



**UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO DE MANABÍ”**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CONTABLES Y COMERCIO**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN**  
**DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN CONTABILIDAD**  
**Y AUDITORÍA**

**TÍTULO:**

**Control Interno para mejorar la Gestión Administrativa en la Clínica Virgen de  
Monserrate del Cantón Montecristi.**

**AUTORES:** María Belén Anchundia Chavéz


Leyber Alexander Espinales Piloso

**TUTORA:** Ing. Lexandra Tatiana Macías Ugalde, MBA.

Manta – Manabí – Ecuador

2024 - 1

## CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

 <b>Uleam</b> <small>UNIVERSIDAD LAICA "ELOY ALFARO" DE MANABÍ</small>	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> <b>CERTIFICADO DE TUTOR(A).</b>	<b>CÓDIGO: PAT-04-F-004</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR</b>	<b>REVISIÓN: 1</b> Página: III

## CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutora de la Facultad de Ciencia Administrativas, Contable y Comercio de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, **CERTIFICO:**


Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular bajo la autoría del estudiante Espinales Piloso Leyber Alexander, legalmente matriculado en la carrera de Contabilidad y Auditoría, período académico 2023-2 – 2024-1, cumpliendo el total de 384 horas, cuyo tema del proyecto es **“Control Interno para mejorar la Gestión Administrativa en la Clínica Virgen de Monserrate, del Cantón Montecristi”**

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del Tribunal de Titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 22 de julio de 2024.

Lo certifico,

  
**Ing. Alexandra Tatiana Macias Ugalde, MBA.**  
**Docente Tutora**  
**Área: Contabilidad y Auditoría**



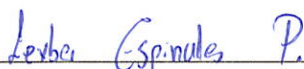
## DECLARACIÓN DE AUDITORÍA

Quien suscribe, El Sr. Leyber Alexander Espinales Piloso, declaro este Trabajo de Investigación titulado, **“Control Interno para mejorar la Gestión Administrativa de la Clínica Virgen de Monserrate del Cantón Montecristi”** es el resultado de mi esfuerzo académico y profesional. Este documento es de mi autoría, y asumo plena responsabilidad por su contenido en caso de que exceda los factores legales y académicos establecidos.

Asimismo, afirmo que en la realización de este trabajo se respetaron íntegramente los derechos de autor de las fuentes bibliográficas consultadas, aplicando principios de ética y rigurosidad académica.

En caso de que esta investigación sea utilizada total o parcialmente, solicito de manera expresa que se cite debidamente mi autoría, como reconocimiento al esfuerzo, dedicación y compromiso puestos en su elaboración.

Mencionando que, en honor a la verdad, se respetó a cada uno de los autores de las fuentes bibliográficas.



**Espinales Piloso Leyber Alexander**

**CI. 131487776-0**

## **APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN POR EL TRIBUNAL**

Los miembros del Tribunal Examinador, aprueban el Proyecto de Investigación, con tema: **“Control Interno para mejorar la Gestión Administrativa de la Clínica Virgen de Monserrate del Cantón Montecristi”**.

Presentado por el Sr. Leyber Alexander Espinales Piloso. De acuerdo con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, constancia que el mencionado Proyecto de Investigación se encuentra aprobado.

Para constancia firman:

---

Mgs. Dallas Cecilia San Andrés Hormaza

**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**

---

Mgs. Nancy Fabiola Pinargote Vásquez

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

---

Mgs. Irma Katherine Velasquez Bravo

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

## **DEDICATORIA**

El presente Trabajo de Titulación está dedicado en primer lugar

A Dios, que ha sido mi guía y mi fortaleza en este camino. Gracias por iluminar mi sendero, por darme la sabiduría y la perseverancia para superar los obstáculos que se presentaban en mi camino y en lo largo de mi vida universitaria.

A mis padres, Isael Espinales Calderón y Gloria Piloso Santana, que me han dado la vida, el amor y el apoyo incondicional. Su sacrificio y dedicación han sido mi motor para seguir adelante y alcanzar mis metas, incluso cuando los pensamientos de duda y miedo intentaban detenerme. Gracias por estar siempre a mi lado, por creer en mí y por recordarme que soy capaz de superar cualquier obstáculo.

A mi hermano Jailer Espinales Piloso, que más allá de un hermano eres mi mejor amigo, que esta meta que estoy cumpliendo sea un ejemplo para su formación académica y personal, donde juntos podamos seguir creciendo y alcanzando nuestros objetivos. Y así superar los desafíos que se presenten en nuestro camino y alcanzar grandes logros. Gracias por sacarme sonrisas cuando hacía un trabajo universitario.

Que esta dedicatoria sea tributo a la unión y el amor que compartimos como familia, y que sea un recordatorio por el apoyo de nuestros seres queridos y la fe en Dios, podemos superar cualquier dificultad y alcanzar grandes logros.

Esta dedicatoria se la dedico a mis padres, Israel y Gloria y a mi hermano Jailer, con todo mi amor y gratitud.

*Espinales Piloso Leyber Alexander*

## RECONOCIMIENTO

Agradezco profundamente a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Institución que me brindó la oportunidad de crecer académicamente y profesionalmente. Su enfoque en la excelencia educativa, su compromiso con la investigación y su apoyo constante me permitieron desarrollar mis habilidades y conocimientos, culminando en esta tesis.

Mi gratitud más sincera se dirige a la Ing. Lexandra Macias Ugalde, mi asesora, quién con su liderazgo, experiencia y dedicación me guio y apoyó en cada paso de esta investigación. Su capacidad para inspirar y motivar me permitió superar obstáculos y alcanzar metas que nunca imaginé posibles. Su influencia en mi crecimiento académico y personal es inmensurable.

También quiero agradecer a Camila Zambrano y Kevin Zamora, por su apoyo y motivación invaluable durante este tiempo.

Y, por último, agradezco a mi familia y amigos, por su paciencia y comprensión durante este tiempo.

Gracias a todos por hacer posible este logro.

*Espinales Piloso Leyber Alexander*



## INDICE

DECLARACIÓN DE AUDITORÍA **¡Error! Marcador no definido.**

DEDICATORIA V

RECONOCIMIENTO VI

RESUMEN XVI

ABSTRACT XVII

INTRODUCCIÓN 1

CAPÍTULO I 2

1. MARCO TEÓRICO 2

1.1. Definición de Control 2

1.2. Variable Independiente 2

1.2.1 Definición de Control Interno 2

1.2.2. Objetivo del Control Interno 3

1.2.3. Características del control Interno 4

1.2.4. Importancia del control interno 5

1.2.5. Sistema de Control Interno 6

1.2.6. Responsables del control interno 6

1.2.7. Principios del Control Interno 7

1.2.8. Tipos de Control Interno 8

1.2.9. Componentes del Control Interno 9

1.2.10. Finalidad del Control Interno 10

1.2.11. Proceso operativo del Control Interno 12

1.3. Variable Dependiente 13

1.3.1 Definición de Gestión Administrativa 13

1.3.2.	Objetivo de la Gestión Administrativa	13
1.3.3.	Importancia de la Gestión Administrativa	14
1.3.4.	Definición de procesos Administrativos	14
1.4.	Control Interno Administrativo	15
1.4.2.	Importancia de los procesos administrativos	15
1.5.	Definición de Procesos	16
1.5.2.	Mejora de Procesos	16
1.5.3.	Clasificación de los procesos por su actividad	17
1.6.	Gestión por procesos	18
1.6.1.	Objetivo de la Gestión por procesos	18
1.6.2.	Características de la Gestión por procesos	19
1.7.	Definición de procesos internos	20
1.7.1.	Importancia de Procesos Internos	20
1.8.	Definición Auditoría de Gestión	21
1.8.1.	Objetivo de la Auditoría de Gestión	21
1.8.2.	Importancia de la Auditoría de Gestión	22
1.8.3.	Características de la Auditoría de Gestión	22
1.9.	Definición Manual de Procesos	23
1.9.1.	Objetivo del Manual de proceso	24
1.9.2.	Importancia de un Manual de Procesos	24
1.10.	Definición del Ciclo PHVA basado en la mejora continua	25
1.10.1.	Objetivo del Ciclo PHVA	25
1.10.2.	Importancia del Ciclo PHVA	26
1.10.3.	Fases del Ciclo PHVA	26
1.11.	Definición de Check List	27
1.11.1.	Procedimiento para la realización del Check List	27
1.12.	Definición del Indicador de Gestión	28

1.12.1.	Objetivo del Indicador de Gestión	29
1.12.2.	Importancia de la aplicación de Indicadores de Gestión	29
1.12.3.	Tipología de indicadores de gestión	30
1.12.4.	Indicadores de Eficacia, eficiencia, economía, calidad	30
1.13.	Análisis PEST	31
1.14.	Matriz DAFO – CAME	32
1.15.	Estrategia Océano Azul	32
1.16.	ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	33
1.16.1.	Antecedente # 1	33
1.16.2.	Antecedente # 2	33
1.16.3.	Antecedente # 3	34
1.16.4.	Antecedente # 4	35
1.16.5.	Antecedente # 5	36
1.16.6.	Antecedente # 6	36
1.16.7.	Antecedente # 7	37
1.16.8.	Antecedente # 8	38
1.16.9.	Antecedente # 9	39
1.16.10.	Antecedente # 10	39
 CAPITULO II		
2.	DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO	41
2.1.	Formulación del Problema	41
2.2.	Objeto de Investigación	42
2.3.	Campo de Investigación	42
2.4.	Objetivos	42
2.4.1.	Objetivo General	42
2.4.2.	Objetivos Específicos	42
2.5.	Variables Conceptuales	43

2.5.1.	Variable Independiente	43
2.5.2.	Variable Dependiente	43
2.6.	Métodos de Investigación	43
2.6.1.	Método Analítico	43
2.6.2.	Método Deductivo	44
2.6.3.	Método Cualitativo	44
2.7.	Tipos de investigación	44
2.7.1.	Investigación Descriptiva	44
2.7.2.	Investigación Documental	45
2.7.3.	Investigación explicativa	45
2.8.	Población y Muestra de la Investigación	46
2.8.1.	Población	46
2.8.2.	Población Finita	46
2.8.3.	Muestra	46
2.8.4.	Muestreo por Conveniencia	47
2.9.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
2.9.1.	Técnica de la Observación	47
2.9.2.	Check List	48
2.9.3.	Entrevista	48
2.10.	Análisis e Interpretación de resultados	49
2.11.	Herramientas de Diagnóstico	49
2.11.1.	Análisis PEST	49
2.11.2.	Análisis DAFO	51
2.11.3.	Análisis CAME	54
2.11.4.	Indicadores de Gestión	58
2.12.	Análisis y resultado del check list	63
2.13.	Análisis de resultados – entrevistas	64



2.13.1.	Análisis de las preguntas a los pacientes	64
2.13.2.	Resultados de las entrevistas al área administrativa	66
2.13.3.	Preguntas de las entrevistas al área administrativa	66
2.13.4.	Análisis de las preguntas al área administrativa	67
2.14.	Triangulación de la Información	71
CAPITULO III 74		
3.	PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN	74
3.1.	TÍTULO DE LA PROPUESTA	74
3.2.	JUSTIFICACIÓN	74
3.3.	Antecedentes De La Institución	76
3.3.1.	Misión	76
3.3.2.	Visión	76
3.3.3.	Valores	76
3.4.	Objetivos	77
3.4.1.	Objetivo General de la Propuesta	77
3.4.2.	Objetivos específicos de la Propuesta	77
3.5.	MARCO LEGAL	77
	Políticas Internas	81
	Procesos: Recepción de Pacientes en la Institución	83
	Diagrama de Flujo - Recepción de Paciente	84
	Procesos: Atención al Paciente	85
	Diagrama de Flujo – Atención al Paciente	86
	Procesos: Despacho de medicamentos	87
	Diagrama de Flujo – Despacho de Medicamentos	88
	Procesos: Seguimiento y Control de Citas	89
	Diagrama de Flujo-Seguimiento y Control de Citas	90
	Procesos: Formas de pago por los servicios médicos recibidos	91

Diagrama de Flujo-Formas de pago por los servicios médicos recibidos	92
3.6. ACCIONES DE MEJORAMIENTO	93
3.7. Ciclo PHVA	93
3.8. Estrategia Océano Azul	96
3.8.1. Propuesta de Implementación de un Programa de Telemedicina en la Clínica Virgen de Monserrate	96
3.8.2. Propuesta de Implementación de un Programa de Educación Continua para el Personal de la Clínica Virgen de Monserrate	97
3.8.3. Propuesta de Establecimiento de Alianzas Estratégicas con Empresas de Bienestar para la Clínica Virgen de Monserrate	98
3.8.4. Propuesta de Desarrollo de un Programa de Salud Integral para la Clínica Virgen de Monserrate	99
3.8.5. Propuesta de Implementación de Programa de Atención Domiciliaria en la Clínica Virgen de Monserrate	100
3.9. Conclusión de la Propuesta	104
3.10. Recomendación de la Propuesta	104
4. CONCLUSIONES	107
5. RECOMENDACIONES	108
6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	109
7. ANEXOS	120

## Índices de figuras

<b>Figura 1</b> Análisis PEST .....	49
<b>Figura 2</b> Análisis DAFO .....	51
<b>Figura 3</b> Análisis CAME.....	54
<b>Figura 4</b> Indicador de Eficiencia y productividad.....	58
<b>Figura 5</b> Indicador de Servicio de Limpieza .....	59
<b>Figura 6</b> Indicador de Efectividad.....	60
<b>Figura 7</b> Indicador Calidad de Atención .....	61
<b>Figura 8</b> Matriz de Indicadores .....	62
<b>Figura 9</b> Triangulación de la Información.....	71
<b>Figura 10.</b> Ciclo PHVA .....	93

## Índices de Tablas

<b>Tabla 1.</b> Pregunta 1 de la entrevista.....	67
<b>Tabla 2.</b> Pregunta 2 de la entrevista.....	67
<b>Tabla 3.</b> Pregunta 3 de la entrevista.....	67
<b>Tabla 4.</b> Pregunta 4 de la entrevista.....	68
<b>Tabla 5.</b> Pregunta 5 de la entrevista.....	68
<b>Tabla 6.</b> Pregunta 6 de la entrevista.....	69
<b>Tabla 7.</b> Pregunta 7 de la entrevista.....	69
<b>Tabla 8.</b> Pregunta 8 de la entrevista.....	70
<b>Tabla 9.</b> Pregunta 9 de la entrevista.....	70
<b>Tabla 10.</b> Pregunta 10 de la entrevista.....	71
<b>Tabla 11.</b> Marco Legal .....	77
<b>Tabla 12.</b> Matriz Estrategia Océano Azul.....	101
<b>Tabla 13.</b> Matriz de Estrategia Océano Azul – Resultados esperados.....	102
<b>Tabla 14.</b> Glosario De Símbolos.....	105

## Índices de Anexos

<b>Anexo 1:</b> Entrevista al: Gerente, Subgerente y secretaria de la Clínica Virgen de Monserrate. .....	120
<b>Anexo 2.</b> Visita de las Instalaciones de la Clínica Virgen de Monserrate.....	121
<b>Anexo 3.</b> Evidencia de la entrevista.....	121



## RESUMEN

Este proyecto de investigación, se centra en la importancia del Control Interno como herramienta clave para fortalecer la Gestión Administrativa de la Clínica Virgen de Monserrate, del cantón Montecristi. El objetivo general, es realizar un análisis detallado de los procesos internos actuales de la clínica, y así, recomendar mejoras significativas mediante la implementación de sistema de Control Interno eficaz. Para lograrlo se utilizarán métodos descriptivos y analíticos, así como técnicas de recolección de datos, la observación directa y el uso de indicadores de gestión.

Se espera que los resultados obtenidos en este estudio contribuyan significativamente a optimizar la eficiencia y eficacia de la Administración de la Institución, mejorando la calidad de los servicios brindados a los pacientes. Implementar un sistema de Control Interno adecuado, no sólo identificará posibles áreas de mejora en los procesos administrativos, a su vez, facilitará la toma de decisiones para lograr altos estándares en relación a la prestación de servicios.

En definitiva, este Proyecto de Investigación pretende reconocer las falencias en la Gestión Administrativa de la Clínica Virgen de Monserrate, así mismo, proponer soluciones concretas y factibles para fortalecer y garantizar los servicios médicos de alta calidad a la comunidad. La mejora continua y la eficiencia en la atención del paciente son pilares fundamentales de este estudio, buscando tener un impacto positivo en la operatividad y funcionalidad general de la Institución.

**Palabras Claves:** Control Interno, eficacia, eficiencia, Gestión Administrativa, mejora continua, optimización.

## ABSTRACT

This research Project focuses on the importance of Internal Control as a key tool to strengthen the Administrative Management of the Virgen de Monserrate Clinic, in the Montecristi cantón. The general objective is to carry out a detailed análisis of the clinic's current internal processes, and thus, recommend significant improvements through the implementation of an effective Internal Control system. To achieve this, descriptive and analytical methods will be used, as well as data collection techniques, direct observation and the use of management indicators.

It is expected that the results obtained in this study will contribute significantly to optimizing the efficiency and effectiveness of the Institution's Administration, improving the quality of services provided to patients. Implementing an adequate Internal Control system will not only identify possible areas of improvement in administrative processes, in turn, it will facilitate decision making to achieve high standards in relation to the provision of services.

Ultimately, this Research Project aims to recognize the shortcomings in the Administrative Management of the Virgen de Monserrate Clinic, as well as propose concrete and feasible solutions to strengthen and guarantee high quality medical services to the community. Continuous improvement and efficiency in patient care are fundamental pillars of this study, seeking to have a positive impact on the overall operation and functionality of the Institution.

**Keywords:** Internal Control, effectiveness, efficiency, Administrative Management, continuous improvement, optimization.

## INTRODUCCIÓN

El Control Interno promueve el desarrollo Institucional, a nivel nacional existen muchos procesos de salud dentro de establecimientos, que no son cumplidos a cabalidad. Por lo cual, el Control Interno es la base fundamental para garantizar la eficiencia, calidad y seguridad de los mismos. De tal manera, el Control Interno ayuda a proteger los recursos de la Institución por medio de responsabilidades y una buena atención para los pacientes.

Las Instituciones de salud a lo largo del tiempo han experimentado cambios significados. En definitiva, a nivel provincial, al no contar con un Control Interno adecuado, conlleva de grandes problemas en sus funciones como atenciones médicas a los pacientes y posibles inconsistencias dentro de la organización.

Dicho en este contexto, en la Clínica Virgen de Monserrate del Cantón Montecristi no cuentan con un Control Interno que ayude a realizar sus procesos con exactitud, por lo cual, se enfrenta al desafío de mejorar y perfeccionar sus procesos internos, que son realizados, pero no en el orden que deberían, mediante esta mejora se busca y pretende fortalecer la Gestión Administrativa.

En efecto, el presente Proyecto de Investigación tiene como propósito implementar mejoras continuas, herramientas de diagnósticos, y estrategias que promuevan la excelencia en los procesos que tiene la Clínica Virgen de Monserrate. Para llevar a cabo este proyecto se utilizaron los siguientes métodos: analíticos, deductivo y cualitativo y tipos de investigación descriptiva, documental y explicativa, así mismo se planteó la técnica de la observación y se analizó los temas de estudio de diversos autores para contribuir al Trabajo Investigativo.

Es por esto que nace la importancia de dar a conocer el Control Interno y la Gestión Administrativa, traen consigo un cúmulo de actividades, para gestionar estrategias de mayor interés. Por esta razón, es necesario la implementación de un manual de procedimientos que se presenta como una estrategia fundamental. Este manual proporcionará directrices claras que estandarizarán los procesos, mejorarán la comunicación interna y asegurarán una atención al paciente más eficiente. Al establecer un marco de trabajo definido, se busca no solo aumentar la satisfacción de los usuarios, sino también contribuir al crecimiento institucional de la clínica.



# CAPÍTULO I

## 1. MARCO TEÓRICO

### 1.1. Definición de Control

En relación con lo que menciona Pereira (2019), interpreta que “En el ambiente empresarial podemos decir que un control, es cualquier acción dictada o implementada por la administración de la empresa, con la finalidad de procurar la eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos” (p.4).

En efecto López (2022), establece que “control consiste en verificar si todo ocurre de acuerdo con el plan adoptado, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos; tiene como fin señalar las debilidades y errores a fin de rectificarlas e impedir que se produzca nuevamente” (p.18).

Desde esta perspectiva el Control Interno, es aquel ente regulador que controla a cualquier actividad realizada dentro de una organización, que esta direccionada para asegurar los objetivos e implementar la importancia de la efectividad en el uso de los procesos o cargos que existen dentro de la Institución. Del mismo modo, una parte fundamental en la verificación de este, para poder corroborar si estas actividades se están realizando acorde a como lo establece cada entidad, por lo que, el cumplimiento es base a las evidencias sobre la honradez y transparencia de los procedimientos internos. Por lo tanto, tiene el propósito de ajustar a las actividades que se van a desarrollar.

### 1.2. Variable Independiente

#### 1.2.1 Definición de Control Interno

El control interno es uno de los puntos esenciales dentro de una entidad, es por esto por lo que, para los autores, destacan lo siguiente:

El control interno se lo define como un proceso a través del cual se establece la forma de gestionar que tiene la organización, además, sirve de guía para orientar el desarrollo de sus actividades, así mismo, facilita la detección de errores y la toma de decisiones para garantizar el cumplimiento de los objetivos. (Serrano et al., 2017)

El Control Interno debe ser cultivado por las máximas autoridades ordenadas de cada ente, teniendo la responsabilidad de organizar, instituir, mantener y evaluar el sistema de Control Interno, el cual debe ser adecuado a la naturaleza, estructura y fines del órgano o ente respectivo. (Brewer ,2023, p.22)



Es importante destacar que el control interno es un proceso efectuado para las personas que laboran dentro de una entidad, en cualquiera de sus actividades y áreas, que se destacan por cumplir con los objetivos y metas esperados por la parte superior de la empresa, su función principal es ayudar a la dirección de las organizaciones a contribuir de manera efectiva en la mejora de los procesos, de esta manera, tener acciones correctivas y positivas para un correcto funcionamiento proporcionando desde un punto de partida de manera comprensiva para un mayor entendimiento de las actividades, y llevar en alto al área administrativa.

En definitiva, se observa la eficiencia para llevar a cabo una buena Gestión Administrativa, a continuación, relato de dicho autor:

El control interno puede ayudar a una entidad a conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad, y prevenir la pérdida de recursos. Puede ayudar a asegurar información financiera confiable, y a asegurar que la empresa cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdida de reputación y otras consecuencias. (Mantilla, 2005)

Esta constatación permitirá tener en cuenta lo importante que es implementar o tener al mando el control interno, dado que ayuda de manera positiva a la potencialización de las operaciones en cuestión de desempeño en los procesamientos que se realizan en una entidad. Es esencial reconocer que las inconsistencias médicas son reprochables. Es por esto, que el control interno dentro de cualquier institución busca sacar provecho a los procesos dinámicos que favorezcan en el crecimiento de manera positiva y correctiva con información confiable, permitiendo la seguridad y transparencia de los procesos consecutivos.

### **1.2.2. Objetivo del Control Interno**

En función a lo planteado por Abad & Sierra (2023), “Es preciso establecer metas y objetivos claros. Deben ser realistas, medibles y alineadas con la misión y visión de la organización. Establecer metas claras proporciona una base sólida para la planificación estratégica y la toma de decisiones informadas” (p.86)

De acuerdo con Dextre & Del Pozo Rivas (2012), “el control interno es establecido como el esquema de la estructura de una organización”. Los principales objetivos del control interno incluyen los siguientes:

- Salvaguardar los activos de la organización contra el robo, fraude, o uso indebido y otros riesgos.
- Garantizar la integridad de la información financiera para asegurar de que la información financiera sea precisa, confiable y cumpla con los principios contables aplicados junto con las normativas legales.
- Promover la eficiencia operativa para mejorar la efectividad de los recursos operativos de la organización, lo que incluye la optimización de recursos y la reducción de costos innecesarios.
- Evaluar y gestionar riesgos que enfrenta la organización para desarrollar estrategias para mitigarlos o gestionarlos de manera efectiva.
- Fomentar la rendición de cuentas para establecer responsabilidades claras para asegurar que los empleados y miembros de la organización sean responsables de sus acciones y decisiones.
- Mejorar la calidad de la información utilizada para la toma de disposiciones oportunas

El control interno tiene como objetivo principal brindar la confianza en la gestión y operación de una organización, minimizar los riesgos y garantizar que los recursos se utilicen de manera eficiente para lograr sus objetivos y metas. Por lo tanto, corresponde en que una organización alcance sus metas por medio de la protección de activos, la garantía de integridad de información financiera, la promoción de la eficiencia operativa, el cumplimiento de leyes y gestión de riesgos, así como la rendición de cuentas para la calidad en función a la información. En resumen, el control interno busca mantener el buen funcionamiento de una organización asociándose a sus actividades.

### **1.2.3. Características del control Interno**

En términos generales Cumbicos et al., (2023), “El Control Interno en la medida propuesta minimiza la carga de esfuerzo, incrementa la productividad y disminuye los costos asociados a los errores y correcciones posteriores” (p.3).

El Sistema de control interno es aquel que se conforma por distintos sistemas tales como contables, financieros, de planeación verificación información y operacionales de la información. Corresponde a la responsabilidad de la organización para



establecer y mantener el control interno, mismo que debe atenuarse a las características propias de la organización. (Galo, 2012).

El control interno es la fuente de la naturaleza de una entidad, específicamente Fonseca (2008), establece las siguientes características principales:

- Concordantes con el marco legal vigente, directivas y normas emitidas por los sistemas administrativos, así como con otras disposiciones relacionadas con el control interno.
- Compatibles con los principios del control interno, principios de administración y las normas de auditoría gubernamental emitidas por la CGR (Contraloría General de la República)
- Sencillas y claras en su redacción y en la explicación sobre asuntos específicos.
- Flexibles, permite su adecuación y actualización periódica de acuerdo con las circunstancias, según los avances en la modernización de la administración gubernamental. (p.89)

En conjunto con las características del control interno son aquellas que se manejan por medio de la parte integral de la gestión, obteniendo así, mantener la rectitud hacia el conjunto de sus prácticas y procesamientos que se realizan, cumpliendo con el excelente funcionamiento y supervivencia de la organización por medio de su entorno. Considerando, que las tareas son flexibles para concretar cualquier plan de control interno a realizar, por ello, es necesario que se definan autoridades competentes y responsables capaces de garantizar la seguridad de los procesos y de la gestión administrativa de una empresa.

#### **1.2.4. Importancia del control interno**

De acuerdo con Huiman (2022), menciona que “el control interno es fundamental en las organizaciones, permite observar con claridad la eficiencia y eficacia de las operaciones y la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las normas” (p.14).

Como lo menciona Herrera & Alvarado (2022), “La importancia del Control Interno fortalece a una entidad para conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad para prevenir pérdidas de recursos” (p.9).

De conformidad, interrelacionando los criterios que destacan los autores mencionados anteriormente, el Control Interno es primordial en todas las empresas, siendo

así, este de manera positiva para seguir la secuencia de los procesos y mejorarlos. Si una entidad no maneja el control interno, simplemente no obtendrá por conseguir los objetivos propuestos. Es por esto, que se desarrollan diversas actividades dentro de una organización, para optimizar y lograr una gestión integral, mismo, que ayude a minimizar los riesgos existentes, permitiendo un mejor crecimiento en unión a las acciones positivas.

#### **1.2.5. Sistema de Control Interno**

Todas las áreas y procesos deben ser estandarizados por un Sistema de Control Interno ya sea por el dueño del proceso o jefe de área y su equipo de trabajo, para que de esa manera un cada funcionario autocontrole y cumpla con los estándares, en desarrollo de su competencia. (Isaza, 2019, p.25)

Un Sistema de Control Interno consiste en políticas y procedimientos diseñados para proporcionar una seguridad razonable a la administración de que la compañía va a cumplir con sus objetivos y metas. A estas políticas y procedimientos a menudo se les denomina controles y en conjunto, éstos comprenden el control interno de la entidad. (Arens, Randal, & Mark, 2007, p. 271)

Recapitulando las ideas planteadas, un sistema de control interno se considera como uno de los puntos con mayor potencialización en una entidad. Puesto que, consiste en evitar que ocurra cualquier tipo de fraude ya sea de forma económica o en el fragmento de los procesos que se implementan dentro de una organización. Cabe mencionar, que se establecen políticas y responsabilidades, para que sus trabajadores apliquen la misma al momento estar en el campo laboral, con estas actividades se promoverá la eficiencia y la efectividad de la empresa, permitiendo garantizar al logro de los objetivos.

#### **1.2.6. Responsables del control interno**

Cada entidad conforma a sus responsables para gestionar el control interno en una organización, para el autor destaca lo siguiente:

Mencionando a Badillo (2019), “El diseño, establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del control interno es responsabilidad de la máxima autoridad, de los directivos y demás servidoras y servidores de la entidad, de acuerdo con sus competencias” (p.5).

De manera similar, los auditores internos contribuyen a la efectividad en curso el sistema de control interno, pero ellos no tienen la responsabilidad primaria por



establecerlo y mantenerlo. El consejo de directores y su comité de auditoría proporciona importante cobertura y supervisión del sistema de control interno. (Mantilla, 2005, p.101)

Todas las entidades deben tener personas responsables, actas y capaces de gestionar el control interno para mejorar o establecer los procesos que se efectúan. Por esta razón, el compromiso de manejar todos estos aspectos recae en el área administrativa, mismos que busca cumplir con cada uno de los objetivos de las funciones en las áreas oportunas. Sin embargo, para verificar si estos procesos se están cumpliendo debe existir una correcta verificación u observación para comprobar que el control interno se ejecuta en la entidad.

A más de esto, es elemental referirse que los responsables permiten evaluar todos los riesgos de manera detallada y eficaz, de cierto modo, que proporcionen confianza en las operaciones, además, de tener un ambiente positivo y agradable para trabajar en conjunto. Es por ello, que como función principal se sujeta en el fragmento de la planificación de los procesos, por ende, fusionar todos los aspectos necesarios que necesite la empresa.

### **1.2.7. Principios del Control Interno**

En síntesis, Fonseca (2011), “Cada principio del control interno se desagrega en atributos clave y para cada uno, se describen ejemplos de cómo las compañías podrían implementar políticas y procedimientos para capturar la esencia del atributo” (p.113).

Brevemente Rivas (2023) “Los principios de transparencia y publicidad se han relacionado con uso y garantía de cumplimiento, por lo tanto, consiste de la obligación de hacer una elección objetiva que simplemente muestra la mejor opción de gestión”

De continuidad se presentan los 7 principios del control interno:

- 1) **Segregación de funciones:** En lugar a ello, establece a la función de la responsabilidad, para promover revisiones específicas en cuanto a control se refiere.
- 2) **Autocontrol:** La gestión del control, seguimiento y evaluación instituye en el apoyo de la dirección, donde exista el personal capacitado con conocimientos técnicos que estén examinados por el auditor.
- 3) **Desde arriba hacia abajo:** Se deben aplicar controles internos que comiencen desde arriba y se aplique en orden descendente, de esta manera descentralizar los niveles inferiores de la organización.



- 4) **Costo mejor que beneficio:** El control interno debe estar bien estructurado en cuanto al costo mejor que beneficio puesto que no puede tener un porcentaje elevado en cuestión a las actividades que se realicen.
- 5) **Confiabilidad:** Es el valor de correlación de las eficiencias, esquematizando el diseño, la documentación y el monitoreo de los controles internos que mencionan las entidades.
- 6) **Eficiencia:** Plantea a todas las actividades que realiza una determinada organización, siendo así, una de las más fundamentales para comprobar si los procesos están siendo los correctos.
- 7) **Documentación:** Cuando se habla de información del control interno, el mismo debe estar correctamente, donde posterior a ello, pueda ser examinado por los responsables de haber realizado dicho proceso.

Los principios se basan en la importancia que suman a los procesos de control interno, de tal forma, adecuar una correcta razonabilidad en cuanto a las actividades, con el objetivo de definir diversos aspectos al momento de realizar planificaciones estratégicas en cualquiera de los ámbitos operativos. Desarrollar el marco contundente del control interno es un enfoque con vista direccional, debido, a cada uno de los principios se sintetizan y profundizan en los pasos a seguir en cuestión de cada departamento, siempre y cuando conlleve al correcto uso de los principios mencionados y manejarlos con responsabilidad.

