



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O FIN DE CARRERA**  
**PRUEBA PRÁCTICA**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN COMERCIO**  
**JUNIO – OCTUBRE 2023**

**TEMA:**

GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA CLINICA TOUMA, EN LA CIUDAD DE  
BABAHOYO, PERIODO 1ER SEMESTRE DEL 2023.

**EGRESADO:**

BENITEZ GARCÍA ANGIE MICHELLE

**TUTOR:**

ING. GINA CARRASCO ECHEVERRIA. PhD

**AÑO 2023**

## **Resumen**

El trabajo consiste en un análisis relacionado a la aplicación de la gestión administrativa en la clínica Touma, la cual es una institución de salud que brinda servicios de consulta externa para asegurar la calidad de vida de las personas, la misma que ha afrontado desde hace meses problemas relacionados a la ejecución de diversas tareas y funciones que se deben desempeñar en las áreas funcionales, motivo por el cual, se genera el presente estudio de caso con el objetivo de evaluar la gestión administrativa de la clínica Touma para mejorar los procesos administrativos. Como metodología de trabajo se presenta una metodología descriptiva que posee como finalidad la descripción de aspectos relevantes del sujeto u objeto a estudiar para establecer un análisis de los datos que servirán para la determinación de los resultados cumpliendo con los objetivos planteados en una investigación. Los resultados generados en la investigación se basan en una evaluación de aspectos vinculados al proceso administrativo que incluye la planificación, organización, desarrollo y control, al igual que los datos obtenidos por medio de la aplicación de una encuesta y entrevista, que reflejan la necesidad que posee la entidad de un ambiente de control mejorado y el desarrollo de un manual de funciones que permitan mejorar las actividades desarrolladas en la entidad. Como conclusión se establecen que las falencias generadas en la clínica Touma posee un por qué. Estas falencias se basan centralmente en la falta de conocimientos del personal, control de información poco confiable y una estructuración de las tareas poco organizada, que ha desencadenado en problemas para la ejecución de funciones.

### **Palabras Claves:**

Administración, Funciones, Proceso y Gestión.

## **Abstract**

The work consists of an analysis related to the application of administrative management in the Touma clinic, which consists of a health institution that provides outpatient services to ensure the quality of life of people, the same one that has been faced for many years. months problems related to the execution of various tasks and functions that must be performed in the functional areas, which is why this case study is generated with the objective of evaluating the administrative management of the Touma clinic to improve administrative processes. As a work methodology, a descriptive methodology is presented whose purpose is the description of relevant aspects of the subject or object to be studied in order to establish an analysis of the data that will be used to determine the results, fulfilling the objectives set out in an investigation. The results generated in the investigation are based on an evaluation of aspects related to the administrative process that includes planning, organization, development and control, as well as the data obtained through the application of a survey and interview, which reflect the need that The entity has an improved control environment and the development of a manual of functions that allow a better performance of the activities carried out in the entity. In conclusion, it is established that the shortcomings generated in the Touma clinic have a reason. These shortcomings are based mainly on the lack of knowledge of the personnel, control of unreliable information and a poorly organized structuring of tasks, which has led to problems for the execution of functions.

### **Keywords:**

Administration, Functions, Process and Management.

## CONTENIDO

Planteamiento del problema.....	4
Justificación .....	6
Objetivos del estudio.....	7
Lineas de investigación.....	8
Marco conceptual.....	9
Marco metodológico .....	22
Resultados .....	25
Discusión de resultados.....	31
Conclusiones .....	33
Recomendaciones .....	34
Referencias bibliograficas.....	35
Anexos .....	38

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Las empresas y entidades que se dedican al servicio de la salud en el Ecuador destinados a la satisfacción de las necesidades de salud de las personas, además de proporcionar un servicio de calidad a los usuarios, también poseen una responsabilidad de brindar un entorno de satisfacción y compromiso con el desarrollo a la parte laboral, con la finalidad de que las actividades operativas y administrativas puedan ser desarrolladas con eficiencia y entrega, permitiendo generar ventajas competitivas ante las demás instituciones que pueden ofertar un servicio similar, siendo una de las claves del éxito para lograr un posicionamiento óptimo.

La investigación se contextualiza en el funcionamiento de la Clínica Touma, ubicada en la ciudad de Babahoyo, Provincia de Los Ríos, en las calles Ricaurte 112, con un RUC # 1291739616001, como contribuyente Sociedad General, cuya actividad económica en el Servicio de Rentas Internas consiste en Actividades a corto y a largo plazo de clínicas del día, básicas y generales, actividades medicas de diagnóstico y de tratamiento. La clínica desarrolla consultas y tratamiento médico por medio de doctores generales, cirujanos, especialistas dentro de consultorios privados, al igual que clínicas ambulatorias, oficinas, consultorios de organizaciones anexas, al igual que los domicilios equipos de los pacientes.

La Clínica Touma brinda un servicio óptimo al igual que cualquier empresa, haciendo uso de los equipos propios, proporcionando una atención óptima y que cumplan las necesidades de los usuarios en su totalidad, reflejando servicios de mayor amplitud que permitan el crecimiento colectivo de la entidad junto a sus trabajadores. En este contexto, la Clínica Touma busca que los servicios que promociona, y sus actividades internas puedan gozar de una mejora en su crecimiento, solucionando los problemas presentes en la actualidad.

Con la meta de adquirir conocimiento por el cual, el desarrollo de actividades internas en la entidad de salud está deteriorado, se ha determinado la realización de un estudio de los procesos que involucran a la gestión administrativa, indagando las falencias individuales a nivel interno por medio de la creación de una base de información que permita entender las necesidades de la Clínica Touma. Esto ha permitido hacer la siguiente interrogante: ¿En qué medida se aplica la gestión administrativa en la clínica Touma de la ciudad de Babahoyo?, en base a esta pregunta se identifican los problemas de la actual administración, que consiste en:

La demora del procesamiento de información a la hora de realizar un trabajo, debido a la carga laboral extenuante sobre los trabajadores, dado que las funciones individuales no se encuentran correctamente definidas. Esta situación involucra que el personal sea responsable de diversas funciones en un mismo periodo de tiempo, que conlleva a un tratamiento de la información descuidado, reflejando la necesidad de un manual de funciones.

En la Clínica Touma, el manejo de la información representa un inconveniente y problema para el dueño, ya que la gestión indebida de documentos, información y datos representa un riesgo para la atención del paciente, potenciando el peligro de involucrar a la clínica en problemas legales. El problema es causado por la distribución de tareas poco efectiva a nivel interno, al igual que la falta de control y el orden de la documentación que es receptada por el área de información, que sirva para informar al paciente respectivamente.

Este tema de investigación se articula con la aplicación de procesos administrativos o comerciales en el sector público y privado bajo supervisión docente que pertenece al proyecto de prácticas pre-profesionales.

## JUSTIFICACIÓN

El presente estudio de caso, se basa en la calidad que debe presentar la gestión administrativa de la clínica Touma, ésta representa una institución con procesos relacionados a la actividad de salud; por lo cual, su funcionamiento debe integrar un orden efectivo del trabajo realizado por sus integrantes, disponiendo de los recursos que ayudan a cumplir con la meta para brindar una atención óptima al paciente, siendo responsabilidad del administrador y colaboradores entregar un servicio con calidad y calidez, que refleje el trabajo óptimo y eficiente de todos los departamentos y funciones que la institución posee.

Las funciones administrativas de la institución se basan en el manejo de documentos en el área de información, programación de pacientes quirúrgicos, coordinar y agendar pacientes, recepción de llamadas, ingreso de pacientes derivados de otras instituciones, entre otros.

La importancia del presente estudio de caso se basa en la necesidad de generar una visión clara de los problemas de la Clínica Touma, originados por las deficiencias en los procesos que se relacionan a la administración de documentos, la falla de actividades de control, el bajo cumplimiento de los objetivos como institución, la carencia de un manual de normas y procedimientos, influyendo en factores como el tiempo de trabajo y desarrollo de funciones.

La administración representa un punto importante para la Clínica Touma a partir de la ejecución de la gestión administrativa que permite el desarrollo de sus objetivos planteados con la finalidad de lograr mayor rentabilidad y brindar servicios de calidad para que los usuarios perciban atención efectiva por parte del personal de la clínica. Por este motivo, su importancia representa una ventaja competitiva, dado que, al buscar la identificación correcta de problemas, da paso a la generación de soluciones, para mejorar en el aspecto administrativo y sus procesos.

## **OBJETIVOS DEL ESTUDIO**

### **Objetivo General**

Evaluar la gestión administrativa de la clínica Touma para mejorar los procesos administrativos.

### **Objetivos Específicos**

- Identificar los factores que afectan a la gestión administrativa de la clínica Touma para mejorar los procesos administrativos.
- Definir conceptualizaciones teóricas mediante revisión bibliográfica para fundamentar temas relacionados en la gestión administrativa para la clínica Touma.
- Proponer un manual de funciones para mejorar la gestión administrativa de la Clínica Touma.

## **LINEAS DE INVESTIGACIÓN**

El presente estudio de caso titulado “Gestión Administrativa de la Clínica Touma en la ciudad de Babahoyo, periodo primer semestre 2023”, tiene relación con la línea de investigación gestión financiera, administrativa y tributaria, y la sublínea de empresas e instituciones públicas y privadas. Ésta representa una referencia a la búsqueda de información sobre el procedimiento adecuado que se debe llevar a cabo dentro de las instituciones como lo es la Clínica Touma, incidiendo en la mejora interna de las actividades administrativas que consiste el enfoque del estudio. La línea de investigación permite la indagación del proceso relacionado a la administración actual con la finalidad de comprender al negocio y también generar una base de teorías que permita la determinación de metodología de trabajo que pueda ser eficiente para la empresa y sus problemas actuales.

La sublínea de investigación se relaciona al manejo de la empresa como una entidad privada para ayudar a mejorar su gestión interna y permitir que se pueda lograr un mejor desarrollo de las operaciones. La actividad ejercida en la Clínica Touma se enfoca en la entrega de servicios de salud, lo cual supone una responsabilidad significativa para cada uno de los trabajadores, siendo preciso que las habilidades de trabajo, tanto a nivel administrativo como operativo puedan estar en coordinación con los procesos que se desarrollan actualmente.

