



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE  
DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

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

**TEMA**

**DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA EL ÁREA  
ADMINISTRATIVA DEL CENTRO DE ESPECIALIDADES SANTA ISABEL**

**TUTOR**

**MGTR. KELLY CARLOTA LEÓN TOMALA**

**AUTORES**

**SARA CAROLINA PERALTA MURILLO**

**GUAYAQUIL**

**2023**



## REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

### FICHA DE REGISTRO DE TESIS

**TÍTULO Y SUBTÍTULO:**

Diseño de un Manual de procesos para el área administrativa del Centro de especialidades Santa Isabel

**AUTOR/ES:**

Peralta Murillo Sara Carolina

**REVISORES O TUTORES:**

Mgtr. Kelly Carlota León Tomalá

**INSTITUCIÓN:**

Universidad Laica Vicente Roca fuerte de Guayaquil

**Grado obtenido:**

Lcda. en Administración de Empresas

**FACULTAD:**

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

**CARRERA:**

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**FECHA DE PUBLICACIÓN:**

2023

**N. DE PAGS:**

66

**ÁREAS TEMÁTICAS:** Educación comercial y Administración

**PALABRAS CLAVE:**

Manual de procesos, entidad, administración, organización, control.

**RESUMEN:**

El Centro de especialidades Santa Isabel de la Fundación Santa Isabel Madre del Precursor es una organización que se dedica a la asistencia social brindando servicios de salud de altacalidad, su misión está enfocada en la realización de actividades de interés social. En el presente, el entorno en el que nos desenvolvemos como profesionales es muy demandante, cada vez se requiere de mayor capacidad de acción y de una asistencia diferenciadora en las actividades realizadas, que le permita a la organización ser más competitiva.

El Centro de especialidades Santa Isabel no cuenta con un departamento de recursos humanos, razón por la cual el departamento administrativo es quien se encarga de realizar

todos los controles y llevar a cabo la organización de la entidad.  
 Es por ello que el objetivo principal de esta propuesta es diseñar un manual de procesos para el área administrativa que permita tener mejor organización y control dentro de la entidad y así mejorar los procesos administrativos.

<b>N. DE REGISTRO (en base dedatos):</b>	<b>N. DE CLASIFICACIÓN:</b>

**DIRECCIÓN URL (tesis en la web):**

<b>ADJUNTO PDF:</b>	<b>SI</b> <input checked="" type="checkbox"/>	<b>NO</b> <input type="checkbox"/>
---------------------	---	------------------------------------

<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>  Peralta Murillo Sara Carolina	<b>Teléfono:</b>  0987028410	<b>E-mail:</b>  speraltam@ulvr.edu.ec
--	------------------------------------	---

<b>CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:</b>	<p><b>Mgtr. Oscar Machado Álvarez</b></p> <p><b>Teléfono: 2596500 Ext. 201</b></p> <p><b>E-mail: omachadoa@ulvr.edu.ec</b></p> <p><b>Mgtr. Irma Aquino Onofre</b></p> <p><b>Teléfono: 2596500 Ext. 203</b></p> <p><b>E-mail: iaquino@ulvr.edu.ec</b></p>
------------------------------------	--

# CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD ACADÉMICA

## Tesis

### INFORME DE ORIGINALIDAD

9%

INDICE DE SIMILITUD

8%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

2%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Cooperativa de Colombia

Trabajo del estudiante

<1%

2

repositorio.espe.edu.ec

Fuente de Internet

<1%

3

www.healthclinic.org

Fuente de Internet

<1%

4

linux.ajusco.upn.mx

Fuente de Internet

<1%

5

repositorio.uancv.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

6

vdocuments.mx

Fuente de Internet

<1%

7

apirepositorio.unh.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

8

http://212.80.128.9/edicion/noticia/0,2458,225093,00.ht

Fuente de Internet

<1%

9

repositorio.utc.edu.ec

Fuente de Internet

<1%

10

repositorio.ucundinamarca.edu.co

Fuente de Internet

<1%

11

standards.itih.ai

Fuente de Internet

<1%

12

www.clubensayos.com

Fuente de Internet

<1%

13

www.mindmeister.com

Fuente de Internet

<1%

14

Submitted to Instituto Superior de Artes, Ciencias y Comunicación

Trabajo del estudiante

<1%

15	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
16	Submitted to Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales Trabajo del estudiante	<1 %
17	dspace.cordillera.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
18	www.tusecretariavirtual.net Fuente de Internet	<1 %
19	Daniel Austin Zaldivar Almarales, Cesar Andrés Valenzuela Velasco, Célida Sabina Gómez Sánchez, Gabriela Stefania Loja	<1 %
20	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
21	wordspalabras.com Fuente de Internet	<1 %
22	www.dspace.uce.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
23	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
24	Submitted to INACAP Trabajo del estudiante	<1 %
25	Submitted to Universidad Francisco de Paula Santander Trabajo del estudiante	<1 %
26	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
27	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	<1 %
28	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
29	www.secotab.gob.mx Fuente de Internet	<1 %
30	Submitted to Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil Trabajo del estudiante	<1 %
31	Submitted to University of Wales central institutions Trabajo del estudiante	<1 %
32	repositorio.catie.ac.cr Fuente de Internet	<1 %
33	www.bibliotecasdelecuador.com Fuente de Internet	<1 %

34	<a href="http://bomberocolombiano.blogspot.com">bomberocolombiano.blogspot.com</a> Fuente de Internet	<1 %
35	<a href="http://cabinasperu.org">cabinasperu.org</a> Fuente de Internet	<1 %
36	<a href="http://repositorio.upt.edu.pe">repositorio.upt.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
37	<a href="http://w2.ucab.edu.ve">w2.ucab.edu.ve</a> Fuente de Internet	<1 %
38	<a href="http://dspace.espoch.edu.ec">dspace.espoch.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
39	<a href="http://repositorio.unjfsc.edu.pe">repositorio.unjfsc.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
40	<a href="http://repository.lasalle.edu.co">repository.lasalle.edu.co</a> Fuente de Internet	<1 %
41	<a href="http://vdocuments.site">vdocuments.site</a> Fuente de Internet	<1 %
42	<a href="http://www.guatemala.com">www.guatemala.com</a> Fuente de Internet	<1 %
43	<a href="http://www.ligacancerrisaralda.com.co">www.ligacancerrisaralda.com.co</a> Fuente de Internet	<1 %
44	<a href="http://www.tauniversity.org">www.tauniversity.org</a> Fuente de Internet	<1 %
45	<a href="http://baixardoc.com">baixardoc.com</a> Fuente de Internet	<1 %
46	<a href="http://biblioteca.uam.es">biblioteca.uam.es</a> Fuente de Internet	<1 %
47	<a href="http://d1tribunaladministrativodelmagdalena.com">d1tribunaladministrativodelmagdalena.com</a> Fuente de Internet	<1 %
48	<a href="http://dubai-job.virtualave.net">dubai-job.virtualave.net</a> Fuente de Internet	<1 %
49	<a href="http://es.scribd.com">es.scribd.com</a> Fuente de Internet	<1 %
50	<a href="http://expansion.mx">expansion.mx</a> Fuente de Internet	<1 %
51	<a href="http://impulsame.es">impulsame.es</a> Fuente de Internet	<1 %
52	<a href="http://prezi.com">prezi.com</a> Fuente de Internet	<1 %
53	<a href="http://repositorio.continental.edu.pe">repositorio.continental.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
54	<a href="http://repository.eia.edu.co">repository.eia.edu.co</a> Fuente de Internet	<1 %

55	<a href="http://www.opcionempleo.ec">www.opcionempleo.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
56	<a href="http://www.uabc.mx">www.uabc.mx</a> Fuente de Internet	<1 %
57	<a href="http://www.ups.edu.ec">www.ups.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
58	<a href="http://www.utec.edu.sv">www.utec.edu.sv</a> Fuente de Internet	<1 %
59	Antonio García Barberá. "Study of the Degradation of New Lubricant Oil Formulations with the Design and Demands of Current and Future Engines", Universitat Politecnica de Valencia, 2022 Publicación	<1 %
60	MARÍA TERESA CEPERO GARCÍA, LUIS GERARDO MONTANE JIMENEZ, GUADALUPE	<1 %
61	<a href="http://boliviainpuestos.com">boliviainpuestos.com</a> Fuente de Internet	<1 %
62	<a href="http://ciberoamericana.com">ciberoamericana.com</a> Fuente de Internet	<1 %
63	<a href="http://cruzroja.or.cr">cruzroja.or.cr</a> Fuente de Internet	<1 %
64	<a href="http://docplayer.es">docplayer.es</a> Fuente de Internet	<1 %
65	<a href="http://dspace.unitru.edu.pe">dspace.unitru.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
66	<a href="http://manualdeadministracion.wordpress.com">manualdeadministracion.wordpress.com</a> Fuente de Internet	<1 %
67	<a href="http://moam.info">moam.info</a> Fuente de Internet	<1 %
68	<a href="http://oa.upm.es">oa.upm.es</a> Fuente de Internet	<1 %
69	<a href="http://repositorio.unprg.edu.pe">repositorio.unprg.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
70	<a href="http://repositorio.unsa.edu.pe">repositorio.unsa.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
71	<a href="http://repositorio.utn.edu.ec">repositorio.utn.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
72	<a href="http://riul.unanleon.edu.ni:8080">riul.unanleon.edu.ni:8080</a>	<1 %

73	<a href="http://rraae.cedia.edu.ec">rraae.cedia.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
74	<a href="http://servidor-opsu.tach.ula.ve">servidor-opsu.tach.ula.ve</a> Fuente de Internet	<1 %
75	<a href="http://www.carestream.com">www.carestream.com</a> Fuente de Internet	<1 %
76	<a href="http://www.cejamericas.org">www.cejamericas.org</a> Fuente de Internet	<1 %
77	<a href="http://www.dykinson.com">www.dykinson.com</a> Fuente de Internet	<1 %
78	<a href="http://www.fas.harvard.edu">www.fas.harvard.edu</a> Fuente de Internet	<1 %
79	<a href="http://www.icatep.edu.mx">www.icatep.edu.mx</a> Fuente de Internet	<1 %
80	<a href="http://www.ins.gob.pe">www.ins.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
81	<a href="http://www.oas.org">www.oas.org</a> Fuente de Internet	<1 %
82	<a href="http://www.uca.com.ve">www.uca.com.ve</a> Fuente de Internet	<1 %
83	<a href="http://www.yumpu.com">www.yumpu.com</a> Fuente de Internet	<1 %
84	<a href="http://ri.ues.edu.sv">ri.ues.edu.sv</a> Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias Apagado

Excluir bibliografía

Activo

Firma:  Firmado electrónicamente por:  
KELLY CARLOTA LEON  
TOMALA

Mgtr. Kelly Carlota León Tomalá

C.C. 0922648654

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES

El (Los) estudiante(s) egresado(s) SARA CAROLINA PERALTA MURILLO, declara (mos) bajo juramento, que la autoría del presente proyecto de investigación, Diseño de un Manual de procesos para el área administrativa del Centro de especialidades Santa Isabel, corresponde totalmente a el(los) suscrito(s) y me (nos) responsabilizo (amos) con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedo (emos) los derechos patrimoniales y de titularidad a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, según lo establece la normativa vigente.

Autor(es)

Firma:



SARA CAROLINA

PERALTA MURILLO

C.I. 0924608912

## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación Diseño de un Manual de procesos para el área administrativa del Centro de especialidades Santa Isabel, designado(a) por el Consejo Directivo de la Facultad de Administración de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

### CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado en todas sus partes el Proyecto de Investigación titulado: Diseño de un Manual de procesos para el área administrativa del Centro de especialidades Santa Isabel, presentado por los estudiantes SARA CAROLINA PERALTA MURILLO como requisito previo, para optar al Título de LICENCIADA EN ADMINISRACIÓN DE EMPRESAS, encontrándose apto para su sustentación.

Firma:



Firmado electrónicamente por:  
KELLY CARLOTA LEON  
TOMALA

Mgtr. Kelly Carlota León Tomalá

C.C. 0922648654

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por darme vida y poder lograr una de las metas que tengo, agradezco a mi madre quien siempre confió en mí, a mi bisabuela y a mi hermano que me han brindado su ayuda.