#### 1.2.8. Tipos de Control Interno

En tal sentido Luna et al., (2023), “Los controles internos más usados se basan desde el campo administrativo y contable, son transversales a toda institución, resulta importante centrar la atención de ellos” (p.64).

La autora De Lara (2007), sostiene que el control interno se divide en dos parámetros, se detallan a continuación:

- 1) **Control interno Contable:** Está diseñado para proteger la confidencialidad de los estados financieros en base a los procedimientos.
- 2) **Control interno Administrativo:** Este aspecto tiene como objetivo salvaguardar la parte administrativa.

El control interno se basa en buscar el éxito de las operaciones, mismos que favorezcan la sostenibilidad de cualquier institución para destacar rasgos importantes de forma responsable. No obstante, es necesario que los controles internos en cualquiera de ellos permitan destacar la evolución de las personas que laboran en la entidad, para corroborar que se estén efectuando de forma positiva en la parte operativa, por lo que, se acentúa que es primordial para evitar cualquier tipo de fraude. A más de ello, el ambiente laboral genera mayor gratitud en conjunto con en el ámbito administrativo para una fuente de información.

### **1.2.9. Componentes del Control Interno**

En lo esencial Salvatierra (2018), “El control interno es aquel que se basa en un proceso secuencial, en el cuál alguno de sus factores trata de procesos multidireccionales” (p.5).

El control interno está integrado en los procesos de la organización, forma parte de las actividades de planeamiento, ejecución y monitoreo, representa una herramienta sutil para la gerencia. Por lo tanto, no es un sustituto de las acciones que debería adoptar la gerencia en cumplimiento de sus legítimas obligaciones. (Fonseca, 2011)

Los componentes del Control interno, según el Marco Integrado de Control Interno del Comité de Organizaciones Patrocinadas de la Comisión Treadway (COSO), se dividen en cinco categorías clave:

- 1) Ambiente de control:** Este componente se refiere al ambiente en el que opera la organización y establece el tono desde la cima. Incluyendo aspectos como la ética y los valores de la empresa, el compromiso de la dirección con el control interno, la estructura de gobierno y la asignación de responsabilidades.
- 2) Evaluación de riesgos:** Las organizaciones enfrentan una variedad de riesgos en sus operaciones diarias. Este componente se centra en la identificación y evaluación de estos riesgos, así como en la determinación de cómo se manejan. La gestión de riesgos implica en considerar los riesgos internos como los externos que podrían afectar a la organización.
- 3) Actividades de control:** Se refiere a las políticas y procedimientos diseñados para atenuar los conflictos identificados. Además, incluyen controles preventivos, defectivos y correctivos.



- 4) **Información y Comunicación:** Requiere que la comunicación sea de forma efectiva con información relevante en toda la organización. Implicando que la información y comunicación influya de manera correcta en cuanto a los niveles y áreas de la organización.
- 5) **Supervisión y Monitoreo:** Estos puntos son esenciales para certificar que los controles internos funcionen como espera. Envuelve las actividades periódicas para la corrección de cualquier desviación o problema identificado.

Es importante destacar que estos componentes no funcionan de manera aislada, más bien interactúan entre sí para fortalecer el sistema de control interno en su conjunto. Cuando se diseñan y ejecutan adecuadamente estos componentes ayudan a las organizaciones a lograr sus objetivos, prevenir fraudes y errores significativos, para mantener la confianza, incluyendo a los accionistas, clientes y reguladores. Cada uno de estos componentes desempeñan un papel esencial en la gestión de riesgos, la promoción de la eficiencia y la rendición de cuentas en la organización. En conjunto, crean una estructura sólida que abarca desde la cultura organizacional hasta la supervisión.

#### 1.2.10. Finalidad del Control Interno

Según Martínez, Chaparro & Álvarez (2022), definen el control interno como “un proceso efectuado por el personal de una entidad, diseñado para conseguir unos objetivos específicos” (p.3).

La finalidad del control interno en una organización es proporcionar un marco sólido y eficiente para testificar en línea los objetivos y políticas establecidos. Posee varias finalidades claves:

- **Proteger los activos de la organización:** El control interno es aquel que ayuda a proteger los activos de las empresas, incluyendo dinero en efectivo, inventario, equipos y propiedades, de posibles pérdidas, daños o robos. Esto se logra a través de controles que aseguran la custodia adecuada de los activos y la autorización para su uso.
- **Promover la eficiencia operativa:** Un sistema de control interno bien diseñado permite que las operaciones de la organización se realicen de manera eficiente y sin desperdicios de recursos. Esto implica la optimización de procesos, la asignación adecuada de recursos y la identificación y corrección de ineficiencias.

- **Garantizar el cumplimiento de leyes y regulaciones:** Las organizaciones están sujetas a leyes y regulaciones que deben cumplir. A más de esto, incluyen controles diseñados para asegurar que cumplen con todas las normativas aplicables, lo que ayuda a prevenir sanciones legales y multas.
- **Mejorar la confiabilidad de la información financiera:** Este componente desempeña un papel crítico en la preparación de estados financieros precisos y fiables. Conciernen de forma esencial para mantener la confianza de los inversionistas, accionistas, reguladores y otros.
- **Monitoreo continuo:** Incluyen revisiones de informes financieros, auditorías internas, seguimiento de indicadores claves de desempeño y evaluaciones periódicas de riesgos.
- **Evaluación y mejora:** Se llevan a cabo evaluaciones periódicas del sistema de control interno para identificar áreas de mejora. Busca tomar medidas correctivas que se ajustan a los controles y procedimientos necesarios.
- **Comunicación y reporte:** La comunicación es esencial en todos los procesos. Por lo tanto, los resultados de las evaluaciones y los informes de monitoreo se notifican a la dirección y a otros responsables, para tomar decisiones veraces.
- **Documentación y evidencia:** Es fundamental mantener una documentación adecuada a todos los procedimientos. Así mismo, proporciona realidades de que si la entidad está cumpliendo con sus responsabilidades de control.
- **Adaptación a cambios:** Se ajusta a los controles para revisar cada procedimiento a medida que surgen nuevas circunstancias o riesgos.

En resumen, la finalidad del control interno es proporcionar un marco integral que asegure que la organización funcione de manera eficiente, cumpliendo con sus obligaciones legales y regulatorias, protegiendo sus activos, y generando información financiera precisa para promover la toma de decisiones. Un control interno contribuye significativamente a la estabilidad con el éxito a largo plazo de la entidad. En última instancia, busca mantener la estabilidad y el triunfo de una organización al proporcionar un marco sólido para la gestión y supervisión de sus operaciones, teniendo como parte esencial la gobernanza y la administración efectiva.



### 1.2.11. Proceso operativo del Control Interno

En pocas palabras Iglesias (2023), destaca que “Los procesos operativos más importantes de una empresa son los diseños, como es uno de los procesos dentro de la actividad, y el estudio de mercado” (p.4).

Los procesos del control interno se esquematizan por una mejora continua, Gutiérrez & Católico (2015), sintetizan que en una organización para garantizar que las operaciones se desarrollen de forma culta debe para cumplir con los objetivos y políticas. A continuación, se describen los principales pasos del proceso del control interno:

- 1) **Establecimiento de objetivos y políticas:** El proceso comienza con el establecimiento de objetivos claros y definidos para la empresa. De este modo, se puedan lograr metas financieras, operativas, de cumplimiento o estrategias.
- 2) **Identificación de riesgos:** Se identifican y evalúan los riesgos que pueden afectar la capacidad de la organización para alcanzar lo propuesto. Es por esto, que implica en analizar todas las inseguridades internos y externos, mismos que conforman la parte operativa y administrativa.
- 3) **Diseño de Controles:** Se diseñan controles internos convenientes para mitigar los peligros. Teniendo en cuenta que los controles pueden ser de forma preventiva, por lo que están diseñados para minimizar los riesgos.
- 4) **Implementación de Controles:** Una vez que han sido diseñados los controles, posteriormente se empleará en capacitar a los empleados en función a los procedimientos que se realiza, para afirmar que todas las áreas y niveles cumplan con los mismos.
- 5) **Monitoreo continuo:** Brevemente se menciona que el monitoreo es constante para asegurar que los controles marchen como se tiene previsto. Incluyen seguimiento de indicadores claves de desempeño y evaluaciones periódicas de riesgos.
- 6) **Comunicación y reporte:** La comunicación corresponde a los procesos de control interno, para definir a los responsables de las entidades, mismos que informen sobre las decisiones establecidas.
- 7) **Documentación y evidencia:** Proporciona información precisa y necesaria para comprobar para uno de los pasos que se están efectuando.



- 8) Adaptación a cambios:** Se basa en la adaptación de las evoluciones constantes que se ajustan a las actividades del entorno laboral.

En otras palabras, el proceso operativo del control interno es un ciclo continuo que abarca desde el establecimiento de los objetivos hasta la adaptación de los cambios en el ambiente empresarial. El objetivo principal es promover que operen de manera correcta para cumplir con las metas y estrategias. Por ende, tienen la finalidad de desempeñar todas las ocupaciones, así mismo corregir errores para un mejor trabajo en el rendimiento de sus operaciones que se sintetizan de forma constante para el mejoramiento de las habilidades y destrezas previstas desde la orientación de la integridad y valores éticos que abarcan desde la constancia hasta la firmeza.

### **1.3. Variable Dependiente**

#### **1.3.1 Definición de Gestión Administrativa**

Es la realización de acciones, con el objeto de obtener ciertos resultados, de la manera más eficaz y económica posible. Se trata de escoger las acciones en función del resultado con el que se espera obtener y de los medios que dispone; es decir, asegurar la utilización óptima de los recursos. (Peña, Sánchez & Sancán, 2022)

La gestión administrativa es esencial para el éxito y la supervivencia de cualquier organización, debido a que ayuda la optimización del uso de los recursos, minimiza los riesgos y asegura que se alcancen todos los enfoques. Los administradores desempeñan un rol clave en estos procedimientos para liderar y coordinar todos estos cargos, cumpliendo con funciones relevantes la cuál conlleva a la comunicación efectiva, para establecer de una mejor manera la centralización de los puntos específicos e invertir en tiempo que ayude a mejorar los recursos económicos de la entidad, logrando una buena gestión administrativa.

#### **1.3.2. Objetivo de la Gestión Administrativa**

El objetivo principal de la Gestión Administrativa implica un nivel elevado de exigencia tanto en el desarrollo de funciones como planificación, organización, coordinación, dirección y control de la organización, como para una mejor gerencia de los bienes de la empresa, entre ellos materiales, financieros y humanos, orientado a la consecución de metas y objetivos trazados por el área directriz de la empresa. (Falconi et al., 2019, p.2)

La gestión administrativa considera uno de los componentes más primordiales dentro de una institución, depende de ella está en lograr el éxito o ir descendiendo ante la productividad o la prestación de servicios, el buen uso de los recursos conlleva a gestionar de forma correcta cada técnica implementada, siempre y cuando haya una planificación exitosa para considerar cada aspecto que se tenga que realizar dentro de una organización, a más de ello, se efectúan métodos que generen el control de riesgos y prevención de los mismos ayudando a complementar los procesos que realizan cada uno de los empleadores.

### **1.3.3. Importancia de la Gestión Administrativa**

Haciendo referencia a Mendoza (2017), “la gestión administrativa tiene carácter sistemático, al ser portadora de acciones coherentes orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las funciones clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar”.

Dentro de este análisis Peña (2022), “La importancia de la gestión administrativa consiste en preparar a la organización y disponerla para actuar, pero de manera anticipada, contemplando todos los medios y procedimientos que necesita para cumplir con sus objetivos y disminuir efectos negativos” (p.122).

La gestión administrativa es notable para garantizar que una organización de forma eficiente cumpla con sus objetivos y se adapte a un entorno empresarial en constante cambio. Su importancia radica en la capacidad para coordinar y optimizar los recursos y procesos, lo que a su vez mejora la competitividad y la viabilidad, por lo cual, es valioso para una empresa: mejora y optimiza los recursos a la toma de decisiones, aseverando el cumplimiento de los cambios e impulsando la garantía del cumplimiento legal y ético, En efecto, la gestión administrativa es importante para el éxito y la supervivencia empresarial.

### **1.3.4. Definición de procesos Administrativos**

En definitiva, Contento (2022), “La Gestión Administrativa en una empresa se refiere a un conjunto de acciones proyectadas a lograr y alcanzar objetivos de una empresa por medio de la aplicación de proceso administrativo que parten desde la planificación, organización y control”

Mencionando lo que relaciona Portillo & Atencio (2008), “el proceso administrativo comprende las actividades interrelacionadas de: planificación, organización, dirección y control de todas las actividades que implican relaciones humanas y tiempo” (p.5).



Recopilando información, un proceso administrativo describe a un conjunto organizado y planificado de actividades que se interrelacionan en una entidad para el logro de sus metas y propósitos señalados de forma eficientemente. Dichos procesos son primordiales para la gestión y operación de cualquier entidad, debido a que coordinan sistemáticamente recursos humanos, financiero y materiales para lograr resultados satisfactorios. Por otro lado, se define el proceso de gestión como un conjunto de series que implican la organización y ejecución de las actividades, donde se considera que el propósito de esta es perfeccionar el uso de los recursos existentes y asegurar metas planteadas.

#### **1.4. Control Interno Administrativo**

El control interno es un componente esencial Hernández (2000), “el control interno administrativo consiste en crear sistema de comprobaciones y balances que garantice que todas las actividades de una compañía son compatibles con su objetivo y tienen la aprobación general de la alta gerencia” (p.188).

En pocas palabras Zavala & Soledispa (2022), “En la función de control en la que se contempla la gestión administrativa, se busca vigilar el funcionamiento o rendimiento de la organización. Se establecen estándares que permitan evaluar los resultados obtenidos para corregir y mejorar posibles desviaciones”

Se refiere a un conjunto de medidas que promueve cada entidad, enfocándose a la gestión interna administrativa, minimizando los riesgos para asegurar el logro de los objetivos y metas establecidas. Por lo tanto, el control de la gestión administrativa tiene uno de los pesos esenciales para los hechos dinámicos y multifacéticos, mismos que involucran la transparencia y legitimidad de las operaciones organizacionales. Siendo así, el exitoso logro de los objetivos, donde la composición depende de cada actividad que se lleve a cabo por los controles de calidad y sistemas relativos proporcionando la razonabilidad de la gestión administrativa.

##### **1.4.2. Importancia de los procesos administrativos**

Al respecto Medina (2021), menciona “La importancia de los procesos administrativos es una buena dirección, una forma de evaluar de manera permanente los posibles riesgos que toda empresa corre al momento de funcionar, así como las posibles soluciones para los contratiempos que puedan presentarse” (p.43).

La importancia es tener un control que establece parámetros para corregir las actividades, para alcanzar lo planeado. Es aplicable a todos los aspectos de la vida y

puede detectar y permitir el análisis de las causas que pueden originar alguna desviación o error. (Duque, 2018, p.31)

Los procesos administrativos son fundamentales por lo que funcionan en una entidad sin fines de lucro, debido que una corporación o agencia implementa la importancia de los procesos administrativo para certificar la correcta maniobra. Sin embargo, estos procedimientos radican en la capacidad de establecer un marco que permita la toma de decisiones. De la misma manera, sirven como el ADN de las entidades brindando pautas críticas para cada aspecto de las operaciones. A más de esto, promueven la transparencia y rendición de cuentas para promover las responsabilidades, ser flexibles para adaptarse a los cambios del entorno empresarial permitiendo una mejora continua.

### **1.5. Definición de Procesos**

En cuanto a Checa (2023), “La información es la base de todo el sistema empresarial: sin ella sería imposible retroalimentar los resultados obtenidos en los procesos para la mejora competitiva de la empresa” (p.43).

Las normas, principios y valores se formulan como orientación general para desarrollar las tareas y actividades de los procesos en el sitio de trabajo de la organización. El cumplimiento de esos principios y valores debe ser objeto de seguimiento de parte de la empresa. (Dávila, 2022, p.46)

Los procesos son aquellas actividades que se realizan a diario en cualquier lugar, más aún si se trata de una institución en el cuál abarca de varios métodos para obtener los resultados previstos. Por otro lado, este servirá como movimientos secuenciales que ayudan al mejoramiento de los productos o servicios para que la entidad proporcione el logro de la satisfacción del cliente, de la misma manera, los procesos ayudan a que las metodologías operen de gran manera, buscando la maximización de los recursos y por consiguiente llevar el crecimiento empresarial de forma eficiente para un mejor funcionamiento a nivel local, con la fluidez de cada etapa.

#### **1.5.2. Mejora de Procesos**

Respecto a Silva et al., (2023), “La mejora continua en la implementación de procesos es importante, para superar cuellos de batalla y volverse más eficiente, hasta lograr la perfección pensando en los buenos servicios al ciudadano” (p.81).



La clasificación de los procesos tiene una influencia significativa, que, corresponde al margen de las estrategias y el ámbito con el que se busca llegar, cada uno de los diferentes procesos abarcan significados principales para permitir diferentes planes de negocio, o estudios de mercado en el ámbito empresarial. En otras palabras, se relacionan a las normas con las que se manejan las instituciones ya sean públicas o privadas, la cual compete hacia conformidades específicas e indagar hacia posibles acciones correctivas que permiten desarrollar procesos coherentes para cumplir con una cada una de las operaciones.

## **1.6. Gestión por procesos**

En lo que concierne a Chicago (2023), “La gestión por procesos tiene como característica fundamental una serie de procesos interrelacionados que contribuyen a elevar la satisfacción del cliente, eliminando barreras entre las áreas funcionales y unificando los enfoques hacia los objetivos y metas principales de la organización” (p.36).

La gestión por procesos supone reordenar flujos de trabajo de toda la Organización, con el fin de dar una atención y respuesta única que va dirigida tanto a aumentar la satisfacción de los usuarios como a facilitar las tareas a los recursos humanos y que requiere la implicación de todo el personal. (Rojas, 2007, p.5)

Se relaciona a la gestión de procesos, como aquella responsabilidad que se conforma de manera íntegra y radical, además, de contribuir a los trabajos que realizan de forma individual o en conjunto con el propósito de cumplir con cada uno de los deberes y obligaciones a los que se les designe. De la misma manera, es aquella que analiza a los fragmentos de competitividad de toda organización para mejorar los procesos internos que busca llevar una ventaja competitiva gracias a la excelencia de los mejoramientos que se pueden añadir. Es importante conocer que para manejar cada una de estas alternativas se necesita de un control sumamente establecido.

### **1.6.1. Objetivo de la Gestión por procesos**

Por lo que se refiere Alarcón (2023), “La gestión por procesos de fundamenta en la identificación, selección y descripción de los procesos que generan valor para el cliente, centrándose en la mejora continua de las actividades empresariales” (p.5).

Haciendo interrelación a la idea del autor Rojas (2007), “el principal objetivo de la Gestión por procesos es aumentar los resultados de la Organización a través de conseguir niveles superiores de satisfacción a sus usuarios” (p.11).



En relación con lo que menciona Vilar (2000), una mejora de procesos “es un método de mejora continua de la calidad, que se basa en la reducción sistemática de la variación de aquellas características que más influyen en la calidad de los productos o servicios” (p.5).

Se debe tener claro que el procesamiento basado en la mejora continua conlleva a buscar resultados con mayor fluidez, es decir, que sean rápidos y efectivos para las ocupaciones que se realizan en una entidad. Promoviendo metas que estén bien definidas, sin embargo, en el transcurso de estas, en ciertas ocasiones ocurren percances negativos. Por lo tanto, se basan en satisfacer las necesidades en un corto tiempo para adquirir esos altos estándares de calidad, con excelencia, perseverancia y constancia absoluta. Estas ideas se deben efectuar de forma clara porque existen altos rangos de competitividad, por ende, radica en el progreso.

### **1.5.3. Clasificación de los procesos por su actividad**

En este contexto Barzola et al., (2023), señala que “Involucrar tiempos y movimientos en los procesos administrativos permiten mejorar la gestión que realizan los trabajadores, concordando una acción de mejora, permitiendo a la organización ahorro de recursos y tiempo en ejecución de tareas” (p.6).

Los procesos son la base fundamental en las organizaciones, debido a que tienen la capacidad de diseñar y gestionar cada uno de ellos, por lo que, Sánchez & Granero (2005) menciona la siguiente clasificación de los procesos:

- **Procesos estratégicos:** Estos procesos se basan en un conjunto de etapas, en el cual están inmerso todas las personas que laboran en la organización, buscan ampliar y mejorar los objetivos que se tienen previstos en sus procesos de planificación.
- **Procesos Operativos:** Son herramientas importantes cuando se trata de un bien o servicio ofertado, por lo que, busca el perfeccionamiento y la definición de buenas estrategias para interactuar sobre las actividades operativas de la entidad.
- **Procesos de Apoyo:** Es aquella conjunción de los procesos estratégicos con los procesos operativos, de cierto modo, que concierne a los análisis de mejora para cumplir con cada una de las operaciones, de esta manera proporcionar el aseguramiento de los clientes internos y externos que generen la constancia de lo que buscan adquirir. (p.71)

Esquematizando a la gestión por procesos corresponde a todas las actividades de manera objetiva en función a las acciones corporativas, todos estos puntos se enfocan a la gestión administrativa. De tal manera, promueven a la motivación en función a la toma de decisiones desde un campo ampliamente compuesto, logrando así, el verdadero análisis empresarial para los sectores específicos, por lo que, los trabajadores tienen que cumplir con sus labores diarias procurando la coordinación, teniendo en cuenta los mecanismos que se deben utilizar para poner en marcha el ámbito de desempeño y responsabilidades de la entidad.

### **1.6.2. Características de la Gestión por procesos**

Desde una perspectiva más general Tovar (2024), otorga que “La gestión por procesos se caracteriza por su atención en la supervisión de las interacciones, resultando las conexiones de causa y efecto entre las actividades. Además, se dedica a reconocer las necesidades del cliente” (p.13)

La gestión de procesos abarca desempeña un papel indispensable en cada una de las actividades que se desarrollan dentro de una entidad, Rojas (2007) destaca las siguientes características:

- Examinar las restricciones de la organización como función para el progreso de la capacidad de la entidad.
- Asemejar los procesos que relacionen a los factores críticos para una mejor competitividad.
- Igualar a los procesamientos que le brinden un valor añadido para lograr la satisfacción.
- Comprender los alcances que existen en la mejora continua, basada a los procesos.
- Asignar tareas y responsabilidades para cada actividad.
- Instituir en cada proceso de indicadores del funcionamiento y objetivos de mejora. (pp. 9-10)

Los procesos de toda organización en cualquiera de las actividades que se realicen siempre están bien posicionados y diseñados para lograr sus objetivos. Basándose en las teorías son hechos principales, el cual implica en establecer una serie de valor agregado en relación a las características posicionadas. Por lo que, es imprescindible tener claro cada



intervención frente a los usuarios cuando se basa en una empresa de servicios, mientras tanto, cuando se enfoque en los cuidados médicos, debería cumplir con cada una de las necesidades que busca el cliente para lograr la satisfacción del paciente.

### **1.7. Definición de procesos internos**

Este análisis propuesto por Pacheco (2023), menciona que “El control interno es favorable por cuanto permite la consecución de objetivos en base a los cambios que se implementan” (p.3).

Los procesos internos son aquellos que ayudan a precisar los procedimientos críticos que corresponden a las destrezas de una entidad. Por tal razón, adjuntan o adicionan propuestas relevantes e importantes que satisfacen las necesidades para el rendimiento de los procesos hacia una mejora. (Cáceres, 2012)

Recopilando lo más importante, los procesos internos son una base sustancial para cumplir con las metas y objetivos propuestos. Conllevan a mejorar y analizar todos los procesos que se realizan dentro de la entidad en las distintas áreas que pueda existir, toda empresa debe efectuar estos procesos para evitar problemas a futuro, causando una ineficacia o una mala productividad, a más de la parte económica. Específicamente se deben desenvolver en el apoyo de la calidad, para generar una cadena de valor efectiva, esto permite que exista la atracción de clientes proporcionando usuarios fijos a futuro, siempre y cuando se desarrollen bien los procesos internos.

#### **1.7.1. Importancia de Procesos Internos**

En efecto Bustamante (2023), mencionaron que “Los procesos internos administrativos se encuentran ligados a la teoría clásica de la administración, a partir de la literatura científica en el ámbito empresarial” (p.10)

Sintetizando a Guerrero (2011), “La importancia de los procesos internos consiguen mejorar la calidad del servicio. Nos indican con ello que la buena gestión de los procesos internos significa asegurar la satisfacción de los clientes y la garantía de la organización” (p.160).

Los procesos internos son considerados como un elemento sustancial, porque comprenden hechos basados en instrumentos principales, donde la gestión de calidad se centra en los lugares más específicos, permitiendo que las entidades manejen sus procesos de forma sistemática y ordenada. Particularmente, debe tener en cuenta que las acciones que

se tomen o se pongan a prueba van a definir el progreso empresarial, así como la mejora de los procesos internos para adoptar distintas formas de trabajo y crecer en el rendimiento financiero. Llevar una correcta gestión de los procesos internos ayudan a la toma de decisiones.

### **1.8. Definición Auditoría de Gestión**

Para Vivar & Torres (2024), “La Auditoría de Gestión examina los procedimientos operativos de una empresa para evaluar su eficiencia, relevando así tanto las áreas fuertes como las vulnerables” (p.179)

Es la revisión sistemática de las actividades de una organización o de un segmento de ella en relación con objetivos específicos. Tal revisión tiene tres propósitos esenciales: estimar el funcionamiento, identificar oportunidades de perfeccionamiento y desarrollar recomendaciones de mejorar o fomentar acciones. (García, 2008, p.7)

La auditoría de gestión determina posibles desviaciones que se consideran como competencia para las organizaciones. El auditor debe destacar la observación al momento de realizar una auditoría de gestión, analizando los procesos de capacidad, integridad y trabajo en equipo, el mismo que evalúe el cumplimiento de las metas considerando ventajas que llevan a un mejor progreso de las operaciones. Estos procesos se ven enmarcados para prestar atención a la gestión administrativa llevando el cumplimiento de la misión y los planes organizacionales por parte de la comisión gerencial.

#### **1.8.1. Objetivo de la Auditoría de Gestión**

Como punto fundamental Vásquez & Pinargote (2018), mencionan que el objetivo de la Auditoría de Gestión “permite verificar el alcance obtenido de las metas y objetivos establecidos, brindando de este modo un enfoque a las administraciones de eficiencia en el cumplimiento de sus operaciones” entre ellos se encuentran los siguientes objetivos:

- Establecer el nivel de cumplimiento con las acciones, funciones y tareas asignadas en cada nivel de la organización.
- Determinar el nivel de control y de medios para que el objeto de estudio maneje con eficiencia, eficacia y economía.
- Medir el nivel de calidad que la compañía auditada ha efectuado en sus procesos y en lo ofertado al cliente para que éste se encuentre satisfecho. (p.26)



En efecto, la Auditoría de Gestión establece objetivos primordiales para cumplir o satisfacer a las necesidades cuando se trata de las irregularidades que pueden existir en las determinadas áreas de una empresa, por la falta de conocimientos o por no efectuar los procesos correspondientes. Por tal razón, la responsabilidad del auditor se lleva el fuerte trabajo como es la responsabilidad en resguardar todos los métodos operacionales para demostrar la confiabilidad de los controles establecidos de forma definida y concisa, de esta manera abarca a las cualidades esenciales de toda administración donde se estructure bien los métodos de operación.

### **1.8.2. Importancia de la Auditoría de Gestión**

En este sentido se comprende por Calichio (2023), “El ciclo de auditoría adquiere especial importancia dentro de cada Institución y no debe considerarse un aspecto secundario o sin importancia” (p.21).

De acuerdo con los autores Montes, Montilla & Soto (2014), definen que “La importancia de la auditoría de gestión es una herramienta gerencial, en el éxito de la gestión en el desarrollo de las funciones que llevan a cabo los trabajadores y en especial en aquello que ocupan cargos de mando” (p.17).

Específicamente la auditoría de gestión es de suma importancia, por lo que determina cuidadosamente si los procesos conciernen a las aplicaciones consideradas hacia la calidad, revisión y herramientas para el avance de las sucesiones y etapas. Así mismo, efectúa el propósito de aclarar todos los aspectos en relación con las políticas y desarrollos de las actividades que se realizan día a día en una entidad. Cabe destacar, que contribuye a las oportunidades que se presentan en la planificación y desarrollo de estrategias, formalizando una excelente gestión, mismo que mide los resultados que se encuentran a tiempo para tomar medidas correctivas.

### **1.8.3. Características de la Auditoría de Gestión**

La auditoría de gestión se ve inmersa en el mejoramiento de cada proceso secuencial de una entidad, con respecto a las autoras Vásquez & Pinargote (2018), destacan las siguientes características:

- **Continua:** En este procesamiento se destacan las no conformidades, donde ayuda a comunicar e identificar las mismas.

- **Sistemática:** En pocas palabras se ve relacionado con las planificaciones, y el valor de calidad conforme a sus actividades.
- **Objetiva:** Esquematizan a que los hallazgos estén debidamente controlados por medio de la evidencia e información relevante.
- **Confiable:** Es aquella que resalta en función a los procesamientos, para tomar medidas positivas y precisas. (pp. 26-27)

Por lo que se refiere a la auditoría de gestión consiste en evaluar el grado de las operaciones para contribuir un beneficio con acciones positivas y correctivas. De tal manera, que las características mencionan definiciones significativas, en cuanto a los resultados internos con el propósito de fortalecer la dirección administrativa y a los trabajadores que laboran en las instituciones, puesto que existen técnicas que evalúan el grado de operaciones sistemáticas con el fin de emitir informes concretos en función a los procesos encontrados o los hallazgos. Como resultado se debe informar de forma inmediata a la máxima autoridad.

### **1.9. Definición Manual de Procesos**

Definiendo lo que dice Izquierdo (2023), “Un Manual de Procesos o de procedimientos se entiende la colección sistemática de los procesos que indique al personal de la empresa las actividades a ser cumplidas y la forma en que deben ser realizadas” (p.37).

En pocas palabras Zambrano (2011), señala que “el manual de procesos es un instrumento esencial para el funcionamiento del control interno, siendo uno de sus principales objetivos la definición de las normas operativas de la organización empresarial y de las líneas de responsabilidad y autoridad” (p.22).

En efecto un Manual de Procesos aguarda hechos importantes para que funcione de manera correcta, por lo que es indispensable manejar y efectuar estos Manuales con el fin de estructurar ciertas complejidades que se suscitan en algunas ocasiones, abarca en llevar el mejoramiento de los procedimientos de una entidad. Buscando el apoyo de los elementos fundamentales en relación con la comunicación, coordinación y hechos que se realizan en una entidad, mismo que tiene como vista precisa en tener un desempeño alto para regular o mejorar estos procesos cognitivos, considerando que su guía o fuente principal es el personal que labora dentro de la misma, debido a que ellos predominan las actividades que se realizan.



### **1.9.1. Objetivo del Manual de proceso**

Sintetizando lo que destacan Hernández & Martínez (2023), “El Manual de procesos sirve para lograr el propósito de establecer una única forma de realizar una actividad y ejecutar una tarea de acuerdo a las normas y políticas de cada organización, de esta manera se podrá mejorar su eficiencia” (p.8).

El manual de procesos es una herramienta primordial dentro de las entidades. Por consiguiente, León (2019) indica algunos de los objetivos:

- Proporciona una guía clara y concisa
- Evita la redundancia
- Fomenta la consistencia
- Ayuda en la formación de los empleados
- Contribuye a la eficiencia

Un manual de procesos asegura la eficiencia de la organización, teniendo en cuenta que cumple con objetivos claros, de tal manera que establezcan funciones necesarias hacia los resultados que se requiere obtener. Elaborar estos documentos ayuda a regular las operaciones dentro de la entidad ya sea en la parte financiera o en las áreas de procedimientos varios, buscando los beneficios absolutos por medio de estas herramientas, así mismo, ayuda a la seguridad de cada uno de sus empleados como a los clientes, por lo tanto los usuarios buscan una buena atención o un buen producto, por ello crean ciertos lineamientos para corregir ciertos puntos gracias a estos Manuales.