Es preciso comentar que el análisis de los procesos internos presenta una relación con el proyecto generado por medio de prácticas vinculado a la aplicación de procesos administrativo o comerciales en el sector público y privado, con la finalidad de lograr una mejora en el proceso interno que se desarrolla en la institución, contribuyendo al diseño continuo de las estrategias que se deben realizar en una empresa si lo que se busca es una ejecución de los servicios óptimos en las instalaciones.

## **MARCO CONCEPTUAL**

### **Empresa**

La empresa representa un ente económico ideal para la producción de servicios y bienes, de acuerdo a los requerimientos de las personas. Es de este modo que, para alcanzar las metas, las empresas usan dichos recursos tanto humanos como materiales de forma eficaz, eficiente y coordinada.

Por este motivo, la clínica Touma al ejecutar de acuerdo a la información disponible en la página del Servicio de Rentas Internas (2023), expone que la clínica es un ente económico que ejecuta actividades relacionadas al servicio médico en diversas especialidades bajo la forma organizativa de sociedad anónima que representa su capital se encuentra dividido en acciones indivisibles y también individuales, cuyo funcionamiento se genera mayoritariamente haciendo uso del patrimonio, con responsabilidad de los socios.

Para Chávez et al (2020), su conceptualización la define como una entidad, la misma que por medio de la organización de factores materiales, humanos, técnicos y financieros, crea bienes y también servicios por un pago justo que permita recuperar recursos y cumplir una serie de objetivos ya planteados. Sobre ésta afirmación, la organización como un ente de economía es vital para las finanzas de cualquier nación, ya que se encarga de la generación por medio del trabajo conjunto de variados factores (pág. 23).

### **Clínica Touma**

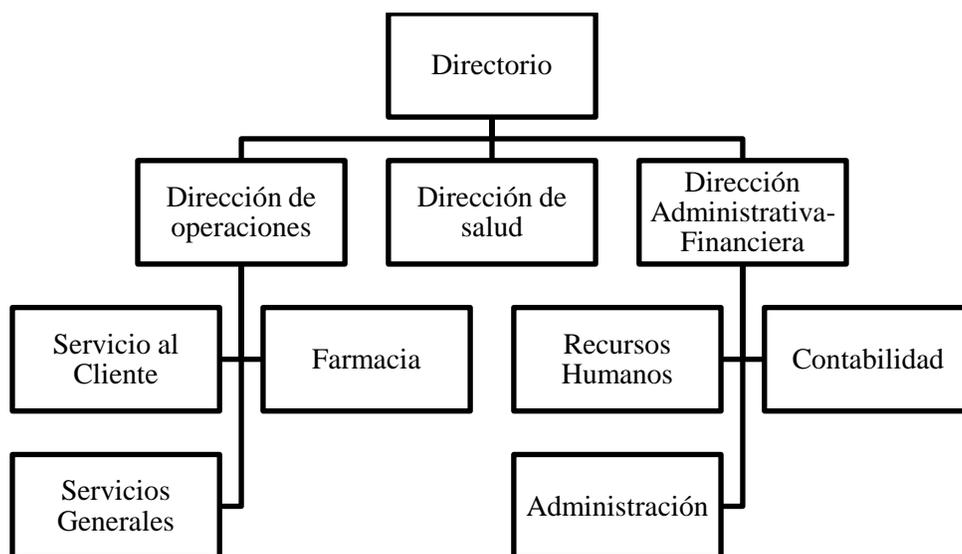
Es una institución médica con razón social Clínica Touma S.A CliTouma, que ejecuta actividades a corto y largo plazo de clínicas del día, básicas y generales, es decir, actividades

médicas, de diagnóstico y de tratamiento, obligadas a llevar contabilidad, siendo su representante legal Rodolfo Touma Bacilio, con un establecimiento abierto.

Su misión representa el brindar asistencia médica de forma personalizada al igual que integral, con calidez y calidad dentro de un lugar seguro, por medio de la aplicación de procedimientos que permiten restablecer la salud a los usuarios. Por otro lado, la visión representa en ser la empresa más grande e institución prestadora de servicios a nivel regional y también local, debidamente reconocido por una atención eficaz, que desarrolla con responsabilidad y también ética profesional. Ubicando la excelencia en el servicio generado, logrando un uso óptimo de cada uno de los recursos humanos y enfocando el avance tecnológico y científico en un marco de seguridad a nivel total.

Al consistir en una entidad que busca a largo plazo la obtención de mejores resultados y el crecimiento económico, la Clínica Touma debe tomar una adecuada gestión administrativa en todos sus departamentos para ser eficiente y efectiva.

**Grafico 1.** *Organigrama Empresarial.*



**Fuente:** Clínica Touma.

## **Administración**

La dirección de Administración y Finanzas en la Clínica Touma desarrolla procesos que permitan el desarrollo de las operaciones internas en la institución. El progreso de las actividades en base a la operación, no se podría llegar a generar, sin una correcta administración. Ésta es definida por Cercado, un proceso que permite una maximización de los recursos de la empresa, éste se enfoca de forma específica dentro de un mercado, el mismo que se encuentra dirigido en la entrega del servicio y de este modo permite una gestión con eficiencia y a forma de lograr una competitividad dentro de cualquier mercado (pág. 6).

En estos tiempos, la administración es fundamental para el funcionamiento de una empresa cualquiera al igual que un grupo social, donde lógicamente es para alcanzar un nivel competitivo en un mundo globalizado. A través de técnicas de gestión que permiten una simplificación de las tareas y también establecen los procesos y los métodos diversos para una mejor eficiencia laboral.

## **Gestión Administrativa**

El mayor reto en la actualidad para la Clínica Touma, representa el control de las operaciones que se encuentran ocurriendo en el día a día, siendo la responsabilidad de ésta generada hacia el director o dirección misma, la cual para Arellano y Yanchapanta, (2021), debe dirigir a cada uno de los laboradores para el alcance de los variados objetivos de una empresa, siendo clave la comunicación a nivel interno, ya que es significativo que un gerente y los trabajadores se encuentren informados en conjunto (pág. 18).

En la Clínica Touma, la dirección posee las siguientes responsabilidades en base al proceso de gestión administrativa, que consiste en: el aseguramiento de la calidad de los

procesos, cuidado de la imagen empresarial, mantenimiento tecnológico y de infraestructura y el cumplimiento de los objetivos.

La dirección de la administración se enfoca en una labor difícil y de gran responsabilidad que muchas veces son llevadas a cabo por parte del gerente y variadas figuras de liderazgo al igual que autoridad en las empresas, que poseen como objetivo lograr la garantía de los fines generados con anticipación y que esto se cumplan, lidiando con imprevistos, corrigiendo problemas sobre la marcha del funcionamiento de la empresa y tomando decisiones a nivel estratégico. La dirección está mucha veces emparejada con la retroalimentación y actividades de control dentro del proceso de administración (Lorenzon, 2020).

La dirección en la Clínica Touma, al igual que en cualquier empresa, posee la labor de generar el proceso de gestión administrativa. Ésta representa un punto a nivel empresarial de una gran importancia, al ser portadora de actividades con coherencia orientadas al alcance de los fines mediante el desarrollo de cada una de las funciones básicas en el proceso administrativo: estos son la planificación, organización, dirección y también el control. En este proceso, la innovación a nivel empresarial juega un papel clave ya que se considera que puede lograr una mejora en el modelo de los negocios en el campo empresarial, pero, resulta novedoso la ejecución de cambios en organizaciones y tecnologías cuando un negocio busca mejorar en un mercado y ser más eficiente (Hernández & Hernández, 2019).

En base a lo referido anteriormente, la gestión administrativa expone los resultados positivos que puede lograr una buena productividad. Alcanzar estos resultados exige que se deben a acciones que sirvan al uso correcto y efectivo de los materiales disponibles, y que por naturaleza propia se priorice al empleo en los procesos empresariales (Gavilánez, Espín, & Arévalo, 2018).

Gozar de una buena administración genera una sinergia clave en los procesos necesarios para la mejora del uso de los recursos que van a tender a ser escasos muchas veces, por lo cual, las decisiones más importantes generan que se diseñen organizaciones con un impacto positivo, generando que al no ser suficientemente adecuadas en base al tiempo oportuno su impacto va a ser negativo.

Para Gonzales et al (2020), manifiesta la gestión administrativa estas muchas veces a cargo de cada uno de los ejecutivos, logrando una supervisión de las operaciones de la empresa, asegurando que los recursos van a ser usados de forma correcta, y que el flujo de estos datos sea clave. El reto más importante para las empresas representa en ir más allá de lo cómodo encontrándose entre la satisfacción de cada uno de los clientes y también su desarrollo a nivel financiero, por lo cual, lograr ser competitivo en la rama de cada una de las operaciones y tener sostenibilidad sobre los años posteriores; por lo cual, es preciso enfrentarse a las herramientas novedosas que ofrece la tecnología (pág. 33).

De este modo, la calidad de la Gestión Administrativa va a consistir en un servicio de las empresas, que se enfoca en las acciones, con la meta de lograr resultados más altos cada día, siendo una forma eficaz y que estos establezcan una economía sólida y que pueda crecer. Ésta es expuesta en las acciones y presentan los beneficios que se pueden llegar a sentir, los mismos que son intangibles en variados casos (Peña & Sánchez, 2022).

Este dato se basa en el direccionamiento a nivel estratégico representa una ciencia de poner en marcha las potencias que tiene una institución, lo cual permita una supervivencia sobre muchos años, mejorando la competitividad, la eficiencia y la productividad. Las empresas día a día se deben enfrentar siempre al reto de las modificaciones constantes, no solo en un sentido

interno como lo son los usuarios, proveedores y también normas, sino también, en un sentido externo de múltiples tecnologías, leyes y políticas (Meneses, 2021).

### **Elementos del proceso administrativo**

Esta gestión administrativa implica un proceso que se basa en variadas funciones de acuerdo a González y Viteri (2020):

- Planificación, consiste en la función inicial que se basa en la explicación y definición de los objetivos.
- Organización, esta se basa en la estructura para lograr una distribución de los recursos financieros y materiales de forma correcta.
- Dirección, se integra en relación a acciones vinculadas a estrategias formadas para la orientación de los variados esfuerzos.
- Control, esta se enfoca en la verificación de variadas tareas que se han generados en relación a las estrategias (pág. 33).

