



UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR

EXTENSIÓN-LOJA

“FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS”

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DE
TÍTULO DE ECONOMISTA**

TEMA:

**“DISEÑO ORGANIZACIONAL Y ADMINISTRATIVO APLICADO A LA
EMPRESA CEVASCOP S.A “Medihospital” DE LA CIUDAD DE LOJA”**

AUTOR:

WILSON FABIAN SALINAS LEÓN

DIRECTOR:

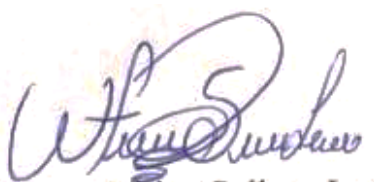
ECON. DARIO HURTADO. MGS

LOJA-ECUADOR

2022

Yo, Wilson Fabian Salinas León, declaro bajo juramento, que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido presentado anteriormente para ningún grado o calificación profesional y que se ha consultado la bibliografía detallada.

Cedo mis derechos de propiedad intelectual a la Universidad Internacional del Ecuador, para que sea publicado y divulgado en internet, según lo establecido en la Ley de Propiedad Intelectual, reglamento y leyes.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Wilson Fabian Salinas León', written in a cursive style.

Wilson Fabian Salinas león

Certificación

Yo, Mgs. Celso Darío Hurtado Cuenca, certifico que conozco al autor del presente trabajo siendo la responsable exclusiva tanto de su originalidad y autenticidad, como de su contenido.

A handwritten signature in blue ink, reading "Celso Darío Hurtado Cuenca". The signature is written in a cursive style with a large, looping initial 'C'.

Mgs. Celso Darío Hurtado Cuenca
TUTOR

Resumen

La finalidad de este proyecto de investigación fue para conocer el diseño estructural y administrativo que tiene la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital” y plantear una reestructuración de la misma, ya que una empresa bien distribuida será más competitiva en el medio en la cual se desarrollada.

Para todo el proceso investigativo veraz se aplicó el método científico, deductivo, inductivo, analítico y descriptivo, y las técnicas de observación directa, entrevista, encuesta, todos estos métodos investigativos nos ayudaron a corroborar el analisis situacional de la empresa, determinando los puntos débiles que tienen las áreas que conforman la empresa, y así poder plantear factores de cambio para el desarrollo y crecimiento de la empresa, y el progreso administrativo de CEVASCOP S.A. “Medihospital” de la ciudad de Loja.

El diseño organizacional es una herramienta administrativa muy importante como fuente de crecimiento organizacional, logrando mejoras en la gestión administrativa y el cumplimiento eficaz y eficiente de todos los objetivos y metas planteadas por la empresa. Se realizo un organigrama estructural, funcional y posicional que puede ser aplicado en la empresa para que tenga una mejor operatividad en la administración, niveles jerárquicos, manual de funciones, manual de procedimientos, manual de bienvenida y un reglamento interno de trabajo que ayuda a cumplimientos de las obligaciones laborales y los derechos atribuidos a todo el personal de CEVASCOP S.A. “Medihospital”

Abstract

The purpose of this research project was to learn about the structural and administrative design of the company CEVASCOP S.A. "Medihospital" and propose a restructuring of it, since a well distributed company will be more competitive in the environment in which it is developed.

For all the truthful research process, the scientific, deductive, inductive, analytical and descriptive method was applied, and the techniques of direct observation, interview, survey, all these research methods helped us to corroborate the company's situational analysis, determining the weak points. that the areas that make up the company have, and thus be able to propose factors of change for the development and growth of the company, and the administrative progress of CEVASCOP SA "Medihospital" of the city of Loja.

Organizational design is a very important administrative tool as a source of organizational growth, achieving improvements in administrative management and effective and efficient compliance with all the objectives and goals set by the company. A structural, functional and positional organization chart was made that can be applied in the company so that it has better operability in the administration, hierarchical levels, functions manual, procedures manual, welcome manual and an internal work regulation that helps compliance. of labor obligations and rights attributed to all CEVASCOP SA staff "Medihospital"

Agradecimiento

Primeramente, quiero agradecerle a mi Dios que sin el no soy nadie, es el quien guía mi camino, me bendice en todo paso que doy, y sobre todo me brinda sabiduría y perseverancia para cumplir con las metas y objetivos trazados en mi vivir.

A mis Padres, mis hermanos, mi sobrinita y mi cuñada, por manifestarme su apoyo incondicional en la realización de este proyecto de titulación.

A la Mgs. Silvia Jaramillo y el Mgs. Darío Hurtado, quienes se han tomado el arduo trabajo de apoyarme en la realización de este trabajo de titulación, pero además de eso, han compartido sus conocimientos, experiencias, consejos que me ayudaran en mi vida personal y laboral.

A la Universidad Internacional del Ecuador Extensión-Loja, por darme la oportunidad de formarme en su prestigiosa institución y a los docentes por sus excelentes enseñanzas durante este periodo de formación universitaria.

Dedicatoria

A mis Padres Angelito y Elsitita, mis hermanos Ángel Jr. y Alex, mi sobrinita Angelita Victoria, quienes son la razón de mi vida, la inspiración para ser mejor cada día, y por estar siempre conmigo apoyándome en todo momento.

Siempre estaré agradecido de ustedes, por ser esa fuerza que en todo momento me motiva a cumplir mis metas y objetivos.

**“DISEÑO ORGANIZACIONAL Y ADMINISTRATIVO APLICADO A LA
EMPRESA CEVASCOP S.A “Medihospital” DE LA CIUDAD DE LOJA”**

Resumen.....	iv
Abstract.....	v
Agradecimiento.....	vi
Dedicatoria.....	vii
Índice de Cuadros	xi
Índice de gráficos.....	xiv
Índice de Anexos.....	xvi
Introducción	1
Fundamentación teórica	3
Marco referencial.....	3
Marco teórico o conceptual.....	9
5.1. Antecedentes	9
5.2. Diseño organizacional	10
5.2.1. Ventajas.....	11
5.2.2. Características	11
5.3. Organigramas	12
5.3.1. Importancia	12
5.3.2. Tipos de organigramas	12
5.4. Manual de funciones	13
5.4.1. Importancia	13
5.4.2. Ventajas.....	14
5.4.3. Pasos para la realización	15
5.5. Manual de procedimientos	15

5.5.1.	Definición	15
5.5.2.	Pasos para la creación	16
5.5.3.	Ventajas.....	17
5.6.	Manual de bienvenida	17
5.7.	Reglamento de trabajo.....	18
5.7.1.	Importancia	18
5.7.2.	Obligatoriedad.....	18
5.7.3.	Contenido del reglamento interno de trabajo.....	19
5.8.	Gestión administrativa hospitalaria.....	20
5.8.1.	Generalidades.....	20
Metodología Utilizada		22
Métodos.....		22
Técnicas.....		23
Capítulo I.....		26
Entrevista y encuestas.....		26
Entrevista al gerente de la empresa		26
Análisis e interpretación de las encuestas aplicadas a los trabajadores y empleados de la empresa CEVASCOP S.A “Medihospital” de la ciudad de loja.....		33
Cápítulo II.....		49
Diagnóstico de la situación actual de la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital” de la ciudad de loja.....		49
Reseña historica de la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital” de la Ciudad de loja ...		49
Cápítulo III.....		60
Niveles jerárquicos y organigramas de la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital” de la ciudad de loja.....		60

Niveles jerárquicos	61
Organigrama estructural	64
Cápítulo IV	69
Manuales	69
Manual de Funciones	69
Manual de Bienvenida.....	102
Manual de Procedimientos	126
Cápítulo V.....	135
Reglamento Interno de la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital” de la ciudad de	
loja	135
Conclusiones	151
Recomendaciones	153
Bibliografía	155
Anexos	157

Índice de Cuadros

Cuadro 1. Población	24
Cuadro 2. Misión, Visión y Valores Institucionales.....	33
Cuadro 3. Persona encargada del personal	34
Cuadro 4. Conocimiento del reglamento interno de la empresa.....	35
Cuadro 5. Encargado de asignar las actividades.....	36
Cuadro 6. Comunicación de las funciones	37
Cuadro 7. Conoce los tipos de manuales en la empresa.....	38
Cuadro 8. Ocupación laboral en la empresa	39
Cuadro 9. Actividades a desarrollar coinciden con su cargo.....	40
Cuadro 10. Motivación al personal.....	41
Cuadro 11. Factores motivacionales para trabajar.....	42
Cuadro 12. Espacio Físico para trabajar	43
Cuadro 13. Estilo de líder por parte del gerente	44
Cuadro 14. Aceptan su criterio como sugerencia	45
Cuadro 15. Comunicación con sus superiores.....	46
Cuadro 16. Relación Interpersonal entre trabajadores.....	47
Cuadro 17. Jefe inmediato en cada área	48
Cuadro 18. Cconsulta externa.....	54
Cuadro 19. Servicio de laboratorio.....	55
Cuadro 20. Servicio de imagen.....	55
Cuadro 21. Servicios Hospitalarios	55
Cuadro 22. Marco orgánico de cargos.....	74
Cuadro 23. Manual de funciones de la junta general de accionistas	75
Cuadro 24. Manual de funciones de la comisión de consultorios	76

Cuadro 25. Manual de funciones de la comisión de Laboratorio y centro de Imagen	77
Cuadro 26. Manual de funciones de la comisión de clínica	78
Cuadro 27. Manual de funciones del presidente de la empresa.....	79
Cuadro 28. Manual de funciones del gerente de la empresa	80
Cuadro 29. Manual de funciones del asesor jurídico.....	81
Cuadro 30. Manual de funciones del jefe de RR. HH	82
Cuadro 31. Manual de funciones del administrador de consultorios	83
Cuadro 32. Manual de funciones de las secretarias del área de consultorios	84
Cuadro 33. Manual de funciones del comisionado del laboratorio	85
Cuadro 34. Manual de funciones del médico patólogo del laboratorio.....	86
Cuadro 35. Manual de funciones de los tecnólogos de laboratorio o laboratoristas	87
Cuadro 36. Manual de funciones del comisionado del área de Imagen	88
Cuadro 37. Manual de funciones del médico radiólogo de la empresa.....	89
Cuadro 38. Manual de funciones de los tecnólogos de imagen.....	90
Cuadro 39. Manual de funciones de la contadora o contador de la empresa	91
Cuadro 40. Manual de funciones del auxiliar de contabilidad	92
Cuadro 41. Manual de funciones del personal de facturación.....	93
Cuadro 42. Manual de funciones del comisionado de clínica	94
Cuadro 43. Manual de funciones del médico residente “emergencia”	95
Cuadro 44. Manual de funciones del médico residente “hospitalización”	96
Cuadro 45. Manual de funciones del personal de enfermería	97
Cuadro 46. Manual de funciones del camillero	98
Cuadro 47. Manual de funciones del personal de mantenimiento.....	99
Cuadro 48. Manual de funciones del personal de mantenimiento-desinfectación	100
Cuadro 49. Manual de funciones del personal de seguridad y guardianía	101

Cuadro 50. Diagrama de Secuencia de trabajo Consulta Externa	127
Cuadro 51. Diagrama de Secuencia de trabajo Asistencia de laboratorio.....	128
Cuadro 52. Diagrama de Secuencia de trabajo Diagnostico por imagen	129
Cuadro 53. Diagrama de Secuencia de trabajo Servicio de clinica-hospitalización.....	130
Cuadro 54. Diagrama de Secuencia de trabajo Servicio de clinica emergencia.....	131
Cuadro 55. Diagrama de Secuencia de trabajo Selección y realización.....	132
Cuadro 56. Diagrama de Secuencia de trabajo Almacenamiento e inventario	133
Cuadro 57. Diagrama de Secuencia de trabajo Pago a los proveedores.....	134

Índice de gráficos

Gráfico 1. Edificación de la empresa	25
Gráfico 2. Misión, Visión y Valores Institucionales.....	33
Gráfico 3. Persona encargada del personal	34
Gráfico 4. Conocimiento del reglamento interno de la empresa.....	35
Gráfico 5. Encargado de asignar las actividades.....	36
Gráfico 6. Comunicación de las funciones	37
Gráfico 7. Conoce los tipos de manuales en la empresa.....	38
Gráfico 8. Ocupación laboral en la empresa	39
Gráfico 9. Actividades a desarrollar coinciden con su cargo.....	40
Gráfico 10. Motivación al personal.....	41
Gráfico 11. Factores motivacionales para trabajar.....	42
Gráfico 12. Espacio Físico para trabajar	43
Gráfico 13. Estilo de líder por parte del gerente	44
Gráfico 14. Aceptan su criterio como sugerencia.....	45
Gráfico 15. Comunicación con sus superiores.....	46
Gráfico 16. Relación Interpersonal entre trabajadores.....	47
Gráfico 17. Jefe inmediato en cada área	48
Gráfico 18. Logo empresarial antiguo	49
Gráfico 19. Logo empresarial actual.....	51
Gráfico 20. Ubicación	51
Gráfico 21. Edificación y dirección	52
Gráfico 22. Ubicación HCSA	56
Gráfico 23. Ubicación UTPL.....	56
Gráfico 24. Ubicación SJ	57

Gráfico 25. Niveles Jerárquicos	61
Gráfico 26. Simbología	65
Gráfico 27. Organigrama estructural de la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital”	66
Gráfico 28. Organigrama funcional de la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital”	67
Gráfico 29. Organigrama posicional de la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital”	68

Índice de Anexos

Anexo 1. Resumen del Proyecto.....	157
Anexo 2: Preguntas para la entrevista al Gerente.....	158
Anexo 3. Modelo de encuesta a utilizar.....	161

Introducción

El diseño organizacional es una herramienta fundamental que lleva al buen manejo administrativo, es por eso que tiene que ser la base central y fundamental en todas las empresas, este diseño tiene que ser siempre renovado y estructurado, que sea aplicable a los cambios sociales y los requerimientos de las personas, es decir contribuyendo al progreso organizacional-administrativo. Por tal motivo fue conveniente realizar este proyecto investigativo, el cual ayudara a la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital”, a tener una mejor estructuración en su área administrativa, y una mejor calidad en los procesos de servicios en salud que oferta a toda la ciudadanía Loja y de su provincia.

El presente proyecto de investigación consta de una síntesis, la metodología aplicada en la investigación, fundamentación teórica donde se encuentra todo acerca de calidad en los servicios de salud, la adaptación de los centros de salud a los cambios y requerimientos sociales, la estructuración en la formación de un diseño organizacional, y muchos puntos más que ayudaron a desarrollar el presente proyecto investigativo de una forma exitosa.

El cuerpo del proyecto está conformado por cinco capítulos que se detallan de la siguiente manera:

Capítulo I: Esta conformado con la entrevista al gerente de la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital” Dr. Líder Escudero, las encuestas a los empleados que laboran en la casa de salud, las cuales están con sus respectivas tabulaciones, gráficos e interpretación, siendo una aportación clave para el desarrollo de este proyecto de investigación “Diseño organizacional y administrativo”.

Capítulo II: Se enfoca en el diagnóstico de la empresa, el cual está conformado por la reseña histórica de la empresa, ubicación, disposición legal de la empresa, los servicios que oferta, la

competencia, la misión, visión y valores institucionales, todas estas pautas nos ayudaron para fortalecer los puntos deficientes que presenta la empresa y así poder contribuir con mejoras para su buen desarrollo organizacional.