## **Dedicatoria**

Dedico este proyecto a mí madre por ser mi apoyo y guía en todo momento, a mi bisabuela y a mi hermano a quienes amo y aprecio. A los que me brindaron una mano sincera y fueron un apoyo.

## Índice General

<b>PORTADA</b> .....	i
<b>FICHA DE REGISTRO DE TESIS</b> .....	ii
<b>CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD ACADÉMICA</b> .....	iv
<b>DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES</b> .....	ix
<b>CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR</b> .....	x
<b>Agradecimiento</b> .....	xi
<b>Dedicatoria</b> .....	xi
<b>Índice General</b> .....	xii
<b>Introducción</b> .....	1
<b>CAPÍTULO I</b> .....	3
<b>Diseño de la investigación</b> .....	3
1.1 Tema .....	3
1.2 Planteamiento del Problema.....	3
1.3 Formulación del Problema .....	4
1.4 Sistematización del problema .....	4
1.5 Objetivo General .....	5
1.6 Objetivos Específicos.....	5
1.7 Justificación.....	5
1.8 Idea a Defender (investigaciones cualitativas o mixtas).....	6
1.9 Línea de Investigación Institucional/Facultad.....	6
<b>CAPÍTULO II</b> .....	7
<b>Marco Teórico</b> .....	7
2.1 Antecedentes .....	7
2.2 Antecedentes del Centro de especialidades Santa Isabel .....	8
2.3 Bases teóricas .....	11
2.3.1 Manual .....	11
2.3.2 Proceso .....	12
2.3.3 Manual de procesos .....	13
2.3.3 Organización .....	14
2.3.4 Gestión administrativa .....	15
2.3.5 Proceso administrativo .....	16
2.4 Marco conceptual .....	18
2.5 Marco Legal.....	19
2.5.1 Código de trabajo.....	19
<b>CAPÍTULO III</b> .....	22

<b>Metodología de la investigación</b> .....	22
3.1 Metodología.....	22
3.2 Tipo de investigación.....	22
3.3 Enfoque.....	22
3.4 Técnica e instrumentos .....	23
3.5 Población y muestra .....	23
3.6 Análisis de resultados.....	25
3.7 Desarrollo de la Propuesta .....	31
3.7.1 Título de la propuesta.....	31
3.7.2 Desarrollo de la propuesta .....	31
3.8 Manual de procesos Centro de especialidades Santa Isabel .....	31
3.9 Implementación del manual/costo .....	44
3.10 Costo/beneficio de la propuesta, análisis.....	44
<b>CONCLUSIONES</b> .....	46
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	47
<b>Bibliografía</b> .....	48
<b>ANEXOS</b> .....	50

## Índice de Figura

<b>Figura 1:</b> Organigrama Centro de especialidades Santa Isabel .....	10
<b>Figura 2:</b> Representación esquemática de los elementos de un proceso a los riesgos vinculados .....	13
<b>Figura 3:</b> Organigrama Centro de especialidades Santa Isabel (re-estructurado).....	36
<b>Figura 4:</b> Flujograma: Control y organización por parte de la administración .....	42
<b>Figura 5:</b> Flujograma: Actividad general de la entidad.....	43

## Anexos

<b>Anexo 1:</b> Ficha de observación.....	50
<b>Anexo 2:</b> Entrevista .....	51
<b>Anexo 3:</b> Población y muestra .....	52
<b>Anexo 4:</b> Entrevista- Centro de especialidades Santa Isabel.....	53

## Índice de tablas

<b>Tabla 1:</b> Ficha de observación .....	25
<b>Tabla 2:</b> Ficha de observación .....	30
<b>Tabla 3:</b> Materiales/costo.....	44
<b>Tabla 4:</b> Costo de capacitación .....	44
<b>Tabla 5:</b> Ingresos de los últimos 3 meses 2022.....	45

## **Introducción**

La presente investigación se llevó a cabo en el Centro de especialidades Santa Isabel, en la ciudad de Guayaquil, es una institución sin fines de lucro dependiente de la Arquidiócesis de Guayaquil. El Centro de especialidades tiene como función principal poder brindar asistencia social por medio de servicios de salud de alta calidad.

En la actualidad, el que las organizaciones presenten un crecimiento apresurado ocasiona que en las organizaciones se cuestionen la posibilidad de poder inferir en la manera organizativa de las entidades, así como los procesos que en ella se llevan a cabo con el único objetivo de poder mejorar la eficiencia y lograr optimizar los recursos con los que cuenta una organización.

Los reglamentos internos presentados como una herramienta que faculta las posibles soluciones frente a las deficiencias dentro de una organización, afianza la correcta administración que refuerza los procedimientos de los colaboradores mediante evaluaciones que permitan obtener información acerca del control interno, el cual les proporciona a los directivos tomar decisiones acertadas para la mejora continua en la organización.

Cuando una entidad tiene la necesidad de instaurar un manual de procesos, anticipadamente debe haber un análisis de las actividades e irregularidades que presenta la entidad. Cuando se hayan visualizado las irregularidades que se suscitan con mayor incidencia, se podrá tener más claro el panorama sobre qué medidas se podrán establecer para amortiguar dichas irregularidades.

El manual de procesos permitirá enfrentar las irregularidades y conflictos suscitados en la entidad entre los colaboradores, clientes y la administración, es decir una herramienta de soporte para la entidad, que contiene información de suma importancia, que será una guía para alcanzar la eficiencia en la administración.

Un manual de procesos administrativo forma parte esencial en la toma de decisiones para lograr mayor eficiencia, puesto que estas herramientas administrativas proveen una guía necesaria en el ámbito de ejecución y operativo de la administración. El siguiente trabajo busca proponer un manual procesos para el área administrativa del Centro de especialidades Santa Isabel.

Por medio de esta investigación se pretende obtener conocimientos que ayuden al fortalecimiento de los procesos administrativos en el Centro de especialidades Santa Isabel. Para llegar al cumplimiento del estudio se plantea en el capítulo uno la problemática, que muestra el centro de especialidades en el área administrativa, por consiguiente, se plasmó las razones en la justificación, el objetivo general y los objetivos específicos, la delimitación y la idea a defender. Los referentes teóricos en el capítulo dos acerca del estudio, que fortalecen los conceptos implementados en el estudio. La exposición de la metodología y las técnicas de recolección de datos por medio de encuestas y entrevistas empleadas, descritas en el capítulo tres.

Posteriormente se hace la propuesta del Diseño de procesos para el área administrativa en el Centro de especialidades Santa Isabel que permite mejorar los procesos administrativos. Y para finalizar las conclusiones y recomendaciones que describen las problemáticas del centro de especialidades y la solución de estos.

# CAPÍTULO I

## Diseño de la investigación

### 1.1 Tema:

Diseño de un Manual de procesos para el área administrativa del Centro de especialidades Santa Isabel.

### 1.2 Planteamiento del Problema:

El Centro de especialidades Santa Isabel es una organización, ubicada en sauces vi en la ciudad de Guayaquil, siendo su actividad primaria la atención social brindando servicios de salud de alta calidad. La entidad de análisis opera desde el año 1997 del 8 de enero. Luego de unos años de servicio paso a constituirse como centro médico parroquial, incrementando así las especialidades de consulta externa.

La entidad busca brindar confianza y profesionalismo en la atención medica hacia sus usuarios, busca la innovación ofreciendo nuevos servicios. La fundación menciona como misión primordial las prácticas y desarrollo de actividades de interés social, inicialmente con la prevención y cuidado de enfermedades.

En el Ecuador, la mayoría de entidades o negocios creen que son innecesarios la implementación de procesos o controles, debido a que las operaciones no son mayores o en su caso las entidades cuentan con poco personal. El Centro de especialidades Santa Isabel es una de ellas, en el ámbito administrativo se presenta ineficiencias en los controles internos, es de relevancia destacar que el no tomar acciones para mitigar estos hechos afectan de manera significativa en las funciones del centro de especialidades. Otro factor a tomar en consideración es la falta de organización, además de que no se da el correcto seguimiento a las ineficiencias presentadas y a su vez dar mejoras para la solución de los mismos. Otra variable a tener en consideración es que es la entidad no se cuenta con un departamento de Recursos Humanos, debido a la estructura financiera del centro de especialidades que no permite la ampliación de la misma. El problema central dentro de la entidad se ve reflejado en las funciones administrativas al no tener un manual de procesos, partiendo de dicho parámetro se desarrolló el síntoma causa-efecto con la finalidad de tener mayor entendimiento.

**Síntomas:**

Desorganización y poco control en los procesos operativos de los colaboradores

**Causas:**

- Falta de organización en la entidad
- Ausencia de un departamento de recursos humanos
- Carencia de un manual de procesos administrativos

**Consecuencias:**

- Falta de control en las personas que ingresan al establecimiento
- Abandono del puesto de trabajo
- Algunas de las funciones de los colaboradores no son seguidas según el cargo
- Falta de comunicación interna

Por su parte, el Centro de especialidades Santa Isabel cuenta con políticas internas laborales donde se presenta de manera específica las obligaciones y responsabilidades de los colaboradores, las cuales son publicadas y conocidas por todos los miembros del centro de especialidades.

La cooperación de todos los miembros del centro de especialidades es muy importante, sin embargo el individualismo entre las funciones administrativas, origina un clima laboral no apto para la correcta realización de las actividades de los colaboradores.

La mejora continua dentro de las organizaciones es fundamental, pues les permite a las organizaciones estar frente a una ventaja competitiva en el mercado, esta mejora también permite obtener eficacia en las metas establecidas, es por ello que se crea un manual de procesos para el área administrativa, pues involucra los parámetros adecuados para los correctos procesos administrativos y el control interno.

**1.3 Formulación del Problema:**

¿De qué manera influye la ausencia de un Manual de procesos administrativo en la organización y control en el Centro de especialidades Santa Isabel?

**1.4 Sistematización del problema**

1. ¿Qué tipo de información teórica y metodológica se deben aplicar en esta investigación para la elaboración de un manual de procesos?
2. ¿Cuál es la situación actual del departamento administrativo del Centro de especialidades Santa Isabel, respecto a procedimientos que aplica?
3. ¿Qué tipo de estrategias son las más adecuadas para el diseño de procesos en el área administrativa del Centro de especialidades Santa Isabel?
4. ¿Cuál sería el costo/beneficio de diseñar un manual de procesos para el área administrativa del Centro de especialidades Santa Isabel?

### **1.5 Objetivo General**

Diseñar un Manual de procesos para el área administrativa que conlleve a mejorar la organización y control en el Centro de especialidades Santa Isabel.

### **1.6 Objetivos Específicos**

1. Indicar el tipo de información teórica y metodológica para la elaboración de un manual de procesos.
2. Identificar la situación actual del área administrativa del Centro de especialidades Santa Isabel.
3. Definir los tipos de estrategias más adecuadas para el diseño de procesos en el área administrativa del Centro de especialidades Santa Isabel
4. Analizar el costo/beneficio del diseño de un manual de procesos en el área administrativa.

### **1.7 Justificación**

La meta principal de muchas organizaciones es poder generar ingresos y ser sostenible, pero para el Centro de especialidades Santa Isabel su meta principal es poder brindar un servicio social por medio de servicios de calidad, la Fundación es una entidad sin fines de lucro que busca la confianza de sus clientes por medio del profesionalismo y ética de todos los colaboradores. La entidad al día de hoy no cuenta con algunos departamentos, uno de ellos es el de recursos humanos, por tal motivo la administración es la encargada de mediar los conflictos que suceden en el día a día.

El departamento de administración está encargado de muchas funciones importantes del Centro de especialidades, por lo que el tener un manual de procesos les permitirá tener una mejor organización y control de las diferentes contrariedades que se efectúan en la entidad.

El manual de procesos para el área administrativa se presenta como un instrumento de ayuda al área administrativa, que formará parte de la gestión administrativa del Centro de especialidades, tiene por objetivo poder guiar con ética las prácticas y actitudes de los colaboradores, que permita la interacción justa y equitativa dentro de un ambiente laboral propicio para el desarrollo de sus funciones.

Los procesos administrativos son importantes en todas las organizaciones para lograr ser eficientes, partiendo inicialmente desde la planeación, organización, dirección y control; dentro de los objetivos está saber aprovechar aquellos recursos con los que cuenta una entidad. Toda organización debe contar con lineamientos, normas y políticas encaminadas a la eficiencia de los recursos administrativos permitiendo a los colaboradores mejorar en el desarrollo de sus actividades laborales y las relaciones entre los mismos.