### **Fundamentos para el análisis de la gestión administrativa**

Estos fundamentos permiten el correcto proceder de los procesos que se llevan a cabo en relación a la actividad que cualquier tipo de empresa puede realizar:

- Se establece una evaluación sobre la efectividad de cada uno de los controles implementados.
- Establecer el nivel de utilidad de los datos que los trabajadores entregan a la dirección y administración.
- Se establece una detección de las áreas críticas y generar un análisis para superar la crisis.

- Prestar atención a la administración en la ejecución efectiva de las funciones que se desarrollan.
- Detectar las desviaciones que se presentan en la administración a nivel empresarial reflejando las motivaciones y también los efectos que inciden en la toma de decisiones (Hiriyappa, 2019).

### **Proceso Administrativo**

El proceso de administración se define muchas veces como una consecuencia de diversas etapas mediante las cuales se lleva a cabo una práctica de administración. En base a esto, en la actualidad, la división permite una distribución basada en la planificación, la organización, la dirección y también el control (Hernández & Hernández, 2019). En la Clínica Touma, la ejecución de dichos procesos se vincula a la planificación y también organización que permiten un establecimiento ordenado, dado que se solicita un control de la calidad de los servicios que son entregados a los usuarios, reflejando un compromiso mucho mayor en base al trabajo médico, pero la parte administrativa en base a las dificultades requerirá un seguimiento correctivo.

El Proceso Administrativo (PA) hace uso de las variadas funciones que permiten una organización tras previa planificación, liderazgo y respectivo control de forma sistemática, compleja e integral, para el cumplimiento de los objetivos. Este proceso no incluye 4 conjuntos aislados o poco conectados, sino un grupo de funciones que están poco relacionadas. Las funciones administrativas se encuentran relacionado a estas funciones que se desprenden del PA (Márquez, Viteri, & Useche, 2021).

La planificación representa un proceso complejo dentro de la gestión que se lleva a cabo en una empresa, permitiendo a los líderes anteriores generar un análisis en relación a las decisiones que se deben tomar para cumplir con las metas que se esperan obtener, por lo cual, es importante realizar una revisión de misión y la visión en base a las necesidades. Es decir, la toma de estas decisiones espera el lograr mejoras en aspectos como los recursos y la inversión necesaria para lograrlo.

La organización es tomada como función de la gestión de la parte administrativa siendo un paso importante, dado que por medio de esta se genera una articulación de los recursos y se puede estructurar de forma técnica los variados niveles de jerarquía y también puestos que se deben seguir por los trabajadores en un negocio, permitiendo que se logren las metas por medio de un personal comprometido con la ejecución del trabajo. Considerando que el establecer y formar una jerarquía en un negocio contribuye a la organización de la empresa resulta un proceso clave de los roles y las responsabilidades que la fuerza laboral debe acatar (Barreto, 2018).

La dirección representa una actividad clave para cualquier tipo de empresa, dado que, esta es una cualidad muy positiva para lograr certificar la competitividad. Han existido siempre variadas formas de dirección, donde ésta en conjunto expone que, el dirigir es formar éxito para la empresa a través de los demás (Munch, 2019).

La generación de la actividad control que es generada en una empresa, representa en el último punto que se debe al desarrollo del proceso administrativo para la evaluación del rendimiento de la organización, por este motivo, es necesario desempeñar con transparencia y profesionalismo para lograr una correcta ejecución de acciones, que conlleva a la redistribución de los recursos en forma equitativa por cualquier área específica (Montes & Pulla, 2019).

## **Planificación Estratégica**

La planificación estratégica para la empresa representa un plan clave, sobre el cual, la dirección obtiene las decisiones importantes que se deben aplicar al día de hoy, con la finalidad de obtener resultados a largo plazo, que pueden ser tomados como 3 a 5 años en un periodo de planeación que sea recomendado para la empresa, donde todos los trabajadores deben conocer y también seguir para obtener la suficiencia competitiva y la satisfacción de los objetivos y las metas estratégicos marcadas de forma relativas a, su rentabilidad y aumento de las capacidades, para generar la supervivencia a los cambios y consolidar a la empresa (Calle & Gurumendi, 2020, pág. 85).

Este punto es tomado como una vía primordial y singular sobre la cual, una empresa puede llegar a generar una evaluación de la situación actual, revisando y analizando la razón de ser la misma, definiendo la visión a largo plazo y cuáles deben ser los objetivos planteados, motivo por el cual, se convierte en un marco de referencia para tomar mejores decisiones y el desarrollo de actividades al igual que planes.

Estos planes que se desarrollan pueden ser a corto, medio o plazo extendido, de acuerdo a su magnitud y amplitud. Es decir, la magnitud de la empresa es clave, dado que de esto depende que la cantidad de actividades y planes deban ser ejecutados por una unidad operativa, ya sea por medio de niveles superiores e inferiores. Es importante señalar que el progreso de estas actividades, los recursos, el tiempo, el dominio del tema como lo es: la demanda de los productos, oportunidades, debilidades, fortalezas, estudio del entorno y competitividad, los cambios en el ámbito de la tecnología, contribuyen al cumplimiento de la misión que se haya planteado, mejorando a la empresa por medio de dichas propuestas. La misión es clave para esto,

dado que expone las funciones a nivel operativo que se van a desarrollar en el mercado y se va a suministrar por parte de los consumidores (Muñoz & Tomalá, 2022, pág. 375).

El lograr una planificación adecuada de acuerdo a Suarez y Toapanta (2020), involucra las siguientes características dentro de una organización:

- Generar el desarrollo de la empresa al establecer actividades para el uso racional de los recursos y medios.
- Disminuye los niveles de incertidumbre que se puedan presentar en el futuro, pero no los erradica.
- Prepara a la organización para mejorar las actividades de contingencias que se lleguen a presentar, logrando garantías de éxito en el negocio.
- Presenta una mentalidad a futuro tomando en consideración una visión de lo que se puede obtener al aplicar bien las cosas.
- Lograr condiciones al negocio a la empresa en un ambiente que lo rodea (pág. 907).

### **Control Interno**

El Control Interno está plasmado en la planificación de la empresa, dado que agrupa las normas y las leyes que deben ser aplicadas al negocio, con la meta de lograr eficacia y eficiencia de las actividades, mediante el uso de los controles contables y la información a nivel financiero. De este modo, el control interno mantiene a una empresa en el rumbo correcto, para la obtención de los objetivos con un enfoque integrado que logre establecer las acciones, métodos, políticas, prevenciones, evaluaciones y una mejora continua equilibrando al beneficio con la acción (Rivas, 2022).

El control a nivel interno no consiste en un evento aislado, sino que resulta en una serie de actividades que son realizadas de forma constante en el proceso de funcionamiento y las acciones que se realicen en una empresa. Por este motivo, el control interno resulta en un punto clave para un negocio, dado que se puede aumentar el nivel de las inversiones circulantes y que estas puedan sobrepasar a los costos, generando recursos financieros de corto plazo, mejorando la garantía de los pagos y solvencia.

### **Fuerza Laboral**

En la Clínica Touma, la importancia del personal es evidente al ser una entidad que se enfoca en brindar servicios día a día, por lo cual es necesario que la productividad sea eficiente y que se vea reflejado en el proceso administrativo. Para Arias y Palacios (2021), los trabajadores cuando poseen un mejor nivel de capacitación en relación a sus conocimientos aplicados al cargo, siendo capaces de producir mejores resultados y en forma más rápida; en este contexto, el gasto en la educación de un país y también sobre los recursos para la creación de trabajadores que sean mucho más proactivos y por consiguiente puedan generar laburar mejor en sus jordanas laborales (pág. 76).

Uno de los puntos clave a tener en cuenta, es que los laboradores consisten en personas y no en maquinarias. Es necesario estar consciente de que esto implica que sea imperativo obtener que el laborador se pueda sentir apreciado a su cargo laboral. Al tener conocimiento de este dato, se puede obtener una mejor fuerza laboral con el mayor esfuerzo y el compromiso absoluto, además de incrementar la lealtad y el compromiso con la empresa (García, 2017).

## **Estrategias para la Mejora Administrativa**

Este representa un eje que debe aplicarse dentro de la clínica Touma, dado que, al poseer problemas a nivel interno en su gestión interna, la idealización de estrategias representa una oportunidad como lo expone Ormeño (2017):

El desarrollo de la formulación de estrategias debe tomar en cuenta que esta permite la generación en primera instancia un diagnóstico, en base al entorno externo e interno de un negocio. Por este motivo, es necesario considerar a las debilidades y también sus bondades relacionado a las oportunidades, considerando las habilidades que se posean, basado en el desarrollo de la misión al igual que la visión corporativa.

Estas estrategias consisten de un punto estratégico para variados negocios, que van desde las más pequeñas empresas hasta las corporaciones, sin tener en consideración a la naturaleza del negocio y entorno. Por este motivo, todas las empresas siempre deben requerir un proceso de planificación que establezcan la formulación y la evaluación de actividades estratégicas que permitan una dirección de las actividades en relación a la eficiencia al igual que los resultados para que estos sean duraderos (Peñafiel Nivelá & Acurio Armas, 2020).

## **Manual de Funciones**

Esta herramienta representa un documento donde se describen las actividades, que se involucran a un proceso que se relaciona a la generación de funciones y tareas que lo conforman y permiten una diferenciación de los otros cargos en la entidad, creando una numeración detallada de cada una de las actividades dentro del cargo que desempeña el trabajador, su tiempo de realización y los objetivos que presenta el cargo. Esta involucra la descripción de acciones que se deben seguir en la ejecución de las tareas de una unidad o cargo administrativo (Villafuerte, 2019).

Para lograr la recolección de datos en cada puesto es necesario contar con un documento como formulario de la descripción de cada uno de los puestos. En este se llegan a manejar, las actividades que se realizan, reflejando la importancia en el área de talento humano porque tiene que ver con el desempeño del personal y su bienestar en la empresa.

A modo de contribución con la Clínica Touma, se propone el siguiente manual de funciones, ver Anexo 7.

## MARCO METODOLÓGICO

La metodología que se aplicó en la investigación es la descriptiva, según (Rosendo 2018) el objetivo es describir las funciones donde se dispone de conocimiento con relación a los problemas relacionados. Esta metodología es cuantitativa y cualitativa, donde se incluyan colecciones de varios tipos de información que deberán ser tabulados durante un periodo de tiempo, para generación valoraciones sobre las pruebas que se realicen en un grupo de personas (Guevara & Verdesoto, 2020).