Capítulo III: Se establece claramente los niveles jerárquicos que debe mantener la empresa, para una excelente comunicación con los jefes departamentales, y las buenas relaciones interpersonales entre todos los empleados, también hacemos mención de los organigramas: estructural, funcional y posicional, los cuales ayuda a una buena estructura organizacional en la gestión administrativa.

Capítulo IV: Se orienta en la ejecución de los manuales de funciones para todos los empleados, los cuales sirven de guía para su buen desempeño laboral, manual de bienvenida para los nuevos integrantes al equipo “Medihospital”, manual de procedimientos los cuales llevan a optimizar los recursos y mejorar en los procesos que aplica la empresa servicios de salud que oferta.

Capítulo V: Este último capítulo expone un reglamento laboral que tiene que ser aplicado a todos los empleados de la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital”, para en cumplimiento correcto de sus obligaciones laborales y apreciar los derechos que merecen los empleados de la empresa.

Se expone las respectivas conclusiones y recomendaciones, las cuales deberían ser consideradas, estudiadas y aplicadas en las empresas para un mejor desempeño administrativo.

Se exhibe la bibliografía y los anexos aplicados en esta investigación, los cuales fueron de respaldo principal y fundamental en la realización de este proyecto de investigación.

Fundamentación teórica

Marco referencial

“La calidad de la atención medica fue motivo de preocupación social desde tiempos remotos, prácticamente surgió con los primeros estados esclavistas o con la aparición de la profesión médica”. (Ramos, 2011, pág. 40). Esto quiere decir que la atención medica desde la antigüedad ha sido motivo de cambio y crecimiento, la atención medica siempre tiene que ser una muestra de desarrollo y transformación, no puede mantener un servicio estándar durante varios años, sino que debe actualizarse e implantar los nuevos cambios para continuos mejoramientos a los servicios que prestan.

En la actualidad la salud es un factor principal en las personas para que puedan desarrollar las actividades cotidianas de excelente manera, la atención sanitaria ya no solo se centra en la enfermedad sino en la calidad en los servicios que ofertan la casa de salud, estos son unos de los caracteres principales que puede definir calidad en sus servicios: rapidez en la atención, buenas instalaciones, reputación de los médicos, imagen de la institución. Es decir, la calidad sanitaria debe contemplar varios aspectos para llegar a satisfacer las necesidades de la población.

Un servicio de calidad debe cumplir con un tratamiento oportuno, inmediato con especialistas altamente calificados y con un valor ético muy alto, apoyados con equipos médicos de alta tecnología y aplicando los protocolos y guías medicas que sean establecidos por las entidades que verifican la calidad de la atención médica, todo esto es la portada de una atención de calidad al servicio de sus clientes.

La globalización de la economía, la apertura de los mercados, el desarrollo de la tecnología de la información y de las telecomunicaciones están destruyendo las barreras tradicionales. Los negocios han eliminado las barreras geográficas y territoriales del pasado y, como consecuencia de todo lo anterior, se producirá una nueva definición y visión de los mercados. Las

organizaciones tendrán que volcarse hacia los clientes y la calidad en los productos y servicios, lo que se constituirá en la verdadera ventaja competitiva. (Perea & Rojas, 2019, pág. 10).

Los cambios que se presentan en la actualidad generan procesos de transformación en las empresas, prácticamente obligando a que las empresas se vayan modernizando día a día, hacen que las organizaciones vayan evolucionando y ajustándose los servicios y productos a los cambios tecnológicos respectivos, las empresas de servicios de salud deben adaptarse rápidamente a estos cambios, ya que aparte de brindar calidad, brindan comodidad a los clientes-pacientes, un ejemplo clave es en los resultados online, es decir ya no tendría que ir personalmente a retirar los exámenes si no que por medio de un aparato electrónico podremos revisar desde la comodidad del lugar en donde nos encontremos, esto conlleva al ahorro de dinero y tiempo por parte de las personas, estos y otros servicios modernizados hacen que los clientes sienta que el compromiso de la empresa está en la salud, confianza, seguridad y comodidad de ellos.

En la actualidad, toda empresa tiene que estar comprometida a los nuevos procesos de cambio que se presentan en los últimos años como: cambios tecnológicos, sociales, económicos, los cuales presentan nuevas exigencias en la calidad, por tal motivo todas las áreas administrativas y de producción deben modificarse para brindar satisfacción y calidad a sus clientes. Esta nueva exigencia en calidad permite cumplir con todas las demandas y preferencias más importantes por parte del cliente, permitiendo que las empresas al servicio de la salud rediseñen su organización para así cumplir de una buena manera los servicios asistenciales que ofrece.

“Para cubrir con las necesidades solicitadas por los clientes-pacientes se debe contar con personal administrativo y de servicios de alta preparación, relacionados al buen servicio de la Salud Humana”. (Hospitalaria, Innovacion en Gestion hospitalaria en Mexico, 2006, pág. 12). Quiere decir que toda institución que presta servicios de salud debe contemplar en su planta

administrativa y operativa, personal altamente calificado y que este acorde a los requerimientos que demanda los puestos de trabajo, no es solamente de contratar una persona que pueda relacionarse al cargo, sino una persona que tenga experiencia en esa área, para así tener los mejores resultados en beneficio de la empresa y de la satisfacción del cliente.

Las empresas necesitan personas comprometidas con los objetivos y la misión de la empresas, que sea muy bien instruida, y con una responsabilidad grande, debido a que la competitividad es un estándar muy importante en la actualidad, ya que para poder competir ofreciendo un servicio de calidad debemos contar con personal especializado, prácticamente el talento humano es la base de toda organización , aunque se tenga equipos modernizados y no contemos con la persona adecuada no podremos realizar los procesos productivos de producción con eficacia y eficiencia.

“El modelo de atención es una descripción de la forma óptima de organizar las acciones sanitarias, de modo de satisfacer los requerimientos y demandas de la comunidad y del propio sector”. (Artaza, y otros, 2004, pág. 7). Toda casa de salud debe organizarse dependiendo de la ubicación en donde prestas sus servicios, debe adaptarse a los requerimientos o necesidades locales, los diagnósticos de salud deben ser aplicados a la realidad en donde vivimos, entendiendo que la tecnología avanza, así mismo debe una empresa de servicios hospitalarios modernizarse y actualizarse, ya que las personas optan por servicios vanguardistas y actualizados, ya no podemos ofrecer servicios obsoletos y de baja calidad, porque perderíamos competitividad en nuestro mercado.

Es por eso que las empresas Hospitalarias deben congregarse a buenos profesionales en su equipo de trabajo, para cumplir con la dinámica de la relación demanda: necesidades y oferta: servicios, estos son puntos esenciales para la empresa, cumpliendo las necesidades de las personas, con servicios de calidad tendremos más demanda de clientes y seremos más rentables económicamente.

(Artaza, y otros, 2004). Afirma: que la planeación estratégica nos sirve para verificar el cumplimiento de los objetivos de corto, mediano y largo plazo, tomando mucho en cuenta el entorno y los actores que actúen sobre la realidad, no podemos manejarnos con una estrategia que tenga relación con el ambiente en que se vive actualmente, es decir debemos definir los mecanismos adecuados en base a la realidad actual de nuestro país, en el ámbito de calidad y economía. Una imagen corporativa solida expresa excelencia en sus servicios.

(Ramos, 2011, pág. 21). Afirma: que todo profesional de la salud debe aplicar buenos procedimientos al cliente-paciente para garantizar el buen servicio que ofrece, cabe recalcar que el portador que mide la calidad en servicios es el cliente, ya que él es el portavoz para otras personas calificando el servicio que le ofrecieron. Los clientes fieles siempre vuelven, sienten comodidades, seguridad y confianza en los servicios que les ofrecieron, esto hace que la empresa se diferencie de las demás, lo difícil no es llegar a la cima si no mantenerse, y para una empresa al servicio de la salud humana es primordial mantenerse en los primeros lugares, para marcar la diferencia con la competencia.

Según (Perea & Rojas, 2019, pág. 50). La gestión hospitalaria siempre tiene que llevar consigo indicadores que puedan verificar la calidad de sus servicios y productos, estos pueden ser mediante calificadores, encuestas o una evaluación in situ por parte de la persona encargada del personal o del coordinador departamental, así podremos verificar si nuestros servicios cumplen con lo excelencia solicitada por parte de nuestros clientes-pacientes. Las características más importantes es la eficacia de servicio con la que fue atendido y la calidad en resultados de sus servicios.

La calidad además es considerada un factor clave en la diferenciación y excelencia de los servicios, ya que los centros de salud pueden prestar servicios similares, pero con diferente calidad, lo que genera una ventaja distintiva en los usuarios. La mejora en la calidad de los servicios de salud influye de forma decisiva en el número de pacientes satisfechos y por la tanto en la lealtad del paciente hacia el centro de salud (Henao, Villa, & Delgado, 2018, pág. 3).

Prácticamente, todo Hospital deben brindar condiciones de altísima calidad en sus servicios por medio de técnicas de última generación, cualquier casa de salud puede brindar servicios que requieren los clientes-pacientes, pero no todos pueden brindar ese servicio eficiente y eficaz, es por eso que la gran ventaja competitiva con los demás hospitales y clínicas, es demostrando los resultados de excelencia que ofertamos, el punto clave aquí es que todas las casa de salud al servicio de la colectividad deben actualizar sus diagnósticos, modernizar sus áreas, trabajar con personal calificado, es así como marca la diferencia con las demás casa de salud.

(Calderón, Huilcapi, Montiel, Mora, & Naranjo, 2018, pág. 34). Consideran: que la mayoría de las empresas deben implementar sistemas de gestión que les ayude a medir la calidad y el grado de satisfacción de los clientes, no solo para validar la satisfacción del paciente, si no para perfeccionar los procesos y optimizar los recursos, este tipo de sistema nos muestran los signos vitales y críticos por los que esta la empresa pasando, es decir podremos conocer como en realidad está funcionando la empresa y si tiene alguna ineficiencia en los procesos, corregirlos y tomar las medidas preventivas para que no vuelva a ocurrir esos problemas, toda una buena administración, debe contar con puntos fundamentales.

El triunfo de toda empresa aparte de brindar productos y servicios de calidad, es mantener buenas relaciones internas como externas, en las internas las buenas relaciones de la empresa con el personal y que todo el personal entre ellos mantengan una actitud positiva, esto conlleva a que el personal trabaje positivamente y motivada, con estos dos parámetros podremos observar que la calidad en los procesos de producción serán lo más óptimos y mejores para llegar a la satisfacción total de los pacientes, ya que si no existiera un ambiente laboral estable, afectaría a todo la empresa y no se cumpliera los objetivos institucionales, prácticamente tenemos que mantener bien motivados a nuestros clientes, ya que de ellos depende si nuestra empresa funcione correctamente.

“La administración determina los objetivos y emplea con eficacia los recursos de acuerdo con la planeación, organización, ejecución y el control” (Calderon, Huilcapi, Montiel, Mora, & Naranjo, 2018, pág. 3). El administración es el responsable directo que la empresa cumpla con todas las funciones y que se desarrolle de la mejor manera, ya que es el encargo de planear el desempeño de la empresa por medio de estrategias, organizar el personal acorde a las necesidades que tiene la empresa, dirigir los procesos de producción, y de controlar las funciones administrativas, aplicando las buenas estrategias obtendremos resultado positivos y eficaces para la empresa, una empresa con un correcto funcionamiento es una empresa rentable a largo plazo.

Una empresa bien administrada es una empresa potencialmente rentable, si una empresa funcional y trabaja a un ritmo positivo, esta crecerá y así mismo tendrá más servicios a ofrecer, y aparte de eso, ofertara fuentes de trabajo en la localidad, esto quiere decir que si la empresa es rentable brindara fuentes de trabajo, aumentara sus servicios, y potenciara la calidad en ellos.

Marco teórico o conceptual

5.1. Antecedentes

El diseño organizacional es un proceso estructural que tiene que tener toda empresa, en el cual aplica directrices, manuales, procedimientos, entre otras más, esto nos ayuda para el buen manejo productivo de la empresa.

(Guizar, 2008, pág. 5). Afirma: que toda empresa mantiene fuerzas externas e internas que pueden generar cambios en las organizaciones. Los factores externos tienen mucha influencia en las organizaciones, toda empresa debe adaptarse a los cambios sociales y tecnológicos que se presentan en la sociedad, ya que si la empresa no se adaptara al entorno no será rentable y tendrá muchos problemas a futuro, los recursos físicos, financieros y humanos y los clientes provienen de estas fuerzas externas, si es que alguna de estas fuerzas, comenzara a tener problemas con la empresa modificaría todas las operaciones organizacionales y por ende la empresa ya no tuviera éxito empresarial; en cambio, las fuerzas internas son los objetivos, política administrativa, aptitudes de los empleados, reglamentos y otras más, estas fuerzas son también muy importantes en la empresa ya que depende de ellas que las empresas mantenga su buen desarrollo institucional, si se llegara a cambiar estas fuerzas internas cambiaría el desarrollo de todas las áreas, ya que todos los departamentos tienen una relación entre sí, si en algún momento un gerente decide modificar estas fuerzas tiene que estar preparado a los cambios generales que producirá esta, y poder tomar las mejores decisiones para el buen funcionamiento organizacional, una buena administración estratégica genera mucha rentabilidad en la empresa.

“La administración estratégica se define como el arte y la ciencia de formular, implementar y evaluar decisiones multidisciplinarias, que permiten que una empresa alcance sus objetivos, además la administración estratégica integra la administración, el marketing, la finanzas y la contabilidad” (David, 2013, pág. 5). La administración estratégica se encarga de captar nuevas

estratégicas y métodos eficaces para cumplir con los objetivos empresariales, esta administración es un modelo dinámico y continuo, no solo de decir, si no de aplicarlo, ya que por medio de esta administración podremos verificar y evaluar si nuestra estrategia empresarial no da rentabilidad, podremos cambiarla, en definitiva nos brinda seguridad en el control administrativo de la empresa.

5.2. Diseño organizacional

Diseño organizacional denota una forma, patrón, estructura o algo semejante utilizado por la empresa para alcanzar uno o más objetivos. El diseño organizacional incluye la definición de la estructura básica de la empresa y cómo dividir y asignar la tarea empresarial entre departamentos, divisiones, equipos y cargos, aspectos que generalmente se divulgan en los organigramas, los manuales de la organización y las descripciones de cargos. (Diseño Organizacional, 2011).

Prácticamente es la pauta principal momento de iniciar con alguna organización o empresa, de esta base parte los departamentos y las funciones que deben aplicarse para el buen manejo de la empresa, define con claridad los puestos de trabajo que tiene que desarrollar cada persona. Cuando el diseño organizacional no es adecuado a las necesidades de la empresa, son frecuentes las reorganizaciones y reestructuraciones para evitar conflictos internos, una empresa que carezca de un orden y planificación empresarial, no tendrá muy buena participación en el mercado y por ende se producirá que la empresa quiebre, lo cual ningún empresario desea eso, la base fundamental para partir en un negocio siempre será el diseño organizacional. Este diseño también tiene que siempre estar actualizándose por que en el vivir de nosotros siempre se presenta cambios, y exige más organización y competitividad para todas las empresas. El desarrollo organizacional ayuda a los administradores para establecer relaciones las eficaces entre áreas y con todo el personal que labora en la empresa.

