacientes atiende del centro de atención?

El centro médico actualmente presta atención a todos los pacientes en general considerando estos niños, jóvenes, adultos mayores en fin a todos los pacientes que presenten un tipo de lección o enfermedad.

¿Cuáles son los seguros con los que trabaja el centro médico?

Actualmente tenemos convenios con el IEES a quien le brindamos servicios a los afiliados de esta institución dentro de las áreas que el afiliado requiera.

¿Considera que la empresa está cumpliendo con los objetivos planteados? Argumente su respuesta.

Por el momento hemos presentado inconvenientes en el cumplimiento de ciertos objetivos porque lo han repercutido de manera negativa en la planificación, pero estamos trabajando de la mejor manera para solucionar estas problemáticas acontecidas.

¿Considera que el nivel académico de los trabajadores está acorde a las funciones y responsabilidades establecidas en el hospital?

Yo creo conveniente que en un centro médico y más como en el de Santa Rosa deben de estar personas con plenos conocimientos en el área que desempeñan su función y hasta el momento se ha contratado personas con un nivel académico de acorde a las necesidades de la organización además de que se los incita a que sigan preparándose.

¿Quién es la persona encargada de tomar decisiones en la institución?

La persona encargada de velar por el bienestar del centro médico soy yo y de tomar las debidas medidas y decisiones en bienestar de la organización es mi persona ya que soy el gerente general de la organización.

¿Cuáles son los principales factores que afectan a la institución?

Por el momento presentamos inconvenientes en las infraestructuras no son los suficientemente amplia para atender al número de paciente que visita al diario nuestra instalación además de que nuestro inventario se escasea con rapidez y estamos presentando inconveniente en nuestros activos e inventarios.

¿Tienen definido y documentado los diferentes procesos que se desarrollan en el centro médico?

Se puede considerar que si aunque actualmente faltan ordenar y controlar ciertas actividades interna de la organización, pero no nos llevara demasiado tiempo el ordenar lo que hace falta.

¿Existen normas establecidas para los diferentes procesos establecidos?

Por supuesto existen normas internas claramente definidas que mantiene el centro médico en donde todos los trabajadores sin excepción deben de cumplirlas indiferentemente del área en el que se encuentren.

Se realizan controles administrativos en los diferentes niveles de dirección; ¿Estratégico, Táctico u Operativo?

En la actualidad no se mantiene ningun tipo de control en el centro medico; por el momento hemos estado atendiendo otras inquietudes que se nos presenta en la entidad descuidando los controles internos de la identidad.

¿Los procesos de control administrativo antes aplicados son los adecuados o es necesario modificarlos

En lo personal considero que los controles deben ser modificados y que se ajusten a la circunstancia que amerite el centro medico ya que en la actualidad se trabajan de manera más ágil y rápida con el avance y la aplicación de la tecnología dentro de la aplicación.

¿Realizan en la institución evaluaciones de control de los procesos administrativos?

Con anterioridad se aplicaban las respectivas evaluaciones, pero por cuestión de tiempo desde hace un tiempo se ha dejado de evaluar el control de los procesos administrativos dentro del centro médico.

¿La institución cuenta con presupuesto asignado para la innovación y desarrollo de nuevos servicios?

Por el momento si se mantiene un respetivo presupuesto para algunas actividades a desarrollar en la organización debido a que se cuenta con la liquidez suficiente para solventar algunos gastos que esten en funcion del bienestar de la organizacon pero con lo que no se cuenta es con la respectiva planificacion de las actividades y por eso aun no se puede trabajar en esas actividades.

¿Considera usted que los procesos de controles administrativo son los adecuados?

Con anterioridad los procesos administrativos con los que se maneja la entidad habían venido desempeñándose de muy buena manera, pero ya últimamente si ha presentado inconveniente por los cuales se consideran que se deben actualizar y mejorar a las necesidades de la organización.