### **1.8 Idea a Defender (investigaciones cualitativas o mixtas)**

El Diseño de un Manual de procesos para el área administrativa del Centro de especialidades Santa Isabel, en la ciudad de Guayaquil, permitirá mejorar la organización y control dentro de la entidad obteniendo la minimización de costos y la sostenibilidad del negocio.

### **1.9 Línea de Investigación Institucional/Facultad.**

**Línea Institucional:** Desarrollo estratégico empresarial y emprendimientos sustentables.

**Línea de la facultad:** Desarrollo empresarial y del talento humano.

## CAPÍTULO II

### **Marco Teórico:**

#### **2.1 Antecedentes**

Con el propósito de tener mayor conocimiento e información acerca de antecedentes relacionados con la problemática que está siendo objeto de estudio así como el entorno en donde se desarrolla, se examinarán proyectos de titulación y trabajos de investigación que tienen relevancia y sirven como guías para el correcto desarrollo de la problemática planteada, con el fin de demostrar la importancia de un manual de procesos en el área administrativa del Centro de especialidades Santa Isabel.

(Villamar & García, 2016) En su proyecto de investigación “Diseño de manual de políticas y procedimientos para la administración de la flota vehicular propiedad de Sika Ecuatoriana S.A., periodo 2015 – 2016”, sustentado en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, presentan como objetivo el poder mejorar y enriquecer la eficiencia administrativa sobre la flota de vehículos, por medio del diseño de un manual de procedimientos y políticas. Para llevar a cabo lo planteado se realizó una investigación de campo con la finalidad de obtener información relevante para la investigación sobre la problemática planteada. Esta tesis brinda gran ayuda a la investigación presente, ya que el manual de procesos es fundamental para mejorar el desempeño y tener mayor control en los procesos de una entidad.

Previo a la obtención del título de licenciada en administración de empresas, en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil (Plúas & Rodríguez, 2022) con su tema “Manual de procesos para el área administrativa en la empresa Conge S.A.”, plantean en su propuesta un manual de procesos en la entidad, ya que existe ineficiencia por parte de los colaboradores, ocasionando pérdida de contratos, a su vez no existen capacitaciones hacia los colaboradores por ende los procesos no se llevan de manera correcta y el índice de rotación de personal es alta. En la investigación presente es importante la tesis mencionada ya que tiene aspectos importantes de un manual de procesos, a su vez resalta los beneficios que brinda un manual dentro de una organización.

En la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, se sustentó el proyecto de investigación “Manual de procesos administrativos para la cooperativa de transporte pesado base norte, Transpebanor S.A.”, que tiene por objetivo implementar un manual de procesos administrativos que permita mejorar la eficiencia organizacional de la entidad. El proyecto utilizó el método de investigación descriptiva donde se vio reflejado que dentro de la cooperativa de transporte existe un manual, aun así los colaboradores no tienen conocimiento de este, por lo que se requirió implementar mejoras en los procesos administrativos, a su vez socializarlo para que se tenga conocimiento de las responsabilidades. (Domenech & Guale, 2019). Se consideró esta tesis para la investigación puesto que contiene información relevante acerca de los procesos administrativos que permiten lograr mayor eficacia en el desempeño de las actividades.

(Cevallos, 2018) Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil “Manual de procesos y funciones para el personal administrativo en la unidad educativa Abdón Calderón de la ciudad de Quevedo”. El objetivo consiste en desarrollar un manual de procesos y funciones para el área administrativa de la Unidad Educativa esto con la finalidad de poder incrementar la productividad laboral y así poder brindar mejor servicio a los usuarios. La población de estudio fueron los colaboradores del área administrativa, quienes fueron sujetos a una entrevista para obtener información sobre las actividades que llevan a cabo y los procesos que siguen. Con la información que se obtuvo se desarrolló el manual de funciones para cada cargo laboral y la descripción gráfica y escrita de cómo se efectuarán dichos procesos administrativos.

Se consideró el proyecto de titulación del autor Cevallos, ya que brinda una guía de los procesos y funciones para el área administrativa, además de la estructura adecuada que se requiere utilizar para el proyecto que se plantea.

## **2.2 Antecedentes del Centro de especialidades Santa Isabel**

La Fundación Santa Isabel Madre del Precursor inicio con un dispensario de atención médica primaria en las áreas de ginecología, obstetricia, medicina general y pediatría la calle 10 de Agosto y Chimborazo, en el edificio de Promoción Humana en la ciudad de Guayaquil, esta fundación esta regentada por la Arquidiócesis, dirigida por la Vicaria Pastoral.

Hay que tomar en consideración que la entidad de análisis está ubicada en la ciudadela sauces 6, el centro de especialidades mencionado opera desde el año 1997 del 8 de enero. Luego

de unos años de servicio paso a constituirse como centro médico parroquial por disposiciones del MSP Y DPS-G, incrementando así las especialidades de consulta externa.

En el centro de especialidades San Isabel ofrece servicios de salud de buena calidad dirigida a la comunidad parroquiana de la ciudad de Guayaquil, pues la clínica busca brindar confianza y profesionalismo en la atención medica hacia sus usuarios, busca la innovación ofreciendo nuevos servicios.

### **Misión**

La Fundación Santa Isabel Madre del Precursor, tiene la misión fundamental de practicar y desarrollar actividades de interés social, particularmente la promoción de la salud, prevención y curación de enfermedades (Fundación Santa Isabel Madre del Precursor, s.f.).

### **Visión**

Fomentar, contribuir y mejorar el acceso a la salud, con una cobertura de atención digna y humanitaria, mediante la creación de varios centros de atención médica ambulatoria, dentro y fuera de la ciudad (Fundación Santa Isabel Madre del Precursor, s.f.).

### **Servicios**

Es una fundación dedicada a la prestación de servicios médicos en la ciudad de Guayaquil, brindando servicios de calidad con una amplia gama de especialidades como:

- Alergología
- Cardiología
- Cirugía general
- Dermatología
- Endocrinología
- Gastroenterología
- Ginecología
- Medicina genera
- Neurología
- Nutrición clínica
- Obstetricia
- Odontología
- Oftalmología
- Oncohematología
- Optometría
- Ortodoncia
- Otorrinolaringología
- Pediatría
- Psicología
- Psicopedagogía
- Psiquiatría
- Reumatología
- Terapia del lenguaje
- Traumatología
- Urología

**Figura 1:** Organigrama Centro de especialidades Santa Isabel



**Fuente:** (Fundación Santa Isabel Madre del Precursor, s.f.)

## **2.3 Bases teóricas**

La fundamentación teórica es importante pues permite conocer cada parte del estudio que se está desarrollando, y así aportar el conocimiento necesario para los lectores e investigadores. También ayuda al estudio investigativo pues está respaldado de información que será analizada para brindar aporte en una investigación.

### **2.3.1 Manual**

Dentro de una entidad la administración para poder comunicar acerca de los procedimientos, normas, políticas y organización debe contar con manuales.

Un manual está caracterizado por tener información relevante de manera ordenada, sistemática y secuencial acerca de procedimientos, normas, organización y políticas de una entidad, que son de suma importancia para optimizar las actividades de los colaboradores. El manual es un instrumento de gestión que tiene la finalidad de aumentar la eficiencia en la realización de las actividades de los colaboradores y así alcanzar los objetivos de la organización. Mediante un manual se detalla de manera general información que sea entendible para todos los miembros de la organización, en el caso de administración hace énfasis en contenido relacionado con los procedimientos administrativos.

Para (Torres, 2014) es la forma de cómo se llevan a cabo los diferentes procedimientos dentro de la organización, instrumento por medio del cual se puede adquirir toda la información relevante que se maneja en la organización. Un manual faculta la posibilidad de efectuar objetivos empresariales presentados a continuación:

- Funciones detalladas de cada área administrativa para aclarar responsabilidades y prevenir dobleces.
- Promover el uso óptimo de los recursos con los que cuenta una entidad.
- Contribuye al correcto desempeño de las tareas asignadas a los empleados y crea un sentido de unidad en el trabajo.
- Estar de acuerdo en conservar energía durante el trabajo y evitar la duplicación de pautas e instrucciones.
- Proporcionar información básica para la aplicación de reformas y programas.
- Ser un centro de integración y posicionamiento de nuevos colaboradores dentro de la empresa para que puedan integrarse en los distintos departamentos.

Dentro del centro de especialidades Santa Isabel un manual de procesos resultaría de gran ayuda puesto que las funciones de cada colaborador requieren de mayor organización, el manual permitirá tener más eficiencia en las actividades realizadas.

### **2.3.2 Proceso**

Un proceso es una serie de actividades organizadas de acuerdo con alguna lógica destinada a lograr un determinado resultado. Los procesos son herramientas de comportamiento desarrollados por humanos para aumentar la productividad de una cosa en específico, con la finalidad de crear orden o eliminar un problema. El término se puede utilizar en diversos contextos, como derecho, tecnología de la información o negocios. En este sentido, es importante enfatizar que los procesos son principalmente programas diseñados para servir de alguna manera a las personas como cierta manera accionar.

ISO 9001.- Esta Norma Internacional utiliza un enfoque de proceso, que incluye la ejecución del plan, la verificación, los ciclos operativos y el pensamiento basado en el riesgo. Un enfoque basado en procesos permite a una organización planificar sus procesos y sus interacciones. El ciclo PHVA (planificar, hacer, verificar, actuar) permite a las organizaciones garantizar que sus procesos sean ingeniosos y se administren bien e identifique oportunidades de mejora. El pensamiento basado en el riesgo permite a las organizaciones identificar posibles impactos potenciales haciendo que sus procesos y sistemas de gestión de calidad se desvíen del plan, implementar controles preventivos para minimizar los impactos negativos y maximizar la utilización hace que surja una oportunidad a medida que se vayan dando. Satisfacer constantemente los requisitos y considerar constantemente las necesidades y las expectativas futuras reflejan el crecimiento de la organización.

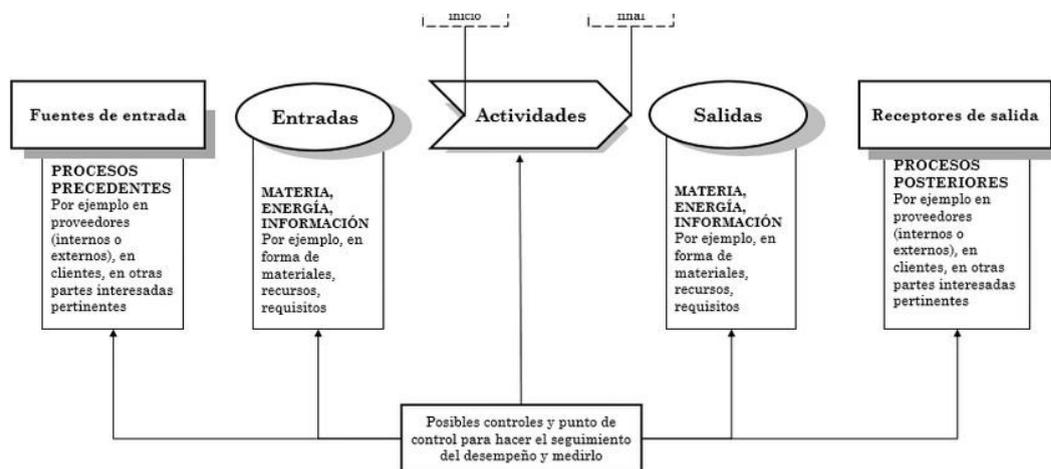
Esta norma internacional procura el uso de un enfoque basado en procesos para diseñar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad para incrementar la aceptación del cliente.

Comprender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficiencia y eficacia de la organización para lograr los resultados previstos. Este método permite la interrelación e interdependencia de varios procesos en el sistema de control de una organización que mejoran el desempeño general de la organización. Un enfoque basado

en procesos implica la definición y gestión sistemáticas de los procesos y sus interacciones, lograr los resultados esperados de acuerdo con la política y gestión de la calidad, y la estrategia organizacional. La gestión general de procesos y sistemas se puede lograr a través del ciclo PHVA y una mentalidad integral basada en el riesgo destinado a explotar oportunidades y prevenir resultados no deseados.