5.2.1. Ventajas

(Riquelme, 2017, pág. 32). Afirma: que el diseño organizacional es la división empresarial expuesta por el gerente con todo el personal que labora en la empresa, aquí se puntualiza algunas ventajas que produce un buen diseño organizacional son las siguientes:

- La especialización en cada área es mayor.
- Facilita el desempeño y eficiencia de cada trabajador.
- Mejor comunicación.
- Cada departamento realiza eficientemente su actividad específica.
- El trabajo manual es separado del trabajo intelectual.
- Disminuye la presión sobre una sola persona (jefe) y se comparten las responsabilidades.

5.2.2. Características

Según (Riquelme, 2017, pág. 34). Las cualidades de un buen diseño organizacional, son las siguientes:

- Autoridad dividida y sustentada en el conocimiento. Cada superior tiene autoridad parcial y relativa sobre los subordinados.
- Línea directa de comunicación en busca de rapidez de respuesta entre los diferentes niveles.
- Decisiones descentralizadas, cada grupo especializado tiene cierta autonomía en la toma de decisiones pertinentes a sus funciones.
- Enfatiza la especialización de todos los trabajadores a cargo de las diferentes funciones del departamento.

Prácticamente nos facilita el buen manejo departamental que tiene la empresa y desarrollar las buenas relaciones con las personas que laboran en la organización, para una buena administración se debe puntualizar siempre todo, para evitar conflictos internos a futuro, una buena administración es el crecimiento total de la empresa.

5.3. Organigramas

5.3.1. Importancia

“El organigrama es una representación gráfica del esqueleto de una organización, mostrando los cargos jerárquicos. El organigrama permite obtener una idea rápida de cómo está organizada una empresa, cooperativa u organización sin fines de lucros, cualquiera sea el tipo de organización el organigrama es válido”. (Raffino, 2019).

Esto quiere decir que el organigrama es la estructura orgánica de la empresa detallado gráficamente con la jerarquía empresarial con la que cuenta la empresa, detalla las líneas de autoridad a jefes departamental al cual usted debe usted indicarle su tiene alguna anomalía o problema en su función a desempeñar. Toda empresa debe contar con un organigrama, ya sea en la parte administrativa como las de producción, ventas y entre otras. Toda empresa al iniciar en el mercado siempre define bien su organigrama funcional ya que le facilita la administración y el cumplimiento de todos objetivos que están presentes en la empresa.

5.3.2. Tipos de organigramas

Según (Raffino, 2019). Existen tres tipos de organigramas y son los siguientes:

- Organigramas analíticos. Son específicos, brindan información detallada y pueden servir de complemento para otras fuentes de información.
- Organigramas generales. Este tipo de organigrama muestra solo las unidades de mayor importancia, se los denomina con ese nombre por ser los más comunes.
- Organigramas suplementarios. Son aquellos que se usan para analizar un departamento en particular y sirven como complemento de los del primer tipo.

(Raffino, 2019). También afirma que los organigramas se los clasifica por los siguientes parámetros:

- Según su forma geométrica, pueden ser: verticales u horizontales, los verticales son las más comunes pero los horizontales, son aplicados en algunas empresas, siempre comenzando por la izquierda como la cabeza.
- Según su naturaleza, pueden ser: microadministrativos y macroadministrativos, dependiendo si pertenecen a una sola o varias organizaciones.
- Según su finalidad, se clasifican en otros cuatro tipos: informativo, analítico, formal e informal. El informativo tiene como objetivo de informar y estar a la disposición de todos, analítico analiza determinadas características de una organización, formal el cual es expuesto y aprobado por la institución y el informal es un organigrama que no tiene validez ni está aprobado por la institución, lo puede realizar algún departamento para ordenarse entre sí, pero no está respaldado por la empresa.
- Según su ámbito, hay dos tipos de organigramas: generales o específicos.
- Según su contenido, tenemos tres tipos de organigramas: integrales que representan las relaciones entre unidades, funcionales que incluyen las principales funciones de cada departamento y de puesto, plaza y unidades que expresados los puestos ocupados y el número de empleados necesarios por puestos.

5.4. Manual de funciones

5.4.1. Importancia

Un manual de funciones es el que se refiere a un instrumento administrativo el cual les da apoyo a los pequeños que haceres que se deben hacer cotidianamente en las distintas áreas dentro de una empresa. El manual de procedimientos le permite al personal de la empresa tener mejor capacitación. (Perez, 2018).

Un manual de funciones es el componente más importante para las empresas, ya que define si se está cumpliendo, a cabalidad las funciones dadas para cada empleado, ayuda a controlar internamente si las operaciones de la empresa están funcionando correctamente.

Esto le permite a la empresa a verificar si efectividad en el control de las personas, si esta funciona correctamente téngalo por seguro que la empresa está trabajando correctamente, y tendrá mucho éxito en el largo plazo, en definición este manual define el cumplimiento de todos los objetivos institucionales expuestos por la empresa; una buena organización empresarial ayuda a satisfacer las necesidades presentadas por nuestro entorno.

5.4.2. Ventajas

(Lopez, 2019), nos dice que las ventajas de las cuales goza la empresa o es recompensada por parte de los manuales de funciones son las siguientes:

- Auxilian en el adiestramiento y capacitación del personal
- Proporciona una visión de la empresa al personal
- Facilitan la interacción de las distintas áreas de la empresa
- Describen en forma detallada las actividades de cada puesto
- Proporciona la descripción de una de sus funciones al personal
- Son guías del trabajo a ejecutar
- Ayudan en la inducción de impuestos

Ya que ayude a fortalecer las partes críticas de la empresa, detectar las fallas y enmendarlas, beneficio para las buenas interrelaciones institucionales.

5.4.3. Pasos para la realización

Según (Perez, 2018), un manual de funciones debe cumplir con algunos puntos esenciales para la buena realización de un manual de funciones, este manual debe estar redactado de la forma más sencilla y entendible, para que sea de fácil entendimiento para los empleados, y son los siguientes:

- Definir la estructura organizacional de la empresa
- Definir la denominación y número de cargos que conformaran la estructura
- Asignar a cada cargo las funciones que les corresponden
- Establecer los requisitos (estudios, experiencia, perfil) necesarios para desempeñar las funciones asociadas
- Establecer las relaciones jerárquicas entre los diferentes cargos
- Aprobar y divulgar el manual de la empresa

5.5. Manual de procedimientos

5.5.1. Definición

Manual de procedimientos de una empresa es un documento escrito que enumera paso a paso las instrucciones sobre cómo completar una tarea laboral o cómo tratar con una situación específica cuando surge en el lugar de trabajo (Helmut, S.F.). Un manual de procedimientos contiene información que contempla los métodos y procedimientos que tiene que realizar todo empleado acerca de las funciones que fue asignado por la empresa, prácticamente un manual de procedimiento nos indica como desarrollar los procesos que tiene la empresa, para su correcto funcionamiento, es un control interno donde detalla paso a paso al accionar de todos empleados en beneficio de la empresa.

(Riquelme, 2019). Afirma: que el manual de procedimiento es instrumento administrativo el cual ayuda a que las personas y todas las áreas de direcciones de manera positiva para el

buen funcionamiento de la empresa, las operaciones de la empresa deben tener un correcto funcionamiento caso contrario produciría a las empresas ineficiencia en los procesos administrativos y de producción, estos procedimientos detallan también de manera ordenada todos los métodos a desarrollar.

5.5.2. Pasos para la creación

(Riquelme, 2019). Asegura: que estos pasos son muy importantes al desarrollar un manual de procedimientos, ya que definen la estructura del manual de una manera correcta para la fácil aplicación en la empresa, a continuación, nombraremos los pasos a seguir:

- Antes de comenzar se debe definir su estructura, cada concepto que se escriba requiere de ciertas características y particularidades, como los son el lenguaje, los ejemplos gráficos, entre otros
- Es indispensable que no todo el manual tenga la misma línea de redacción, ya que algunos segmentos se dirigen al ejecutor u operador, por tanto, se debe distinguir con facilidad en el contenido quien será el usuario del mismo
- Debe definirse si se realizara un documento por cada puesto, área o uno para la organización completa. Esto permitirá saber si es necesario crear algunos sub manuales para cada caso
- Se tienen que delimitar las políticas que le corresponden a cada individuo al desempeñar sus actividades
- Identificar y seleccionar cuales son los procesos principales del negocio, para así plasmarlos en el documento, todo esto teniendo en cuenta que solo deben contener información requerida por los empleados
- La redacción del manual debe ser ágil, dinámica y accesible, pero al mismo tiempo concreta. Los elementos gráficos y visuales son de suma importancia, ya que facilitan el entendimiento de los trabajadores en sus puestos

5.5.3. Ventajas

Según (Riquelme, 2019). Toda empresa gracia a un Manuel de procedimientos bien estructurado y aplicado de manera correcta en todas las áreas de la empresa, nos brindara varias ventajas como:

- Auxilian al personal a tener un mejor adiestramiento y capacitación
- Describen de manera detallada todas las actividades que se desarrollan en cada uno de los puestos
- Sirven como guías del trabajo que se debe ejecutar
- Le proporciona al personal una visión más integral de la empresa
- Permite que aquellos que se encargan del de la parte operativa conozcan cuales son los pasos que deben seguir para desarrollar todo correctamente
- Indican de forma explícita las interrelaciones con el resto de los puestos dentro de la empresa

5.6. Manual de bienvenida

Entendemos por manual de bienvenida como la guía de integración laboral que toda persona cuando ingresa a una empresa recibe, prácticamente es mapa donde se encuentra registradas las normas, políticas, derechos y obligaciones que tienen los empleados para un buen desenvolvimiento en el puesto y en la empresa que va a laboral.

“Las compañías deben elaboren un manual de bienvenida puede llegar a marcar la diferencia en este tipo de situaciones, especialmente si se quiere reclutar y captar al mejor talento y fidelizar a los trabajadores”. (¿Por qué es importante el manual de bienvenida en una compañía?, 2017). Prácticamente el manual de bienvenida es muy importante, porque ayuda a la familiarización de los nuevos integrantes del equipo laboral con la empresa, prácticamente este manual informara acerca de la organización y su estructura, para que así la persona vaya conociendo y se vaya integrando a la empresa, lo que toda empresa es que cuando una persona

ingresa a trabajar, desea que esa persona se ponga ya en marcha a cumplir y a orientarse con los objetivos por los cuales fue contratada la misma y que los pueda cumplir de una manera positiva.

Este manual debe contener puntos muy claros: por ejemplo; Una bienvenida acogedora para que la persona se sienta especial, importante y útil, sienta que su presencia es de mucha importancia para la empresa, otro punto es ser concreto y puntual, hacerle conocer cuál es la empresa, su misión, visión, sus objetivos y que resultados espera por parte de él, como 3 punto tenemos es hacerle conocer sobre las jerarquías y sus funciones a desempeñar en la empresa, como 4 puntos tenemos exponerle las obligaciones y derechos que tiene el mismo, así como tiene sus deberes con la empresa también cuenta con derechos que lo ampara la ley, y por ende esos derechos serán cumplidos con la empresa. Toda esta guía es la base fundamental que tienen que tener todas las empresas al momento de contratar personal para la empresa.

5.7. Reglamento de trabajo

5.7.1. Importancia

Un reglamento de trabajo es un documento que establece las normas institucionales a seguir por parte de la persona que ingresa a trabajar en la empresa, podemos decir que son las reglas empresariales que pone el empleador con sus empleados, este reglamento incluye las obligaciones que tiene que cumplir el trabajador, si en algún caso ocurre una conducta inadecuada que vaya en contra del reglamento, la persona será sancionada según los procedimientos que estén escritos en el reglamento.

5.7.2. Obligatoriedad

Este reglamento de trabajo es redactado por la parte empleadora, para cumplir y respetar las normas institucionales las cuales serán escritas en la misma, pero siempre tiene que estar este reglamento no debe constar aspectos que vayan en contra de la integridad y aspectos que puedan perjudicar al trabajador, prácticamente este reglamento tiene que estar

bien elaborado, respetando la integridad del empleado pero así mismo con el compromiso de ellos para cumplir con las normas requeridas.

(Toyama, 2016). Afirma: que el Reglamento Interno de Trabajo es de suma importancia para las empresas, ya que determina el desarrollo de las actividades y el comportamiento de cada empleado, todo el personal que labora debe sujetarse a reglamento sin haber ninguna exoneración para nadie, ya que todos son parte de la empresa y por ende deben sujetarse a las normativas o condiciones que presenta la misma. Toda empresa que tenga más de 10 empleados, laborando para ella debe contemplar un reglamento Interno de trabajo, el cual le ayudara a que las actividades empresariales se ejecuten de mejor manera.

5.7.3. Contenido del reglamento interno de trabajo

(Toyama, 2016) Afirma: todo reglamento interno de trabajo debe estar bien estructurado y debe considerar siempre las siguientes disposiciones:

- La admisión o ingreso de los trabajadores.
- Las jornadas y horarios de trabajo.
- El tiempo de alimentación principal.
- Normas de control de asistencia al trabajo.
- Normas de permanencia en el puesto de trabajo: permisos, licencias e inasistencias.
- Modalidad de los descansos semanales.
- Derechos y obligaciones del trabajador.
- Derechos y obligaciones del empleador
- Normas tendientes al fomento y mantenimiento de la armonía entre los trabajadores y empleadores.
- Medidas disciplinarias.
- Persona o dependencia encargada de atender los asuntos laborales y la tramitación de estos.

- Normas elementales que se deben observar dentro del desarrollo de la actividad laboral, con la finalidad de cautelar la higiene y seguridad en el trabajo, e indicaciones para evitar accidentes u otros riesgos profesionales, así como las instrucciones respectivas para prestar los primeros auxilios.
- Las demás disposiciones que se consideren convenientes de acuerdo a la actividad de la empresa.

5.8. Gestión administrativa hospitalaria

5.8.1. Generalidades

Antiguamente cualquier persona que tuviera un título de administrador y tenga un poco de experiencia en administrar alguna empresa, podría dirigir un hospital sin ningún problema, o un médico de mayor antigüedad, pero con el pasar de los años se han dado cuenta que el gerenciar una casa de salud, conlleva a conocer y experimentar otras experiencias administrativas, no es la típica administración que se aplica normalmente, si no que gerenciar un hospital mantiene su complejidad, ya que el servicio de salud debe cumplir con ciertos parámetros, tratamiento oportuno, inmediato con especialistas altamente calificados, apoyados con equipos médicos de alta tecnología y aplicando los protocolos y guías medicas que sean establecidos por las entidades que verifican la calidad de la atención médica, porque en algunos casos la vida de personas está en juego. Es por eso que administración hospitalaria se enfoca en planificar, organizar y controlar de manera correcta el servicio de calidad que oferta la casa de salud que está dirigiendo.

El reto de toda gerencia hospitalaria debe, necesita anticiparse estratégicamente a los cambios radicales que se presente de un rato a otro, como la complejidad, la modernización la incertidumbre son los campos a batallar de la gerencia.

“El rol gerencial del directivo de un hospital consiste en analizar y optimizar procesos y recursos, alcanzar las metas, y cumplir los objetivos institucionales en beneficio del paciente”.

(Fajardo, 2018, pág. 120) prácticamente un gerente hospitalario no solo vela por el interés de

sus inversionistas si no que, por la salud del paciente, dando prioridad a su bienestar ya que puede estar en juego la vida su vida. Debe supervisar de manera detallada los procesos asistenciales para verificar la atención de calidad con los pacientes.