El estudio de caso se genera en relación a un enfoque mixto, que representa una combinación de las modalidades cualitativa y cuantitativa, por lo cual, el desarrollo del estudio del informe establece una modalidad cualitativa, debido a que, la calidad del servicio en la atención al cliente es un tema que contiene mucha información, se tomó en consideración diversas fuentes de información para la comprensión del tema. Mientras que la modalidad cuantitativa sirvió para la aplicación de técnicas y herramientas que se enfocan en la medición objetiva y numérica de datos relacionados al objeto de estudio, la investigación cuantitativa consiste en la recopilación y análisis de los datos obtenidos.

### **Tipo de investigación**

La investigación se genera en relación al análisis de tipo inductivo-deductivo, dado que el estudio de la investigación toma como punto central la inducción que consiste en un método de razonamiento sobre variados conocimientos en relación a múltiples casos variados sobre problema general, reflejando lo que sucede en un nivel mucho más específico en relación a los problemas (Hernández Y. , 2020).

## **Técnicas de Investigación**

Las técnicas establecidas para el desarrollo de la investigación y respectiva obtención de resultados consisten de forma primaria en la ejecución de una entrevista al Gerente de la Clínica Touma, con la finalidad de avalar los problemas presentados y reforzar la necesidad del desarrollo del presente trabajo de investigación. La entrevista fue aplicada en el Gerente para conocer los problemas que afronta la institución antes de la realización de los puntos específicos del trabajo.

Se generó la aplicación de una guía de observación que permitiera evaluar aspectos básicos que se deben cumplir en un lugar de trabajo, con la finalidad de basar los resultados y compararlos con la información bibliográfica obtenida y el desarrollo de las demás técnicas de investigación por medio de un estudio observacional durante las horas de trabajo cotidianas para percibir la realidad del entorno laboral.

El desarrollo de una encuesta se considera como una técnica necesaria para conocer la perspectiva de la fuerza laboral en base a los problemas presentados, siendo estos actores aquellos que se encuentran involucrados en su cometido y perciben las falencias día a día. La encuesta fue aplicada a cada uno de los 9 trabajadores que componen el área administrativa-financiera, mediante el desarrollo de preguntas abiertas que exponen temas relacionados a la gestión administrativa de la clínica.

## **Instrumento de investigación**

Como instrumento de aplicación para la determinación de los resultados, se generó un guion de entrevista, una ficha de observación, al igual que un cuestionario de encuestas.

La aplicación del guion de entrevista sirvió para la determinación de los problemas que ocurren en la empresa, situación en contexto la investigación, siendo la cabeza de la empresa, el Gerente el designado para el desarrollo de este instrumento, con la finalidad de desarrollar el estudio de caso en relación a su afirmación.

El desarrollo de la ficha de observación involucra aspectos relacionados a la gestión administrativa que involucran un análisis correcto de la planificación, organización dirección y control enfocados en el desarrollo de las actividades.

Para la ejecución de las encuestas se generó como instrumentos de investigación al personal administrativo de la clínica, que son nueve personas colaborando con la descripción del proceso administrativo llevado a cabo a nivel interno. Este cuestionario integra preguntas dirigidas al mejoramiento administrativo y que se acoplan a la metodología de investigación.

## RESULTADOS

En relación a la ejecución del instrumento de investigación desarrollado se presentan la información pertinente a la aplicación de la ficha de observación, que busca obtener resultados en base a la aplicación de los pasos correspondiente al proceso administrativo generado en la Clínica Touma, obteniendo los siguientes: no se establece una evaluación inicial de procesos pendientes que genere un orden en el desarrollo de tareas, así mismo no prepara planes de contingencias ni tampoco se socializa los resultados y la productividades diarias. Ver anexo tabla 5.

Una vez que se tabularon los datos de las encuestas se procedió al análisis de sus resultados los cuales a continuación se detallan.

**Tabla 1.** *¿Cómo califica usted el desarrollo de la gestión administrativa que lleva la clínica actualmente?*

Orden	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	Excelente	0	0%
2	Muy Bueno	1	11%
3	Bueno	1	11%
4	Regular	2	22%
5	Deficiente	5	56%
<b>TOTAL</b>		<b>9</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta ejecutada a los trabajadores de la clínica Touma.

**Autor:** Benítez García Angie Michelle

**Tabla 2.** *¿Existen un manual de funciones para el desarrollo de actividades en las áreas de trabajo?*

Orden	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	Si	1	11%
2	No	8	89%
<b>TOTAL</b>		<b>9</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta ejecutada a los trabajadores de la clínica Touma.

**Autor:** Benítez García Angie Michelle.

**Tabla 3.** *¿Considera que la clínica Touma cumple con los principios de gestión administrativa (planeación, organización, dirección y control)?*

Orden	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	Si	1	11%
2	Algunos	5	56%
3	No	3	33%
<b>TOTAL</b>		<b>9</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta ejecutada a los trabajadores de la clínica Touma.  
**Autor:** Benítez García Angie Michelle

**Tabla 4.** *¿Conoce usted la importancia del proceso de gestión administrativa en el desarrollo de una empresa?*

Orden	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	Si	7	78%
2	No	2	22%
<b>TOTAL</b>		<b>9</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta ejecutada a los trabajadores de la clínica Touma.  
**Autor:** Benítez García Angie Michelle

**Tabla 5.** *¿Cómo califica usted la gestión interna de control de la documentación utilizada para procesos administrativos, financieros y operativos?*

Orden	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	Excelente	0	0%
2	Muy bueno	0	0%
3	Bueno	1	11%
4	Regular	7	78%
5	Deficiente	1	11%
<b>TOTAL</b>		<b>9</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta ejecutada a los trabajadores de la clínica Touma.  
**Autor:** Benítez García Angie Michelle

**Tabla 6.** *¿Considera usted que la empresa aplica los fundamentos relacionados al análisis de la gestión administrativa (control interno, grado de utilidad de información, auditoría interna, mejora continua, etc)?*

<b>Orden</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
1	Si	1	11%
2	Algunos	5	56%
3	No	3	33%
<b>TOTAL</b>		<b>9</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta ejecutada a los trabajadores de la clínica Touma.

**Autor:** Benítez García Angie Michelle

**Tabla 7.** *¿Cuáles es el factor administrativo que considera usted que requiere una intervención inmediata en la clínica actualmente?*

<b>Orden</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
1	Relación y comunicación laboral	2	22%
2	Control de la empresa	3	33%
3	Capacitación del personal	4	44%
4	Auditorías frecuentes	0	0%
5	Control de la documentación	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>9</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta ejecutada a los trabajadores de la clínica Touma.

**Autor:** Benítez García Angie Michelle

**Tabla 8.** *¿Cuáles considera usted que son las causas para la falta control presente en el desarrollo de actividades laborales como documentación, facturación, comunicación laboral, etc?*

<b>Orden</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
1	Carencia de recursos	1	11%
2	Falta de conocimiento sobre la ejecución de procesos	4	44%
3	Falta de información confiable	2	22%
4	Carencia de liderazgo interno	0	0%
5	Estructura desorganizada de funciones	2	22%
<b>TOTAL</b>		<b>9</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta ejecutada a los trabajadores de la clínica Touma.

**Autor:** Benítez García Angie Michelle

**Tabla 9.** *¿Cuáles considera que son los recursos necesarios para el desarrollo óptimo de la gestión administrativa de la clínica Touma?*

<b>Orden</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
1	Acceso a insumos	1	11%
2	Acceso a tecnología	1	11%
3	Acceso a capacitaciones	4	44%
4	Incentivos laborales y monetarios	3	33%
<b>TOTAL</b>		<b>9</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta ejecutada a los trabajadores de la clínica Touma.

**Autor:** Benítez García Angie Michelle

**Tabla 10.** *¿Cómo considera el liderazgo y responsabilidad ejercido en el proceso de gestión administrativa?*

<b>Orden</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
1	Excelente	0	0%
2	Muy bueno	1	11%
3	Bueno	3	33%
4	Regular	5	56%
5	Deficiente	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>9</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta ejecutada a los trabajadores de la clínica Touma.  
**Autor:** Benítez García Angie Michelle

**Tabla 11.** *¿Qué tipo de medidas considera que pueden traer un cambio a la gestión administrativa ejercida en la clínica Touma?*

<b>Orden</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
1	Planificación estratégica	3	33%
2	Auditorias frecuentes	1	11%
3	Estudio organizacional de los trabajadores	0	0%
4	Entrega de Capacitaciones	4	44%
5	Desarrollo de un Manual de Procesos	1	11%
<b>TOTAL</b>		<b>9</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta ejecutada a los trabajadores de la clínica Touma.  
**Autor:** Benítez García Angie Michelle

**Tabla 12.** *¿Qué tipo de temas consideran que pueden ser fortalecidos por medio de un proceso de capacitaciones e inducción?*

<b>Orden</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
1	Actividades Laborales	5	56%
2	Valores empresariales	1	11%
3	Comunicación Laboral	3	33%
4	Otros	0	0%
	<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta ejecutada a los trabajadores de la clínica Touma.

**Autor:** Benítez García Angie Michelle

## **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

De acuerdo con el propósito que tiene este estudio de caso que es identificar los factores que afecta a la gestión administrativa para mejorar los procesos de la Clínica Touma, al aplicar la ficha de observación en relación a los aspectos más importantes no se establece una evaluación inicial de procesos pendientes que genere un orden en el desarrollo de tareas, así mismo no prepara planes de contingencias ni tampoco se socializa los resultados y las productividades diarias sobre la gestión administrativa para determinar el cumplimiento de la gestión en la institución de salud, exponiendo puntos que representan un grado de aplicación sobre diversas actividades, al igual que otras acciones que se encuentran generadas de forma regular, indicando que existen problemas palpables en la parte que involucra al control interno y también la comunicación en conjunto con el manejo del tiempo.

La aplicación de este instrumento refleja que existe poca relación en los principios y normas que rigen a una correcta administración, presentando una planificación deficiente de las actividades que se deben realizar para lograr un desarrollo de tareas en un día, al igual que la falta de comunicación entre departamentos y la falta de control que permita evaluar los resultados del trabajo desempeñado.

En base a la aplicación de las encuestas al personal administrativo de la clínica Touma, se puede determinar que presenta procesos administrativos con deficiencia, ya que el 56% de los trabajadores consideran que el desarrollo de la gestión administrativa es poco eficiente, según datos que reflejan la ficha de observación se deben mejorar diversos aspectos, entre los cuales se encuentran de acuerdo a la encuesta: capacitación del personal con un 44% de aprobación, el control interno de la empresa con un 33%, la comunicación laboral y las relaciones con un 22%.