El siguiente esquema proporciona una representación acerca de cualquier proceso mostrando la interrelación de los elementos que lo componen. Muestra los puntos de control, medición y seguimiento, que son de gran importancia para el control, cada uno está establecido para cada proceso y cambian de acuerdo (ISO, 2015).

**Figura 2:** Representación esquemática de los elementos de un proceso a los riesgos vinculados



**Fuente:** Norma Internacional ISO 9001

Las normas ISO hoy en día dentro de una organización son muy importantes, pues tienen y cumplen con los parámetros para que una organización cuente con mayor eficiencia y eficacia. Esta norma ayudara al Centro de especialidades Santa Isabel a mejorar la integración de los procesos en la administración, pues en ella se requiere de mayor control y organización.

### 2.3.3 Manual de procesos

Es un instrumento que permite tener mayor control, en donde se ven reflejado de manera detalla las actividades, procesos y operaciones de una organización o en un departamento específico. Figura la herramienta de gestión de manera metódica, los procedimientos y la vía a tomar para efectuar las funciones de un área ya sea, logístico,

administrativo, contable, entre otros. Existen características que nos permiten identificar cuando se trata de un manual de procesos, entre ellos:

- Es adaptable el manual de procedimientos según el departamento de una organización.
- Detalla de manera entendible y específica las labores de manera individual o en colectivas.
- Detalla las actividades de cada área de una organización y la conexión con los demás grupos de trabajo, mencionando los ejercicios que deben realizar al instante de efectuar sus tareas en el área laboral.

Objetivos de un manual de procedimientos:

- Orientar a la organización a ejercer autoridad y responsabilidad en los colaboradores y superiores que en un sistema jerárquico realizan sus labores según la actividad comercial de un negocio o entidad.
- Comunicar a todos los miembros de una organización acerca de las actividades y tareas particulares en el área de trabajo, así como evaluar los posibles ítems relevantes de los procesos laborales.
- Suministrar información correcta y suficiente sobre cada paso del proceso de la información con resultados puramente operativos y analíticos a nivel global.
- Promover un sistema que notifique acerca de la dirección de la organización, partiendo de documentos, informes y demás evidencias que respalden la administración de la organización, comunicando de los procedimientos que se debe seguir según el manual.

El manual de procesos será una herramienta de apoyo para el centro de especialidades Santa Isabel ya que permitirá tener cambios positivos y producir mejores resultados que se verán reflejados en las actividades realizadas por parte de la administración, una entidad que cuenta con procesos definidos es una entidad que optimiza sus recursos y presenta excelentes resultados para el bien común de la organización.

### **2.3.3 Organización**

Una organización es la composición de dos o más personas que realizan un conjunto de tareas o actividades de manera coordinada para alcanzar una meta en común. En este círculo las personas interactúan con diferentes funciones, cargos y responsabilidades buscando alcanzar un objetivo. Podemos reconocer a una organización porque cuenta con personas que interactúan, tareas o actividades realizadas para alcanzar un objetivo, utilización de recursos y

normas.

Es un acuerdo preconcebido entre personas que tienen un propósito común. Tienen tres características. Propósito definido, conformada por personas, cuentan con estructura deliberada donde los integrantes realizan sus funciones. No obstante, indiferentemente del tipo de enfoque que use una organización, necesita una estructura deliberada para que el trabajo sea eficiente y eficaz (Stephen Robbins, 2010).

La organización da la facultad de precisar acciones necesarias para llegar a las metas planteadas según las estrategias establecidas por la empresa. Las organizaciones permiten la asociación o distribución de manera eficiente los recursos con los que se cuenta, así mismo permite explicar habilidades directivas. En una organización hay una relación clara y establecida con todos los recursos de una empresa necesarios para el funcionamiento de la entidad. Influye en la minimización de costos porque elude la repetición de funciones.

#### **2.3.4 Gestión administrativa**

La gestión administrativa, esta agrupada por tareas y actividades que permiten utilizar los recursos que posee una empresa de manera óptima, en una organización la gestión administrativa es importante pues es utilizada para la optimización de funciones en el cumplimiento de objetivos

Dentro de una empresa la supervisión estará en función de una administración efectiva, parte de aquello se debe al cumplimiento de muchos objetivos planteados, tanto económicos, políticos y sociales que recae en la competencia que tenga el administrador. En algunas situaciones complicadas, donde se necesite gran parte de recursos humanos y materiales la administración es de suma importancia para el cumplimiento de los objetivos. (Chiavenato, Introducción a la Teoría General de la Administración, 2004).

Una gestión administrativa dentro de una empresa es primordial, pues ayuda a la sustentación de las bases que permitirán la ejecución y potenciación de las actividades, originando así un sistema funcional en el cual recaen y se asientan para alcanzar las metas planteadas en la empresa.

### **2.3.5 Proceso administrativo**

Un proceso administrativo es la agrupación de funciones administrativas realizadas de manera secuencial, Teniendo como propósito permitir a la organización utilizar de manera eficiente los recursos con los que cuenta y así alcanzar las metas de manera eficaz. Algunos autores dan su teoría acerca de que lo que es un proceso administrativo.

Para (Chiavenato, 2004) el proceso administrativo cuenta con 4 fases.

Las principales funciones de los administrados son: planificar, organizar, dirigir y controlar siendo estas, parte del proceso administrativo: la planificación que determina las metas establecidas y las acciones que se tomaran; la organización basada en las funciones de cada colaborador, distribución del trabajo; la dirección que consiste en ejecutar las actividades planteadas para poder alcanzar las metas; y por último el control de las actividades de acorde a la planificación.

Los autores (Koontz & Weihrich, 2004) hacen mención acerca del proceso administrativo, que cuenta con 5 etapas:

Planeación: involucra acciones y objetivos para alcanzar una meta. Integración: implica la ocupación de los puestos de trabajo, que cada miembro realice sus funciones. Control: supervisión y correctivas acerca de las funciones realizadas por los miembros, con el fin de verificar que estén alineados a los objetivos. Organización: está relacionada con los roles que desempeña un miembro. Dirección: enfocada en influir sobre los miembros para poder alcanzar las metas de manera eficaz.

En el presente proyecto el proceso administrativo es de gran importancia ya que demuestra cómo debe de estar organizada una entidad. El poder seguir procesos de acorde a las necesidades de una entidad sirve de gran apoyo en la manera de planificar, organizar, controlar y dirigir, junto con ello el propósito de poder optimizar los recursos que maneja la organización, el centro de especialidades al no contar con un departamento de recursos humanos debe de tener procesos que permitan desempeñar las actividades de manera correcta en colaboración de todos los miembros de la entidad.

### **2.3.7 Desempeño laboral**

Es la calidad de la tarea o actividad realizada por un colaborador de la empresa, durante un tiempo determinado. Este concepto está ligado al área de recursos humanos pues permite comprender la manera en la que un individuo se extiende en sus tareas laborales diarias.

(Chiavenato, 2000), indica que el desempeño laboral son las acciones de un colaborador en la realización de las metas planteadas, siendo estas determinadas por los métodos propios para alcanzar dichos objetivos.

Por su parte (Milkovich & Boudreau, 1994), hacen mención que son necesarias algunas peculiaridades, como: habilidades, competencias y atributos que están relacionadas con las actividades laborales y con los de la organización.

En toda organización es fundamental poder evaluar el desempeño de los colaboradores, el hacerlo ayudara a tomar en consideración si se están realizando malas gestiones y así poder plantear soluciones para el bien común de la organización. Al querer medir el desempeño debemos de tener en consideración:

- Tener el objetivo claro de la investigación
- Considerar el tiempo de entrada del colaborador
- Los criterios tomados deben ser de acorde a las áreas que serán evaluadas
- Establecer soluciones que enriquezcan las soluciones a los inconvenientes encontrados dentro del proceso.

El medir el desempeño de los colaboradores tiene sus ventajas, entre ellos:

- Se detectan problemas, que no habían sido tomados en consideración.
- Se podrá ofrecer ascensos de acuerdo al conocimiento de cada colaborador.
- Establecer oportunidades de crecimiento de acuerdo a las funciones.
- Eliminación de causantes externos que afectan en las funciones de los colaboradores

Por otra parte, la comunicación también es esencial pues permite que la interacción entre colaboradores sea más abierta, donde exista el compañerismo e influencia en todos los niveles jerárquicos de la organización.

Cuando en una organización se tienen definidos los procesos el desempeño laboral refleja cambios, pues las actividades presentan resultados positivos, en la entidad en mención

se requiere mejorar los procesos que en ella se suscitan, por medio del manual de procesos, este mejorara el desempeño y resultados parte de los colaboradores.

## **2.4 Marco conceptual**

**Administración:** Proceso en el cual se planifica, dirige, controla y organiza las actividades y recursos con los que se cuenta para seguir operando y así lograr alcanzar las metas planteadas. Se implementa la administración con la finalidad de mantener un orden, en la manera que se llevan a cabo las actividades y el uso de recursos para lograr ser eficientes.

**Control:** Vigilar o dar seguimiento a un proceso o actividades para tener la seguridad de que se sigue un proceso previamente establecido de manera correcta. El control hace posible que otro programa se mantenga constante según lo establecido.

**Control interno:** Sistema por el cual una organización determina normas, métodos, principios y mecanismos de supervisión y evaluación que acoge una entidad, que tiene por finalidad proteger recursos y prevenir errores dentro de los diferentes procedimientos que se llevan a cabo en una entidad.

**Manual:** Los manuales son textos en el cual se almacenan aspectos básicos e importantes, medio por el que se registra y coordina información ordenada y sistemática. Un manual nos brinda la posibilidad de poder entender cuál es la manera correcta del funcionamiento de algo.

**Manual de procesos:** Instrumento que sirve de guía acerca de los procesos que se llevan a cabo en un departamento de la organización. Contiene de manera detallada las actividades que un departamento o la organización debe seguir para ejecutar sus tareas y cumplir con sus asignaciones.

**Proceso:** Conjunto de actividades que se realizan en un periodo de largo o corto plazo cuyas etapas nos llevan a ejecutar un objetivo específico.

**Procedimientos administrativos:** Está compuesto de funciones administrativas llevadas a cabo en una organización con la finalidad de optimizar sus recursos de manera eficaz, correcta y breve. Está compuesta de etapas (control, planeación, organización, ejecución) que permiten alcanzar las metas propuestas.

**Comunicación:** Es la comprensión de significados, así mismo la transferencia. Hay que tener en cuenta que, si no se ha llevado a cabo la transferencia, no se podrá determinar que haya existido comunicación. Para que una comunicación sea exitosa es necesario que se haya comprendido el mensaje, la comunicación es perfecta cuando el receptor entiende de manera exacta lo que el emisor quiso comunicar.

## **2.5 Marco Legal**

### **2.5.1 Código de trabajo**

#### **Art. 40.- Derechos exclusivos del trabajador.-**

El empleador no podrá hacer efectivas las obligaciones contraídas por el trabajador en los contratos que, debiendo haber sido celebrados por escrito, no lo hubieren sido; pero el trabajador sí podrá hacer valer los derechos emanados de tales contratos. En general, todo motivo de nulidad que afecte a un contrato de trabajo sólo podrá ser alegado por el trabajador (Código de Trabajo, 2012, pág. 17).