### **1.9.2. Importancia de un Manual de Procesos**

La importancia de la organización y métodos radica en que las áreas vienen a organizar la estructura de la organización de manera funcional y procedimental, de tal manera que proporciona herramientas que permiten la eficiencia y eficacia de cada uno de sus miembros y del proceso productivo garantizando así la calidad en sus productos. Es indispensable que los nuevos emprendimientos adopten este tipo de herramientas para su ordenamiento que por tanto tiempo han empleado las organizaciones tradicionales. (Tenorio, Tovar & Almeida, 2019, p.2)

Los manuales de procedimientos son trascendentes para cumplir con cada uno de los desempeños que se agrupan en diferentes procesos, se especifican por sus políticas, objetivos



y documentación pertinente para las acciones de las entidades. La elaboración de esta debe establecer a personas con alto grado de responsabilidad para mitigar posibles errores o falencias, de esta manera facilitar una mejor inducción que conlleven a los recursos estadísticos y el control interno, debido a que cuestiona las observaciones y cumplimiento de deberes en función a los diferentes procesos que se realizan de forma sistematizada y organizada.

### **1.10. Definición del Ciclo PHVA basado en la mejora continua**

En efecto, Sánchez (2023), menciona lo siguiente sobre el Ciclo PHVA “Su implementación es fundamental para gestionar la calidad total, conocer los problemas o no conformidades de la organización y emprender acciones de mejoramiento” (p.92).

El ciclo PHVA, es un ciclo dinámico que puede desarrollarse dentro de cada proceso de la organización y en el sistema de procesos como un todo. Está íntimamente asociado con la planificación, implementación, control y mejora continua, tanto en la realización del producto como en otros procesos del sistema de gestión de calidad. (Pérez & Múnera, 2007, p. 50)

Contextualizando a lo mencionado anteriormente, el ciclo PHVA es un método de cuatro pasos, los mismo son utilizados para mejorar los procesos o productos de una entidad. Donde el primer apartado que es planificar se identifica como punto principal el problema a desarrollar con un plan administrativo, por consiguiente, se implementa el plan, luego se verifican los resultados para corroborar los hechos, mientras que, para el último paso termina actuando sobre los resultados ya estandarizados.

#### **1.10.1. Objetivo del Ciclo PHVA**

El presente texto propuesto por Gambo & Jiménez (2023), “La mejora continua es el objetivo permanente de las organizaciones, pues se centra en la resolución de problemas. El Ciclo PHVA, hoy en día es considerado una herramienta de mejora esencial” (p.155).

El Ciclo PHVA, es la base de todos los modelos de calidad. Tiene como objetivo dinamizar al hombre y los procesos, busca su control con base a su establecimiento, mantenimiento y mejora de estándares. Se contribuye al mismo tiempo como un símbolo de la mejora continua. (Escobar, 2010, p.78)

El ciclo PHVA se enfoca en lograr una mejora continua, por lo que, es una herramienta fundamental para los sistemas de gestión de calidad, donde ampliamente se

utilizan estos procesos en las diferentes industrias. La reducción de errores y la eficiencia operativa fomenta y contribuye a la innovación para buscar la satisfacción del cliente, permitiendo que las entidades sigan siendo competitivas en el mundo empresarial siempre están innovando las demandas de mercado, ofreciendo productos y servicios de alta calidad.

### **1.10.2. Importancia del Ciclo PHVA**

El Ciclo PHVA es fundamental, debido a que nace a partir de los beneficios que genera esta herramienta de mejora continua, sobre los procesos de las organizaciones que la aplican; las cuales logran percibir mejoras en un corto plazo con resultados visibles; tales como la reducción de productos defectuosos, la disminución en costos y el menor tiempo, aspectos que representan a las variables de la triple restricción que debe sortear tipo de proyecto. (Moyano & Villamil, 2021)

Con respecto a la importancia del Ciclo PHVA, se basa en el impacto de la satisfacción, eficiencia, y la calidad de los clientes. Permitiendo a las organizaciones ser más dinámicas y proactivas en función a sus procesamientos para tomar buenas decisiones e implantar acciones de forma estratégica que contribuya a la buena información. A más de esto, es un impulsor de la innovación que alienta constantemente a las necesidades.

### **1.10.3. Fases del Ciclo PHVA**

De acuerdo con Martínez (2023), “Este Ciclo fue desarrollado por Edward Deming, y su principal objetivo es la autoevaluación con la finalidad de potenciar los puntos fuertes y mejorar o eliminar los puntos débiles que pueden ocasionar mermas de competitividad” (p.80).

En la empresa, el planear debe ser realizado en función del objetivo que se pretende alcanzar. Traslada a determinar los objetivos deseados y qué hacer para alcanzarlos apropiadamente. El hacer lleva a establecer las responsabilidades para la ejecución de lo planeado, definir y abastecer los recursos necesarios para el cumplimiento del plan, desarrollar las acciones definidas en la planificación y registrar las operaciones desarrolladas.

Para verificar es necesario monitorear los procesos y los productos contra los estándares definidos, establecer mecanismos de seguimiento y verificación. Y finalmente, en el actuar es necesario, ante las desviaciones observadas, establecer las acciones correctivas, se definen las posibilidades de mejora, se documenta y registra. (Zapata, 2016, p.7-8)



Las ventajas del Ciclo PHVA son numerosas y esenciales en el día a día dentro de las entidades para llegar al éxito. Por lo que, este enfoque de ambos autores fomenta la excelencia operativa, avivando la calidad respaldada por medio de los datos y evidencias encontradas, aumenta la adaptabilidad gracias a una correcta gestión organizacional, donde continuamente busca mejorar sus deberes y prácticas. Por lo general, este sistema ayuda a favorecer a distintos departamentos, para crear mayores inversiones.

### **1.11. Definición de Check List**

En definitiva, Salamanca (2019), “Check list ayuda a que no se omita ningún paso o actividades que se deban realizar y, consecuentemente, reducen la probabilidad de cometer errores” (p.1).

El Check list es una lista de verificación o control usada como ayuda para revisar si el trabajo o producto cumple con los requisitos básicos sobre lo que se ideó. Ayuda a garantizar la coherencia e integridad en el desempeño de una tarra. Se trata de hacer una lista completa pero ligera de lo que se requiere comprobar y valorar en cada ítem de manera dicotómica o simplemente marcando si se ha conseguido o no. (Barberá, 2008, p.72)

Brevemente se acota que un Check list es una lista de verificación, la cual tiene como propósito realizar los controles necesarios en relación con las actividades que se realizan. Es necesario conocer que se efectúan de la manera más organizada posible para medir a cada uno de sus beneficios que detallan cada procesamiento, contribuyendo a manejar una disciplina acta para optimizar las tareas creativas en los departamentos de las organizaciones. Por tal motivo, es fundamental la lista de comprobación para tener resultados positivos en conjunto con sus operaciones y de esta manera minimizar posibles riesgos o errores.

#### **1.11.1. Procedimiento para la realización del Check List**

Con respecto a Giral et al., (2022), “Un check List te ayuda a definir el propio ritmo de tu organización. Lo más importante es definir los tiempos a lo largo de todo el año para realizar tareas importantes” (p.46).

Teniendo en cuenta el criterio de los autores, Abellán, et., al (2009) menciona que la elaboración es fundamental, para esto se considera lo siguiente:



El primer criterio persigue el número de aspectos e ítems cubiertos por la guía no fuera excesivo, de modo que estuviese dentro de un rango que no la hiciese inabordable. El segundo criterio tiene doble objetivo. Primero, acrecentar la comparabilidad de los resultados derivados de la aplicación de la lista de comprobación. En segundo lugar, facilitar la formulación de recomendaciones por parte de los usuarios de la lista, a partir de las puntuaciones alcanzadas. (p.3)

Una lista de comprobación realiza actividades importantes para comprobar las acciones de forma sistemática, con defectos y virtudes esenciales. En definitiva, un check list se encarga de asegurar de manera constante todos los aspectos para obtener información y controlar todos los procedimientos para garantizar una secuencia de deberes y seguir paso a paso una correcta planificación, de modo que reflejen información adicional e importante mediante las instrucciones y recursos necesarios. Por ello, se considera realizar una correcta ejecución de un check list con el objetivo de tener bien definidos los procesos y la gestión de calidad de la entidad.

### **1.12. Definición del Indicador de Gestión**

En cuanto a Gall (2022), “Un indicador constituye una señal para saber si se van logrando los resultados que se ha propuesto, es como un índice que refleja la situación determina”

Un indicador de gestión es una unidad de medida gerencial que permite evaluar el desempeño de una organización frente a sus metas, objetivos, responsabilidades con los grupos de referencia (trabajadores, accionistas, comunidad, clientes, proveedores, gobiernos, etc.) En tal sentido, es la relación entre metas, los objetivos y los resultados, procurando un mejoramiento continuo en la organización: “lo que no se mide con hechos y datos, no puede mejorarse” (Uribe & Reinoso, 2014, p.13)

Hoy en día los indicadores de gestión son tan importantes para medir el desempeño de las entidades, por lo que refleja cuáles son los motivos o situaciones que está pasando la organización. Al mismo tiempo, se reflejan por medio de indicadores cuantitativos y cualitativos, midiendo la veracidad y desempeño. Es decir, estos indicadores ayudan a medir todos los procesos de manera correcta, extrayendo datos e información relevantes para conducir a una mejora continua y ajustarse a los rendimientos de la institución. Por medio de estos, se busca acrecentar las ventas, logrando la satisfacción del cliente y por los servicios alinear los objetivos estratégicos.

### **1.12.1. Objetivo del Indicador de Gestión**

Para Abad et al., (2023), “La empresa debe establecer objetivos claros y específicos. Estos objetivos deben estar alineados con su misión y valores” (p.32).

Contribuyendo a lo que menciona Uribe & Reinoso (2014), “un indicador de gestión tiene como objetivo contribuir a una gestión eficaz y eficiente de las organizaciones, facilitando a sus integrantes información permanente e integral sobre su desempeño” (p.14).

Dentro de este orden de ideas, un indicador de gestión conlleva a realizar procesos empresariales de alta calidad, ajustando e interceptando las actividades para medir ya sea a corto o largo plazo, determinando el desempeño que se quiere lograr. Es indispensable verificar cualquier gestión de riesgo que se llegue a encontrar, brindando a la parte administrativa progresos significativos, y para los empleados mejorar los procedimientos necesarios, aumentando la efectividad y comunicación por medio de todos los trabajadores llevando a la motivación y centrarse en la calidad y especificaciones técnicas.

### **1.12.2. Importancia de la aplicación de Indicadores de Gestión**

Con referencia a Mora (2023), “Los indicadores de gestión se convierten en los signos vitales de la organización y su continuo monitoreo permite establecer las condiciones e identificar los diversos síntomas que se derivan del desarrollo normal de las actividades” (p.203).

Algunas empresas optan por desarrollar un juego completo de indicadores que reflejan el desempeño de los requerimientos expuestos por los clientes para impulsar la gestión documental en la organización. Estos indicadores cubren los aspectos más importantes que afectan directamente al negocio. (Gravina, 2013, p.145)

En este sentido, los indicadores de gestión radican en la importancia de las entidades promoviendo un correcto análisis e información, por medio de los criterios detectados capaces de mejorar los objetivos ya planteados, de esta manera llevar a cabo una visión productiva incurriendo que son capaces de predecir y actuar en el momento justo y preciso. De tal manera, se emplean estrategias para evaluar todo tipo de desempeño, así mismo con la satisfacción del personal aportando sugerencias a los departamentos y valoración del cliente, cabe mencionar que de acuerdo con la dependencia de las empresas se realizan los diseños de indicadores de gestión.



### 1.12.3. Tipología de indicadores de gestión

En particular para Acevedo (2023), “La medición es un proceso, no un evento, y el establecimiento de indicadores es parte de ello. Está conformada por una serie de acciones específicas para crear, implementar, y utilizar indicadores” (p.13).

Haciendo énfasis a lo que menciona Zambrano (2007), se conocen a tres grandes tipos de indicadores, mismo que se detallan a continuación:

- **Por su naturaleza:** Están relacionados con los cinco tipos de indicadores establecidos por la Contraloría General de la República: eficacia, eficiencia, efectividad, calidad y economía.
- **Por su vigencia:** Pueden ser indicadores permanentes (vigentes por varios años; responden a objetivos/metás recurrentes) y temporales (responden a razones de carácter coyuntural o temporal; epidemias, operaciones de seguridad).
- **Por el nivel organizacional:** Tienen en este caso indicadores de carácter estratégico, táctico u operacional: indicadores de ejecución presupuestaria y cumplimiento de metas, entre otros. (p.235)

Existen diversos tipos de indicadores de gestión, por lo cual, en resumidas partes se menciona que todos funcionan en dirección a las operaciones y estimaciones correspondientes. De este modo, se utilizan como planificaciones útiles en cuanto a sus recursos administrativos o por medio de las actividades realizadas, tendiendo resultados positivos por medio de la inversión de la organización. En efecto, todos los indicadores son necesarios contribuyendo a los procesos que realizan para llevar un seguimiento oportuno y necesario, con el propósito de generar una buena toma de decisión.

### 1.12.4. Indicadores de Eficacia, eficiencia, economía, calidad

Para Pérez et al., (2023), “El objetivo general de la táctica de lucha es dar a los entrenadores indicadores cuantificables para evaluar la eficiencia y la efectividad de los movimientos con volteo durante el combate. Estos datos ayudarán al proceso de enseñanza y preparación táctica” (p.63).

Los indicadores de gestión son fundamentales para todas las organizaciones Gluyas (2022), conceptualiza a los siguientes indicadores:



- **Eficacia:** Se refiere al grado de cumplimiento de los objetivos planteados, en qué medida la institución como un todo, o un área específica está cumpliendo con sus objetivos estratégicos, sin considerar necesariamente los recursos asignados para ello.
- **Eficiencia:** Es el costo unitario de producción o costo promedio, el cual relaciona la productividad física y el costo de los factores e insumos utilizados en la generación de un bien o servicio.
- **Economía:** Son aquellos que relacionan el nivel de recursos financieros utilizados en la provisión de prestaciones y servicios con los gastos administrativos incurridos por la institución.
- **Calidad:** Son extensiones de la calidad tales como: oportunidad, accesibilidad, precisión y continuidad en la entrega de los servicios, comodidad y cortesía en la atención. (pp.7-9)

Es necesario acotar que el cumplimiento de objetivos y metas son esenciales para cualquier empresa, efectivamente impulsan a cambios positivos, mismos que orientan a seguir creciendo por medio de proyectos o nuevas estrategias de forma clara y precisa. Es por esto, que la eficiencia, eficacia, economía y calidad cumplen con definiciones y proyectos muy importantes que se manejan instrumentos necesarios conduciendo a mejores beneficios cuantificables y de forma cualitativa, ayuda a minorar gastos y aumentar la rentabilidad. Con esto, se logran buenos resultados teniendo un agrado indescriptible por medio de la administración

### 1.13. Análisis PEST

Para García (2023), “El análisis PEST se considera una herramienta acertada para comprender el crecimiento o declive de un mercado o de un conjunto de necesidades a satisfacer” (p.55).

El Análisis Pest, es un estudio a fondo sobre una serie de factores macro ambientales en los que las personas y las organizaciones se desarrollan a nivel nacional e internacional. Se centra en su atención en cuatro grandes rubros: factores políticos, factores económicos, factores socioculturales y factores tecnológicos; a su vez, cada uno de estos factores agrupa una serie de elementos que están interrelacionados entre sí. (Alejandra & Pedroza, 2004, p. 69)

En la entidad de salud de la Clínica Virgen de Monserrate se torna de manera significativa la utilización del Análisis PEST, teniendo en cuenta que es de gran utilidad evaluar cada uno de sus componentes en su entorno, considerado para buscar el éxito empresarial con una visión próspera, debido a que es una herramienta de planificaciones estratégicas, el cual sirve como base por el valor de información que provee.

#### **1.14. Matriz DAFO – CAME**

El modelo DAFO determina que por medio de ella se realiza el análisis externo e interno de la empresa. Con el análisis interno se conocerán las debilidades y las fortalezas de la organización. Con el análisis externo se conocerán las amenazas y las oportunidades que presenta el mercado. A su vez, el Modelo CAME parte de la información presentada de la matriz DAFO, permite establecer las acciones concretas que se han de realizar para corregir las debilidades de la empresa, afrontar las amenazas, mantener las fortalezas y explotar las oportunidades. (Zumel & Martínez, 2022, p. 173)

La matriz DAFO – CAME es una herramienta primordial que complementa a los análisis de sus componentes, para determinar los mismos se debe concretar y definir los objetivos de la empresa, en el cual, deben ser claros, precisos y concisos. Es decir, ayuda a corregir y pautar ciertos aspectos que se consideran importantes en la situación actual de la Clínica para decretar posibles impactos de la gestión administrativa.

#### **1.15. Estrategia Océano Azul**

De acuerdo a lo planteado por Caldas et al., (2022), “La estrategia océano azul, en la que definen la necesidad de que las empresas dejen de competir entre sí, en su lugar, creen nuevos mercados por medio de la innovación” (p.72).

Para Padilla & Meléndez (2021). “Empresas de gran prestigio han asumido el rol de innovadores al incursionar en este océano azul, mostrando las posibilidades de crear nuevos espacios para el consumo” (p.4).

Resumiendo los contextos de los autores, este tipo de estrategia es la clave del éxito para no depender de otras Instituciones, es decir, crear propias ideas que ayuden y sustenten al crecimiento de la entidad, Es por esto, que la estrategia océano azul será un implemento esencial en la aplicabilidad del trabajo de investigación, implica pensamientos vitales para no batallar con Instituciones de salud cercanas, donde los límites son realmente conocidos,



sin embargo, el objetivo no será competir con ellos, sino desarrollar nuevas ideas para la captación de clientes.

## **1.16. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

### **1.16.1. Antecedente # 1**

**Título del Ensayo Académico:** Control Interno para mejorar la Gestión administrativa en la Clínica Virgen de Monserrate del cantón Montecristi.

**Fecha de Consulta:** lunes 11 de septiembre de 2023

**Título del Documento:** Control Interno para mejorar los procesos de facturación en el Hospital de Clínicas Lambayeque S.A.C., Chiclayo, 2021.

**Autores:** Eduardo Regalado Burga.

El control interno es de suma importancia, dado que ayuda al mejoramiento de los procesos de facturación, mismos que están orientados a seguir los lineamientos para poder llevar a cabo los diferentes métodos que permiten mejorar la gestión de la empresa. Por lo que, tiene como objetivo determinar si el control interno ayudará a perfeccionar los procedimientos que se realizan al momento de proceder a facturar en el Hospital Clínicas Lambayeque S.A.C. Se menciona que la facturación concierne a un punto fundamental, ya que es considerada como uno de los momentos esenciales para disminuir errores y no tener como resultado pérdidas innecesarias de fondo y una mala imagen ante sus clientes.

El trabajo de investigación está relacionado en base a los procedimientos de facturación. Por esta razón, la Clínica Virgen de Monserrate cuenta con el pertinente proceso al momento de facturar cuando los pacientes ya han sido atendidos, es necesario tener en cuenta que dichas operaciones permitirán el lineamiento de control de una manera eficaz y eficiente, de este modo acceder a que la gestión administrativa de la entidad de salud cumpla con cada una de las funciones, con el fin de poder determinar las deficiencias encontradas. Y posterior a ello, crear los respectivos controles para su mejora continua.

### **1.16.2. Antecedente # 2**

**Título del Ensayo Académico:** Control Interno para mejorar la Gestión Administrativa de la Clínica Virgen de Monserrate del Cantón Montecristi.

**Fecha de Consulta:** lunes 11 de septiembre del 2023



**Título del Documento:** Propuesta de Mejora del Proceso de Atención en el Servicio de Emergencia del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas.

**Autores:** Alfredo Víctor Laguna Urdanivia

Elia Obregón Rodríguez

Ruth Vilma Quijada Fernández

La atención al paciente en las entidades de salud cumple con un rol esencial, sobre todo en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, por lo que se basa en brindar el cuidado del usuario en el momento preciso. Conforme a ello, poder ofrecer una atención inmediata, oportuna, eficiente y eficaz ya que se trata de la sobrevivencia de un ser humano. Al mismo tiempo, nace la importancia de mejorar los servicios de emergencia y tener en cuenta la reducción de ciertos costos hospitalarios para mejorar la calidad de vida. Así mismo, el trabajo de investigación se direcciona a implementar una propuesta para agilizar dichos procesos, con el fin de considerar las operaciones de mejora en la calidad y la atención al mismo.

Este proyecto está vinculado con la atención al paciente en el área de emergencias, se considera como uno de los puntos primordiales ante la gestión hospitalaria, de este modo concierne en la elaboración de un manual de procesos para poder llevar a cabo una mejor accesibilidad ante los servicios de emergencias. En este análisis se establecen ciertos aspectos importantes para reducir los tiempos de espera con la atención al paciente, pudiendo así, optimizar ciertos recursos y mejorar los procedimientos, así como también, la sostenibilidad de los equipos biomédicos y brindar una mejor atención.

### **1.16.3. Antecedente # 3**

**Título del Ensayo Académico:** Control Interno para Mejorar la Gestión Administrativa en la Clínica Virgen de Monserrate del Cantón Montecristi.

**Fecha de consulta:** lunes 11 de septiembre del 2023

**Título del documento:** “Diseño de un Manual de Procedimientos de Control Interno Como Herramienta de Gestión Administrativa Aplicado a la Florícola Flores Ramona”

**Autor:** Ana Paola Villamarín Parra

El control interno es un punto esencial dentro de la empresa Flores Ramona, su actividad principal es la exportación de rosas y flores, de la cual tiene como propósito

elaborar un Sistema de Control Interno para mejorar sus procesos y funciones que se realizan en los días laborales, mismo que ayude a reducir los errores existentes dentro de la entidad, además de la mala gestión y fraudes que se llegan a encontrar en la gestión administrativa, cabe recalcar que las organizaciones se basan en reglas y políticas empresariales. Podríamos resumir a continuación, que es importante aplicar los controles para poder reducir errores internos, y poder ejecutar resultados positivos con una mejor rentabilidad y liquidez.

Se observa en el trabajo de estudio es la unión en minimizar errores que se lleguen a encontrar en la Clínica Virgen de Monserrate, de esta manera llevar una mejor gestión administrativa, basándose en la verificación de sus procedimientos y mejorarlos. Por ende, se busca que la empresa pueda tener la realidad del control interno y su rentabilidad, así mismo, poder formular acciones óptimas para mejorar las deficiencias encontradas para brindar un mejor servicio a cada uno de sus pacientes en cualquiera de sus áreas y lograr resultados positivos en base a las funciones que realizan. Se requiere con ello, buscar la satisfacción del cliente.

#### **1.16.4. Antecedente # 4**

**Título del Ensayo Académico:** Control Interno para mejorar la Gestión Administrativa en la Clínica Virgen de Monserrate del Cantón Montecristi.

**Fecha de consulta:** lunes 11 de septiembre del 2023

**Título del Documento:** Plan de Gestión Gerencial de Salud para Servicios Sanitarios en el Hospital General Privado Duran, Seguridad del Paciente en los Cuidados de Enfermería.

**Autor:** Francisco Xavier Durán Mora

En la ciudad de Ambato se encuentra ubicado el hospital de Durán, donde se ha detectado que existen errores emitidos por parte los enfermeros que laboran dentro de la entidad al momento de brindarle los servicios de salud a los pacientes. Es por esta razón, que el Trabajo de investigación tiene como objetivo principal Diseñar un plan de gestión administrativo de salud, para disminuir dichas inconformidades de los pacientes. Su fuente principal se plantea en la seguridad para brindar un mejor servicio de salud, sin embargo, para lograr los puntos mencionados se requiere de un aprendizaje continuo para evitar dichos deslices.

Conforme al documento investigado se relaciona en la seguridad que se requiere al momento de brindarles atención a los pacientes. En definitiva, para lograr estas actividades



la entidad debe contar con el personal adecuado para cumplir con cada uno de los roles, y así tener enfermeros de calidad y calidez al momento de realizar los procesos de atención a los clientes. Es por esto, que se comprende en efectuar un Manual de procesos para perfeccionar dichos procedimientos, y en efecto poder complementar la seguridad mediante acciones correctivas y ofrecer un mejor servicio de salud.

#### **1.16.5. Antecedente # 5**

**Título del Ensayo Académico:** Control Interno para mejorar la Gestión Administrativa en la Clínica Virgen de Monserrate del Cantón Montecristi.

**Fecha de Consulta:** martes 12 de septiembre del 2023

**Título del documento:** Análisis de la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio de Emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas.

**Autor:** María José Gómez Mendoza

La Gestión Administrativa en el Servicio de Emergencias del Centro tipo C San Rafael de Esmeraldas, cumple con cada una de las funciones cuando se trata de controlar y dirigir sus servicios y calidad de salud. Sin embargo, la razón por la que se emplea este trabajo de investigación es para verificar si la entidad cuenta con la infraestructura adecuada, a más del equipamiento y la falta del personal de salud. Por el contrario, se considera un problema de gravedad al momento de la atención al paciente cuando no se tiene el espacio adecuado, generando inconformidad en los mismos. Por consiguiente, se tiene como objetivo analizar la gestión administrativa y la calidad del servicio.

La Gestión Administrativa se ve expuesta en la conectividad con el presente trabajo de investigación que se llevará a cabo en la Clínica Virgen de Monserrate, al momento de tener en cuenta si la entidad maneja el espacio adecuado para atender a los clientes. Por su parte, la sala de espera es una de las fases que generan mayor inconformidad, y para reducir estas actividades se verificará si cuentan con el personal suficiente, para poder optimizar las agendas que se ofrecen en el establecimiento en las diferentes áreas. Por ende, la gestión administrativa es un elemento esencial cuando se trata de controlar la atención a los pacientes.

#### **1.16.6. Antecedente # 6**

**Título del Ensayo Académico:** Control Interno para mejorar la Gestión Administrativa en la Clínica Virgen de Monserrate del Cantón Montecristi.



**Fecha de Consulta:** martes 12 de septiembre del 2023

**Título del documento:** La optimización y el control interno en el uso de los recursos públicos en la mejora de la gestión administrativa.

**Autores:** Johana Isabel Vinueza Franco

Rosa Claudiana Robalino Muñiz

El control en la Gestión administrativa en el área de salud, se considera como una de las herramientas estratégicas en función al control interno, hace mención desde la importancia de los servicios de Salud del Hospital General Guayaquil Los Ceibos, no obstante, busca asegurar sus recursos públicos que conlleven a mejorar los servicios con el propósito de evitar sanciones en dicho establecimiento. El trascendental problema radica en la parte presupuestaria, por esta razón el presente artículo científico indaga en el mejoramiento de los procesos que se realizan en este establecimiento.

Los deberes administrativos son aquellos que se encargan de emplear de una manera correcta la gestión de los recursos y procesos que se realizan en una entidad. Desde la perspectiva del proyecto que se está efectuando, se considera con una conexión por medio de la Clínica Virgen de Monserrate en medir que sus procesos se estén verificando de manera correcta para mejorar los servicios de salud en las áreas respectivas, mediante ello buscar la satisfacción del cliente gracias al mejoramiento de los procedimientos. En lo esencial conseguir la fidelización del cliente es esencial para llevar una mejora continua por medio de un buen servicio.

#### **1.16.7. Antecedente # 7**

**Título del Ensayo Académico:** Control Interno para mejorar la Gestión Administrativa en la Clínica Virgen de Monserrate del Cantón Montecristi.

**Fecha de Consulta:** martes 12 de septiembre del 2023

**Título del Documento:** Control Interno y Desempeño Laboral en el Personal de la “Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L.” Huancayo, 2020.

**Autor:** Yesenia Fiorela Salomé Mayta

El control interno y el desempeño laboral son una de las funciones esenciales ya sea en una institución pública o privada. Por lo cual, el trabajo de investigación de la Clínica Médico Quirúrgico Huancayo está diseñado en el desempeño laboral y la ejecución del

control interno. De modo, que tiene como objetivo llevar a cabo el mejoramiento de estos y poder desempeñar sus roles y funciones en relación con la ocupación profesional, mismo que conduzca al logro de metas, para esto se ejecuta que deben elaborar un manual de procesos, y mejorar la gestión administrativa de manera eficiente.

Dicho de esta manera, el tema de estudio está enlazado con el desempeño laboral y su jerarquía en la Clínica Virgen de Monserrate, por consiguiente, establecer una relación entre el nivel de desempeño del control interno y los empleados, de la cual se lo establece para no tener irregularidades. Por ello, se requiere de una acción sistemática para comprender los sistemas de control interno y tener resultados veraces para llevar el crecimiento de la entidad. Así mismo es necesario tener en cuenta la aglomeración de pacientes y demandas existentes, por lo demás, se requiere tomar medidas para mejorar la atención de los usuarios.

#### **1.16.8. Antecedente # 8**

**Título del Ensayo Académico:** Control Interno para Mejorar la Gestión Administrativa en la Clínica Virgen de Monserrate del Cantón Montecristi.

**Fecha de consulta:** miércoles 13 de septiembre del 2023

**Título del Documento:** Mecanismo de Control Interno en el Área de Tesorería del Hospital Docente Belén, Lambaye – 2018.

**Autor:** Ketty Alicia Guerra Munive

En el Hospital Docente Belén se tiene previsto trabajar con el Mecanismo de Control interno en el área de Tesorería, busca la necesidad de establecer puntos concernientes a lo económico y poder trabajar con transparencia y eficacia. Probablemente, se considera que es necesario determinar el control interno dentro de la entidad de esta manera agilizar los cobros y pagos de acuerdo con la gestión administrativa, mediante los recursos del Hospital. De la misma forma, busca poseer con el espacio suficiente y tener un buen clima laboral, debido a que es fundamental el buen compañerismo entre profesionales y desarrollar de una mejor condición con los procesos correspondientes.

En definitiva, se vincula la importancia que debe tener la gestión administrativa de la Clínica Virgen de Monserrate, para llevar a cabo la transparencia y la ética moral cuando se trata de los procesos de cobros a los pacientes que son atendidos en la entidad. En pocas



palabras, busca evitar fraudes hacia los mismos, visto que se considera como una base indispensable para lograr una mejor rentabilidad y brindar una mejor atención. Sin embargo, también se concreta como punto esencial que los profesionales de dicha entidad conlleven a un buen ambiente laboral, y lograr la satisfacción del cliente.

#### **1.16.9. Antecedente # 9**

**Título del Ensayo Académico:** Control Interno para mejorar la Gestión Administrativa en la Clínica Virgen de Monserrate del Cantón Montecristi.

**Fecha de Consulta:** miércoles 13 de septiembre del 2023

**Título del Documento:** Los Procesos Administrativos y su Importancia en el Sector de la Salud.

**Autor:** Pamela Consuelo Medina Astudillo

De acuerdo con el Artículo Científico se considera a los procesos administrativos en el área de salud como una de las actividades que deben realizar las organizaciones, por esta razón, indagar en la necesidad de los servicios que se ofrecen, siendo así, las funciones primordiales la planificación y la responsabilidad en la dirección para lograr un mejor desempeño y cumplir con las metas que lleven al camino del éxito. Del mismo modo, se menciona como una de las actividades esenciales estimular y orientar a los funcionarios y empleados, para alcanzar las metas en el ámbito económico.

El trabajo de investigación esta interconectado en el mejoramiento de los procesos que se realizan en la entidad de salud, para lograr el desempeño constante en los días laborales y la atención a los usuarios. En función de lo planteado, es conveniente destacar que buscan un buen servicio, para ello, las mismas deben estar bien estructuradas y examinar ante las necesidades. Cabe mencionar que los servicios de salud emplean un factor fundamental, donde la calidad es uno de los elementos primordiales en todos los procesos del servicio de salud, que este influye en la fidelización de cada uno de los pacientes.

#### **1.16.10. Antecedente # 10**

**Título del Ensayo Académico:** Control Interno para Mejorar la Gestión Administrativa en la Clínica Virgen de Monserrate del Cantón Montecristi.

**Fecha de Consulta:** miércoles 13 de septiembre del 2023



**Título del Documento:** Auditoría de Gestión en el área administrativa en el “Hospital General Clínica Bermúdez del Cantón Santo Domingo, 2019”.

**Autor:** Ricardo Alexander Córdova Espinosa

El presente tema de estudio se basa teóricamente en autores capacitados en el campo de la Auditoría de Gestión, se plantearon diversos métodos, técnicas e instrumentos de investigación, mismo que permiten recopilar información, para la problemática existente del incumplimiento de capacitaciones y la carencia de control de cumplimiento en cuestión del historial clínico por parte de los médicos a los directivos administrativos del Hospital. Además, se tiene como objetivo realizar una Auditoría de Gestión para mejorar el área administrativa. Cabe mencionar, que existen demoras en los pagos con los honorarios profesionales, mismos que están causando déficit en la gestión Administrativa del Hospital General Clínica Bermúdez.

