

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TEMA:

**PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO EN LA CALIDAD DE LOS
PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA DE MEDICINA OCUPACIONAL
BIODIMED GUAYAQUIL**

AUTOR:

Md. Coppiano Rodríguez Pablo Andrés

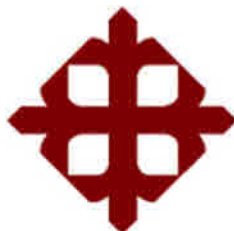
Previo a la obtención del título de:

MAGISTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD

TUTORA:

Econ. Gutiérrez, Glenda

**Guayaquil, Ecuador
2015**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por el **Médico, Pablo Coppiano Rodríguez** como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**

DIRECTORA DE TESIS

Econ. Glenda Gutiérrez

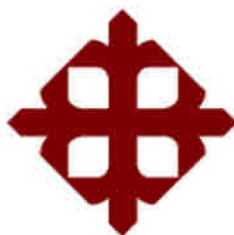
REVISORAS

Ing. Elsie Zerda Barreno

C.P.A. Laura Vera Salas

DIRECTOR DEL PROGRAMA

Ec. María del Carmen Lapo Maza
Guayaquil, a los 18 días del mes de diciembre del año 2015



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Pablo Andrés Coppiano Rodríguez

DECLARO QUE:

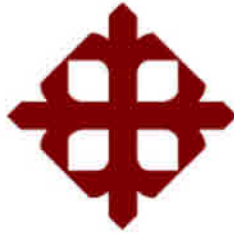
La tesis para **EL MEJORAMIENTO EN LA CALIDAD DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA DE MEDICINA OCUPACIONAL BIODIMED GUAYAQUIL** previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de Salud** ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico de la propuesta del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 18 días del mes de diciembre del año 2015

EL AUTOR

Md. Pablo Andrés Coppiano Rodríguez



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORIZACIÓN

Yo, Pablo Andrés Coppiano Rodríguez

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la **PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO EN LA CALIDAD DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA DE MEDICINA OCUPACIONAL BIODIMED GUAYAQUIL**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 18 días del mes de diciembre del año 2015

EL AUTOR:

Md. Pablo Andrés Coppiano Rodríguez



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

SISTEMA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD

Document: TESIS DICIEMBRE-PABLO COPPIANO-URKUND.docx (016026209)

Submitted: 2015-12-17 14:35 (-05:00)

Submitted by: glenda.gutierrez@ucu.ucsg.edu.ec

Receiver: glenda.gutierrez@analysis.urkund.com

Message: PABLO COPPIANO 2 URKUND [Show full message](#)

3% of this approx. 40 pages long document consists of text present in 6 sources.

Rank	Path/Filename
1	FINAL PABLO COPPIANO-URKUND.docx
2	FINAL PABLO COPPIANO.docx
3	SART-Gestion-Administrativa.docx
4	http://unevt.edu.ec/NuevaConstitucion.pdf
5	http://instituciones.msp.gov.ec/dps/sozotapa/index.php?option=com_content&view=article&layout=edit
6	http://www.redsara.com/96/3/11/114101003.pdf

91% Active

Unkund's archive: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / FINAL PABLO COPPIANO.docx 91%

otorgar facilidad a los clientes de

tener otra sede para recibir las atenciones, se decide invertir en una sucursal en la ciudad de

Guayaquil, ubicada en un lugar estratégico e incursionar en el mercado amplio, pero poco explotado en este campo de la salud con el fin de crecer en la ciudad más productiva y con mayor población del Ecuador. Es así que en el mes de Junio del 2013 BIODIMED Guayaquil abre sus puertas a las empresas a nivel costa y se inicia la búsqueda y expansión en el nuevo mercado, creciendo de buena manera durante el tiempo de funcionamiento, adquiriendo nuevos convenios, ofertando servicios completos en este campo de la medicina para el continuo desarrollo.

De la empresa.

Con la finalidad de mantener el prestación de salud óptima para la satisfacción de las personas que reciben servicios de medicina ocupacional, el presente proyecto "Propuesta para el mejoramiento en la calidad de los procedimientos de la empresa de Medicina Ocupacional BIODIMED Guayaquil,

se revisará el proceso administrativo y su impacto en la calidad de atención en los servicios brindados a los clientes y prestadores.

otorgar facilidad a las mismas de

tener otra sede para recibir las atenciones se decide invertir en una sucursal en la ciudad de

Guayaquil, ubicada en un lugar estratégico y de fácil acceso para incursionar en el mercado amplio, pero poco explotado en este campo de la salud con el fin de crecer como empresa en la ciudad más productiva y con mayor población del Ecuador. Es así que en el mes de Junio del 2013 BIODIMED Guayaquil abre sus puertas a las empresas a nivel costa y se inicia la búsqueda y expansión en el nuevo mercado, creciendo de buena manera durante el tiempo de funcionamiento, adquiriendo nuevos convenios, ofertando servicios completos en este campo de la Medicina, para el continuo desarrollo.

AGRADECIMIENTO

A Dios, mis docentes por sus enseñanzas y todas las personas que colaboraron de una u otra forma para la realización de este trabajo, y especialmente a mi esposa por todo su apoyo y fuerzas para poder cumplir con mi meta.

DEDICATORIA

Este trabajo realizado con esfuerzo por varios meses, está dedicado a mi hija que durante el camino me dio la mayor alegría que he recibido, a mi esposa por su incondicional apoyo y a mis padres y hermanos como un logro más para nuestra familia.

CONTENIDO

AGRADECIMIENTO	VI
DEDICATORIA	VII
RESUMEN.....	XII
ABSTRACT.....	XIII
INTRODUCCIÓN	1
ANTECEDENTES.....	4
PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
Objeto del Estudio	6
Planteamiento del Problema	6
Formulación del Problema.....	7
JUSTIFICACIÓN.....	8
Preguntas de Investigación.....	10
Objetivos del Proyecto.....	10
CAPÍTULO I.....	12
Marco Teórico Conceptual.....	12
1.1 Marco Teórico	12
1.1.2 Administración	13
1.1.2.1 Tipos de Administradores	13
1.1.3 Gestión Administrativa.....	15
1.1.3.1 Importancia de la Gestión Administrativa	16
1.1.4 Calidad y Servicios.....	17
1.1.4.1 Servicios.....	18
1.1.4.2 Definiciones de Calidad	19
1.1.5 La Calidad del Servicio: El Punto de Vista del Usuario.....	20
1.1.5.1 Medición de la Calidad en el Servicio	21
1.1.6 Administración en Salud	24
1.1.6.1 Evolución de la Administración en Salud.....	25
1.1.6.2 Salud y Seguridad Ocupacional	26
1.1.6.3 Prevención de Riesgos	30
1.1.7 Procesos Administrativos	30
1.8 Calidad de la Atención de la Salud.....	32
1.1.9 Matriz de Porter	33

1.2 Marco Conceptual.....	36
1.3 Marco Referencial	38
1.3.1 Contexto Internacional.....	38
1.3.2. Contexto Local.....	39
1.4 Marco Legal.....	42
1.4.1 Obligaciones y prohibiciones para la empresa	43
1.4.2 Organismos de control.....	44
1.4.3 Sistema de Auditoría del Riesgos del Trabajo (SART).....	46
1.4.4 Sanciones	47
CAPÍTULO II.....	49
ANÁLISIS ESTRUCTURAL DE LA EMPRESA BIODIMED GUAYAQUIL.....	49
2.1. Antecedentes y reseña histórica.....	49
2.2 Misión.....	50
2.3 Visión.....	50
2.4 Valores Corporativos.....	50
2.5 Marco Situacional de la Empresa BIODIMED	51
2.5.1 Análisis PEST	51
2.5.2 Portafolio de Servicios	53
2.5.3 Esquema de Atención a Pacientes.....	53
2.5.4 Proceso de Agendamiento.....	54
2.5.5 Proceso para pago a proveedores	55
2.5.6 Estadísticas de atenciones de cartera de clientes	55
2.5.7 Matriz FODA de BIODIMED	58
2.6 Competidores.....	59
2.6.1 Descripción de la Competencia	59
2.7 Matriz de Porter	60
2.7.1 Clientes	61
2.7.2 Cartera de Clientes	62
2.8 Proveedores	63
2.9 Infraestructura actual	63
2.10 Organigrama de la empresa BIODIMED	65
2.11 Perfiles laborales.....	65
CAPÍTULO III.....	71

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	71
3.1 Tipo de Investigación	71
3.2 Enfoque.....	71
3.3 Técnicas	71
3.4 Tamaño de la Muestra	72
3.4.1 Población Y Muestra.....	72
3.5 Encuesta.....	74
3.5.1 Presentación de Resultados de las encuestas	74
3.6 Entrevistas	79
3.6.1 Entrevista a Médicos Ocupacionales	79
3.6.2 Análisis de entrevista a Médicos Ocupacionales	80
3.6.3 Entrevistas a empleados de la empresa.....	80
3.6.4 Análisis de entrevistas a los empleados	81
3.7 Conclusiones.....	82
CAPÍTULO IV.....	84
DISEÑO DE LA PROPUESTA PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA EMPRESA DE MEDICINA OCUPACIONAL BIODIMED.....	84
4.1 Propuesta y Objetivos Estratégicos	84
4.2 Estrategias para el cumplimiento de la propuesta para la mejora de los procesos administrativos en la empresa de medicina ocupacional BIODIMED.....	85
4.2.1 Plan de mejoramiento de turnos.....	85
4.2.2 Manejo económico de la sucursal	87
4.2.3 Plan de mejoramiento de tiempos de espera	88
4.2.4 Plan de mejoramiento para el Marketing	90
4.3 Tamaño de las instalaciones del proyecto	90
4.4 Localización de la compañía o centro de salud	91
4.5 Inversión corto y largo plazo	91
CONCLUSIONES.....	93
RECOMENDACIONES.....	95
BIBLIOGRAFÍA.....	96
APENDICE.....	102

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Análisis Pest.....	51
Tabla 2: Matriz de Probabilidad PEST	52
Tabla 3 Matriz FODA de la empresa BIODIMED	58
Tabla 4: Empresas Afiliadas a BIODIMED.....	62
Tabla 5: Entrevistas a médicos ocupacionales	79
Tabla 6: Entrevista a empleados BIODIMED.....	81
Tabla 7: Líneas estratégicas	84
Tabla 8: Toma de tiempos de atención.....	89
Tabla 9: Presupuesto de sueldos.....	91
Tabla 10: Ingresos y Egresos BIODIMED	92

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Criterios sobre la calidad de atención al cliente	20
Figura 2: Pacientes atendidos en abril 2015	55
Figura 3: Pacientes atendidos mes de mayo 2015	56
Figura 4: Pacientes atendidos mes de Junio 2015	56
Figura 5: Pacientes atendidos mes de Julio 2015	57
Figura 6: Competidores Potenciales de BIODIMED	60
Figura 7: Disposición de los consultorios (Planta Baja)	64
Figura 8: Disposición de los consultorios (Planta Alta).....	64
Figura 9: Organigrama de la empresa BIODIMED	65
Figura 10: Atención al cliente	74
Figura 11: Nivel de atención en recepción.....	75
Figura 12: Atención en toma de muestras	76
Figura 13: Espacio Físico	76
Figura 14: Nivel de atención del médico	77
Figura 15: Tiempos de espera de atención	78
Figura 16: Expectativas respecto al servicio y proceso de atención	78

RESUMEN

La prestación y calidad de servicios médicos, exige un fortalecimiento en las instituciones que prestan servicios de Salud Ocupacional, ante la creciente demanda del campo de la medicina ocupacional, por las nuevas exigencias de control implementadas en las empresas para el cuidado de la salud de los empleados, BIODIMED busca expandir su marca en la ciudad de Guayaquil para poder establecerse como un centro de excelencia en este ámbito.

El presente trabajo tiene como objetivo analizar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicios a través de investigación de campo para diseñar una Propuesta en la mejora de los procesos en la empresa de medicina ocupacional BIODIMED, los problemas que agobian su desarrollo con la finalidad de independizar funciones y servicios, y poder brindar una mejor atención de calidad .

Lo primero es identificar las definiciones acerca de la calidad de atención al cliente, conceptos de salud, sistemas de control y marco legal que ayudarán a comprender la importancia del servicio que proporciona la empresa BIODIMED a sus clientes. Mediante el método de la investigación descriptiva, se analizará los problemas actuales de la empresa, organización y estructura, para esto se ejecutarán encuestas y entrevistas a médicos, clientes y empleados para obtener una situación más real y definir la propuesta.

Posteriormente con los resultados de la investigación se sugerirá la adquisición de un nuevo local y así organizar de una forma más eficiente el sistema administrativo, para mejorar los servicios del Centro Médico Ocupacional BIODIMED y mantener un nivel óptimo de atención.

Palabras Claves: Salud, Cliente, Ocupacional, Procesos, Atención

ABSTRACT

The provision and quality of medical services, requires strengthening the institutions providing occupational health services, to the growing demand in the field of occupational medicine, implemented the new requirements of companies to control health care of employees, BIODIMED seeks to expand its brand in the city of Guayaquil to establish itself as a center of excellence in this area.

This paper aims to analyze the influence of the administration on the quality of services through field research to design a proposal on improving the business processes of occupational medicine BIODIMED, the problems that plague its development with the wear purpose of functions and services, and to provide better quality care.

The first is to identify the definitions about the quality of customer service, health concepts, control systems and legal framework to help you understand the importance of service the company provides its customers BIODIMED. By the method of descriptive research, the current problems of the company, organization and structure will be analyzed for this survey and interviews with doctors, customers and employees to get a real situation and define the proposal run.

Subsequently the results of the investigation, PROCUREMENT of new premises will be suggested and well organized in a more efficient administrative system, to improve services BIODIMED Occupational Medical Center and maintain an optimal level of care.

Keywords: Health, Customer, Occupational, Processes, Customer

INTRODUCCIÓN

En el ambiente laboral, los empleados están expuestos a una serie factores de riesgo que por el tipo de tarea son de mayor a menor grado. Para el cuidado de la salud de los mismos nace la Medicina Ocupacional que se encarga de la protección de los trabajadores.

En el país en el año 1986 se emitió la primera Normativa de Medicina Ocupacional, a partir de esto en han creado nuevas leyes y organismos que controlan esta actividad en las empresas, con la finalidad de que todas se eduquen y se interesen en el cuidado de la salud de los trabajadores.

Por la necesidad requerida de servicios de Medicina Ocupacional en la ciudad de Quito, nace la idea de crear el Centro de Medicina Ocupacional BIODIMED para ofertar y satisfacer la demanda de salud de las mismas.

La empresa creció y se dio a conocer en importantes firmas del país, y durante el transcurso de los años ha ganado confianza. Con el propósito de otorgar facilidad a los clientes de tener otra sede para recibir las atenciones, se decide invertir en una sucursal en la ciudad de Guayaquil, ubicada en un lugar estratégico e incursionar en el mercado amplio, pero poco explotado en este campo de la salud con el fin de crecer en la ciudad más productiva y con mayor población del Ecuador.

Es así que en el mes de Junio del 2013 BIODIMED Guayaquil abre sus puertas a las empresas a nivel costa y se inicia la búsqueda y expansión en el nuevo mercado, creciendo de buena manera durante el tiempo de funcionamiento, adquiriendo nuevos convenios, ofertando servicios completos en este campo de la medicina para el continuo desarrollo de la empresa.

Con la finalidad de mantener el prestación de salud óptima para la satisfacción de las personas que reciben servicios de medicina ocupacional, el presente proyecto “Propuesta para el mejoramiento en la calidad de los procedimientos de la empresa de Medicina Ocupacional

BIODIMED Guayaquil, se revisará el proceso administrativo y su impacto en la calidad de atención en los servicios brindados a los clientes y prestadores.

Con los conocimientos adquiridos en el campo de Administración Hospitalaria en el tiempo de estudio, sirvió de motivación para realizar el análisis de la problemática observada en el centro de salud ocupacional durante el tiempo de trabajo. Se pudo comprender la relevancia que tiene el campo de la salud ya que no solo es brindar un servicio médico sino una atención al cliente de calidad. Durante lo estudiado se evidencia deficiencias en procesos administrativos, lo que conlleva a descubrir los problemas que afligen al Centro de Medicina Ocupacional BIODIMED.

Aunque el servicio de salud se lleva con normalidad diariamente, por ser una empresa nueva en la ciudad se han detectado ciertas actividades no acorde los empleados internos y clientes externos, que han influido en el descontento de las diferentes secciones que contribuyen al desarrollo de la actividad del centro de medicina ocupacional. Por ejemplo, inconvenientes de convenios con proveedores y molestias del personal interno con respecto a la relación contractual, ya que se evidencia el manejo dependiente de la matriz en la adquisición los recursos provocando problemas administrativos y de organización que en ocasiones dificultan el trabajo diario. También se puede identificar saturación de pacientes por falta de coordinación adecuada por el espacio físico del local y por una inadecuada agendación de los clientes.

El objetivo del estudio es diagnosticar la influencia de la gestión administrativa, la estructura organizacional de la empresa BIODIMED Guayaquil, los problemas que impactan su desarrollo empresarial con la finalidad de agilizar procesos autónomos en la sucursal para brindar atención a los usuario.

En el capítulo uno se desarrollan aspectos conceptuales con la finalidad de comprender sobre el campo de atención al usuario, procesos administrativos, lo que abarca la Medicina Ocupacional y los organismos y leyes actuales del campo de salud en el trabajo.

El capítulo dos detalla la estructura actual de la empresa, organización, sistema de atención, servicios y recurso humano, para establecer la situación actual de la misma.

Luego en el capítulo tres se describe la metodología a utilizar en el presente proyecto, con el objetivo principal de analizar la influencia de la gestión administrativa en la calidad a través de investigación de campo para diseñar una propuesta en la mejora de los procesos en la empresa de medicina ocupacional BIODIMED.

Para terminar en el capítulo cuatro se elabora la propuesta de acuerdo a la información recolectada para la mejora del proceso y mantener la calidad del servicio prestado con las respectivas conclusiones y recomendaciones.

ANTECEDENTES

La prestación y calidad de servicios médicos exige un fortalecimiento en las instituciones que prestan servicios de Salud Ocupacional. La Organización Mundial de la Salud define la salud ocupacional como una actividad multidisciplinaria que promueve y protege la salud de los trabajadores. Esta disciplina busca controlar los accidentes y las enfermedades mediante la reducción de las condiciones de riesgo. (Organización Mundial de la Salud, 2014)

La atención debe brindar servicios de calidad a bajo costo; las empresas deben tomar acciones y emplear los conceptos profesionales para alcanzar estos fines. El personal se convierte en actor clave para la ejecución de los estándares de eficacia como es la organización, dirección, manejo, previsión, coordinación y control. La misma es imperativa en la actualidad en todas las empresas que tengan más de 25 empleados según las normas del Ministerio de Relaciones Laborables. (Ministerio de Relaciones Laborales, 2013)

Otros estudios en países vecinos han plasmado como en el caso del Ministerio de Salud de Colombia, los lineamientos del proceso de acreditación para instituciones de salud, ambulatorias y hospitalarias, constan en el manual de: “Estándares para la acreditación de instituciones prestadoras de servicios de salud”. Lineamientos de Dirección de Salud y Seguridad en el Trabajo que forman parte del derecho del trabajo y protección. Este programa nació desde que la ley determinó que los riesgos laborales son responsabilidad del empleador y que existen deberes, derechos y obligaciones que se tienen que cumplir en la prevención de riesgos laborales. (Palacios, Giraldo, Correa , Cuervo , & Mendez, 2011)

Por medio del Programa de Seguridad y Salud en el trabajo se ha creado/formado en los Centros de trabajo del país, los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud para fortalecer y establecer de manera concreta la responsabilidad solidaria, en los centros de trabajo, para contrataciones de servicios y obras. (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2014)

Quienes se encargan de diseñar, controlar, medir y proponer los diferentes lineamientos para el licenciamiento, acreditación y certificación de los prestadores salud de la medicina tradicional, ancestral, occidental y alternativa, y también los diferentes criterios para la evaluación basados a los insumos ocasionados desde la soliticitudes correspondientes del Ministerio de Salud Pública. (Ministerio de Trabajo, 2013)

Partiendo de estos lineamientos la empresa cuyo nombre comercial se denomina BIODIMED nace del ideal del Doctor Gustavo Terán, Gerente General de la organización desde el año 1990. La iniciativa surge ante la necesidad de crear un servicio de medicina ocupacional para las personas que trabajan en empresas. Durante los años 80 los empleados no gozaban de chequeos y no había mayor control para cumplir con las normas que regulaban la salud y seguridad de los empleados en las empresas. Es por eso que el gobierno de Ecuador se estableció el Decreto Ejecutivo No.2393 del 17 de noviembre de 1986, y se remitió el Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, que en el artículo 5 - numeral 2, indica que: La función del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social es: “Supervisar la mejora del medio ambiente laboral y la legislación relativa a prevenir los riesgos profesionales por medio de los medios requeridos y a través de directrices que establezca el Comité Interinstitucional” (Reglamento Seguro General Riesgo del Trabajo, 2011).

En el año 2013 el Dr. Gustavo Terán decide incursionar en la ciudad de Guayaquil para ampliar el servicio y mejorar la atención, ya que los convenios son con empresas a nivel nacional y estas tienen sus sedes en la región Costa lo que facilita el cuidado de los empleados, y también como una oportunidad para aprovechar el amplio mercado en el puerto principal del Ecuador.

PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

Objeto del Estudio

En el presente proyecto se procederá a investigar la estructura organizacional de la empresa BIODIMED Guayaquil, los problemas administrativos que presenta con la finalidad de optimizar funciones y servicios, y poder brindar una mejor atención de calidad. Basándose en generar un nuevo plan de mejoramiento para los procesos, evaluar las actividades administrativas y operativas que se desarrollan y con la finalidad de conocer como saber como inciden los procesos administrativos en la calidad de atención al cliente de los usuarios en la empresa BIODIMED.

En Guayaquil, la empresa BIODIMED brinda servicios de salud ocupacional que tiene como propósito ofrecer un servicio de calidad con un precio competitivo en relación al mercado. Para esto es importante, determinar cómo influye el sistema organizativo y administrativo en los índices de satisfacción de las empresas y pacientes que reciben el servicio en la ciudad. Identificar los diferentes problemas que afectan a los usuarios con la finalidad de diagnosticar los factores que aquejan a la organización. La fortaleza de la empresa es la atención en Medicina Ocupacional por lo que hay que resaltar la importancia de este campo en la actualidad, la mejora del servicio será un gran aporte a la sociedad ya que la información que recibe la organización de sus empleados será vital para el desempeño de los operantes en sus puestos de trabajo.

Planteamiento del Problema

La empresa BIODIMED Guayaquil de acuerdo a la observación realizada en el centro de Medicina Ocupacional, al momento de la atención diaria de los pacientes se conoció que su principales problemas radican en deficiencias de procesos administrativos, falta de conocimiento de las funciones de los empleados y poca comunicación. Adicional a esto se observa una dependencia del Centro de Medicina Ocupacional BIODIMED Guayaquil con la

matriz ya que no está descentralizado en decisiones administrativas y financieras. Los últimos meses antes la creciente demanda de usuarios de acuerdo al consolidado mensual de pacientes atendidos en el centro, la infraestructura física se ha vuelto insuficiente lo que indirectamente ocasiona una aglomeración de pacientes al momento de la atención.

Formulación del Problema

¿Cómo influyen los procedimientos administrativos en la calidad de servicios de medicina de la empresa BIODIMED?

JUSTIFICACIÓN

En Ecuador la Dirección de Seguridad y Salud en el Trabajo se origina como parte de los derechos de trabajo y la protección como indica el artículo 155 de la Ley de Seguridad Social señala como lineamientos de política de Seguro General de Riesgos del Trabajo, la protección al empleador y al afiliado por medio de programas de prevención de riesgos asociados del trabajo. (Avendaño, 2013).