A consideración de los trabajadores, las causas para la carencia del control dentro de la institución se basan en falta de conocimientos sobre la ejecución de tareas con un 44% de aprobación, al igual que la falta de recursos y materiales con un 11% y también la falta de información confiable para el desarrollo de las tareas con un 22%. Esta falta de aplicación de actividades correctas que cumplan con los principios propios de la gestión administrativa es afirmada por el 56% de los encuestados al referir que la empresa no considera ciertos aspectos y el 33% expone que no considera ninguno.

De igual manera, como causa central del problema se considera que al no tener un manual de funciones que dirija a la empresa representa problemas en conjunto con el liderazgo poco efectivo, dado que de acuerdo al 89% de los encuestados la empresa no posee un manual que permita guiar los procedimientos ni supone un instrumento que exponga normas ni controles generales.

Mediante los resultados conseguidos se establece que el 44% de los trabajadores indican que para mejorar el proceso de gestión administrativa se debe capacitar al personal acompañado de una planificación estratégica por parte de la dirección, cuya responsabilidad se enfoca en los procesos que se realizan a nivel administrativo y operativo influyendo en la calidad del servicio entregado a los usuarios.

Tener conocimiento en gestión administrativa representa un componente para tomar decisiones en la clínica, así lo manifiesta los trabajadores, con un 78% que se refleja en la encuesta.

## CONCLUSIONES

Por medio del desarrollo del presente estudio de caso se ha podido corroborar que la gestión administrativa de la clínica Touma tiene ciertas falencias al no aplicar todos los principios de la administración que consisten en la planificación, organización, dirección y control, por lo cual, el estudio refleja la importancia de un cambio o acciones que pongan en marcha una solución sobre el manejo administrativo en el presente periodo.

En base al cumplimiento de los objetivos específicos, se concluye que los factores que afectan a la gestión administrativa de la clínica consisten en la carencia de un manual de funciones que permita dirigir estratégicamente actividades a cada uno de los trabajadores sin interrumpir el funcionamiento óptimo de cada área, al igual que la falta de conocimiento sobre la ejecución de diversas tareas, la existencia de una estructura poco organizada de funciones y la presencia de información poco confiable.

En base a la revisión bibliográfica se ha podido determinar que un correcto proceso administrativo debe incluir el desarrollo de cada uno de los factores que son la planificación, la organización, el desarrollo y el control, los cuales en base a la aplicación de la ficha de observación se ha corroborado que no se cumplen en su cabalidad basado en las actividades comunes que se realizan en la clínica, siendo reflejados problemas de planificación, dirección de los jefes del trabajo y la falta de una comunicación entre departamentos.

En base a la aplicación de los instrumentos de investigación, se evidencia que no posee un manual de funciones para los departamentos, motivo por el cual, los procesos administrativos se van interrumpiendo ocasionando malestar y demora en las tareas para ejecutarse incluso a largo plazo.

## RECOMENDACIONES

En relación a la ejecución de las encuestas que han arrojado resultados para determinar las causas de los problemas presentados, se pueden recomendar las siguientes acciones a fin de mejorar la gestión administrativa de la clínica Touma:

- Establecer estrategias periódicas en un proceso de planificación que permitan solucionar los problemas basados en un control interno poco eficiente, lo cual genera la comunicación poco fluida, la carencia de conocimientos para la ejecución de tareas y la designación de funciones poco eficiente.
- Generar una revisión periódica de las actividades realizadas en la clínica Touma con la finalidad de evaluar teoría y aprender sobre nuevas formas de ejecutar el proceso administrativo en los departamentos de la entidad.
- Generar un manual de funciones que integre las características de cada puesto, el objetivo del puesto de trabajo, su ubicación en el departamento o área correspondiente y las tareas que este trabajador debe cumplir en su horario laboral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Arellano, B., & Yanchapanta, C. (2021). *La gestión administrativa y su influencia con el crecimiento empresarial en el sector calzado del cantón Cevallos*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33139/1/655%20OE.pdf>
- Arias, I., & Palacios, N. (2021). Mejora de los procesos administrativos en empresas que prestan servicios de climatización para el cantón Portoviejo. *Revista Electrónica Cooperación Universidad Sociedad*, 74-81.
- Barreto, A. (2018). *Gestión Empresarial y competitividad empresarial de las mypes textiles del Emporio Comercial de Gamarra, La Victoria, 2018*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Calle, M., & Gurumendi, I. (2020). Planeación Estratégica aplicada a profesionales de la medicina y la jurisprudencia. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 83-89.
- Cercado, M. L. (2022). *Gestión Administración en la Ferretería Gaibor del Sector La Ventura - Babahoyo*. Babahoyo: Universidad Técnica de Babahoyo.
- Chávez, M., Castelo, Á., & Villacis, J. (2020). La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación En Ciencias Administrativas, Económicas Y Contables)*, 16-29.
- García, F. B. (2017). Habilidades del Gerente en Organizaciones del Sector Palmicultor en el Departamento del Cesar - Colombia. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, vol. 21, 1-21.
- Gavilánez, M. I., Espín, M. E., & Arévalo, M. (2018). Impacto de la gestión administrativa en las PYMES del Ecuador. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1-17. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/gestion-administrativa-pymes.html>
- González Rodríguez, S. S., & Viteri Intriago, D. A. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 32-37.

- Guevara, G., & Verdesoto, A. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *ReciMundo*, 163-173.
- Hernández, J., & Hernández, S. L. (2019). Etapas del Proceso Administrativo. *Boletín Científico de la Escuela Superior de Atotonilco de Tula*, 66-67.
- Hernández, Y. (2020). *El método científico, una herramienta lúdica para la exploración del medio en niños y niñas de grado transición del Liceo Santa Teresita de Lisieux*. Bogotá D.C.: Fundación Universitaria Los Libertadores.
- Hiriyappa, B. (2019). *Análisis estratégico de negocios*. Babelcube Inc.
- Lorenzon, E. (2020). *Sistema y organizaciones*. Ciudad de la Plata: Editorial de la Universidad Nacional de La Plata.
- Márquez, L., Viteri, M., & Useche, L. (2021). Proceso administrativo y sostenibilidad empresarial del sector hotelero de la parroquia Crucita. *Revista de Ciencias Sociales*, 367-385. Obtenido de <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/article/view/35931>
- Meneses, J. (2021). *Direccionamiento Estratégico para el periodo 2021-2023 de la Empresa Transportes Especiales Tours del Valle Ltda ubicada en la ciudad de Cali*. Santander de Quilichao: Universidad del Valle Sede Norte del Cauca.
- Montes, J., & Pulla, C. (2019). La gestión administrativa y su incidencia en la productividad de las microempresas ecuatorianas. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 1-14.
- Munch, L. (2019). *Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: Pearson Educación.
- Muñoz, L., & Tomalá, R. (2022). La Planificación Estratégica y su Aporte al Desarrollo Empresarial de las Mipymes en Manabí. *Dominio de las Ciencias*, 372-383.
- Ochoa, J., & Yunkor, Y. (2020). El estudio descriptivo en la investigación científica. *Revista Autonoma de Perú*, 1-19.

- Ormeño Alonso, J., Sanz Sumelzo, L. B., & Valverde Martin, M. Á. (2017). *FPB - Archivo y comunicación (2018)*. México: Editorial Editex.
- Peña, D., & Sánchez, M. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 120-131.
- Peñafiel Nivelá, G. A., & Acurio Armas, J. A. (2020). Formulación de Estrategias para el desarrollo empresarial de la constructora emanuel en el cantón La Mana. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 45-55.
- Rivas, A. (2022). Control interno en empresas comerciales nacientes en Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 336-360.
- Servicio de Rentas Internas. (2023). *Consulta de RUC - CliTouma*. Obtenido de <https://srienlinea.sri.gob.ec/sri-en-linea/SriRucWeb/ConsultaRuc/Consultas/consultaRuc>
- Suárez, A., & Toapanta, M. (2020). La Planificación Estratégica en la gestión de las Universidades Hispano Hablantes: Una revisión de Literatura de los últimos 10 años. *Revista electrónica TAMBARA*, 905-920.

## ANEXOS

### Anexo 1. Carta de autorización de la empresa



**HOSPITAL CLÍNICA TOUMA S.A.**

Babahoyo, 06 de septiembre del 2023

Magister

Eduardo Galeas Guijarro

**DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA**  
En su despacho.

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos **Hospital Clínica Touma S.A** de la ciudad de Babahoyo del cantón Babahoyo.

Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha **AUTORIZADO** al estudiante **Benítez García Angie Michelle** de la carrera de comercio rediseñado de la Facultad de Administración Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo para que realice el estudio de caso con el tema: **Gestión Administrativa de la Clínica Touma en la ciudad de Babahoyo, periodo 1er semestre del 2023**, el cual es requisito indispensable para poder titularse.

Sin otro particular me suscribo de usted

Atentamente

**Ing. Sara Estela Ezeta Mariño**

1203137201

sezeta@clinicatouma.com



## Anexo 2. RUC de la empresa.



**Certificado**  
Registro Único de Contribuyentes

**Razón Social**  
HOSPITAL CLINICA TOUMA S.A. CLITOUMA

**Número RUC**  
1291739616001

**Representante legal**  
• TOUMA BACILIO RODOLFO FERNANDO

**Estado**  
ACTIVO

**Régimen**  
GENERAL

**Fecha de registro**  
11/05/2011

**Fecha de actualización**  
22/12/2022

**Inicio de actividades**  
12/08/2009

**Fecha de constitución**  
12/08/2009

**Reinicio de actividades**  
No registra

**Cese de actividades**  
No registra

**Jurisdicción**  
ZONA 5 / LOS RIOS / BABAHOYO

**Obligado a llevar contabilidad**  
SI

**Tipo**  
SOCIEDADES

**Agente de retención**  
SI

**Contribuyente especial**  
NO

### Domicilio tributario

#### Ubicación geográfica

**Provincia:** LOS RIOS **Cantón:** BABAHOYO **Parroquia:** DR. CAMILO PONCE

#### Dirección

**Calle:** RICAURTE **Número:** 112 **Intersección:** MALECON Y GENERAL BARONA  
**Referencia:** JUNTO A LA LAVADORA DE CARROS GTX

### Medios de contacto

**Teléfono trabajo:** 052731720

### Actividades económicas

• Q861002 - ACTIVIDADES A CORTO Y A LARGO PLAZO DE CLÍNICAS DEL DÍA, BÁSICAS Y GENERALES, ES DECIR, ACTIVIDADES MÉDICAS, DE DIAGNÓSTICO Y DE TRATAMIENTO.