Los pagos a los honorarios profesionales tienen un principio de suma importancia dentro de las entidades. Desde la perspectiva más esencial, el presente tema de estudio está interrelacionado en mejorar estos procesos si el caso lo requiere. Por el contrario, se considera indispensable el cumplimiento de esta gestión por parte de la Clínica Virgen de Monserrate, para evitar ciertos déficits en la gestión administrativa de la entidad y proceder a contribuir el mejoramiento para poder cumplir con el bienestar general, con la finalidad de cumplir con el desempeño de la organización.

## CAPITULO II

### 2. DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO

#### 2.1. Formulación del Problema

A nivel Cantonal las entidades de salud han ido evolucionando de manera significativa, sin embargo, se debe considerar que en las diferentes áreas de las empresas de salud conlleva a presentar controles pocos eficientes, mismos que generan pérdida en el ámbito mercantil. De la misma manera, los servicios médicos, así como los profesionales en enfermería hasta el personal del aseo, las distintas áreas y funciones que conciernen a una empresa deben optar por un cambio significativo que ayude a modernizar los procesos operativos internos. Por lo que, estos buscan el cambio a nivel general y convertir con excelencia a la Gestión Administrativa.

Hoy en día el Control Interno es uno de los componentes bases para que las organizaciones crezcan de forma competitiva en las clínicas del Cantón Montecristi, es por esto, que se debe ejecutar con técnicas esenciales que ayuden a un cambio importante, si no se efectúan de forma correcta los procesos operativos internos, no se cumplen con los objetivos y esto afecta a la garantía de calidad de la atención a los usuarios, así como el rendimiento y la eficiencia que se implementa por medio de los procesos, de esta manera poder reducir o mitigar posibles errores.

Para llevar la labor profesional en función a los sistemas de control interno en las diferentes áreas de la clínica, se deben proporcionar las diferentes ocupaciones y roles fundamentales, por lo que, el control administrativo interno, los servicios médicos que presta la entidad y las diferentes áreas de la misma, cada vez percuten en el buen cuidado del paciente, tanto así, que son necesarias para desempeñar desde la recepción del paciente hasta el proceso de atención que busque cumplir con cada una de las expectativas en sus actividades operacionales. En la clínica los procesos son tan esenciales dentro de cada departamento, que dan de forma correcta los resultados que se esperan no serán los adecuados.

Dentro del área administrativa, se necesita buscar una buena gestión de procesos y subprocesos, de este modo se analizará la gestión de la calidad que brinda la entidad y las diferentes funciones, desde la limpieza, los protocolos de las enfermeras y otras actividades que conllevan a una mejora en cada una de sus operaciones. A partir de una perspectiva más general, el área administrativa contribuye a requerir estrategias adecuadas para cooperar al

desarrollo económico, con ello se requiere solucionar diversos obstáculos de manera eficaz y eficiente a la gestión empresarial, de lo contrario podría afectar al crecimiento rentable de la organización.

En función a lo planteado, nace la necesidad de crear un Manual de Procesos internos, el cual ayude a mejorar cada una de las actividades que se realizan dentro de la Clínica Virgen de Monserrate, para ello actuar de manera eficientemente de acuerdo con los posibles errores que se lleguen a encontrar y poder mejorar el rendimiento por medio de un apoyo que permita reflejar cada uno de los procesos de la entidad. Mediante el mismo, se espera obtener un buen resultado que proporcione al crecimiento empresarial y cumplir con los objetivos y satisfacción de la parte administrativa y en lo esencial a los pacientes que son atendidos dentro de la Clínica.

## **2.2. Objeto de Investigación**

Clínica Virgen de Monserrate.

## **2.3. Campo de Investigación**

Procesos Operativos Internos de los departamentos de la Clínica Virgen de Monserrate.

## **2.4. Objetivos**

### **2.4.1. Objetivo General**

Determinar el análisis de los procesos del Control Interno para mejorar la Gestión Administrativa en la Clínica Virgen de Monserrate del Cantón Montecristi.

### **2.4.2. Objetivos Específicos**

- Evaluar los procedimientos operativos en las áreas determinadas de la Clínica Virgen de Monserrate.
- Estimar posibles riesgos que enfrente la clínica con el propósito de diseñar un Manual de Procedimientos en función a los procesos operativos internos.
- Determinar las acciones del control interno de la Clínica Virgen de Monserrate que permita de forma óptima cumplir con los buenos requerimientos en la gestión administrativa.



## **2.5. Variables Conceptuales**

### **2.5.1. Variable Independiente**

Control Interno

### **2.5.2. Variable Dependiente**

Gestión Administrativa

## **2.6. Métodos de Investigación**

Contextualizando a Gómez (2021), menciona que “Los métodos de investigación son los procedimientos que siguen los investigadores para obtener los datos necesarios en su aproximación al objeto de estudio. Su importancia radica en que son la garantía de la científicidad” (p.2).

Rodríguez (2020) establece “La historia de investigación se basa en el desarrollo de reglas y razonamientos que permiten tener un conocimiento. Como tal, el propio método científico ha sido discutido a lo largo de los años y en muchas sociedades” (p.18).

Los métodos de investigación son base primordial en los trabajos de investigación, por lo que generalmente está constituido por técnicas, el cual permite el logro de los resultados indicando el camino correcto hacia el progreso y desarrollo de estudio, existen diversos tipos de investigación donde cada uno está definido al enfoque que quiere llegar o tomar, enfatizado por los diferentes conceptos y pasos de conocimientos.

### **2.6.1. Método Analítico**

Para Toursinov (2023), “El método analítico consiste en descomponer un fenómeno complejo en sus partes constituyentes para entenderlo mejor” (p.20).

De acuerdo con Descartes (2009),” El método Analítico toma por punto de partida el conocimiento buscado, y retrocede, suponiendo órdenes de dependencia en los que ese conocimiento está incluido, hasta lograr la conexión con cadenas deductivas que son ya conocidas y evidentes” (p. 39)

Contextualizando a Echavarría et al., (2010), “El método Analítico es un camino para llegar a un resultado mediante la descomposición de un fenómeno en sus elementos constitutivos” (p.18).

El método analítico es un procedimiento vital, que ayuda a la subsistencia para garantizar la calidad y confiabilidad de los resultados mediante las actividades a realizar. En

el cual, este método se direcciona a los propósitos del lector establecido, otorgando recomendaciones esenciales, por lo que es necesario su funcionamiento para tener una idea apropiada sobre el objeto de estudio, y así, estudiar detalladamente los resultados del trabajo de investigación.

### **2.6.2. Método Deductivo**

Conforme lo menciona Gómez (2004), “El método deductivo consiste en la totalidad de reglas y procesos, con la misma es posible deducir conclusiones a partir de enunciados supuestos llamados premisas en función a una consecuencia”.

En función de Ñaupas et al., (2023), “El método Deductivo consiste en ir de la hipótesis a la deducción para determinar la verdad o falsedad de los hechos procesos o conocimientos” (p.226).

Considerando al método deductivo consiste en llevar a cabo teóricas que ayuden a verificar que las actividades de la clínica sean esenciales, por lo que, se fija por medio de conocimientos para adquirir nuevas destrezas verificando los resultados, debido a que proporciona por medio de observaciones que ayudan a sus procesos de manera más útil a ofrecer un razonamiento ascendente, en el cual trata de razones lógicas por medio de una hipótesis.

### **2.6.3. Método Cualitativo**

Con respecto a lo que menciona Páramo (2020), “El método cualitativo obedece a una concepción del mundo en la que sus complejidades se explican desde el interior del investigador y hasta su capacidad de comprensión de las realidades estudiadas” (p.13).

En virtud del trabajo de investigación, se considera esencial la utilización este tipo de método, por lo que comprende a llevar un descubrimiento más profundo en el campo de estudio, su función principal radica en proporcionar información veraz y concisa, por medio de la observación. En efecto, en la Clínica Virgen de Monserrate lo que se busca es tomar información base y necesaria para descubrir y analizar actividades que estén sujetas a mejoras continuas, y así, llevar un crecimiento Institucional.

## **2.7. Tipos de investigación**

### **2.7.1. Investigación Descriptiva**

De acuerdo con Pérez (2004), “El método descriptivo se orienta hacia el presente y actúa en los niveles de investigación aplicada y activa, intenta una observación sistemática.



Describe, analiza, registra e interpreta las condiciones que se dan en una situación y momento determinado” (p.92).

Para Rodríguez (2020), “El método descriptivo se refiere a la investigación que provee un retrato preciso de las características de un individuo en particular, de una situación o grupo” (p.24).

El método descriptivo está relacionado al trabajo de investigación que se va a realizar, debido a que se direcciona a la observación de los procesamientos operativos que se realizan. Particularmente consiste en el análisis de los detalles recopilando información exclusiva con desenlaces objetivos tomando una buena decisión sobre la organización, por ello, se toman criterios para determinar y llegar a cada una de las actividades y a su comportamiento.

### **2.7.2. Investigación Documental**

Según Romero (2011), menciona que “La investigación documental contribuye a construir el marco teórico de cualquier tipo de investigación. En este sentido, procede a la investigación de campo y la apoya para la planeación del trabajo” (p.87).

De acuerdo con González (2024), “Método documental es el estudio de los documentos que se derivan del proceso de la investigación científica y permite referir y citar investigaciones realizadas en otras partes del mundo que aporten información a la investigación para la cual fueron consultados” (p.2).

Para ambos autores la investigación documental es una técnica de investigación complementaria, la misma tiene como función en llevar a cabo la recolección de datos e información importante a partir de las fuentes literarias, indagando cada proceso a partir de las metodologías científicas, por lo tanto, es necesario aplicar la misma para llegar a cada análisis en consideración a la información que se va a necesitar para el proyecto de investigación, ofreciendo resultados lógicos de forma ordenada y precisa.

### **2.7.3. Investigación explicativa**

La investigación explicativa busca establecer las causas de hechos, circunstancias o fenómenos que son objeto de estudio, ya sean físicos o sociales. Su objetivo se focaliza en justificar por qué sucede un hecho, las condiciones en las que se manifiesta y la relación que pudiera existir entre las variables. (Rodríguez, 2020, p.23)



La Clínica Virgen de Monserrate ostenta en diversas adversidades que a su vez detiene al crecimiento de la Institución de salud, en lo que conlleva este trabajo de investigación permitirá de forma ordenada, evaluar las deficiencias que carece, y de dicha forma establecer y realizar estrategias, herramientas e indicadores que ayuden a una mejor efectividad de la Clínica.

## **2.8. Población y Muestra de la Investigación**

### **2.8.1. Población**

De acuerdo Sánchez et al., (2023) “El conjunto de elementos que queremos estudiar mediante la estadística se denomina población. Para que el estudio refleje realmente lo que ocurre en la población, la muestra debe estar bien seleccionada” (p.194).

La población se compone de todos los elementos que van a ser estudiados y a quienes podrán ser generalizados los resultados de la investigación una vez concluida ésta, para lo cual es necesario que la muestra con la cual se trabaje sea representativa de la población. (Hurtado & Toro, 2007, p.92)

La población se define como un grupo de organismos, el cuál comporte un espacio geográfico o un ambiente específico donde tienen la capacidad de reproducirse entre sí. Esta idea está basada en que la población está formada por individuos, en este aspecto se refiere a la Clínica Virgen de Monserrate, donde el objeto de estudio cumple con múltiples disciplinas en función estadística.

### **2.8.2. Población Finita**

En efecto Silva et al., (2023), menciona que “Una población es considerada finita si es posible contar sus individuos” (p.91).

Se discurre a la población de la Clínica como población finita. Con esto quiere decir, que los pacientes que llegan a diario a la Institución son posibles de contar, así mismo con la parte administrativa. La población enfocada en la estructura organizacional es para fomentar la innovación en una institución, es necesario considerar la estructura de la clínica, donde el tamaño de su empresa es pequeño, por ende, determinar la población es considerable.

### **2.8.3. Muestra**

Haciendo una pequeña reseña de Arellano (2024), “La muestra sirve para levantar información cuando la población es muy grande” (p.95).

La muestra es el conjunto de elementos representativos de una población, con los cuáles se trabajarán realmente en el proceso de la investigación, a ellos se observará y se les aplicará los cuestionarios y demás instrumentos, tomando sus datos y analizando los resultados de toda la población. (Hurtado & Toro, 2007, p.92)

Una muestra es un subconjunto representativo de una población más grande seleccionada con fines de observación, investigación o análisis. En ella concierne a las características más esenciales teniendo un logro positivo mediante los resultados generalizados, se basa prácticamente en el tamaño de la población con una lista detalla y actualizada, teniendo aspectos claros hacia los métodos estadísticos y la objetividad del trabajo de investigación.

#### **2.8.4. Muestreo por Conveniencia**

De acuerdo con Jiménez (2022), “El muestreo por conveniencia parte de la opinión del investigador, quien selecciona las unidades muestrales que considera son más apropiadas para el estudio, utilizando a personas a las que puede tener fácil acceso” (p. 16)

La recolección de datos se basa por medio del muestreo por conveniencia, dado que al tener la Clínica Virgen de Monserrate una población pequeña se tomó toda la muestra. Cabe indicar, que este tipo de muestreo es no probabilístico, es decir, que no todos los pacientes que asisten a la Clínica fueron elegidos para realizarle las entrevistas, pero si en su gran mayoría.

### **2.9. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **2.9.1. Técnica de la Observación**

Según Rodríguez (2005), “La observación hace referencia explícitamente a la percepción visual y se emplea para indicar todas las formas de percepción utilizadas para el registro de respuestas tal como se presentan a nuestros sentidos” (p.98).

En relación a Ladrón de Guevara (2023), menciona que “La Técnica de la Observación se trata de ser muy observador y verificar, de manera tradicional, las tareas que tiene cada uno de los puestos de trabajo” (p.14).

De acuerdo a dichos autores la técnica de la observación, es aquella que consiste en prestar atención a los procesamientos que se llevan a cabo, de esta manera poder recopilar información necesaria y veras con el fin de poder determinar los datos y respuestas de los



diferentes esquemas y funciones, así mismo corrobora con los investigadores de manera sistemática y social utilizando todos los sentidos con hechos reales hacia sus actividades.

### **2.9.2. Check List**

Esquemmatizando a lo que menciona Arciniegas (2023), “La lista de verificación es una herramienta por lo cual se puede calificar si un proceso cumple con los requerimientos necesarios del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para poder ejercer sus respectivas funciones” (p.174).

Para Pacheco & Morán (2018), “Check List es un instrumento que revisa de forma ordenada el cumplimiento de procedimientos que se lleva a cabo, mediante el cual se constata el cumplimiento de un conjunto de controladores de seguridad” (p.33).

Un Check List, es una lista de verificación que consiste en organizar los proyectos, a su vez, es una herramienta esencial para mitigar posibles errores y optimizar el tiempo oportuno, para tener una mejor productividad y así fomentar a realizar pasos importantes en la resolución de riesgos, controlando el servicio brindado a los clientes a más de evaluar el desempeño de los colaboradores de modo constante a los resultados.

### **2.9.3. Entrevista**

Para Ontoria (2023), “Se trata de una técnica de obtención de información mediante una conversación de naturaleza profesional. Permite establecer vínculos y recoger información de forma exhaustiva” (p.172).

La entrevista es una técnica de investigación muy utilizada en la mayoría de las disciplinas empíricas. Apelando a un rasgo propio de la condición humana – nuestra capacidad comunicacional – está técnica permite que las personas puedan hablar desde sus experiencias, sensaciones, ideas, etc. (Yuni & Urbano, 2006, p. 81)

Teniendo en cuenta las definiciones de los autores, se considera que la entrevista son recolecciones de datos, debido a que se basan en respuestas directas permitiendo la información oportuna con la que se espera obtener. Gracias a esta técnica de investigación el investigador interactúa con la realidad de la organización, indagando sobre las respuestas positivas y negativas que se puedan suscitar, de esta manera poder ayudar a controlar los procesos operativos y gestionar una buena contribución a las áreas pertinentes.

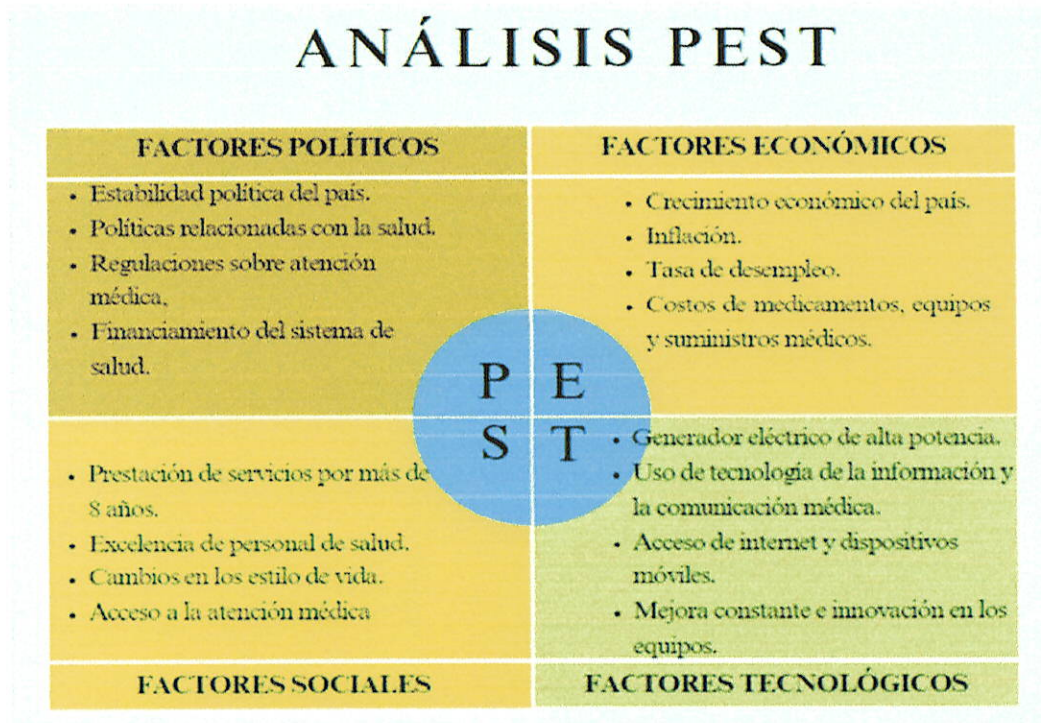


## 2.10. Análisis e Interpretación de resultados

## 2.11. Herramientas de Diagnóstico

### 2.11.1. Análisis PEST

*Figura 1 Análisis PEST*



**Autores:** Anchundia María Belén  
Espinales Leyber Alexander

### Análisis PEST (Político, Económico, Social y Tecnológico)

#### Factores Políticos:

- Estabilidad política del país.
- Políticas relacionadas con la salud.
- Regulaciones sobre atención médica.
- Financiamiento del sistema de salud.

#### Factores Económicos:

- Crecimiento económico del país.
- Inflación.

- Tasa de desempleo.
- Costos de los medicamentos, equipos, y suministros médicos.

**Factores Sociales:**

- Prestación de servicios por más de 8 años.
- Excelencia de personal de salud.
- Cambios en los estilos de vida.
- Acceso a la atención médica.

**Factores Tecnológicos:**

- Generador eléctrico de alta potencia.
- Uso de la tecnología de la información y la comunicación en la atención médica.
- Acceso a Internet y dispositivos móviles.
- Mejora constante e innovación en los equipos.

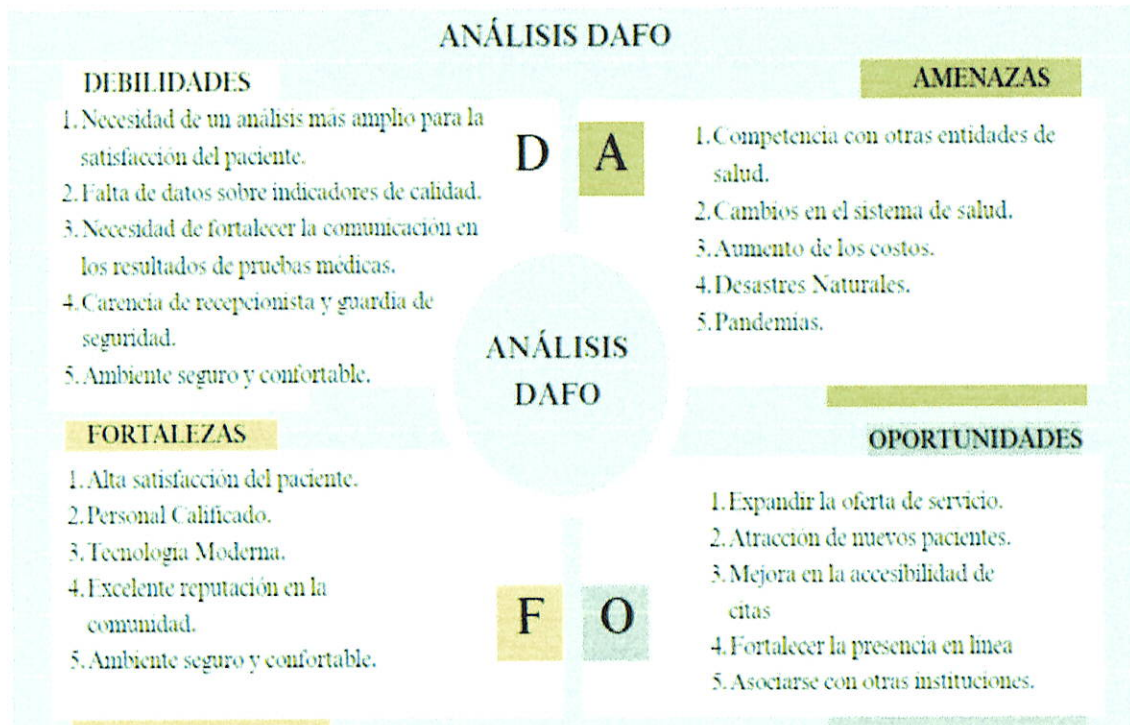
El análisis PEST, incluyen factores políticos, económicos, sociales y tecnológicos. En la entidad se proporciona desde una perspectiva amplia sobre todos los factores que influyen en el rendimiento y entorno. La estabilidad política de un país y las regulaciones de atención médica, afectan al funcionamiento y crecimiento de una casa de salud.

Cuestiones económicas, la inflación y los costos de los suministros médicos afectan la viabilidad financiera de la práctica y su capacidad para brindar servicios de calidad. En términos de factores sociales, la prestación de servicios a largo plazo, los cambios en el estilo de vida y el acceso a la atención médica son factores que influyen a la demanda y perspectivas de los pacientes.

Finalmente, el uso de la tecnología de la información en las atenciones es necesaria, así como la innovación de equipos médicos para brindar mayor calidad en los servicios clínicos.

## 2.11.2. Análisis DAFO

Figura 2 Análisis DAFO



**Autores:** Anchundia María Belén  
Espinales Leyber Alexander

### Debilidades:

- **Necesidad de un análisis más amplio para la satisfacción del paciente:** Si bien los resultados del estudio actual son positivos, pero, se recomienda realizar una observación más generalizada para obtener una visión completa en función a la calidad de la atención.
- **Falta de datos sobre indicadores de calidad:** Mediante la investigación del proyecto que no hay indicadores de calidad, mismo que son de suma importancia para la efectividad del tratamiento, y eficiencia en sus atenciones.
- **Necesidad de fortalecer la comunicación en algunos aspectos:** Cabe resaltar que la comunicación en general es caritativa, hay áreas donde se puede mejorar, como la comunicación de resultados de las pruebas o la explicación de los métodos de tratamiento.
- **Carencia de recepcionista y guardia de seguridad:** De acuerdo a lo analizado la Clínica no cuenta con un recepcionista para el recibimiento y consultas de los



pacientes, al mismo tiempo no cuentan con un guardia de seguridad que resguarde la integridad de los clientes.

- **Falta de implementación de planes estratégicos:** No cuentan con planes estratégicos a futuro.

#### **Amenazas:**

- **Competencia con otras entidades de salud:** La Clínica actualmente enfrenta competencias con otras clínicas en el cantón.
- **Cambios en el sistema de salud:** Los cambios en el sistema de salud, como recortes en el financiamiento o cambios en las regulaciones podrían afectar negativamente a la Clínica.
- **Aumento de los costos:** El aumento de los medicamentos, equipos, y suministros podrían afectar la rentabilidad de la Clínica.
- **Desastres Naturales:** Los fenómenos naturales como terremotos, inundaciones, podrían influir en las instalaciones o interrumpir sus servicios.
- **Pandemias:** Las enfermedades, como la actual pandemia de COVID-19 pueden representar un desafío para la Clínica en términos de seguridad de los pacientes y del personal, así mismo afectar la demanda de servicios médicos.

#### **Fortalezas:**

- **Alta satisfacción del paciente:** La mayoría de los pacientes están satisfechos con la calidad del servicio prestado en la Clínica, especialmente en lo que respecta a la comunicación, la atención al paciente y al ambiente de la entidad.
- **Personal Calificado:** La Clínica cuenta con un equipo de profesionales en la salud altamente capacitado y con experiencia laboral.
- **Tecnología Moderna:** Tienen buena reputación en la comunidad por la calidad de su atención y comunicación entre pacientes y personal médico.
- **Excelente comunicación en la comunidad:** Poseen un buen prestigio en la comunidad por la calidad de su atención.

- **Ambiente seguro y confortable:** Ofrecen un ambiente seguro y confortable para los pacientes.

### **Oportunidades:**

- **Expandir la oferta de servicios:** Pueden ampliar su oferta de servicios para incluir nuevas especialidades médicas y procedimientos clínicos.
- **Atracción de nuevos pacientes:** Implementar estrategias de Marketing para atraer a nuevos pacientes, como campañas publicitarias o programas de fidelización.
- **Mejora en la accesibilidad de citas:** Efectuar un sistema de citas en líneas para mejorar la facilidad de sus servicios.
- **Fortalecer la presencia en línea:** Fortalecer la presencia en línea creando un sitio web informativo y de esta manera utilizar redes sociales para interactuar con los pacientes.
- **Asociarse con otras instituciones:** Asociarse con otras instituciones de salud para ofrecer servicios más completos o participar en investigaciones Clínicas.

Un análisis DAFO, imparte sus debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades. Desde la perspectiva de una Clínica o entidad de salud ya sea privada o pública, proporciona una visión holística sobre la situación actual y del entorno en el que opera.

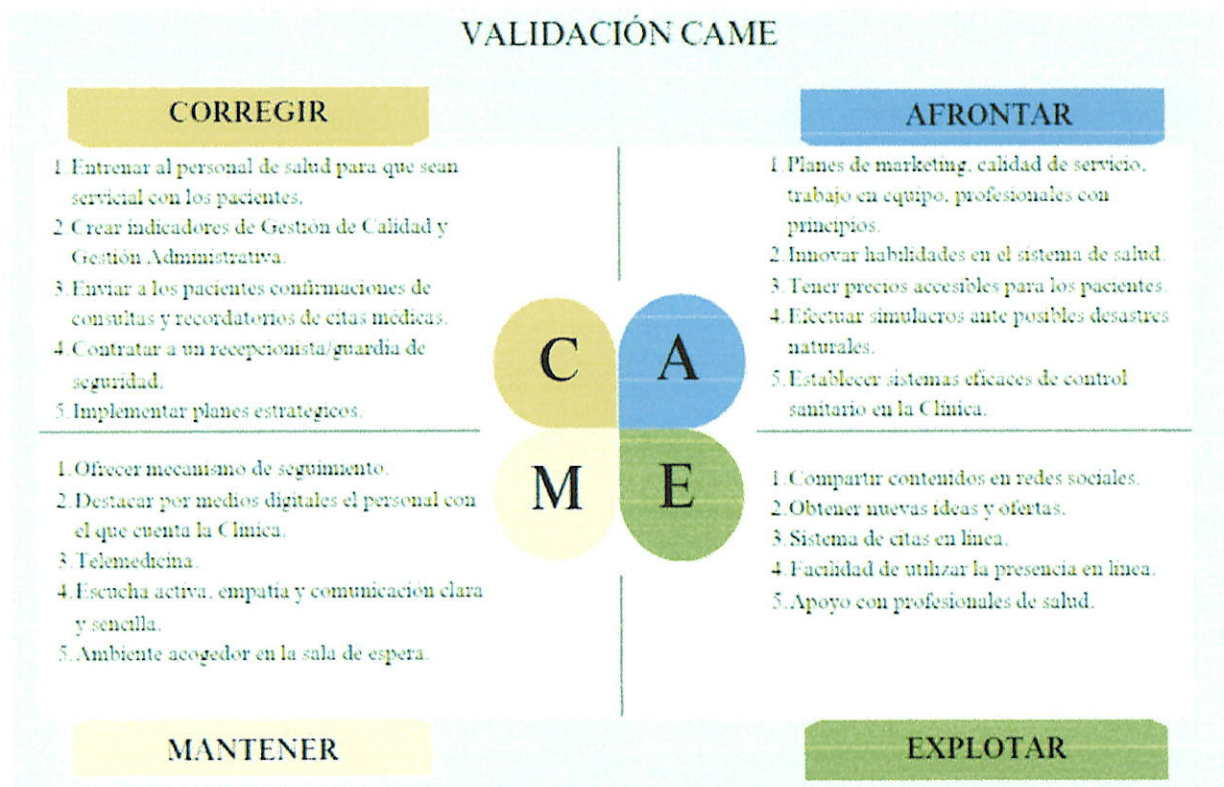
Al identificar fortalezas internas, como la alta satisfacción del paciente y personal calificado se aprovechan los aspectos positivos para diferenciarse en el mercado, para posterior a ellos mejorar la calidad del servicio. Oportunidades como ampliar los oficios o mejora de la presencia en línea ofrecen posibilidades para el crecimiento y desarrollo de la Clínica Virgen de Monserrate. Por otro lado, al reconocer las debilidades y amenazas como la falta métrica de calidad o de ciertos recursos, es así como una entidad implementa mejoras internas para optimizar sus operaciones y la atención al paciente.

1. Reforzar las fortalezas: La Clínica debe aprovechar sus fortalezas, como la alta satisfacción de los pacientes, el personal calificado y la tecnología moderna, así diferenciarse en el mercado y perfeccionar la calidad.

2. Explorar oportunidades de crecimiento: Es necesario que se exploren las oportunidades externas, como la expansión de la oferta en servicios, atraer a nuevos pacientes para impulsar el crecimiento y desarrollo.
3. Abordar debilidades internas: Se deben identificar las habilidades existentes, la falta de indicadores de calidad y la comunicación deficiente en ciertos aspectos,
4. Mitigar amenazas externas: Es fundamental poder mitigar las amenazas que rodean la clínica, entre ellas cambios en el sistema de salud, posibles desastres naturales, para garantizar la sostenibilidad a largo plazo.

### 2.11.3. Análisis CAME

*Figura 3 Análisis CAME*



**Autores:** María Belén Anchundía Chávez  
Espinales Leyber Alexander

#### Corregir:

- **Entrenar al personal de salud para que sean servicial con los pacientes:** Siempre se debe tener consideración con los clientes, por tal manera, hay que procurar que el



personal que se contrate tenga los principios de calidad para atender a cada uno de los pacientes.

- **Crear indicadores de Gestión de Calidad y Gestión Administrativa:** Es necesario que en la Clínica Virgen de Monserrate se realicen indicadores de gestión de calidad y gestión administrativa para garantizar la responsabilidad y la supervivencia de la entidad de salud, con ello evaluar todos los procesos.
- **Enviar a las pacientes confirmaciones de consultas y recordatorios ante sus citas médicas:** Hay que tener en cuenta que los pacientes en ciertas ocasiones suelen olvidarse de sus citas médicas, en todo caso, es importante que exista una comunicación de forma externa, es decir, tener un sistema de programación que permita enviar recordatorios a los pacientes para que no se olviden de sus citas médicas.
- **Contratar a un recepcionista/ guardia de seguridad:** Para garantizar la protección de los pacientes y trabajadores de la Clínica Virgen de Monserrate, es fundamental que se contrate un guardia de seguridad, porque hoy en día vivimos en un país de mucha violencia e inseguridad. De igual forma, es conveniente que cuenten con un recepcionista para tener una mejor visión y presencia de la entidad.
- **Implementar planes estratégicos:** Al momento de crear planes estratégicos se descubren amenazas y oportunidades a futuro, específicamente por medio de la planificación se actuaría de forma inmediata ante posibles sucesos inesperados.