El programa existe desde que la ley determina que “Los riesgos del trabajador son de cuenta del empleador” y que hay obligaciones, derechos y deberes que cumplir en cuanto a la prevención de riesgos laborales. A través del Programa de Seguridad y Salud en el trabajo se ha desarrollado el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en los Centros de Trabajo del país, afianzando los temas de responsabilidad solidaria en los centros de trabajo respecto a requisitos para contratación de obras y servicios. Este programa está sustentado en el Art. 326, numeral 5 de la Constitución del Ecuador, en Normas Comunitarias Andinas, Convenios Internacionales de Organización Internacional del Trabajo, Código del Trabajo, Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, Acuerdos Ministeriales, ante esto la empresa es consciente del trabajo importante a nivel social que debe cumplir con la atención a los clientes que acuden a BIODIMED y debe satisfacer todas las requerimientos de las empresas que buscan el servicio en el Centro médico y poder detectar las enfermedades profesionales de los trabajadores. De acuerdo al Plan del Buen Vivir del Ministerio de Salud Pública se debe: garantizar el derecho a la salud, su promoción y protección incorporando prácticas de medicina tradicional y alternativas, involucrando a todos los sectores y actores responsables en los ámbitos nacional, provincial y local, mediante la organización y funcionamiento del Sistema Nacional De Salud, de manera desconcentrada, descentralizada y participativa, cumpliendo con los principios de equidad,

integralidad, solidaridad, universalidad, participación, pluralidad, calidad y eficiencia.

(Ministerio de Salud Pública, 2013)

La presente investigación se realiza ante la necesidad de conocer cómo influyen los procedimientos administrativos en la calidad de atención del servicio médico, y determinar cuáles son los requerimientos a corto plazo que requiere BIODIMED Guayaquil. La importancia del tema escogido es por la relevancia del servicio de salud que se presta a los pacientes de las empresas, ya que por medio de la asistencia del centro se certifica el estado de salud de los empleados, evitando que se expongan a factores de riesgo que los perjudiquen, y sean capaces de desempeñar su actividad laboral. El propósito del presente proyecto es beneficiar a los clientes internos y externos, mejorando los procesos administrativos tales como la dependencia de la matriz en el manejo de recursos económicos para cumplir con las obligaciones a terceros, la deficiencia en la gestión de los procesos administrativos, ya sea para implementar las mejoras o abastecimiento del centro, la falta de coordinación de manera ágil la cual provoca retraso en la atención de pacientes, el poco espacio físico en días de alta demanda lo cual provoca sobresaturación del centro, la falta de comunicación entre las empresas que acuden por el servicio y BIODIMED, lo que produce una descoordinación entre los pacientes que están agendados en el sistema y los que no están.

Es importante diagnosticar los problemas administrativos actuales a los usuarios en la atención, lo que ayudará a perfeccionar la calidad del servicio en el ámbito de medicina ocupacional, con el fin de mantener una buena atención para todos los clientes. La relevancia del presente proyecto para la sociedad es poder conocer el estado de salud de los pacientes y las posibles patologías que lo aquejen para que el médico de cada empresa ayude a mejorar la calidad de vida de los empleados, y así evitar el ausentismo en sus lugares de trabajo. De acuerdo al Plan del Buen Vivir se quiere promover un modelo integral de salud con servicios que generen prestaciones de calidad, brindadas oportunamente a través de una red de plural de

servicios de salud. Con los resultados que se obtengan se espera conocer cuáles son los problemas administrativos que influyen en un mejor funcionamiento en las actividades diarias del centro. Servirá como una guía para lograr de manera planificada, alcanzar óptimos resultados en cubrir las carencias en atención, comunicación, servicio, y así poder satisfacer las necesidades de los clientes que son unos de los principales problemas en empresas dedicadas a prestar servicios en general. Se podrá sugerir ideas y recomendaciones para estudios futuros para desarrollar un excelente servicio en la atención de consultas médicas tales como entregar información rápida, detallada y precisa del servicio que se ofrece, en este caso exámenes y resultados.

Preguntas de Investigación

Formulando las siguientes preguntas permitirá conocer los parámetros y las necesidades presentadas en el proyecto las cuales son:

- ¿Cuál es el sistema organizativo de la empresa BIODIMED?
- ¿Cuáles son los procesos necesarios para mantener la calidad del servicio?
- ¿Qué recursos necesita la empresa para realizar mejoras en la atención al cliente?

Objetivos del Proyecto

Objetivo General

Analizar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio a través de investigación de campo para diseñar una propuesta en la mejora de los procesos administrativos en la empresa de medicina ocupacional BIODIMED.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar la gestión administrativa en la calidad de servicios mediante una investigación de campo para conocer la estructura actual de la empresa.

- Realizar una investigación de campo que determine la percepción de la gestión administrativa de los servicios que presta la empresa BIODIMED para medir el grado de satisfacción de los clientes internos y externos.
- Diseñar un programa de gestión por procesos administrativos que mejore la calidad de servicios de clientes internos y externos.

CAPÍTULO I

Marco Teórico Conceptual

1.1 Marco Teórico

Se vive en un mundo cada vez más globalizado y competitivo, en el que las organizaciones desarrollan sus actividades en un entorno continuamente cambiante donde la oferta de un determinado producto o servicio suele ser superior a su demanda, lo que implica que el cliente pueda elegir entre las múltiples opciones que le ofrece el mercado. Las organizaciones, por lo tanto, deben orientarse hacia sus clientes, adaptando de manera continua el producto o servicio ofertado a los deseos de estos, con el objetivo de conseguir su satisfacción y, con ella su fidelización. Para eso, es muy importante conocer cuáles son sus requerimientos y analizar el grado de cumplimiento de los mismos, los objetivos que se pueden cumplir con un adecuado proceso de medición de la satisfacción del cliente, estandarizar los procesos administrativos para que la empresa funcione de una manera eficaz.

De acuerdo a Evaristo García las escalas para medir la calidad son muy diversas, pero se reconocen dos maneras de medir la calidad del servicio: Primera, desde el punto de vista del usuario, y la segunda desde la percepción del oferente. (Hospital Universitario del Valle Evaristo García, 2010)

No solo la evaluación de la calidad de servicio es relevante, sino también la identificación de los factores críticos determinantes para la satisfacción del usuario ya sean internos o externos.

Según Hammer (2006) : los conceptos importantes que enlazan a la Salud y la atención al cliente van de la mano, para mantener relaciones de éxito con los pacientes es tan importante como la calidad y el valor de la atención que una organización de salud ofrece .Los pacientes valoran mucho el trato y como se los recibe, no solo curar su molestia física en el ámbito de salud.

1.1.2 Administración

La administración tiene muchas definiciones por diversos autores entre las cuales se tienen: De acuerdo a Terry & Steven G (1985) “La administración consiste en lograr que se hagan las cosas mediante otras personas” (págs.7-8)

En su estudio Henry Fallol (1929) considerado como el padre de la administración moderna define que administrar es prever, organizar, mandar, coordinar y controlar.

Para Idalberto Chiavenato (2004) en su libro Introducción a la Teoría General de la Administración; “la administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales” (p.10)

Por lo tanto la Administración es el manejo particular consistente en las actividades de planeación, organización, ejecución y control, desempeñadas para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos para mejorar la calidad de vida de los usuarios.

1.1.2.1 Tipos de Administradores

En la actualidad se debate sobre qué es un administrador y sobre la teoría administrativa. Qué es un líder, qué es un gerente, qué es un administrador; y si todos equivalen a lo mismo o si existen diferencias, se hará algunas precisiones antes de revisar las labores de un administrador. Un gerente se encarga de dirigir las actividades de otros para alcanzar un objetivo, mediante la asignación óptima de recursos. El líder es aquel capaz de influir en otros aunque no necesariamente tenga autoridad formal para hacerlo.

Juárez (2006) señala que: “El líder que no ejerce una función de administración es un líder informal, como puede serlo: la persona más antigua o una persona con alta competencia profesional, es decir, alguien a quien los demás le reconocen la capacidad de guiarlos”. (págs. 20-23)

Un administrador en cambio, posee la autoridad formal, por decisión de un gobernante, un Consejo o el dueño de un negocio, sin embargo, ello por sí solo no quiere decir que sea el líder de un grupo, podrá tener la autoridad y el poder, pero no necesariamente la capacidad de liderar.

De acuerdo a los autores Stoner, Freeman & Gilbert (1996) afirman que: El administrador, es la persona encargada de la planeación, organización, dirección y control de actividades en una institución, maneja óptimamente los recursos materiales, humanos, financieros y tecnológicos que le son confiados, con la finalidad de conseguir los objetivos que la institución previamente se ha fijado. (págs. 17-18-19).

Un administrador tiene personal a su cargo, y Stoner define al mismo de acuerdo al nivel en que se encuentre dentro de la organización, puede caracterizarse en alguno de los siguientes tipos:

- De línea: Es aquel que supervisa personal operativo, es el administrador de más bajo nivel en cuanto a autoridad, responsabilidad y tramo de control. Algunos ejemplos de este tipo de administradores serían: Un Supervisor de Producción o un Director de Escuela.
- De nivel medio o gerencia media: Es aquel que supervisa personal gerente de un área o actividad específica, tienen autoridad, responsabilidad y control, sobre varios administradores de línea. Ejemplos de ello serían: Capitán del Ejército, Supervisor de Zona Escolar o un Director Regional de una empresa.
- De alto nivel o alta gerencia: Es un número pequeño de ejecutivos que supervisa directamente a gerentes de nivel medio. La Alta Gerencia es la responsable de la implantación de los planes, programas y del control de la organización en su conjunto y de la interacción de esta con su medio. Ejemplos de este nivel serían:

Subsecretario/a de Educación, Gobernador/a, Director General de una empresa y el Comandante del Ejército. Stoner et al., (1996)

Como puede observarse, cualquier persona que tiene mando sobre otros y autoridad sobre el manejo de recursos es un administrador. Los principios de la administración son de aplicación general, sin importar el nivel jerárquico en que se encuentre el administrador o el tipo de organización en que se desenvuelve.

1.1.3 Gestión Administrativa

La Gestión Administrativa es uno de los aspectos más significativos a la hora de tener una empresa ya que por este proceso va depender el éxito en el funcionamiento de la misma.

De acuerdo a sitio de la Universidad Mayor de San Marcos (2014) en Perú define a la Gestión Administrativa como el conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

Una de las mejores definiciones de las funciones de un Gerente es la que dio Luther Gulik (1937) el cuál identificó las seis funciones fundamentales de toda gerencia:

- **PLANIFICACIÓN:** Tener una visión global de la empresa y su entorno, tomando decisiones concretas sobre objetivos concretos.
- **ORGANIZACIÓN:** Obtener el mejor aprovechamiento de las personas y de los recursos disponibles para obtener resultados.
- **PERSONAL:** El entusiasmo preciso para organizar y motivar a un grupo específico de personas.
- **DIRECCIÓN:** Un elevado nivel de comunicación con su personal y habilidad para crear un ambiente propicio para alcanzar los objetivos de eficacia y rentabilidad de la empresa.

- CONTROL: Cuantificar el progreso realizado por el personal en cuanto a los objetivos marcados
- REPRESENTATIVIDAD: El Gerente es la "personalidad" que representa a la organización ante otras organizaciones similares, gubernamentales, proveedores, instituciones financieras, etc (págs. 3-13)

Otra tesis valiosa sobre la gestión administrativa la indica Urwick (1960) en sus principios donde indica 4 puntos:

- Especialización: Cada persona debe tener una sola función.
- Autoridad: debe haber una única línea de autoridad, claramente definida y reconocida por todos los miembros de la organización.
- Amplitud Administrativa: Cada superior debe tener cierto número de subordinados a su cargo, dicho número dependerá del nivel del cargo y la naturaleza del mismo.
- Diferenciación: los deberes, autoridad y responsabilidad de cada cargo y sus relaciones con los otros cargos deben ser definidos por escrito y comunicados.
(p.50)

Estas definiciones desarrollan por completo todos los procesos administrativos valiosos para el desenvolvimiento de una empresa se puede concluir que Gestión administrativa es el proceso de planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar un ambiente laboral para cumplir los objetivos específicos de una empresa

1.1.3.1 Importancia de la Gestión Administrativa

La Gestión Administrativa es muy importante ya que permite enfocar los puntos a seguir para el manejo correcto de toda empresa.

De acuerdo a Zamora (2007) ninguna organización puede alcanzar el éxito si no tiene una administración competente; es ella quien permite alcanzar las metas de las organizaciones, ya

sean económicas, políticas o sociales, encauzando las aptitudes y energías humanas hacia una acción efectiva.

La empresa debe enfocarse no solo en la calidad del servicio que otorga a los clientes la cual es adecuada en la actualidad, hay que trabajar en la gestión administrativa y procesos y retroalimentar a los miembros de la empresa de la relevancia que tiene mantener una calidad de la Gestión.

1.1.4 Calidad y Servicios

La Calidad y Servicio son dos nociones de relación directa que instauran las empresas con los clientes. Cuando la relación de la calidad del servicio de salud se presta al cliente que acude para restituir su estado general, requiere de una serie de tareas, no solo confortarlas y aliviarlas físicamente, también incluye una serie de transacciones de emociones y necesidades, importando mucho el esmero del personal administrativo, su organización, el tratamiento especializado médico que el paciente requiere, recordar lo que es servir y tratar a las personas cariñosamente, con asertividad, responsabilidad, agilidad, higiene y tecnología adecuada, entre otros elementos a considerar.

De acuerdo a Deming (1989) afirma que: La Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles; solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente.

No tan solo la evaluación de la calidad de servicio en general, sino también la identificación de los factores críticos determinantes de la satisfacción del usuario o las dimensiones de calidad deberían ser retos de políticas de orientación para el usuario, del lado de las instituciones prestadoras de salud. Los problemas relacionados a la identificación de los atributos de la calidad e identificación de las dimensiones deben ser temas de intereses para los administradores, investigadores y profesionales.

Han surgido distintos modelos de calidad de atención, sin embargo, por lo general estos se implementan como procesos gerenciales, administrativos y alejados de la realidad del personal que los debe utilizar.

La calidad de atención de acuerdo Empaire (2010) debe: Ser percibida no sólo como un problema médico gerencial, sino como un problema moral, por lo tanto debe estar sustentado en una educación en valores que garantice las participaciones activas de todos diferentes actores del sistema, siendo la solidaridad, excelencia y profesionalismo valores fundamentales.

1.1.4.1 Servicios

Es importante iniciar una revisión de conceptos definiendo lo que es el “servicio”, desarrollada por diversos autores y que serán analizadas a continuación:

- El servicio de acuerdo a Navarro y Fisher (1994) se define como: “Un tipo de bien económico, constituye lo que denomina el sector terciario, todo el que trabaja y no produce bienes se supone que produce servicios” (pág. 185)
- Por su parte Cantú (2001) menciona que:
Un servicio es la actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realiza mediante la interacción entre el cliente y el empleado y/o las instalaciones físicas de servicio, a fin de satisfacer un deseo o una necesidad de usuario.
- Como afirma Kotler (1997) “Cualquier beneficio o actividad que una parte ofrece a otra, son intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede ser vinculada o no con un producto físico” (p.656)
- Según Parasuraman A, Berry; L & Zeithaml; V. (1985) detallan que las principales características del servicio serían: la intangibilidad, la no diferenciación entre

producción y entrega (heterogeneidad), y la inseparabilidad de la producción y el consumo. (p.26)

1.1.4.2 Definiciones de Calidad

Autores como Juran (1951), Deming (1989) o Crosby (1987) han sido considerados por muchos escritores como los grandes teóricos de la calidad. Sus definiciones y puntos de vista han significado el punto de partida de muchas investigaciones.

Según Deming (1989) la calidad es: “un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado” (p.31)

El más importante objetivo de la organización debe ser: mantenerse en el mercado, asegurar inversión, ganar dividendos y generar/conservar plazas de empleo. Para lograr el objetivo, previamente establecido, la variable a trabajar debe ser la calidad. La manera de alcanzar una mayor calidad es mejorar el producto y la adecuación del servicio a convertirlo en más específico obteniendo una merma en la variabilidad en el diseño de los procesos productivos.

Para Jurán (1995) la definición de calidad es: “adecuación al uso, adaptación del diseño del servicio o producto, calidad de diseño, y la medición del grado en que el producto se adapta al diseño, calidad de fabricación o conformidad”.

La calidad del diseño son las características que debe tener un producto para poder satisfacer las necesidades del cliente y la calidad de la fabricación es cómo las especificaciones diseñadas se adaptan al producto final.

La idea primordial que aporta Crosby (1987) en su libro sobre este punto es que:

La calidad no posee un costo, lo que cuesta son los diferentes elementos que no tiene calidad. La calidad es la conformidad con la realización de los requerimientos y entiende que la primordial motivación de la organización es lograr poseer 0 defectos en el proceso.

Su lema es: “Hacerlo bien a la primera vez y conseguir cero defectos” (p. 9)

1.1.5 La Calidad del Servicio: El Punto de Vista del Usuario

Para entender qué involucra un excelente nivel de calidad en el servicio, es necesario aceptar que los servicios son distintos de los vienen productos (físico) en la forma en cómo se producen, se consumen y se evalúan. De acuerdo a Evaristo García (2010) las diferencias son:

- La intangibilidad.
- La heterogeneidad.
- La inseparabilidad.

Es importante resaltar cuales son los criterios para valorar un servicio de calidad al momento de la atención al cliente los cuáles se detallan en el siguiente organigrama:

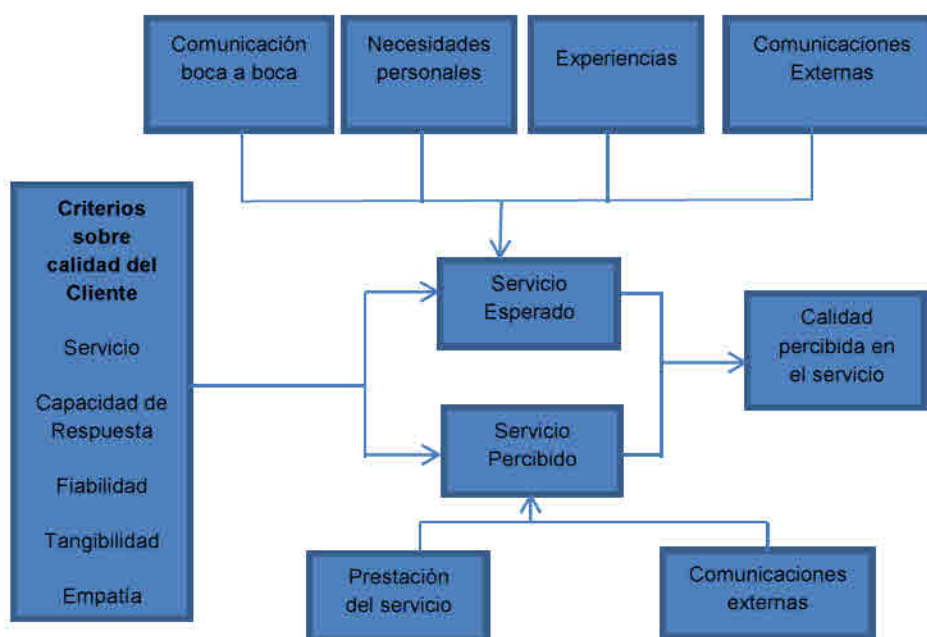


Figura 1: Criterios sobre la calidad de atención al cliente

Tomado de (Parasuraman; A, Berry; L & Zeithaml; V, 1985)

La intangibilidad, en los servicios, son experiencias y prestaciones más que objetos, entonces asignar especificaciones con antelación a su elaboración para poder estandarizar la calidad. En los servicios no hay forma de medir, comprobar y verificar resultados para garantizar la calidad previa a la venta, situación que sí ocurre en la manufacturación de bienes. La heterogeneidad, en los servicios brindados, varía entre los diferentes productos,

consumidores y día. La calidad de servicio que los trabajadores de contacto crea con los clientes, rara vez, puede ser estandarizado dentro de normas que garanticen la calidad, contrariamente como en productos manufacturados. La inseparabilidad, en los servicios, es casi igual, entre la producción y el consumo, en los servicios se da durante la entrega o prestación. Evaristo García et al.,(2010)

Según Parasuraman & Zeithaml (1982) características de los servicios implican consecuencias importantes en el estudio de la calidad del servicio las cuales son:

- Evaluación de la calidad de los servicios más compleja que la de los bienes.
- La naturaleza de los servicios posee una variabilidad muy alta de su calidad, por lo tanto hay un riesgo más alto percibido del cliente comparado con la mayoría de los bienes.
- La valoración de la calidad del servicio, se obtiene por medio de la comparación entre las expectativas del cliente y el servicio recibido por el mismo. (p. 35-39)

Para Hernández, Chumaceiro, & Atencio (2009) afirman que: La calidad de servicio es un instrumento competitivo que requiere una cultura organizativa, cónsona, un compromiso de todos, dentro de un proceso continuo de evaluación y mejoramiento, para ganar la lealtad del cliente y diferenciarse de la competencia como estrategia de beneficio. (p.458 - 472)

El autor Grönroos (1994) menciona que “la propia intangibilidad de los servicios hace que éstos sean percibidos de manera subjetiva”. (p.37)

1.1.5.1 Medición de la Calidad en el Servicio

La calidad de los productos puede ser fácilmente medible, pero la calidad de los servicios no es tan sencilla de medir debido a sus características de intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y caducidad”. (Parasuraman; A, Berry; L & Zeithaml; V, 1985)

Las características intrínsecas y extrínsecas de los productos tangibles e intangibles son causantes de las distintas diferencias de la calidad del servicio, por eso no se pueden evaluar de igual modo productos y servicios.

Aunque la calidad de un servicio es difícil de medir, no se puede almacenar, su inspección es complicada, no se puede anticipar al resultado, su duración es muy corta, se ofrece bajo demanda, depende de muchas personas y por lo común su interrelación la ofrece el personal de menor sueldo.

De acuerdo a Parasuraman; A, Berry; L & Zeithaml; V, inicialmente se identificarán, de la calidad de servicio, diez determinantes que son:

1. Elementos tangibles: Apariencia de los equipos, materiales, personal e instalaciones físicas.
2. Fiabilidad: Habilidad para ejecutar el servicio ofrecido de forma cuidadosa y fiable.
3. Capacidad de respuesta: Disposición para ayudar a los clientes y para ofrecerles un servicio inmediato, de manera rápida.
4. Profesionalidad: Conocimientos y habilidades necesarias para la ejecución del proceso de la prestación de servicio.
5. Cortesía: Amabilidad, atención y respeto del personal de contacto con el cliente.
6. Credibilidad: Honestidad y veracidad en el servicio que se ofrece.
7. Seguridad: Ausencia de riesgos y dudas.
8. Accesibilidad: Fácil de llegar y de contactar.
9. Comunicación: Informar a los clientes incesantemente, utilizando un lenguaje básico, que puedan entender.
10. Comprensión al cliente: Conocer al cliente y sus necesidades.

Después de las críticas obtenidas, se indicó que las diez dimensiones no son necesariamente independientes unas de las otras y se realizaron estudios estadísticos,

encontrando relaciones entre las dimensiones iniciales, que a su vez permitieron minimizarlas a cinco.

- **Confianza o empatía:** Mostar interés y nivel de atención de manera individual al cliente (posee los criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario).
- **Fiabilidad:** Ejecutar servicios prometidos de forma cuidadosa y fiable.
- **Responsabilidad:** Conocimiento, seguridad y atención de los trabajadores y su habilidad para inspirar confianza y credibilidad (posee los criterios de profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad).
- **Capacidad de respuesta:** Disposición para ayudar a los clientes y para ofrecerles un servicio inmediato, de manera rápida.
- **Tangibilidad:** Apariencia de los equipos, materiales, personal e instalaciones físicas. (págs. 35-48)

A continuación de acuerdo a estos autores se puntualiza los componentes de cada y las definiciones de las dimensiones de Calidad de Servicio:

Elementos Tangibles: Apariencia de los elementos físicos y personas que intervienen o se utilizan en la prestación en salud. Como el estado físico de instalaciones, presentación personal de empleados, limpieza, atractivo de materiales de comunicación, Silletería y comodidad de camas.

Fiabilidad: Desempeño confiable y preciso. Habilidad para ofrecer el servicio en forma cuidadosa, acertada y como se anuncia.

- Cumplimiento en la prestación del servicio previamente programado.
- Oportunidad de la atención de urgencias.
- Continuidad y orden lógico en la atención.
- Interés en la resolución de inconvenientes de los usuarios.

- Confiabilidad y discreción en el registro de la información del usuario.

Capacidad De Respuesta: Prontitud, disposición, voluntad y espíritu servicial para ayudar a los usuarios y ofrecerles un servicio inmediato.

- Sencillez de los trámites para la atención.
- Oportunidad de la asignación de citas médicas.
- Disposición para atender dudas o quejas.
- Agilidad en el trabajo para una atención inmediata.
- Sinergia entre funcionarios.
- Oportunidad en la respuesta de quejas y reclamos.