### Establecimientos

**Abiertos**  
1

**Cerrados**  
0

### Obligaciones tributarias

- 2011 DECLARACION DE IVA
- 1031 - DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- 1021 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- ANEXO RELACIÓN DEPENDENCIA
- ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- ANEXO ACCIONISTAS, PARTÍCIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES – ANUAL

1/2

[www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec)

**Razón Social**

HOSPITAL CLINICA TOUMA S.A. CLITOUMA

**Número RUC**

1291739616001

• ANEXO DE DIVIDENDOS, UTILIDADES O BENEFICIOS - ADI



Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec).

**Números del RUC anteriores**

No registra



Código de verificación:

RCR1693510672845113

Fecha y hora de emisión:

31 de agosto de 2023 14:37

Dirección IP:

10.1.2.121

Validez del certificado: El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. NAC-DGERCGC15-00000217, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 462 del 19 de marzo de 2015, por lo que no requiere sello ni firma por parte de la Administración Tributaria, mismo que lo puede verificar en la página transaccional SRI en línea y/o en la aplicación SRI Móvil.

### Anexo 3. Certificado de COMPILATIO



**CERTIFICADO DE ANÁLISIS**  
magister

## ESTUDIO DE CASO, BENITEZ GARCIA ANGIE MICHELLE

2%

Similitudes



< 1% Texto entre comillas  
0% similitudes entre comillas

< 1% Idioma no reconocido

**Nombre del documento:** ESTUDIO DE CASO, BENITEZ GARCIA ANGIE MICHELLE.docx

**ID del documento:** 3a5453e8802756aa8c26b666f06f5173d4407bb3

**Tamaño del documento original:** 103,47 kB

**Auto:** Angie Benítez García

**Depositante:** Angie Benítez García

**Fecha de depósito:** 8/9/2023

**Tipo de carga:** url\_submission

**fecha de fin de análisis:** 8/9/2023

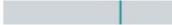
**Número de palabras:** 7652

**Número de caracteres:** 49.180

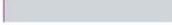
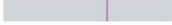
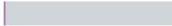
Ubicación de las similitudes en el documento:



#### Fuente principal detectada

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 <b>ROXANA MARIELA RONQUILLO MURRIETA.docx</b>   ROXANA MARIELA RON... #efcd8a El documento proviene de mi grupo 1 fuente similar	1%		 Palabras idénticas: 1% (77 palabras)

#### Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 <b>CASO DE ESTUDIO - JHON LOZADA - CORREGIDO.docx</b>   ANÁLISIS COMPA... #e59884 El documento proviene de mi grupo	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (13 palabras)
2	 <b>ESTUDIO DE CASO JORDY LEÓN. ACTUAL.docx</b>   ESTUDIO DE CASO JORDY ... #3c8060 El documento proviene de mi grupo	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (15 palabras)
3	 <b>dspace.utb.edu.ec</b> <a href="http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/10523/E-UTB-FAFI-SET-000213.pdf?sequence=1">http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/10523/E-UTB-FAFI-SET-000213.pdf?sequence=1</a>	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)

## **Anexo 4 . Formato de Entrevista**

### **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

#### **FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

Formato de preguntas que se usó para la entrevista ejecutada al Gerente General de la Clínica Touma.

Preguntas:

1. ¿Cuál es el servicio que brinda la Clínica Touma, la misión y visión?
2. ¿Cómo es llevada la administración dentro de la Clínica?
3. ¿Cómo se distribuyen las funciones dentro de la clínica?
4. ¿Cómo se maneja la dirección en relación a la dirección administrativa?
5. ¿Cómo considera la fuerza laboral dentro de la Clínica Touma?
6. ¿Qué tipo de inconvenientes ha presentado en el proceso administrativo de la Clínica?

## Anexo 5. Ficha de Observación aplicada a la Clínica Touma

<b>FICHA DE OBSERVACIÓN – RESULTADOS GENERADOS</b>				
<b>CLÍNICA TOUMA</b>				
N°	Aspecto	Si	No	Poco Frecuente
<b>PLANIFICACIÓN</b>				
1	La planificación de actividades se genera al inicio de cada día laboral, ajustando el tiempo necesario para la ejecución de cada tarea.			X
2	Se establece una evaluación inicial de procesos pendientes que genere un orden en el desarrollo de tareas.		X	
3	La empresa se prepara para contingencias que se presenten.		X	
<b>ORGANIZACIÓN</b>				
4	Los jefes de cada departamento cumplen con sus funciones de guía para la ejecución de cada tarea.			X
5	Se hace un aprovechamiento de la infraestructura, equipos y recursos dispuestos por la empresa para el desarrollo de actividad.	X		
6	Se establece un orden en el desarrollo de las actividades laborales.			X
<b>DESARROLLO</b>				
7	El personal labora sin interrupciones y cumplimiento su horario laboral eficientemente.	X		
8	Se ejecutan las actividades laborales con seguridad y conocimientos firmes, asegurando la calidad del trabajo.			X
9	Se establece una comunicación eficaz en cada uno de los departamentos.			X
<b>CONTROL</b>				
10	Se aplica un modelo de control interno para el desarrollo de las actividades laborales en la Clínica			X
11	Se posee un control de documentación adecuada en las áreas.			X
12	Se genera una socialización de los resultados y productividad del día laborable para determinar actividades correctivas.		X	

**Fuente:** Encuesta ejecutada a los trabajadores de la clínica Touma.

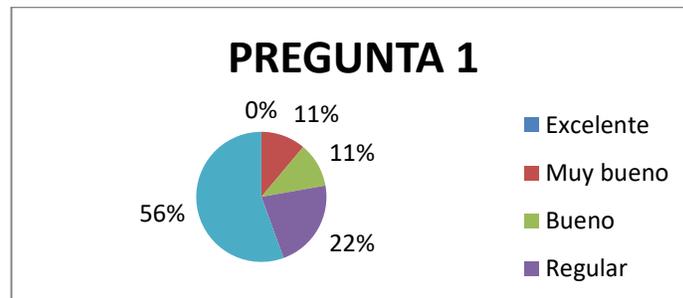
**Autor:** Benítez García Angie Michelle

## Anexo 6. Resultados pertinentes a la ejecución de la encuesta.

Los resultados de la aplicación de la encuesta se presentan en las siguientes tablas y gráficos, aplicados a los trabajadores de las diversas áreas:

**Tabla 1.** *¿Cómo califica usted el desarrollo de la gestión administrativa que lleva la clínica actualmente?*

Orden	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	Excelente	0	0%
2	Muy Bueno	1	11%
3	Bueno	1	11%
4	Regular	2	22%
5	Deficiente	5	56%
	TOTAL	9	100%



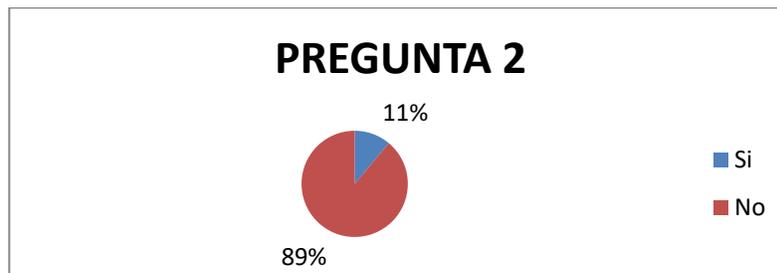
**Fuente:** Encuesta ejecutada a los trabajadores de la clínica Touma.

**Autor:** Benítez García Angie Michelle

Del 100% de los encuestados, en base a la calificación del desarrollo de la gestión administrativa en la clínica, el 56% respondió que esta es excelente, el 22% expone que es regular, el 11% responde que es bueno y el 11% respondió finalmente que esta es muy buena.

**Tabla 2.** *¿Existen un manual de funciones para el desarrollo de actividades en las áreas de trabajo?*

Orden	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	Si	1	11%
2	No	8	89%
	TOTAL	9	100%



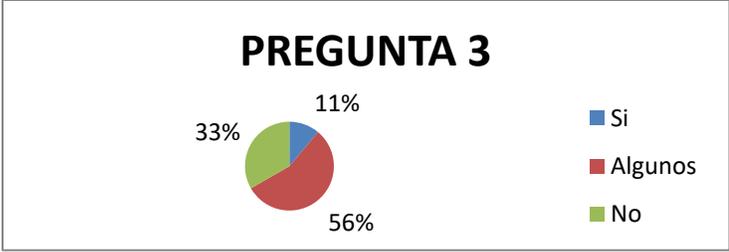
**Fuente:** Encuesta ejecutada a los trabajadores de la clínica Touma.

**Autor:** Benítez García Angie Michelle.

En base a la existe de un manual de funciones, el 89% de los encuestados expresó que no existe esta herramienta en la clínica, mientras que el 11% de los encuestados menciona que si existe dicha guía.

**Tabla 3.** *¿Considera que la clínica Touma cumple con los principios de gestión administrativa (planeación, organización, dirección y control)?*

Orden	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	Si	1	11%
2	Algunos	5	56%
3	No	3	33%
	TOTAL	9	100%



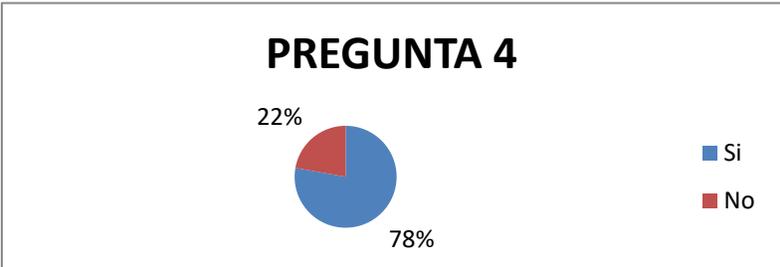
**Fuente:** Encuesta ejecutada a los trabajadores de la clínica Touma.