¿Hacen uso de controles internos que evidencien los estándares de calidad establecidos en la empresa?

Anteriormente si se lo aplicaba, pero desde hace un tiempo hemos presentado todo tipo de inconveniente en los controles interno y externos, pero como ya lo mencioné anteriormente estamos trabajando para solucionar los inconvenientes de la mejor manera mediante un buen proceso administrativo.

4.3.1. Análisis general de la entrevista

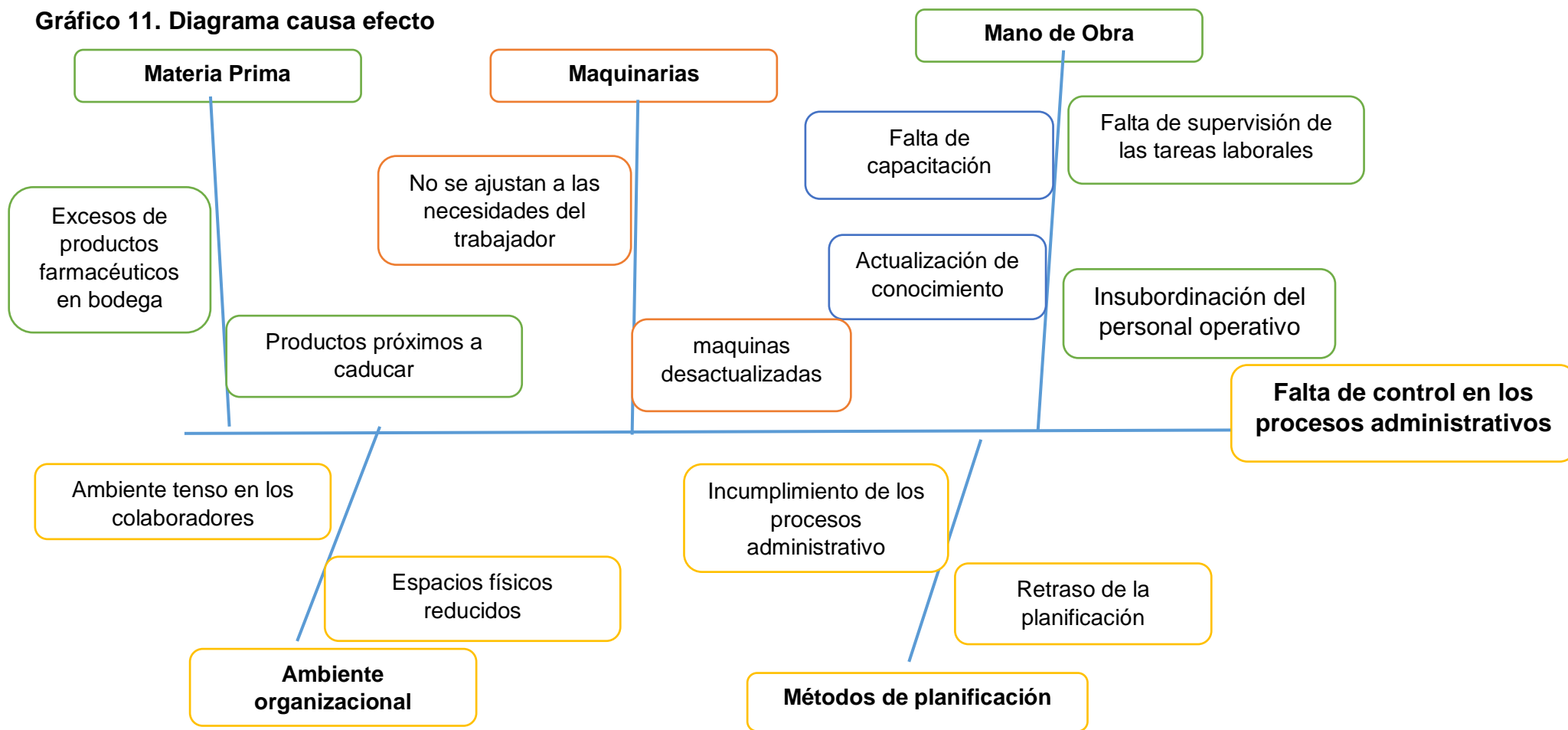
Los resultados obtenidos muestran que la planificación se ha visto con serios inconvenientes en el cumplimiento de la misma además de que los procesos administrativos no se cumplen con la normalidad que se espera. También de que existe ausencia del control en todas sus etapas y áreas. Por esos motivos los objetivos y metas organizacionales se ven retrasadas y algunos ni siquiera se cumplen dentro del tiempo que están estipulados.