Empatía: Atención individualizada que se ofrece al usuario, buenas comunicaciones y comprensión al usuario, esto comprende:

- Amabilidad en el trato, por parte de médicos, auxiliares, enfermeras u otros profesionales de salud.
- Amabilidad en el trato, por parte de porteros, facturadores, cajeros u otro personal administrativo.
- Atención individualizada al usuario.
- Conveniencia de horarios de trabajo.
- Claridad en orientaciones brindadas al usuario sobre la enfermedad, los tratamientos, los cuidados y el uso de medicamentos.
- Comprensión de las necesidades específicas de los usuarios.

Parasuraman et al.,(1985)

1.1.6 Administración en Salud

En su estudio el autor Sáenz Jiménez (2004) afirma que: “La administración en salud es la capacidad de gestionar, administrar y financiar las empresas e instituciones de salud”. Adecua a las exigencias dadas por los nuevos sistemas de prestación de servicios, actualiza su

infraestructura y dotación donde se requiera. Ajusta los procesos de descentralización y modernización de los servicios públicos, mejorar la prevención, promoción, diagnóstico y atención en salud.

El Administrador en Salud se podrá desempeñar como un profesional que planea, ejecuta y controla la gestión de Servicios de Salud, Saneamiento Básico y Ambiental. Posee características de eficiencia, eficacia, productividad y calidad para garantizar el impacto social y la transformación de las condiciones de salud de la población. (págs. 10-12)

1.1.6.1 Evolución de la Administración en Salud

Tiene sus inicios alrededor del año 1934 en la Universidad de Chicago, USA. Comienza con un programa universitario que capacita a los médicos en temas administrativos para organizar los centros hospitalarios. La disciplina de este nivel tuvo un crecimiento rápido y se realizaron tres estudios en 1944, 1954 informe Olsen y en 1974 informe Dixon, de los cuales surgieron las principales Guías para el manejo correcto de la Administración Hospitalaria.

Según Ramírez Minvielle (2014) en su artículo Administración de los servicios de Salud en América Latina, relata que en el año 1951 se estableció en Latinoamérica el primer programa de estudio en Administración en Salud en la Universidad de Sao Paulo en la escuela de Salud Pública. En 1979 se instauró un programa para que la enseñanza tenga un enfoque más innovador y avanzado en Administración en Salud, esta iniciativa se la conoce como PROASAS (Programa de Administración en atención en Salud), la cual detalla los siguientes objetivos:

- Desarrollar un sistema efectivo de comunicación y de información para promover la relación entre los diversos programas de recursos humanos en Administración en Salud
- Mejorar el proceso educativo y los programas de Administración en Salud
- Desarrollar nuevos programas de Administración que sean innovadores y desarrollarlos

- Promover la materia de investigación para desarrollar modelos alternativos e innovadores en la prestación de servicios de salud. (págs. 240-247)

1.1.6.2 Salud y Seguridad Ocupacional

La estructura organizacional de la empresa debe ser de tal forma que facilite todas aquellas operaciones que agreguen valor a los productos y servicios de la empresa para que el cliente reciba más por su dinero y se haga más eficiente la empresa. Cualquier empresa que intente estandarizar una orientación dirigida al cliente y generar una excelente impresión durante sus momentos de verdad, debe nivelar su pirámide organizacional, hacerla más horizontal, eliminando las distintas ligaduras de responsabilidades jerárquicas, para poder responder de manera directa y rápida las diferentes necesidades de los clientes. Cuando se faculta a la persona de primera línea, ellos deben tomar todas las decisiones operativas, bueno aún y cuando no se faculten. (Carlzon, 1985)

La salud es definida por la Organización Mundial de la Salud (2008) como: El estado de bienestar físico, mental, social y ambiental completo y no meramente la ausencia de daño o enfermedad, en base a este concepto global los deben estar enfocados todos los esfuerzos para los pacientes, no es solo el estado de salud son todos estos factores que debemos brindar para cumplir la meta de buen servicio.

Está demostrado que las competencias de las diferentes metodologías de Salud, tienen como parámetro bienestar de los mismos.

En el mercado de la Salud las empresas que prestan servicios de Medicina Ocupacional, los cuales al momento de ser adquiridos no todas las personas se encuentran satisfechas por el tipo de atención, ya que por lo general el usuario lo que desea es rapidez y calidad más aún en un centro donde la atención es por turnos y los tiempos de espera no deben ser tan extensos.

En el presente proyecto el campo de la medicina que se analizará es la Salud Ocupacional este es un tema que ha cobrado importancia en las últimas décadas debido a la

incorporación de la salud, la higiene y la seguridad industrial como herramienta para mejorar la productividad a través de la identificación, evaluación y análisis de riesgos ocupacionales, para la elaboración de panoramas de riesgos con el fin de recomendar acciones de mantenimiento pertinentes a garantizar la calidad y normal desarrollo de las actividades dentro de la industria y realizar un control sobre las mismas. Para poder abordar el tema de la Salud Ocupacional es necesario considerar las tendencias que han sido desarrolladas para el análisis de cuestiones históricas: los aspectos estructurales e ideológicos y quienes han acudido a elementos de la cotidianidad. Esta busca siempre mejorar la calidad de vida de los pacientes, disminuir el grado de riesgos por enfermedad y por accidente, además consiente de los costos que estos generan a las empresas por el daño a la salud del trabajador y al patrimonio mismo de la empresa, estas son argumentos necesarios y definitivos para mantener el interés en las mejoras continuas y en las pautas necesarias para que permitan mejorar la calidad de vida de las personas para así cumplir con las exigencias establecidas por la normativa ecuatoriana de Salud Ocupacional.

De acuerdo al sitio del Ministerio de Trabajo los objetivos que persigue el Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo están:

- Mejorar las condiciones de los trabajadores referentes a Seguridad y Salud.
- Desarrollar conciencia preventiva y hábitos de trabajo seguros en empleadores y trabajadores
- Disminuir las lesiones y daños a la salud provocados por el trabajo
- Mejorar la productividad en base a la gestión empresarial con visión preventiva.

(Ministerio de Trabajo, 2015)

Las empresas que brindan servicios de salud ocupacional tienen como objetivos definir las actividades de promoción y prevención que permitan mejorar las condiciones de trabajo y de salud de los empleados. Identificar el origen de los

accidentes de trabajo y enfermedades profesionales y controlar los factores de riesgo relacionados.

La Organización Mundial de Salud (OMS) define la salud ocupacional como una actividad multidisciplinaria que promueve y protege la salud de los trabajadores. Esta disciplina busca controlar los accidentes y las enfermedades mediante la reducción de las condiciones de riesgo. (Organización Mundial de la Salud, 2008)

Las empresas que prestan Servicios Médicos Ocupacionales, ponen a disposición a los clientes el Servicio Integral de Seguridad y Salud Ocupacional para empresas dirigido a entidades públicas como privadas, cuya finalidad es guiarlos en la planificación implementación, supervisión y control de programas de prevención y promoción de la salud, donde el objetivo esencial sea el de garantizar el bienestar de sus colaboradores, reducir el ausentismo laboral y mejorar la productividad de su empresa.

De acuerdo al sitio de OmniSalud define que el examen médico Ocupacional como: Acto médico mediante el cual se interroga y examina a un trabajador, con el fin de monitorear la exposición a factores de riesgo y determinar la existencia de consecuencias en la persona por dicha exposición. Incluye anamnesis, examen físico completo con énfasis en el órgano o sistema blanco, análisis de pruebas clínicas y paraclínicas, tales como: de laboratorio, imágenes diagnósticas, electrocardiograma, y su correlación entre ellos para emitir un el diagnóstico y las recomendaciones. (Omnisalud, 2012)

Se entiende que los exámenes ocupacionales, se realizan con el fin de prevenir enfermedades ocupacionales o relacionadas con el trabajo, identificando posibles alteraciones de salud derivadas de exposición a riesgos laborales. La Salud Ocupacional aplica los mismos principios, a poblaciones laborales específicas, mediante un conjunto de exámenes y pruebas relacionadas a factores de riesgos del puesto del trabajo.

En el artículo de Ramírez dispone que el examen médico ocupacional presenta las siguientes características:

- Deber ser específico para la etapa laboral o posibles riesgos.
- Debe direccionarse a vigilar la salud en el trabajo y realizar pruebas de control biológico.
- Debe ser realizado bajo dirección médica especializada y debe incluir evaluación biológica exhaustiva para detectar a tiempo las enfermedades laborales, aparte de inmunizaciones y consejería la prevención de enfermedades.
- Su resultado debe ser confidencial y comunicado a la empresa solo en términos de apto o no apto para un puesto en particular.
- Protocolos evaluados constantemente, cada cierto período, mediante controles de calidad, que permitan garantizar su idoneidad técnico-científico.
- Aplica a exámenes médico-ocupacionales a lo largo de toda la vida laboral del trabajador, y según el tempo se dividen en:
Examen pre ocupacional.

Es el examen previo al ingreso a la empresa. Su contenido debe estar acorde con el tipo de labor y con la evaluación ocupacional/ambiental del puesto en que trabajará el postulante. Una correcta selección conjugará óptimas condiciones de salud de trabajador para adherirse según las peculiaridades laborales que va a poseer en la organización. Cuando el médico haya dado el apto al postulante, la empresa debe considerarlo como adecuado para desempeñar, sin contratiempos, su labor.

- Historia ocupacional

Para la valoración del estado de salud se requiere conocer antecedentes laborales del trabajador, realizando una correcta historia ocupacional, la cual es subvalorada u omitida.

Su importancia estriba en que los antecedentes ocupacionales son condiciones de casusa-efecto para diagnosticar la enfermedad ocupacional.

- Exámenes de vigilancia periódica

El objetivo de los exámenes periódicos es asegurar el mantenimiento de la salud física y mental del trabajador durante el desarrollo de vida en el trabajo, identificando el impacto que las condiciones laborales que hayan podido ocasionarle. (Ramirez, 2012)

1.1.6.3 Prevención de Riesgos

El comité paritario de Chile define a la prevención de riesgos como:

La disciplina que busca promover la seguridad y salud de los trabajadores mediante la identificación, evaluación y control de los peligros y riesgos asociados a un proceso productivo, además de fomentar el desarrollo de actividades y medidas necesarias para prevenir los riesgos derivados del trabajo. (Portal de Seguridad y Salud Ocupacional de Chile, 2014)

La prevención de riesgos laborales, se ha convertido en una disciplina, que si bien en algunos países posee más de 100 años de evolución social, en otros se ha intensificado desde la década del 50. Esta disciplina busca promover y cuidar integralmente la seguridad y salud de los trabajadores. Como es conocido, las herramientas de acción de prevención giran en torno a identificar, evaluar y controlar los peligros y riesgos que se están presentes en un proceso productivo. En la seguridad laboral, la empresa posee una gran responsabilidad frente a la protección y cuidado de sus trabajadores. A parte de las normas de seguridad que surgen en una etapa de evaluación de riesgos, la institución debe motivar la conciencia colectiva del cuidado y respeto de la seguridad.

1.1.7 Procesos Administrativos

Un proceso es el conjunto de pasos o etapas necesarios para llevar a cabo una actividad o lograr un objetivo. Proceso administrativo es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través

de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral. (Bustos Farías, 2003)

Para Fayol & Taylor (1975), la gerencia adquirió nuevas atribuciones y responsabilidades descritas por los cuatro principios siguientes:

1. Principio de planeamiento: sustituir en el trabajo el criterio individual del operario, la improvisación y la actuación empírico-práctica por los métodos basados en procedimientos científicos. Sustituir la improvisación por la ciencia, mediante la planeación del método.
2. Principio de la preparación / planeación: seleccionar científicamente a los trabajadores de acuerdo con sus aptitudes y prepararlos, entrenarlos para producir más y mejor, de acuerdo con el método planeado.
3. Principio del control: controlar el trabajo para certificar que el mismo está siendo ejecutado de acuerdo con las normas establecidas y según el plan previsto.
4. Principio de la ejecución: distribuir distintamente las atribuciones y las responsabilidades, para que la ejecución del trabajo sea. (págs. 101-105)

Según Melinkoff (1986) en su libro *La estructura de la Organización* indica que:

La organización es dotar al organismo de elementos requeridos para el funcionamiento por medio de operaciones típicas a saber, las funciones financieras, contables, financieras, de seguridad, comerciales y administrativa.

La define como el proceso administrativo a través del cual se crea la estructura orgánica de la institución, se determinan los niveles de responsabilidad y autoridad, se establecen funciones, los deberes y las atribuciones que corresponden a los objetivos trazados previamente en el proceso de planificación y elaboración del nivel corporativo estratégico, misión, visión, objetivos corporativos, metas y mecanismos de medida y actuación.

1.8 Calidad de la Atención de la Salud

Es el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud. Donabedian (2005) afirmó que: “La calidad es una propiedad, que la atención médica puede poseer en grado variable”. Siguiendo los aportes del mismo autor, se observa que plantea la existencia de un conjunto de atributos como integrantes del concepto de calidad en contraposición a la creencia de una única constitución o una combinación parcial reunida por preferencias personales. (págs. 691-729)

Las razones básicas para ofrecer la calidad es la garantía de obtener el beneficio máximo para el paciente y la rentabilidad de los recursos, dado que estos son limitados y la atención muy costosa. La estructura, el proceso y el resultado son los parámetros fundamentales para valorar la calidad en la atención en salud, en la estructura engloba los recursos humanos, materiales, tecnológicos y organizacionales de los lugares donde se proporciona la atención. El proceso incluye todo lo que el personal de salud hace por los usuarios de los servicios y la habilidad con que lo realiza; considera también en este rubro lo que los propios usuarios hacen por ellos mismos.

Donabedian afirma que:

Los resultados incluyen los cambios que se obtienen en la salud derivados del servicio otorgado, buenos o malos; la satisfacción del usuario y del personal de salud; el conocimiento que se genera durante la atención para las personas que reciben los servicios y para los que lo otorgan. Una de los conceptos más utilizados por las empresas, para diferenciarse de su competencia y desarrollar una ventaja competitiva, es el servicio al cliente. Pese a las distintas teorías que han surgido en torno a este tema, existen pocas empresas que realmente lo llegan a aplicar. La mayoría solo se limitan a incluirlo como uno de sus fines, en alguna memoria anual, o en su misión o visión de la empresa.

Donabedian et al., (1993)

Uno de los precursores en la creación y aplicación de programas de satisfacción al cliente es el sueco Jan Carlzon. Como Presidente de Scandinavian Airlines Systems (SAS), Carlzon inicia, da origen, inventa y pone en práctica una nueva forma de administrar las empresas en una nueva era, que él mismo iniciaba por 1974: La Economía Orientada al Cliente.

El libro “El Momento de la Verdad” habla de:

Las interacciones con el cliente como claves para el éxito. Se define como “Momento de la Verdad” el contacto que tienen los empleados directamente con los clientes. La empresa debe formular momentos de verdad buenos en cada interacción con el cliente. El personal de línea (muchas veces el personal operativo) es el encargado de llevar a cabo interacciones con el cliente exitosas y fructíferas, es por eso que las personas que tienen alguna interacción directa con el cliente deben estar conscientes de su gran responsabilidad y de la importancia de su trabajo dentro de la organización.

Jan Carlzon menciona también, que:

Es necesario que la empresa tenga una estructura que premie y facilite la formación de líderes para que se pueda crear un ambiente competitivo tanto interno como externo de la empresa. La responsabilidad en una empresa debe ser delegada de tal modo que las decisiones individuales sean tomadas desde el punto de vista de la responsabilidad, no desde el punto de vista de los altos niveles, ya que generalmente los que conocen y dan respuesta directa al cliente son los empleados de los niveles más bajos. (Carlzon, 1985)

1.1.9 Matriz de Porter

El análisis de las 5 fuerzas de Porter es un modelo estratégico elaborado por el economista y profesor de Harvard Business School, Michael Porter (1980). Esta herramienta nos otorga un marco de reflexión estratégica para determinar la rentabilidad de un sector específico, con el objetivo de poder realizar una evaluación y proyección futura de unidades de negocio que operan en dicho sector.

El análisis de las 5 fuerzas de Porter lo conforman los proveedores, competidores, productos sustitutos, clientes y nuevos competidores a continuación se detallan los factores que deben ser analizados:

1. Poder de negociación con los clientes, capacidad de negociación del cliente de cierto mercado objetivo. Entre menos clientes existan, mayor será su poder de negociación, esto quiere decir que los clientes poseen ventajas al negociar.

Esta amenaza depende de factores del tipo:

- Concentración de número de clientes vs número de compañías
- Posibilidad de negociación, especialmente en los sectores de costos fijos altos.
- Elevados volúmenes de compra.
- Costos o facilidades para que los clientes puedan optar por elegir otra organización.
- Disponibilidad de información de parte del comprador.

2. Poder de negociación con proveedores, capacidad de negociación del proveedor. Su poder va a depender del número de empresas, del número de proveedores.

Esta amenaza depende de factores del tipo:

- Concentración de número de proveedores vs el número de empresas.
- Volumen de compra.
- Cantidad de materias primas sustitutas existentes.
- Costos de reemplazo de materias primas.
- Número de productos sustitutos disponibles en el mercado.

3. Barreras de entrada (amenaza de nuevos entrantes), entrada potencial de empresas que comercializan productos sustitutos o alternos al mercado.

Esta amenaza depende de factores del tipo:

- Economía de escala.
- Diferencias de producto en cuanto a propiedad.
- Valor de marca.
- Inversión.
- Distribución.

4. Barreras de salida (productos sustitutivos), posibles sustitutivos de productos ofrecidos en el mercado, que pueden ser opciones válidas para el consumidor.

Esta amenaza depende de factores del tipo:

- Propensión del comprador a sustituir.
- Precios relativos de los productos sustitutivos.
- Costo o facilidad de cambio del prestador.
- Nivel percibido de productos o servicios diferenciados.
- Disponibilidad de sustitutos cercanos.

5. Rivalidad entre los competidores, empresas compiten directamente en un mismo sector, ofreciendo el mismo producto o servicio.

El grado de rivalidad entre los competidores aumentará en función del mayor número de empresas existentes.

Esta amenaza depende de factores del tipo:

- Poder de competidores.
- Poder de proveedores.
- Crecimiento industrial.
- Sobrecapacidad Industrial.
- Diversidad de competidores.

(Porter, 1980)

1.2 Marco Conceptual

En el presente trabajo se definirá los conceptos claves que deben estar claros para la comprensión del tema, luego, se dará un marco conceptual de lo que se encontró con respecto al argumento en las referencias bibliográficas antes mencionadas, un estudio del caso referido al tema, una integración del marco teórico y las investigaciones. Entre los principales conceptos se puede mencionar:

- **Salud:** La Organización Mundial de la Salud define la salud como el estado de bienestar físico, mental, social y ambiental completo y no meramente la ausencia de daño o enfermedad. Es importante resaltar la cuádruple dimensión de la salud física, mental, social y ambiental, así como la importancia de lograr que estén en equilibrio en cada persona.

(Organización Mundial de la Salud, 2008)

- **Salud Ocupacional:** se define como una actividad multidisciplinaria que promueve y protege la salud de los trabajadores. Esta disciplina busca controlar los accidentes y las enfermedades mediante la reducción de las condiciones de riesgo. (Definición.de, 2008)

(Normas 9000, 2011)

- **ISO 9001:2008:** en la base del sistema de gestión de la calidad, norma internacional y que se centra en todos los elementos de administración de calidad, por el cual las empresas debe contar para un sistema efectivo que permita administrar y mejorar la calidad de los servicios o de productos. (Normas 9000, 2011)

- **Sistema De Auditorías De Riesgo De Trabajo (SART):** el objetivo del sistema es normar todos los procesos de la auditoría técnica de cumplimiento de normas de prevención de riesgos del trabajo, por parte de los trabajadores y empleadores sujetos al régimen del Seguro Social. (SASOEC Consultores, 2014)

- **Sistema Nacional de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales :** Es una herramienta tecnológica, médica y legal, la cual sirve para la prevención de accidentes

laborales y enfermedades profesionales que van a garantizar un proceso productivo eficiente, que va a permitir gestionar la seguridad y salud laboral. (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2014)

- **Enfermedad Profesional:** Todo estado patológico permanente o temporal que sobrevenga como consecuencia obligada y directa de la clase de trabajo que desempeña el trabajador, o del medio en que se ha visto obligado a trabajar y que haya sido determinado como enfermedad profesional por el gobierno nacional. (Seguro de Riesgos Laborables Suramericana S.A., 2015)

- **Factor De Riesgo:** es cualquier característica, rasgo o exposición de una persona que aumente su probabilidad de sufrir una enfermedad o lesión. Los factores de riesgo más importantes son: insuficiencia ponderal, hipertensión prácticas sexuales de riesgo, agua insalubre, deficiencias de saneamiento, falta de higiene y consumo de tabaco y alcohol. (Organización Mundial de la Salud, 2014)

- **La Calidad:** totalidad de funciones, comportamientos, características de un servicio prestado o bien producido, que permite satisfacer las múltiples necesidades de los diferentes consumidores. (Molina, Quesada, Ulate, & Vargas, 2004)

- **La Organización:** es la función administrativa de ensamblar y coordinar los recursos de la organización que son necesarios para lograr las metas establecidas. Se debe ejecutar aquellas actividades que atraigan personal valioso a la organización, determinar cuáles son las responsabilidades que desempeñara cada trabajador de una organización, de ser necesario habría que agrupar tareas o actividades para unidades de trabajo, dirigir y distribuir los recursos; además mediante la organización se deben crear las condiciones necesarias para que las personas y las cosas funcionen en conjunto para llegar el éxito". (Bateman T. , 2004)

1.3 Marco Referencial

1.3.1 Contexto Internacional

Es necesario conocer cómo se desarrolla el campo de la Medicina Ocupacional en el extranjero y tener un mayor conocimiento sobre este campo de la medicina.

Los accidentes y enfermedades relacionados con el trabajo causan pérdidas económicas y sociales en América Latina y el Caribe. Sin embargo, la falta de datos confiables y sistematizados en esa situación hace que sea más difícil para las autoridades sanitarias y los explotadores de empresas tomar decisiones y para los trabajadores y el público en general en tomar medidas para mejorar las condiciones laborales, reducción de riesgos y prevención de accidentes/enfermedades.

Para enfrentar a esa preocupación, el Programa de Salud de la Organización Panamericana de la Salud (OPS) crea el Proyecto de Sistematización de Datos Básicos de Trabajadores de la Salud en los países de las Américas. Un informe sobre el proyecto emitido en agosto de 1998 contiene los resultados, conclusiones y recomendaciones basadas en los datos recogidos de los 10 países de la Región: Brasil, Colombia, Chile, Costa Rica, Jamaica, México. Los datos fueron sistematizados y presentados en 42 mesas que permitieron las comparaciones entre los países y las evaluaciones de la situación en cualquiera de los países. Los datos de las naciones con el mantenimiento de registros adecuados dejaron claro que muchas personas trabajan en sectores con altos índices de accidentes y enfermedades crónicas. La investigación también encontró que a menudo es difícil de analizar las tendencias y cambios en la mortalidad y la morbilidad de trabajo y las condiciones que aumentan la frecuencia de los accidentes y enfermedades profesionales. Esto se debe a los países e instituciones utilizan una variedad de enfoques para clasificar, diagnosticar y reportar enfermedades y accidentes de trabajo, y también con frecuencia modifican sus criterios. (Salud, 2015)

Como ejemplo que en otros países existen empresas que brindan servicios de Medicina Ocupacional, para el presente proyecto se tomó de muestra el funcionamiento de la empresa Unimsalud de Colombia por su similar trayectoria a BIODIMED la cual cuenta con 20 años de experiencia en la prestación de servicios integrales en Salud y Seguridad Industrial a nivel nacional, cuenta con los más modernos conceptos de promoción de la salud en el trabajo y la prevención en los Riesgos Laborales de acuerdo a su sitio web. (Unimsalud, 2015).

Su infraestructura y cartera de servicios son un ejemplo como empresa prestadora de salud ocupacional consolidada y con una gran cobertura y amplia red de entidades en el territorio colombiano.

En Perú de acuerdo al sitio de la empresa NATCLAR la misma es un ejemplo de expansión en el país de Centros de Medicina Ocupacional, posee 10 clínicas especializadas de Salud Ocupacional a nivel nacional, cada centro se maneja de manera conjunta, cuenta con sistema web integral que conecta todas las sedes, personal definido y especializado y con procesos consolidados, gracias a esto tiene reconocimiento internacional. (NATCLAR, 2015)

Este ejemplo es importante ya que demuestra que es posible poder descentralizar cada lugar de trabajo crecer y expandir el servicio.

1.3.2. Contexto Local

“El Ecuador es un Estado constitucional de derechos y justicia, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico”. Es un país que se organiza en forma de república y se establece en forma descentralizada.