Los directivos de hospitales toman decisiones con la expectativa de que el personal las cumpla, aplicando su “sentido común” y recurriendo a políticas institucionales, para muchas veces sorprenderse de que no se cumplen. También sería lógico pensar que al disminuir el personal administrativo en un hospital se mermará la eficacia, pero puede ocurrir lo opuesto. De acuerdo con la física cuántica, las anti expectativas significan romper abiertamente con el “sentido común” y expresarse con metáforas intuitivas. (Fajardo, 2018, pág. 7)

El gerente hospitalario no debe manejarse con un sentido común de administrador, sino que debe aplicar nuevos métodos estratégicos para una buena dirección institucional, debe ser más abierto y ser más intuitivo y moderno al tomar las mejores decisiones, no porque un hospital tenga bastante gente trabajando para la ella, quiera decir que es rentable, podría cumplir con todas las metas sin necesidad de un gasto excesivo en personal, si no manejar el persona necesario para cumplir con las demandas requeridas de nuestra sociedad. Debe estar permanente en el cumplimiento de las actividades que desarrollan su sub alternos, un minino error afectaría todo a toda la empresa, porque todos los departamentos están enlazados entre sí, la buena planificación nos da como resultado eficacia, eficiencia y calidad.

(Fundacion MAPFRE, 2017, pág. 139). Afirma; que la atención primera es la más importante, ya que después de esta atención se diagnostica a que área de la cada de salud debe ir primero, y así poder cumplir con eficacia la atención que requiere el paciente, al saltarse un punto no ser podrá valorizar de mejor manera al paciente, un ejemplo cable, el paciente debe ir con su medio para que él le asigne los exámenes correspondientes y así poder concretar y verificar la causa principal de su salud, si eso no se podrá llevar a cabo el diagnostico correspondiente para su tratamiento. Para un servicio de calidad siempre se debe aplicar las modernas y mejoras practicas hospitalarias al servicio de nuestra gente.

Metodología Utilizada

Métodos

Método científico: Todo el proceso investigativo se enmarcó en los lineamientos del método científico que sirvieron para observar la realidad del problema permitiendo un soporte lógico de los conocimientos teóricos y prácticos de esta investigación, asimismo ayudó a estudiar y aplicar los mejores procedimientos para resolver por problemas que presenta la investigación.

Método deductivo: Este método posee la característica de que las conclusiones sean validas y verdaderas para su aplicación. También permitió recolectar y seleccionar toda la fundamentación teórica seleccionando información de fuentes bibliográficas relacionadas con la teoría general para seguidamente aplicar y relacionar con la realidad de la empresa de Servicios de Salud CEVASCOP S.A “Medihospital” de la ciudad de Loja.

Método inductivo: Este método es un procedimiento que va de lo individual a lo general, ayudó a sistematizar y especificar datos válidos para conocer aspectos particulares de la empresa y recopilar información de las operaciones de cada departamento, que luego serán analizadas en el diagnóstico hasta llegar a la elaboración de las propuestas.

Método analítico: Este método contribuyo para extraer y analizar la información que se recopilará por medio de las entrevistas y encuestas, con el objetivo de explicar las causas de los problemas que atraviesa el personal y la organización, y con ello pudimos formular el diagnóstico necesario, que ayuden a establecer procedimientos positivos para las mejoras necesarias a la empresa.

Método descriptivo: Este método se utilizó en el desarrollo de los diferentes pasos que consta la investigación; así como en la revisión de fuentes bibliográficas, presentación de los resultados y finalmente permitió estructurar la presente investigación.

Técnicas

Observación directa: la observación directa colaboró para conocer y analizar la estructura orgánica funcional de la empresa, como también el desempeño del personal y los servicios que presta a la sociedad. Esta técnica colaboró en comprender la relación que tiene el personal con la empresa de Servicios de salud CEVASCOP S.A “Medihospital” y si están cumpliendo con todos los procesos operacionales de la empresa, con esto podremos evaluar su desempeño organizacional, sus puntos fuertes y débiles y verificar si este desempeño y puntos son adaptables al entorno cambiante de la sociedad.

Entrevista: Se aplicó con el objeto de recoger información a través de un sistema de preguntas dirigida al Gerente Dr. Líder Escudero, con el fin de conocer las fortalezas y debilidades que presenta la empresa, como también el desarrollo de las actividades laborales que cumple el personal.

Encuesta: Esta técnica se aplicó a través de preguntas bien estructuradas, que contribuyen a identificar la relación del personal con la empresa y sus directivos, además nos ayuda a conocer el desarrollo profesional de los empleados y trabajadores, se ejecutó de forma escrita a 35 empleados seleccionados de la empresa de Servicios de Salud CEVASCOP S.A “Medihospital” de la ciudad de Loja; la información que se obtuvo fue esencial para elaborar las propuestas de cambio en favor de la empresa.

Recolección bibliográfica: Este tipo de técnica permitió recolectar información obtenida de los libros, folletos, documentos escritos e internet, para poder elaborar los referentes teóricos de la investigación.

Población y muestra

La población en la presente investigación está representada por el personal Directivo, Operativo y Técnico de la Empresa de Servicios de Salud CEVASCOP S.A “Medihospital”, en la cual existen 76 personas laborando, al conocer que el número de personas trabajando en la empresa es alto, se decidió aplicar la evaluación a 35 puestos-tipos que nos ayudaran a confirmar la hipótesis suficiente para realizar con éxito esta investigación.

Cuadro 1. Población

N°	NOMINA DEL CARGO	NOMBRE Y APELLIDO	TECNICA APLICAR
1	Gerente	Dr. Líder Escudero	Entrevista
2	Abogado	Dra. Daniela Romero	Encuesta
3	Jefe RR. HH	Ing. Bolívar González	Encuesta
4	Administrador consultorios	Ing. Oscar Samaniego	Encuesta
5	Secretaria 1	Sra. Verónica Álvarez	Encuesta
6	Secretaria 2	Sra. Anabel Rivera	Encuesta
7	Secretaria 3	Sra. Kelly Vásquez	Encuesta
8	Secretaria 4	Sra. Janne Córdova	Encuesta
9	Jefe de Laboratorio	Dr. María Charfuelan	Encuesta
10	Medico patólogo	Dr. Sandra Freire	Encuesta
11	Laboratorista 1	Lab. Mónica Torres	Encuesta
12	Laboratorista 2	Lab. Edgar Jara	Encuesta
13	Laboratorista 3	Lab. Ketty Paladines	Encuesta
14	Jefe de Imagen	Dr. Lino Palacios	Encuesta
15	Medico Radiólogo 1	Dr. Antonio Rivera	Encuesta
16	Medico Radiólogo 2	Dr. Andreina Carrión	Encuesta
17	Tecnólogo de imagen 1	Tec. Ángel Soza	Encuesta
18	Tecnólogo de imagen 2	Tec. Julio Sotomayor	Encuesta
19	Tecnólogo de imagen 3	Tec. Ramiro García	Encuesta
20	Contadora	Ing. Mayra Romero	Encuesta
21	Auxiliar de contabilidad	Ing. Jessica Merino	Encuesta
22	Facturadora 1	Sra. Diana Cartuche	Encuesta
23	Facturadora 2	Sra. Mishel Ruilova	Encuesta
24	Jefe de clínica	Med. Jonny Jaramillo	Encuesta
25	Médico residente 1	Med. Jessica Orellana	Encuesta
26	Médico residente 2	Med. Pablo Andrade	Encuesta
27	Médico residente 3	Med. Guísela Cuenca	Encuesta
28	Jefe Enfermera 1	Lic. Rosa Orellana	Encuesta
29	Enfermera 2	Lic. Sonia Hurtado	Encuesta
30	Camillero	Sr. Climer Armijos	Encuesta
31	Jefe conserje 1	Sr. Xavier Erreyes	Encuesta
32	Conserje 2	Sra. Bertha Suquilanda	Encuesta
33	Conserje 3	Sra. Marlene Lima	Encuesta
34	Guardian 1	Sr. Segundo Cueva	Encuesta
35	Guardian 2	Sr. Cesar Palacios	Encuesta

FUENTE: Nomina puestos-tipo de la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital”
ELABORACIÓN: El autor

Gráfico 1. Edificación de la empresa



FUENTE: Empresa CEVASCOP S.A. "Medihospital"

Capítulo I

Entrevista y encuestas

En este capítulo se realizó el análisis de los resultados obtenidos en la investigación, considerando la segmentación establecida en base al criterio de elaborar una propuesta de un Diseño Organizacional y Administrativo. Se aplicó encuestas a los empleados y trabajadores de la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital” de la ciudad de Loja y Además se aplicó una entrevista al gerente de la empresa el Dr. Líder Escudero.

A través de la aplicación de las encuestas y la entrevista se recopiló datos trascendentales para conocer un diagnóstico actual de la empresa, si están comprometidos con la identidad de la empresa, las funciones de cada uno, procedimientos, y las relaciones entre todos los colaboradores que trabajan en la empresa, de tal manera que al tabular los datos con su respectivo análisis determinaremos los objetivos estratégicos para tener claro el horizonte al que se orienta la presente propuesta y evaluar la percepción de los clientes hacia la empresa.

Entrevista al gerente de la empresa

CEVASCOP S.A. “Mehospital” de la Ciudad de Loja

Dr. Líder Escudero.

1. ¿La empresa que usted está gerenciando cuando fue establecida o creada?

El gerente de la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital”, nos pudo manifestar que la empresa lleva 19 años al servicio de Ciudadanía, la cual se constituyó con domicilio en Loja, mediante escritura pública el 25 de Marzo del 2003, aprobada por la Súper Intendencia de Compañías de Cuenca el 8 de Abril del 2003 e inscrita en el registro Mercantil del Cantón Loja, bajo la partida número 129 y anotada en el repertorio con el número 882 del 25 de abril del 2003.

2. ¿Cuántos socios confirman la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital”, y cuál fue el motivo de su creación?

Nos dio a conocer que la empresa empezó como CEVASCOP CIA. LTDA “Medilab” con 12 socios y luego evoluciono a CEVASCOP S.A. “Medihospital”, y está conformado actualmente por 26 Médicos-Socios, el motivo de su creación es prestar servicios de Laboratorio clínico, diagnóstico médico por imagen, servicios de Hospitalización y consulta a la Ciudad de Loja y su Provincia.

3. ¿Dónde se encuentra ubicada actualmente la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital”?

La empresa actualmente está ubicada en la Avenida Eugenio Espejo y Shuaras, prestando sus servicios en su nuevo o mejorado centro.

4. ¿Bajo qué disposiciones o base legal, está enmarcada la empresa?

Indico el Dr. Líder Escudero, que la empresa actualmente está enmarcada como CEVASCOP S.A.” Medihospital”.

5. ¿Cuántas persona laboran en la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital” y en qué áreas se clasifica la empresa? Comentemos.

La empresa cuenta con 76 personas laborando en diferentes áreas como: Área administrativa, área de consulta externa, área de diagnóstico en laboratorio e imagen, hospitalización, quirófano, emergencia y farmacia.

6. ¿Cuáles son los servicios que ofrece la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital” a la ciudadanía en general?

Emergencia y Hospitalización, servicios de laboratorio e imagen, farmacia, consulta externa la cual está conformada por las siguientes especialidades: Urología, Endocrinología, Medicina Interna, Ginecología, Cirugía Bariátrica, Cirugía Endoscópica, Cirugía Oncológica, Cirugía

Plástica, Pediatría, Otorrinolaringología, Medicina General, Odontología, Oftalmología, Cardiología, Traumatología, Psiquiatría, Dermatología, Gastroenterología, Nutrición, Neumología, Neurocirugía, Reumatología, coloproctología.

7. ¿A quiénes los considera como competencia directa para la empresa y cuáles son las características que los diferencia de ellos?

Prácticamente la empresa no viene a competir, si no a servir a la colectividad Lojana, pero podemos decir que lo consideramos como competencia a las clínicas o casa de salud, pero lo que nos diferencia de ellos es el diagnóstico personalizado en la atención a los pacientes, también nos enfocaremos en el desarrollo científico y humanístico con varias Instituciones de Educación Superior en distintos niveles tecnológicos, pregrado, postgrado.

8. ¿Indíquenos cual es la misión, visión, valores, que la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital” tiene?

Misión: Somos una empresa que cuenta con un equipo interdisciplinario dedicado a la prestación de servicios de salud, cumpliendo con los requerimientos de calidad, humanismo, cordialidad, honestidad a nuestros usuarios, con tecnología y solvencia de manera eficiente y responsable en un ambiente familiar cómodo y funcional.

Visión: Ser el mejor centro de referencia medica en el sur del país, con procesos de calidad y certificaciones Internacionales, que permite garantizar un excelente servicio de Salud integral a toda la sociedad.

Valores Institucionales:

- Solidaridad
- Calidez
- Honestidad
- Humanismo

- Cordialidad
- Ética
- Trabajo en equipo
- Ambiente familiar
- Eficiencia

9. ¿Comentemos las funciones que realiza usted como Gerente General?

El Dr. Líder Escudero nos manifestó que como gerente general verifica que la empresa esté funcionando correctamente y que son varias las funciones que realiza, pero las siguientes son las más principales:

- Representante legal de la empresa.
- Tomar las mejores decisiones siempre y cuando no afecten el desarrollo de la empresa.
- Planificar, organizar y supervisar las actividades que realiza la persona que labora en la empresa.
- Motivar y dirigir su equipo de trabajo para que los trabajadores puedan cumplir con positivismo sus funciones, ser un buen líder.
- Organizar la estructura de la empresa actual y a futuro; como también de las funciones y los cargos.

10. ¿La empresa cuenta con organigrama estructural, de funciones y de posición con sus respectivos niveles jerárquicos? Si su respuesta es Si, coméntenos sobre ellos.

Nos comentó que la empresa si cuenta con un organigrama de sus niveles jerárquicos y un mapa de procesos para el buen desarrollo laboral de los trabajadores.

11. ¿La empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital” tiene establecido el reglamento interno donde se hace referencia a los deberes, actividades, tareas, atribuciones que deben cumplir todos los empleados? Coméntenos.

Nos manifestó el Dr. Escudero que la empresa si cuenta con un reglamento interno donde se está indicando los deberes, derechos que tienen todos los empleados, pero que están actualmente reformado o reestructurando el reglamento interno.

12. ¿Usted como Gerente general supervisa a todas las áreas con su respectivo personal, en el caso que se presentaría alguna anomalía, a quien informa de lo sucedido, a todos los socios o a algún directorio específico? Coméntenos

Supo indicar que todos los socios cada dos años siempre eligen una comisión donde consta de presidente, director/a de Clínica y director/a del centro de diagnóstico (laboratorio e imagen), quienes son los representantes de los socios y a cuáles les informa de alguna anomalía o alguna decisión a tomar en la empresa.

13. ¿EL personal que tiene a su cargo cumple satisfactoriamente con las actividades encomendadas?

Argumento, que todo el personal que labora en la empresa son personas con títulos de tercer nivel, y que los cargos que ocupan están relacionados en base al perfil de cada profesional y a la necesidad que presenta la empresa, y por ende desarrollan sus actividades de manera excelente.