#### **Afrontar:**

- **Planes de marketing, calidad de servicio, trabajo en equipo, profesionales con principios:** Dentro del cantón existe mucha competencia en el ámbito de salud, para afrontar este tipo de situaciones y tener mayor demanda de pacientes, hay que crear estrategias de marketing, garantizar la calidad de servicios, así mismo trabajar en conjunto para tener mejores respuestas médicas, y contar un equipo de trabajo que tenga valores y principios para los pacientes.
- **Innovar habilidades en el sistema de salud:** Transformar los sistemas de salud es novedoso y su vez necesario para innovar a nivel tecnológico los servicios de atención médica y así tener crecimiento en un futuro. En efecto, se requiere de habilidades para afrontar a situaciones complejas.

- **Tener precios accesibles para los pacientes:** Uno de los factores con mayor amenaza recae en los precios, de tal manera, se debe contar con precios accesibles que estén al alcance de los clientes.
- **Efectuar simulacros ante posibles desastres naturales:** Estamos en un país que se encuentra ante la deriva de fenómenos naturales, como mayor instancia terremotos por estar ubicados en el anillo de fuego, es por ello, que se deben efectuar simulacros para resguardar la salud de los pacientes ante estos eventos inesperados.
- **Establecer sistemas eficaces de control sanitario en la Clínica:** Durante la pandemia del COVID-19 han circulado nuevas variantes que amenazan con la salud de las personas. Es importante contar con personal sanitario capacitado para estos tipos de virus y tener un control eficaz para detectarlo a tiempo.

## Mantener

- **Ofrecer mecanismo de seguimiento:** Llevar un control de los datos del paciente fomentará las relaciones entre personal médico y clientes en el ámbito de la salud.
- **Destacar por medios digitales el personal con el que cuenta la Clínica:** Los profesionales en el área de salud de la Clínica Virgen de Monserrate son altamente calificado, para dar a conocer su trayectoria se deben crear estrategias de marketing en redes sociales para que la sociedad conozca su formación.
- **Telemedicina:** La telemedicina es beneficiosa entre el personal médico y las personas, y así tener un rango mayor en la comunicación.
- **Escucha activa, empatía y comunicación clara y sencilla:** La Clínica tiene un buen prestigio en la comunicación ante la sociedad, para mantener estas ventajas hay que tener la capacidad de escuchar de manera activa para demostrar la empatía hacia los pacientes. De igual forma, dar resultados médicos de forma clara y sencilla evitar confusiones.
- **Ambiente acogedor en la sala de espera:** La sala de espera en las entidades de salud genera distracción y tranquilidad mientras esperan su turno. Puede influir en su estado emocional y reducir algún tipo de estrés.



## Explotar

- **Compartir contenidos en redes sociales:** Para generar mayor cantidad de ofertas en servicio médicos en la Clínica Virgen de Monserrate, es beneficioso compartir contenidos en redes sociales sobre las actividades diarias o semanales donde los clientes tengan una reacción y visión ante la recopilación de información médica.
- **Obtener nuevas ideas y ofertas:** Para tener nuevos clientes hay que innovar ideas en relaciones de salud, como capacitaciones de enfermedades crónicas, e implementar ofertas especiales para pacientes que por primera vez sean atendidos en la Clínica.
- **Sistema de citas en línea:** Muchos de los pacientes viven en el cantón Montecristi, sin embargo, existen clientes que vienen de lugares lejanos al cantón, por lo tanto, un sistema de citas en línea es de gran ayuda para ellos.
- **Facilidad de utilizar la presencia en línea:** Fortalecer la presencia en línea es necesario e importante, así como tener un detalle de cómo utilizar el sistema.
- **Apoyo con profesionales de salud:** Tener un apoyo mutuo y constante con otras instituciones de salud y profesionales médicos.

Realizar la validación CAME es de gran ayuda y oportunidad en una empresa. En definitiva, este tipo de validación es una herramienta que permite en un futuro crear planes estratégicos que contribuyan a la entidad de salud, cabe recalcar que, para ello, primero se debe contar con el análisis DAFO. En efecto, esta herramienta es indispensable para validar y corregir posibles errores, y dar una visión amplia ante la Clínica Virgen de Monserrate.

De la misma manera, sus siglas son necesarias para aplicar cada uno de los factores, como lo es corregir las debilidades que presenta la Clínica, por otro lado, se deben afrontar las amenazas existentes o por existir. Mantener las fortalezas es prioridad para la institución, así como explotar las oportunidades que ellos tienen para la atracción de nuevos pacientes.



## 2.11.4. Indicadores de Gestión

### Eficiencia Y Productividad

#### Tiempo promedio de espera para consulta médica:

Tiempo promedio de espera = (Suma de los tiempos de espera de todos los pacientes / Número total de pacientes atendidos)

Tiempo promedio de espera= 210 minutos / 14

Tiempo promedio de espera= 15 minutos

#### Interpretación:

Indica que los pacientes generalmente son atendidos en el tiempo correcto, sin embargo, cuando es de esperar su cita, sólo toman 15 minutos en el área de espera. Esto puede ser un indicador de buena gestión del flujo de pacientes y una eficiencia en la atención médica.

*Figura 4 Indicador de Eficiencia y productividad*

### 3. FICHA DEL INDICADOR

DEFINIR Perspectiva/Objetivo	ACLARAR ¿Qué queremos lograr realmente?	CONCEPTUALIZAR ¿Qué necesito asegurar?	NOMBRE Y FÓRMULA KPI para el objetivo	
Evaluar el tiempo promedio en función del tiempo de espera para las consultas médicas.	Se requiere alcanzar una mayor eficacia para las citas médicas en cualquier área de la Institución.	Cientes que regresen a la Clínica, por una buena atención y agilidad de sus citas médicas.	Tiempo promedio de espera para consultas médicas.	
<b>Responsable/Dpto</b>	Área sala de espera			
<b>Línea Base</b>	<b>Unidad</b>	<b>META/FECHA</b>	<b>Corto Plazo</b>	<b>Largo Plazo</b>
25	%		40%	70%
<b>Límite (%) de Cumplimiento</b>	<b>Rojo</b>	<b>Amarillo</b>	<b>Verde</b>	<b>Azul</b>
	< 30%	30% → 60%	61% → 100%	> 100%
<b>Frecuencia de Medición</b>	Diaria			
<b>Fuente de Captura</b>	Encuesta a usuarios			

**Autores:** Anchundia María Belén  
Espinales Leyber Alexander

## Servicio De Limpieza

### **Porcentaje de cumplimiento del protocolo de limpieza:**

Porcentaje de cumplimiento = (Número de veces que se cumple el protocolo / Número total de veces que se debe aplicar el protocolo) x 100%

Porcentaje de cumplimiento= (4/6) x 100

Porcentaje de cumplimiento= 66,66%

### **Interpretación:**

Indica que el protocolo se sigue con frecuencia. Mostrando ser un indicador de una buena cultura de seguridad y calidad en la organización.

*Figura 5 Indicador de Servicio de Limpieza*

#### **FICHA DEL INDICADOR**

<b>DEFINIR</b> Perspectiva/Objetivo	<b>ACLARAR</b> ¿Qué queremos lograr realmente?	<b>CONCEPTUALIZAR</b> ¿Qué necesito asegurar?	<b>NOMBRE Y FÓRMULA</b> KPI para el objetivo	
Estimar el cuidado de limpieza para una buena imagen y prevención de enfermedades.	Se necesita tener todas las áreas de la Clínica limpia e impecable para un buen ambiente y evitar contaminación.	El cuidado y bienestar de de los pacientes, para una prevención de posibles infecciones.	Porcentaje de cumplimiento del protocolo de limpieza.	
<b>Responsable/Dpto</b>	Área de limpieza			
<b>Línea Base</b>	<b>Unidad</b>	<b>META/FECHA</b>	<b>Corto Plazo</b>	<b>Largo Plazo</b>
66,66	%		50%	70%
<b>Límite (%) de Cumplimiento</b>	<b>Rojo</b>	<b>Amarillo</b>	<b>Verde</b>	<b>Azul</b>
	< 30%	30% → 60%	61% → 100%	100%
<b>Frecuencia de Medición</b>		Diaria		
<b>Fuente de Captura</b>		Encuesta a usuarios		

**Autores:** Anchundia María Belén  
Espinales Leyber Alexander

## Efectividad

### Porcentaje de recomendación de la Clínica

Porcentaje de cumplimiento = (Número de pacientes que recomiendan la Clínica / Número de pacientes encuestados) x 100%

Porcentaje de cumplimiento= (64/64) x100

Porcentaje de cumplimiento= 100%

### Interpretación:

Por medio de la recopilación de datos obtenidos, se constató que del total de pacientes encuestados si recomiendan a la Institución a sus familiares y amigos cercanos, por lo tanto, concierne a un porcentaje del 100% en su cumplimiento.

*Figura 6 Indicador de Efectividad*

### FICHA DEL INDICADOR

DEFINIR Perspectiva/Objetivo	ACLARAR ¿Qué queremos lograr realmente?	CONCEPTUALIZAR ¿Qué necesito asegurar?	NOMBRE Y FÓRMULA KPI para el objetivo	
Evaluar de manera regular la oportunidad y excelencia en la prestación de servicios médicos.	Superar las expectativas de los clientes.	La Clínica sea mayormente conocida por la población, en base a la excelencia de sus servicios.	Porcentaje de Recomendación de la Clínica	
<b>Responsable/Dpto</b>	Área Administrativa			
<b>Línea Base</b>	<b>Unidad</b>	<b>META/FECHA</b>	<b>Corto Plazo</b>	<b>Largo Plazo</b>
100	%		45%	70%
<b>Límite (%) de Cumplimiento</b>	<b>Rojo</b>	<b>Amarillo</b>	<b>Verde</b>	<b>Azul</b>
	< 30%	30% → 60%	61% → 100%	100%
<b>Frecuencia de Medición</b>	Diaria			
<b>Fuente de Captura</b>	Encuestas a usuarios			

**Autores:** Anchundia María Belén  
Espinales Leyber Alexander



## Calidad De Atención

### Tasa de satisfacción del paciente:

CSAT = (Número de pacientes satisfechos / Número total de pacientes encuestados) x 100%

CSTA = (64/64) x 100

CSTA = 100%

### Interpretación:

Están satisfechos con su atención.

*Figura 7 Indicador Calidad de Atención*

#### FICHA DEL INDICADOR

DEFINIR Perspectiva/Objetivo	ACLARAR ¿Qué queremos lograr realmente?	CONCEPTUALIZAR ¿Qué necesito asegurar?	NOMBRE Y FÓRMULA KPI para el objetivo	
Aumentar la satisfacción del paciente.	Alcanzar una lista alta de pacientes satisfechos, para generar nuevos clientes.	Sostener la fidelidad del paciente.	Tasa de satisfacción del paciente	
Responsable/Dpto	Área Administrativa			
Línea Base	Unidad	META/FECHA	Corto Plazo	Largo Plazo
100	%		45%	70%
Límite (%) de Cumplimiento	Rojo	Amarillo	Verde	Azul
	< 30%	30% → 60%	61% → 100%	100%
Frecuencia de Medición	Diaria			
Fuente de Captura	Encuesta a usuarios			

**Autores:** Anchundía María Belén  
Espinales Leyber Alexander

*Figura 8 Matriz de Indicadores*

**Matriz De Indicadores**

<b>PERSP</b>	<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>KPI</b>	<b>ÁREA / RESPONSABLE</b>	<b>BASE</b>	<b>META-CP</b>	<b>INICIATIVAS ESTRATÉGICAS</b>
<b>EFICIENCIA Y PRODUCTIVIDAD</b>	Definir tiempos adecuados para las citas médicas.	Suma de los tiempos de espera de todos los pacientes/Número total de pacientes atendidos.	Área sala de espera	25%	40%	Minimizar tiempos de espera.
<b>SERVICIO DE LIMPIEZA</b>	Establecer un excelente cuidado de limpieza.	Número de veces que se cumple el protocolo/Número total de veces que se debe aplicar el protocolo.	Área de limpieza	66,66%	50%	Establecer limpiezas continuas en la institución.
<b>EFFECTIVIDAD</b>	Lograr una Gestión Óptima para cumplir las metas y atraer nuevos clientes.	Número de pacientes que recomiendan la Clínica, Número de pacientes encuestados.	Área Administrativa	100,00%	45%	Realizar evaluaciones periódicas
<b>CALIDAD DE ATENCIÓN</b>	Aumentar la satisfacción del paciente	Número de pacientes satisfechos/Número total de pacientes encuestados.	Área Administrativa	100,00%	45%	Sostener la fidelidad de los pacientes.

**Autores:** Anchundia María Belén  
Espinales Leyber Alexander

## **2.12. Análisis y resultado del check list**

Se ejecutó una lista de verificación en la Clínica Virgen de Monserrate, el mismo fue realizado mediante la técnica de la observación para poder retomar datos necesarios e importantes que contribuyan al progreso de la entidad. El mismo, se realizó en base a los requisitos de la Norma ISO 9001- 2015.

Por otra parte, se centran en diversos aspectos relacionados con la infraestructura, los recursos, el personal y los equipos médicos de la clínica. Con el fin de garantizar un entorno seguro, funcional y adecuado para la atención de los pacientes. A continuación, se presenta un análisis de los puntos clave abordados en la lista de verificación.

### **Observaciones:**

- Ausencia de Guardia de Seguridad: se evidenció que la Clínica Virgen de Monserrate no cuenta con personal de seguridad para el cuidado e integridad de los pacientes.
- Falta de señalética de Seguridad y rutas de evacuación: no se encontraron señaléticas de seguridad, de igual forma no hay ruta de evacuación claramente establecida, lo que puede afectar a la organización y atención al público.
- Carencia de Recepcionista: se constató que la Clínica no dispone de un recepcionista para recibir a los pacientes y gestionar citas, lo que puede sobresaltar en la organización y atención al público.
- Falta de equipos sanitizantes específicamente secador de manos y dispensador de toallas de papel: de acuerdo a la observación no hay secador de manos, así como tampoco dispensador de toallas de papel, trayendo consecuencia a la higiene del área o lugar.

Estos puntos negativos deben ser abordados y corregidos para garantizar un ambiente seguro, cumpliendo con los estándares de calidad y seguridad requerido.



### **2.13. Análisis de resultados – entrevistas**

Las entrevistas son una herramienta esencial para seleccionar personas en el campo de atención al cliente. Permiten a los empleadores evaluar las habilidades de comunicación, la empatía, la resolución de problemas y la capacidad para manejar situaciones difíciles.

En este informe se proporcionará una visión general de las técnicas más utilizadas en las entrevistas en el ámbito de atención al usuario, así como su aplicación práctica en este servicio. Mediante el muestreo probabilístico al azar se realizaron las entrevistas, de la misma manera, se proporcionaron 6 preguntas a los pacientes y personal administrativo 10 preguntas base, dando a conocer que por cada persona entrevistada se otorgaron 3 minutos en conjunto con el entrevistador.

#### **Preguntas de las entrevistas a los pacientes**

1. ¿En caso de emergencias la Clínica da una atención oportuna y eficiente?
2. ¿Conoce usted las áreas que tiene la entidad de salud?
3. ¿Tuvo algún inconveniente al momento de agendar una cita médica?
4. ¿Qué recomendación usted daría al personal de la Clínica?
5. ¿Le gustaría que se realicen capacitaciones de enfermedades crónicas dentro de la entidad?
6. ¿Qué tan eficiente fue su proceso de facturación?

#### **2.13.1. Análisis de las preguntas a los pacientes**

- **Análisis de la pregunta 1:** Como resultado de la primera pregunta a entrevistar la gran mayoría de pacientes dieron a conocer por medio de la entrevista que la atención siempre es rápida cuando llegan por emergencias, en tal sentido que casi todos son pacientes fijos, a más de la agilidad del personal de salud, el trato entre pacientes y médicos es muy bueno. Hay que tener en cuenta que muy pocos pacientes, es decir, de las 64 personas entrevistadas sólo un mínimo de pacientes no ha asistido por emergencias.
- **Análisis de la pregunta 2:** Los usuarios que fueron entrevistados durante el levantamiento de información mencionaron que conocen todas las áreas, pero en gran parte los pacientes sólo conocen las áreas más concurridas como lo son

emergencias, observación, ginecología, odontología y medicina general. Así mismo, hubo personas que llegaban por primera vez a las consultas.

- **Análisis de la pregunta 3:** Todos los pacientes dieron a conocer mediante la entrevista que nunca han tenido inconvenientes para agendar citas médicas, ya sea con un especialista o por alguna cita de urgencias. Destacaron el buen desempeño, en decir, que las citas siempre la dan para el siguiente día o en los mismos días de la semana.
- **Análisis de la pregunta 4:** En lo esencial se obtuvieron respuestas favorables, efectivamente la satisfacción de los pacientes es tan notoria que se sienten contentos con la renovación de la Clínica, en definitiva, no tienen recomendación alguna. Sin embargo, dentro de la entrevista hubo pocas personas que recomiendan ubicar asientos que sean más anchos, debido a que existen pacientes que son de contexturas gruesas y en estado de gestación, para ellas es un poco incomodo sentarse dentro de la misma.
- **Análisis de la pregunta 5:** Está es una de las preguntas más comentadas por los pacientes, en su totalidad les gustaría que se realicen capacitaciones o charlas dentro de la Clínica, que esto aporta al cuidado y a enriquecerse de conocimientos, ellos mencionan que las enfermedades crónicas son muy complicadas en su salud, y al asistir a la entidad donde briden estas capacitaciones serían de gran ayuda. Algunos de los pacientes entrevistados sufren de enfermedades como diabetes e hipertensión, entre otros.
- **Análisis de la pregunta 6:** Los procesos de facturación son eficaces, todos los pacientes se sienten contentos en este proceso. Dicho de este modo, no hay mayor aclaración que se destaca la agilidad del mismo. Otro de los aspectos a destacar es que pueden cancelar en efectivo o por transferencia bancaria.

Las preguntas fueron base esencial para tener mayor conocimiento de los pacientes en el modo que son atendidos en la Clínica Virgen de Monserrate. Todos se sienten satisfechos por el trato con el personal, cabe destacar que están contentos con los procesos de diagnósticos proporcionado por el personal médico, inclusive con las citas y el proceso de facturación de al instante.

### **2.13.2. Resultados de las entrevistas al área administrativa**

Las entrevistas al área administrativa se realizaron para tener un mayor conocimiento en el rendimiento laboral, de la misma manera, en verificar si se rigen con algunas políticas y reglamentos para que cumplan con las reglas que esté conlleva, y así puedan detectar o corregir falencias que se encuentren en la Clínica, posterior a ello tomar buenas decisiones.

### **2.13.3. Preguntas de las entrevistas al área administrativa**

1. ¿Cuáles son las funciones principales de la Institución?
2. ¿La Clínica cuenta con políticas y reglamentaciones internas?
3. ¿Se realizan planificaciones anuales para establecer objetivos institucionales?
4. ¿Se hacen revisiones anuales a los procesos en función de cada una de las actividades?
5. ¿El personal cumple con las funciones en sus puestos de trabajo direccionados a sus áreas?
6. ¿Cuentan con un jefe o miembro de área para verificar si se está cumpliendo con los sistemas de gestión de calidad?
7. ¿Realizan capacitaciones al personal de trabajo mismo que favorezca a su formación profesional?
8. ¿La entidad de salud cuenta con el personal suficiente e idóneo para realizar todos los procesos?
9. ¿Se les comunica a los trabajadores sobre las políticas de la Clínica Virgen de Monserrate?
10. ¿Se controla la hora de ingreso y salida de los trabajadores de la Clínica Virgen de Monserrate?



#### 2.13.4. Análisis de las preguntas al área administrativa

Tabla 1. *Pregunta 1 de la entrevista*

<b>Cargo:</b>	<b>Gerente:</b> Dr. Eduardo Celestino Delgado Naranjo.
<b>Profesión:</b>	<b>Gerente:</b> Dr. Ginecólogo-Obstetra.
<b>Experiencia:</b>	El Dr. Eduardo Delgado Naranjo, es un cirujano experimentado que se especializa en cirugías para mujeres embarazadas. Ha realizado numerosas cesáreas y otras intervenciones quirúrgicas. Su enfoque es brindar atención médica de alta calidad y cuidado compasivo a sus pacientes embarazadas.
<b>Análisis de la pregunta 1</b> En función a los resultados obtenidos, el Gerente de la Clínica destaca que su función principal radica en brindar servicios de salud a todas las personas sin excepción alguna, siempre con buena actitud, cordialidad, y amabilidad.	

Tabla 2. *Pregunta 2 de la entrevista*

<b>Cargo:</b>	<b>Gerente:</b> Dr. Eduardo Celestino Delgado Naranjo.
<b>Profesión:</b>	<b>Gerente:</b> Dr. Ginecólogo-Obstetra.
<b>Experiencia:</b>	El Dr. Eduardo Naranjo, es un cirujano experimentado que se especializa en cirugías para mujeres embarazadas. Ha realizado numerosas cesáreas y otras intervenciones quirúrgicas. Su enfoque es brindar atención médica de alta calidad y cuidado compasivo a sus pacientes embarazadas.
<b>Análisis de la pregunta 2</b> Mediante las respuestas mencionadas por el Doctor Eduardo Delgado, la Clínica Virgen de Monserrate no cuenta con políticas internas, trabajan con un Reglamento Interno de Trabajo, que está dirigido por el Ministerio de Salud.	

Tabla 3. *Pregunta 3 de la entrevista*

<b>Cargo:</b>	<b>Gerente:</b> Dr. Eduardo Celestino Delgado Naranjo.
<b>Profesión:</b>	<b>Gerente:</b> Dr. Ginecólogo-Obstetra.
	El Dr. Eduardo Delgado Naranjo, es un cirujano experimentado que se especializa en cirugías para mujeres embarazadas. Ha realizado

<b>Experiencia:</b>	numerosas cesáreas y otras intervenciones quirúrgicas. Su enfoque es brindar atención médica de alta calidad y cuidado compasivo a sus pacientes embarazadas.
<b>Análisis de la pregunta 3</b>	
Por medio de su directivo, se conoció que no se realiza ningún tipo de planificación anual para establecer objetivos que contribuyan al crecimiento de la entidad.	

**Tabla 4.** *Pregunta 4 de la entrevista*

<b>Cargo:</b>	<b>Subgerente:</b> Dra. Patricia Suárez Aguilar.
<b>Profesión:</b>	<b>Subgerente:</b> Dra. Anestesióloga.
<b>Experiencia</b>	La Dra. Patricia Suárez, es una anestesióloga con experiencia en el área de obstetricia. Se encarga de administrar la anestesia durante el parto y las cesáreas, asegurando que las pacientes estén cómodas y seguras durante el procedimiento. Su dedicación a proporcionar alivio del dolor y apoyo emocional la convierte en una profesional altamente valorada.
<b>Análisis de la pregunta 4</b>	
Se realizan revisiones anuales por medio del Ministerio de salud, y con las certificaciones que les otorgan mantienen el permiso de funcionamiento, cabe recalcar que el Gerente y la Subgerente son quiénes hacen inspecciones contantes dentro de la entidad, para asesorarse que sus trabajadores estén realizando las debidas labores profesionales.	

**Tabla 5.** *Pregunta 5 de la entrevista*

<b>Cargo:</b>	<b>Subgerente:</b> Patricia Suárez Aguilar.
<b>Profesión:</b>	<b>Subgerente:</b> Dra. Anestesióloga.
<b>Experiencia:</b>	La Dra. Patricia Suárez Aguilar, es una anestesióloga con experiencia en el área de obstetricia. Se encarga de administrar la anestesia durante el parto y las cesáreas, asegurando que las pacientes estén cómodas y seguras durante el procedimiento. Su dedicación a proporcionar alivio del dolor y apoyo emocional la convierte en una profesional altamente valorada.
<b>Análisis de la pregunta 5</b>	



Todo personal que labora en la Clínica Virgen de Monserrate, realiza el proceso que le corresponde, con excepción a las enfermeras, ya que son quienes higienizan el área de quirófano, debido a que se basa en limpieza y tratamientos especiales.

Por otro lado, el área de limpieza y lavandería realizan los otros procesos de aseo.

**Tabla 6.** *Pregunta 6 de la entrevista*

<b>Cargo:</b>	<b>Subgerente:</b> Patricia Suárez Aguilar.
<b>Profesión:</b>	<b>Subgerente:</b> Dra. Anestesióloga.
<b>Experiencia:</b>	La Dra. Patricia Suárez Aguilar, es una anestesióloga con experiencia en el área de obstetricia. Se encarga de administrar la anestesia durante el parto y las cesáreas, asegurando que las pacientes estén cómodas y seguras durante el procedimiento. Su dedicación a proporcionar alivio del dolor y apoyo emocional la convierte en una profesional altamente valorada.
<b>Análisis de la pregunta 6</b>	
La Clínica Virgen de Monserrate cuenta con 3 jefes para verificar si cumplen con los sistemas de Gestión de Calidad, entre ellos tienen al Gerente, jefe de Residente y jefe que dirige a las enfermeras. Cada uno de ellos se encargan de las áreas correspondientes.	

**Tabla 7.** *Pregunta 7 de la entrevista*

<b>Cargo:</b>	<b>Subgerente:</b> Dra. Patricia Suárez Aguilar.
<b>Profesión:</b>	<b>Subgerente:</b> Dra. Anestesióloga.
<b>Experiencia:</b>	La Dra. Patricia Suárez Aguilar, es una anestesióloga con experiencia en el área de obstetricia. Se encarga de administrar la anestesia durante el parto y las cesáreas, asegurando que las pacientes estén cómodas y seguras durante el procedimiento. Su dedicación a proporcionar alivio del dolor y apoyo emocional la convierte en una profesional altamente valorada.
<b>Análisis de la pregunta 7</b>	
Si, se realizan capacitaciones al personal de trabajo, mismo que favorece al crecimiento y desarrollo como profesional, cada indicar que dichas capacitaciones no son de manera constante.	



**Tabla 8.** *Pregunta 8 de la entrevista*

<b>Cargo:</b>	<b>Secretaria:</b> Lcda. Johana Elizabeth Ortega.
<b>Profesión:</b>	<b>Secretaria:</b> Licenciada en Secretariado.
<b>Experiencia:</b>	La Lcda. Johana Elizabeth Ortega, es la secretaria de la Clínica que se encarga de programar citas, registros médicos, atender llamadas telefónicas y brindar apoyo administrativo al equipo médico. Su amabilidad y profesionalismo hacen que sea una parte esencial en el funcionamiento diario de la Clínica.
<b>Análisis de la pregunta 8</b> En función a los obtenido, se mencionó que por el momento cuentan con el personal indicado, idóneo y suficiente para realizar las labores de salud.	

**Tabla 9.** *Pregunta 9 de la entrevista*

<b>Cargo:</b>	<b>Secretaria:</b> Lcda. Johana Elizabeth Ortega.
<b>Profesión:</b>	<b>Secretaria:</b> Licenciada en Secretariado.
<b>Experiencia:</b>	La Lcda. Johana Elizabeth Ortega, es la secretaria de la Clínica que se encarga de programar citas, registros médicos, atender llamadas telefónicas y brindar apoyo administrativo al equipo médico. Su amabilidad y profesionalismo hacen que sea una parte esencial en el funcionamiento diario de la Clínica.
<b>Análisis de la pregunta 9</b> La entidad de salud no cuenta con Políticas Internas, el Gerente, la Subgerente y la secretaria de la Clínica le dan a conocer verbalmente a sus trabajadores sobre políticas a los que ellos deben dirigirse.	

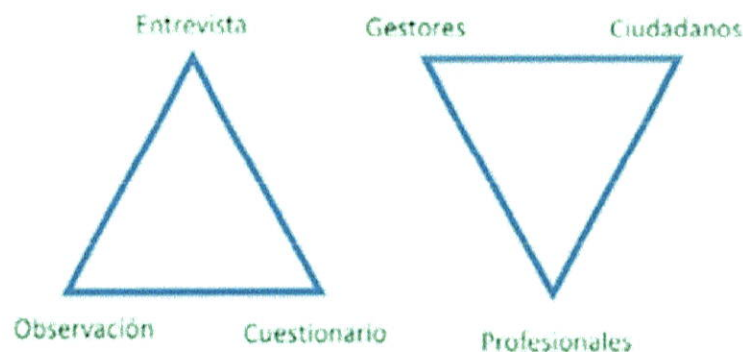
**Tabla 10.** *Pregunta 10 de la entrevista*

<b>Cargo:</b>	<b>Secretaria:</b> Lcda. Johana Elizabeth Ortega.
<b>Profesión:</b>	<b>Secretaria:</b> Licenciada en Secretariado.
<b>Experiencia:</b>	La Lcda. Johana Elizabeth Ortega, es la secretaria de la Clínica que se encarga de programar citas, registros médicos, atender llamadas telefónicas y brindar apoyo administrativo al equipo médico. Su amabilidad y profesionalismo hacen que sea una parte esencial en el funcionamiento diario de la Clínica.
<b>Análisis de la pregunta 10</b>	
El área administrativa lleva el control sobre las horas de ingreso y salida, es una de las inspecciones diarias fundamentales para el buen funcionamiento.	

Dirigirse a los profesionales del área administrativa fue de gran ayuda para conocer los procesos de la Clínica, tener en cuenta que es lo que más destacan sobre sus funciones en prestación de servicios en salud. Sobre todo, dar a conocer que no cuentan con políticas internas, donde los trabajadores se rijan a esa reglamentación. Por otro lado, hay que destacar que los profesionales en enfermería llegan a la hora correspondiente a sus labores y así mismo en la salida, a más de que reciben capacitaciones para el crecimiento profesional.

## 2.14. Triangulación de la Información

*Figura 9 Triangulación de la Información*



**Fuente:** Iglesias da Cunha, (2023)

## **Aspectos Positivos de la entrevista por parte los pacientes y área administrativa**

Se considera que la Clínica Virgen de Monserrate cuenta con muchos aspectos positivos, describiendo brevemente cada uno de ellos, se mencionan los siguientes:

- Puntualidad de las citas médicas a sus pacientes.
- Si se realizan revisiones anuales para llevar un buen control de funcionamiento.
- Los empleadores cumplen con cada una de sus funciones.
- Cuentan con un jefe de área y personal idóneo para las actividades.
- Se lleva un correcto control para la hora de ingreso y salida
- Diferentes accesos en formas de pago.
- Satisfacción de los clientes que asisten a la Institución.
- Buena climatización artificial y natural, así como luz artificial y natural.
- La rapidez de agendamiento para citas médicas.
- Agilidad en que el paciente llega por emergencia, a su vez, espacios limpios y adecuados.
- Habitaciones limpias y cómodas para la estadía de los pacientes.
- El proceso de facturación es rápido y cuentan con dos formas de pago.

Es importante considerar cada uno de los aspectos positivos para dar realce en lo que se encontró en las Instalaciones. Por lo que, el entorno de la Clínica siempre debe estar en óptimas condiciones para tener una demanda alta en pacientes, dicho de este modo, nace la importancia de llevar un control interno donde abarcan puntos esenciales para tener un mayor cuidado en las áreas y así aumentar la confianza entre empleadores y pacientes, por medio de la excelencia en la realización de sus procesos o actividades diarias de la clínica, y de esta manera la Gestión Administrativa sea mucho más eficiente.

Por lo tanto, la Triangulación es una estrategia que lleva el control preciso para dar una mayor fiabilidad como lo mencionan los autores anteriormente, por tal modo, la información es concisa. Es por ello, que mediante el Trabajo de Investigación se constataron aspectos positivos por los pacientes como el área administrativa, los cuales son de gran beneficio para la Clínica.



### **Aspectos Negativos de la entrevista por parte de los pacientes y área administrativa**

Entre uno de los aspectos negativos que se encontró en el trabajo de investigación, fue la ausencia de políticas internas, al no contar con las mismas contribuye a no realizar bien sus procesos. Es importante, tener reglas en la Clínica Virgen de Monserrate, por lo que, es fundamental para llevar un control en limpieza, realización de trabajos médicos, puntualidad de sus empleadores, así como también el no uso de celulares móviles al momento de la atención a sus pacientes, entre otros motivos.

Por consiguiente, no realizan planificaciones anuales para establecer objetivos institucionales, de la misma manera, no se elaboran capacitaciones sobre enfermedades crónicas, este es uno de los motivos más grandes para los pacientes, debido a que les gustaría que dichas capacitaciones se realicen dentro de la Institución.

Tomando el criterio del autor Ruiz, por medio de la Triangulación se recogen diferentes puntos de vistas, de tal manera, que si bien es cierto se encontraron aspectos positivos, pero también existen aspectos negativos en el cual existen inconsistencias o la mala credibilidad de desempeñar un buen papel en la Gestión administrativa.