El centro médico presenta serios problemas debido a que ellos consideran que están en desarrollando actividades para erradicar los problemas de la entidad, pero hasta en la actualidad no tienen ningún tipo de respuesta favorable por lo que se debe trabajar en un programa de acción lo más rápido posible que sea lo suficientemente bueno para minimizar y eliminar los problemas de la organización.

4.4. Diagrama causa efecto

En el diagrama causas y efectos se consideraron las principales causas que originan un sin número de consecuencias. Los principales elementos diagnosticados son considerados como factores esenciales que inciden en la organización por los cuales se debe trabajar para que estos se muestren de manera positiva y favorable a las necesidades del centro médico de Santa Rosa. Este diagrama está centrado en la problemática de la organización de donde las variables que conforman cada espina son los mismos inconvenientes que se manifiestan en la problemática interno y de los resultados obtenidos por la aplicación de la encuesta y entrevista. Gracias a esta herramienta de estudio se conoce con más claridad en donde están los principales factores que se debe combatir para que el centro médico mejore la situación adversa por la cual está atravesando. El plan de acción a diseñar estará en función de la problemática que presenta la organización el cual se encargara de corregir las falencias que presentan los respectivos controles y de lograr que los objetivos se cumplan dentro del tiempo estipulado.

Gráfico 11. Diagrama causa efecto



Elaborado por Cabrera E, (2019)

4.5. Plan de mejoras

Tabla 15

Plan de mejoras

¿what? / ¿Qué?	¿How? / ¿Cómo?	¿How? / ¿Quién?	¿Where? / ¿Cuándo?	¿Where? / ¿Dónde?	¿How much? / ¿Cuánto?	¿P...
Reestructuración de las funciones a realizar por el personal operativo	Realizando un proyecto de reorganización total de la entidad, siguiendo los siguientes pasos: <ol style="list-style-type: none"> 1. División del trabajo <ul style="list-style-type: none"> • Jerarquización. • Departamentalización. • Descripción de funciones. 2. Coordinación. Para esto se utilizarán herramientas tales como los organigramas y cuadros de distribución de actividades.	Ing. José Zamora	02-08-2020	Centro médico de Santa Rosa	No implica gasto.	Es necesario y lo médico debido a mantiene en esto favorece al desarrollo de operaciones. Se en los trabajadores actividades con u servicios, genera entre ellos.
Proponer nuevos objetivos que estén al alcance de la organización	Reuniendo a los administradores según sus niveles jerárquicos el desarrollo de objetivos medibles y alcanzables con la cantidad de recursos y del personal interno del centro médico de Santa Rosa.	Ing. José Zamora	07-08-2020	Centro médico de Santa Rosa	No implica gasto.	Debido a que de médico optaría por medidas con los para mantener en servicio con sus t una dirección clara debe direccionar