14. ¿La empresa tiene una persona encargada del personal, coméntenos desde su punto de vista como es la relación de esa persona con el personal?

Señalo el Gerente, que, si existe una persona encargada con la persona, y que esa persona en quien se encarga de evaluar anualmente el rendimiento de todos los empleados.

15. ¿La empresa mantiene alguna motivación para sus empleados? Si su respuesta es Si, indíquenos.

Nos manifestó, que la motivación principal ahora por parte de la empresa hacia sus empleados es el de gestionar y facilitarles el estudio de postgrado de cuarto nivel, los bonos están suspendidos, porque la gente que los recibe se cree con superioridad ante los demás compañeros, y por ende realiza un trabajo a medias, aquí se calificara el trabajo de cada empleado por su rendimiento laboral.

16. ¿Qué tipo de líder se considera usted?

Manifestó que se considera un líder democrático, ya que siempre consulta con el grupo de trabajo las decisiones que va a realizar porque ellos son quienes las van a ejecutar, también nos dice que establece su liderazgo de una vertical en casos extremos, pero por lo general siempre mantiene un liderazgo horizontal, cediendo los espacios para que los empleados puedan manifestarse desde su punto vista.

17. ¿Al tomar alguna decisión, permite la opinión de sus empleados?

Si, por que siempre es importante tomar en consideración la opinión de los trabajadores ya que ellos están más al tanto de los procesos a desarrollar y por ende nos ayudan a poder tomar alguna decisión más acertada en beneficio de la empresa.

18. ¿Cómo es la comunicación con sus empleados: verbal o escrita? Indíquenos por favor la razón de la comunicación a utilizar.

Nos manifestó que las dos comunicaciones son empleadas para comunicarse con sus empleados, primeramente mantiene una comunicación verbal y la hace para tratar asuntos dentro del horario de trabajo, o alguna indicación general u observación, y cuando aplica la comunicación escrita es para recordar o para aplicar el reglamento interno en alguna falencia por parte del trabajador, primeramente entabla una conversación, si a futuro no ve la predisposición de cambio o mejora por parte del empleado, lastimosamente se tiene que aplicar un llamado de atención escrito.

19. ¿Observa si en la empresa existe el trabajo en equipo? Coméntenos por favor.

Manifestó que el trabajo en equipo ha sido una deficiencia para la empresa, pero que ahora se está aplicando mucho el trabajo en equipo, para que este sea más participativo y el cumplimiento de los procesos que solicita la empresa se los desarrolle de la mejor manera.

20. ¿Qué métodos o técnicas aplica usted para la toma de decisiones y en base a que forja esas decisiones?

Mencionó que aplica siempre el reglamento de la empresa, pero en algún caso extremo siempre informa y solicita el apoyo por parte de los socios, priorizando siempre el bienestar de la empresa, y que las decisiones que tome no afecten para nada en su desarrollo y crecimiento corporativo.

Análisis e interpretación de las encuestas aplicadas a los trabajadores y empleados de la empresa CEVASCOP S.A “Medihospital” de la ciudad de Loja

Pregunta No.1

¿Tiene conocimiento si la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital” de la Ciudad de Loja tiene: misión, visión y valores institucionales?

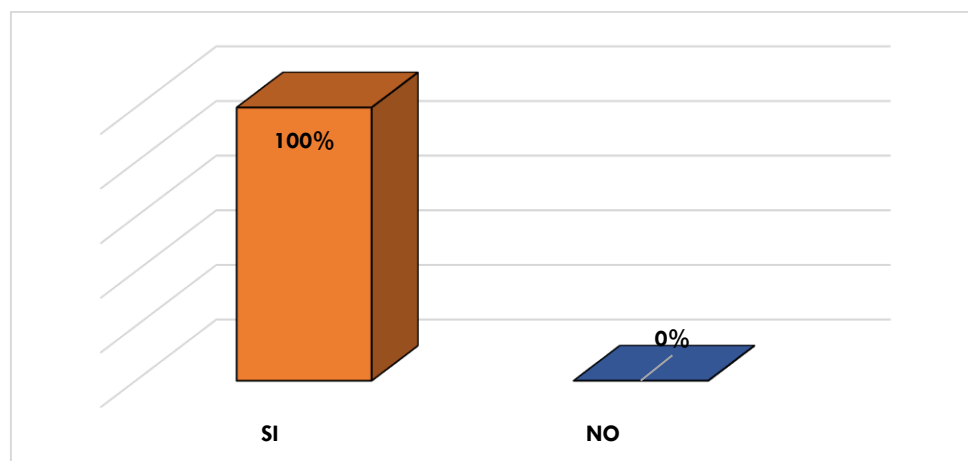
Cuadro 2. Misión, Visión y Valores Institucionales

<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia (F)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
SI	35	100%
NO	0	0%
TOTAL	35	100%

Fuente: Encuesta empleados-trabajadores

Elaboración: El autor

Gráfico 2. Misión, Visión y Valores Institucionales



Fuente: Cuadro 2.

Elaboración: El autor

Interpretación:

En las encuestas aplicadas se pudo determinar claramente que todos los empleados y trabajadores de la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital” tienen conocimiento de la misión, visión y valores institucionales, al tener apego con la identidad de la empresa, se muestra notablemente el compromiso que tienen todas las personas con la empresa.

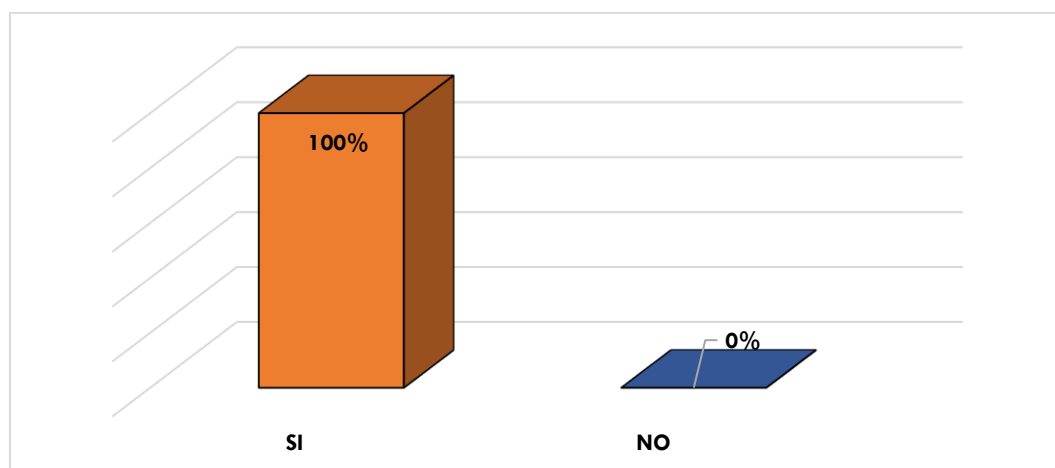
PREGUNTA No.2

¿La empresa donde usted trabaja existe una persona encargada del personal? indique como es la forma de interactuar con el personal.

Cuadro 3. Persona encargada del personal

<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia (F)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
SI	35	100%
NO	0	0%
TOTAL	35	100%

Fuente: Encuesta empleados-trabajadores
Elaboración: El autor

Gráfico 3. Persona encargada del personal

Fuente: Cuadro 3.
Elaboración: El autor

Interpretación:

En las encuestas aplicadas a los trabajadores y empleados se pudo precisar que, si hay en la empresa una persona encargada del personal, y aparte de ello también cada departamento esta direccionado por una persona; también nos manifestaron que la relación con la persona encarga del personal es buena siempre y cuando se entable un dialogo flexible y de respeto entre las dos partes, la comunicación mayormente es verbal y en casos extremos por escrito.

PREGUNTA No.3

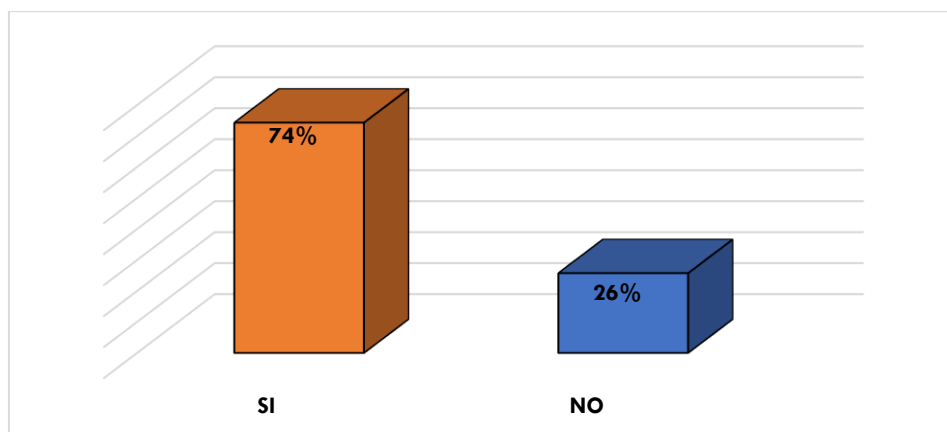
¿La empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital” al momento que entro a laborar, le entregaron o le dieron a conocer el reglamento interno de la misma?

Cuadro 4. Conocimiento del reglamento interno de la empresa

<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia (F)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
SI	26	74%
NO	9	26%
TOTAL	35	100%

Fuente: Encuesta empleados-trabajadores
Elaboración: El autor

Gráfico 4. Conocimiento del reglamento interno de la empresa



Fuente: Cuadro 4.
Elaboración: El autor

Interpretación:

Del total de las personas encuestas el 74% determina que si conoce el reglamento interno de la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital” y el 26% de los encuestados dicen no ser informados o no tener conocimiento el reglamento interno de la institución.

PREGUNTA No.4

¿Cuál fue la persona que lo contrató, y le indico todas las actividades a desarrollar en las empresas CEVASCOP S.A. “Medihospital”?

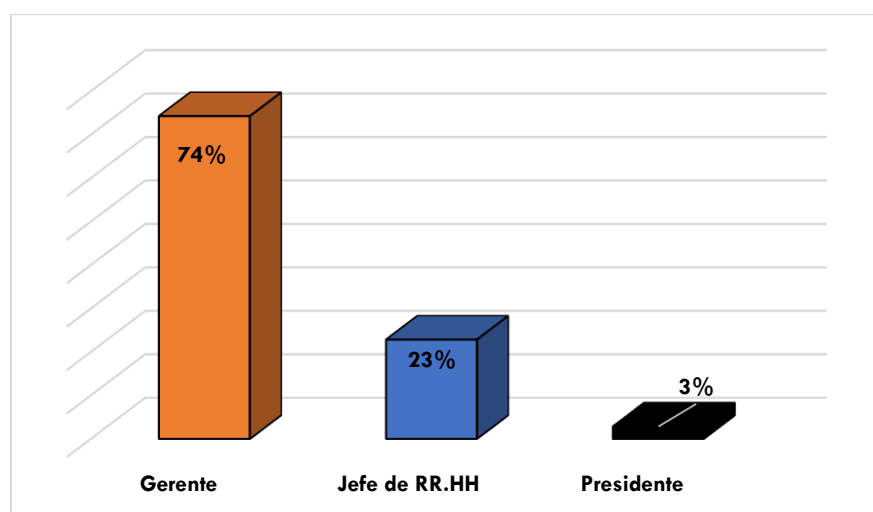
Cuadro 5. Encargado de asignar las actividades

<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia (F)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
Gerente	26	74%
Jefe de RR. HH	8	23%
Presidente	1	3%
TOTAL	35	100%

Fuente: Encuesta empleados-trabajadores

Elaboración: El autor

Gráfico 5. Encargado de asignar las actividades



Fuente: Cuadro 5.

Elaboración: El autor

Interpretación:

El 74% del total de los encuestados comentan que fueron contratados por el gerente general de la empresa, el cual también les manifestó las actividades que deben desarrollar en la empresa, un 23% expresa que fue el Jefe de RR.HH quien lo contrato y le indico las funciones que debe cumplir con la institución, y para finalizar un 3% que equivale a una persona quien se manifestó que la persona que lo contrato fue el presidente de la empresa y le indico sus funciones.

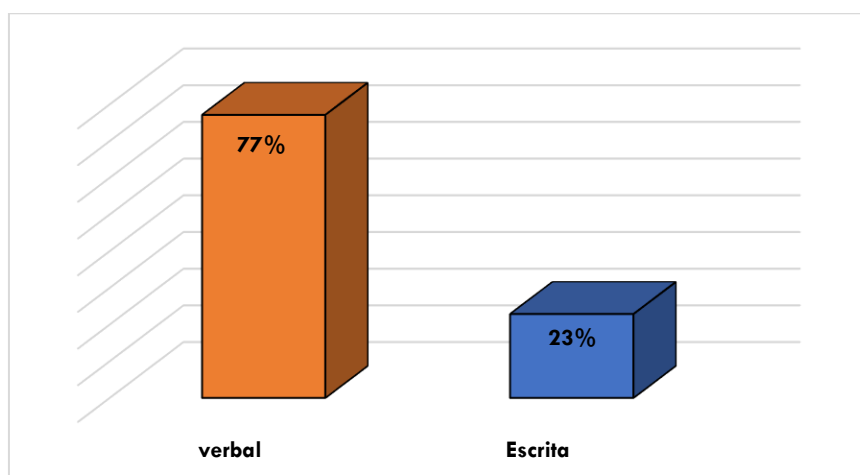
PREGUNTA No.5

¿En qué forma le dieron a conocer las funciones que debe cumplir en su puesto de trabajo?

Cuadro 6. Comunicación de las funciones

<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia (F)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
verbal	27	77%
Escrita	8	23%
TOTAL	35	100%

Fuente: Encuesta empleados-trabajadores
Elaboración: El autor

Gráfico 6. Comunicación de las funciones

Fuente: Cuadro 6.
Elaboración: El autor

Interpretación:

Del 100% de los encuestados el 77% expresó que le dieron a conocer las funciones a realizar de una forma verbal, y el 23% de los encuestados dijo que fue de forma escrita las indicaciones de las actividades que iba a desarrollar en la empresa.

PREGUNTA No.6

¿Tiene conocimiento de los tipos de manuales que posee la empresa?

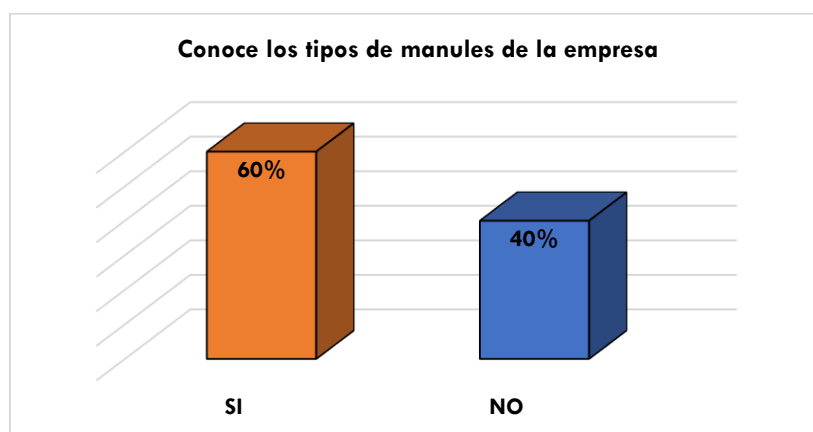
Cuadro 7. Conoce los tipos de manuales en la empresa

<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia (F)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
SI	21	60%
NO	14	40%
TOTAL	35	100%

Fuente: Encuesta empleados-trabajadores

Elaboración: El autor

Gráfico 7. Conoce los tipos de manuales en la empresa



Fuente: Cuadro 7.