Finalmente, el uso de la tecnología de la información en las atenciones es necesarias, así como la innovación de equipos médicos para brindar mayor calidad en los servicios clínicos.

## **CAPITULO III**

### **3. PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1.TÍTULO DE LA PROPUESTA**

Manual de Gestión como Herramienta de Mejora Continua en los Procesos Internos de la Clínica Virgen De Monserrate Del Cantón Montecristi.

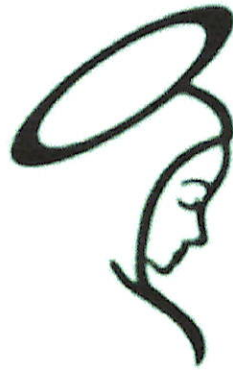
#### **3.2.JUSTIFICACIÓN**

Después de examinar las actividades del día a día en la Clínica Virgen de Monserrate, y realizar el estudio de investigación, se llegó a discurrir que la institución no cuenta con políticas internas, mismo que ayuda a una mejor actividad en función de los procesos a realizar. A su vez, definir un Manual para perfeccionar los procedimientos en cual contribuye a evitar posibles problemas a futuro.

Es necesario tener en cuenta que los procesos son realizados, sin embargo, se requiere perfeccionar los mismos para crecer en la Gestión Administrativa y en el ámbito financiero, puesto que, a corto o largo plazo contribuiría a tener una mayor demanda de pacientes, a su vez dar una mejor imagen por parte de los profesionales médicos y enfermeros/as, ya que deberán acatarse a las políticas que se otorgaran y así alcanzar las metas que se quiere llegar.

Es por esto, que la propuesta titulada “Manual de Gestión como Herramienta de Mejora Continua en los Procesos Internos de la Clínica Virgen de Monserrate del Cantón Montecristi”, busca mitigar y eliminar las inconformidades laborales por falta de políticas internas, posteriormente perfeccionar los procedimientos, en tal sentido queden claros las funciones a realizar.

# **CLÍNICA VIRGEN DE MONSERRATE**



**MANUAL DE GESTIÓN COMO HERRAMIENTA DE MEJORA CONTINUA EN LOS PROCESOS INTERNOS DE LA CLÍNICA VIRGEN DE MONSERRATE DEL CANTÓN MONTECRISTI.**

## **AUTORES:**

María Belén Anchundia Chávez

Leyber Alexander Espinales Piloso

**V. 01**

**Manta, Manabí, Ecuador**

**2024**



### **3.3. Antecedentes De La Institución**

La Clínica Virgen de Monserrate fue creada en el año 1999, dando sus primeros inicios en el centro de la Ciudad del Cantón, brindando la mejor calidad en prestación de servicios de salud a los ciudadanos. Siendo sus propietarios la Doctora Patricia Suarez y el Doctor Eduardo Delgado Naranjo. Hoy en día cuentan con 5 profesionales en enfermería, y más de 10 médicos especialistas, 6 médicos en medicina general y 1 secretaria.

En la actualidad la Clínica se encuentra en la Avenida Manta, Edif Clínica Virgen de Monserrate Montecristi, Manabí. Indicando a su vez que se estableció como compañía el 22 de septiembre de 2014 teniendo la razón social como Clínica Virgen de Monserrate.

#### **3.3.1. Misión**

Poner a disposición del público una Institución de salud totalmente asequible, con un cuerpo Médico de excelente calificación y preparación vanguardia, asumiendo los nuevos retos tecnológicos y de salud con los más altos niveles de excelencia. Disponer medio de diagnóstico de última tecnología en salud. Penetrar a distintos segmentos de mercado a través de una promesa completa y diferenciada de servicios de salud.

#### **3.3.2. Visión**

La visión de nuestra Institución es ser líder en cuanto a prestación de servicios de salud se refiere. Con alta calidad humana, personalización y calidad científica del diagnóstico.

#### **3.3.3. Valores**

Solidaridad

Respeto

Ética médica

Amabilidad

### 3.4. Objetivos

#### 3.4.1. Objetivo General de la Propuesta

Crear un Manual de Gestión Integral implementando políticas, procesos y estrategias de Gestión Administrativa a la Clínica Virgen de Monserrate del cantón Montecristi.

#### 3.4.2. Objetivos específicos de la Propuesta

- Establecer procesos y políticas que agilicen y mejoren la dirección operativa de la Clínica por medio de un Manual de Gestión Integral.
- Implementar estrategias de mejora continua a través de las herramientas de Gestión.
- Aumentar la eficacia y eficiencia en la prestación de servicios médicos por medio de una buena Gestión Administrativa.

### 3.5. MARCO LEGAL

El Marco Legal es esencial para establecer orden, seguridad jurídica y la justicia en cualquier entorno, ya sea en los negocios, la educación, salud, gobiernos. Es fundamental establecer, a través de Leyes y Reglamentos, los lineamientos y restricciones, dentro de los cuales deben operar las Instituciones y los individuos para asegurar el respeto de los derechos fundamentales, la equidad y la transparencia en la conducta.

En efecto, un Marco jurídico es un conjunto de normas que rigen las relaciones y actividades en un contexto específico, proporcionando la estructura jurídica necesaria para garantizar el orden, el desempeño de las obligaciones y derechos de las partes implicadas.


**Tabla 11.** *Marco Legal*

<b>Ley</b>	<u>Ley Orgánica de Salud (LOS) (Reforma 29-04-2022)</u>	<b>Art. 9.-</b> Corresponde al Estado garantizar el derecho a la salud de las personas, por lo cual tiene, entre otras, las siguientes responsabilidades: a) Establecer, cumplir y hacer cumplir las políticas del Estado, de protección social y de aseguramiento en la salud a favor de todos los habitantes del territorio nacional; b) Establecer programas y acciones de salud pública sin costo para la población;
------------	---	--

		<ul style="list-style-type: none"> <li>c) Priorizar la salud sobre los intereses comerciales y económicos;</li> <li>d) Adoptar las medidas necesarias para garantizar en caso de emergencia sanitaria, el acceso y disponibilidad de insumos y medicamentos necesarios para afrontarla, haciendo uso de los mecanismos previstos en los convenios y tratados internacionales y legislación vigente;</li> <li>e) Establecer a través de la autoridad sanitaria nacional, los mecanismos que permitan a la persona como sujeto de derecho, el acceso permanente e interrumpido sin obstáculos de ninguna clase a acciones y servicios de salud en calidad;</li> <li>f) Impulsar la participación de la sociedad en el cuidado de la salud individual y colectiva., y establecer mecanismos de veeduría y rendición de cuentas en las instituciones públicas y privadas involucradas;</li> <li>g) Garantizar la asignación fiscal para salud, en los términos señalados por la Constitución de la República, la entrega oportuna de los recursos y su distribución bajo el principio de equidad; así como los recursos humanos necesarios para brindar atención integral de calidad y la salud individual y colectiva;</li> <li>h) Garantizar la inversión en infraestructura y equipamiento de los servicios de salud que permita el acceso permanente de la población a atención integral, eficiente, de calidad y oportuna para responder adecuadamente a las necesidades epidemiológicas y comunitarias.</li> </ul>
--	--	--

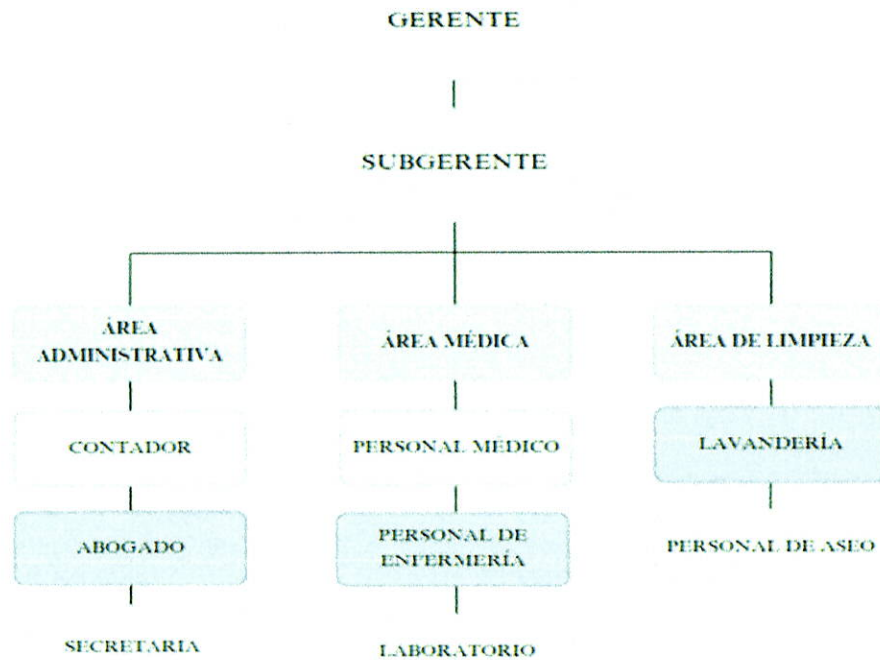


		<p><b>Art. 7.-</b> Toda persona, sin discriminación por motivo alguno, tiene con relación a la salud los siguientes derechos:</p> <p>b) Acceso gratuito a los programas y acciones de salud pública, dando atención preferente en los servicios de salud públicos y privados, a los grupos vulnerables determinados en la Constitución de la República.</p>
<b>Normativa</b>	<u>Código Orgánico Integral Penal (COIP)</u>	El COIP establece sanciones para las Clínicas que incumplan con las Normas establecidas.
	<u>Normas Técnicas de Calidad en Salud</u>	Estas Normas establecen los requisitos mínimos que deben cumplir los establecimientos de salud para garantizar la calidad de los servicios prestados.
<b>Reglamento</b>	<u>Reglamento Interno de Trabajo Resolución No°279DRTSPQ-MRL-2012</u>	Detalla los derechos básicos de los trabajadores, como jornada laboral, vacaciones, días de descanso, retribución, etc., así mismo, sus obligaciones al cumplir y respetar las Normas de la Institución.
		Establece Normas de conductas para los empleados dentro de la empresa, incluyendo puntualidad, asistencia, uso de instalaciones, equipos, vestimentas, entre otros.
		Dispone las infracciones disciplinarias y las sanciones correspondientes, así como los procedimientos para implementar sanciones.
		Podrán incluirse otras disposiciones específicas relacionadas con las características de la empresa o del sector en el que opera.

	<b>CLÍNICA VIRGEN DE MONSERRATE</b>	<b>Código P/T: 001</b>
	<b>Manual de Gestión de Procesos Internos de la Clínica Virgen de Monserrate del Cantón Montecristi.</b>	
<b>Versión. 01</b>	<b>Organigrama Funcional</b>	<b>2024</b>



Un Organigrama funcional es de vital importancia por ciertos factores, entre ellos tener una organización clara, para visualizar los diferentes procesos de la Clínica, mismos que faciliten a la comunicación entre el personal de trabajo. Así mismo, es útil para una mejora continua e identificar las áreas de mejora o ineficiencias e implementar acciones correctivas y preventivas que beneficien a la Clínica.

**CLÍNICA VIRGEN DE MONSERRATE  
ORGANIGRAMA FUNCIONAL**



**Elaborado por:**  
Anchundia María Belén  
Espinales Leyber Alexander

**Aprobado por:**  
Subgerente de la Clínica  
Virgen de Monserrate

	<b>CLÍNICA VIRGEN DE MONSERRATE</b>	<b>Código P/T: 002</b>
	<b>Manual de Gestión de Procesos Internos de la Clínica Virgen de Monserrate del Cantón Montecristi.</b>	
<b>Versión. 01</b>	<b>Políticas Internas</b>	<b>2024</b>
<p><b>Políticas de atención al paciente para sus colaboradores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar el proceso de recepción al paciente de forma cordial y amable al momento que la persona asiste a la Clínica.</li> <li>• Garantizar estándares de calidad como el cuidado de limpieza en los implementos del área de observación para una atención adecuada.</li> <li>• Pedirle al paciente su identificación para continuar con el proceso de atención y poseer una mayor seguridad.</li> <li>• Otorgar información clara sobre los derechos y responsabilidades de los usuarios, para llevar una mejor comunicación y comprensibilidad.</li> </ul> <p><b>Políticas Operativas para la administración</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectuar inventarios de suministros médicos para llevar un control en la medicación.</li> <li>• Hacer encuestas para evaluar la satisfacción del usuario que asiste a la Institución.</li> <li>• Crear programas de capacitación continua semestral con un tiempo sugerido cada 3 meses para el personal de la Clínica.</li> <li>• Efectuar charlas frecuentes de enfermedades crónicas para los pacientes y conozcan de las causas y prevenciones del mismo.</li> </ul> <p><b>Política de Confidencialidad por parte de la administración</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respetar y garantizar que todo tipo de información del paciente se mantenga confidencial para la protección de datos.</li> <li>• Resguardar y proteger la privacidad del cliente durante su estadía en la Clínica.</li> </ul> <p><b>Políticas en resolución de quejas para la administración</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar en el área de recepción una resolución y quejas y sugerencias de los clientes de forma justa y necesaria.</li> <li>• Garantizar a los pacientes poder expresarse de acuerdo a sus preocupaciones, posterior a ello, recibir respuestas oportunas.</li> </ul> <p><b>Políticas en cuidado y Confort del paciente para sus colaboradores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar un ambiente limpio, seguro y adecuado para los usuarios que asisten a la Clínica.</li> <li>• Asegurar que pacientes y empleados sean tratados con igualdad y sin discriminación alguna.</li> </ul>		



### **Políticas en Gestión de Riesgos para la Administración**

- Desarrollar protocolos de seguridad para prevenir y mitigar eventos catastróficos.
- Implementar simulacros para terremotos, posibles incendios, entre otros.

### **Políticas de seguridad por parte de la administración**

- Establecer medidas de control en áreas restringidas, sólo acceso para el personal indicado.
- Adoptar medidas para prevenir caídas de las escaleras o lugares resbalosos. Añadir señalización adecuada, antideslizantes, entre otros.
- Identificar mediante señalización lugares con sustancias químicas de alto grado y alcance.
- Mantener los equipos médicos y sustancias médicas con resguardos para el uso adecuado de los profesionales.

### **Políticas de limpieza para sus colaboradores**

- Desarrollar horarios regulares de limpieza y desinfección en toda la Clínica con el personal adecuado e idóneo, incluyendo baños y consultorio médico.
- Promover una higiene adecuada en el lavado de manos para los profesionales en enfermería y así evitar posibles infecciones o bacterias a pacientes.
- Botar los desechos tóxicos y no tóxicos en los tachos de basura de acuerdo a la clasificación de los residuos hospitalarios.
- Capacitar al personal de limpieza para que realice el correcto uso de los materiales y trabajo correspondiente.

### **Políticas Operativas para los trabajadores**

- Evitar el uso excesivo del celular para actividades que no se relacionen al trabajo.
- No compartir publicaciones que dañen la imagen de la Clínica.
- No consumir alcohol o droga en horas de trabajo.
- Definir los horarios de entrada y salida para una mejor atención.



#### **Elaborado por:**

Anchundia María Belén



Espinales Leyber Alexander

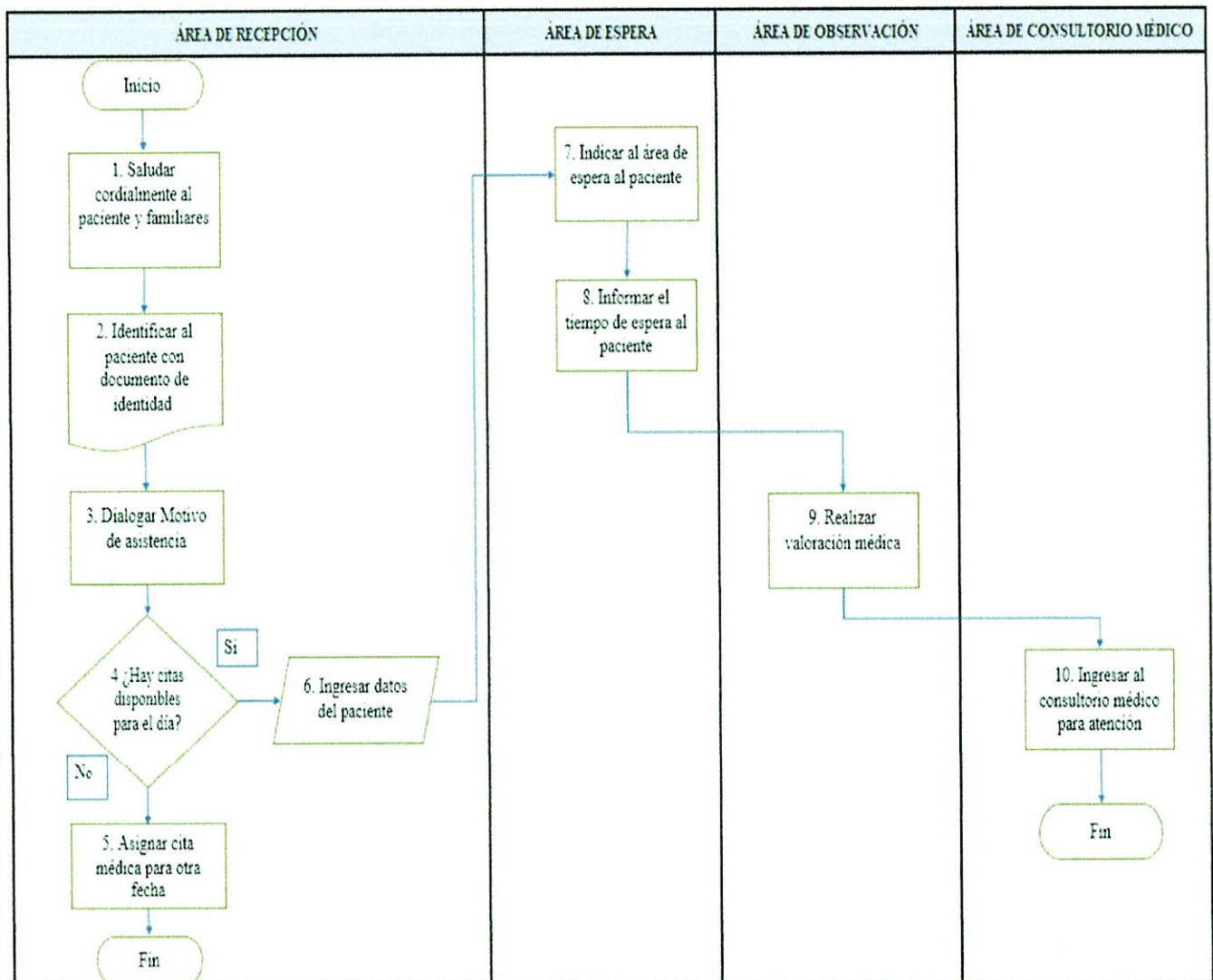
#### **Aprobado por:**

Subgerente de la  
Clínica Virgen de  
Monserrate

	<b>CLÍNICA VIRGEN DE MONSERRATE</b>	<b>Código P/T: 003</b>
	<b>Manual de Gestión de Procesos Internos de la Clínica Virgen de Monserrate del Cantón Montecristi.</b>	
<b>Versión. 01</b>	<b>Procesos: Recepción de Pacientes en la Institución</b>	<b>2024</b>
<p><b>Objetivo</b></p> <p>Proporcionar una atención organizada y controlada hacia los pacientes que asisten a la Clínica Virgen de Monserrate para solicitar su atención médica.</p> <p><b>Alcance</b></p> <p>Reducir los tiempos de espera de los pacientes en el área de recepción.</p> <p><b>Procesos de Recepción al paciente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Saludar de forma cordial al paciente y a los familiares que asisten junto a él/ella.</li> <li>• Identificar al paciente por medio de su documento de identidad.</li> <li>• Dialogar entre paciente y personal de enfermería por motivo de asistencia.</li> <li>• Si llegase a existir citas disponibles para el mismo día, agendar e ingresar datos del paciente. Caso contrario se le asigne una cita médica para otra fecha.</li> <li>• Indicar el área de espera.</li> <li>• Informar el tiempo de espera al paciente en el área correspondiente, para acudir al consultorio médico.</li> <li>• El personal de enfermería debe realizar la toma de valoración médica del paciente, en el área de observación.</li> <li>• Una vez transcurrido el tiempo de espera, ingresar al consultorio médico para su debida atención.</li> </ul> <p><b>Actividades de Recepción al paciente</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saludar cordialmente al paciente y familiares.</li> <li>2. Identificar al paciente con documento de identidad</li> <li>3. Dialogar motivo de asistencia.</li> <li>4. ¿Hay citas disponibles para el día?</li> <li>5. <b>No:</b> Agendar cita médica para otra fecha</li> <li>6. <b>Si:</b> Ingresar datos del paciente</li> <li>7. Indicar el área de espera al paciente</li> <li>8. Informar el tiempo de espera al paciente</li> <li>9. Realizar valoración médica</li> <li>10. Ingresar al consultorio médico para atención.</li> </ol>		



<b>Elaborado por:</b> Anchundia María Belén Espinales Leyber Alexander	<b>Aprobado por:</b> Subgerente de la Clínica Virgen de Montserrat
--	---

	<b>CLÍNICA VIRGEN DE MONSERRATE</b>	<b>Código</b> <b>P/T: 003.01</b>
	<b>Manual de Gestión de Procesos Internos de la Clínica Virgen de Montserrat del Cantón Montecristi.</b>	
<b>Versión. 01</b>	<b>Diagrama de Flujo - Recepción de Paciente</b>	<b>2024</b>



<b>Elaborado por:</b> Anchundia María Belén Espinales Leyber Alexander	<b>Aprobado por:</b> Subgerente de la Clínica Virgen de Montserrat
--	---



	<b>CLÍNICA VIRGEN DE MONSERRATE</b>	<b>Código P/T: 004</b>
	<b>Manual de Gestión de Procesos Internos de la Clínica Virgen de Monserrate del Cantón Montecristi.</b>	
<b>Versión. 01</b>	<b>Procesos: Atención al Paciente</b>	<b>2024</b>
<p><b>Objetivo:</b></p> <p>Brindar una atención médica segura, mediante el trato a pacientes con dignidad, respeto y compasión.</p> <p><b>Alcance:</b></p> <p>Garantizar la calidad en la atención médica y el bienestar integral del paciente durante su consulta.</p> <p><b>Procesos de Atención al Paciente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En la Clínica Virgen de Monserrate, primero se toma la valoración médica por parte del personal de enfermería, mismo que son realizados en el área de observación.</li> <li>• Una vez tomada la valoración médica, hay que informar al paciente sobre el tiempo de espera a su consulta médica.</li> <li>• Posterior a ello, el paciente debe ingresar al consultorio para su debida atención.</li> <li>• Ofrecer la correcta atención al paciente, con amabilidad y cordialidad.</li> <li>• Preguntar si el paciente sufre de alguna enfermedad catastrófica, si es así se deriva a un especialista, caso contrario se continua con el proceso</li> <li>• Dar los tratamientos adecuados o traslados si fuese posible.</li> <li>• Agendar en el sistema el historial clínico de los pacientes, para su próxima consulta médica</li> </ul> <p><b>Actividades de Atención al Paciente</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar la toma de valoración médica por parte del personal de enfermería en el área de observación.</li> <li>2. Informar al paciente sobre el tiempo de espera para ser atendido por el médico.</li> <li>3. Ingresar al paciente al consultorio médico una vez transcurrido el tiempo de espera.</li> <li>4. Brindar la debida atención médica al paciente durante la consulta.</li> <li>5. ¿El paciente sufre de alguna enfermedad catastrófica?</li> <li>6. <b>Si:</b> Derivar a un especialista</li> <li>7. <b>No:</b> Prescribir tratamientos y realizar exámenes médicos según sea necesario.</li> <li>8. Registro de historial clínico del paciente.</li> </ol>		

**Elaborado por:**  
 Anchundia María Belén  
 Espinales Leyber Alexander

**Aprobado por:**  
 Subgerente de la  
 Clínica Virgen de  
 Monserrate



**CLÍNICA VIRGEN DE MONSERRATE**

**Manual de Gestión de Procesos Internos de la Clínica  
 Virgen de Monserrate del Cantón Montecristi.**

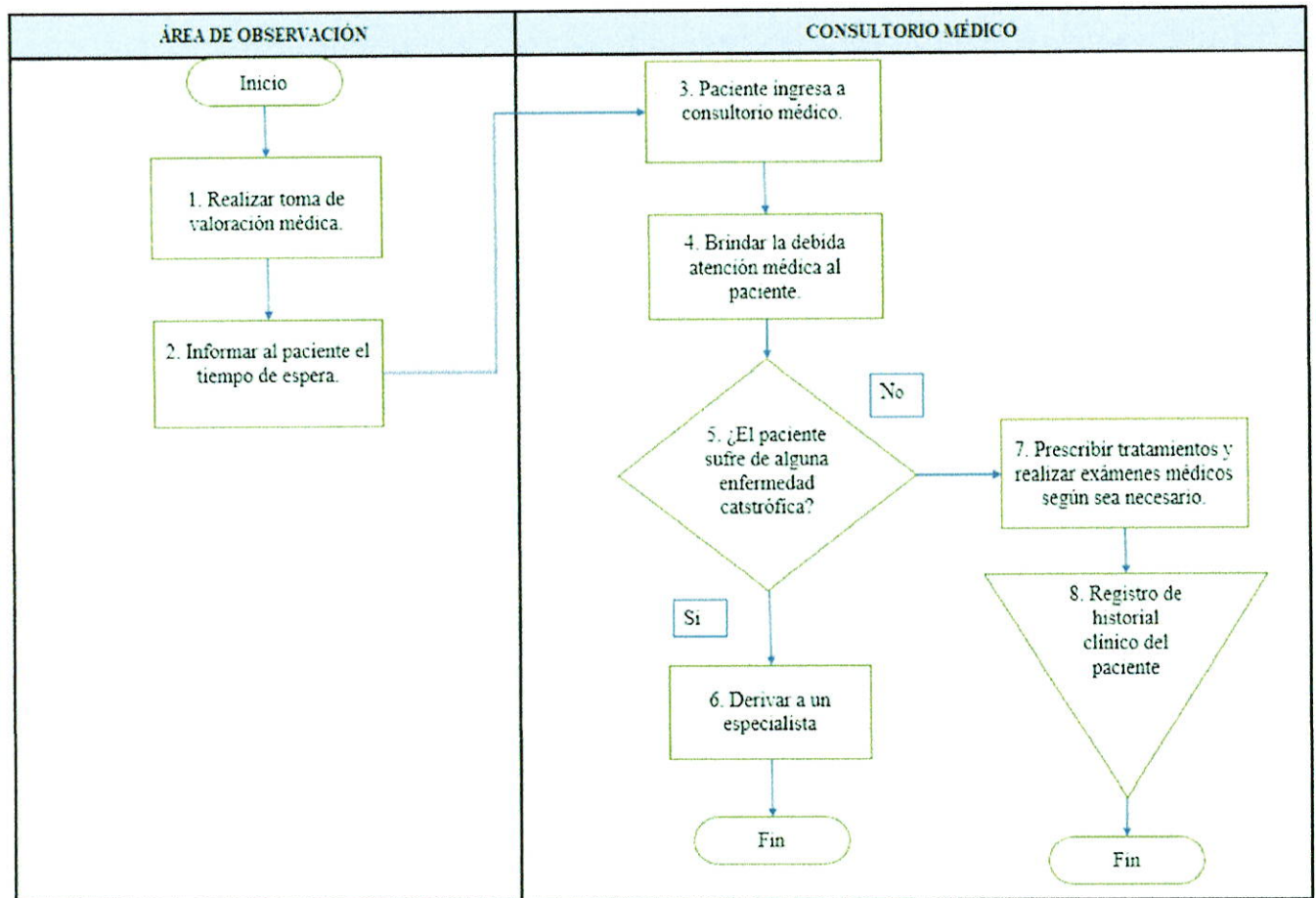
**Código  
 P/T: 004.01**



**Versión.01**

**Diagrama de Flujo – Atención al Paciente**



**2024**



**Elaborado por:**  
 Anchundia María Belén  
 Espinales Leyber Alexander

**Aprobado por:**  
 Subgerente de la  
 Clínica Virgen de  
 Monserrate



	<b>CLÍNICA VIRGEN DE MONSERRATE</b>	<b>Código P/T: 005</b>
	<b>Manual de Gestión de Procesos Internos de la Clínica Virgen de Monserrate del Cantón Montecristi.</b>	
<b>Versión. 01</b>	<b>Procesos: Despacho de medicamentos</b>	<b>2024</b>
<p><b>Objetivo:</b></p> <p style="padding-left: 40px;">Prevenir errores de medicación que puedan causar algún daño adverso en la salud.</p> <p><b>Alcance:</b></p> <p style="padding-left: 40px;">Optimizar la correcta entrega de los medicamentos prescritos, para asegurar el cumplimiento del tratamiento.</p> <p><b>Procesos de Despacho de medicamentos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar la receta médica del paciente para asegurar la prescripción correcta.</li> <li>• Preparar los medicamentos de acuerdo con la dosis y presentación indicada en la receta.</li> <li>• Verificar la identidad del paciente antes de entregar los medicamentos.</li> <li>• Verificar si la receta del paciente posee el respectivo sello del Doctor que lo ha atendido, caso contrario se deberá ubicar el sello correspondiente, para evitar algún suceso no deseado.</li> <li>• Etiquetar los medicamentos con la información necesaria, incluyendo el nombre del paciente y las instrucciones de uso.</li> <li>• Explicar al paciente las indicaciones de uso, posibles efectos secundarios y precauciones a tener en cuenta.</li> <li>• Registrar la entrega de los medicamentos en el historial clínico del paciente.</li> </ul> <p><b>Actividades de Despacho de medicamentos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificar receta médica del paciente.</li> <li>2. Preparar medicación con dosis correcta.</li> <li>3. Verificación de datos del paciente.</li> <li>4. ¿La receta tiene sello por parte del Dr.?</li> <li>5. <b>No:</b> Ir nuevamente donde el Dr. Para su debido proceso.</li> <li>6. <b>Si:</b> Etiquetado de información en los medicamentos</li> <li>7. Indicaciones de uso y posibles efectos secundarios al paciente.</li> <li>8. Realizar entrega de medicamentos.</li> </ol>		
<p><b>Elaborado por:</b> Anchundia María Belén Espinales Leyber Alexander</p>		<p><b>Aprobado por:</b> Subgerente de la Clínica Virgen de Monserrate</p>





CLÍNICA VIRGEN DE MONSERRATE

Código  
P/T: 005.01

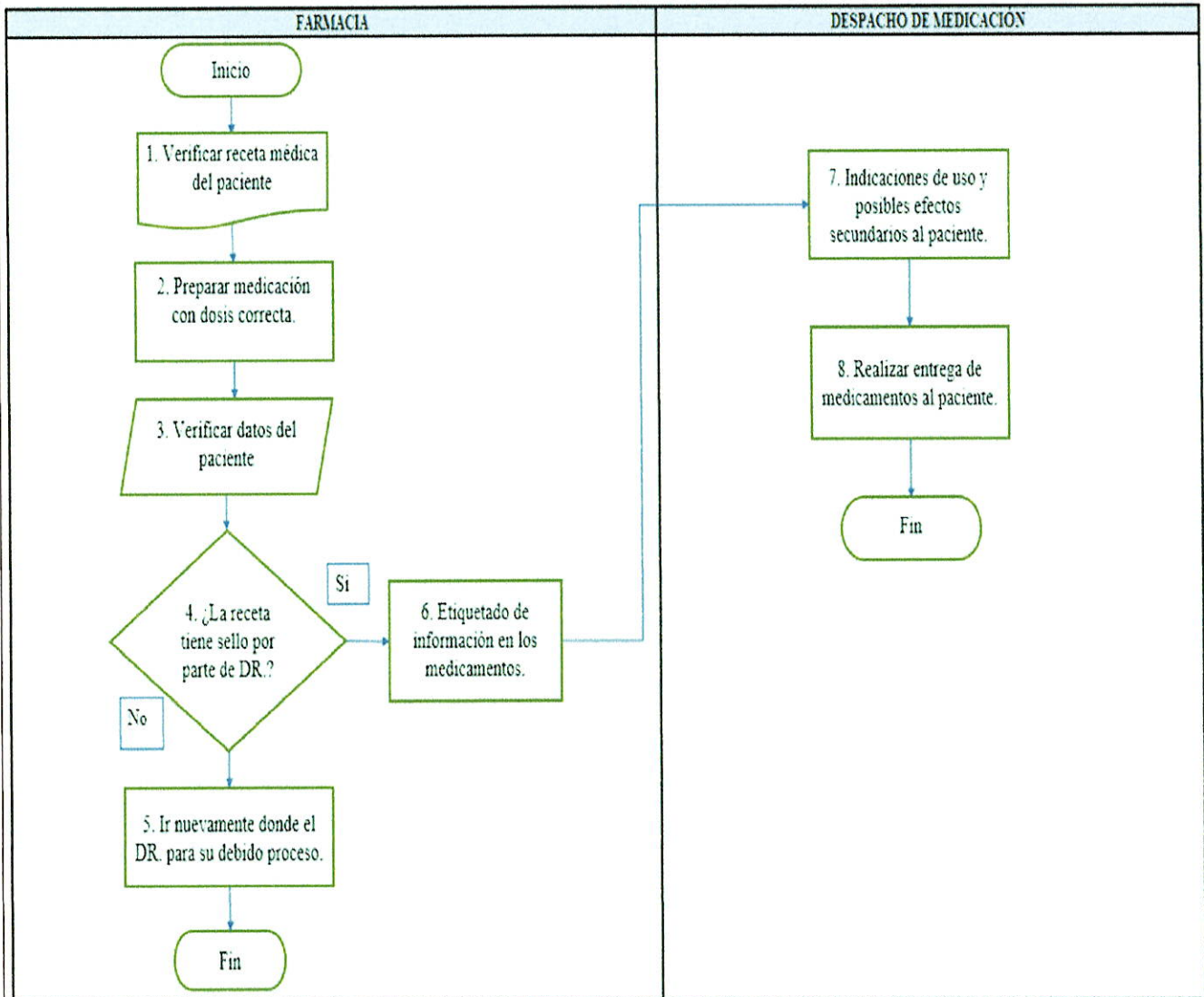
Manual de Gestión de Procesos Internos de la  
Clínica Virgen de Monserrate del Cantón  
Montecristi