**Autor:** Benítez García Angie Michelle

En base al cumplimiento de los principios de la gestión administrativa, el 56% expuso que únicamente se cumplen con algunos de los principios en la clínica, mientras que el 33% respondió que no se cumplen, finalmente el 11% respondió que si se cumplen estos principios.

**Tabla 4.** *¿Conoce usted la importancia del proceso de gestión administrativa en el desarrollo de una empresa?*

Orden	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	Si	7	78%
2	No	2	22%
	TOTAL	9	100%



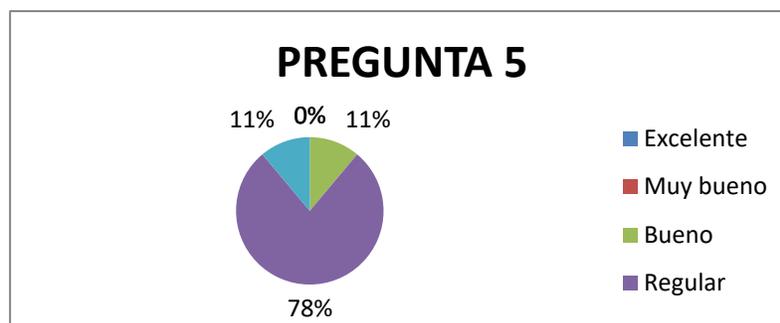
**Fuente:** Encuesta ejecutada a los trabajadores de la clínica Touma.

**Autor:** Benítez García Angie Michelle

Del 100% de los encuestados, el 78% de los encuestados respondió que, si conoce la importancia del proceso de gestión administrativa en una empresa, mientras que el 22% expresa que no conoce este dato.

**Tabla 5.** *¿Cómo califica usted la gestión interna de control de la documentación utilizada para procesos administrativos, financieros y operativos?*

Orden	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	Excelente	0	0%
2	Muy bueno	0	0%
3	Bueno	1	11%
4	Regular	7	78%
5	Deficiente	1	11%
	TOTAL	9	100%



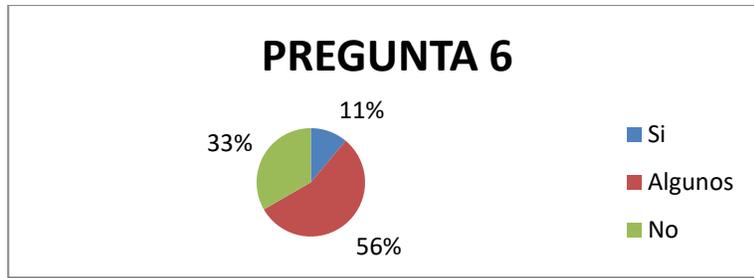
**Fuente:** Encuesta ejecutada a los trabajadores de la clínica Touma.

**Autor:** Benítez García Angie Michelle

En relación a la gestión de la documentación utilizada en la clínica, el 78% de los encuestados respondió que esta es regular, mientras que el 11% respondió que es bueno, finalmente el otro 11% respondió que esta es deficiente.

**Tabla 6.** *¿Considera usted que la empresa aplica los fundamentos relacionados al análisis de la gestión administrativa (control interno, grado de utilidad de información, auditoría interna, mejora continua, etc)?*

Orden	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	Si	1	11%
2	Algunos	5	56%
3	No	3	33%
	TOTAL	9	100%

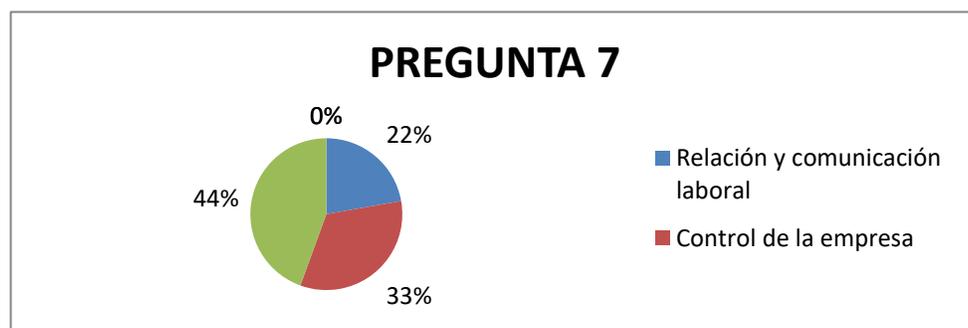


**Fuente:** Encuesta ejecutada a los trabajadores de la clínica Touma.  
**Autor:** Benítez García Angie Michelle

Del 100% de los encuestados, el 56% expuso que se aplican fundamentos vinculados al análisis de la GA en la clínica, mientras que el 33% expuso que no se aplican y el 11% expresa que si se aplican dichos fundamentos.

**Tabla 7.** *¿Cuáles es el factor administrativo que considera usted que requiere una intervención inmediata en la clínica actualmente?*

Orden	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	Relación y comunicación laboral	2	22%
2	Control de la empresa	3	33%
3	Capacitación del personal	4	44%
4	Auditorias frecuentes	0	0%
5	Control de la documentación	0	0%
	TOTAL	9	100%



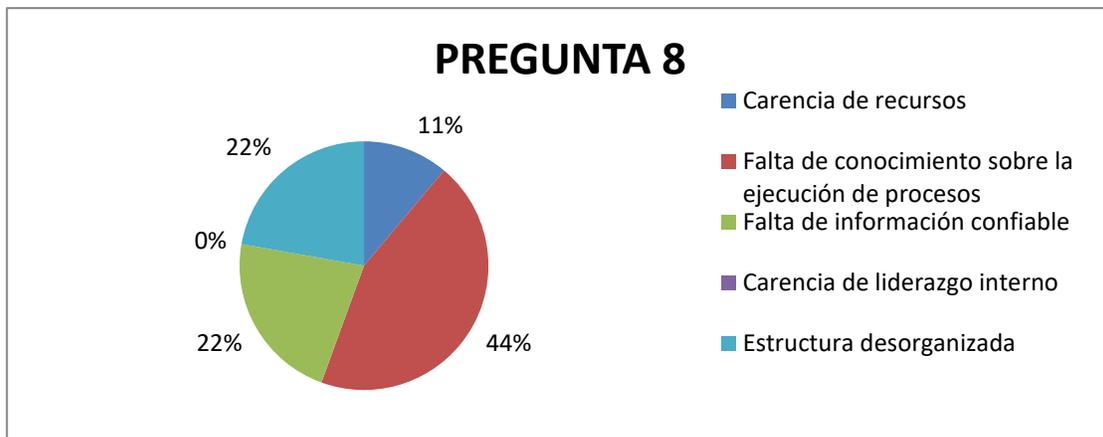
**Fuente:** Encuesta ejecutada a los trabajadores de la clínica Touma.  
**Autor:** Benítez García Angie Michelle

Del 100% de los encuestados, el 44% respondió que la capacitación consiste en el factor que requiere de una intervención inmediata, mientras que el 33% considera que el factor consiste

en el control de la empresa y finalmente el 22% expuso que la comunicación laboral consiste en un factor que se debe intervenir de forma rápida.

**Tabla 8.** *¿Cuáles considera usted que son las causas para la falta de control presente en el desarrollo de actividades laborales como documentación, facturación, comunicación laboral, etc?*

Orden	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	Carencia de recursos	1	11%
2	Falta de conocimiento sobre la ejecución de procesos	4	44%
3	Falta de información confiable	2	22%
4	Carencia de liderazgo interno	0	0%
5	Estructura desorganizada de funciones	2	22%
	TOTAL	9	100%



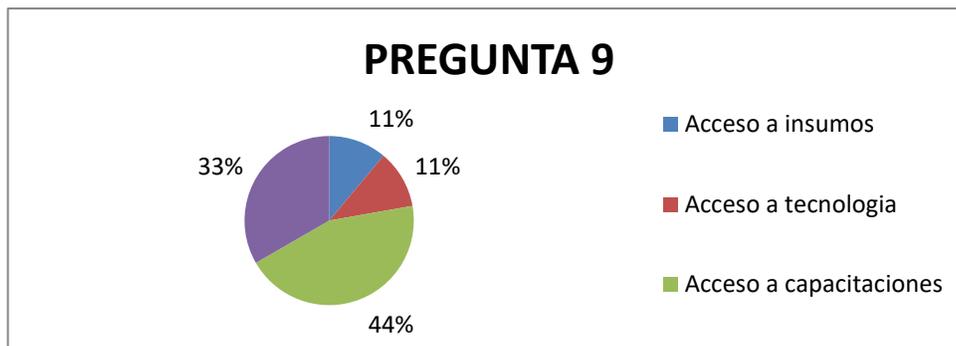
**Fuente:** Encuesta ejecutada a los trabajadores de la clínica Touma.

**Autor:** Benítez García Angie Michelle

En relación a las causas para la falta de control en la clínica, el 44% respondió que la falta de conocimiento sobre la ejecución de procesos, mientras que el 22% expuso que la carencia de liderazgo, el 22% considera que una estructura desorganizada de funciones y el 11% consideran que es la carencia de recursos.

**Tabla 9.** *¿Cuáles considera que son los recursos necesarios para el desarrollo óptimo de la gestión administrativa de la clínica Touma?*

Orden	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	Acceso a insumos	1	11%
2	Acceso a tecnología	1	11%
3	Acceso a capacitaciones	4	44%
4	Incentivos laborales y monetarios	3	33%
	TOTAL	9	100%



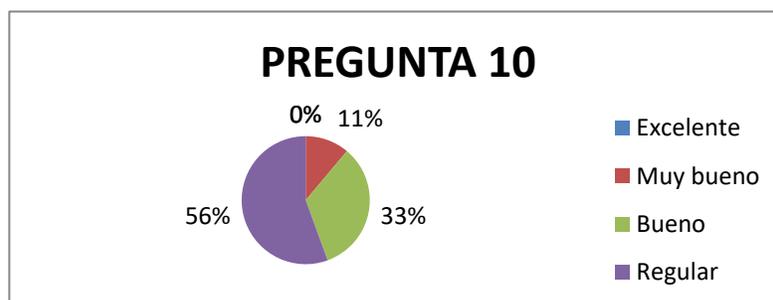
**Fuente:** Encuesta ejecutada a los trabajadores de la clínica Touma.

**Autor:** Benítez García Angie Michelle

En relación a la necesidad de recursos, se expone por parte del 44% de los encuestados que es necesario un acceso a capacitaciones, el 33% expresa que es necesario incentivos laborales, el 11% expresa que es el acceso a insumos y finalmente el 11% respondió que es necesario un acceso a tecnología.