#### **Art. 44.- Prohibiciones al empleador.- Prohíbese al empleador:**

- a) Imponer multas que no se hallaren previstas en el respectivo reglamento interno, legalmente aprobado;
- b) Retener más del diez por ciento (10%) de la remuneración por concepto de multas;
- c) Exigir al trabajador que compre sus artículos de consumo en tiendas o lugares determinados;
- d) Exigir o aceptar del trabajador dinero o especies como gratificación para que se le admita en el trabajo, o por cualquier otro motivo;
- e) Cobrar al trabajador interés, sea cual fuere, por las cantidades que le anticipe por cuenta de remuneración;
- f) Obligar al trabajador, por cualquier medio, a retirarse de la asociación a que pertenezca o a que vote por determinada candidatura;
- g) Imponer colectas o suscripciones entre los trabajadores;

- h) Hacer propaganda política o religiosa entre los trabajadores;
- i) Sancionar al trabajador con la suspensión del trabajo;
- j) Inferir o conculcar el derecho al libre desenvolvimiento de las actividades estrictamente sindicales de la respectiva organización de trabajadores;
- k) Obstaculizar, por cualquier medio, las visitas o inspecciones de las autoridades del trabajo a los establecimientos o centros de trabajo, y la revisión de la documentación referente a los trabajadores que dichas autoridades practicaren; y,
- l) Recibir en trabajos o empleos a ciudadanos remisos que no hayan arreglado su situación militar. El empleador que violare esta prohibición, será sancionado con multa que se impondrá de conformidad con lo previsto en la Ley de Servicio Militar Obligatorio, en cada caso. En caso de reincidencia, se duplicarán dichas multas ( Código de Trabajo, 2012, pág. 22)

**Art. 45.- Obligaciones del trabajador.- Son obligaciones del trabajador:**

- a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;
- b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción;
- c) Trabajar, en casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aún en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del empleador. En estos casos tendrá derecho al aumento de remuneración de acuerdo con la ley;
- d) Observar buena conducta durante el trabajo;
- e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;
- f) Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;

g) Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores;

h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta;

i) Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades; y,

j) Las demás establecidas en este Código ( Código de Trabajo, 2012, pág. 22)

**Art. 46.- Prohibiciones al trabajador.- Es prohibido al trabajador:**

a) Poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo o la de otras personas, así como de la de los establecimientos, talleres y lugares de trabajo;

b) Tomar de la fábrica, taller, empresa o establecimiento, sin permiso del empleador, útiles de trabajo, materia prima o artículos elaborados;

c) Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la acción de estupefacientes;

d) Portar armas durante las horas de trabajo, a no ser con permiso de la autoridad respectiva;

e) Hacer colectas en el lugar de trabajo durante las horas de labor, salvo permiso del empleador;

f) Usar los útiles y herramientas suministrados por el empleador en objetos distintos del trabajo a que están destinados;

g) Hacer competencia al empleador en la elaboración o fabricación de los artículos de la empresa;

h) Suspender el trabajo, salvo el caso de huelga; e,

i) Abandonar el trabajo sin causa legal (Código de Trabajo, 2012, pág. 23).

## **CAPÍTULO III**

### **Metodología de la investigación**

#### **3.1 Metodología**

La metodología de investigación está compuesta por técnicas utilizadas para llevar a cabo un estudio, que tiene como función principal brindar severidad científica a los resultados que arrojó la investigación.

En este capítulo se presenta el tipo de investigación y el enfoque, a su vez el alcance de la misma. Se presentan las principales técnicas e instrumentos que permitirán obtener información relevante que será analizada y determinará el cumplimiento de los objetivos propuestos.

#### **3.2 Tipo de investigación**

En esta investigación se usará el tipo de investigación descriptiva, siendo su naturaleza cualitativa, puesto que esta permite realizar el estudio sin la necesidad de cambiar o afectar las variables, únicamente se restringe a describir y medir. Este tipo de investigación permite obtener información del fenómeno, utilizando técnicas de recolección de datos como la encuesta, observación, revisión documental y entrevistas.

Este tipo de investigación permite detallar peculiaridades e identificar en qué situación se encuentra la organización, que presenta falencias en cuanto a la organización y control por parte de la administración.

#### **3.3 Enfoque**

En esta investigación se usará el enfoque cualitativo, ya que se tendrá presente el uso de recolección de información mediante entrevista y observación. Por su parte, el enfoque cualitativo es encargado de recoger datos no numéricos, se centra en los procesos enfocados en la comunicación, orientado en el “por qué”.

El enfoque cualitativo tiene como finalidad detallar datos descriptivos para conocer los procesos operativos de la organización, pudiendo así elaborar un manual de procesos para el área administrativa que se adapte a las necesidades requeridas.

### **3.4 Técnica e instrumentos**

De acuerdo a las peculiaridades de la investigación, se usarán diferentes métodos para la recolección de datos, puesto que, de acuerdo a sus cualidades se solicitan, son las siguientes:

#### **Entrevista**

Esta técnica está enfocada en poder tener información directa de la persona que brinde la entrevista. Aunque la entrevista tiene un cuestionario manejable, esa no es su finalidad, sino más bien brindar información más abierta y de suma importancia para el estudio.

En la investigación presente se tomará esta técnica con la finalidad de obtener información importante sobre las falencias en la organización sin tener restricciones en cuanto a la información solicitada, a su vez este contribuirá a tener información acerca de la falta de control y organización por parte de la administración, ya que no se cuenta con un departamento de recursos humanos.

#### **Observación**

Es una técnica de investigación que consiste en observar y examinar un fenómeno con la finalidad de obtener información relevante sobre este.

Se visitó el Centro de especialidades Santa Isabel con la finalidad de poder observar los procesos que se siguen en la entidad y así poder detectar cuales son los procesos que no se están llevando correctamente, aquellos que no permiten tener mayor control y organización de las actividades realizadas.

### **3.5 Población y muestra**

Dentro de la organización se cuenta con 32 colaboradores bajo relación de dependencia y 40 colaboradores bajo servicios prestados.

En la investigación presente se tomara en consideración para el estudio a los colaboradores bajo relación de dependencia (32). Debido a que el tamaño de la población es menor a 50, se tomara en consideración la totalidad de la población (32) para llevar a cabo el estudio.

## **Entrevista**

**Preguntas de la entrevista #1:** determinada para la administradora del Centro de especialidades Santa Isabel.

1. ¿Cuánto tiempo lleva en el cargo como administradora?
2. ¿Qué funciones desempeña en la organización?
3. ¿Existen manuales de procesos en el área administrativa o en algún otro departamento?
4. ¿En caso de no existir un manual de procesos, cuál es el motivo por el cual la organización no ha implementado manuales de procesos?
5. ¿El personal cuenta con las actividades a desempeñar definidas?
6. ¿Realiza algún tipo de informe o reporte a su superior?
7. ¿Cree que es necesario incluir un manual de procesos para mejorar la organización y control en el centro de especialidades?

**Preguntas de la entrevista #2:** determinada para la administradora de la empresa Contecon Manuela Lara quien ocupa el cargo de jefa administrativa.

1. ¿Según su criterio, cree que es necesario incluir un manual de procesos para mejorar la organización y control en una entidad?
2. ¿Considera importante que un manual de procesos sea socializado con los colaboradores?
3. ¿Considera que es importante actualizar los manuales de procesos?
4. ¿En su opinión, cree relevante que dentro de cada área estén formalizadas las funciones dentro de un manual?
5. ¿Cree que las capacitaciones contribuyen en la realización de las actividades según lo establecido en los manuales?
6. ¿Está de acuerdo, en que un departamento de recursos humanos es importante en una organización?

## Observación:

**Tabla 1:** Ficha de observación

<b>Ficha de observación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones</b>
¿La administradora reconoce que existe falta de organización y control en los procesos administrativos?			
¿Existen procedimientos para la realización de las actividades según las áreas?			
¿La organización cuenta con un colaborador que supervise las actividades de la administración y demás áreas?			
¿Los colaboradores tienen conocimiento sobre las responsabilidades que tienen dentro de la organización?			
¿La persona quien se encarga de organizar y controlar las actividades de los colaboradores recibe capacitaciones?			
¿La comunicación entre los colaboradores es efectiva para el correcto desempeño de las actividades?			

Elaborado por: Peralta S. (2022)

### 3.6 Análisis de resultados

#### Entrevista 1:

La entrevista se llevó a cabo en el Centro de especialidades Santa Isabel ubicada en sauces VI de la ciudad de Guayaquil, cuya entrevista fue dirigida a la ingeniera Dayte Genovezzi, quien se desempeña como administradora de la entidad en mención.

**Fecha:** 29/11/2022

**Inicio de la entrevista:** 09:40 am

**Fin de la entrevista:** 10:10 am

**1. ¿Cuánto tiempo lleva en el cargo como administradora?**

11 años

**2. ¿Qué funciones desempeña en la organización?**

Las funciones que realizo son varias, entre ellas: recursos humanos, llevo a cabo el control del personal, me encargo de comprar recursos y hacer que estos sean usados correctamente, así como también el control de caja, farmacia(medicinas) y consultas.

**3. ¿Existen manuales de procesos en el área administrativa o en algún otro departamento?**

Un manual de procesos no existe en los demás departamentos a excepción de caja, dicho manual se cambia cada cierto tiempo de acuerdo a las necesidades del departamento, los procesos que se siguen en caja son los mismos procesos que se siguen en farmacia.

Aun así cada colaborador conoce los procesos que deben realizar pero, dichos procesos no están plasmados en un documento, en lo que respecta al personal médico ellos cuentan con su propio método para brindar el servicio, bajo las normas de la entidad.

**4. ¿En caso de no existir un manual de procesos, cuál es el motivo por el cual la organización no ha implementado manuales de procesos?**

El problema central es que la administración es realmente pequeña, se requiere de apoyo en la administración para mejorar en la organización, creo que sería esencial anexar un asistente administrativo para el departamento ya que el trabajo sería más eficiente, hubiera mayor control y se mostraría mejores resultados.

**5. ¿El personal cuenta con las actividades a desempeñar definidas?**

Cada colaborador tiene claro las actividades que debe desempeñar, aun así estas no son cumplidas al pie de la letra. Los procesos dentro de la entidad empiezan desde facturación y así sucesivamente hasta llegar al servicio médico, sucede que cuando uno de esos procesos no fue realizado correctamente, prácticamente todo el proceso es ineficiente.

**6. ¿Realiza algún tipo de informe o reporte a su superior respecto a las actividades de los colaboradores?**

Los únicos reportes que se realizan al director del centro de especialidades son los reportes

financieros.

**7. ¿Cree que es necesario incluir un manual de procesos para mejorar la organización y control en el centro de especialidades?**

En toda organización siempre es necesario un manual, sirve como apoyo para cada colaborador, en el caso de la entidad se requiere de tiempo y apoyo para poder ejecutarlo.

**Conclusión:**

La administradora lleva 11 años en el cargo, aun así conociendo de fondo la entidad no se lleva una correcta organización y control, a su vez menciona que los reportes hacia su superior se limitan a reportes financieros, por ende el control y organización de la entidad no son supervisadas por el jefe inmediato de la administradora, razón por la cual no se lleva a cabo el correcto manejo de este.

Cada colaborador conoce acerca de sus funciones a desempeñar pero los procesos para llevarlos a cabo no están plasmados en un manual para conocimiento de este, e incluso el desempeño de ciertas funciones no son llevadas a cabo de manera correcta. Por otra parte, la administración es pequeña, y se requiere de apoyo para que las tareas sean más eficaces.

El manual de procesos servirá de gran ayuda para la administración, pues tendrá gran alcance hacia la manera organizativa de la entidad, permitiendo tener mayor control de las funciones y procesos que se llevan a cabo.

**Entrevista 2:**

La entrevista se llevó a cabo vía online por medio de la plataforma meet, en la ciudad de Guayaquil, dirigida a la administradora Manuela Lara colaboradora de la empresa Contecon ubicada en la Av. De la Marina, Puerto Libertador.

**Fecha:** 4/12/2022

**Inicio de la entrevista:** 09:50 am

**Fin de la entrevista:** 10:30 am

**1. ¿Según su criterio, cree que es necesario incluir un manual de procesos para mejorar la organización y control en una entidad?**

Contar con un manual de procedimientos es necesario para la implementación de un sistema

interno, este manual es uno de los elementos más eficaces para la toma de decisiones de la administración, facilitan el aprendizaje para el personal respecto a sus funciones, permite la orientación precisa que requiere un colaborador en su puesto de trabajo.

**2. ¿Considera importante que un manual de procesos sea socializado con los colaboradores?**

Por supuesto, debe de ser socializado por los colaboradores para que tengan conocimiento sobre este, debe saber los procedimientos que debe seguir, por ejemplo en mi trabajo hay manuales para que cada uno conozca los procesos, así mismo conocerlo facilita el aprendizaje, incluso el colaborador puede tomar iniciativas en cuanto a los propósitos y necesidades de la empresa, ayuda a precisar las tareas y líneas de autoridad de los empleados.

**3. ¿Considera que es importante actualizar los manuales de procesos?**

Claro que sí, toda empresa siempre se está actualizando y cambiando, creo que es conveniente hacerlo cada 6 meses y así mismo socializarlo y comunicarlo para que los colaboradores estén al tanto de las actualizaciones de las funciones y manuales de procesos.