Actualmente el Ecuador está dividido en 24 provincias, cada provincia tiene su gobernador, cada cantón su alcalde y concejales. Desde el año 1979, es un país democrático, en la cual su principal autoridad sanitaria es el Ministerio de Salud Pública, quien imparte las políticas de salud en el país.

En la actualidad existe un Plan Nacional de Desarrollo el cual tiene una propuesta de inclusión social, objetivos, lineamientos estratégicos y políticos para alcanzarlos este es el Plan del Buen Vivir que de acuerdo al sitio Ecuador en Cifras indica que la finalidad del mismo es:

Construir un estado plurinacional e intercultural, aunque claramente será difícil llegar a ellos por concentración de poderes.

En la gestión se plantea el hecho de viabilizar y de ser factible la desconcentración y descentralización, así como también en el tema del financiamiento mejorar el uso y la disponibilidad de los recursos económicos, además en la atención se quiere promover un modelo integral e integrado de salud con servicios que generen prestaciones de calidad, y brindadas oportunamente a través de una red de plural de servicios de salud, en la cual muy aparte de la parte pública, se van abriendo los servicios privados y los sistemas de salud ocupacional, en la cual busca proteger la salud de los trabajadores. (Ecuador en Cifras, 2009)

El objetivo es la igualdad de los derechos de todos los individuos para lograr una vida digna y accesos a todos los servicios incluido la salud.

Es por esto que el actual gobierno ha impartido ordenanzas a las empresas públicas y privadas para proteger la salud de los trabajadores, por lo que se ha creado una oportunidad para las empresas que dan este tipo de servicio en salud ocupacional. La nueva constitución, favorece que se realicen revisiones continuas con planes de emergencias, y normas de seguridad, y controles ocupacionales ineludibles en todo lo que se relacione a la salud de los trabajadores.

El Ministerio de Relaciones Laborales por medio de su programa de seguridad y salud en el trabajo, ha desarrollado el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en los centros de

trabajo del país, fortaleciendo el tema de responsabilidad solidaria en los centros, respecto a requisitos para contratación de servicios y obras.

Este requerimiento está sustentado en el Art. 326 numeral 5 de la Constitución del Ecuador, en Normas Comunitarias Andinas, Convenios Internacionales de OIT, Código de Trabajo, Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, Acuerdos Ministeriales. Estos buscan mejorar las condiciones de los trabajadores referentes a Seguridad y Salud, desarrollar una consciencia preventiva y hábitos de trabajo seguros en empleadores y trabajadores, disminuir lesiones y daños a la salud provocados por el trabajo y mejora la productividad en base a la gestión empresarial con visión preventiva. (Ministerio de Relaciones Laborales, 2013)

Las empresas dedicadas a la salud ocupacional aprovechando las políticas gubernamentales, comienzan su auge y esto es evidente, ya que cada vez existen más centros especializados que buscan ofrecer un mejor servicio a un mejor precio para poder captar a su paciente o en este caso cliente.

Es por eso que partiendo de estas políticas impuestas para proteger la salud de los trabajadores, comienza a crecer la necesidad de servicios de medicina ocupacional en las compañías ya que algunas consideran más económico hacer un chequeo en un centro de salud ocupacional que hacer la inversión de contratar a un médico, porque les resulta un ahorro en espacio, personal y dinero o por el número de empleados que laboran en determinada empresa existe la necesidad de contratar un servicio de Medicina Ocupacional para ahorrar tiempo y tener resultados más rápidos y eficientes para el control de la salud de los trabajadores.

De acuerdo a Blanco (2005) “el papel del médico ocupacional se ha ampliado desde la identificación de las enfermedades ocupacionales hasta la evaluación de la productividad del trabajador referido al ausentismo y el presentismo”.

Las actividades están orientadas a la salud del trabajador, su familia y su comunidad. El énfasis está sobre intervenciones preventivas y políticas más que el tratamiento. Según Gomero y Llap (2005) “el campo de acción de la medicina ocupacional también se ha ampliado desde la práctica en plantas industriales a las universidades, hospitales, clínicas, así como consultorías privadas y del Gobierno” (págs. 273-275).

Por el fin que es una necesidad, que indica responsabilidad absoluta de las empresas en este caso, el presente proyecto se basará en buscar las mejoras para poder satisfacer a las empresas afiliadas actualmente al Centro de Medicina Ocupacional BIODIMED y cumplir con las expectativas.

1.4 Marco Legal

La salud en todas sus dimensiones física, mental, social y ambiental se ha de considerar todos los factores los cuales pueden provocar un daño. Todo individuo posee derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su seguridad, integridad, bienestar, salud, higiene.

La Constitución de la República mediante el Sistema de Servicio Integral de la Salud son los principales ejes legales en el ámbito de Salud en el país, por eso es importante conocer cuáles son las leyes y códigos que rigen actualmente el control y obligaciones en este aspecto.

De acuerdo a la Constitución de la República ecuatoriana en su artículo 410 y 38 textualmente indica sobre el derecho de los trabajadores y de la responsabilidad patronal en el ámbito de la seguridad y salud laboral, se encuentra desarrollado en la legislación ecuatoriana, precisando las recíprocas obligaciones.

El Código del Trabajo en su artículo 410 dispone que: Los empleadores están obligados a asegurar a sus trabajadores condiciones laborales que no presenten peligro para su salud o vida; y a su vez, que los trabajadores están obligados a acatar las medidas de prevención, seguridad e higiene determinadas en los reglamentos y facilitadas por el empleador.

A través de su artículo 38, el Código Laboral advierte que los riesgos que se originan del trabajo son de cargo del empleador y cuando a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal, estará en la obligación de indemnizar de acuerdo con las disposiciones de este código, siempre que tal beneficio no le sea concedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (Asamblea Nacional, 2008)

El Consejo de Discapacidades indica que debe existir:

- **Accesibilidad:** se garantiza el acceso de las personas con discapacidad al entorno físico, información, transporte y comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de información y comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertas al público o de uso público, tanto en zona urbana como rural; así como la eliminación de obstáculos que dificulten el goce y ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, y se van a facilitar las condiciones necesarias para procurar el mayor grado de autonomía en sus vidas cotidianas.
- **Atención prioritaria:** en los planes y programas de la vida en común se les dará a las personas con discapacidad atención especializada y espacios preferenciales, que respondan a sus necesidades particulares o de grupo. (Asamblea, 2012)

De acuerdo al Sistema Nacional de Salud el artículo 36 textualmente indica lo siguiente:

El Estado ejercerá la rectoría del sistema a través de la autoridad sanitaria nacional, será responsable de formular la política nacional de salud, y normará, regulará y controlará todas las actividades relacionadas con la salud, así como el funcionamiento de las entidades del sector. (Ministerio de Salud)

1.4.1 Obligaciones y prohibiciones para la empresa

Todas las empresas están sujetas a obligaciones dictadas en la ley para con los trabajadores las cuáles se detallan en el artículo 71 del Reglamento interno del Trabajo , entre las más importantes están:

- Art.- 71. Son obligaciones de la empresa, a parte de las establecidas en el Código de Trabajo, Estatuto, Código de Ética, las siguientes:
 - a) Mantener las instalaciones en adecuado estado de funcionamiento, desde el punto de vista higiénico y de salud.
 - b) Llevar un registro actualizado de los datos del trabajador y, en general de todo hecho que se relacione con la prestación de sus servicios.
 - c) Proporcionar a todos los trabajadores los implementos e instrumentos necesarios para el desempeño de sus funciones.
 - d) Tratar a los trabajadores con respeto y consideración.
 - e) Atender, dentro de las previsiones de la Ley y de este Reglamento los reclamos y consultas de los trabajadores.
 - f) Facilitar a las autoridades de Trabajo las inspecciones que sean del caso para que constaten el fiel cumplimiento del Código del Trabajo y del presente Reglamento.
 - g) Difundir y proporcionar un ejemplar del presente Reglamento Interno de Trabajo a sus trabajadores para asegurar el conocimiento y cumplimiento del mismo. (Ministerio de Relaciones Laborales 2013)

1.4.2 Organismos de control

Por ser una empresa dedicada a la salud, BIODIMED debe mantener los estándares de calidad adecuados al dar el servicio médico y atención a los clientes, en el país todos los centros de salud son supervisados de manera continua por el organismo rector que es el Ministerio de Salud Pública cada empresa debe tener el permiso respectivo de funcionamiento aprobado. Así mismo de acuerdo al sitio web de la ISO las empresas que prestan este tipo de servicio de Medicina Ocupacional deberían de estar certificadas bajo la normas ISO ya que es la base del sistema de gestión de la calidad por lo que es una norma internacional y que se centra “en todos los elementos de administración de calidad con los que una organización

debe contar para poseer un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus servicios o productos” (Normas 9000, 2011)

El objetivo de la ISO es llegar a un consenso con respecto a las soluciones que cumplan con las exigencias comerciales y sociales (tanto para los usuarios y para los clientes). Estas normas se cumplen de manera voluntaria ya que la ISO, siendo una entidad no gubernamental, no cuenta con la autoridad para exigir su cumplimiento.

Es de suma importancia ya que da un reconocimiento ante la competencia del servicio que ofrece en este caso BIODIMED. Además de estar certificadas bajo normas internacionales, deben registrarse bajo el reglamento para el Sistema de Auditorías de Riesgos de Trabajo de acuerdo al sitio (SASOEC Consultores, 2014) posee como meta:

Normar los procesos de auditoría técnica de cumplimiento de normas de prevención de riesgos del trabajo, por parte de los trabajadores y empleadores sujetos al régimen del Seguro Social, y ser auditadas por los respectivos auditores o empresas calificadas con las competencias para ejecución de las Auditorías, tomando en cuenta los requisitos establecidos en el artículo 5 del Reglamento del SART las cuales son:

- Reunión de inicio del proceso de auditoría.
- Información del procedimiento de muestreo a ser aplicado.
- Exposición del método de recolección de evidencias.
- Explicación del tipo de pruebas a utilizar.
- Información de la clasificación de las no conformidades a aplicar.

(Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2010)

Es por esto el trabajo debe ser el adecuado para satisfacer la demanda de nuestras empresas, todo esto es necesario para obtener un mejor control de las obligaciones de las compañías en materia de seguridad y salud en el trabajo, así como, de la aplicación de la normativa nacional e internacional en la prevención de los riesgos laborales a los que están

expuestos los trabajadores ecuatorianos y extranjero del país. Lamentablemente este procedimiento recién se está implementando con rigor, ya que durante años gran parte de los trabajadores pudieron haber sufrido una enfermedad catastrófica por su labor desempeñada y no lo saben por desconocimiento o por el descuido, por eso es muy importante la información dada por BIODIMED al momento de atender a los clientes.

1.4.3 Sistema de Auditoría del Riesgos del Trabajo (SART)

De acuerdo al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS): En el Ecuador, toda organización es responsable de la seguridad y salud de sus empleados, para verificar este cumplimiento, las empresas están obligadas a cumplir las normas constituidas en el Reglamento para el Sistema de Auditoría de Riesgos del Trabajo (SART), publicado en el Registro Oficial No. 319, el 12 de noviembre de 2010, y establecido por el Instituto de Seguridad Social (IESS), las auditorías del SART permiten verificar en la empresas su diagnóstico, planificación, implantación y control del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo que estas mantienen. (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2014)

De acuerdo al sitio (Higiene, 2007) :

Los servicios dependerán del análisis de cada una de las empresas realice en su medio laboral, el tipo de trabajo que desempeñan, productos que manejan, servicios que ofertan, y el personal de trabajo de acuerdo a esto siempre estará expuesto a Riesgo Laboral.

Definido el riesgo laboral está relacionado con todo aquel aspecto del contexto laboral que posee la posibilidad de causar algún daño al individuo

Los objetivos del SART de acuerdo al :

Decreto 2393 – Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y mejoramiento del Medio Ambiente del Trabajo.

Resolución C.D. 390 Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo, resolución No. C.D. 333 - Reglamento para el Sistema de Auditorías de Riesgos del Trabajo “SART”

Resolución No. 12000000-536 - Instructivo de aplicación del Reglamento para el Sistema de Auditoría de Riesgos del Trabajo . son:

- Verificar el cumplimiento Técnico legal en materia de seguridad y salud en el trabajo por las empresas u organizaciones de acuerdo a sus características específicas.
- Verificar el diagnóstico del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo de la empresa u organización, analizar los resultados y comprobarlos de requerirlo, de acuerdo a su actividad y especialización.
- Verificar que la planificación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo de la empresa u organización se ajuste al diagnóstico, así como a la normativa técnico legal vigente.
- Verificar la integración-implantación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en el sistema general de gestión de la empresa u organización
- Verificar el sistema de comprobación y control interno de su sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, en el que se incluirán empresas u organizaciones contratistas. (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2014)

1.4.4 Sanciones

Las sanciones son reguladas exclusivamente por el Ministerio de Relaciones Laborales y al momento son económicas las cuales fueron estipuladas mediante el Acuerdo Interinstitucional que fue firmado el 15 de Enero 2014 entre el Ministerio de Relaciones Laborales (MRL) y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), dispone la exigencia de ejecutar una auto-auditoría en línea de acuerdo con el Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos (SGP). El incumplimiento dará lugar a sanciones administrativas por parte Ministerio de Relaciones Laborales; así como al correspondiente incremento de la prima de recargo del

Seguro General de Riesgos del Trabajo (Art 5. Acuerdo Interinstitucional 001). (SASOEC Consultores, 2014)

El campo de la medicina y la salud su prioridad es la mejora de la dolencia que aqueja al paciente o la búsqueda de problemas que el paciente desconoce con el fin de mejorar la calidad de vida. Pero ligado a esto está la calidad de servicio, la manera en que el paciente recibe la consulta, la amabilidad, cordialidad del profesional, el ambiente físico que lo rodea, que la empresa o personal que lo atiende se preocupe por el paciente que es un cliente, ya solo con la buena recepción a su llegada el paciente tiene más confianza para poder contar sus problemas que es una gran ayuda al momento de la Historia Clínica, por esta razón el servicio va de la mano con la atención médica, es así que en este capítulo se explica una serie de conceptos que engloban una atención de calidad, administración, procesos enfocados a la prestación de servicios de salud, para esto es primordial que los procesos de atención sean los adecuados y definidos eficazmente ya que los procesos administrativos se interrelacionan con el servicio general en toda empresa donde exista atención al cliente en este caso salud.

Sobre lo que es el campo de la Medicina Ocupacional, la cual es una especialidad Médica, de alto desarrollo en los últimos años en el Ecuador ante la positiva preocupación de las autoridades por la Salud de los empleados, los cuales en años anteriores no eran amparados por la ley antes los múltiples factores de riesgos de ciertos oficios que con el pasar de los años y el sacrificio diario de una persona para el crecimiento de una empresa terminan pesando en el aspecto mental y físico que hay en el ámbito laboral.

Se detallan los artículos y los organismos que rigen y controlan actualmente la Seguridad y Salud en el Trabajo para mantener un orden en las empresas y evitar las sanciones respectivas estipuladas por el Ministerio de Relaciones Laborales ante el incumplimiento de las normas de control.

CAPÍTULO II

ANÁLISIS ESTRUCTURAL DE LA EMPRESA BIODIMED GUAYAQUIL

2.1. Antecedentes y reseña histórica

Consortio Médico BIODIMED – BIODILAB, inicia sus actividades como Laboratorio Clínico, hasta llegar a establecerse como una empresa líder en medicina ambulatoria especializada y salud ocupacional. El Doctor Gustavo Terán, médico visionario gestó con gran optimismo la idea de expandir sus servicios de Laboratorio Clínico (BIODILAB) a un Consortio Médico (BIODIMED), con estándares internacionales logrando alianzas estratégicas con empresas de confianza que día a día ayudan al crecimiento de la misma.

Es importante conocer al detalle la evolución de la empresa a través del tiempo tal como se lo indica a continuación:

- 1982: Empieza como Laboratorio Clínico en la Clínica Olympus.
- 2005: Abre la Unidad Gaspar de Villarroel.
- 2007: Se Certifican con la ISO 9001-2000.
- 2008: Adquieren el Edificio de la Juan de Azcaray y expande sus Servicios a Unidad de Especialidades Médicas e Imagen.
- 2010: Compran la Unidad Santa Lucía.
- 2011: Obtienen la Primera Unidad Móvil. BIODIMED incursiona en el área de Salud Ocupacional debido a la puesta en vigencia de la Normativa de Seguridad y Salud, las empresas empiezan a solicitar los Servicios Especializados en Seguridad y Salud Ocupacional.
- 2012: Se certifican con la ISO 14001 (ambiental).
- 2013: BIODIMED-BIODILAB proyecta su gran crecimiento a nuevos mercados, explotando la región Costa por lo que en el 2013 se abre la Unidad Matriz en Guayaquil, BIODILAB-BIODIMED San Jorge, pone a disposición todos los servicios de medicina

ambulatoria y salud ocupacional, en la cual proyectan los servicios de calidad a nuevas empresas para dar mejor confort a los pacientes de los convenios ya establecidos.

- 2014: Adquieren 5 unidades móviles, la Unidad Eloy Alfaro y cumple con el 88% del SART.

Consorcio médico BIODIMED – BIODILAB, ofrece servicios confiables en atención médica ambulatoria especializada, salud ocupacional, diagnóstico en imagen y laboratorio clínico de la mejor calidad, poniendo énfasis en la mejora de la tecnología, en la seguridad y salud en el trabajo, protección de su talento humano, elementos esenciales para el alcance de los objetivos; con un gerente comprometido en proporcionar los recursos necesarios cumpliendo los requisitos legales establecidos, con un personal involucrado y competente para implementar acciones preventivas, correctivas y de mejora continua, que permitan identificar los factores peligrosos y de riesgo, evaluarlos, controlarlos y prevenir las enfermedades ocupacionales.

2.2 Misión

Hacer y dar todo lo mejor por el paciente y trabajador, con acciones de prevención de riesgos, accidentes laborales, enfermedades ocupacionales, y atención médica certificada de la mejor calidad.

2.3 Visión

Aspirar a ser una empresa líder a nivel nacional, en prestación de servicios de salud, que desarrolla investigación, docencia, asesora en seguridad y ambiente, con excelencia y confiabilidad.

2.4 Valores Corporativos

Dentro de la filosofía corporativa es proveer servicios confiables en atención médica integral ambulatoria especializada, diagnóstico en imagen y laboratorio clínico con alta tecnología y personal comprometido en satisfacer las necesidades del usuario y

reglamentarias, planteándose y revisando objetivos de calidad, enmarcados en un Sistema de Mejora Continua de Gestión de Calidad ISO 9001-2008.

2.5 Marco Situacional de la Empresa BIODIMED

BIODIMED es una empresa que presta su servicio desde el mes de junio del 2012, ubicado en la Ciudadela Kennedy Nueva, Avda. San Jorge 312 y calle tercera este, con el ideal de expandirse en la ciudad de Guayaquil ante la demanda creciente de las empresas de la ciudad de Guayaquil y otras ciudades, ya que desde hace tres años el Ministerio de Relaciones Laborales y el IESS realizan Auditoría continuas a las empresas para que cumplan con todos los requisitos y chequeos de los trabajadores.

2.5.1 Análisis PEST

El análisis PEST dará una perspectiva del pronóstico económico, político, socio-cultural y tecnológico de la empresa BIODIMED, los mismos que tienen una probabilidad de ocurrencia, es en el entorno donde se desenvolverá la empresa.

Tabla 1: Análisis Pest

<p>Pronóstico Económico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inestabilidad Salarial de las empresas por crisis económica • Incremento del valor de los servicios • Gran mercado disponible para ofrecer el servicio de Medicina Ocupacional. 	<p>Pronóstico Socio cultural</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descuido de personal en las normas de Seguridad de su puesto de trabajo • Falta de Conocimiento de los empleados
<p>Pronóstico Tecnológico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modernización Tecnológica de Insumos y equipos Médicos. 	<p>Pronóstico Político</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cambio de Leyes • Endurecimiento de Sanciones por incumplimientos de las empresas • Inestabilidad Política.

ECONÓMICO

- Inestabilidad Salarial de las empresas por crisis económica (E1)
- Incremento del valor de los servicios (E2)
- Gran mercado disponible para ofrecer el servicio de Medicina Ocupacional (E3)

TECNOLÓGICO

- Modernización Tecnológica de Insumos y equipos Médicos. (T1)

SOCIO-CULTURAL

- Descuido de personal en las normas de Seguridad de su puesto de trabajo (C1)
- Falta de Conocimiento (C2)

POLÍTICO

- Cambio de Leyes (P1)
- Endurecimiento de Sanciones por incumplimientos de las empresas (P2)
- Inestabilidad Política (P3)

Tabla 2: Matriz de Probabilidad PEST

BAJA				ALTA	
0-20%	20-40%	40-60%	60-80%	80-100%	
			E2	E1 E3 P3	80-100%
			P1 P2		60-80%
		C1			40-60%
	T1 C2				20-40%
					0-20%

En esta matriz se puede observar los factores que pueden favorecer o perjudicar el crecimiento de la empresa y su probabilidad de ocurrencia los que da una visión para las futuras estrategias de la empresa BIODIMED.

De acuerdo a la situación actual del país en todos los aspectos que incluyen el PEST en la tabla los elementos que se encuentran por encima de la primera flecha son los de mayor probabilidad de ocurrencia entres los que resaltan Inestabilidad Salarial, aumento del mercado para ofrecer el servicio, y la inestabilidad política, los que se encuentran sobre la segunda flecha también tendrían una probabilidad de ocurrencia pero en menor porcentaje.

2.5.2 Portafolio de Servicios

La empresa da atención a clientes particulares y a empresas a las que se les ofrece el servicio desde la 7:00 hasta las 18:00. Entre los servicios que se ofrecen están los siguientes:

- Medicina General
- Medicina Ocupacional
- Gastroenterología
- Oftalmología
- Electrocardiograma
- Audiometrías
- Radiología
- Espirometrías
- Laboratorio Clínico

2.5.3 Esquema de Atención a Pacientes

En la actualidad los ingresos de la empresa se mantienen por la atención en Medicina Ocupacional en un 90 % de los pacientes que acuden a este Centro, el sistema de atención es igual para toda las personas que acuden a buscar el servicio pero se detalla el del paciente que acude a los chequeos ocupacionales el cual consiste en los siguiente:

- Ingreso del Paciente a recepción. Se le recepta cédula y el paciente indica la atención que desea y se le otorga un turno numérico.

- Con la cédula se ingresa al sistema y se habilita una historia clínica, donde se apertura las atenciones a recibir, la cual depende del perfil de la empresa la misma que indica los exámenes que el paciente necesita.
- Pasa al área de enfermería donde se toman los signos vitales.
- Luego va al laboratorio a toma de muestras y recepción de las mismas.
- Se le da un refrigerio a toda persona que llega después de los exámenes de laboratorio.
- Se reparte las carpetas a los consultorios médicos.
- El paciente espera su turno de atención las cuales varían por cada uno, el médico llama por turno a los mismos con la historia clínica.
- El paciente recibe todas las atenciones.
- El paciente entrega su historia Clínica a recepción.
- Al paciente se le indica que en 48 horas se le enviara el informe médico con los resultados a la empresa de la cuál fue enviado.

2.5.4 Proceso de Agendamiento

El proceso de Agendamiento consiste en el paso para que el cliente tenga la cita separada para el momento de la atención.