Controlar las diferentes áreas del centro medico	<ul style="list-style-type: none"> • Implementando controles frecuentes a las diferentes áreas. • Establecer indicadores por áreas de trabajo a medir. • Medir. los indicadores definidos por áreas. • Los controles se harían de acuerdo a un calendario que permita gestionara el control mensual de las distintas áreas con las que cuenta la organización. 	Ing. José Zamora	15-08-2020	Centro médico de Santa Rosa	No implica gasto.	Ya que se esa for supervisión de to caso de presenta pueda trabajar de esperar a que el p
Capacitar al personal laboral del centro médico de Santa Rosa	Mediante capacitadores en el área de salud, áreas administrativas y operativas.	Ing. Luis Gómez	18-08-2020	Centro médico de Santa Rosa	\$ 650,00	Los trabajadores la organización y deben poseer los necesarios en el administración y c
Medir y dar seguimiento a los objetivos de la organización	Mediante la elaboración de un diagrama que permita visualizar el avance y alcance de determinadas actividades que encaminan a los objetivos organizacionales.	Ing. José Zamora	25-08-2020	Centro médico de Santa Rosa	No implica gasto.	Debido a que de brindará el respec cumplimiento de l

Controlar y administrar de manera eficiente los recursos de la organización	Mediante la propuesta de la reestructuración de la planificación se tomarán en cuenta el uso de los recursos y la capacidad que mantiene el centro médico para abastecer a sus clientes	Ing. José Zamora	02-09-2020	Centro médico de Santa Rosa	No implica gasto.	Debido a que de controlaran los re los que se cuenta problemáticas de
Evaluar el rendimiento laboral del personal interno	Se evaluará al personal de forma semestral dentro del área en el que desarrolla sus actividades para de esa forma saber su nivel de conocimiento y de desenvolvimiento interno	Ing. José Zamora	15-09-2020	Centro médico de Santa Rosa	No implica gasto.	De esta manera s rendimiento con e desarrolla sus fun
Generar reconocimiento por el buen desempeño de las labores de los trabajadores dentro del centro medico	Mediante los controles a efectuar se medirá el desempeño funcional de cada colaborador para conocer quienes mantienen un alto rendimiento y en función de estos resultados serán premiados semestralmente los trabajadores destacados.	Ing. José Zamora	Al cierre del semestre	Centro médico de Santa Rosa	No implica gasto.	Esta es una mane personal para que más por llegar a o reconocimientos otorgados a los m
Realizar un estudio en las compras para mejorar los niveles de inventario existentes	Realizando una evaluación detallada del inventario existente. Determinando la demanda real que tiene el centro médico de los utensilios a utilizar durante el mes.	Ing. José Zamora	25-09-2020	Centro médico de Santa Rosa	No implica gasto.	Porque permitiría cuenten con los n brindar un óptimo que recibe el cen

Evaluación de proveedores debido a que la calidad del producto no es favorable	Estudiando el mercado y realizando un análisis exhaustivo de los proveedores de los insumos y las patentes con las que cuentan los mismos.	Ing. José Zamora	02-10-2020	Centro médico de Santa Rosa	No implica gasto.	Porque esto permite que los trabajadores no tengan que esperar el momento de recibir el medicamento ya que los implementos que se utilizarán tendrán una mejor calidad.
Realizar una auditoría interna.	Aplicando una auditoría interna en el área de talento humano y área financiera para detectar y solucionar el problema referido a los pagos realizados a los trabajadores fuera del plazo establecido.	Ing. José Zamora	10-09-2020	Centro médico de Santa Rosa	No implica gasto.	Porque esto permite detectar la causa fundamental del problema, permitiendo así encontrar una solución que presenta la menor inversión en el tema de pagos a los trabajadores.

Autora: Cabrera E, (2020)

4.6. Cronograma

Tabla 16 Actividades

N°	Tiempo Actividades	2020											
		Agosto				Septiembre				Octubre			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Reestructuración de las funciones	■											
2	Proponer nuevos objetivos		■										
3	Control			■									
4	Capacitación					■							
5	Seguimiento de los objetivos						■						
6	Administración						■						
7	Evaluación							■					
8	Reconocimientos								■				
9	Control de las compras								■				
10	Evaluación de proveedores									■			
11	Auditoría interna										■		

Autora: Cabrera E, (2020)