**4. ¿En su opinión, cree relevante que dentro de cada área estén formalizadas las funciones y procedimientos dentro de un manual?**

Deben de estar formalizadas, así se logra un respeto entre los demás departamentos respecto a los procesos que se deben seguir, cuando un manual no está formalizado no tomaran en serio sus procesos, cuando se formalizada habrá más compromiso y responsabilidad sobre el trabajador, entonces creo que si deben ser formalizados para que haya un respeto y poder actuar sobre ese manual.

**5. ¿Cree que las capacitaciones contribuyen en la realización de las actividades según lo establecido en los manuales?**

Las capacitaciones son una herramienta efectiva para mejorar el desarrollo y desempeño de los colaboradores, ayuda a sistematizar un proceso y facilitar los cambios para que cada colaborador tenga mayor visión, contar con capacitaciones ayuda a las empresas a tener mayor innovación en el desarrollo de las estrategias incluso en los manuales, incluso ayuda a que los manuales que están establecidos se puedan mejorar, con las capacitaciones un colaborador puede desarrollar otras competencias apoyado de la tecnología y sentido ético.

## **6. ¿Está de acuerdo, en que un departamento de recursos humanos es importante en una organización?**

Claro que sí, un departamento de recursos humanos en una organización es un auxiliar para que cada colaborador pueda crecer tanto fuera y dentro de una empresa, recursos humanos es un pilar dentro de la empresa, hace que cada colaborador se sienta comprometido con las metas y objetivos que se tiene como organización, ayuda a mantener un clima laboral adecuado para el desarrollo correcto de las funciones.

### **Conclusión:**

A criterio de la administradora Manuela Lara quien no pertenece a la entidad en estudio menciona acerca de los manuales y su importancia, pues a su criterio los manuales facilitan el aprendizaje para el personal respecto a sus funciones, permite la orientación precisa que requiere un colaborador en su puesto de trabajo, a su vez menciona que es relevante tener actualizados los manuales y socializarlos con los colaboradores.

También la administradora hace mención acerca de las capacitaciones, pues estas son una herramienta para mejorar el desempeño de los colaboradores, permite la sistematización de los procesos y facilita los cambios oportunos.

Así mismo hace hincapié en mencionar que en toda organización es necesario un departamento de recursos humanos, siendo este un pilar dentro de una organización. Permite conocer la dirección de la organización, así como los valores, misión, visión y cultura de la organización.

### **Observación:**

La observación se llevó a cabo en el Centro de especialidades Santa Isabel ubicada en sauces VI de la ciudad de Guayaquil, tomando como estudio a los colaboradores bajo relación de dependencia (32).

**Fecha:** 29/11/2022

**Inicio de la observación:** 08:00 am

**Fin de la observación:** 09:30 am

**Tabla 2:** Ficha de observación

<b>Ficha de observación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones</b>
¿La administradora reconoce que existe falta de organización y control en los procesos administrativos?	<b>x</b>		La administración requiere de apoyo en las funciones que se llevan a cabo, se requiere de mayor supervisión, organización y control.
¿Existen procedimientos para la realización de las actividades según las áreas?	<b>x</b>		Dentro de la entidad los procesos seguidos deben mejorar y deben estar plasmados en manuales, por lo que es común que en ciertas ocasiones existan errores por la falta de conocimiento de dichos procesos.
¿La organización cuenta con un colaborador que supervise las actividades de la administración y demás áreas?	<b>x</b>		Se cuenta con un colaborador que supervise las actividades de los colaboradores, aun así se requiere que su presencia en la entidad sea más extendida.
¿Los colaboradores tienen conocimiento sobre las responsabilidades que tienen dentro de la organización?	<b>x</b>		Cada colaborador conoce las responsabilidades que deben cumplir, aun así existe ineficiencia en el cumplimiento de estos.
¿La persona quien se encarga de organizar y controlar las actividades de los colaboradores recibe capacitaciones por parte de la entidad?		<b>x</b>	La administradora quien es la encargada de llevar el control dentro de la entidad, no recibe capacitaciones por parte del centro de especialidades.
¿La comunicación entre los colaboradores es efectiva para el correcto desempeño de las actividades?		<b>x</b>	La comunicación requiere de mejoras ya que es poco clara y concisa, es esencial que la comunicación interna sea eficiente para que los procesos sean óptimos.

Elaborado por: Peralta S. (2022)

### **Conclusión:**

Por parte de la administración se tiene muy en claro que se requiere de mayor organización, control y apoyo, los procesos que se llevan a cabo en la entidad deben de mejorar y estar plasmados en un manual para que sean de conocimiento y apoyo para los colaboradores. Es de suma importancia que la administradora y demás colaboradores reciban capacitaciones para presentar mayor desempeño en las actividades realizadas.

Dentro de la entidad existe un colaborador que se encarga de supervisar las actividades de los colaboradores (a excepción de administración, contabilidad, y caja), dicho supervisor llega a la entidad después de las 12:00 pm, aun así es fundamental que el colaborador este más tiempo supervisando ya que las horas en las que más hay inconvenientes es a las 07:30 am, hora en las que hay más clientes y por ende los procesos suelen tener mayor ineficiencia.

### **3.7 Desarrollo de la Propuesta**

En la investigación presente se propone un manual de procesos para el área administrativa del Centro de especialidades Santa Isabel. Dicho manual estará a disposición para el Centro de especialidades, con el propósito de ponerlo en práctica y así lograr tener mayor control y organización dentro de la entidad, el manual permitirá optimizar los procesos logrando mayor productividad y desempeño laboral.

#### **3.7.1 Título de la propuesta**

Manual de procesos propuesto para el área administrativa del Centro de especialidades Santa Isabel

#### **3.7.2 Desarrollo de la propuesta**

El centro de especialidades tiene consciencia plena que dentro de la entidad existe poca organización y control ya que la administración es la encargada de todos los procesos que en ella se suscita, esto debido a la falta de un departamento de recursos humanos. Es de suma importancia que el manual sea socializado y compartido con los colaboradores, de modo que los procesos mejoren, el manual será un recurso para la entidad que repercutirá en el desempeño de los colaboradores.

### **3.8 Manual de procesos propuesto para el Centro de especialidades Santa Isabel**

# MANUAL DE PROCESOS PROPUESTO PARA EL CENTRO DE ESPECIALIDADES SANTA ISABEL



**SARA CAROLINA  
PERALTA MURILLO**

## Contenido

1. Introducción
2. Objetivo
3. Alcance
4. Organigrama Centro de especialidades Santa Isabel (re-estructurado)
5. Misión
6. Visión
7. Valores
8. Políticas
9. Control
10. Organización
11. Planeación
12. Dirección
13. Manual de funciones
14. Datos generales del puesto
15. Perfil del postulante
16. Propósito del cargo
17. Naturaleza del cargo
18. Funciones principales a desempeñar
19. Plan de capacitaciones
20. Objetivo
21. Temas a impartir
22. Implementos a utilizar
23. Flujograma: Control y organización por parte de la administración
24. Flujograma: Actividad general de la entidad

## Introducción

El presente manual de procesos, ha sido diseñado con la finalidad de servir como pauta para el área administrativa del Centro de especialidades Santa Isabel, afianzando la eficacia en el desarrollo de las actividades en el área establecida.

En este manual se detallan las funciones llevadas a cabo en el área en mención, así como un panorama más amplio de los procesos.

Es importante mencionar que el manual presente requiere de revisiones anuales por parte de la administración, con la finalidad de mantenerlo actualizado de acuerdo a los cambios que se presenten en la organización.

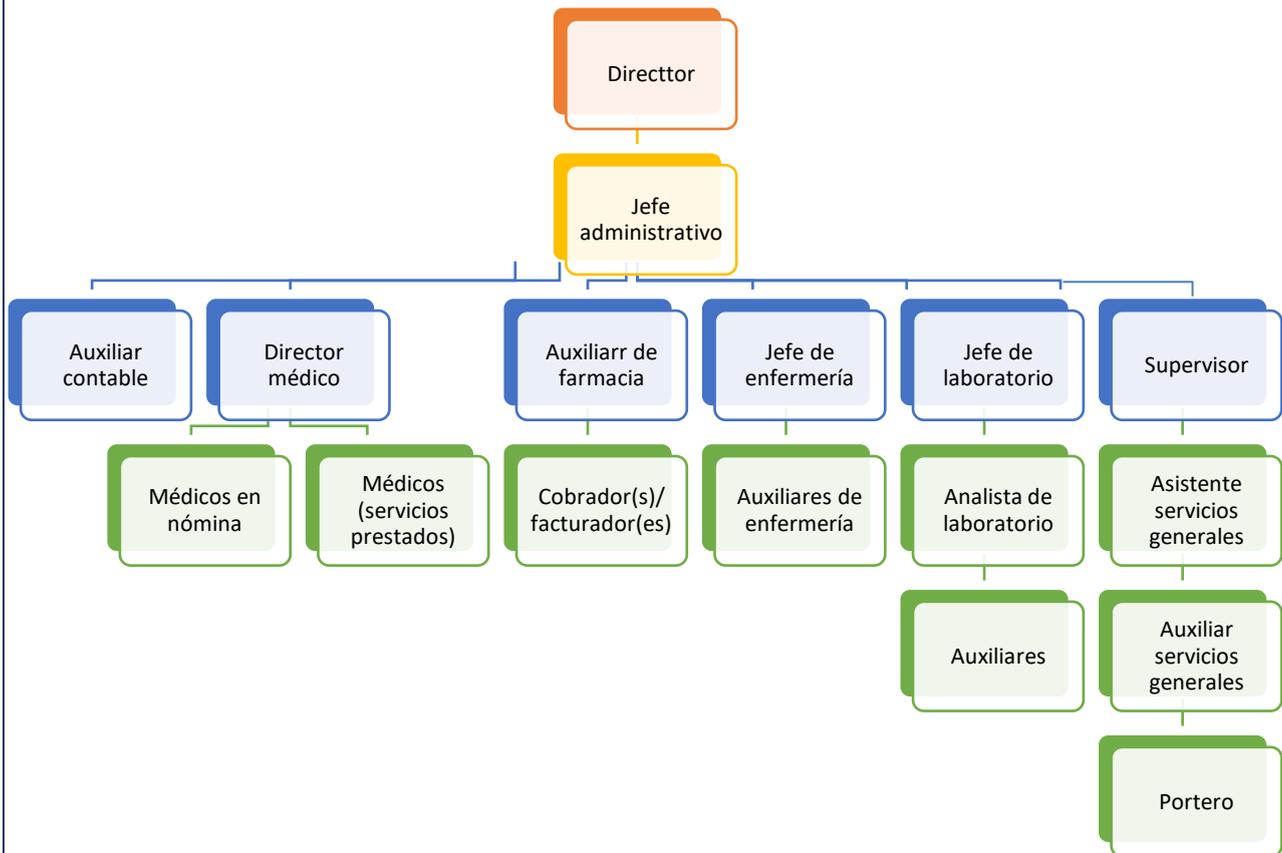
### **Objetivo**

Ser una herramienta de apoyo para el área administrativa que permita llevar a cabo de manera correcta los procesos administrativos, logrando presentar mejoras para el bien común de la entidad.

### **Alcance**

El área administrativa está involucrada en la gestión del manual de procesos, el cual tiene el compromiso de hacer uso del mismo de manera adecuada, con un oportuno control en las actividades y así poder realizar sus labores de manera eficaz.

**Figura 3:** Organigrama Centro de especialidades Santa Isabel (re-estructurado)



**Elaborado por:** Peralta S. (2022)

### **Misión**

Cubrir las necesidades de los clientes, brindando servicios de salud de alta calidad, acompañado del profesionalismo y el compromiso de todos los colaboradores, bajo las normas, valores y ética que nos caracteriza.

### **Visión**

Ser líder en el servicio de salud, manteniendo al Centro de especialidades Santa Isabel como la mejor alternativa económica que cuenta con servicios de salud de alta calidad, permaneciendo en el mercado con un alto nivel de competitividad y compromiso hacia los usuarios.

### **Valores**

Los valores que se comparten son los siguientes:

- Compromiso
- Vocación
- Integridad
- Respeto
- Inclusión

Cada uno de ellos hace posible que dentro del Centro de especialidades Santa Isabel se trabaje con vocación y compromiso, en colaboración con todos los miembros de la entidad para la mejora continua en el servicio que ofrece.