Elaboración: El autor

Interpretación:

Según los datos obtenidos en la encuesta, se pudo concretar que el 60% de los empleados encuestados conocen los manuales de la empresa, o que fueron puestos en conocimiento y un 40% argumentan que no conocen los manuales con los que maneja la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital”,

PREGUNTA No.7

¿Cuál es la ocupación laboral que desempeña en la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital” de la ciudad de Loja?

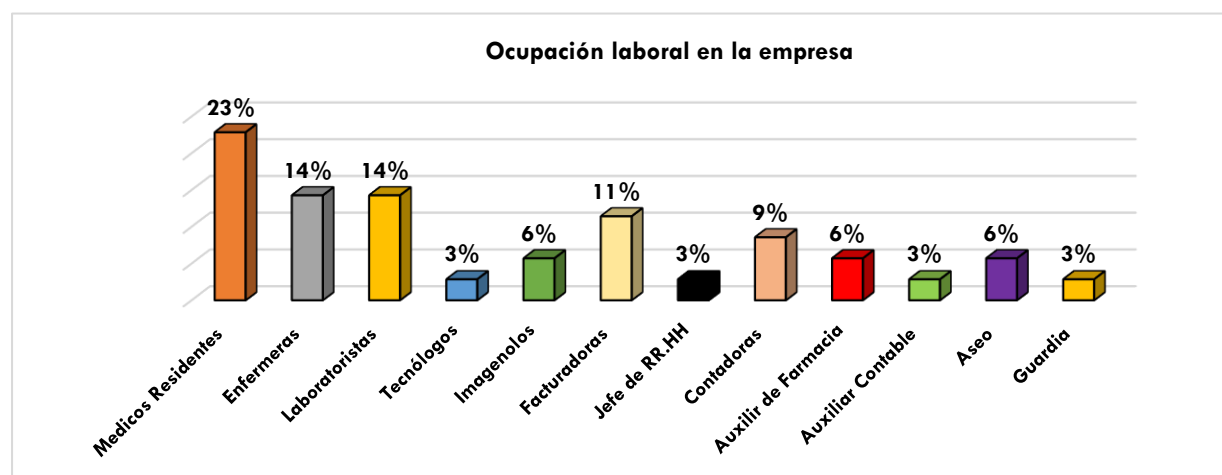
Cuadro 8. Ocupación laboral en la empresa

<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia (F)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
Médicos Residentes	8	23%
Enfermeras	5	14%
Tecnólogo de laboratorio	5	14%
Tecnólogo de imagen	1	3%
M. Radiólogos y patólogos	2	6%
Facturadoras	4	11%
Jefe de RR. HH	1	3%
Contadoras	3	9%
Auxiliar de Farmacia	2	6%
Auxiliar Contable	1	3%
Aseo	2	6%
Guardia	1	3%
TOTAL	35	100%

Fuente: Encuesta empleados-trabajadores

Elaboración: El autor

Gráfico 8. Ocupación laboral en la empresa



Fuente: Cuadro 8.

Elaboración: El autor

Interpretación:

De acuerdo a esta interrogante se pudo precisar que las personas que laboran en la empresa, son médicos residentes, enfermeras, laboratorista, tecnólogos, imagenólogos, personal de facturación, un jefe de RR. HH, contadoras, auxiliar de farmacia y contable, personal de aseo y una persona a cargo de la guardianía, los médicos residentes son el mayor número de personas trabajando en la empresa.

PREGUNTA No.8

¿Las actividades que usted realiza en la empresa, están de acuerdo al cargo al cual usted fue contratado?

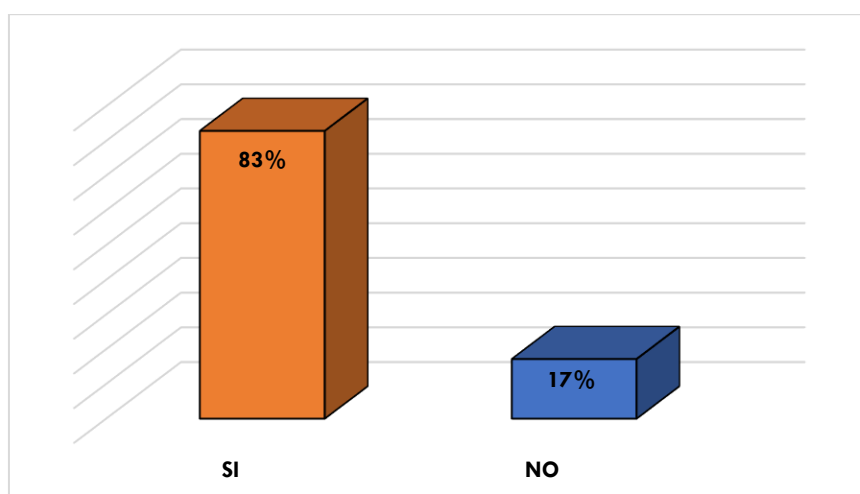
Cuadro 9. Actividades a desarrollar coinciden con su cargo

<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia (F)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
SI	29	83%
NO	6	17%
TOTAL	35	100%

Fuente: Encuesta empleados-trabajadores

Elaboración: El autor

Gráfico 9. Actividades a desarrollar coinciden con su cargo



Fuente: Cuadro 9.
Elaboración: El autor

Interpretación:

Del 100% de los encuestados el 83% manifestó, que las actividades que realiza en la empresa sí coinciden con el cargo para el cual fueron contratadas y el 17% expresa que las actividades que realiza en la empresa no están relacionada al cargo al que fueron contratadas y esto puede ocasionar un rendimiento bajo en sus actividades.

PREGUNTA No.9

¿La empresa motiva a sus empleados para el buen desempeño de su trabajo?

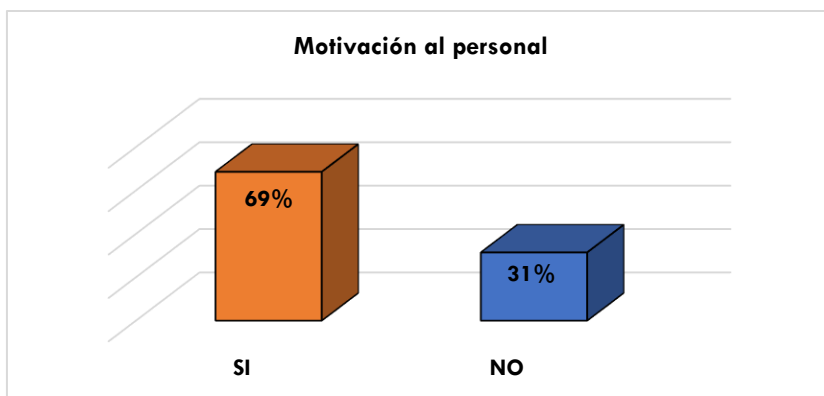
Cuadro 10. Motivación al personal

<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia (F)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
SI	24	69%
NO	11	31%
TOTAL	35	100%

Fuente: Encuesta empleados-trabajadores

Elaboración: El autor

Gráfico 10. Motivación al personal



Fuente: Cuadro 10.

Elaboración: El autor

Interpretación:

Se pudo determinar por medio de esta interrogante que el 69% del total de los encuestados si percibe una motivación por parte de la empresa, lo cual puede ser beneficioso para el cumplimiento de sus actividades de una manera eficiente, y un 31% determino que no se siente ninguna motivación por parte de la empresa, ese descontento por los empleados puede presentar ineficiencias en el rendimiento de cada uno de ellos.

PREGUNTA No.10

¿De los factores nombrados marque cual es el que le motiva para trabajar en la empresa?

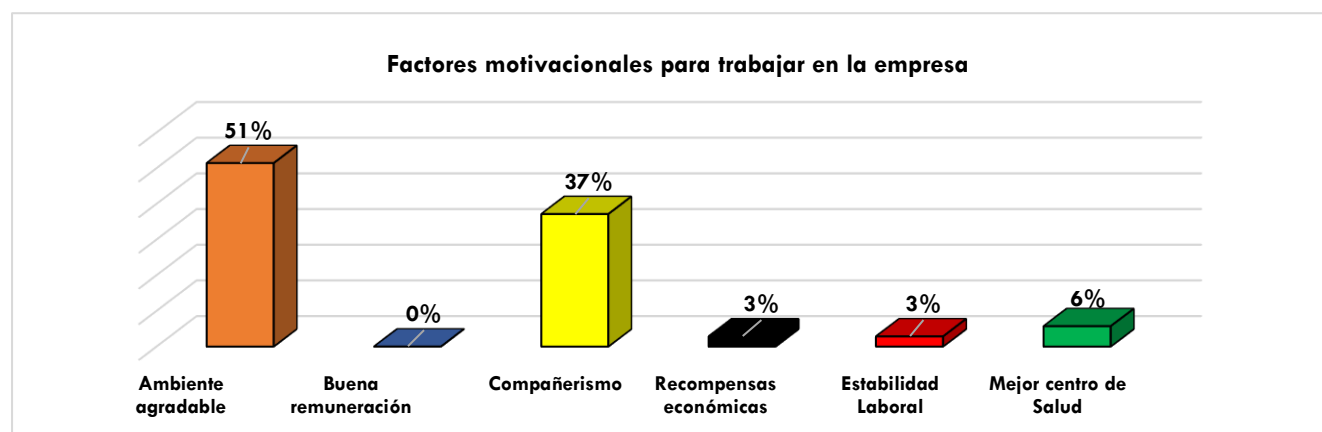
Cuadro 11. Factores motivacionales para trabajar

<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia (F)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
Ambiente agradable	18	51%
Buena remuneración	0	0%
Compañerismo	13	37%
Recompensas económicas	1	3%
Estabilidad Laboral	1	3%
Mejor centro de Salud	2	6%
TOTAL	35	100%

Fuente: Encuesta empleados-trabajadores

Elaboración: El autor

Gráfico 11. Factores motivacionales para trabajar



Fuente: Cuadro 11.

Elaboración: El autor

Interpretación:

En cuanto a esta interrogante el 51% de los encuestado expreso que la motivación principal es el ambiente agradable que hay en la empresa, sienten mucha satisfacción en el ambiente laboral en el que se encuentran, el 37% percibe buen compañerismo entre todas las personas y ninguna de las personas encuestadas se siente motivado por la remuneración que perciben en la institución, en conclusión, las personas no están conformes con el pago por sus servicios.

PREGUNTA No.11

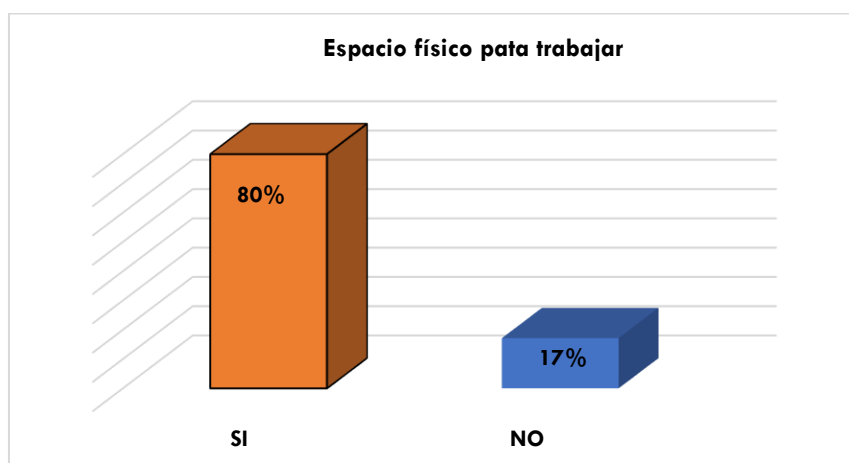
¿Considera que el espacio físico en el que labora es óptimo para desempeñar sus funciones?

Cuadro 12. Espacio Físico para trabajar

<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia (F)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
SI	28	80%
NO	7	20%
TOTAL	35	100%

Fuente: Encuesta empleados-trabajadores

Elaboración: El autor

Gráfico 12. Espacio Físico para trabajar

Fuente: Cuadro 12

Elaboración: El autor

Interpretación:

Del 100% de los encuestado el 80% está conforme con la infraestructura y el espacio físico presentado por la empresa para que puedan desarrollar sus actividades laborales para las cuales fueron contratados, y el 17% muestra un descontento en el espacio físico donde desarrollan sus actividades.

PREGUNTA No.12

¿Lo considera al gerente como un líder?

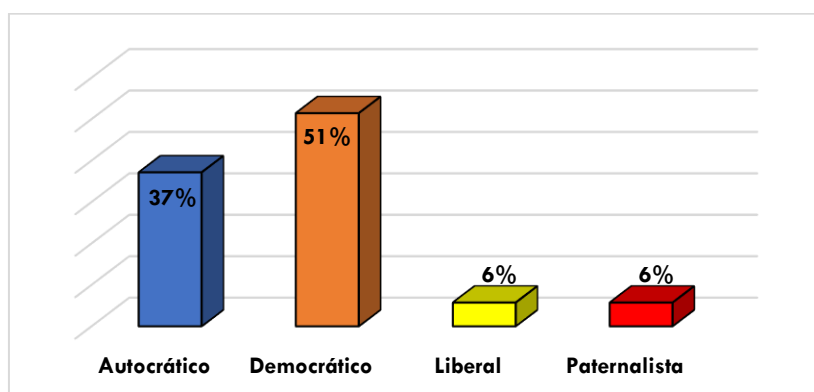
Cuadro 13. Estilo de líder por parte del gerente

<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia (F)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
Autocrático	13	37%
Democrático	18	51%
Liberal	2	6%
Paternalista	2	6%
TOTAL	35	100%

Fuente: Encuesta empleados-trabajadores

Elaboración: El autor

Gráfico 13. Estilo de líder por parte del gerente



Fuente: Cuadro 13.

Elaboración: El autor

Interpretación:

En cuanto a esta interrogante planteada a las encuestas realizadas al personal que trabaja en la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital”, el 51% de los encuestados expresa que el gerente es un líder democrático, ya que respeta la participación de sus empleados y no solo que se limiten a recibir órdenes, el 37%, lo describe al gerente como un líder autocrático que es el único quien imparte las decisiones en la empresa y controla las acciones de sus empleados, y con un porcentaje del 6% tenemos la calificación de líder liberal y paternalista, lo cual no tiene mucha relevancia para la empresa.

PREGUNTA No.13

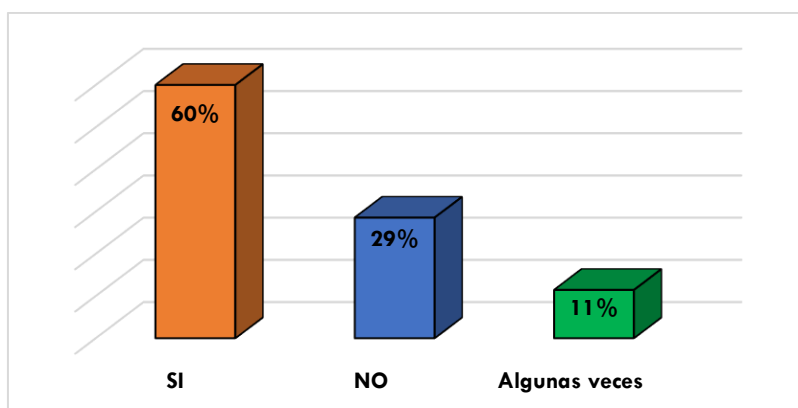
¿La empresa o la persona encargada de tomar las decisiones, considera y toma en cuenta su criterio como sugerencia, al tomar una alguna decisión?