4.7. Presupuesto

Tabla 17 Capital

Ingresos	Cantidad
Administradora	\$ 650,00
Total de ingresos	\$ 650,00

Egresos	Cantidad
Control	\$ 00.00
Capacitación	\$ 650,00
Seguimiento de los objetivos	\$ 00,00
Administración	\$ 00.00
Evaluación	\$ 00,00
Reconocimientos	\$ 00,00
Control de las compras	\$ 00,00
Evaluación de proveedores	\$ 00,00
Auditoría interna	\$ 00,00
Total, de egresos	\$ 650,00

Autora Cabrera E, (2019)

Los gastos presentados en el siguiente proyecto son asumidos en sus totalidades por el centro médico de Santa Rosa, debido a que la investigación detecta consecuencias reales que atraviesa la entidad. La entidad muestra su interés en que se aplique el respectivo plan para optimizar y mantener un buen funcionamiento interno de la organización.

El gasto presentado es debido a que se va a contratar a una persona ajena a la empresa para capacitar a todo el personal del centro para que de esa forma la empresa pueda mantener al personal listo para resolver cualquier inconveniente que se presente dentro de la entidad.

5. Conclusiones

- Se fundamentaron conceptualmente las variables de la investigación por lo que se mantiene en evidencia cuando los trabajadores desarrollan sus funciones de manera óptima y eficiente además de las fases de los procesos administrativo que se llevan a cabo en una organización.
- Se logró identificar las principales causas que originan los problemas dentro de la entidad además de conocer como estas originan consecuencias alarmantes a otras áreas del centro médico.
- Se pudo rediseñar el manejo interno de la organización además de implementar un plan estratégico que cumpla con los principales factores para erradicar la problemática de la entidad.
- Se propone un mejor manejo interno de la organización y el ambiente laboral de manera que se benefician directamente los empleados del establecimiento ya que pueden contar con un lugar agradable e integro para el desarrollo de sus funciones.
- El personal del centro médico se mantendrá capacitado y preparado para afrontar cualquier novedad que se presente en el lugar que está desempeñado su trabajo.
- Con la aplicación del plan de mejoras internas se pretende reflejar al exterior de la organización, una cultura organizacional diferente a la actual, logrando una satisfacción plena de los clientes del centro médico de Santa Rosa.

6. Recomendaciones

- Evaluar el cumplimiento de los objetivos y las metas de la organización además de inspeccionar de cómo se desarrollan al interior del centro médico de Santa Rosa cada cierto período de tiempo.
- Capacitar de manera constante a los empleados de la organización de manera que puedan solucionar cualquier inconveniente que se presenten dentro de su área de trabajo, además de propiciar un buen servicio a sus clientes.
- Realizar de manera semestral auditorias interna dentro del centro médico para llevar el respectivo control de sus inventarios y de sus finanzas de manera que se pueda evitar anomalías dentro de la organización.
- Incentivar de manera mensual a sus trabajadores mediante reconocimiento de forma que sea tomado como estrategia de incentivos para que sus trabajadores desempeñen de manera eficiente su rol dentro del trabajo.
- Reajustar el plan de mejoras que se asemeje las necesidades de la organización, siempre que este lo amerite.
- Generar un ambiente organizacional agradable permitiendo que todos los trabajadores de las diferentes áreas se integren para el desarrollo de procesos armónicos y confiables.