## **Políticas**

### **Control**

- Seguimiento de las funciones y procedimientos de las actividades de los colaboradores
- Evaluar el desempeño de los colaboradores
- Tomar acciones correctivas en la entidad en el caso que se requiera

### **Organización**

- Mantener informado a los colaboradores respecto al desempeño de sus funciones y obligaciones que le corresponden dentro de la entidad

### **Planeación**

- Manejar de manera óptima los recursos
- Tomar en consideración las recomendaciones del personal en la toma de decisiones
- Mantener al personal al tanto de los objetivos de la entidad
- Perseverar que las necesidades del cliente externo sean satisfechas
- Mantener planes de contingencia en caso de ser requeridos

### **Dirección**

- Mantener al personal en constantes capacitaciones
- Alcanzar los objetivos de la entidad
- Contribuir a un clima de trabajo adecuado y agradable
- Mantener una comunicación efectiva entre todos los miembros de la entidad

## Manual de funciones

### Datos generales del puesto

**Cargo:** Jefe administrativo

**Área:** Departamento administrativo

**A quien reporta:** Director

**Quien le reporta:** farmacia, contabilidad, recepción, laboratorio, médicos, auxiliares.

**Sueldo:** \$900

### Perfil del postulante

**Edad:** 25 años en adelante

**Sexo:** Indistinto

**Experiencia laboral:** 3 años

**Idiomas:** Español

**Nivel académico:** Título de tercer nivel en administración de empresas, ingeniería comercial, afines.

### Conocimientos:

- Paquete de office
- Manejo de la página del SRI, IESS
- Recursos humanos (manejo de nómina y afines)
- Administración

### **Propósito del cargo**

Llevar a cabo la correcta organización y control de las actividades de cada puesto y área de la entidad, demostrando responsabilidad y compromiso hacia la mejora continua para el bien común del Centro de especialidades Santa Isabel.

### **Naturaleza del cargo**

Administrar y controlar de manera eficaz los recursos con los que cuenta la entidad, así como brindar información veraz a su superior. Cumplir con el reglamento interno y hacer que este sea implementado por todos los miembros de la entidad.

### **Funciones principales a desempeñar**

- Llevar a cabo la planificación, control, dirección y organización de la entidad
- Realizar reportes sobre la situación financiera y operativa de la entidad
- Medir el desempeño de los colaboradores
- Actividades de gestión administrativa (seguimiento y control de los recursos, coordinación de actividades, cumplimiento del marco legal, etc.)
- Actividades de gestión de recursos humanos (actas de finiquito, reportes, sanciones, memorándum, horas de entrada y salida, horas extras, suplementarias, extraordinarias, atrasos, faltas, contratos, selección del personal, roles de pago, etc.)
- Coordinar y mantener acuerdos con proveedores
- Proveer recursos
- Cumplir y dar seguimiento al cumplimiento del reglamento interno
- Coordinar y controlar las actividades de los colaboradores
- Inspeccionar la limpieza y orden de la entidad
- Optimizar los recursos
- Llevar a cabo las capacitaciones

- Responsable del dinero que la entidad genere
- Actividades afines a la administración

### **Plan de capacitaciones**

#### **Objetivo**

Cubrir de conocimientos en la formación y capacitación de los colaboradores, para el reforzamiento y fortalecimiento de competencias y habilidades profesionales, afianzando la conducta ética que permita brindar confianza y profesionalismo.

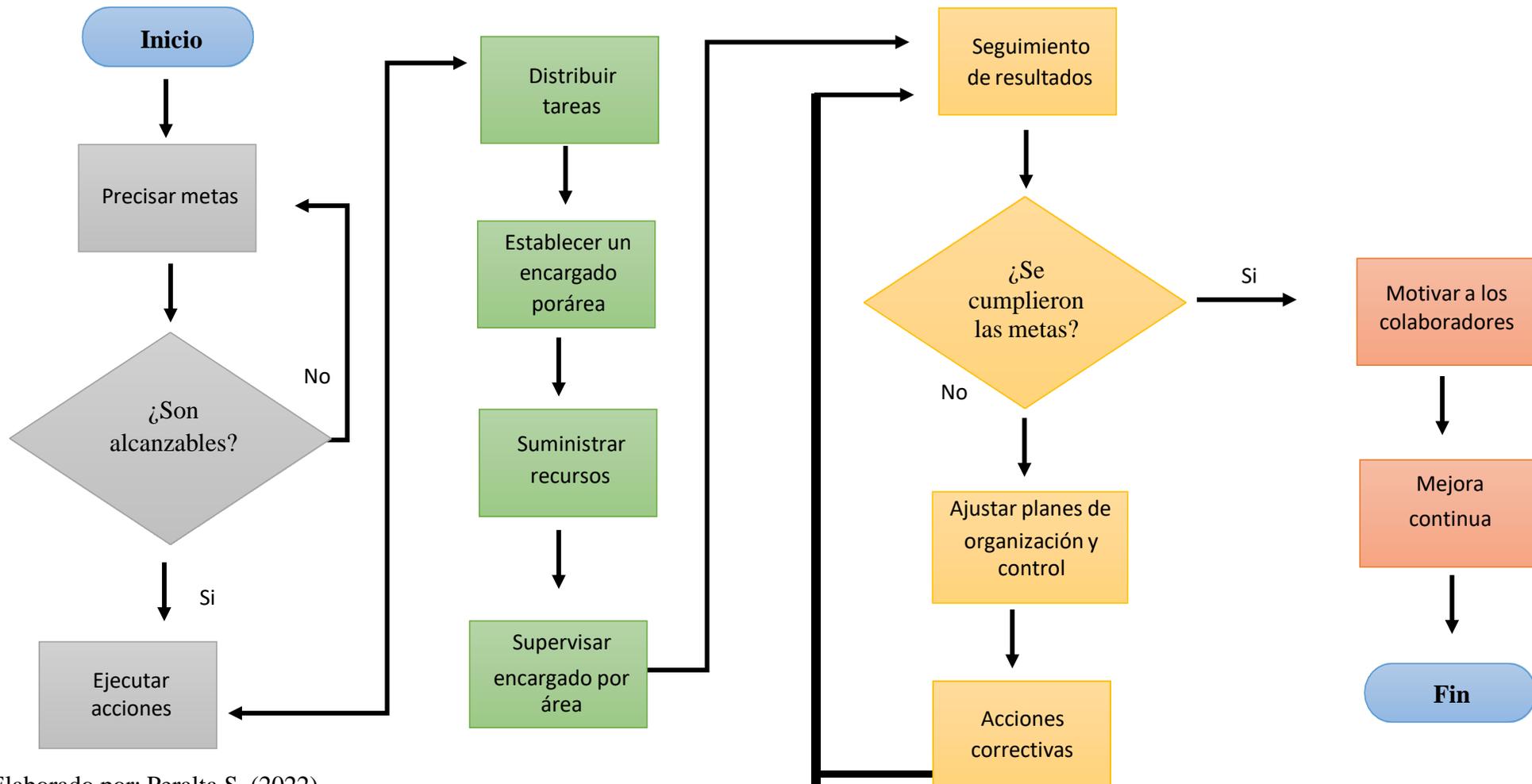
#### **Temas a impartir**

- Liderazgo
- Dirección y control
- Prevención de riesgos
- Comunicación interna
- Optimización de recursos
- Recursos Humanos

#### **Implementos a utilizar**

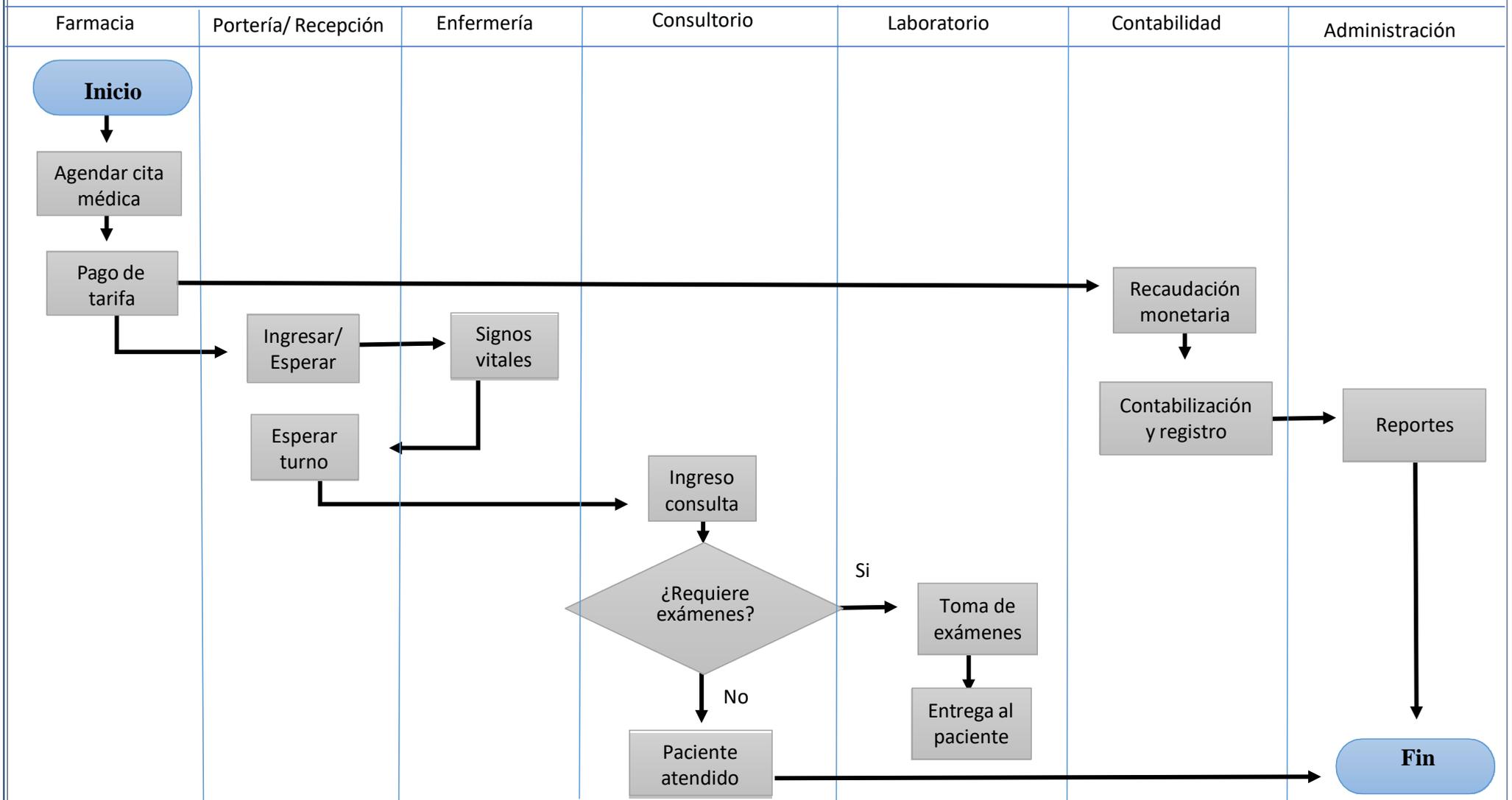
Las capacitaciones tendrán que realizarse por lo menos una vez al año, con el propósito de proveer conocimientos que permitan avanzar hacia la mejora continua para el bien de la entidad.

**Figura 4:** Flujograma: Control y organización por parte de la administración



Elaborado por: Peralta S. (2022)

Figura 5: Flujograma: Actividad general de la entidad



Elaborado por: Peralta S. (2022)

### 3.9 Impresión del manual/costo

a. El manual debe de ser impreso, y debe mantenerse al alcance de la persona encargada del puesto (administradora).