Cuadro 14. Aceptan su criterio como sugerencia

<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia (F)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
SI	21	60%
NO	10	29%
Algunas veces	4	11%
TOTAL	35	100%

Fuente: Encuesta empleados-trabajadores
Elaboración: El autor

Gráfico 14. Aceptan su criterio como sugerencia



Fuente: Cuadro 14.
Elaboración: El autor

Interpretación:

Del 100% de los encuestados, el 60% expresa que la empresa y la persona encarga de tomar las decisiones, si toma como sugerencia sus opiniones, el 29% manifiesta que en la toma de decisiones no son escuchadas sus opiniones como sugerencia, y el 11% dice que en algunas ocasiones si toman sus opiniones como sugerencia.

PREGUNTA No.14

¿Cómo es la forma de comunicarse con sus superiores?

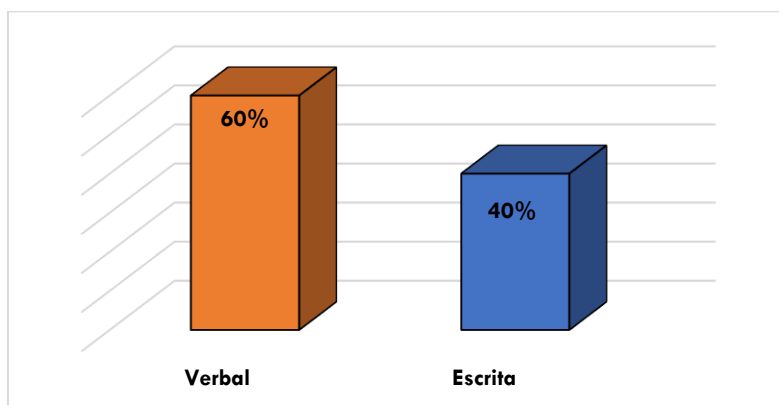
Cuadro 15. Comunicación con sus superiores

<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia (F)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
Verbal	21	60%
Escrita	14	40%
TOTAL	35	100%

Fuente: Encuesta empleados-trabajadores

Elaboración: El autor

Gráfico 15. Comunicación con sus superiores



Fuente: Cuadro 15.

Elaboración: El autor

Interpretación:

En las encuestas aplicadas a los trabajadores y empleados se pudo precisar que el 60% de los empleados aplican la comunicación verbal con sus superiores, siendo el mensaje más claro y directo con la persona, y el 40% manifiesta que la comunicación con sus superiores lo hacen mediante una forma escrita, para que quede en constancia sus peticiones y observaciones por las cuales se manifiesta.

PREGUNTA No.15

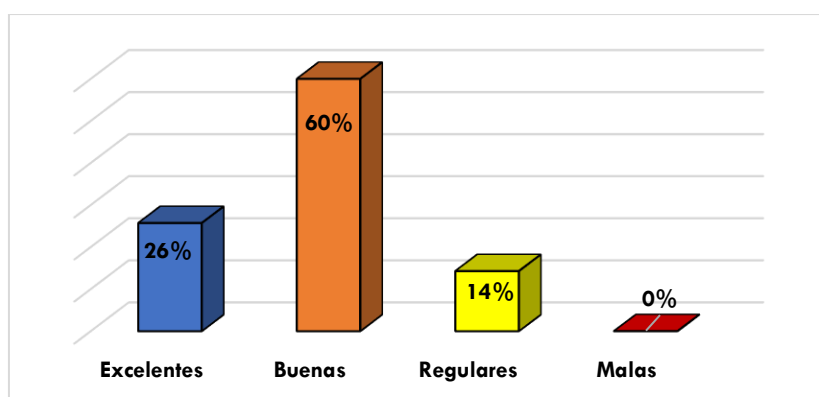
¿Las relaciones interpersonales con los demás empleados que laboran en CEVASCOP S.A. “Medihospital” son?

Cuadro 16. Relación Interpersonal entre trabajadores

<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia (F)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
Excelentes	9	26%
Buenas	21	60%
Regulares	5	14%
Malas	0	0%
TOTAL	35	100%

Fuente: Encuesta empleados-trabajadores

Elaboración: El autor

Gráfico 16. Relación Interpersonal entre trabajadores

Fuente: Cuadro 16.

Elaboración: El autor

Interpretación:

En las encuestas aplicadas a los trabajadores y empleados se pudo determinar que el 60% de los encuestados mantiene buena relación con los compañeros de trabajo, el 26% expresa que la relación con sus compañeros son excelentes, y 14% se manifestó diciendo que sus relación con sus compañeros es de manera regular, si llegara a crecer este porcentaje presentaría muchas falencias en la productividad de la empresa, ya que la fuerza laboral para tener un mayor progreso debe trabajar en equipo, y así poder alcanzar las metas planteadas por la empresa.

PREGUNTA No.16

¿Tiene un jefe inmediato, indíquenos como es la relación con el mismo?

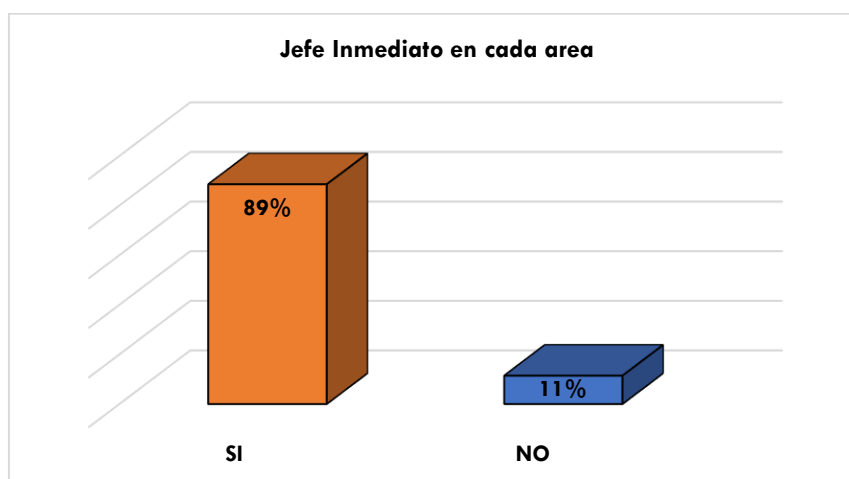
Cuadro 17. Jefe inmediato en cada área

<i>Alternativa</i>	<i>Frecuencia (F)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
SI	31	89%
NO	4	11%
TOTAL	35	100%

Fuente: Encuesta empleados-trabajadores

Elaboración: El autor

Gráfico 17. Jefe inmediato en cada área



Fuente: Cuadro 17.

Elaboración: El autor

Interpretación:

Del 100% de los encuestados el 89% nos expresó que en la empresa si hay un jefe inmediato o jefe departamental, quien es el guía para que todos ellos desarrollen sus actividades de manera excelente, también argumentan que la relación con su jefe inmediato es muy satisfactorio, ya que siempre reciben el apoyo por parte de su coordinador en todo momento, y un 11% indico que no tiene ningún jefe inmediato por lo que su relación es directa con el gerente, en el caso de expresar alguna observación.

Cápítulo II

Diagnóstico de la situación actual de la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital” de la ciudad de Loja

El presente capitulo corresponde al diagnóstico Empresarial de la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital” de la ciudad de Loja, el cual comprende el análisis interno y externo, cuyos elementos son esenciales para establecer el estado real y actual de la empresa en estudio, su gestión, así como su entorno competitivo y de esta manera poder realizar un diagnóstico confiable y actualizado.

En él consta una breve reseña histórica de la empresa, su ubicación, disposiciones legales, organización administrativa, organigrama actual, productos y servicios a ofrecer, misión, visión, valores y principios empresariales, información necesaria para poder realizar las propuestas que ayuden a la empresa a mejorar y ser más competitiva.

En la actualidad el entorno empresarial al servicio de la salud se enfrentan a lo nuevos desafíos tecnológicos y empresariales , los cuales obligan a que estas empresas apliquen cambios en su administración y dirección de procesos, para impartir la calidad a sus clientes-pacientes y cumplir con las necesidades solicitadas, esta dirección organizacional tiene que contemplar un liderazgo sólido y preparado con fin de llegar a resolver los problemas de las personas en tiempos razonables y con atención de calidad.

Reseña histórica de la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital” de la Ciudad de Loja

Gráfico 18. Logo empresarial antiguo



La idea nace de un grupo de amigos y colegas galenos, quien con un espíritu emprendedor y soñador crean la empresa CEVASCOP CIA LTDA.” Medilab”, con el único af n de servir

íntegramente a sus clientes-pacientes, brindando un servicio accesible y de calidad, por medio de profesionales éticos y de una extraordinaria formación, nacional y extranjera.

Hace 17 años se forma esta compañía de responsabilidad limitada “CEVASCOP CIA LTDA.”, integrada por 12 médicos de la ciudad de Loja, empresa que empezó prestando servicios de salud como: Laboratorio Clínico, Gabinete de diagnóstico médico por imagen, venta de servicios en salud de hospital-clínica, a toda la ciudadanía de Loja.

Se constituyó con domicilio en Loja, mediante escritura pública el 25 de marzo del 2003, aprobada por la Súper Intendencia de Compañías de Cuenca el 8 de abril del 2003 e inscrita en el registro Mercantil del Cantón Loja, bajo la partida número 129 y anotada en el repertorio con el número 882 del 25 de abril del 2003.

La empresa en una junta general de Accionistas con fecha 8 de Octubre de 2014, deciden transformar la base legal de la empresa CEVASCOP CIA LTDA.” Medilab” a CEVASCOP S.A. “Medilab”, aumentando así el número de socios-médicos a 26, la compañía se someterá a las disposiciones de la ley de compañías, del Código de Comercio, y a la norma del Código Civil, y se registrará bajo los parámetros de la sociedades anónimas.

Los avances tecnológicos y organizacionales de servicios clínicos-hospitalarios cada día presentan cambios, es por eso, que toda empresa que presta servicios de salud debe implementar mejoras en sus diagnósticos y procesos, con un espacio físico adecuado, tecnología de punta, para unas resultados eficientes, también la concentración de profesionales con alta calificación, buena cultura en el equipo que brinda servicios de salud, una benévola dinámica de la relación necesidad y precisión en la atención, son pautas primordiales que se debe de tomar en cuenta siempre.

Por tal motivo este grupo galeno decidió expandir su escenario médico y ampliar sus servicios de hospitalización y consulta externa, en diferentes áreas de la medicina, para la población de Loja y del sur del país, construyendo un edificación de vanguardia de 8,326 m² de construcción, la cual contempla modernas instalaciones, equipada con tecnología avanzada, cuenta con seis plantas, dos destinadas a parqueadero y las restantes al laboratorio clínico, hospitalización y consultorios médicos, siendo la obra más destacada en servicios de salud en la ciudad de Loja.

En una junta general de accionistas realizada el 20 de septiembre del 2018, deciden cambiar el nombre de “Medilab” a “Medihospital”, estrenando con ese nombre su nueva edificación al servicio de la población Lojana.

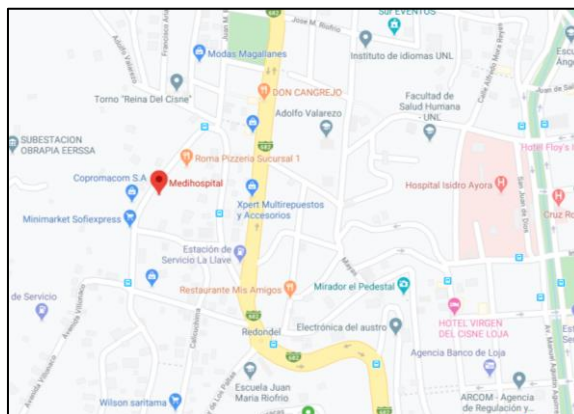
Gráfico 19. Logo empresarial actual



Ubicación

La empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital” de la Ciudad de Loja, se encuentra ubicada en la Avenida Eugenio Espejo y Shuaras.

Gráfico 20. Ubicación



FUENTE: Google maps

Gráfico 21. Edificación y dirección



FUENTE: empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital”

Disposición legal

Las disposiciones legales en las que se enmarca la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital” son las siguientes:

- Constitución Política del Ecuador
- Escritura Pública
- Código de Trabajo
- Código de comercio
- Ley organica de Salud
- Ley de Régimen Tributario
- Ley de Seguridad Social
- Demás Leyes, reglamentos, normas y disposiciones legales que se dan a conocer
- mediante oficios a los empleados y trabajadores

Empleados y trabajadores

Actualmente la empresa cuenta con un total de 76 empleados y trabajadores prestando sus servicios en ella, cada empleado que labora esta distribuido de acuerdo a su formación y al area que fue contratado y asignado, las areas establecidas en la empresa son: area administrativa,

area de laboratorio, centro de imagen, hospitalización-emergencia, área de limpieza y desinfectación.

Área Administrativa

- Gerente
- Asesor jurídico
- Jefes de RR. HH
- Jefe de Area (administrador de consultorios, laboratorio, centro de imagen y clínica)
- Contadoras
- Axiliar de contabilidad
- Secretarias y facturadoras
- Personal de guardianía
- Personal de limpieza y desinfectación

Área de laboratorio

- Médico patólogo
- Laboratoristas
- Tecnólogos de laboratorio

Centro de Imagen

- Tecnólogo de imagen
- Médicos radiólogos

Hospitalización-Emergencia

- Médicos residentes
- Enfermeras
- Camillero

Servicios de la empresa

Los servicios que presta la empresa son de consulta externa en diferentes areas, servicio de labotario, servicio de imagen, y servicio de hospitalización y emenergencia.

Consulta externa

A continuación se expone la cartera de servicios que oferta la empresa:

Cuadro 18. Consulta externa

Cartera de Servicio	Atención
Otorrinolaringología	Lunes a Viernes
Coloproctología	Lunes a Viernes
Cirugía Endoscópica	Lunes a Viernes
Cirugía Oncológica	Lunes a Viernes
Traumatología	Lunes a Viernes
Dermatología	Lunes a Viernes
Oftalmología	Lunes a Viernes
Neurocirugía	Lunes a Viernes
Medicina Interna	Lunes a Viernes
Cirugía Bariática	Lunes a Viernes
Reumatología	Lunes a Viernes
Endocronología	Lunes a Viernes
Odontología	Lunes a Viernes
Cirugía General	Lunes a Viernes
Neumología	Lunes a Viernes
Infectología	Lunes a Viernes
Cardiología	Lunes a Viernes
Urología	Lunes a Viernes
Psiquiatría	Lunes a Viernes
Pediatría	Lunes a Viernes
Nutrición	Lunes a Viernes

La hora de atención es fijada dependiendo de la disponibilidad de cada médico.