7. Bibliografía

- Almenara, J. (9 de 4 de 2019). Obtenido de http://www.paidopsiquiatria.cat/files/evaluacion_atencion.pdf
- Alvarado Mora Juan Elías. (2019). *Análisis los procesos administrativos del hospital materno infantil del Guasmo*. Lima.
- Alvarado Moran Jhon Elias. (2018). *Plan de optimización en los procesos administrativos del centro de salud de Pallatanga*. Cuenca.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación Introducción a la metodología Científica*. Caracas: Episteme, C. A.
- Arqhys. (2019). Qué son los bienes. *ARQHYS*, 15.
- Briones Pincay Joel Juan. (2018). *Implementación de estrategias dentro de los procesos administrativos en la pyme comercial "SAN MARTIN"- Chiclayo*. . Pimentel.
- Castro, E. (2001). *Administración y dirección*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Admnistracion séptima Edición*. Bogotá: McGraw-hill interamericana.
- Chiaventao, I. (2007). *Gestión del talento humano*. Mexico : Mc Graw Hill.
- conocimiento, G. d. (13 de 5 de 2015). *Wordpress*. Obtenido de <https://ingenioyconocimiento.wordpress.com/2015/12/01/herramientas-para-la-gestion-matriz-5w-y-2h/>
- Definición. (9 de 4 de 2019). *Definición.de*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/plan/>
- Delgado Ortiz Elena Estefanía . (2017). *Estudio de los procesos administrativos en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash*. Perú.
- Ecuador, A. N. (28 de 09 de 2008). *wipo*. Obtenido de wipo: <https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ec/ec030es.pdf>
- Ecuador, C. d. (2008). *Ley Orgánica de defensa del consumidor*. Obtenido de <https://www.industrias.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/Ley-Org%C3%A1nica-de-Defensa-del-Consumidor.pdf>
- Enrique de la Garza toledo. (1988). *Los Metodos de la Investigacion Social*. En G. 1988, *Investigacion Documental*.

- Espinosa, E. (9 de 4 de 2019). *eumed.net*. Obtenido de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/eea/Competitividad.htm>
- Ferrás, X. (21 de 09 de 2014). *Una definición de Innovación*. Obtenido de <https://xavierferras.com/2014/09/una-definicion-de-innovacion/>
- Flores, M. (2004). *Introducción a los negocios en un mundo cambiante*. México: Mc Graw Hill.
- Guilermína Baena. (2014). Metodología de la Investigación. En D. R. Z, *Patria, Grupo Editorial*. Mexico.
- Hamric & Hanson. (2005). *Enfermería de práctica avanzada*. Washington : Integrative.
- Hans, D. (1 de 04 de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/rentabilidad.html>
- Jiménez Alvarado Juan. (2016). *Aplicación correcta de los procesos administrativos dentro de la empresa CNEL-EP matriz Guayaquil*. Guayaquil.
- Koontz, H. (2004). *Administración una perspectiva global 12a edición*. México: Mc Graw Hill.
- León, J. (2005). *Fundamento de Marketing*. Argentina: Mc Graw Hill.
- León, J. (2006). *Estrategia de Marketing*. Buenos Aires: Ferrell.
- López, A. (2012). *El concepto de experiencia*. Argentina: Tópicos.
- MSP. (10 de 5 de 2006). Obtenido de http://instituciones.msp.gob.ec/dps/morona_santiago/images/stories/PDF/LOTAIP/2%20Informacion%20Legal/Normas%20de%20Regulaci%C3%B3n/LEYDEDERECHOSYAMPAROALPACIENTE.pdf
- Nicuesa, M. (15 de 06 de 2015). *Definición ABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/social/insatisfaccion.php>
- Oliveira, R. (2002). *Teorías de la administración*. Buenos Aires: Thomson .
- Paz, J. (1994). *Biblioteca práctica de negocios*. México: Mc Graw Hill.
- Penagos, J. (02 de 09 de 2009). *Penagos.net*. Obtenido de [penagos.net: http://penagos.net/lluvia-de-ideas/](http://penagos.net/lluvia-de-ideas/)
- Pérez, J. (9 de 4 de 2014). *Definición.de*. Obtenido de <https://definicion.de/satisfaccion-del-cliente/>
- Pérez, J. (9 de 4 de 2019). *definición.de*. Obtenido de <https://definicion.de/problema/>