**Tabla 10.** *¿Cómo considera el liderazgo y responsabilidad ejercido en el proceso de gestión administrativa?*

Orden	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	Excelente	0	0%
2	Muy bueno	1	11%
3	Bueno	3	33%
4	Regular	5	56%
5	Deficiente	0	0%
	TOTAL	9	100%



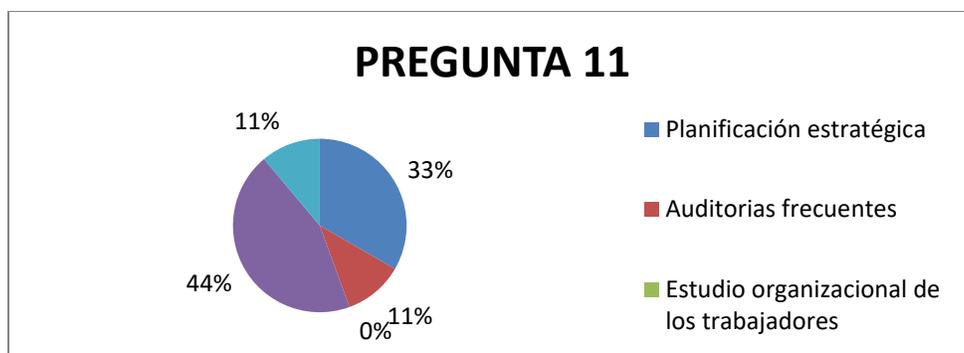
**Fuente:** Encuesta ejecutada a los trabajadores de la clínica Touma.

**Autor:** Benítez García Angie Michelle

Del 100% de los encuestados, el 56% consideró que el liderazgo y responsabilidad es regular, mientras que el 33% consideró que es bueno, el 11% reflejó que es muy bueno.

**Tabla 11.** *¿Qué tipo de medidas considera que pueden traer un cambio a la gestión administrativa ejercida en la clínica Touma?*

Orden	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	Planificación estratégica	3	33%
2	Auditorias frecuentes	1	11%
3	Estudio organizacional de los trabajadores	0	0%
4	Entrega de Capacitaciones	4	44%
5	Desarrollo de un Manual de Procesos	1	11%
	TOTAL	9	100%



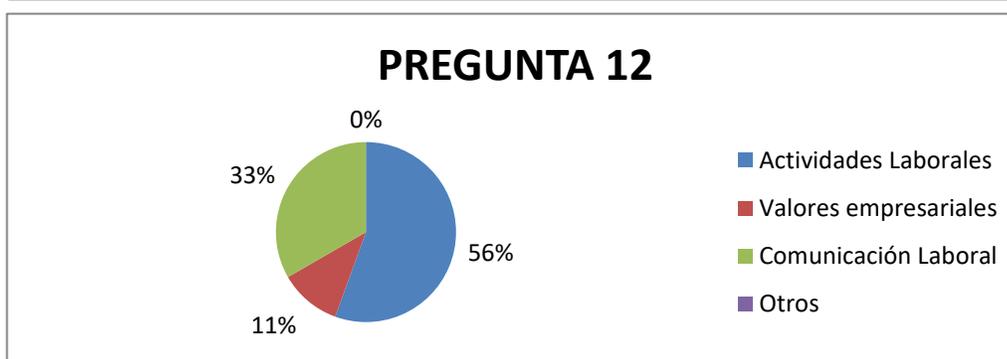
**Fuente:** Encuesta ejecutada a los trabajadores de la clínica Touma.

**Autor:** Benítez García Angie Michelle

En relación a las medidas que pueden mejorar un cambio a la gestión administrativa, el 44% de los encuestados considera que la entrega de capacitaciones, el 33% expresó que es necesario una planificación estratégica, y el 11% reflejó que es necesario las auditorias, al igual que el desarrollo de un manual de funciones.

**Tabla 12.** *¿Qué tipo de temas consideran que pueden ser fortalecidos por medio de un proceso de capacitaciones e inducción?*

Orden	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	Actividades Laborales	5	56%
2	Valores empresariales	1	11%
3	Comunicación Laboral	3	33%
4	Otros	0	0%
	TOTAL	9	100%



**Fuente:** Encuesta ejecutada a los trabajadores de la clínica Touma.

**Autor:** Benítez García Angie Michelle

Del 100% de los encuestados, el 56% consideró respondió que un proceso de capacitaciones puede mejorar las actividades laborales, mientras que un 33% consideró que se debe tratar a la comunicación laboral y el 11% expuso que se debe tratar los valores empresariales.

### **Anexo 7. Propuesta de Manual de Funciones**

Con la finalidad de proporcionar una guía firme de las funciones que se deben seguir en cada puesto laboral, se establece el siguiente modelo de Manual de Funciones que se puedan implementar en la parte administra de la entidad médica:

<b>MANUAL DE FUNCIONES CLÍNICA TOUMA</b>		
<b>Área:</b> Imagen	<b>Unidad de Dependencia:</b> Departamento Administrativo	<b>Número de Trabajadores:</b> 2 Trabajadores.
<b>Perfil del Cargo</b> En el trabajo se genera el proceso de imagenología y todos los pasos necesarios para su atención, como lo es la derivación, la atención y guardado de información de datos del paciente.		
<b>Funciones</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agendar pacientes derivados para imagen.</li> <li>• Crear y descargar informes más ordenes de imágenes ecos, Radiografía, tomografías.</li> <li>• Generar carpetas de pacientes derivados para imagen.</li> </ul>		
<b>Conocimientos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de educación superior – Especialidad indefinida.</li> <li>• Experiencia mínima de 2 años.</li> <li>• Disponibilidad de tiempo</li> </ul>		

**Fuente:** Elaboración propia-

**Autor:** Benítez García Angie Michelle

<b>MANUAL DE FUNCIONES CLÍNICA TOUMA</b>		
<b>Área:</b> Información	<b>Unidad de Dependencia:</b> Departamento Administrativo	<b>Número de Trabajadores:</b> 4 Trabajadores.
<b>Perfil del Cargo</b>		
Procurar que el paciente reciba su atención cotidiana en la especialización que tenga cita, guiando y contribuyendo a proporcionar la atención que es solicitada.		
<b>Funciones</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar información al usuario.</li> <li>• Agendar pacientes Quirúrgicos hospitalizados</li> <li>• Hacer cuentas de ingresos y egreso de pacientes particulares o de lo que se coge en caja para comprar algo de la clínica.</li> <li>• Contestar llamadas número celular y convencional interno.</li> <li>• Hacer carpetas con su respectiva documentación de pacientes dados de altas.</li> </ul>		
<b>Conocimientos</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de educación superior – Especialidad indefinida.</li> <li>• Experiencia mínima de 1 año.</li> <li>• Disponibilidad de tiempo</li> </ul>		

**Fuente:** Elaboración propia-

**Autor:** Benítez García Angie Michelle

<b>MANUAL DE FUNCIONES CLÍNICA TOUMA</b>		
<b>Área:</b> Consulta Externa	<b>Unidad de Dependencia:</b> Departamento Administrativo	<b>Número de Trabajadores:</b> 1 Trabajador.
<b>Perfil del Cargo</b>		
Presentar datos confiables al paciente y guiarlo para que este reciba su atención sin interrupciones evitando el cometimiento de faltas serias y eventos adversos.		
<b>Funciones</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agendar pacientes posquirúrgicos.</li> <li>• Contestar mensajes y llamas externas dando solución o información al usuario.</li> <li>• Hacer carpetas de pacientes que ingresan por consulta externas ambulatorios</li> </ul>		

derivados.
<p><b>Conocimientos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de educación superior – Especialidad indefinida.</li> <li>• Experiencia mínima de 1 año.</li> <li>• Disponibilidad de tiempo</li> </ul>

**Fuente:** Elaboración propia-

**Autor:** Benítez García Angie Michelle

<b>MANUAL DE FUNCIONES CLÍNICA TOUMA</b>		
<b>Área:</b> Información	<b>Unidad de Dependencia:</b> Departamento Administrativo	<b>Número de Trabajadores:</b> 1 Trabajador.
<p><b>Perfil del Cargo</b></p> <p>En el presente puesto se genera una revisión de las novedades en atenciones a pacientes para lograr la elaboración y el desarrollo de los Informes de cada consulta, donde se genera el control de los procesos desarrollados en el paciente haciendo uso de la información de la consulta.</p>		
<p><b>Funciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar al familiar la documentación que falta según el seguro que tenga y por qué ingreso.</li> <li>• Recpta historias clínicas de pacientes de alta en el área de supervisión de enfermería.</li> <li>• Recibe y gestiona solicitudes para historia clínica, informe médico, informes etc., de pacientes que fueron atendidos en la clínica.</li> <li>• Hace carpetas cortes de pacientes Ministerios cada fin de mes.</li> </ul>		
<p><b>Conocimientos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de educación superior – Ingeniería en Contabilidad, Administración. Economía o Ramas Afines.</li> <li>• Experiencia mínima de 2 años.</li> <li>• Disponibilidad de tiempo</li> </ul>		

**Fuente:** Elaboración propia-

**Autor:** Benítez García Angie Michelle

<b>MANUAL DE FUNCIONES CLÍNICA TOUMA</b>		
<b>Área:</b> Gerencia	<b>Unidad de Dependencia:</b> Departamento Administrativo	<b>Número de Trabajadores:</b> 1 Trabajador.
<b>Perfil del Cargo</b>		
<p>En el presente puesto se establece el control de las actividades que se llevan a cabo dentro de las instalaciones de la clínica, donde se rige el cumplimiento de cada uno de los departamentos y el correcto accionar por parte de los trabajadores</p>		
<b>Funciones</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderar los procesos que se realizan para el funcionamiento de la empresa, haciendo cumplir los objetivos empresariales.</li> <li>• Ejercer un control sobre los planes que se generen para el desarrollo de la empresa.</li> <li>• Promover un ambiente laboral que motive al equipo de trabajo a cumplir las actividades ideales.</li> </ul>		
<b>Conocimientos</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de educación superior – Administración de Empresas. Contabilidad, y Ramas afines.</li> <li>• Experiencia mínima de 4 años.</li> <li>• Disponibilidad de tiempo</li> </ul>		

**Fuente:** Elaboración propia-

**Autor:** Benítez García Angie Michelle