Para esto el Médico de la empresa se comunica con BIODIMED 48 horas antes de la atención otorgando la siguiente información:

- Listado de Pacientes
- Cedula
- Apellidos y nombres completos
- Fecha de Nacimiento
- Exámenes a realizarse

2.5.5 Proceso para pago a proveedores

Es importante detallar como se efectúa en la actualidad el pago a los proveedores, el compromiso de la empresa es cancelar hasta 30 días laborables, el proceso se lleva de la siguiente manera:

- Proveedor entrega la factura a BIODIMED
- Se registra la misma en la base de datos
- Se envía la factura a la Matriz Quito
- En Quito la factura para a revisión al departamento de Contabilidad
- Se elabora la retención y cheque
- Se envía los pagos a Guayaquil

2.5.6 Estadísticas de atenciones de cartera de clientes

De acuerdo a la información proporcionada por BIODIMED, entre los meses de abril a julio del 2015 tienen un promedio de atención mensual de 795 pacientes, en la cual se realizaron diferentes tipos de chequeos ocupacionales. Como se puede observar en las siguientes figuras:

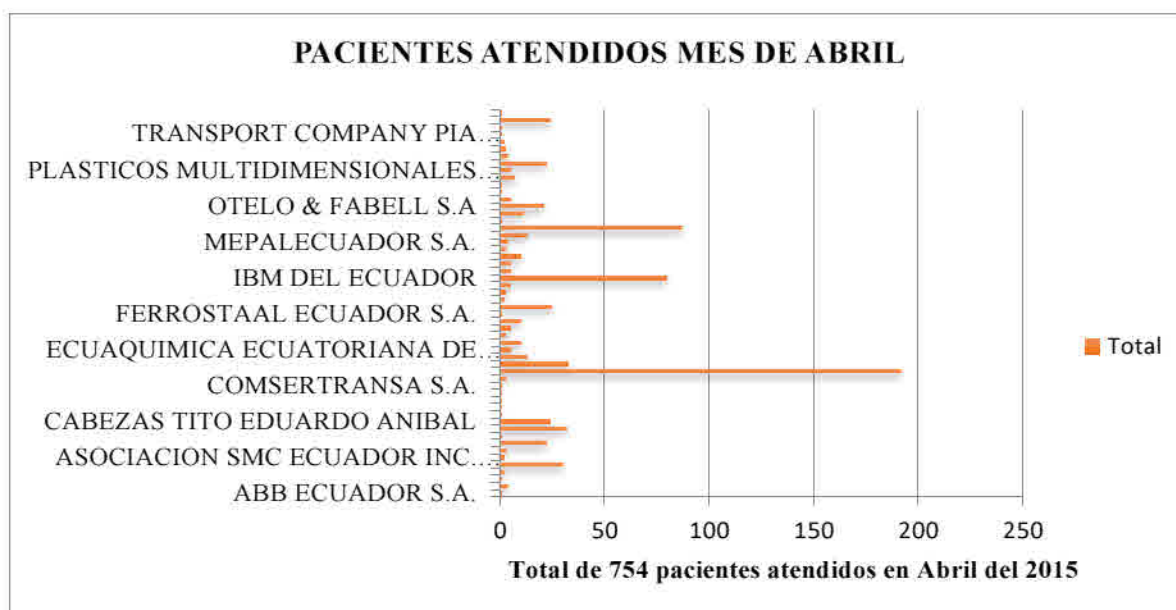


Figura 2: Pacientes atendidos en abril 2015

Tomado de BIODIMED

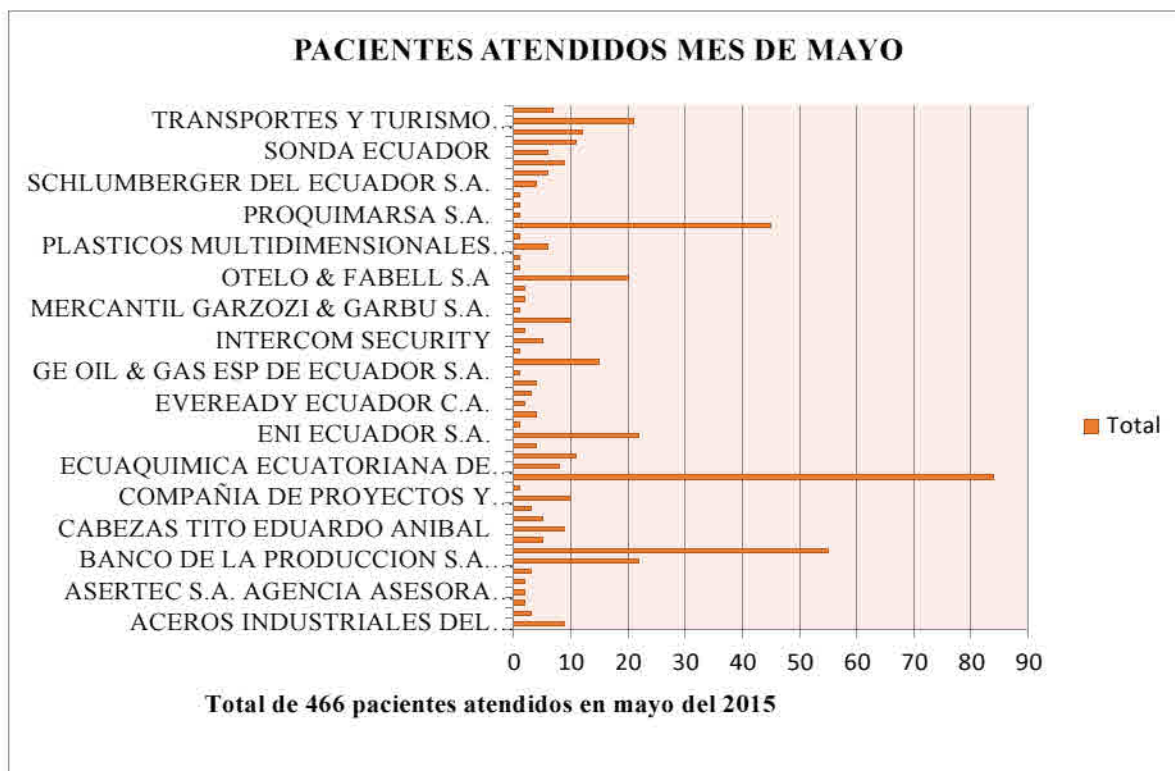


Figura 3: Pacientes atendidos mes de mayo 2015

Tomado de BIODIMED

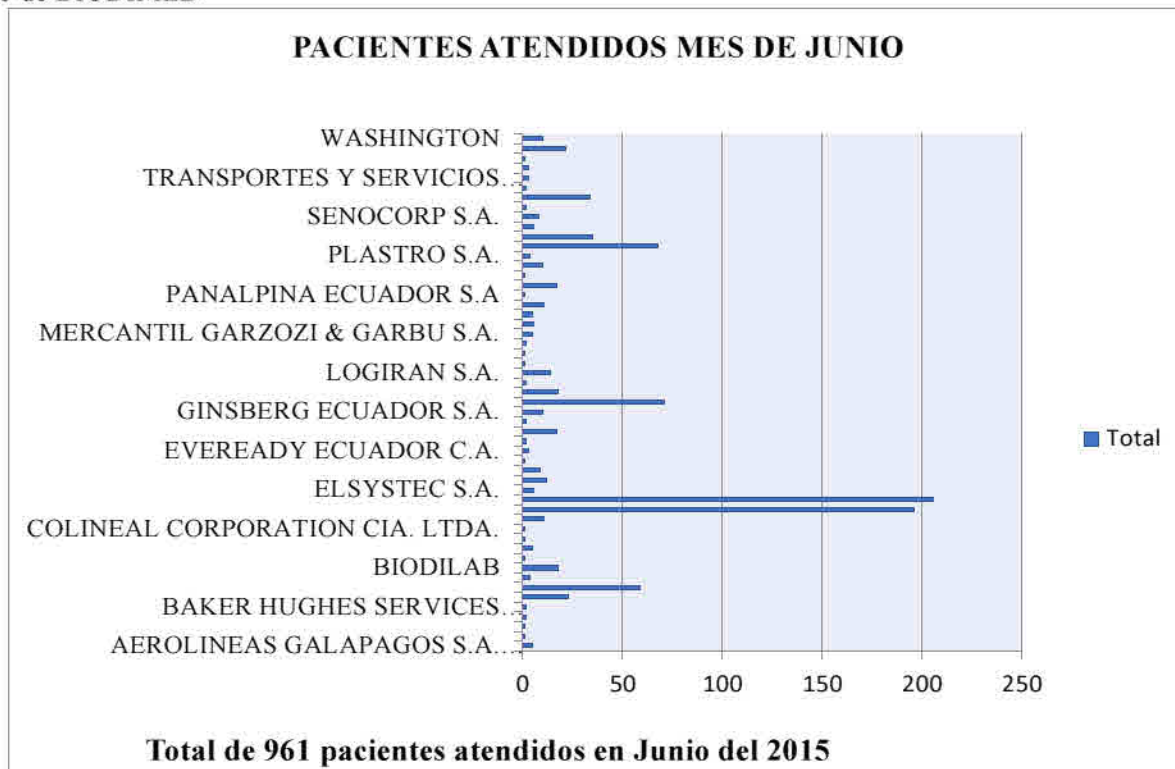


Figura 4: Pacientes atendidos mes de Junio 2015

Tomado de BIODIMED

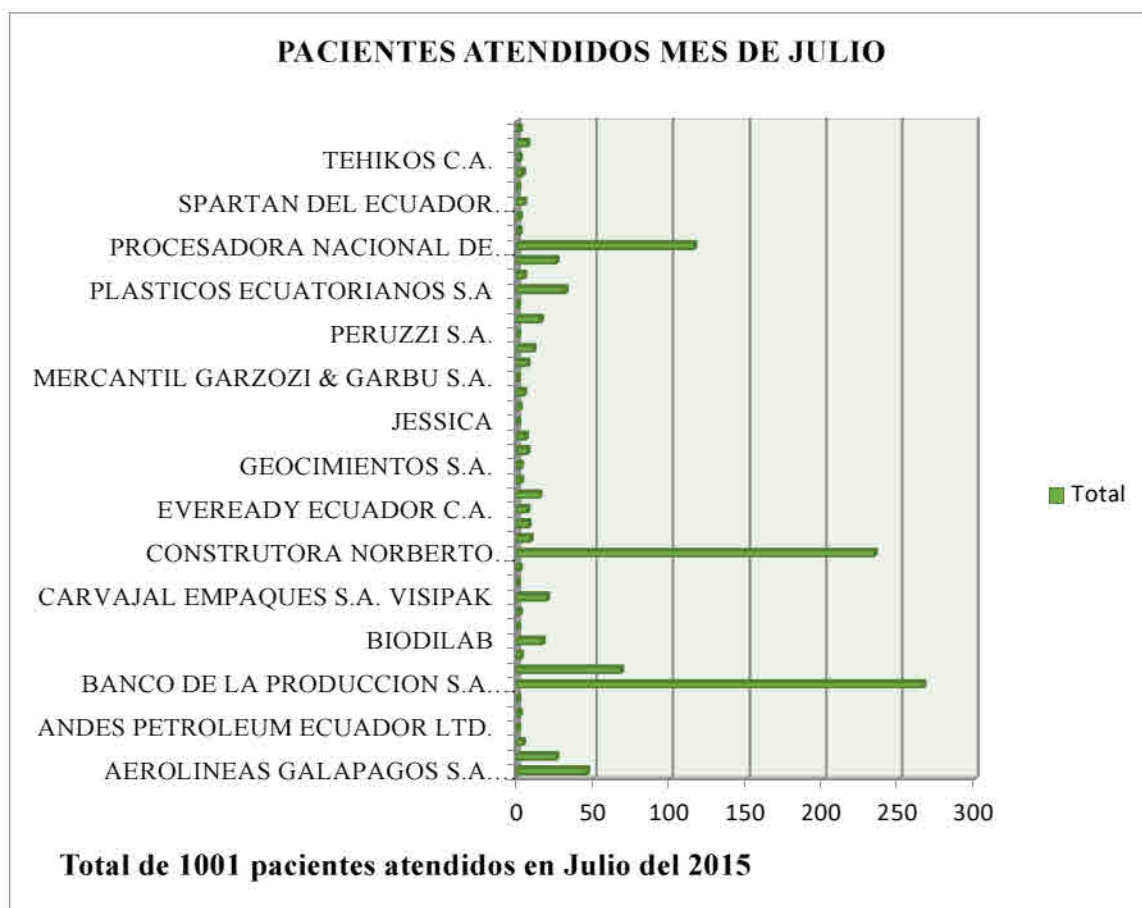


Figura 5: Pacientes atendidos mes de Julio 2015

Tomado de BIODIMED

De acuerdo a los datos de pacientes atendidos el promedio es óptimo, existe una gran afluencia que beneficia a la empresa económicamente, lo que confirma la necesidad de brindar un buen servicio a los clientes externos, se podrá analizar el personal médico necesario para que los tiempos de atención sean ideales, y la estadística brinda soporte para implementar las mejoras en los procesos de la empresa.

2.5.7 Matriz FODA de BIODIMED

Tabla 3 Matriz FODA de la empresa BIODIMED

<p>Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicio que cuenta con última tecnología médica en Salud Ocupacional. • Certificaciones ISO – OSHAS – OAE. 	<p>Oportunidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Producto dirigido a un segmento laboral amplio. • Mejor tiempo de entrega de Resultados. • Posibilidad de incursionar en otros mercados locales a largo plazo (IESS). • Gobierno actual interesado en programas de prevención según el MRL - SART.
<p>Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nuevos en el mercado guayaquileño. • Altos Costos. • Falta de Comunicación por parte de BIODIMED GYE-UIO. • Tiempo de Espera de los pacientes • Infraestructura pequeña (Unidad Kennedy). • Falta de Publicidad 	<p>Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Competidores fuertes en el mercado con bajos precios. • Algunas empresas no aceptan puntos de vista externos que les digan cómo manejar su negocio. • Poca confianza en las empresas ecuatorianas ya que consideran que los consultores locales no tienen la experiencia de los consultores internacionales.

Tomado de BIODIMED

Es importante resaltar que la matriz detalla debilidades de tipo administrativa, organizacional y de infraestructura física que son las bases a investigar en el presente proyecto para realizar la propuesta. Es relevante mejorar ya que el mercado para incursionar es amplio y solo la calidad de nuestro servicio ayudara a sobresalir en relación a la competencia.

2.6 Competidores

2.6.1 Descripción de la Competencia

Entre la competencia directa de las empresas que prestan servicios de salud ocupacional información entregada por los directivos de la empresa BIODIMED se encuentran las siguientes:

- **ECU-AMERICAN (QUITO-GUAYAQUIL)**

Cuenta con gran infraestructura, promociones estacionales, posee una cartera con gran número de clientes y trabaja con licitaciones. Su sucursal en la ciudad de Guayaquil se encuentra ubicada en Kennedy Vieja Av. Fco. Boloña 107 y Av. Kennedy (a lado de almacenes Boyacá), se encuentra a poca distancia de la sede de BIODIMED por lo que es importante mejorar la infraestructura y el servicio ya que es el competidor más importante. (Ecuamerican, 2012)

- **VERIS (SALUD OCUPACIONAL)**

Equipo con vocación y compromiso, que enamora a los usuarios, brindando servicios integrales de salud, de acuerdo a sus necesidades, de manera personalizada, con atributos de alta calidad, eficiencia, innovación y rentabilidad. Cuenta con gran infraestructura y asesoría médica, con varios dispensarios médicos colocados en las empresas. Realiza campañas y jornadas de salud (trabajadores, familia, desparasitación, vacunación, nutrición). Cuenta con una cartera amplia de clientes. (Veris, 2013)

- **MEDILINK**

Empresa Prestadora de Servicios Médicos Ambulatorios especializados, brindan atención al paciente de manera personalizada, de primer nivel y eficaz, a través de un Equipo Médico altamente calificado. Prestan servicios de Salud Ocupacional y Seguridad Industrial. (Medilink, 2015)

2.7 Matriz de Porter

La matriz de Porter ayuda a identificar las oportunidades y desarrollar las posibles estrategias para abarcar más clientes en el mercado. Mediante las cinco fuerzas se puede conocer el grado de competencia en una empresa y realizar un análisis externo que sirva para formular estrategias frente a las amenazas y saber cómo aprovechar las oportunidades. Como competidores potenciales se tiene a las empresas extranjeras o empresas de seguros que pretenden ingresar al negocio con demanda de nuevos servicios, reduciendo precios, o aumentando las promociones. Así como lo detalla la siguiente figura:



Figura 6: Competidores Potenciales de BIODIMED

Por lo tanto es importante como estrategia poner en marcha un precio aún más competitivo en el mercado, aumentar la publicidad, aumentar las promociones de ventas como por ejemplo el dos por uno, o el 10 % de descuento en grupos que superen las 50 personas en atención, ofrecer un mayor financiamiento o brindar nuevos servicios. Es importante no dar cabida al uso de servicios sustitutos que representen una amenaza para la empresa; la prioridad es generar una lealtad cliente – vendedor del servicio para que este se quede con el servicio que se presta. También tratar de realizar una alianza con el proveedor de servicios y productos para que este baje los costos para poder beneficiar al cliente final en el servicio.

2.7.1 Clientes

La empresa se caracteriza por ofrecer servicios de Salud Ocupacional. Los clientes son las empresas con las que se logra convenios para mantenerlos comunicados sobre la salud de sus empleados, cumpliendo así los requerimientos de la normativa de seguridad y salud que tiene cada una.

Los chequeos que realiza son:

- Pre-ocupacionales es la valoración previa de un postulante al cargo de una empresa para conocer su estado de salud.
- Ocupacionales es el chequeo periódico de salud que se realiza a todos los empleados para cumplir con las leyes de trabajo.
- Post-ocupacionales es la valoración médica del empleado que ha finalizado sus funciones en la empresa para conocer si ha contraído o no alguna enfermedad laboral.

Se atiende a pacientes de convenios realizados en Quito y Guayaquil, dependiendo de la ubicación de la empresa los pacientes acuden a cualquiera de las dos sedes, y en ocasiones se realizan brigadas hasta el lugar de trabajo. También se ofrece atención a personas particulares de acuerdo a la cartera de servicios que presenta la empresa. Con la visión a futuro de

expandir el mercado y poder llegar a clientes potenciales identificados, como lo son Particulares y Seguros Privados y Públicos.

Es necesario establecer una mejora en el funcionamiento del Centro para lograr un posicionamiento, crecimiento y lealtad de los actuales clientes.

2.7.2 Cartera de Clientes

Se detallan las empresas que en la actualidad tienen contratos y convenios fijos con BIODIMED, para los respectivos controles anuales Ocupacionales y cualquier atención requerida por la empresa.

Existen también otras empresas con las cuáles se hacen contratos a corto plazo solo para chequeos específicos entre las cuales constan:

Tabla 4: Empresas Afiliadas a BIODIMED

QUITO	GUAYAQUIL
Petroamazonas	Kommunik
Schlumberger	Chef Express
Baker Huggies	Plastro
Odebrecht	Plastimultiec
Wartsila	Ditec
Herdoiza	Agroproduzca
Flopec	Bureau Veritas
Banco Pichincha	Edimca
Colineal	Pronaca
Banco de la Producción	RTS
Aerogal	Plantabal
	Otelo & Fabell

Tomado de BIODIMED

2.8 Proveedores

Al momento se cuenta los siguientes proveedores de insumos:

- GADERE (Recolección de residuos)
- DISTRIBUIDORA OLAYA (Insumos Laboratorio)
- CERID (Centro de Imágenes)
- ROCARSYSTEMS (Equipo Química Sanguínea)
- LABORATORIOS LUA (Pruebas especiales)

Tener una buena comunicación y cumplir con los proveedores es importante, por lo que es necesario cumplir con las fechas de pago en el tiempo estimado, ya que en ocasiones se presentan inconvenientes en transacciones con los mismos. Es muy importante esta comunicación ya que se podría realizar alianzas estratégicas con alguno de ellos.

Así mismo estar en la búsqueda de nuevos proveedores de acuerdo a como vaya creciendo la empresa; que ayuden a solventar los servicios ofrecidos, para llegar a satisfacer de manera oportuna a los clientes.

2.9 Infraestructura actual

Al momento la infraestructura y distribución del centro se encuentra dentro de un espacio de 335 metros cuadrados la cual tiene una capacidad de 40 pacientes cómodamente sentados al momento de la espera.

Distribuidos en:

- Consultorios médicos (5)
- 1 área de imagen
- 1 área de laboratorio
- 1 área de eco
- 1 cafetería
- 4 puestos de convenios

- 1 puesto de contabilidad
- 1 área de enfermería.

A continuación en las siguientes figuras se muestra la disposición actual de los consultorios y áreas de la empresa BIODIMED Guayaquil tanto en la parte baja como alta:

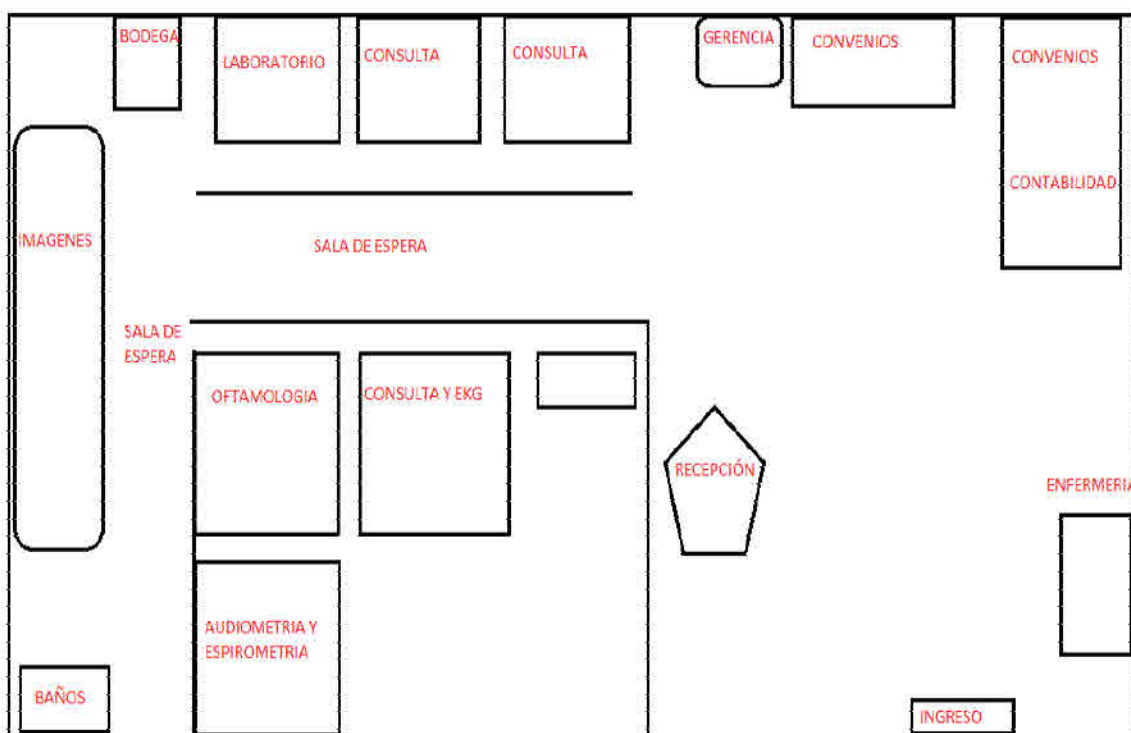


Figura 7: Disposición de los consultorios (Planta Baja)

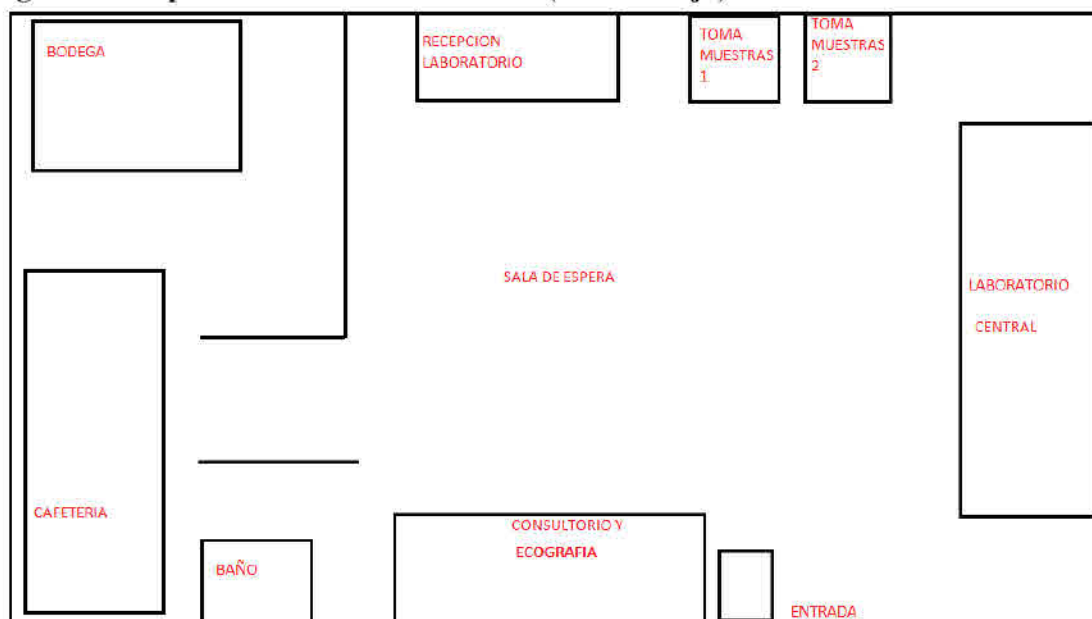


Figura 8: Disposición de los consultorios (Planta Alta)

2.10 Organigrama de la empresa BIODIMED

En el presente organigrama se describen las personas que actualmente trabajan en la empresa y abarcan todas las actividades que exige el Centro de Medicina Ocupacional BIODIMED, para describir la situación actual del recurso humano.