Versión.01



Diagrama de Flujo – Despacho de Medicamentos

2024



**Elaborado por:**  
Anchundia María Belén  
Espinales Leyber Alexander

**Aprobado por:**  
Subgerente de la  
Clínica Virgen de  
Monserrate

	<b>CLÍNICA VIRGEN DE MONSERRATE</b>	<b>Código P/T: 006</b>
	<b>Manual de Gestión de Procesos Internos de la Clínica Virgen de Monserrate del Cantón Montecristi.</b>	
<b>Versión. 01</b>	<b>Procesos: Seguimiento y Control de Citas</b>	<b>2024</b>
<p><b>Objetivo:</b></p> <p>Asegurar una gestión eficiente y efectiva en función de los horarios de citas médicas de la Clínica Virgen de Monserrate</p> <p><b>Alcance:</b></p> <p>Facilitar el seguimiento continuo en recordatorios de citas, para evitar la ausencia o cancelaciones y se optimice la disponibilidad de horarios.</p> <p><b>Procesos de Seguimiento y Control de Citas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agendamiento inicial de la cita médica por parte del paciente.</li> <li>• Tomar los datos correspondientes y la disponibilidad de horarios.</li> <li>• Registrar las citas médicas en un sistema de gestión de citas.</li> <li>• Enviar recordatorios de citas a los pacientes a través de medios como mensajes de texto, correos electrónicos o llamadas telefónicas.</li> <li>• Realizar seguimiento de las citas programadas para confirmar la asistencia del paciente.</li> <li>• Reorganizar en caso de cancelaciones o cambios en la disponibilidad de los médicos.</li> <li>• <b>Si:</b> continuar con el proceso.</li> <li>• <b>No:</b> Reprogramar cita y fin de proceso.</li> <li>• Optimizar la distribución de horarios para maximizar la eficiencia en la atención.</li> <li>• Generar informes mensuales sobre la gestión de citas, para evaluar el rendimiento del proceso y realizar mejoras, si es necesario.</li> </ul> <p><b>Actividades de Seguimiento y Control de Citas</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Agendamiento de cita médica.</li> <li>2. Toma de datos del paciente e indicar horario de cita médica.</li> <li>3. Registrar la cita en el sistema.</li> <li>4. Envío de recordatorio por medios informáticos.</li> <li>5. Realizar seguimiento de las citas.</li> <li>6. ¿Reorganización de citas médicas?</li> <li>7. <b>Si:</b> Optimizar la distribución de horarios para la reprogramación de citas</li> <li>8. <b>No:</b> No reprogramar cita médica y continuar con el proceso.</li> </ol>		

9. Generar informe mensual de citas médicas.

**Elaborado por:**  
Anchundia María Belén  
Espinales Leyber Alexander

**Aprobado por:**  
Subgerente de la  
Clínica Virgen de  
Montserrat



**CÍNICA VIRGEN DE MONSERRATE**

**Código  
P/T: 006.01**

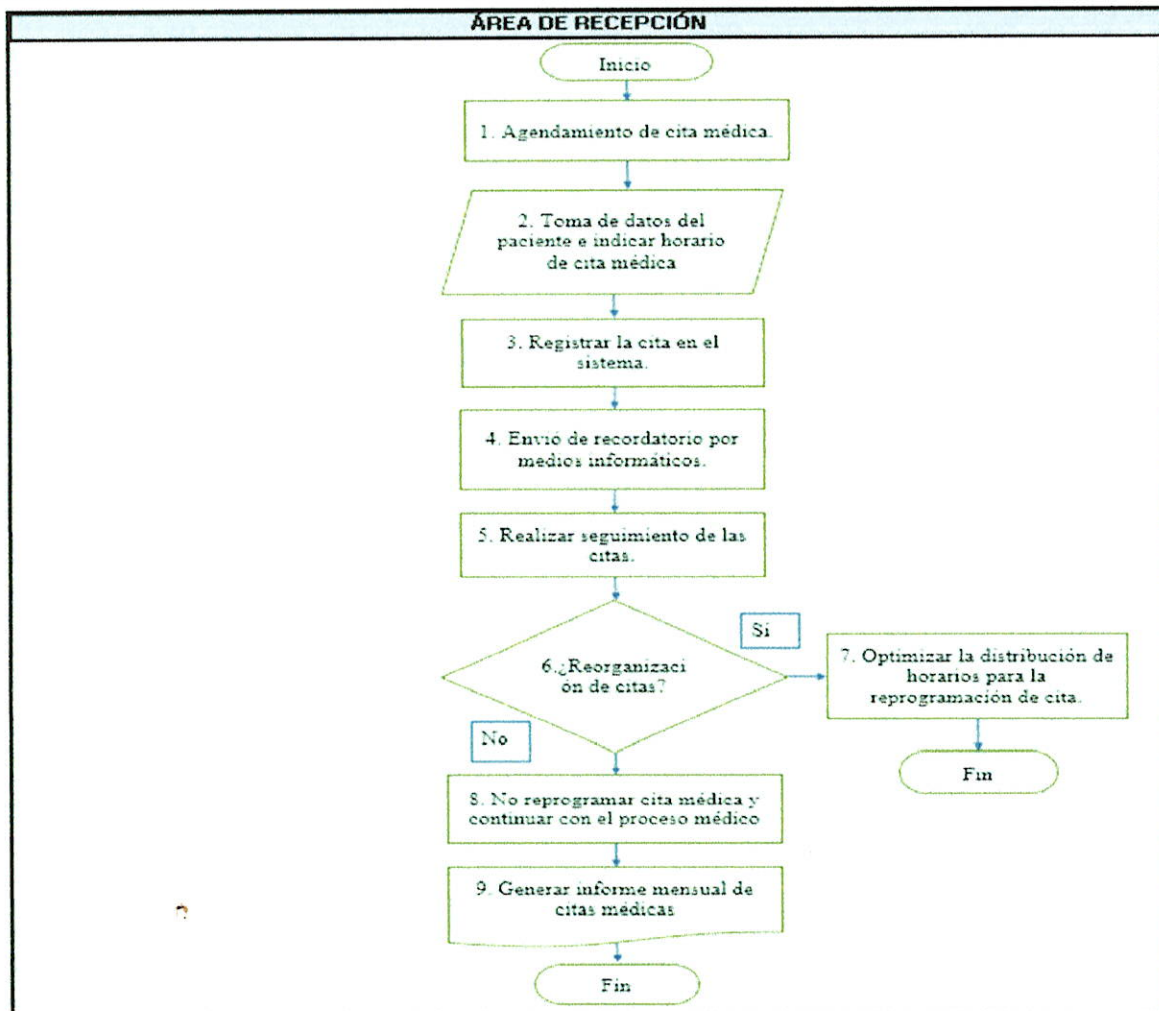
**Manual de Gestión de Procesos Internos de la  
Clínica Virgen de Monserrate del Cantón  
Montecristi.**



**Versión.01**

**Diagrama de Flujo-Seguimiento y Control de Citas**



**2024**



**Elaborado por:**  
Anchundia María Belén  
Espinales Leyber Alexander



**Aprobado por:**  
Subgerente de la  
Clínica Virgen de  
Montserrat

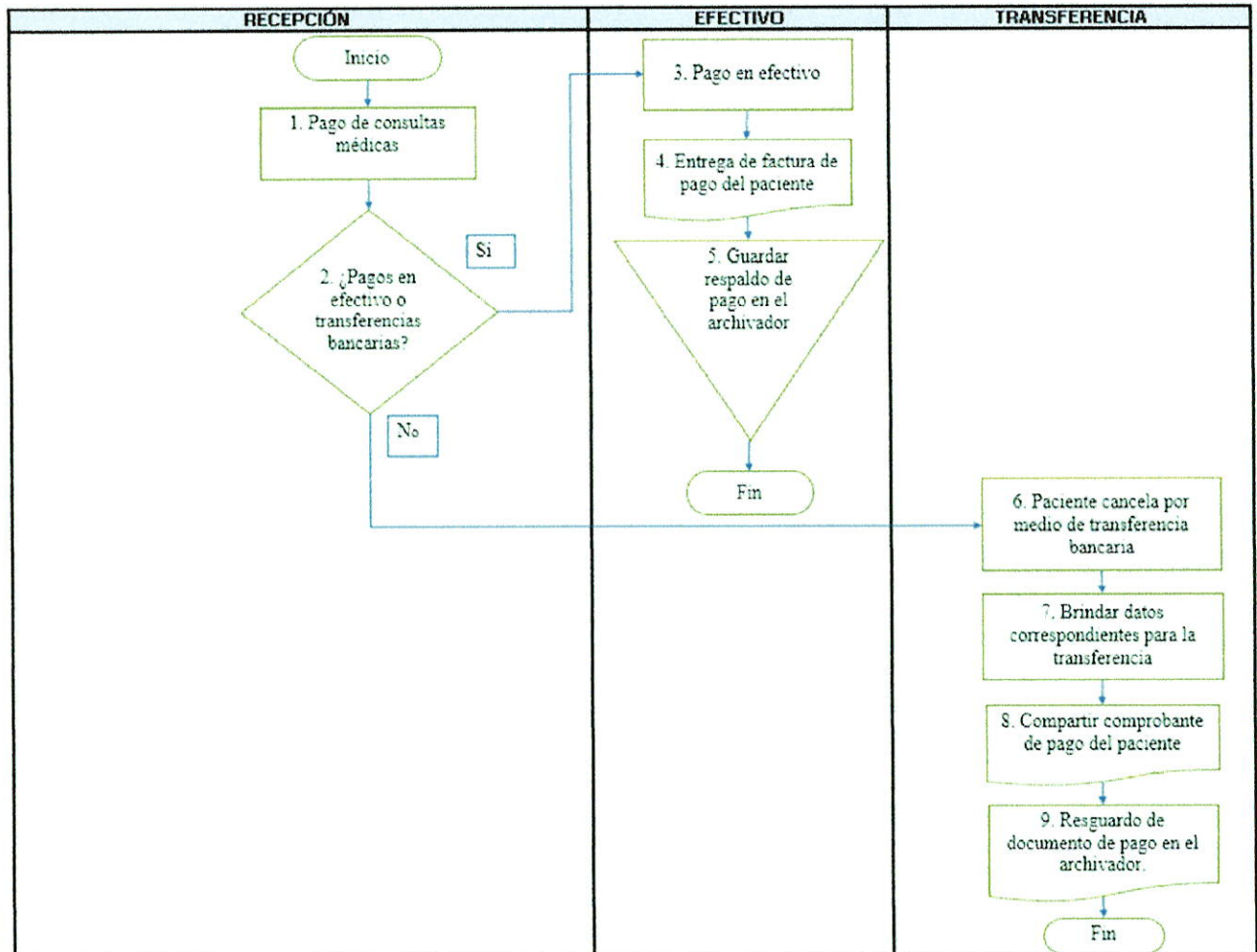


	<b>CLÍNICA VIRGEN DE MONSERRATE</b>	<b>Código P/T: 007</b>
	<b>Manual de Gestión de Procesos Internos de la Clínica Virgen de Monserrate del Cantón Montecristi.</b>	
<b>Versión. 01</b>	<b>Procesos: Formas de pago por los servicios médicos recibidos</b>	<b>2024</b>
<p><b>Objetivo:</b></p> <p>Facilitar a los pacientes el proceso de pago por los servicios médicos recibidos.</p> <p><b>Alcance:</b></p> <p>Proporcionar la diversidad de opciones de pago para adaptarse a las necesidades de los pacientes.</p> <p><b>Procesos de Formas de pago por los servicios médicos recibidos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proveer información de pago de consultas médicas, ya sea en efectivo o por transferencias bancarias.</li> <li>• ¿pagos en efectivo o por transferencias bancarias? El cliente tiene la facilidad de cancelar en efectivo o por transferencia bancaria.</li> <li>• Si el pago se realiza en efectivo, acercarse a recepción de la clínica.</li> <li>• Entrega de documento de pago al paciente, en caso de ser en efectivo.</li> <li>• Si el paciente cancela por medio de transferencia bancaria, se detallan los datos oportunos.</li> <li>• Brindar los datos correspondientes por parte de la Clínica para realizar la transferencia bancaria.</li> <li>• Compartir comprobante de pago del paciente.</li> <li>• Garantizar la confidencialidad y seguridad de la información financiera de los pacientes durante el proceso de pago.</li> <li>• Copia y resguardo de documento de pago en el archivador.</li> </ul> <p><b>Actividades de Formas de pago por los servicios médicos recibidos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pago de consultas médicas.</li> <li>2. ¿Pagos en efectivo o transferencias bancarias?</li> <li>3. <b>Si:</b> Pago en efectivo</li> <li>4. Entrega de factura de pago al paciente.</li> <li>5. Guardar respaldo de pago en el archivador.</li> <li>6. <b>No:</b> Paciente cancela por transferencia bancaria</li> <li>7. Brindar datos correspondientes para la transferencia.</li> <li>8. Compartir comprobantes de pago del paciente.</li> <li>9. Resguardo de documento de pago en el archivador.</li> </ol>		

**Elaborado por:**  
 Anchundia María Belén  
 Espinales Leyber Alexander

**Aprobado por:**  
 Subgerente de la  
 Clínica Virgen de  
 Monserrate

	<b>CLÍNICA VIRGEN DE MONSERRATE</b>	<b>Código P/T: 007.01</b>
	<b>Manual de Gestión de Procesos Internos de la Clínica Virgen de Monserrate del Cantón Montecristi.</b>	
<b>Versión. 01</b>	<b>Diagrama de Flujo-Formas de pago por los servicios médicos recibidos</b>	<b>2024</b>



**Elaborado por:**  
 Anchundia María Belén  
 Espinales Leyber Alexander

**Aprobado por:**  
 Subgerente de la  
 Clínica Virgen de  
 Monserrate



### 3.6. ACCIONES DE MEJORAMIENTO

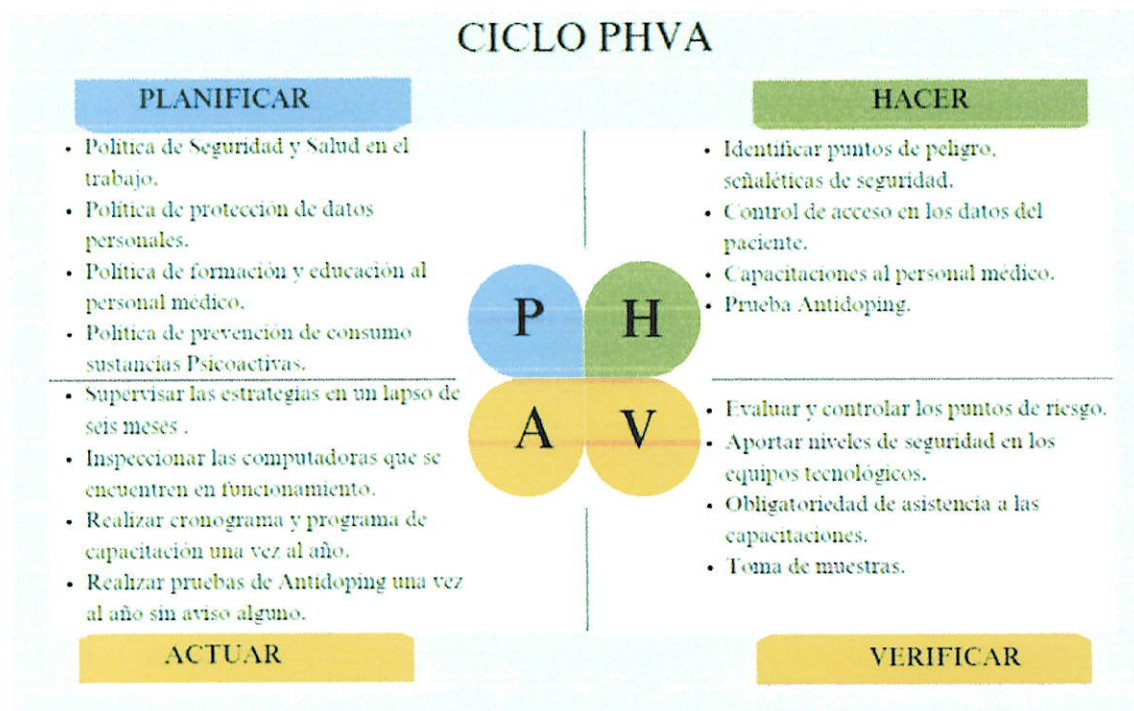
Desde una perspectiva basada en crecimiento Institucional se ha llegado a incurrir en la importancia de realizar e implementar dos herramientas fundamentales que contribuyen al crecimiento de la Clínica Virgen de Monserrate. En el cual, el Ciclo PHVA se lleva a cabo para tener una mejora continua y así crecer en ciertos aspectos como la formación del personal médico y dar ese plus esencial a los pacientes, así también otros puntos que se establecerán dentro de la herramienta.

Por otro lado, realizar la estrategia Océano Azul conlleva a tener una visión más allá del futuro, dado que, se busca y se analiza en progresar de forma continua, en función de no competir con ninguna otra institución, más bien crear las propias estrategias para conseguir una mayor demanda en pacientes, y ser especialmente reconocidos por la población en general.

### 3.7. Ciclo PHVA

Esta herramienta se creó para determinar políticas Internas administrativas para mejorar la efectividad funcional en el periodo de un año en la Clínica Virgen de Monserrate.

*Figura 10. Ciclo PHVA*



**Autores:** Anchundia María Belén  
Espinales Leyber Alexander



## **Planificar:**

1. **Política de Seguridad y Salud en el trabajo:** Al ser una institución prestadora de servicios de salud se procura en cuidar y proteger el bienestar de todos los trabajadores de la Clínica Virgen de Monserrate, desde los profesionales en prestación de servicios, estudiantes que se encuentren realizando contratos de pasantías, contratistas y demás proveedores. Hay que brindar una condición laboral segura que permita la prevención de incidentes y accidentes laborales.
2. **Política de Protección de datos Personales:** Conservar la protección de datos personales de los pacientes que son atendidos en la Clínica, la recolección de resultados quedar entre el personal médico y paciente atendido.
3. **Política de Formación y educación al personal médico:** Las habilidades y destrezas simbolizan una formación de excelencia, es por ello, que seguir creciendo en el ámbito profesional y educativa abarca un mejoramiento y mejor presencia ante los pacientes.
4. **Política de Prevención de Consumo Sustancias Psicoactivas:** Prevenir el consumo de alcohol, tabaco y sustancias ilícitas a los empleados para que nos existan inconvenientes en el ámbito laboral, por otro lado, no afectar a las consultas de los pacientes.

## **Hacer:**

1. **Identificar puntos de peligro, y señaléticas de seguridad:** Para cumplir con las políticas de seguridad y salud en el trabajo, se establecerán puntos estratégicos para efectuar con el mismo, ubicando señaléticas de seguridad en los espacios recurrentes para los trabajadores y pacientes que se encuentren dentro de la Clínica, así como prohibiciones en lugares resbalosos, el uso obligatorio de botas y mascarillas en áreas pertinentes, pulsador de alarma ante cualquier desastre natural o asalto en la institución, detección de salidas de emergencias y prevención de caídas.
2. **Control de acceso en los datos del paciente:** Sólo el personal autorizado puede tener el control en los datos del paciente, de esta forma evitar accesos no autorizados y evitar filtraciones cibernéticas.

3. **Capacitaciones al personal médico:** Aplicando la estrategia de capacitar al personal médico, enfermeras y trabajadoras en el área limpieza es necesaria para proveer una mejor destreza y llegar a las metas que se quiere proponer la Clínica, en tal sentido satisfacer de forma continua el agrado de los pacientes.
4. **Prueba de Antidoping:** Realizar pruebas de antidoping de forma inesperada al personal de la Clínica, al no cumplir con esta política se consideraría una falta grave.

#### **Verificar:**

1. **Evaluar y controlar los puntos de riesgos:** La Clínica Virgen de Monserrate debe evaluar y conocer los puntos de riesgos que tienen dentro de ella, de esta manera controlar de forma eficaz mediante las señaléticas que deben ubicarse. Asegurando la integridad y salud los pacientes y profesionales médicos para mitigar posibles incidentes y accidentes.
2. **Aportar niveles de seguridad en los equipos tecnológicos:** No dejar las pantallas de las computadoras encendidas, debido a que se puede filtrar información personal, no compartir contraseñas de accesos al pc, apagar los monitores cuando se acaba el turno del especialista.
3. **Obligatoriedad de asistencia a las capacitaciones:** Comunicar a los trabajadores que la asistencia a las capacitaciones para la formación de ellos es de obligatoriedad.
4. **Toma de muestras:** Para realizar las pruebas de antidoping se deben tomar muestras para verificar los resultados.

#### **Actuar:**

1. **Supervisar las estrategias en un lapso de seis meses:** Para verificar que se cumplan con las estrategias propuestas, se inspeccionará dentro de un periodo de seis meses si están cumpliendo con la ubicación de las señaléticas para el resguardo de las personas que se encuentren dentro de la Clínica.
2. **Inspeccionar las computadoras que se encuentren en funcionamiento:** Para conocer si se está efectuando la seguridad de los pacientes, se inspeccionará cada cierto tiempo si las computadoras la dejan en funcionamiento o apagadas después que hayan acabado su turno médico, es decir, verificar si están resguardando la

integridad y datos personales de los clientes. Implementar estas técnicas salvaguarda la información propia de los establecimientos de salud y datos clínicos.

3. **Realizar cronograma y programa de capacitación una vez al año:** En primer lugar, hay que realizar un cronograma para establecer fecha, hora y lugar que se efectuará el evento, por ende, dar a conocer del día de la capacitación. Dicho de este modo, se debe realizar una vez al año debido que al ser entidad de prestación de servicios se rige a cambios recurrentes en el sistema sanitario.
4. **Realizar pruebas de antidoping una vez al año sin aviso alguno:** Al cumplir con lo dicho anteriormente, se debe acordar con el área administrativa el día a realizar este tipo de pruebas, posteriormente hay que cumplir con el mismo de forma inesperada para los trabajadores, por lo que hay que proteger el cuidado en los resultados médicos de los pacientes. Esta política debe de cumplirse una vez al año.

El Ciclo PHVA, es dinámico en todos los aspectos, esta herramienta es indispensable para todas las empresas, en lo primordial para la Clínica Virgen de Monserrate, a su vez implementando el Ciclo PHVA dará una mejor ejecución en relación a sus procesos. A más de eso, mediante la aplicación de políticas internas mejorará las actividades que se realizan en la institución, llevando a cabo una mejor formación con los profesionales de salud, para otorgar un resultado bien organizado por medio de la mejora continua.

Por lo general, al momento de crear el Ciclo PHVA se consiguen mejoras ya sea a corto o largo plazo, de acuerdo a las estrategias establecidas por los directivos de la Clínica. Permitiendo a su vez, detectar errores para poder eliminarlos o mitigarlos en un futuro.

### **3.8.Estrategia Océano Azul**

#### **3.8.1. Propuesta de Implementación de un Programa de Telemedicina en la Clínica Virgen de Monserrate**

**Descripción:** La implementación de un programa de telemedicina en la Clínica Virgen de Monserrate permitirá ofrecer servicios de atención médica remota, utilizando tecnología.

#### **Beneficios:**

- **Acceso a la atención médica remota:** Los pacientes podrán consultar a médicos y especialistas desde la comodidad de sus hogares, lo que aumentará la accesibilidad



a la atención médica, especialmente para aquellos con dificultades de movilidad o que viven lejos de la clínica.

- **Optimización de los recursos:** La telemedicina permitirá una mejor gestión de los recursos médicos y una mayor eficiencia en la atención, al reducir los tiempos de espera y optimizar la programación de citas.
- **Seguimiento continuo:** Los pacientes podrán realizar seguimientos médicos regulares a través de consultas virtuales, lo que mejorará la continuidad de la atención y la adherencia al tratamiento.
- **Reducción de costos:** La implementación de la telemedicina puede reducir los costos asociados con las visitas presenciales a la clínica, tanto para los pacientes como para la institución de salud.

Establecer un programa de telemedicina en la Clínica Virgen de Monserrate que brinde una atención médica de calidad, accesible y conveniente para los pacientes, optimizando los recursos y mejorando la eficiencia operativa de la clínica.

### **3.8.2. Propuesta de Implementación de un Programa de Educación Continua para el Personal de la Clínica Virgen de Monserrate**

**Descripción:** Implementación de un programa de educación continua para el personal de la Clínica Virgen de Monserrate tiene como propósito brindar oportunidades de formación y reajuste constante a los expertos de la salud que laboran en el establecimiento. Este programa incluirá cursos, talleres, seminarios y actividades de capacitación para mejorar las habilidades y conocimientos del personal.

#### **Beneficios:**

- **Mejora de la calidad de la atención:** La formación continua permitirá al personal de la clínica mantenerse actualizado en las últimas prácticas y avances en el campo de la salud, lo que se traducirá en una mejor calidad de atención para los pacientes.
- **Desarrollo profesional:** El programa de educación continua ofrecerá oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional para el personal de la clínica, lo que aumentará la motivación y el compromiso de los empleados.

- **Reducción de errores:** La capacitación constante ayudará a reducir errores médicos y administrativos, mejorando la seguridad de los pacientes y la eficiencia en los procesos de la clínica.
- **Fidelización del personal:** La inversión en la formación y desarrollo del personal contribuirá a la retención de talentos y a la creación de un equipo más comprometido y capacitado.

Establecer un programa de educación continua efectivo y personalizado para el personal de la Clínica Virgen de Monserrate, con el fin de mejorar la calidad de la atención, el desarrollo profesional y la eficiencia operativa de la institución.

### **3.8.3. Propuesta de Establecimiento de Alianzas Estratégicas con Empresas de Bienestar para la Clínica Virgen de Monserrate**

**Descripción:** La propuesta consiste en establecer alianzas estratégicas con empresas de bienestar y estilo de vida saludable para complementar los servicios ofrecidos por la Clínica Virgen de Monserrate.

A través de estas asociaciones, la clínica podrá ofrecer a sus pacientes un enfoque integral de la salud, que incluya servicios de gimnasios, spas, nutricionistas, coach de bienestar y tiendas de productos naturales. Estas alianzas permitirán ampliar la oferta de servicios de la clínica y atraer a nuevos clientes interesados en mejorar su bienestar de manera holística.

#### **Beneficios:**

- **Enfoque integral de la salud:** Las alianzas con empresas de bienestar permitirán ofrecer a los pacientes un enfoque completo de la salud que abarque aspectos físicos, emocionales y nutricionales.
- **Generación de sinergias positivas:** La colaboración con empresas de bienestar puede generar sinergias positivas que beneficien tanto a la clínica como a sus socios comerciales, creando un ambiente de trabajo colaborativo y enriquecedor.
- **Ampliación de la oferta de servicios:** Las alianzas estratégicas permitirán ampliar la gama de servicios disponibles para los pacientes, brindándoles opciones adicionales para mejorar su bienestar y calidad de vida.

- **Atracción de nuevos clientes:** La oferta de servicios complementarios a través de las alianzas con empresas de bienestar puede atraer a nuevos clientes que buscan un enfoque holístico de la salud y el bienestar, aumentando la base de pacientes de la clínica.

Establecer alianzas estratégicas con empresas de bienestar para ofrecer servicios complementarios y promover un enfoque integral de la salud en la Clínica Virgen de Monserrate.

#### **3.8.4. Propuesta de Desarrollo de un Programa de Salud Integral para la Clínica Virgen de Monserrate**

**Descripción:** La propuesta consiste en desarrollar un programa de salud integral en la Clínica Virgen de Monserrate que aborde no solo la atención médica tradicional, sino también aspectos de bienestar emocional, nutricional y físico.

Este programa integrará servicios de medicina preventiva, terapias complementarias, programas de ejercicio y alimentación saludable, así como actividades de bienestar mental. Al ofrecer un enfoque holístico de la salud, la clínica podrá diferenciarse de la competencia y atraer a un segmento de mercado que busca un cuidado integral y personalizado.

##### **Beneficios:**

- **Atención integral:** El programa de salud integral permitirá abordar las necesidades de los pacientes de manera completa, considerando no solo aspectos médicos, también emocionales, nutricionales y físicos.
- **Medicina preventiva:** La inclusión de servicios de medicina preventiva ayudará a promover la salud y prevenir enfermedades, fomentando un enfoque proactivo hacia el bienestar de los pacientes.
- **Terapias complementarias:** La oferta de terapias complementarias como acupuntura, yoga o meditación puede proporcionar opciones adicionales para mejorar la salud y el bienestar de los pacientes.
- **Promoción de estilos de vida saludables:** Los programas de ejercicio, alimentación saludable y bienestar mental contribuirán a promover estilos de vida saludables entre los pacientes, ayudándoles a mantener su bienestar a largo plazo.



- **Diferenciación en el mercado:** Al ofrecer un enfoque holístico y personalizado de la salud, la Clínica Virgen de Monserrate podrá diferenciarse de la competencia y atraer a un segmento de mercado que valora el cuidado integral y la atención individualizada.

Desarrollar un Programa de Salud Integral en la Clínica Virgen de Monserrate que aborde aspectos de bienestar emocional, nutricional y físico, promoviendo un enfoque holístico de la salud y diferenciando la clínica en el mercado.

### **3.8.5. Propuesta de Implementación de Programa de Atención Domiciliaria en la Clínica Virgen de Monserrate**

**Descripción:** La propuesta consiste en implementar un Programa de Atención Domiciliaria en la Clínica Virgen de Monserrate, que brinde servicios médicos y de enfermería a los pacientes en sus hogares. Este programa permitirá atender a pacientes con movilidad reducida, enfermedades crónicas o que requieran cuidados especiales en su domicilio.

#### **Beneficios:**

- **Accesibilidad:** La atención domiciliaria garantizará que los pacientes con dificultades para desplazarse a la clínica puedan recibir atención médica en la comodidad de sus hogares, mejorando su accesibilidad a los servicios de salud.
- **Cuidados personalizados:** Los pacientes recibirán cuidados personalizados y especializados por parte de profesionales de la salud en su entorno familiar, lo que contribuirá a una atención más integral y centrada en las necesidades individuales de cada paciente.
- **Prevención de complicaciones:** La atención domiciliaria permitirá realizar un seguimiento cercano de pacientes con enfermedades crónicas, reduciendo el riesgo de complicaciones y promoviendo un manejo adecuado de su condición de salud.
- **Comodidad y confort:** Los pacientes y sus familias experimentarán mayor comodidad y confort al recibir atención médica en su hogar, evitando desplazamientos innecesarios y facilitando la recuperación en un ambiente familiar.
- **Innovación en la atención médica:** La implementación de un Programa de Atención Domiciliaria demostrará un enfoque innovador en la prestación de servicios de salud,

diferenciando a la clínica y brindando una opción de atención más personalizada y conveniente.