**Tabla 3:** Materiales/costo

<b>Materiales</b>	<b>Costo unitario</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total</b>
Tinta de impresora	\$19,99	4	\$79,96
Hojas A4	\$5,59	1	\$5,59
Empastado/anillado	\$15	1	\$15
<b>Total</b>	<b>\$40,58</b>		<b>\$100,55</b>

Elaborado por: Peralta S. (2022)

b. Las capacitaciones son necesarias pues brindan conocimientos y permiten alcanzar los objetivos de la entidad, dicha capacitación será dirigida para los colaboradores bajo relación de dependencia (32), cuyos costos se detallan a continuación:

**Tabla 4:** Costo de capacitación

<b>Descripción</b>	<b>Detalle</b>	<b>Costo</b>
Capacitador	Honorarios profesionales	\$600
Papelería	Material de apoyo	\$30
Refrigerio	Sándwich , jugo	\$80
Proyector	Herramienta visual	\$500
<b>Total</b>		<b>\$1,210</b>
<b>Total costo de impresión y capacitación</b>		<b>1,310.55</b>

Elaborado por: Peralta S. (2022)

### 3.10 Costo/beneficio de la propuesta, análisis.

La impresión del manual tiene un costo de \$100,55 lo que a comparación con lo que se pierde por la falta de organización y control es relativamente bajo, teniendo una pérdida estimada de por lo menos \$2.000 mensuales. Se puede evidenciar que por la falta de organización y control se vieron afectadas las ventas de atención médica (consultas), se presenta a continuación la disminución de ingresos:

**Tabla 5:** Ingresos de los últimos 3 meses 2022

<b>Meses</b>	<b>Consultas mensuales</b>	<b>Variación mensual</b>	<b>Variación porcentual</b>
<b>Octubre</b>	\$76.498.15		
<b>Noviembre</b>	\$72.977.56	\$3.520.59	-4.60 %
<b>Diciembre</b>	\$69.988.94	\$2.988.62	-4.09 %

Fuente: Centro de especialidades Santa Isabel

También se tomó en consideración el costo de las capacitaciones (\$1,210) para los colaboradores bajo relación de dependencia (32), pues estas son una herramienta útil y de suma importancia para fortalecer las capacidades, aportar conocimiento y brindar mejor desempeño laboral.

Se puede evidenciar que el costo de implementar el manual es bajo, por lo que es factible para el Centro de especialidades Santa Isabel, siendo este un beneficio que incidirá en forma positiva en la manera de llevar el control y organización de la entidad.

## CONCLUSIONES

Tener conocimiento de un manual de procesos es provechoso en virtud a las técnicas usadas que han servido para conocer los síntomas que tiene el centro de especialidades Santa Isabel dentro de sus actividades, en la entidad había falta de control y organización, la implementación del manual favorece a mejorar los procesos administrativos.

Para llevar a cabo la investigación se procedió a realizar el síntoma: causa-efecto el cual muestra los inconvenientes que se están suscitan en la entidad. Una vez planteada la problemática se tomó en consideración técnicas que permitan obtener información importante para la realización del manual de procesos.

Se utilizó la técnica de entrevista, el cual facilito y brindo información relevante para la investigación, información suficiente para conocer las dudas, inconformidades y funciones que se llevan a cabo.

Se continuó con la observación de campo, el cual permitió tener información verídica y directa de las actividades y controles por parte de los colaboradores, donde se evidencio y comprobó que en la entidad no se llevan procesos adecuados y que existe desorganización.

Se procedió analizar la entrevista y lo observado, luego se determinó los pasos a realizar por parte de la administración para mejorar los procesos.

Posterior a eso, se inició con el diseño del manual para el área administrativa tomando en consideración los resultados que arrojó la observación y entrevista, esto permitió que se realizara el manual de acuerdo a las necesidades que se presentaron en el centro de especialidades.

La finalidad de implementar el manual es poder tener mayor organización y control en las actividades de los colaboradores, es una guía que va de la mano con ética en las prácticas y actitudes de los miembros de la entidad, permitiendo presentar mejor desempeño y eficacia en las actividades que se realizan en el día a día dentro de la entidad.

## RECOMENDACIONES

Un manual de procesos es una herramienta útil y de apoyo dentro de una entidad, aun así es necesario realizar evaluaciones y controles en el desempeño y eficiencia de los colaboradores, esto con la finalidad de poder obtener información y comprobar de que los procesos se están llevando correctamente, caso contrario, si los resultados son negativos se podrá tomar acciones para mejorar los procesos por el bien común de la entidad. Dichas evaluaciones serán necesarias por lo menos una vez al año a través de encuestas, observación o entrevistas, acompañado de reportes de rendimiento que permitan corregir errores.

Se sugiere a la entidad supervisar regularmente las actividades de los colaboradores en la realización de los procesos instaurados en el manual presentado, el cual ha sido diseñado de acuerdo a los procedimientos decretados, para que no se repitan los inconvenientes mencionados al inicio de la investigación.

Otra recomendación importante es poder implementar un código de convivencia laboral, como se mencionó en puntos anteriores la comunicación dentro de la entidad no es buena, por ende la relación laboral entre colaboradores es muy mala e incluso nula, un código de convivencia ayudara a que la relación entre los colaboradores sea efectiva y por lo tanto las actividades y procesos que se lleven dentro podrán ser más eficientes, ya que la comunicación es una pieza importante en los procesos administrativos.

Posterior a la entrega del manual de procesos, se sugiere socializarlo y publicarlo con la finalidad de que se tenga conocimiento del mismo y mejorar los procesos. Así mismo recurrir a él cuándo se requiera realizar capacitaciones y dar inducciones, para que el mismo sea puesto en práctica de acuerdo a los procesos planteados y que así existan mejoras en el cumplimiento de los objetivos.

## Bibliografía

- Código de Trabajo. (26 de 9 de 2012). *Trabajo.gob.ec*. Obtenido de Trabajo.gob.ec:  
<https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>
- Arias, F. G. (2012). El Proyecto de Investigación. En F. G. Arias, *El Proyecto de Investigación* (pág. 110). Editorial Episteme. Obtenido de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
- Cevallos, M. G. (2018). *Repositorio ULVR*. Obtenido de Repositorio ULVR:  
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/2550/1/T-ULVR-2340.pdf>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2004). Introducción a la Teoría General de la Administración. En I. Chiavenato, *Introducción a la Teoría General de la Administración* (pág. 89). México: Mac Graw Hill.
- Domenech, I. C., & Guale, C. M. (2019). *Repositorio ULVR*. Obtenido de Repositorio ULVR:  
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/3199/1/T-ULVR-2796.pdf>
- Fundación Santa Isabel Madre del Precursor*. (s.f.). Obtenido de Fundación Santa Isabel Madre del Precursor: <https://www.fundacionsantaisabel.org.ec/nosotros/>
- ISO, S. C. (2015). *Instituto Tecnológico del Valle de Guadiana*. Obtenido de Instituto Tecnológico del Valle de Guadiana: <http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO/ISO%209001-2015%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad.pdf>
- Koontz, & Weihrich. (2004). Administración una Perspectiva Global. En Koontz, & Weihrich, *Administración una Perspectiva Global*. McGraw Hill.
- Milkovich, G., & Boudreau, J. (1994). *Dirección y Administración de recursos humanos. Un enfoque de estrategia*. Estados Unidos: Addison-Wesley Iberoamericana.
- Plúas, K., & Rodríguez, T. (2022). *Repositorio ULVR*. Obtenido de Repositorio ULVR:  
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/5657/1/T-ULVR-4607.pdf>
- Stephen Robbins, M. C. (2010). Administración. En M. C. Stephen Robbins, *Administración* (pág. 14). México: Pearson Education.

Torres, M. N. (2014). *Gestión del conocimiento en la empresa: terminología y documentación elementos importantes para su medición*. Colombia: Revista Interamericana.

Villamar, K. B., & García, L. M. (2016). *Repositorio ULVR*. Obtenido de Repositorio ULVR:  
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1390/1/T-ULVR-1171.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 1: Ficha de observación



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE ADMINISTRACION**

**CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**Técnica:** Observación

**Instrumento:** Ficha de observación en los procesos administrativos

<b>Ficha de observación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones</b>
¿La administradora reconoce que existe falta de organización y control en los procesos administrativos?			
¿Existen procedimientos para la realización de las actividades según las áreas?			
¿La organización cuenta con un colaborador que supervise las actividades de la administración y demás áreas?			
¿Los colaboradores tienen conocimiento sobre las responsabilidades que tienen dentro de la organización?			
¿La persona quien se encarga de organizar y controlar las actividades de los colaboradores recibe capacitaciones?			
¿La comunicación entre los colaboradores es efectiva para el correcto desempeño de las actividades?			



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE ADMINISTRACION**

**CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**Técnica:** Entrevista

**Instrumento:** Cuestionario de preguntas

1. ¿Cuánto tiempo lleva en el cargo como administradora?
2. ¿Qué funciones desempeña en la organización?
3. ¿Existen manuales de procesos en el área administrativa o en algún otro departamento?
4. ¿En caso de no existir un manual de procesos, cuál es el motivo por el cual la organización no ha implementado manuales de procesos?
5. ¿El personal cuenta con las actividades a desempeñar definidas?
6. ¿Realiza algún tipo de informe o reporte a su superior?
7. ¿Cree que es necesario incluir un manual de procesos para mejorar la organización y control en el centro de especialidades?

### Anexo 3: Población y muestra

<b>N°</b>	<b>Cargo</b>	<b>Nombre</b>
1	CARDOZO BARROSO GENSY MIGUEL	DIRECTOR MEDICO
2	ALVARIO LAZO MARIA AUXILIADORA	AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES
3	ALVARIO PROAÑO HECTOR OSWALDO	SUPERVISOR
4	AUZ PALOMEQUE WENDY	MEDICO ESPECIALISTA - PEDRIATRA
5	BASURTO MACKENZIE RITA	MEDICO ESPECIALISTA
6	BRIONES AROCA KARLA LISBETH	AUXILIAR DE FARMACIA
7	BRIONES TAMA CAROLINA	MEDICO ESPECIALISTA - PEDRIATRA
8	CALDERON PLAZA SHIRLEY ISABEL	AUXILIAR ENFERMERIA
9	CEPEDA JURADO LUIS ROBERTO	LCDO. RADIOLOGÍA
10	FRANCO ACURIA MARITZA	FISICOTERAPEUTA
11	FRANCO CHOEZ JENNIFER LISBETH	AUXILIAR DE LABORATORIO
12	GARAY JALON IVONNE	MEDICINA GENERAL
13	GENOVEZZI COVEÑA DAYTE	JEFE ADMINISTRATIVO
14	GENOVEZZI COVEÑA HYPATIA PAMELA	COBRADOR / FACTURADOR
15	GUTIERREZ PAZMIÑO CORIN PAULETTE	AUXILIAR DE ENFERMERIA
16	IZURIETA TORRES VIRGINIA	ODONTOLOGIA
17	LANDIRES REYES SONNIA PATRICIA	COBRADOR / FACTURADOR
18	MACIAS CARRANZA DIANA	FISICOTERAPEUTA
19	NORIEGA LOPEZ GLENDA MARITZA	BIOQUIMICA FARMACEUTICA - JEFE DE LABORATORIO
20	OCAÑA ZUMBA ROSA MARIA	AUXILIAR DE ODONTOLOGIA - ECOGRAFÍA
21	PACHECO RAMIREZ ORLANDO	ASISTENTE Y AYUDANTE, AUXILIAR DE SERVICIOS EN GENERAL
22	QUIIJE MUÑOZ MIRIAM	AUXILIAR DE FARMACIA
23	QUIMIS BARRE JONATHAN ALEXANDER	ANALISTA DE LABORATORIO
24	RENDON CEDEÑO ARMIDA	ODONTOLOGIA
25	ROJAS QUIROZ SOFIA VERONICA	AUXILIAR LABORATORIO
26	RUIZ CAICEDO JOSE LUIS	PORTERO
27	SALAZAR HOLGUIN CARMINA	MEDICINA GENERAL
28	SANCHEZ GOMEZ LUISA ISABEL	OBSTETRA
29	SUAREZ AGUIRRE LUISA GLADYS	ASISTENTE Y AYUDANTE, AUXILIAR DE SERVICIOS EN GENERAL
30	VERA CARBAJAL KERLY SUSANA	AUXILIAR LABORATORIO
31	VILLAMAR BAQUE KAREN NATHALIE	AUXILIAR CONTABLE
32	VILLEGAS CASTRO LUIS	ECOGRAFISTA

Fuente: Centro de especialidades Santa Isabel (2022)

**Anexo 4:** Entrevista- Centro de especialidades Santa Isabel