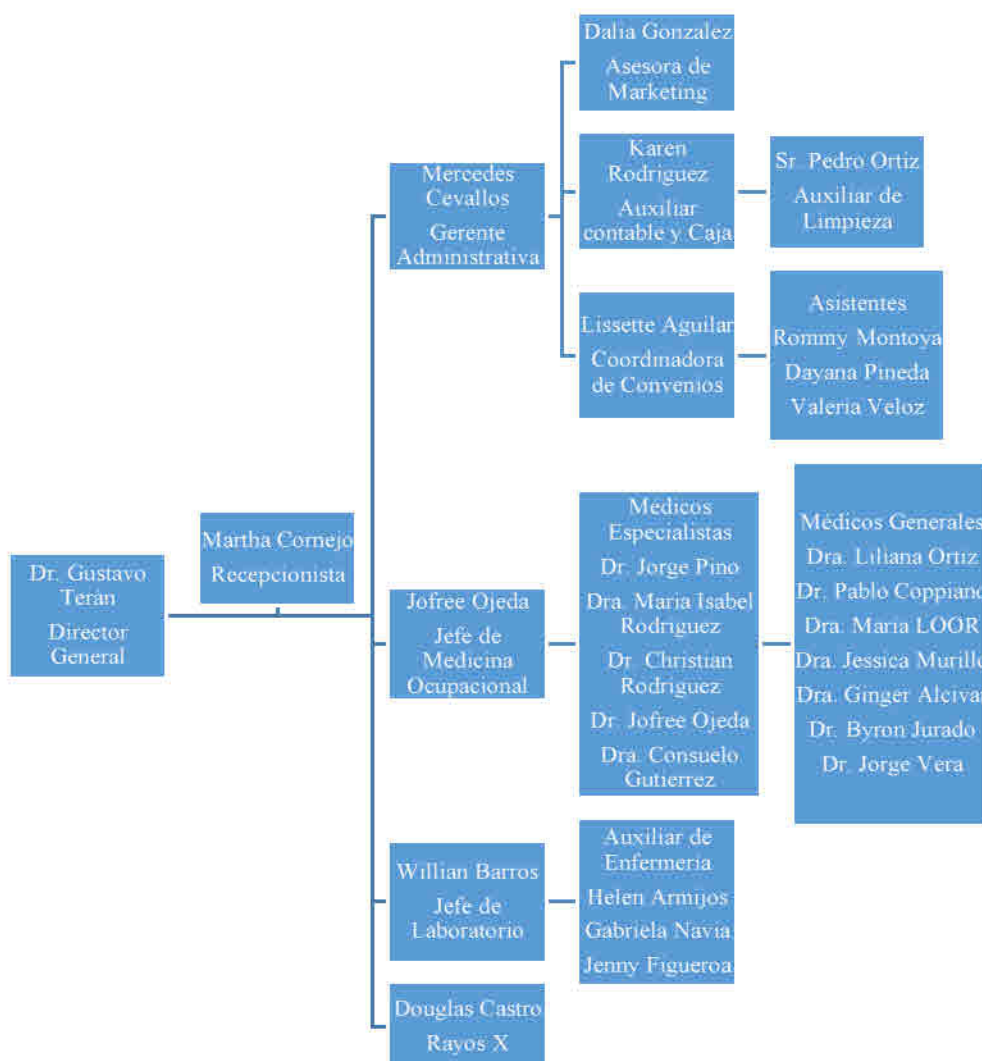


Figura 9: Organigrama de la empresa BIODIMED

2.11 Perfiles laborales

Para diagnosticar la gestión administrativa en la calidad a través de una investigación de campo la estructura actual de la empresa maneja un perfil específico al momento de contratar

algún empleado a laborar con el fin de que cumpla las expectativas del puesto de trabajo entre las cuáles están:

- **CARGO: Gerente General**

Funciones del puesto: Realizar el diseño en sistemas lógicos económicos o prácticos de los requerimientos definidos en el análisis de cada departamento, también se encarga de validar que las soluciones cumplan con las necesidades.

- **CARGO: Asistente de Gerencia (ATENCIÓN AL CLIENTE)**

Funciones del puesto: La orientación a resultados y a la mejora continua, planeación, dirección, organización y control de la empresa, priorizar y la capacidad analítica y resolutive que se valorarán en función de indicadores de resultados del servicio como: plazo medio de respuesta a los clientes, tiempo medio de solución de las reclamaciones, Coordinación de Pacientes y supervisión del Personal.

- **CARGO: Marketing y Convenios Corporativos**

Funciones del puesto: Es el encargado inmediato de brindar información de los servicios especializados médicos, con un conocimiento cabal de las gestiones de su jefe y del sector en el que trabaja, además debe estar capacitado para la atención al cliente y servicio directo con el paciente. Coordinación de las brigadas a las empresas y liquidación y pago de los servicios a las empresas que tiene convenio con BIODIMED Guayaquil.

- **CARGO: Auxiliar Contable**

Funciones del puesto: Receptar, examinar, clasificar, codificar y efectuar el registro contable de documentos. Revisar y comparar lista de pagos, comprobantes, cheques y otros registros con las cuentas correspondientes. Archivar documentos contables para uso y control interno. Elaborar y verificar relaciones de gastos e ingresos. Transcribir información contable. Revisar y verificar planillas de retención de impuestos. Revisar y realizar codificación de las diferentes cuentas bancarias. Recibe los ingresos, cheques nulos y órdenes de pago

asignándole el número de comprobante. Totalizar cuentas de ingresos y egresos emitiendo un informe de resultados.

CARGO: Auxiliar de Laboratorio

Funciones del puesto: Toma de Muestras de sangre, ingreso de resultados de laboratorio al sistema y entrega de documentos, control de los insumos del laboratorio. Prepara los medios de cultivo para los exámenes y pruebas de laboratorios. Recibe, clasifica y codifica las muestras biológicas y material para recolección de muestras. Selecciona y prepara el material para los diversos exámenes. Registra y lleva el control de los materiales de laboratorio. Prepara los reactivos químicos, soluciones y colorantes de acuerdo a las especificaciones del profesional especializado. Lleva el registro y control de pacientes atendidos. Ayuda a preparar las pruebas. Realiza las coloraciones sencillas. Participa en la realización de ciertos exámenes de rutina de los laboratorios. Empaca y rotula productos de laboratorio

CARGO: Laboratorista Clínico

Funciones del puesto: Toma de Muestras de sangre, ingreso de resultados de laboratorio al sistema y entrega de documentos. Prepara los medios de cultivo para los exámenes y pruebas de laboratorios. Recibe, clasifica y codifica las muestras biológicas y material para recolección de muestras. Selecciona y prepara el material para los diversos exámenes. Registra y lleva el control de los materiales de laboratorio. Prepara los reactivos químicos, soluciones y colorantes de acuerdo a las especificaciones del profesional especializado. Lleva el registro y control de pacientes atendidos. Ayuda a preparar las pruebas. Realiza las coloraciones sencillas. Participa en la realización de ciertos exámenes de rutina de los laboratorios. Empaca y rotula productos de laboratorio.

• **CARGO: Auxiliar de Limpieza**

Funciones del puesto: Realización de la limpieza de las áreas de trabajo, moviendo pequeño mobiliario y materiales necesarios de la correspondiente. Ordenación de materiales.

Manipulación, en su caso, de maquinaria de limpieza. Comunicar a sus superiores, las necesidades de material de limpieza para poder desarrollar su trabajo y en general, cualquier otra tarea afine a la categoría del puesto y semejante a las anteriormente descritas, que le sean encomendadas por sus superiores jerárquicos y resulten necesarias por razones del servicio.

- **CARGO: Coordinador de Convenios**

Funciones del puesto: Será el responsable de supervisar y coordinar la correcta ejecución de todas las actividades que se realicen con cada uno de los pacientes, ingreso de datos a la Historia clínica, recolección de datos y enviar los informes de los chequeos a las empresas en el tiempo determinado. Identificar recursos los requeridos para el correcto desarrollo de las actividades.

- **CARGO: Director General**

Funciones del puesto: Canalizar los recursos y los esfuerzos de su organización, hacia aquellas oportunidades que le permitan alcanzar resultados económicos significativos, cumpliendo y superando las expectativas de los clientes, haciendo de la compañía una empresa socialmente comprometida.

- **CARGO: Enfermera**

Funciones del puesto: Poseer capacidad de observación y habilidad para la recolección de datos y para la coordinación de actividades en la atención directa del paciente. Trabajar en conjunto con los compañeros de trabajo, toma de muestras de pacientes, mantener las áreas de consultorios siempre bien aseadas y en orden. Mantener el material en cada consulta siempre al día y con todo lo necesario para el buen desempeño del profesional. Limpiar y esterilizar las áreas de trabajo.

- **CARGO: Tecnólogo en Imágenes**

Funciones del puesto: Realiza los exámenes de imagen a los pacientes que acuden a BIODIMED y entrega informes de resultados.

- **CARGO: Médico Ocupacional**

Funciones del puesto: Gestionar las operaciones y actividades que se realizan en el servicio con el fin de brindar la dirección técnica médica de las especialidades que se estén ejecutando. Elaborar el plan anual de actividades. Planificar, organizar, coordinar y controlar los recursos necesarios para la buena marcha de BIODILAB.

- **CARGO: Médicos Generales y Especialistas**

Funciones del puesto: Atención de calidad y cordialidad a los pacientes en general que acuden a BIODIMED. Realizar los procedimientos y atenciones con un elevado nivel de resolución. Completar y entregar el registro diario estadístico de las actividades realizadas. Preparar y mantener actualizado los expedientes médicos de cada trabajador con la finalidad de llevar control de la historia médica. Coordinar y vigilar los programas médicos ocupacionales con la finalidad de controlar la salud de los trabajadores en sus puestos de trabajo.

- **CARGO: Mensajero**

Funciones del puesto: Entregar y recoger la documentación a las diferentes entidades asignadas, y tener un control de su trabajo, y manejo de los recursos asignados.

Por lo tanto de acuerdo a los perfiles organizacionales que actualmente mantiene la empresa BIODIMED Guayaquil, se cree necesario implementar un Director Zonal Costa, un departamento contable que deberá tener a la auxiliar contable actual e incrementar un contador y otro auxiliar contable y de cobranzas, además de mejoras del área del departamento de Marketing y el ingreso de más médicos los cuales serán planteados los perfiles en la propuesta.

RESUMEN

Toda empresa grande o pequeña tiene su estructura de acuerdo a su ocupación, necesidades, objetivos principales y específicos en este caso el servicio de Medicina

Ocupacional BIODIMED busca establecerse como empresa líder en este tipo de prestación sobre la competencia actual, es por esta motivación que se realiza el actual proyecto con la finalidad de mejorar los procesos para mantener el crecimiento obtenido desde que se inauguró la sede en la ciudad de Guayaquil.

En el presente capítulo se detalló la historia, misión, visión de la empresa, su estructura, organización, recurso humano, competencia y modalidad de atención lo que servirá de base para realizar la investigación y con los resultados obtenidos proponer las mejoras para el Centro de Medicina Ocupacional BIODIMED Guayaquil.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Este capítulo presenta la manera en que se llevó a cabo la presente investigación, su tipo y enfoque, de igual manera los sujetos estudiados, todo con el fin de lograr datos relevantes y reales para obtener una investigación exitosa y poder esclarecer las deficiencias actuales de la empresa.

3.1 Tipo de Investigación

Se realizó una investigación descriptiva con la finalidad de analizar la información actual y la situación real de la empresa, en base a esto se realizará una observación detallada con la finalidad de saber las situaciones, actitudes y costumbres que predominan a través de la representación exacta de las actividades, proceso, objetos y personas, que forman la empresa de medicina ocupacional BIODIMED.

3.2 Enfoque

La investigación fue diseñada con el objetivo principal de obtener información a través de la formulación de preguntas. Para examinar el mercado se realizará una investigación cuantitativa y cualitativa, el enfoque cualitativo permitirá conocer la opinión y poder confirmar los problemas observados. Por su parte la cuantitativa permitirá saber la cantidad de personas que les gusta y disgusta el servicio ofrecido, la manera en la que ven a la empresa y conocer las cualidades y expectativas de los consumidores etc. Esta investigación ayudará a codificar y analizar más rápido y obtener en menor tiempo una respuesta para tener bases para el desarrollo de este proyecto.

3.3 Técnicas

Las técnicas a utilizar en el presente proyecto para la recolección de información es por medio de las encuestas y entrevistas, el primero consiste en realizar preguntas a los clientes de las empresas que reciben el servicio de Medicina Ocupacional en la ciudad de Guayaquil,

y se realizarán entrevistas a los médicos y empleados del Centro de Medicina Ocupacional para poder confirmar los problemas observados y realizar la propuesta. La razón por la que se aplica este método es para obtener información más veraz sobre preferencias, gustos, comportamientos y actitudes de los clientes y empleados.

3.4 Tamaño de la Muestra

3.4.1 Población Y Muestra

En el actual estudio la población está compuesta por los informes de la Gestión realizada por la Jefatura de la empresa y los usuarios que acuden diariamente a recibir la atención al centro médico. Se considerarán las empresas que ya tienen contratos fijos con BIODIMED para establecer la población a estudiar. Estas empresas son las que mantienen la estabilidad económica y hacen que el negocio sea rentable.

A continuación se detalla la cartera de clientes:

Odebrecht	3000
Produbanco	250
Pronaca	300
Otelo y Fabell	60
CELEC	250
Edimca	70
Ginsberg	50
TAME	300
T Sánchez Polo	70
Grupo Berlín	150
Agroproduzca	70
TOTAL	4575

Este criterio de tamaño de elección tiene un grado de 3 % de error y un 97 % de nivel de confianza.

Tamaño de la Muestra

Fórmula

Población finita: $n = Z^2 p * q N / E^2 (N-1) + Z^2 p * q$

Tamaño de la Muestra

Fórmula:

$$\text{Población finita: } n = \frac{Z^2 p q N}{e^2 (N-1) + Z^2 p q}$$

n=	354	Población o universo
N=	4575	Población o universo
Z=	95 %	Nivel de confianza
p=	50 %	Probabilidad a favor
q=	50 %	Probabilidad en contra
e=	5 %	Error muestral

El mercado objetivo que se estableció para el proyecto es de 354 clientes de BIODIMED Guayaquil. Según la información entregada por la empresa la cifra de los clientes que presta este tipo de servicios y que están afiliadas a la institución corresponde a 4575 usuarios.

De acuerdo al cálculo realizado para la selección del tamaño de la muestra se establece como apropiado el número de 278 personas, las cuales brindarán información más precisa para la toma de decisiones.

3.5 Encuesta

Para el presente proyecto con el fin de poder confirmar lo investigado y observación de la situación actual de la empresa, se elaboró una encuesta con preguntas que ayuden a medir el nivel de satisfacción de los pacientes al momento de recibir sus consultas.

La encuesta está basada en preguntas específicas de satisfacción del cliente, en la cual se podrá evaluar el nivel de agrado en el servicio de los médicos, la gestión administrativa por el rápido flujo de pacientes y la infraestructura del centro si es la adecuada, con el fin de analizar los resultados e implementar la propuesta para el mejoramiento del Centro BIODIMED.

A continuación se presenta el modelo de la encuesta, la cual puede ser observada en la

APÉNDICE A

3.5.1 Presentación de Resultados de las encuestas

Presentación de resultados: Para la realización de la encuesta se informó al encuestado sobre el proyecto.

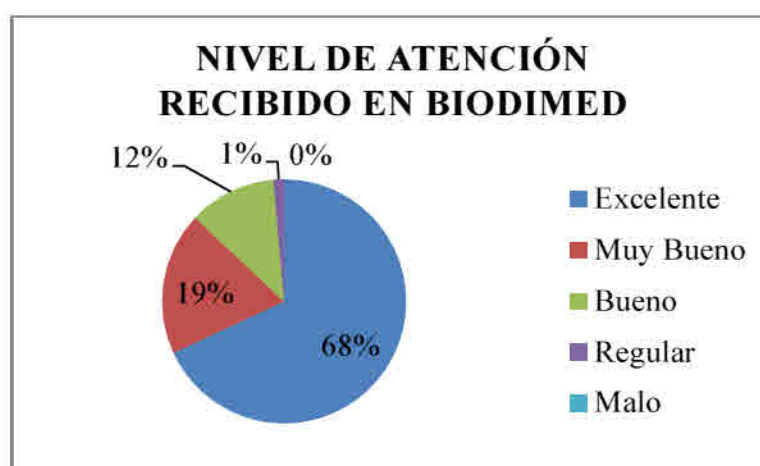


Figura 10: Atención al cliente

Según los datos de la encuesta, el 68 % de los encuestados indica que el nivel de atención general recibido es excelente, seguido por el 19 % que mencionó que la atención es muy buena. El 12 % señala que el servicio es bueno.

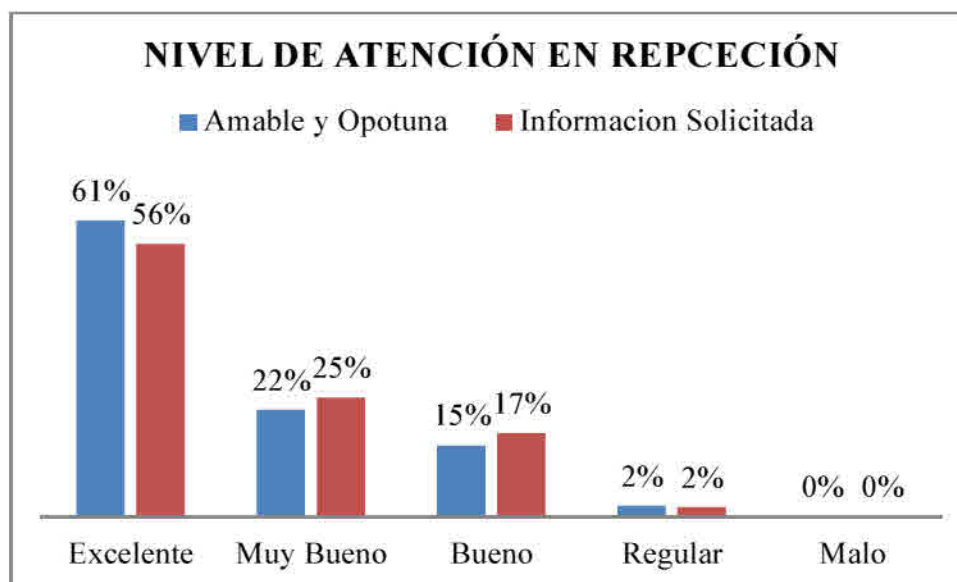


Figura 11: Nivel de atención en recepción

En recepción se puede observar que el servicio es excelente y muy bueno, pero existe un número muy importante de encuestados que señalan que falta mejorar el servicio en la atención en el área de recepción. Esto se puede mejorar dando capacitaciones a la recepcionista que es la primera imagen de la empresa, la que brinda la información.

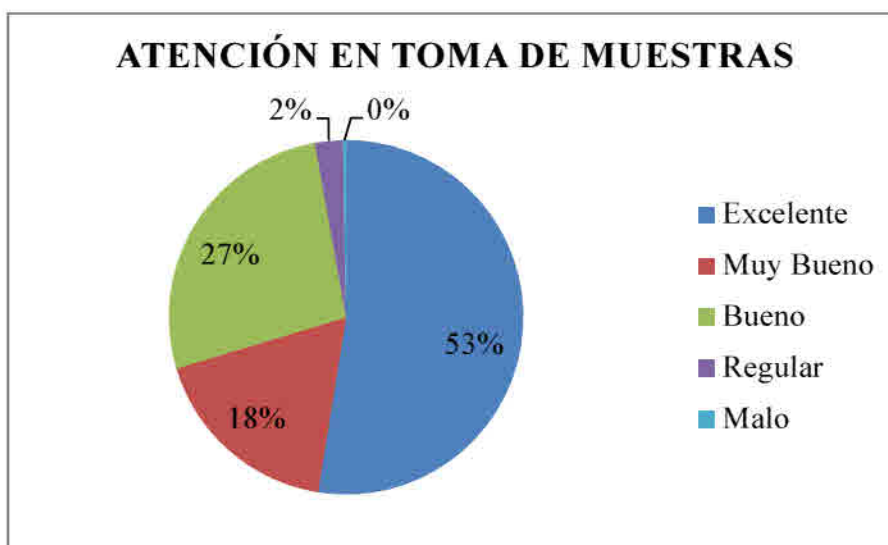


Figura 12: Atención en toma de muestras

Al examinar los resultados concernientes en la atención en toma de muestras en el Laboratorio Clínico, el 53 % de los encuestados indicó que el servicio es excelente, seguido por el 27 % que mencionó que es bueno. Uno de los factores a analizar con este parámetro es la atención en esta área por la aglomeración en las horas de la mañana ya que la circulación no es ágil por lo que solo hay dos personas encargadas de sacar la muestra de sangre, este es un parámetro muy importante para aumentar los niveles de satisfacción.

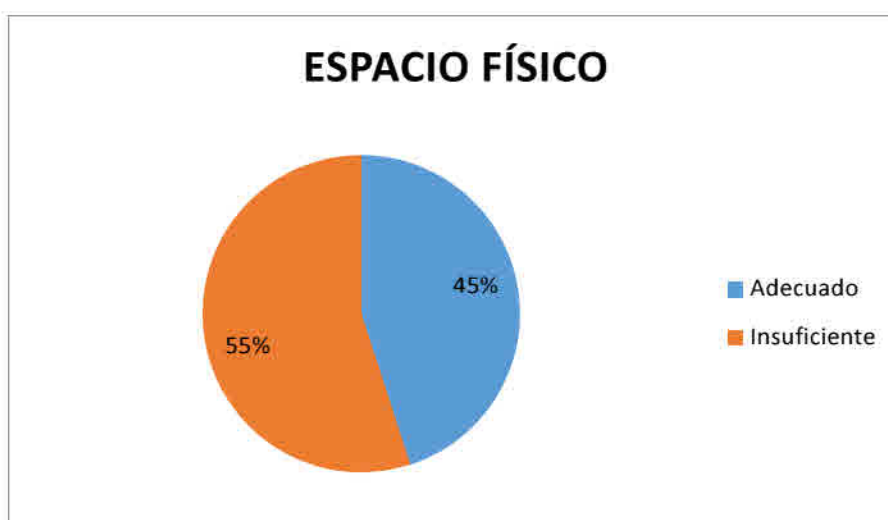


Figura 13: Espacio Físico

En relación a la infraestructura actual y en el ambiente físico es un punto muy importante para las personas que se encuentran esperando su turno, ya que es imperioso que estén cómodas al momento de su espera.

De acuerdo a las encuestas el 45 % contestó que espacio físico es adecuado para la atención, y el 55% indica que el espacio es insuficiente el momento de la espera. Es necesario revisar este punto y proponer una mejora ya que es la imagen de la empresa, y los pacientes deben sentirse cómodos más aún que se encuentran esperando su turno.

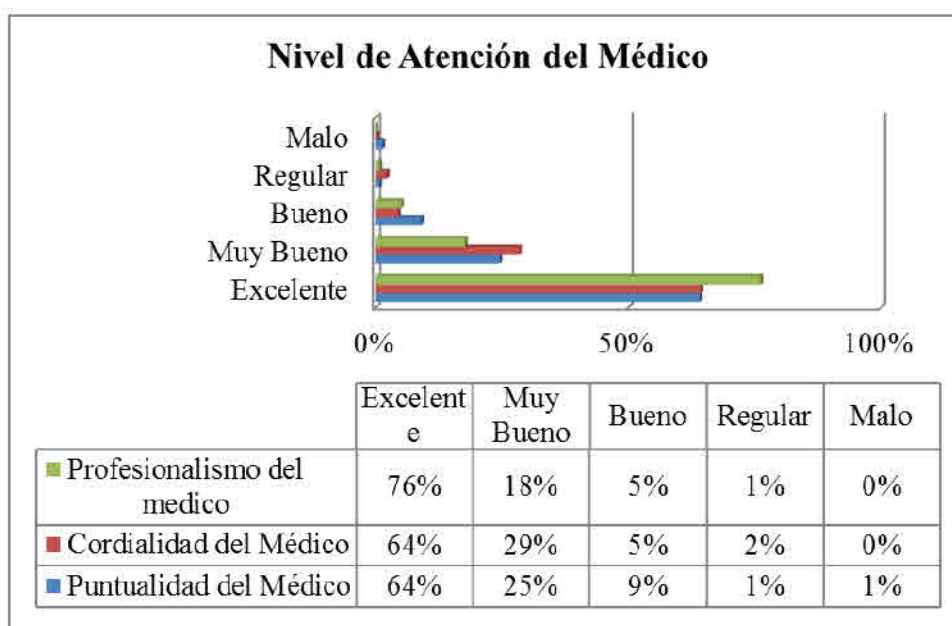


Figura 14: Nivel de atención del médico

Con respecto a la atención de los médicos, los resultados se mantienen satisfactorios, se refleja el profesionalismo de los galenos por lo que se los debe mantener motivados para que el servicio presencial permanezca o mejore.