Implementar un Programa de Atención Domiciliaria en la Clínica Virgen de Monserrate para brindar servicios médicos y de enfermería en el hogar de los pacientes, mejorando su accesibilidad, comodidad y calidad de vida.

**Tabla 12.** *Matriz Estrategia Océano Azul*

**Matriz de Estrategia Océano Azul**

<b>Estrategia Océano Azul</b>	
<b>Rojo</b>	<b>Azul</b>
Programa de Telemedicina para brindar acceso remoto a la atención médica, mejorando la accesibilidad y comodidad de los pacientes.	Desarrollar un Programa de Salud Integral que aborde aspectos emocionales, nutricionales y físicos, promoviendo un enfoque holístico de la salud.
Programa de Educación Continua para el personal de la Clínica.	La implementación de un programa de educación continua para el personal de la Clínica Virgen de Monserrate, mismo que tiene como objetivo, brindar oportunidades de formación, en este, se incluirá cursos, talleres, seminarios y actividades de capacitación para mejorar las habilidades y conocimientos del personal.
Establecimiento de Alianzas Estratégicas con empresas de Bienestar para la Clínica Virgen de Monserrate.	Establecer alianzas estratégicas con empresas de bienestar y estilos de vida saludables, para complementar los servicios que brinda la Clínica. Mediante estas asociaciones, la Institución podrá ofrecer a los pacientes un enfoque holístico de la salud, incluidos los servicios de gimnasio, spa, nutricionista, asesor de salud y tienda de productos naturales.



Programa de Salud Integral	Desarrollar un programa de salud Integral será necesario y esencial, no sólo para la atención médica, a su vez, aspectos importantes como terapias complementarias, programas de ejercicios, alimentación saludable y charlas sobre enfermedades catastróficas.
Implementación de Programa de Atención Domiciliaria.	Efectuar un Programa de Atención Domiciliaria, mismo que brinde servicios médicos y de enfermería a los pacientes en sus hogares. El cual permitirá atender a pacientes con movilidad reducida, enfermedades crónicas o que requieran cuidados especiales en su domicilio.

**Tabla 13.** *Matriz de Estrategia Océano Azul – Resultados esperados*

**Estrategia Océano Azul – Resultados esperados**

<b>Estrategia</b>	<b>Tiempo de Aplicación</b>	<b>Resultado Esperado</b>
Programa de Telemedicina	A corto plazo	Establecer proyectos de Telemedicina para brindar a los clientes servicios médicos de alta calidad, optimizar los recursos y mejorar la eficiencia del funcionamiento de la Clínica.
Programa de Educación Continua para el Personal de la Clínica	A corto y mediano plazo	Crear un Programa de Educación Continua efectivo para la Institución de salud, para mejorar la calidad de atención, el desarrollo profesional y los procesos operativos.



<p>Alianza Estratégica con empresas de Bienestar para la Clínica</p>	<p>A corto plazo y mediano plazo</p>	<p>Instruir Alianzas Estratégicas con empresas de bienestar para ofrecer servicios complementarios y promover un enfoque integral.</p>
<p>Programa de Salud Integral</p>	<p>A corto plazo</p>	<p>En la Clínica Virgen de Monserrate, se procura desarrollar un programa de Salud Integral que aborda áreas de salud emocional, nutricional, física, y charlas de enfermedades catastróficas, suscitando un enfoque claro y diferenciando a las demás Instituciones de salud en el mercado Clínico del Cantón Montecristi.</p>
<p>Programa de Atención Domiciliaria</p>	<p>A corto y mediano plazo</p>	<p>El programa de Atención Domiciliaria, pretende brindar servicios médicos y de enfermería en el domicilio del paciente, resguardando la accesibilidad, comodidad y calidad de vida del paciente.</p>

### **3.9. Conclusión de la Propuesta**

Los procesos que se realizan en la Clínica son de suma importancia, por lo tanto, la necesidad de perfeccionarlos contribuye a llevar una mejora continua para mitigar cualquier riesgo o poder eliminarlo. De la misma forma la Institución carece de políticas internas.

La creación de un Manual como herramienta de mejora continua en conjunto con procesos y políticas internas, llevará una mejor ejecución de sus actividades diarias. Así mismo, por medio de la herramienta Ciclo PHVA y estrategia Océano azul hará a la Institución con un alto reconocimiento entre la población.

La culminación de este proceso fue necesario crear un Manual de Políticas y Estrategias. Dichas herramientas elaboradas sirven para controlar de forma eficaz las operaciones, por lo que, el objetivo principal está basado en nuevos clientes por medio de una buena Gestión Administrativa.



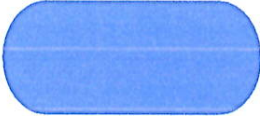
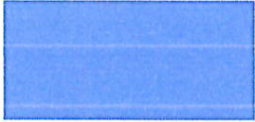
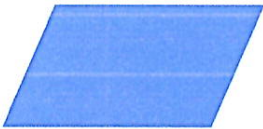



### **3.10. Recomendación de la Propuesta**

Al crear políticas internas ayuda a la Clínica a crecer en el ámbito profesional por parte de sus colaboradores, deben sujetarse a cada una de ellas, por otro lado, favorece a la Gestión Administrativa con el fin de garantizar que se cumplan con los requisitos y estándares establecidos en función a los procesos.


Es esencial realizar un Manual de mejoramiento en sus procesos y establecer políticas internas para solucionar cualquier actividad negativa, y así impactar con el desarrollo de la Institución, dado que, al satisfacer al cliente es uno de los aspectos esenciales y primordiales para la atracción de muchos más pacientes.

Se sugiere al área Administrativa explorar y llevar a cabo la implementación de las mejoras continuas, debido a que le favorece para no competir con demás Instituciones, es por ello, que se creó la estrategia Océano Azul para innovar gestiones nuevas que fortalezcan las habilidades y conocimientos de sus colaboradores, mismo que serán en cumplimiento a corto y mediano plazo, para cumplir las metas y objetivos con eficacia y eficiencia.

Tabla 14. Glosario De Símbolos

	<b>CLÍNICA VIRGEN DE MONSERRATE</b>	<b>Código P/T: 008</b>
	<b>Manual de Gestión de Procesos Internos de la Clínica Virgen de Monserrate del Cantón Montecristi.</b>	
<b>Versión. 01</b>	<b>Símbolos del Diagrama de Flujo</b>	<b>2024</b>
	<b>Inicio/Fin</b>	Representa el punto de inicio y el fin de cada proceso, en el diagrama de flujo.
	<b>Proceso</b>	Se utiliza para describir cualquier actividad o proceso a realizar.
	<b>Entrada/Salida</b>	Indica cualquier tipo de dato que ingrese o salga del sistema.
	<b>Decisión</b>	Señala un punto de decisión, si su respuesta es sí o no.
	<b>Conector</b>	Indica el enlace de dos partes dentro del diagrama de flujo.
	<b>Documentación</b>	Representa un documento o archivo



	<b>Línea de Flujo</b>	Indica la dirección y el orden de los pasos del diagrama de flujo.
---	-----------------------	--

#### 4. CONCLUSIONES

1.- Aunque los procesos administrativos de la Clínica Virgen de Monserrate se están llevando a cabo, se ha identificado una clara necesidad de perfeccionarlos. Esto es crucial para aumentar la demanda de pacientes y garantizar su satisfacción. La falta de optimización en los procesos puede llevar a ineficiencias que afecten la calidad del servicio y la experiencia del paciente

2.- La creación de un manual de procedimientos es esencial para la mejora continua de la gestión administrativa. Este manual no solo servirá como una guía para el personal, sino que también facilitará la estandarización de procesos, lo que puede resultar en una mayor eficiencia y efectividad en la atención al paciente. La implementación de herramientas y estrategias adecuadas permitirá observar de manera más profunda las actividades realizadas en la clínica

3.- Las Instituciones siempre están enfrentadas a una serie de riesgos, por esta razón, llevar un control interno de la Clínica, establece un mejor esquema y estructura, por lo cual está diseñado como punto principal en proporcionar seguridad.

## **5. RECOMENDACIONES**

1.- Realizar un análisis detallado de los procedimientos actuales en las áreas correspondientes para identificar ineficiencias y así contribuir a una mejora. Al utilizar herramientas de diagramas de flujo ayuda a visualizar de una mejor manera la comprensión de las actividades que se realizan.

2.- Verificar un estudio detallado de los posibles riesgos en las operaciones de la Clínica, sintetiza a dar una mayor seguridad para sus pacientes, por ende, se llega a la necesidad de realizar un Manual que contribuya a una mejor Gestión Administrativa.

3.- Se sugiere establecer un sistema de monitoreo y evaluación de los procesos administrativos y de atención al paciente. Esto permitirá identificar rápidamente cualquier área que necesite ajustes y garantizar que se mantenga un alto estándar de calidad en la atención.

4.- Se sugiere implementar un sistema de retroalimentación donde los pacientes puedan expresar sus opiniones y sugerencias sobre los servicios recibidos. Esta información es valiosa para realizar mejoras continuas y adaptarse a las expectativas de los pacientes.



## 6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Almache, J. L., Tovar Arcos , G. R., & Almeida Vásquez, O. I. (2019). Los Manuales de procedimientos como base sólida de un emprendimiento. *Ciencias económicas y empresariales*, 1 - 17 .
- Andrés, A. P., Ariel Oliu , A., Calderón Pérez, L., & Calzado Vargas, P. (2023). *Primer Congreso Internacional RIDCOM*. Brasil: Editorial RIDCOM.
- Arens, A., Beasley , M., Elder, E., & Tech , V. (2007). *Auditoría de Enfoque Integral* . México: Pearson Educación .
- Astudillo, A. Y., & Torres Palacios , M. M. (2024). Influencia de la Auditoría de Gestión en la toma de decisiones estratégicas de las Organizaciones. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 177-195.
- Astudillo, M. (2021). Los procesos administrativos y su importancia en el sector de la salud. *Revista Científica Caminos de Investigación* , 39-49.
- Astudillo, P. C. (2021). Los Procesos Administrativos y su importancia en el Sector de la Salud. *Revista Científica Caminos de Investigación*, 1-11.
- Bachón, R. N. (12 de mayo de 2011). *"Diseño de un Manual de Procedimientos para el Departamento de Operaciones y Logística en la Compañía Circolo S.A y su incidencia en el año 2011"*. Obtenido de Universidad Politécnica Salesiana : <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1644/13/UPS-GT000216.pdf>
- Balaguera, A. L., Pedraza Flores, L. A., & Gualdrón Alfonso , D. F. (2023). *Fundamentos de Investigación en Ingeniería*. Bogotá: Editorial ECOE.
- Barberá, E. (2008). *El estilo e- portafolio* . Barcelona : Editorial UOC.

- Barreto, D. F. (2023). Control Interno y la Gestión Administrativa. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina*, 1-16.
- Barrio, J. V. (2000). *El Control Estadístico de Procesos, Herramienta Fundamental en el Incremento de la Competitividad*. México : Fundación Confemental .
- Barrios, A. Z. (2007). *Planificación Estratégica, Presupuesto y Control de la Gestión Pública* . Caracas : Publicaciones U.C.A.B.
- Blanco, M. E., Carrión Herráez, R., & Heras Fernández, A. (2022). *Empresa e Iniciativa Emprendedora*. Madrid: Editorial Editex.
- Briones, A. M. (2017). Importancia de la Gestión Administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las Ciencias* , 1 - 18.
- Bueno, I. d. (2007). *Fundamentos de Auditoría de Cuentas* . Madrid : Dykinson .
- Burga, E. R., & Bardales, L. B. (5 de abril de 2023). *Control Interno para mejorar los procesos de Facturación en el Hospital de Clínicas Lambaye S.A.C., Chiclayo, 2021*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Señor de Sipán : <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/11449/Burga%20Regalado%20Eduardo%20%26%20Mayta%20Bardales%20Cesar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cáceres, V. E. (2012). Cuadro de Mando Integral y su Aplicación en una empresa del Rubro Plástico: Itam - Plas . *Universidad Nacional de Cuyo* , 1 - 144.
- Calicchio, S. (2023). *Gestión del tiempo en 4 pasos*. Madrid: Editorial Copyrigh.
- Candelario, M. M. (8 de marzo de 2023). *Facultad de Ciencias Económicas* . Obtenido de Control Interno y Principio de Publicidad de la Información : <https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/5360/1/Rivas%20Candelario%20Melany%20Mishelle.pdf>
- Cariás, A. B. (2023). *El Control Interno de la Administración Pública*. Santiago-Chile: Editorial Olejnik.
- Carrasco, F. A., Jiménez García, A., & Viera Lara, L. (2023). *Técnicas de recepción y comunicación* . Málaga: Editorial IC.

- Carrión, P. A., Señalin Morales , L. O., Vega Jaramillo, F. Y., & Herrera Peña, J. N. (2017). El Control Interno como una herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón. *Espacios*, 1 - 13.
- Carvajal, O. L. (2022). *Control Organizacional* . Bogotá: Editorial SIL.
- Castillo, H. A., Tapia Espinoza, N. J., & Señalin Morales, L. O. (2023). La importancia del Control Interno Contable en la Gestión Efectiva de las empresas. *Revista Científica Multidisciplinar*, 1-13.
- Castro, A. B. (2019). Diferentes Herramientas con diferentes objetivos. *Revista Nure Investigación* , 1-4.
- Cuadrado, M. G. (2011). *La Gestión de la Calidad Total en los ayuntamientos españoles*. Madrid : INAP .
- Cunha, L. I. (2023). *Metologías de Investigación cualitativa en pedagogía social y educación ambiental* . Barcelona: Editorial Octaedro.
- Descartes, R. (2009). *Discurso del Método*. Buenos Aires - Argentina: Colihue Clásica .
- Díaz, N. A., Alarcón Díaz , O., Alarcón Díaz, J. D., & Alarcón Díaz, D. S. (2023). Gestión por procesos en las entidades públicas, una revisión literaria. *Artículo Investigativo*, 1-16.
- Díaz, R. E., & Fernández Puma, Y. (2023). Importancia de un adecuado desarrollo de los procesos Administrativos en las empresas entre los periodos 2018-2022. *Revista Horizonte Empresarial*, 1-16.
- Duque, O. Y. (2018). *Procesos Administrativos* . Bogotá: Fundación Universitaria del Área Andina .
- Echavarría, J. D., Ramírez Gómez , J. D., Zuluaga Aristazábal, C. A., & Ortiz Vanegas , M. (2010). El Método Analítico como Método Natural. *Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas*, 1-28.
- Escalonilla, G. G. (2021). Métodos y Técnicas de investigación utilizados en los estudios sobre comunicación . *Mediterránea de Comunicación* , 2.
- Escobar, C. (2010). *La Tecnología habilitando el negocio* . Medellín - Colombia : ISBN.



- Espinosa, R. A. (14 de enero de 2022). *Auditoría de Gestión para mejorar el Área Administrativa en el "Hospital General Clínica Bermúdez del Cantón Santo Domingo, 2019"*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Regional Autónoma de los Andes: <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/15943/1/USD-CYAL-EXC-003-2022.pdf>
- Flores, J. C., & Del Pozo Rivas, R. S. (2012). Control de Gestión y Gestión de Control. *Contabilidad y Negocios*, 1 - 13 .
- Franco, J. I., & Robalino Muñiz, R. C. (2020). La optimización y el control interno en el uso de los recursos públicos en la mejora de la gestión administrativa. *Revista Científica*, 1-25.
- Gall, S. (2022). *Temario Oposición a Gestión*. Madrid: Editorial Edu.
- Gamboa, D. A. (2019). *Cómo Acordar Indicadores de Entorno, Resultados y Gestión*. Bogotá: Editorial ECOE.
- García, L. A. (2023). *Gestión Logística Integral*. Bogotá: Editorial ECOE.
- García, R. d. (2008). *Auditoría de Gestión conceptos y métodos*. Cuba: Félix Varela .
- Giler, M. V., & Pinargote Vásquez, N. F. (2018). *Auditoría de Gestión: una herramienta de mejora continua*. Manta - Ecuador : EDICIONES ULEAM .
- Giler, M. V., & Pinargote Vásquez, N. F. (2018). *Auditoría de Gestión: una herramienta de mejora continua*. Manta - Ecuador : EDICIONES ULEAM.
- Giral, F., Giral, A., & Giral, J. (2022). *Cultura de Efectividad 2.0*. México: Editorial LID.
- Gómez, R. (2004). *Evolución Científica y Metodológica de la economía*. México: Facultad de Económicas, Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Grajales, E. D. (2022). *Gestión Integral de la Calidad Basada en Procesos*. Bogotá - Colombia : EDU .
- Gravina, P. (2012). *Gestión Electrónica de Documentos*. Bogotá : Copyright.
- Guerrero, L. F. (2019). Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado. *Registro Oficial*, 1-105.

- Guevara, M. L. (2023). *Apoyo Administrativo a la Gestión de Recursos Humanos*. La Rioja: Editorial Tutor Formación .
- Hernández, F. A., & Villamil Sandoval , D. C. (2021). Análisis del Ciclo PHVA en la Gestión de Proyectos, una revisión documental. *Politécnico Colombiano* , s/p.
- Herrera, Á. A., & Alvarado Porras, F. M. (2022). Importancia de aplicar controles internos en la administración pública, para salvaguardar el recurso público del Estado. *Artículo de Investigación Recimundo*, 516-524.
- Hinojo, E. J. (2023). *Dirección de la actividad empresarial de pequeños negocios o microempresas*. Málaga: IC Editorial.
- Huamantumba, E. J., Huamantumba Palomino, M. V., Córdova Calle, E., Huamantumba, G. S., Chávez Quesquén , W. F., & Leave Tuanama, E. (2023). *Modelo de Simplificación, Mejoras en la satisfacción del usuario en una Universidad Pública*. Quito: Editorial Religación Press/ Administración .
- Jiménez, C. Z., & Martínez Martínez , A. (2022). *Organización de equipos de Ventas* . Madrid: Paraninfo S.A.
- Katiuska, P. P. (2022). Gestión Administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 120-131.
- León, I. H., & Toro Garrido, J. (2007). *Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio*. Caracas - Venezuela: CEC,SA.
- León, I. H., & Toro Garrido, J. (2007). *Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambios* . Caracas - Venezuela: CEC, SA.
- León, Y. L. (s/d de enero de 2019). *Contador MX*. Obtenido de Ventajas y Desventajas de los Manuales Administrativos : <https://contadormx.com/ventajas-y-desventajas-de-los-manuales-administrativos/>
- López, A. L. (2023). *La mejora continua de la cadena de suministro, factor básico de éxito* . Madrid: Editorial ESIC.
- López, M. G. (2024). El método Documental en Estudios Teóricos Educativos. *Revista Científica de Ciencia y Tecnología*, 1-7.
- Luna, O. F. (2008). *Vademecúm Contralor* . Lima - Perú : INCO .

- Luna, O. F. (2011). *Control Interno para Organizaciones* . Lima - Perú : IICO.
- Luna, O. F. (2011). *Sistemas de Control Interno para organizaciones* . Lima - Perú : IICO.
- Macías, M. E., & Reinoso Lastra , J. F. (2014). *Sistema de Indicadores de Gestión* . Bogotá - Colombia : De la U.
- Macías, M. E., & Reinoso Lastra, J. F. (2014). *Sistema de Indicadores de Gestión* . Bogotá - Colombia : De la U .
- Mantilla, S. A. (2005). *CONTROL INTERNO INFORME COSO*. Bogotá : ISBN.
- Mantilla, S. A. (2005). *CONTROL INTERNO INFORME COSO* . Bogotá : ISBN.
- Martínez, E. P., Chaparro Salinas , E. M., & Álvarez Botello, J. (2022). Situación Actual del Manejo de Control Interno para Microempresas del Valle de Toluca . *Desarrollo Sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación* , 3.
- Martínez, S. J. (2022). *Investigación Recogida de Información de Mercados*. Málaga: Ic Editorial.
- Mayta, Y. F. (13 de agosto de 2020). *Control Interno y Desempeño Laboral en el Personal de la "Clínica Médico Quirúrgico Huancayo E.I.R.L."* - Huancayo 2020. Obtenido de Repositorio de la Universidad Católica los Ángeles Chimbote: [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/16826/CONTROL\\_INTERNO\\_DESEMPEÑO\\_LABORAL\\_IMPLEMENTACION\\_EFICACIA\\_PLANIFICACION\\_%20SALOME\\_MAYTA\\_YESENIA\\_FIORELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/16826/CONTROL_INTERNO_DESEMPEÑO_LABORAL_IMPLEMENTACION_EFICACIA_PLANIFICACION_%20SALOME_MAYTA_YESENIA_FIORELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mendoza, M. J. (15 de febrero de 2021). *Análisis de Gestión Administrativa y Calidad del Servicio de Emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Católica del Ecuador: <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2392/1/G%c3%93MEZ%20MENDOZA%20MAR%c3%8dA%20JOS%c3%89.pdf>
- Millán, M. O. (2023). *Habilidades Sociales*. Madrid: Editorial EDITEX.
- Millán, R. G. (2022). *Indicadores de Desempeño en la Persecución del Delito de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita* . México : Instituto Nacional de Ciencias Penales.



- Moguel, E. R. (2003). *Metodología de la Investigación* . México: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco .
- Mora, F. X. (22 de mayo de 2021). *Plan de Gestión Gerencial de Salud para Servicios Sanitarios en el Hospital General Privado de Durán, Seguridad del Paciente en los Cuidados de Enfermería*. Obtenido de Repositorio de la Universidad de las Américas : <https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/13710/1/UDLA-EC-TMGIS-2021-03.pdf>
- Morales, D. P., Campo Sierra, S. J., & Maestre Matos, L. M. (2020). *Métodos de Investigación Cualitativa*. Colombia: Editorial Unimagdalema.
- Munive, K. A. (12 de mayo de 2019). *Mecanismo de Control Interno en el Área de Tesorería del Hospital Docente Belén, Lambayeque - 2018*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Señor de Sipán : <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5569/Munive%20Guerra%20Ketty%20Alicia.pdf?sequence=1>
- Ortiz, J. A. (2023). *Sistemas Integrados de Gestión Bajo las Normas ISO* . Bogotá - Colombia : ECOE.
- Pacheco, J. A., & Ramos Morán Valeria Cristhina. (15 de Mayo de 2018). *Facultad de Ciencias Administrativas Contables y Comerciales*. Obtenido de El Checklist como herramienta del Sistema de Gestión de Calidad y la Competitividad: <https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4023/1/EL%20CHECKLIST%20COMO%20HERRAMIENTA%20DEL%20SISTEMA%20DE%20GESTI%C3%93N%20DE%20CALIDAD%20Y%20LA%20COMPETITIVIDAD%20EN%20LA%20OPERADO.pdf>
- Padilla, G. M., & Vegas Meléndez, H. J. (2021). Estrategias del Océano Azul y su Aplicabilidad en el contexto Gerencial Ecuatoriano. *Revista Científica Multidisciplinaria*, 2-20.
- Paitán, H. Ñ., Mejía Mejía , E., Trujillo Román, I. R., Romero Delgado, H. E., Medina Bárcena, W., & Novoa Ramírez, E. (2023). *Métodología de la Investigación Total* . Bogotá: Complemento EDU.

- Palomo, C. A. (2019). *Control Interno en las empresas. Su aplicación y efectividad*. México : ISBN.
- Parra, A. P. (8 de enero de 2020). *Diseño de un Manual de Procedimientos de Control Interno como Herramienta de Gestión Administrativa Aplicado a la Florería Flores Ramona*. Obtenido de Repositorio de la Universidad UTE: [https://repositorio.ute.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/20774/72666\\_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ute.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/20774/72666_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pedros, D. M., & Milla Gutierrez , A. (2012). *Diagnóstico Estratégico* . Madrid : Diaz de Santos .
- Perpiñán, J. M., & Sánchez Martínez , F. I. (2009). La medición de la calidad de los estudios de evaluación económica. Una propuesta de "checklist" para la toma de decisiones. *Scielo*, 3.
- Piedra, J. F., Luna Altamirano , K. A., Sarmiento Espinoza , W. H., & Andrade Cordero, C. F. (2019). Gestión Administrativa: Estudio desde la administración de los procesos. *Visionario Digital* , 1 - 15 .
- Ponce, D. K., Sánchez Chnacay , M. R., & Sancán López , L. T. (2022). Gestión Administrativa . *RECIMUNDO*, 1 - 12 .
- Portillo, K. M., & Atencio Cárdenas, E. (2008). Proceso Académico - Administrativo de la Revista Científica y ética del Investigador: estudio de caso. *Omnia*, 1 - 25.
- Prado, E. G. (2023). *Actitud emprendedora y oportunidad de negocio*. Madrid: Editorial Paraninfo.
- Rada, L. K. (2023). *Planeación Estratégica para MIPYMES*. Bogotá: Editorial Edu.
- Rocha, S. J., & Martínez González, P. (2023). Metodología para la Implementación de un Manual de Procedimientos . *Revista Académica de Investigación* , 1-14.
- Rodríguez, C. A. (2024). *Laboratorio de Investigación* . México: Editorial Patria.
- Rodríguez, H. A. (14 de Noviembre de 2012). *Facultad de Ciencias Económicas Departamento de Contaduría Pública y Finanzas*. Obtenido de Implementación de Normas y Procedimientos del Control Interno: <https://repositorio.unan.edu.ni/2215/1/1808.pdf>

- Rodríguez, L. d. (2011). *Métodología de la Investigación en Ciencias Sociales* . México: División Académica de Ciencias Sociales y Humanidades Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
- Rodríguez, M. H. (2000). *Introducción a la Contabilidad Financiera* . México: Perason Prentice Hall.
- Roja, J. L. (2003). *Gestión por procesos y atención al usuario en los establecimientos del Sistema Nacional de Salud* . Bolivia : Eumed.Net .
- Rojas, J. L. (2003). *Gestión por procesos y atención al usuario en los establecimientos del Sistema Nacionl*. Bolivia : Eumed. Net.
- Rojas, J. L. (2003). *Gestión por procesos y atención al usuario en los establecimientos del Ssistema Nacional de Salud* . Bolivia : EUMD.NET .
- Ruiz, J. M. (2023). *Como Hacer una Evaluación de Centros Educativos*. Madrid: Editorial Narcea S.A.
- Ruiz, M. S., Solís Fraile, R., & Ruano Calvo, A. (2023). *Ámbito Científico - Tecnológico II*. Colombia: Editorial Editex .
- Ruiz, R. L., & Católico Segura , D. F. (2015). El Control en las Entidades de la rama ejecutiva del orden nacional en Colombia . *Artículos Derivados de Proyectos de Investigación*, 1 - 28 .
- Salazar, C. A. (2014). *Control y Evaluación de la Gestión Organizacional* . Bogotá : Alfaomega.
- Salazar, J. A. (13 de abril de 2022). *Universidad Nacional de Chimborazo*. Obtenido de La Gestión Administrativa y su Incidencia en el desarrollo Organizacional de la Librería éxito de la ciudad de Riobamba: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/10855/1/Contenido%20Salazar%2C%20J.%20%282023%29%20La%20Gesti%C3%B3n%20Administrativa%20y%20su%20incidencia%20en%20el%20desarrollo%20organizacional%20de%20la%20librer%C3%ADa%20%C3%89xito%20de%20la%20ciudad%20de%20>
- Salvador, S. M. (2023). *Procesos de Gestión de Calidad en Hostelería y Turismo*. Madrid: Editorial Paraninfo.



- Sánchez, M. C., & Soledispa Reyes, S. G. (2022). Control Interno y la Importancia en la Gestión Administrativa en la compañía San Miguel Chade, Manabí - Ecuador. *Artículo de Investigación Gdeon* , 2-6.
- Sánchez, M. F., & Granero Castro , J. (2005). *Calidad Total: Modelo EFQM de Excelencia* . Madrid - España : FC EDITORIAL .
- Sánchez, Y. R. (2020). *Metodología de la Investigación* . México: Editorial Klik Soluciones educativas.
- Sánchez, Y. R. (2020). *Métodología de la Investigación* . México: Soluciones Educativas Klik.
- Sánchez, Y. R. (2020). *Métodología de la Investigación* . México: Soluciones Educativas Klik.
- Segura, E. A. (2023). *Aspectos Teóricos y Contables de las entidades Sin Fines Lucrativos*. España: Editorial Edeal.
- Segura, E. A., De la Fuente, A. B., & Belmonte Ureña, L. J. (2023). *La responsabilidad social corporativa en el Control de Gestión*. Madrid: Editorial Edeal.
- Serrano, A. T. (2019). *Control Interno y Sistema de Gestión de Calidad*. Bogotá: Editorial U.
- Serrano, G. P. (2004). *Modelos de Investigación Cualitativa en Educación Social y Animación Sociocultural Aplicaciones Prácticas*. Madrid - España: NARCEA, S.A DE EDICIONES .
- Tejada, E. C. (2023). *Gestión de Servicios en el Sistema Informático*. Quito: Editorial IC .
- Toursinov, A. (2023). *Principios de la metodología de la investigación y redacción* . Miami: Editorial Episteme.
- Tovar, M. B., Huamán , C. O., Pelaiza, L. M., & Poma, M. G. (2023). Gestión por procesos en las empresas. *Artículo de Revisión/ de empresa y gobierno*, 7-22.
- Urbano, C., & Yuni, J. (2006). *Técnicas para investigar y formular proyectos de investigación*. Argentina : Brujas .
- Urdanivia, A. L., Obregón Rodríguez, E., & Quijada Fernández, R. V. (8 de agosto de 2019). *Propuesta de mejora del Proceso de Atención en el Servicio de Emergencia del*

*Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas*. Obtenido de Repositorio de la Universidad del Pacífico - Escuela de Postgrados: file:///C:/Users/maria/OneDrive/Escritorio/OCTAVO%20SEMESTRE/REPOSITORIOS%20DE%20TESIS/TESIS%20PROPUESTA%20DE%20MEJORA%20EN%20ATENCIÓN%20DE%20EMERGENCIAS%202019.pdf

Valdéz, R. A., & Pedroza Escandón, J. E. (2004). *Exportación Efectiva. Reglas básicas para el éxito del pequeño y mediano exportador*. México : ISEF EMPRESA LIDER .

Villa, P. E., & Múnera Vásquez, F. N. (2007). *Reflexiones para implementar un sistema de gestión de la calidad en cooperativas y empresas de economía solidaria*. Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia .

Wellington, R. S., Chiriboga Mendoza, M., & Pacheco Vergara, J. (2018). Componentes del Control Interno en Pequeñas y Medianas Empresas. *Revista Científica Multidisciplinaria*, 1-8.

Yerovi, G. A., Alcívar Cedeño, F. M., Salazar Gonzáñez, J., & Andrade Garófalo, C. (2019). *Los Sistemas de Control Interno y su Incidencia en la Eficacia y Eficacia Empresarial*. Quito: Editorial E-DEA.

Yerrén, R. H. (2022). El sistema de control interno y la gestión pública. *Ciencia Latina*, 14 .

Zambrano, I. I., Flores Barzola, W. J., Daza Barzola, C. I., Flores Barzola, J. L., & Flores Barzola, A. J. (2023). Importancia de la planificación para mejorar la gestión administrativa en las empresas públicas de turismo, Ecuador.2023. *Revista Multidisciplinaria*, 1-18.

Zapata, A. (2016). *Ciclo de la Calidad PHVA*. Colombia : Ingenio Propio .

## 7. ANEXOS

*Anexo I: Entrevista al: Gerente, Subgerente y secretaria de la Clínica Virgen de Monserrate.*

1. ¿Cuáles son las principales funciones de la Institución?
2. ¿La Clínica cuenta con políticas y Reglamentaciones internas?
3. ¿Se realizan planificaciones anuales para establecer objetivos Institucionales?
4. ¿Se hacen revisiones anuales a los procesos en función de cada una de las actividades?
5. ¿El personal cumple con las funciones en sus puestos de trabajo direccionados a sus áreas?
6. ¿Cuentan con un jefe o miembro de área para verificar si se está cumpliendo con los sistemas de gestión de calidad?
7. ¿Realizan capacitaciones al personal de trabajo mismo que favorezca su formación profesional?
8. ¿La entidad de salud cuenta con el personal suficiente e idóneo para realizar todos los procesos?
9. ¿Se les comunica a los trabajadores sobre las políticas de la Clínica Virgen de Monserrate?
10. ¿Se controla la hora de ingreso y salida de los trabajadores de la Clínica Virgen de Monserrate?



**Anexo 2.** *Visita de las Instalaciones de la Clínica Virgen de Monserrate*



**Anexo 3.** *Evidencia de la entrevista*