- Porto, J. (10 de 05 de 2009). *definición.de*. Obtenido de <https://definicion.de/bueno/>
- RAE. (9 de 4 de 2019). *Real Academia Española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/?id=CqSKDLk>
- RAE. (9 de 4 de 2019). *Real Academia Española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/?id=JAOmd4s>
- RAE. (9 de 4 de 2019). *Real Academia Española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/?id=UFbxsxz>
- RAE. (28 de 7 de 2020). *Real Academia española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/conocimiento>
- RAE. (28 de 7 de 2020). *Real Academia Española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/consumidor?m=form>
- RAE. (4 de 9 de 2020). *Real Academia Española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/?id=QKN8J5J>
- Riquelme, M. (2018). *Satisfacción del personal*. Perú: real.
- Taylor y Bodgan. (1984). *La observación*. argentina: Real.
- Tomalá, J. (7 de 12 de 2015). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/el-proceso-administrativo-segun-varios-autores/>
- Zambrano Moreira Eliana Denisse. (2018). *Plan para la optimización de gestión en los procesos administrativos del centro hospitalario de Yaguachi*. Cuenca.

Anexos

Anexo1. Instalaciones del Centro Médico Santa Rosa



Anexos 2. Insumos de laboratorio



Anexo 3. Obteniendo muestra para laboratorio



Anexo 4. Instalaciones del director



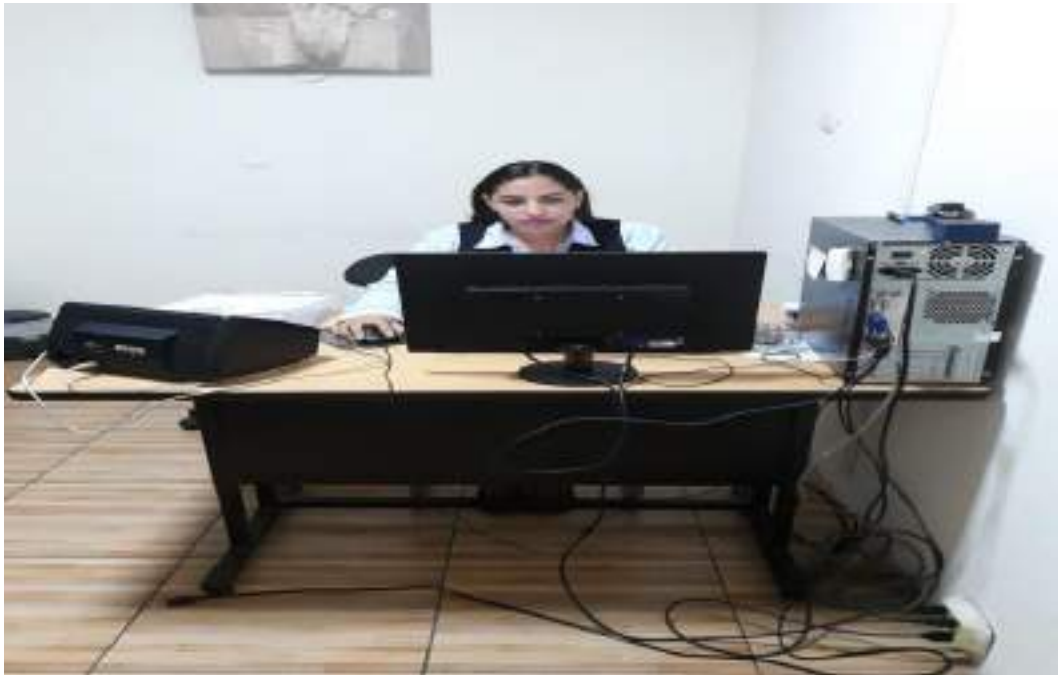
Anexo 5. Recepción



Anexo 6. Autora en operaciones



Anexo 7. Autora revisando controles



Anexo 8. Revisión de los procesos Administrativos



Anexo 9. Atención al cliente



Anexo 9. Revisión de los documentos del Centro Medico