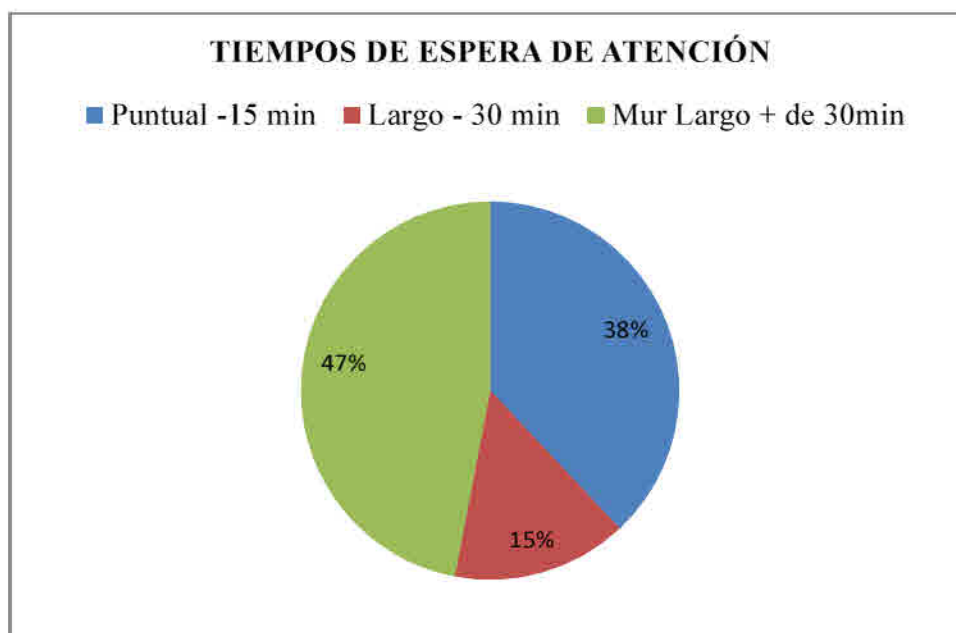


Figura 15: Tiempos de espera de atención

Este es el cuadro más crítico de la encuesta, la diferencia de satisfacción de tiempos de espera es corta, apenas el 38% piensa que el tiempo de atención es puntual, el 15% largo y el 47% es muy largo, es importante el tiempo en un sistema de salud ya que evita que el paciente se incomode y haya aglomeración, y como todo lugar de servicio al cliente a nadie le gusta esperar.



Figura 16: Expectativas respecto al servicio y proceso de atención

El servicio es aceptado por el 76 % de los encuestados que es un promedio muy bueno, pero el 21% no está conforme con el servicio, para poder mantener la afluencia de empresas y de clientes es necesario mejorar los procesos para mantener la buena atención en la empresa.

3.6 Entrevistas

3.6.1 Entrevista a Médicos Ocupacionales

Para el presente proyecto se seleccionó aleatoriamente a 3 médicos ocupacionales y poder saber su opinión sobre el servicio que se brinda y especialmente saber que tan importante es nuestra labor para poder satisfacer las necesidades de las empresas que damos servicio.

A continuación en la siguiente tabla se detallan los resultados de las entrevistas, las preguntas se encuentran en el **APÉNDICE B**

Tabla 5: Entrevistas a médicos ocupacionales

PREGUNTA	MÉDICO 1	MÉDICO 2	MÉDICO 3
¿Cada cuánto tiempo se realizan las valoraciones a los empleados en la empresa?	Cada año y cuando se requiera.	Se realizan los exámenes antes de ingresar al trabajo, luego los ocupacionales una vez al año, cuando regresa de vacaciones y después de alguna incapacidad atendida en el IESS	Una vez al año, o cuando se requiera por alguna incapacidad adquirida.
¿Cómo influye el estado de salud de los empleados de su empresa con las actividades laborales, cuáles son los principales problemas que genera?	Trastornos osteomusculares son los más frecuentes en nuestra empresa.	En nuestra empresa el ausentismo es alto en los empleados que están en las calles por accidentes de tránsito o los obreros por problemas osteomusculares.	El ausentismo es más elevado en los empleados con osteomusculares
¿Cómo considera el sistema Organizacional de la empresa BIODIMED hasta el momento en la atención de sus empleados y que mejoraría?	Eficiente. Hay que mejorar la infraestructura	Correcto.	Satisface las necesidades. Es adecuado
¿Los informes de historias clínicas y exámenes realizados en BIODIMED satisfacen sus necesidades para la atención de los empleados de su empresa?	Si, es eficiente	Si satisface	Si satisface, me gusta es eficiente.

3.6.2 Análisis de entrevista a Médicos Ocupacionales

Acerca del tema del presente proyecto de Medicina Ocupacional los médicos entrevistados coinciden que el examen previo al ingreso a laborar es de suma importancia y se debe tener más énfasis en los empleados que desempeñan actividades físicas y donde existe una mayor sobrecarga del cuerpo ya que son las más propensas a tener ausentismo.

Los exámenes son periódicos, esto significa que el campo de la Salud Ocupacional es amplio, en el momento de la entrevista ellos comentaron que el Ministerio de Relaciones Laborables presiona a las empresas a mantener el orden en la parte médica de los empleados para evitar sanciones

De acuerdo a la encuesta realizada, los médicos están satisfecho con el servicio que reciben y lo informes médicos para el desarrollo de su actividad. Aunque uno de ellos menciona que es importante ampliar el espacio físico.

3.6.3 Entrevistas a empleados de la empresa

A continuación se detallan las respuestas que obtuvimos de los empleados al momento de sus entrevistas por área de trabajo las cuáles se encuentran en el apéndice C con el fin de conocer los problemas los cuáles se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 6: Entrevista a empleados BIODIMED

	Gerencia	Médico	Laboratorio	Convenios	Contabilidad	Ventas	Imagen
La empresa le proporciona todos los implementos, utensilios y material para desarrollar de manera correcta su trabajo y a tiempo? Detalle	si	si	Existen retrasos en adquisición de insumos médicos	si	Como el dinero viene de Quito, en ocasiones no tengo el recurso económico para cancelar al momento a los proveedores	Falta espacio físico, impulsación, marketing	Existen retrasos en el suministro de batas, cd, placas
¿Qué tipo de quejas o problemas recibe la empresa de acuerdo a su área	En ocasiones las empresas no me envían las lista de pacientes agendados para atenderse	Los clientes se molestan por el tiempo de espera	Ninguno	Tenemos problemas con la programación de citas	Recibo quejas de clientes externos por retrasos en los cheques,	Ninguno	Ninguno
¿Personalmente cuáles serían las propuestas para el mejoramiento de la Calidad de Atención en la Empresa BIODIMED en su área de trabajo?	Mejorar la infraestructura Físico Más Personal Médico Mejorar La Comunicación	Mejorar la distribución de turnos. Aumento del espacio físico	Ninguno	Mejorar la comunicación con las empresas	Poder manejar nuestro propio flujo de dinero, mejorar la comunicación	Mejorar el Marketing de la empresa	Evitar retrasos en abastecimiento de insumos
La Empresa satisface sus expectativas, Si - No.	Si	Si	No	No	No	Si	Si

3.6.4 Análisis de entrevistas a los empleados

La entrevista a los empleados de la empresa son de gran utilidad ya que el cliente interno como en toda empresa es la base para el crecimiento de una compañía, el personal que trabaja diariamente es el que conoce y percibe la satisfacción o inquietud de los clientes externos, por esta razón es importante la opinión de ellos y su sentir ante el servicio entregado para resolver

los problemas internos del centro. De acuerdo a las respuestas se pudo conocer los siguientes inconvenientes.

- Retrasos en adquisición de insumos
- Deficiente espacio físico
- Déficit de comunicación
- Dificultad en el flujo de capital
- Problemas en la agendación de citas
- Molestia de clientes externos por el tiempo de espera
- Falta de Marketing

Estos puntos coinciden con el análisis previo de la organización de la empresa, estos problemas serán la base para la propuesta del presente proyecto

3.7 Conclusiones

Una vez finalizada la aplicación de los instrumentos para recolección de la información, proceso necesario para identificar los diferentes puntos de vista y diversas contradicciones que se generan en la atención y el ámbito de la Salud, objeto del estudio, se analiza la situación de la empresa y la percepción de los clientes externos donde se llega a las siguientes conclusiones:

En primer lugar, y como conclusión más importante, se puede establecer que la principal falencia del centro de Medicina Ocupacional BIODIMED en la parte administrativa es la centralización los recursos del centro que dificultan el cumplimiento de obligaciones a terceros, actividades del centro y abastecimiento, hay un déficit importante en la comunicación con los distintas empresas lo que ocasiona problemas en el agendamiento de los pacientes, errores en el manejo de información con el fin de brindar una mejor atención.

Otro aspecto en que todos coinciden ya sean médicos, empleados y clientes externos es el insuficiente espacio físico e incomodidad para poder desempeñar con fluidez las atenciones,

lo que indirectamente ocasiona el aumento de los tiempos de espera de los clientes reflejada en las encuestas, que revelaron inconformidad en los pacientes con los tiempos de atención, este punto es fundamental ya que es la imagen que se da a las personas que acuden al centro.

Existe inconformidad en cierto personal de trabajo, por lo que es importante mejorar la relación con ellos ya que el cliente interno es el pilar de la empresa el personal, poder capacitarlos y que todos conozcan y manejen los mismos conceptos del servicio brindado.

Aunque el porcentaje de satisfacción en la atención es muy bueno se debe mejorar en el manejo hacia el beneficiario, no debe existir por ningún motivo inconformidad en la recepción del usuario, ya que es la primera impresión que el paciente capta de la empresa.

Con estas conclusiones se podrán determinar las propuestas a seguir para la mejora del Centro de Medicina Ocupacional BIODIMED.

CAPÍTULO IV

DISEÑO DE LA PROPUESTA PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA EMPRESA DE MEDICINA OCUPACIONAL BIODIMED.

4.1 Propuesta y Objetivos Estratégicos

Es importante implementar para este capítulo un sistema de procesos administrativos que permita construir una estructura organizacional viable acorde a los recursos humanos, espacio físico, recurso económico, organizacional y marketing con el que cuentan; para lo cual es trascendental determinar su direccionamiento estratégico.

De acuerdo a lo observado, el análisis situacional de la empresa, los resultados de las encuestas, entrevistas a médicos y empleados de la empresa, se realizó un análisis de la información. El objetivo es definir los ejes estratégicos, como las acciones que se deben tomar para realizar un plan de mejoramiento de los procesos administrativos en la empresa BIODIMED. Estos van de la mano con sus las líneas estratégicas que son las siguientes:

Tabla 7: Líneas estratégicas

Ejes	Líneas
<ul style="list-style-type: none"> • Crecimiento de la oferta de servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Incrementar profesionales en el Centro Medico y mejorar el Marketing de la empresa
<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar los tiempos de atención y entrega de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Definir procesos en la entrega de resultados atención médica y ampliación del Centro
<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar gestión de Recursos Humanos, Administrativa y capacitación del personal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Asignar recursos de forma eficiente e implantar un sistema de información interna para la toma de decisiones. • Control de procesos y mejora de comunicación interna y externa.

De acuerdo a los ejes y lineamientos, para poder llevarlos a cabo se deberá ejecutar los siguientes objetivos para mejorar el proceso administrativo los cuales son:

- Establecer un procedimiento para asignar turnos.
- Disminuir el tiempo de espera en la atención del cliente.
- Promover un sistema de información, atención al usuario y de comunicación con las empresas afiliadas y los pacientes.
- Motivar al equipo en la gestión a las autoridades de salud para la compra de otro local para mejorar los ambientes de la sala de espera, asientos y ventilación.
- Medir los niveles de satisfacción del paciente de manera periódica.
- Manejar los recursos económicos por separados de la sucursal de Guayaquil vs. la matriz en Quito.

4.2 Estrategias para el cumplimiento de la propuesta para la mejora de los procesos administrativos en la empresa de medicina ocupacional BIODIMED

Para el cumplimiento de la propuesta de la mejora de los procesos administrativo en la empresa BIODIMED se deberá realizar las siguientes estrategias:

4.2.1 Plan de mejoramiento de turnos

De acuerdo a la información proporcionada por la empresa en el capítulo 2.5.4 proceso de agendamiento, el médico de la empresa se comunica con BIODIMED 48 horas antes de la atención en la cual entrega la información general de los pacientes a asistir. En muchas ocasiones esto no se da de acuerdo a los resultados de las entrevistas al cliente interno, lo cual induce a que existan picos en atención ya que los pacientes acuden sin previo aviso. Para esto cree necesario crear un puesto de asistente de administrativo para que de soporte a la Gerente Administrativa y sobre todo seguimiento a las empresas afiliadas a BIODIMED, también es importante la capacitación del personal, aunque la encuesta revela que la atención es buena no

debe existir ningún tipo de inconformidad en el momento de la recepción del cliente, los empleados deben conocer los procesos y el tipo de servicio que brinda la empresa.

Ante lo expuesto las funciones del puesto son las siguientes:

- **CARGO: Asistente Administrativa**

Funciones del puesto: Proporcionar apoyo a la Gerente Administrativa. Deberá agendar las citas de los pacientes y dar seguimiento a los convenios y requerimientos de las empresas afiliadas, para que no exista falta de comunicación y coordinación en la recepción de los pacientes. Es la responsable directa de que el agendamiento se dé con orden y precisión mediante programación de turno en forma telefónica, mail, o enviando un informe a la empresa de la atención que se recibirá. Esto evitará que se formen largas colas de espera y que todos los pacientes se amontonen para los exámenes de atención que van a recibir, y la adquisición de una tiquetera para evitar desorden. Debe manejar las solicitudes de información y realizar trabajos de oficina. Organizar brigadas a las empresas, debe dar apoyo logístico en actividades especiales. En caso que se dé una descoordinación con las empresas es la responsable de agendar a los pacientes conforme van llegando e intercalar con los pacientes que estén recibiendo el servicio para que no exista demora en la atención. Realizar evaluaciones semestrales sobre la aceptación de la calidad en los servicios que la empresa brinda y la satisfacción de los pacientes al recibirlos, para poder tomar medidas correctivas dependiendo del grado que se necesiten. Realizar talleres de capacitación y motivación a los empleados del Centro de Salud con el fin de que todos manejen información general de la empresa. Estos talleres deberán realizarse en forma trimestral para que todos sin excepción conozcan de los procedimientos y productos que brinda el centro de salud. Responsable de realizar la adquisición de los suministros de oficina, consultorios y de limpieza para la previa aprobación de la Gerente Administrativa.

4.2.2 Manejo económico de la sucursal

De acuerdo a la investigación existen problemas con el recurso financiero que ocasiona indirectamente molestia con clientes internos y externos, no existe un manejo independiente de estos recursos. Para descentralizar el manejo económico, la sucursal en Guayaquil y cumplir con las obligaciones con las empresas, clientes y las necesidades del Centro Médico, este deberá manejar sus propios recursos implementando los cargos de Director Zonal Guayaquil, Contador y un auxiliar de cobranzas y contable. Las funciones de los cargos serán los siguientes:

- **CARGO: Director de la sucursal Guayaquil**

Funciones del puesto: Mantener, revisar, diseñar y firmar todos los requerimientos del centro médico con el fin de descongestionar a la matriz y evitar el retraso de los pagos a los empleados y proveedores, también se encargara de validar que las soluciones se cumplan a cabalidad de acuerdo a las necesidades del centro. Está obligado a presentar resultados y ver la factibilidad de que con los propios recursos que genere la sucursal a su cargo pueda realizar una ampliación o adquisición del centro médico. Debe presentar sus informes al Gerente General y transmitir adecuadamente las necesidades del centro. Potenciar el cumplimiento de los niveles de calidad del centro de salud, analizar las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes y atenderlas en caso necesario. Presentar la utilidad generada por mes al Gerente General.

El cargo de Contador, deberá presentar las siguientes funciones:

- **CARGO: Contador**

Funciones del puesto: Cuidar de que pueda disponerse de la información necesaria para la dirección de la empresa y el Gerente General en cualquier momento. Debe preparar los informes contables para los altos funcionarios. Mantener establecidas las cuentas adecuadas, que servirán para la debida clasificación y análisis de la información que haya de someterse a

los altos funcionarios. Sin ello es imposible obtener los datos de una manera sistematizada y exacta. Controlar con ayuda de la auxiliar contable el sistema de registros diarios que sirvan de medio para hacer los pases a las cuentas. La preparación de informes, cuentas, registros y comprobantes constituye todo el proceso de la contabilidad, desde que se inicia cada operación hasta que se refleja en los informes y su efecto final en la situación financiera de la empresa.

- **CARGO: Auxiliar de cobranzas y contable**

Funciones del puesto: Se encargará en conjunto con la auxiliar contable de emitir los cheques para los pagos a los proveedores y personal médico que realizan servicios prestados. Adicional, se encargará de la cobranza a los clientes de la empresa afiliadas para recuperar la cartera vencida y realizar el efectivo pago a los empleados. Apoyará en gestión a la contadora y a la auxiliar de cobranzas.

Es importante crear estos perfiles para que se independice de la matriz, así se evitará retrasos en adquisición de insumos y la dificultad en recibir el flujo de capital.

4.2.3 Plan de mejoramiento de tiempos de espera

Durante el estudio realizado para el presente proyecto se tomó los tiempos de atención a los pacientes, con el fin de saber la capacidad laboral del centro en las 10 horas en las que brinda servicio la empresa, lo cual dio como resultado lo siguiente tal como se detalla en la tabla:

Tabla 8: Toma de tiempos de atención

Centro de Medicina Ocupacional BIODIMED	
Horario de atención: 7 am a 17 pm	
PROCESOS DE ATENCION:	
	MINUTOS
Toma de turno y datos	5
examen de laboratorio	5
Signos vitales	5
Radiografía	7
Audiometría	5
Espirometría	4
Ekg	8
Oftalmología	7
Chequeo Ocupacional	10
56 MINUTOS POR PACIENTE	

Según la toma de tiempo, de acuerdo al recurso humano actual, espacio físico y tomando en cuenta un perfil de exámenes básicos completos, ya que no todos los pacientes que acuden al centro BIODIMED tienen este perfil se obtiene el siguiente resultado:

- Tiempo de atención por paciente: 1 hora
- Promedio de atención diaria: 4 pacientes por hora en diez horas laborables

El análisis confirma que la capacidad actual de atención del Centro es de 40 pacientes diarios la cual está de acuerdo a la infraestructura actual del centro detallada en el capítulo 3 del presente proyecto.

Existe inconformidad en las encuestas en relación a los tiempos de atención y espacio físico, ya que existen días donde el número de pacientes es más alto que la capacidad real, y se produce sobresaturación y molestias en los clientes externos ya que no se puede satisfacer una mayor demanda tal como indica el cuadro de tiempos.

Es por esta razón que se propone adquirir un local donde se pueda acceder a más consultorios y espacio físico para incrementar el número de atenciones.

Para mantener una atención fluida y ágil lo ideal es aumentar la capacidad por esto se propone que la nueva cabida del Centro de Medicina Ocupacional sea de 70 pacientes diarios con el fin de aumentar la productividad y evitar la sobresaturación.

4.2.4 Plan de mejoramiento para el Marketing

En base al Análisis PEST existe una gran oportunidad en el mercado de la ciudad de Guayaquil para poder extender el servicio, por esta razón la empresa debe promocionarse de buena manera para captar más clientes. El análisis del área en la entrevista indica que se necesitan mejoras en este aspecto lo que complementa este punto en el presente proyecto.

Para esto es necesario el plan de mejoramiento de marketing, se propone implementar un departamento en oficina para recibir al cliente, además de proporcionar un plan empresarial de Internet Móvil, celulares y laptops para acceso a dentro y fuera de la oficina. Una extensión telefónica fija habilitada solo para el departamento de Marketing, manejo de un rubro mensual para hacer campañas publicitarias el cual será autorizado por el Director de la sucursal (Visitas a empresas, etc.) con la ayuda de aliados estratégicos. Un plan de premios e incentivos a los clientes como: congresos, cursos, seminarios, simposios por metas alcanzadas y la creación de un anexo en la página web de BIODIMED para uso de redes sociales y servicios en Guayaquil.

4.3 Tamaño de las instalaciones del proyecto

Para este proyecto se propone adquirir o ampliar a un local mayor de 500 mts cuadrados, ya que se desea obtener mayor espacio físico para comodidad de los pacientes y de los trabajadores. De esta manera la empresa podrá realizar todos los procedimientos dentro del mismo establecimiento para así posicionarse totalmente en el mercado contando con los equipos necesarios para cubrir la demanda.

4.4 Localización de la compañía o centro de salud

El centro de salud ocupacional deberá estar localizado en un lugar en el que pueda realizar sus funciones de operación dentro de un espacio que brinde mayor comodidad a los pacientes y que las condiciones sean las necesarias para poder desarrollar las actividades de manera eficiente.

El autor tiene en cuenta que para el desarrollo de esta implementación es necesario tener la conexión logística entre la ubicación del local, los proveedores y los pacientes.

El local estará situado en la zona urbana ya que se hace más práctico para el acceso. Este estará ubicado en la zona norte de la ciudad, preferiblemente cerca del local actual en caso que se opte por la adquisición. La selección de este lugar se toma de acuerdo a disponibilidad para su interés y sus vías de acceso.

4.5 Inversión corto y largo plazo

Para implementar las estrategias planteadas para mejorar la calidad del servicio se sugiere costear lo siguiente a corto y largo plazo:

A corto plazo

Contratación del personal administrativo a corto plazo, en el cual se sugiere los siguientes sueldos:

Tabla 9: Presupuesto de sueldos

PRESUPUESTO DE SUELDOS								
Empleados a contratar	Base Salarial	BS/12	SBASICO/1	(BS/2)/12	11,15%	BS/12	Total Beneficios	Total Salarios + Beneficios
		Décimo Tercero	Décimo cuarto	Vacaciones	Aporte Patronal	Fondo Reserva		
Director de la sucursal Guayaquil	\$ 1.200,00	\$ 100,00	\$ 29,50	\$ 50,00	\$ 133,80	\$ -	\$ 313,30	\$ 1.513,30
Contador	\$ 800,00	\$ 66,67	\$ 29,50	\$ 33,33	\$ 89,20	\$ -	\$ 218,70	\$ 1.018,70
Auxiliar de cobranzas y contable	\$ 354,00	\$ 29,50	\$ 29,50	\$ 14,75	\$ 39,47	\$ -	\$ 113,22	\$ 467,22
Asistente Administrativo	\$ 500,00	\$ 41,67	\$ 29,50	\$ 20,83	\$ 55,75	\$ -	\$ 147,75	\$ 647,75
Total Mes	2.854,00	\$ 237,83	\$ 118,00	\$ 118,92	\$ 318,22	\$ -	\$ 792,97	\$ 3.646,97

Elaborado por: El autor

A largo plazo

La adquisición o alquiler de otro local con capacidad para poder duplicar la atención con un espacio amplio y ventilado para comodidad de los pacientes. De acuerdo al mercado actualmente en la zona Kennedy – Urdesa, existen locales con terreno y área de construcción entre 500 a 800 metros cuadrados con un precio aproximado entre \$ 3.000, a \$ 5.000,00 por mes. En caso de que la decisión de la gerencia sea para comprar tiene un valor aproximado entre \$ 500.000,00 a \$ 800.000,00.

De acuerdo a la tabla de Ingresos y Egresos proporcionadas por el Centro Médico mensualmente se genera una venta de \$ 59.881,72 con unos egresos aproximados de \$ 34.000,00, dando como resultado una utilidad bruta de \$ 25.881,72 que también podrán ser utilizados en el caso de adquirir un nuevo local y la contratación de personal médico para poder aumentar la capacidad operaria del centro.

Tabla 10: Ingresos y Egresos BIODIMED

Año 2015		PROMEDIO DE INGRESOS AÑO 2015
EMPRESA	MES	\$ 59.881,72
ENERO	\$ 53.394,35	Egresos Promedio 2015
FEBRERO	\$ 50.977,15	\$ 34.000,00
MARZO	\$ 47.931,85	Utilidad Bruta
ABRIL	\$ 32.662,64	\$25.881,72
MAYO	\$ 51.772,18	
JUNIO	\$ 46.193,70	
JULIO	\$ 69.927,91	
AGOSTO	\$ 57.632,12	
SEPTIEMBRE	\$ 98.325,26	
OCTUBRE	\$ 90.000,00	
TOTAL	\$ 315.885,29	

Tomado de BIODIMED

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

La atención al cliente en una empresa debe entenderse como la oportunidad que se tiene para aumentar la aceptación del mercado en relación a la competencia. Es importante que se corrijan los procesos y se administren efectivamente los recursos para cumplir los objetivos y brindar calidad de servicio.

La presente tesis tuvo como objetivo analizar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio para diseñar una propuesta en la mejora de los procesos en la empresa, clave para poder mantener una buena prestación y que la organización se posicione en el mercado.

Dicho estudio se ha realizado con el fin de dar importancia a los procedimientos que los clientes no perciben pero que son muy valiosos para poder cumplir con una atención de calidad ya que teóricamente los procesos de atención al cliente y de gestión administrativa van de la mano para corresponder a los objetivos trazados previamente desde el primer momento de atención a las empresas que buscan el servicio de Medicina Ocupacional.

A consecuencia de lo anterior se ha demostrado la necesidad de analizar dichos procesos a partir de una investigación descriptiva.

Así pues, la aportación principal de este proyecto es diseñar una mejora en los procesos administrativos previo la investigación de los métodos de cada área de la organización.

En la investigación se realizó un diagnóstico situacional de la empresa, de los procesos que maneja actualmente y mediante las encuestas y entrevistas se pudo conocer la opinión de nuestro servicio.

De la organización actual de la empresa se pudieron sacar importantes conclusiones:

1. Falta de mayor infraestructura física y de personal médico para mejorar los tiempos de espera y tener mayor capacidad de atención evitando la incomodidad de los pacientes.
2. Los recursos económicos deben ser administrados directamente por la sede de Guayaquil para evitar inconvenientes con proveedores y clientes internos y mantener una buena relación.
3. La comunicación y organización presenta deficiencias, se debe reestructurar los procesos y mayor control con las empresas para evitar mal manejo de información.

En resumen la investigación se llega a concluir que para brindar una atención de calidad en una empresa los procesos deben estar definidos y ser eficientes.

RECOMENDACIONES

Con la finalidad de mantener el servicio y una atención de calidad es primordial mejorar los procesos administrativos para esto se sugiere las siguientes propuestas fundamentadas en la investigación previa, a continuación se presentan las recomendaciones más importantes relacionadas a los aspectos más relevantes que se han concluido:

1. Considerando que en las encuestas el punto más significativo de inconformidad que se encontró fue el tiempo de atención es primordial que la Gerencia analice la posibilidad de adquirir un local de mayor capacidad ya que los ingresos hasta la actualidad respaldan la posibilidad de hacer una inversión para poder mejorar el servicio y con mayor personal mejorar la atención del Centro de Medicina Ocupacional BIODIMED.

2. Es importante que la empresa tenga los recursos económicos oportunos para poder desenvolverse de mejor manera por lo que es necesario la aprobación del Departamento Contable y Director zonal para el control estricto de los ingresos y egresos, con esto se podrá disminuir los inconvenientes con clientes internos y externos y abastecer el Centro Médico.

3. Formalizar las operaciones de la empresa, implica retroalimentar a las mismas y a los empleados, se debe transmitir la información de manera adecuada, y que todos conozcan los procesos y conceptos básicos del Servicio de Medicina Ocupacional, por esta razón se propone crear un cargo de Asistente Administrativa que controlará desde el primer momento los movimientos con las empresas y seguimiento de las mismas para mejorar la comunicación y la agendación de citas evitando confusiones, también de encargará de organizar capacitaciones al personal del Centro para todos manejar los procesos y conocimientos del Servicio del Centro de Medicina Ocupacional BIODIMED .

4. En igual sentido que en el punto anterior, es necesario una revisión en el diseño de la estructura organizacional de la empresa, mejorar el mercadeo de la misma otorgando los recursos y una nueva departamentalización para la obtención de más convenios.

BIBLIOGRAFÍA

- Asamblea. (25 de 9 de 2012). Consejos de Discapacidades. Obtenido de http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/ley_organica_discapacidades.pdf
- Asamblea Nacional. (2008). Obtenido de <http://www.relacioneslaborales.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/12/Acuerdo-Ministerial-203.pdf>
- Avendaño, J. (Mayo de 2013). Medicina Ocupacional en Ecuador. Obtenido de <https://medicinaocupacionalecuador.wordpress.com/category/normativa-y-leyes/>
- Bateman, T. (2004). Administración: Una ventaja competitiva. México: McGraw-Hill.
- Bitner, M. J. (1990). Evaluating Service Encounters: The Effects of Physical. *Journal of Marketing*, 54, 69-82.
- Blanco, J. (2005). Fundamentos de Salud Pública. Bogotá: CENDEX.
- Bustos Farías, E. (2003). Proceso Administrativo. Instituto Politécnico Nacional, I.
- Cabrera, J. (2011). AUDITORIAS DEL IESS PARA RIESGO DE TRABAJO. *EIDOS*, 39-43.
- Cantú, D. H. (2001). Desarrollo de una Cultura de Calidad. En D. H. Cantú, Desarrollo de una Cultura de Calidad (pág. 119). México: Graw-Hill.
- Carlzon, J. (1985). El momento de la Verdad. Madrid: Diaz de Santos.
- Chacon, E. (22 de 2 de 2009). Aseguramiento de la Calidad. Instituto Univesitario de Tecnología de Valencia.
- Chiavenato, I. (2004). Introducción a la Teoría General de la Administración (7ma edición ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- Cronbach, L. J., Gleser, G. C., & Nanda, H. &. (1972). The dependabilit of behavioral measurements. En *Theory of generalizability for scores and profiles* (pág. 65). Nueva York: John Wiley and Sons.
- Crosby, P. (1987). La calidad no cuesta : El arte de Cerciorarse de la calidad. San Juan Tilhuaca: Compañía Editorial Continental.
- Definición.de. (2008). Definición.de. Recuperado el 02 de Mayo de 2015, de <http://definicion.de/ambiente-de-trabajo/>
- Definición.org. (Enero de 2014). Defiinición.org. Recuperado el 20 de Agosto de 2014, de <http://www.definicion.org/trabajo>
- Deming, W. E. (1989). Calidad, Productividad y Competitividad: La salida de la Crisis. Madrid: Diaz Santos.

- Donabedian, A. (1993). *Clinical Performance and Quality Health Care*. 1993; (Vol. I). OXFORD: OXFORD UNIVERSITY.
- Donabedian, A. (2005). *The Milbank Quarterly; Evaluating the quality of medical care* (Vol. LXXXII). New York.
- Duque Oliva, E. (Enero a Junio de 2005). Revisión del concepto de calidad. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf>
- Ecuador en Cifras. (05 de Noviembre de 2009). Ecuador en Cifras. Recuperado el 21 de Junio de 2014, de Plan Nacional del Buen vivir : <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/%20Informacion-Legal/Normas-de-Regulacion/Plan-Nacional-para-el-Buen-Vivir/Plan+Nacional+del+Buen+Vivir+2009-2013.pdf>
- Ecuamerican. (13 de Abril de 2012). Ecuamerican. Recuperado el 17 de Mayo de 2015, de <http://ecua-american.com/informacion-empresa/mision-vision>
- Empaire, G. (16 de 02 de 2010). SCIELO. Recuperado el 09 de 04 de 2015, de CALIDAD DE ATENCIÓN MÉDICA Y PRINCIPIOS ÉTICOS: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X2010000200004
- Fayol, H., & Taylor, F. (1975). *Principios de Administracion Científica- Administracion Industrial y General* (Novena ed.). Buenos Aires: El Ateneo.
- Gomero, R., & Llap, C. (2005). La Medicina Ocupacional de los últimos tiempos. *Rev Med Hered*, 273-275.
- Gracia, D. (2004). SCIELO. Recuperado el 09 de 04 de 2015, de COMO ARQUEROS AL BLANCO: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=072910&pid=S1726-569X201000020000400002&lng=es
- Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Madrid: Díaz de Santos.
- Gulick, L. (1937). *Papers of the Science of Administration*. New York.
- Hammer, D. (2006). *Asociación de Administración Financiera del Cuidado de la Salud*.
- Hay, E. (s.f.). Hay Group. Recuperado el 20 de enero de 2015, de <http://www.haygroup.com/ar/services/index.aspx?id=7634>
- Henry, & Fallol. (1929). *Administration Industrielle et Générale*. Paris: H. Dunod Et E. Pinat.
- Hernandez, J., Chumaceiro, A., & Atencio, E. (2009). Calidad de servicio y recurso humano: caso estudio tienda por departamentos. *Revista Venezolana de Gerencia* vol. 14, núm. 47., 458-472.

- Higiene, S. e. (2007). Seguridad e Higiene; Todo sobre seguridad e higiene e seguridad industrial. Obtenido de <http://www.seguridad-e-higiene.com.ar/riesgos-laborales.php>
- Hospital José Carrasco Arteaga. (30 de enero de 2014). Recuperado el 28 de Junio de 2014, de Hospital José Carrasco Arteaga:
http://hjca.iess.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=196&catid=58&Itemid=1
- Hospital Universitario del Valle Evaristo García. (Diciembre de 2010). Calidad de la atención de los usuarios. Recuperado el 26 de Diciembre de 2014, de Percepción del cliente:
<http://www.fundacionfundesalud.org/pdf/files/calidad-de-la-atencion-en-salud.pdf>
- INEC. (Diciembre de 2010). Ecuador en cifras. Recuperado el 19 de Junio de 2014, de http://www.inec.gob.ec/cpv/descargables/fasciculo_nacional_final.pdf
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social . (07 de Octubre de 2010). Prosigma. Obtenido de http://www.prosigma.com.ec/pdf/gssso/INSTRUCTIVO_SART2.pdf
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (05 de Enero de 2014). IESS.EC. Recuperado el 01 de Julio de 2014, de https://www.iess.gob.ec/es/sala-de-prensa/-/asset_publisher/4DHq/content/nuevo-sistema-de-gestion-de-prevencion-de-riesgos-laborales-es-pionero-en-america-latina/10174?redirect=https%3A%2F%2Fwww.iess.gob.ec%2Fes%2Fsala-de-prensa%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_4D
- Juárez. (2006). Formación General para la eficacia escolar. Monterrey: EUMED.
- Juran, J. (1995). Managerial Breakthrough (1/1/1995 ed.). New York: Mc Graw-Hill.
- Kotler, P. (1997). Mercadotecnia. En P. Kotler, Mercadotecnia (pág. 656). México: Prentice Hall.
- Manufactura Inteligente. (Enero de 2013). Manufactura Inteligente. Recuperado el 20 de Agosto de 2014, de <http://www.manufacturainteligente.com/kaizen.htm>
- Medilink. (2015). Medilink. Recuperado el 17 de Mayo de 2015, de <http://www.medilink.com.ec/Servicios.html>
- Melinkoff , R. (1986). La estructura de la Organización. Caracas-Panapo: Contexto Editores.
- Ministerio de Relaciones Laborables. (02 de Enero de 2014). Recuperado el 25 de 06 de 2014, de Ministerio de Relaciones Laborables: <http://www.relacioneslaborales.gob.ec/340-dolares-es-el-salario-basico-para-el-2014/>
- Ministerio de Relaciones Laborales. (30 de Enero de 2013). Ministerio de Relaciones Laborales. Recuperado el 21 de Junio de 2014, de Seguridad y Salud en el Trabajo: <http://www.relacioneslaborales.gob.ec/seguridad-y-salud-en-el-trabajo/>

- Ministerio de Salud. (s.f.). Recuperado el 20 de 11 de 2015, de <http://www.salud.gob.ec/tag/sistema-nacional-de-salud/>
- Ministerio de Salud Pública. (2013). Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. Obtenido de <http://plan.senplades.gob.ec/web/guest/ministerio-de-salud>
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (Enero de 2014). Ministerio de Salud Pública del Ecuador. Recuperado el 26 de Octubre de 2014, de Dirección Nacional de Normatización: <http://www.salud.gob.ec/direccion-nacional-de-normatizacion/>
- Ministerio de Trabajo. (2013). Ministerio de Trabajo. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/seguridad-y-salud-en-el-trabajo/>
- Ministerio de Trabajo. (2015). Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/seguridad-y-salud-en-el-trabajo/>
- Molina, M., Quesada, L., Ulate, D., & Vargas, S. (12 de Febrero de 2007). Scielo. Recuperado el 10 de enero de 2014, de La calidad en la atención médica: http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-00152004000100007&script=sci_arttext&tlng=e
- NATCLAR. (2015). NATCLAR. Recuperado el 04 de 12 de 2015, de <http://www.natclar.com.pe/pagina.aspx?id=99>
- Navarro, L., & Fisher, V. (1994). Intorducción a la Investigación de Mercado. Mexico: McGraw-Hill Interamericana S.A. de C.V.
- Normas 9000. (03 de Noviembre de 2011). Herramientas para Sistemas de Calidad ISO 9001. Recuperado el 25 de Junio de 2014, de <http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html>
- Omnisalud. (2012). Recuperado el 21 de 11 de 2015, de <http://omnisalud.co/examenes-ocupacionales.html>
- OQMED. (2015). OQMED. Recuperado el 17 de Mayo de 2015, de <http://oqmed.com/>
- Organización Mundial de la Salud. (2008). Organización Mundial de la Salud. Recuperado el 2 de enero de 2015, de <http://www.who.int/es/>
- Organización Mundial de la Salud. (Enero de 2014). Organización Mundial de la Salud (OMS). Recuperado el 20 de Agosto de 2014, de http://www.who.int/topics/risk_factors/es/
- Palacios, D., Giraldo, M., Correa , L., Cuervo , C., & Mendez, C. (14 de Julio de 2011). Ministerio de Salud de Colombia. Recuperado el 03 de Febrero de 2014, de Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario Colombia: <http://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/Manual%20de%20Acreditaci%C3%B3n%20de%20Salud%20Ambulatorio%20y%20Hospitalario-%20Colombia.pdf>

- Parasuraman, A., & Zeithaml, V. (1982). *Differential Perceptions of Suppliers and Clients of Industrial Services*. Chicago: American Marketing.
- Parasuraman; A, Berry; L & Zeithaml; V. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. En *Journal Of Marketing* (pág. 26). Autumn: American Marketing Association.
- Portal de Seguridad y Salud Ocupacional de Chile. (2014). Recuperado el 29 de 10 de 2015, de http://www.paritarios.cl/prevencion_de_riesgos.htm
- Porter, M. (1980). *Competitive* (2009 ed.). (Piramide, Ed.) Cambridge: Deusto.
- Programa Competente en Seguridad y Salud Ocupacional. (2014). *Conceptos Básicos y legislación sobre seguridad y salud en el trabajo*. Programa Competente en Seguridad y Salud Ocupacional, 7.
- Quezada, G. (25 de Noviembre de 2005). Gestipolis. Recuperado el 2 de FEBRERO de 2015, de <http://www.gestipolis.com/mejoramiento-continuo-principio-de-gestion-de-la-calidad/>
- Ramirez Minvielle, B. (2014). *Administracion de los servicios de Salud en América Latina*. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal, 240-247.
- Ramirez, A. (11 de 1 de 2012). SCIELO. Recuperado el 08 de 04 de 2015, de *SERVICIOS DE SALUD OCUPACIONAL*: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832012000100012
- Reglamento Seguro General Riesgo del Trabajo. (19 de Diciembre de 2011). *Medicina Ocupacional Ecuador*. Recuperado el 11 de Noviembre de 2015, de <https://medicinaocupacionalecuador.wordpress.com/category/normativa-y-leyes/>
- Rust, R., & Oliver, R. (1994). *Service Quality. New Directions in Theory and Practice*. California: Sage Publications.
- Saenz Jimenez L. (2004). *Administración de Servicios de la Salud*. Costa Rica: EUNED.
- Salud, R. P. (2015). SCIELO. Recuperado el 08 de 04 de 2015, de *Calidad de los datos de salud ocupacional en América Latina y el Caribe*: http://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1020-49891999000100020
- SASOEC Consultores. (06 de Marzo de 2014). Recuperado el 01 de Julio de 2014, de *Seguridad y Salud Ocupacional Ecuador*: http://www.seguridadysaludocupacionalec.com/index.php?option=com_content&view=article&id=63%3Ainfo-header-5&catid=41%3Aheader&Itemid=78

- Seguro de Riesgos Laborables Suramericana S.A. (2015). ARL Sura. Recuperado el 11 de Noviembre de 2015, de <http://www.arlsura.com/index.php/glosario-terminos/Glosario-de-T%C3%A9rminos-99/E/>
- Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (1996). *Administración* (Sexta ed.). Mexico: Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Terry, G. R., & Steven G, F. (1985). *Principios de Administración*. Grupo editorial Patria.
- Unimsalud. (2015). Unimsalud. Recuperado el 11 de Noviembre de 2015, de <http://www.unimsalud.com.co/index.php/mision-vision>
- Universidad Nacional de Colombia. (2014). Universidad Nacional de Colombia. Recuperado el 10 de enero de 2014, de Dirección Nacional de innovación Académica: http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/agronomia/2008868/lecciones/capitulo_2/cap21ecc2.htm
- Universidad Nacional Mayor de San Marcos. (06 de 06 de 2014). Recuperado el 18 de 11 de 2015, de <http://www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/Glosario/indg.htm>
- Urwick, L. (1960). *Elementos de la Administración*. México: Herrero Hermanos.
- Veris. (Diciembre de 2013). Veris. Recuperado el 17 de Mayo de 2015, de <http://www.veris.com.ec/quienes.html>
- Webster, F. (1992). The Changing Role of Marketing in the Corporation. *Journal of Marketing*, 1-17.
- Zamora, E. (2007). La Gestión Administrativa de las Empresas. *Revista Mexicana de Agronegocios*, 3.
- Zeithaml, V., Berry, L., & Parasuraman, L. (1988). Communication and Control, Processes in Delivery of Service Quality.

APENDICE**APENDICE A****ENCUESTA DE SATISFACCION AL CLIENTE**

FECHA

ESTIMADO CLIENTE:

BIODILAB considera de vital importancia su opinión del servicio y atención que ha recibido, la Dirección agradece la información que usted brinda para mejorar nuestros servicios.

Nombre del paciente:

Empresa:

Dirección:

Email :

Teléfono:

1., Por favor señale con una X el nivel de atención que recibió al ingreso del Centro Médico (recepción)

Excelente	Buena	Muy buena	Regular	Mala

2.- Registre el servicio donde fue atendido y marque con una X el nivel de atención:

	EXCELENTE	BUENO	MUY BUENO	REGULAR	MALO
RECEPCION Amable y oportuna Información solicitada					
LABORATORIO Atención y toma de muestras					

ESPECIALIDADES

CARDIOLOGIA
 OFTALMOLOGIA

MEDICINA OCUPACIONAL

NEUMOLOGIA
 AUDIOMETRIA

RAYOS X

GINECOLOGIA

FISIOTERAPIA/TRAUMATOLOGIA

PUNTUALIDAD EN LA QUE FUE ATENDIDO
 CORDIALIDAD DE LA ATENCION
 PROFESIONALISMO

excelente

muy buena

buena

regular

mala

EN CASO DE QUE LA ATENCIÓN SEA REGULAR , INDIQUE PORQUE:

La espera de la atención fue : larga(+15 min) muy larga (+ de 30 min)
 puntual

El espacio físico para usted es : Adecuado Insuficiente

Se cumplieron sus expectativas durante el proceso si no
 parcialmente

APENDICE B

Formato para Entrevista Médicos Ocupacionales

PRESENTACION

Buenos días, como parte de la Propuesta en la Maestría de Gerencia de Administración en Salud de la Universidad Católica de Guayaquil estoy realizando una investigación acerca la gestión Administrativa del Centro de Medicina Ocupacional BIODIMED, su estructura y su funcionamiento. La información brindada en esta entrevista es de carácter confidencial, solo será utilizada para los propósitos de la investigación. Agradezco su colaboración.

INICIO

Empresa: BIODIMED

Persona entrevistada:

Función:

¿Cada cuánto tiempo se realizan las valoraciones a los empleados en la empresa?

¿Cómo influye el estado de salud de los empleados de su empresa con las actividades laborales, cuáles son los principales problemas que genera?

¿Cómo considera el sistema Organizacional de la empresa BIODIMED hasta el momento en la atención de sus empleados y que mejoraría?

¿Los informes de historias clínicas y exámenes realizados en BIODIMED satisfacen sus necesidades para la atención de los empleados de su empresa?

APENDICE C

Formato para Entrevista Empleados BIODIMED

PRESENTACION

Buenos días, como parte de la Propuesta en la Maestría de Gerencia de Administración en Salud de la Universidad Católica de Guayaquil estoy realizando una investigación acerca la gestión Administrativa del Centro de Medicina Ocupacional BIODIMED, su estructura y su funcionamiento. La información brindada en esta entrevista es de carácter confidencial, su colaboración

INICIO

Empresa: BIODIMED

Persona entrevistada:

Función:

¿La empresa le proporciona todas los implementos, utensilios y material para desarrollar de manera correcta su trabajo y a tiempo? Detalle

¿Qué tipo de quejas o problemas recibe la empresa de acuerdo a su área

¿Personalmente cuáles serían las propuestas para el mejoramiento de la Calidad de Atención en la Empresa BIODIMED en su área de trabajo?

¿La Empresa satisface sus expectativas? Si - No.



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO EN LA CALIDAD DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA DE MEDICINA OCUPACIONAL BIODIMED GUAYAQUIL		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Coppiano Rodríguez, Pablo Andrés		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Ing Elsie Zerda Barreno Econ. Glenda Gutiérrez C.P.A. Laura Vera Salas		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
GRADO OBTENIDO:	Magister en Gerencia en Servicios de la Salud		
FECHA DE PUBLICACIÓN:		No. DE PÁGINAS:	105
ÁREAS TEMÁTICAS:	Procesos Administrativos, Medicina Ocupacional, Atención al Cliente		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Salud, Cliente, Ocupacional, Procesos, Atención		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):			
<p>La prestación y calidad de servicios médicos, exige un fortalecimiento en las instituciones que prestan servicios de Salud Ocupacional, ante la creciente demanda del campo de la medicina ocupacional, por las nuevas exigencias de control implementadas en las empresas para el cuidado de la salud de los empleados, BIODIMED busca expandir su marca en la ciudad de Guayaquil para poder establecerse como un centro de excelencia en este ámbito. El presente trabajo tiene como objetivo analizar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicios a través de investigación de campo para diseñar una Propuesta en la mejora de los procesos en la empresa de</p>			

medicina ocupacional BIODIMED, los problemas que agobian su desarrollo con la finalidad de independizar funciones y servicios, y poder brindar una mejor atención de calidad .

Lo primero es identificar las definiciones acerca de la calidad de atención al cliente, conceptos de salud, sistemas de control y marco legal que ayudarán a comprender la importancia del servicio que proporciona la empresa BIODIMED a sus clientes. Mediante el método de la investigación descriptiva, se analizará los problemas actuales de la empresa, organización y estructura, para esto se ejecutarán encuestas y entrevistas a médicos, clientes y empleados para obtener una situación más real y definir la propuesta.

Posteriormente con los resultados de la investigación se sugerirá la adquisición de un nuevo local y así organizar de una forma más eficiente el sistema administrativo, para mejorar los servicios del Centro Médico Ocupacional BIODIMED y mantener un nivel optimo de atención.

ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0969284875	E-mail: pavlyuchenkocopp86@hotmail.com – pcoppiano@saludsa.com.ec
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Lapo Maza, María del Carmen	
	Teléfono: +593-9-42206950 / 0999617854	
	E-mail: maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec	

SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA

Nº. DE REGISTRO (en base a datos):	
Nº. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Coppiano Rodríguez Pablo Andrés, con C.C: #0924997216 autor(a) del trabajo de titulación: **PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO EN LA CALIDAD DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA DE MEDICINA OCUPACIONAL BIODIMED GUAYAQUIL** previo a la obtención del grado de **MAGISTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 18 de diciembre de 2015

f.

Nombre: Coppiano Rodríguez Pablo Andrés

C.C: 0924997216