FUENTE: empresa CEVASCOP S.A. "Medihospital"

ELABORACIÓN: El autor

Laboratorio

El laboratorio de la empresa CEVASCOP S.A "Medihospital" ejecuta una gran cantidad de pruebas en diferentes categorias, pero las de mayor demanda en nuestro entorno o las que mas realiza la empresa son las siguientes:

Cuadro 19. Servicio de laboratorio

Cartera de Servicio (24 horas)	Atención
Bioquímica	Lunes a Domingo
Endocrinología	Lunes a Domingo
Microbiología	Lunes a Domingo
Uroanálisis	Lunes a Domingo
Inmuno-Serología	Lunes a Domingo
Hematología	Lunes a Domingo
Muestras tumorales	Lunes a Domingo
Toxicología	Lunes a Domingo

FUENTE: empresa CEVASCOP S.A. "Medihospital"

ELABORACIÓN: El autor

Imagen

El centro de diagnóstico por imagen oferta los siguientes servicios:

Cuadro 20. Servicio de imagen

Cartera de Servicio (24 horas)	Atención
Tomografía	Lunes a Domingo
Ecografía	Lunes a Domingo
Rayos X	Lunes a Domingo
Ecocardiografía	Lunes a Domingo
Densitometría ósea	Lunes a Domingo
Mamografía	Lunes a Domingo

FUENTE: empresa CEVASCOP S.A. "Medihospital"

ELABORACIÓN: El autor

Servicios Hospitalarios-Emergencia

Los servicios hospitalarios a ofrecer a su comunidad son los siguientes:

Cuadro 21. Servicios Hospitalarios

Cartera de Servicio (24 horas)	Atención
Hospitalización	Lunes a Domingo
Emergencia	Lunes a Domingo
Unidad de Cuidados Intensivos	Lunes a Domingo
Servicio de Cirugía	Lunes a Domingo

FUENTE: empresa CEVASCOP S.A. "Medihospital"

ELABORACIÓN: El autor

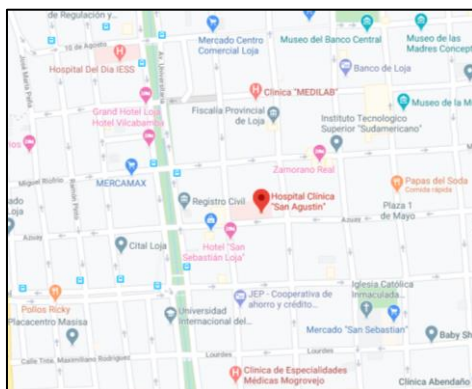
Competencia

Como nos pudo manifestar el gerente en la entrevista, la empresa CEVASCOP S.A "Medihospital" no viene a competir con ninguna casa de salud, si no que tiene como prioridad

principal brindar a la colectividad Lojana un servicio de calidad, pero en cuanto a competencia en servicios de salud, existen varias clínicas y laboratorios que prestan servicios parecidos al nuestro en la ciudad de Loja, pero son de menor competitividad, los que enmarcamos como principales competidores son las siguientes clínicas privadas:

Hospital-Clínica San Agustín. Los propietarios de esta casa de salud es la Familia Rodríguez, los cuales tiene su trayectoria e historia en servicios de salud en la Ciudad de Loja, se encuentra ubicada en las calles Azuay, entre 18 de noviembre y Sucre.

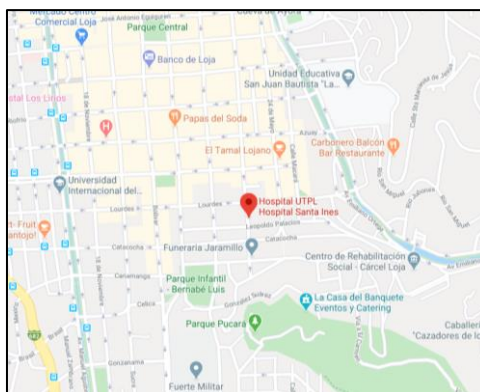
Gráfico 22. Ubicación HCSA



FUENTE: Google maps

Hospital Utpl Santa Inés. Es de propiedad de los Hermanos Identes, actualmente brindan los servicios en su nueva edificación que está ubicada en las calles Leopoldo Palacios, entre Juan José Peña y 24 de mayo.

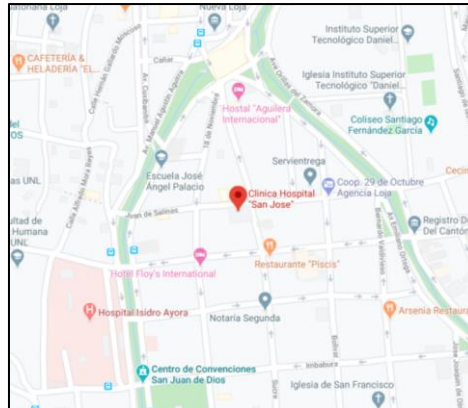
Gráfico 23. Ubicación Utpl



FUENTE: Google maps

Clínica Hospital "San José". Esta clínica de servicios de salud es de propiedad del Dr. Marco Ruiz y se encuentra ubicada en las calles Juan de Salinas, entre Sucre y 18 de noviembre.

Gráfico 24. Ubicación SJ



FUENTE: Google maps

Misión

Somos una empresa que cuenta con un equipo interdisciplinario dedicada a la prestación de salud cumpliendo con los requerimientos de calidad, humanismo, cordialidad, honestidad a nuestros usuarios, con tecnología y solvencia de manera eficiente y responsable en un ambiente familiar cómodo y funcional.

Visión

Ser el mejor centro de referencia médica en el sur del país, con procesos de calidad y certificación internacionales que permite garantizar un excelente servicio de salud integral a toda la sociedad

Valores empresariales

- Solidaridad
- Calidez
- Honestidad
- Humanismo

- Cordialidad
- Ética
- Trabajo en equipo
- Ambiente familiar
- Eficiencia

Funciones principales como gerente de la empresa

Las principales funciones como gerente de la empresa son las siguientes:

- Representar legalmente a la Compañía, Judicial y extrajudicialmente.
- Dirigir la gestión económica y financiera de la compañía.
- Elaborar y presentar al Directorio los presupuestos anuales de la Compañía.
- Cumplir y hacer cumplir las resoluciones de la Junta General de Accionista, y responder por todos los valores entregados a su custodia. y del Directorio.
- Presentar al Directorio informes mensuales, o cuando el Directorio lo solicite sobre la marcha económica y operativa de la Compañía
- Presentar a la Junta General de Accionistas el balance, el estado de pérdidas y ganancias y la propuesta de distribución de beneficios dentro de los tres meses siguientes al cierre de ejercicio económico conforme con lo dispuesto la ley.
- Celebrar, conjuntamente con el presidente los actos y contratos de la Compañía dentro de los montos fijados al Gerente por la Junta General de Accionistas.
- Conjuntamente con el presidente aceptar, pagar, endosar, protestar, inscribir y cancelar letras de cambio, pagarés y demás títulos de crédito; abrir y cerrar cuentas bancarias dentro o fuera del país, hacer depósitos en ellas y retirar parte o la totalidad de dichos depósitos mediante cheques, órdenes de pago o en cualquier forma que estime conveniente, y en general actuar en el movimiento bancario de la Compañía.

- Conjuntamente con el presidente suscribir contratos con particulares y organismos públicos, ya sea negociando directamente o interviniendo en concursos o licitaciones.
- Velar porque la Compañía cumpla con todas las obligaciones Legales, Reglamentarias, Estatutarias y las Resoluciones de los Organismos de ella, así como dirigir el movimiento económico – financiero de la misma;
- Reemplazar al presidente por falta o ausencia temporal o definitiva, con todas las atribuciones, conservando las propias, mientras dure su ausencia o hasta que la Junta General de Accionistas designe un reemplazo y se haya inscrito su nombramiento.

En definitiva, con la información obtenida en la entrevista al gerente y las encuestas a los empleados y trabajadores se determinó que la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital” de la ciudad de Loja, se pudo constatar que es una organización fuerte con un nicho de mercado muy bueno, con excelentes proyecciones, cuenta con misión, visión, principios organizacionales pero debe luchar más para tener un mejor desarrollo empresarial más amplio y significativo, debe buscar más alternativas técnicas y humanas para buen progreso en el servicio de salud de calidad y así mismo ser más eficientes en la atención al cliente, también nos expresó el gerente que debe extender su servicio en el chequeo familiar en los nuevos avances tecnológicos del día a día, ya que por su buena participación ha llegado a introducirse como una de las primeras casas de salud en el buen diagnóstico de salud, pero ahora el reto que tiene es el de mantenerse participativamente en ese ámbito, todo esto lo puede hacer siempre y cuando exista ese compromiso por parte de los empleados para fortalecer ese servicio que los cataloga como una de las mejores casas de salud en la ciudad de Loja, debe aplicar un buen diseño organizacional, con buenas manuales de funciones, buena relación interpersonal, con herramientas administrativas valiosas que ayuden a visualizar los niveles jerárquicos de autoridad entre el superior y los subordinados dentro de la empresa, todo esto será indispensable para ese desarrollo empresarial de excelencia.

Cápítulo III

Niveles jerárquicos y organigramas de la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital” de la ciudad de Loja

En este capítulo y de acuerdo a la encuesta y entrevistas al personal que labora en la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital” de la ciudad de Loja se han determinado claramente los diferentes niveles jerárquicos, los departamentos, las diferentes secciones departamentales, divisiones de trabajo, líneas de autoridad, responsabilidad y comunicación, los jefes de cada grupo de empleados y trabajadores, las relaciones existentes entre los diversos puestos de la empresa, así como los organigramas estructural, funcional y posicional.

Los mismos que le sirven a la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital” de la ciudad de Loja para diagnosticar y analizar las estructuras con miras a replantearlas y adecuarlas a las necesidades del momento, para tomar decisiones, para aclarar ideas; se puede apreciar a simple vista la estructura general y las relaciones de trabajo mejor de lo que se podrían obtener por medio de una larga descripción a efectos de lograr las metas y objetivos de la empresa.

Gráfico 25. Niveles Jerárquicos



ELABORACIÓN: El autor

• Niveles jerárquicos

Nivel legislativo: Este órgano supremo representa el primer nivel jerárquico. El nivel legislativo en el caso de la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital” de la ciudad de Loja, lo constituye la Junta General de Accionistas, se encuentra integrado por los accionistas de la compañía. Su función básica es la de legislar sobre la política que debe seguir la empresa, normar los procedimientos, dictar reglamentos, ordenanzas, resoluciones, y decidir sobre los aspectos de mayor importancia. Está integrado por los 26 socios-accionistas que conforman la empresa.

Directivo: Este nivel es el segundo grado de autoridad, se encuentra el presidente de la empresa el Dr. Augusto Prado, quien es el representante de la junta general de accionistas, el encargado de velar por los intereses de los socios, supervisa también las actividades gerenciales de la empresa, junto con las comisiones de consultorios, clínica, laboratorio, y precisan en todas las decisiones que requiere la empresa para su buen desarrollo, aplica recomendaciones, sugiere, y supervisar todo lo relacionado a la empresas, para presentar su informe previo a la Junta General de Accionistas, pero esto no impide que proporcione colaboración a los otros niveles administrativos, en los casos que se considere.

Nivel Ejecutivo: Es el tercer grado de autoridad, en la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital” de la ciudad de Loja se desempeña en este nivel el Dr. Líder Escudero como gerente y es el responsable del cumplimiento de las actividades encomendadas a la unidad bajo su mando. Puede delegar la autoridad que considere conveniente, más no la responsabilidad. Este nivel toma decisiones sobre políticas generales y sobre las actividades básicas, ejerciendo la autoridad para garantizar su fiel cumplimiento.

Además, planea, orienta y dirige la vida administrativa e interpreta planes, programas y más directivas técnicas y administrativas de alto nivel y los trasmite a los órganos operativos y auxiliares para su ejecución.

Nivel asesor. En este nivel se encuentra la parte jurídica y de RR. HH, encargados de las situaciones de carácter laboral y las relaciones judiciales de la empresa, quienes aconsejan, informan, preparan proyectos en materia jurídica y desempeño laboral que tengan que ver con la entidad o empresa a la cual están asesorando.

La asesoría especializada generalmente la presta al Gerente de la empresa, siendo un apoyo esencial en la toma de decisiones de la empresa.

Este nivel no tiene autoridad de mando, sino autoridad funcional; por lo tanto, no toma decisiones ni ordena. Los consejos, recomendaciones, asesoría, proyectos, informes y más instrumentos administrativos que nacen en el nivel asesor, para ser transformados en órdenes, requieren necesariamente la autorización del gerente.

Nivel operativo: El nivel operativo son los responsables de cada área, responsables directos de ejecutar las actividades básicas de la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital” de la ciudad de Loja, son los ejecutores de verificar el cumplimiento de los procesos de producción que tiene cada área de la empresa, constituyen el nivel técnico-operativo responsables de la calidad en servicio que oferta la empresa y la razón de ser de la misma.

Está integrado por los coordinadores de cada área que tienen a su cargo personal altamente calificado, quienes se encargan de cumplir con los procesos rentables de la empresa: Administrador de consultorios Ing. Oscar Samaniego y 4 secretarias, Médicos Residentes Jessica Orellana y 7 médicos más, Quirófano Guísela Jiménez y 5 médicos pertenecientes a esta área, Hospitalización/Emergencia Rosa Orellana y 10 personas más en el cual consta médicos y enfermeras, Laboratorio María Charfuelan Espinoza y 9 técnicos laboratoristas pertenecientes a este departamento, Imágenes Lino Palacios Darquea y 5 personas, en el cual constan médicos y tecnólogos de imágenes, Contabilidad Mayra Romero y 4 auxiliares de contabilidad, facturación Kelly Vázquez y 4 personas encargadas de la facturación en la empresa.

Nivel auxiliar: En este nivel se encuentra la secretaria y asistente de Gerencia Ing. Bolívar González, el jefe de asistencia de limpieza y desinfección Sr. Fausto Salinas, jefe Mantenimiento Sr. Climer Armijos, jefe de Guardianía Sr. Segundo Cueva, todos ellos ayudan a los otros niveles administrativos en la prestación de servicios con oportunidad y eficiencia. Es un nivel de apoyo a las labores ejecutivas, asesoras y operacionales.

- **Organigrama estructural**

Es la gráfica que muestra la estructura orgánica interna de la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital”, sus relaciones, sus niveles de jerarquía, las principales funciones que se desarrollan, así como su remuneración mensual

Organigrama Estructural. - Se representa sólo la estructura administrativa de la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital”; es decir, el conjunto de unidades y las relaciones que las ligan, y se lo realiza en forma departamentalizada.

Organigrama Funcional. - A más de la estructura administrativa de la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital” se establecen las principales funciones de los órganos representados y es departamentalizado.

Organigrama Posicional. - Tienen por objeto indicar, a más de los órganos, las personas que los ocupan, la remuneración mensual.

Reglas que se utilizaron para elaborar los organigramas de la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital” de la ciudad de Loja:






a. **Identificación.** Es necesario que los organigramas de la empresa en estudio lleven en su parte superior, la denominación del tipo de organigrama y el nombre de la empresa.

b. **Uso de rectángulos.** Es aconsejable emplear rectángulos de un tamaño uniforme; o bien, variar de acuerdo al nivel jerárquico que se representa.

c. **Cuadro de referencia.** Es necesario que conste, en la parte inferior del organigrama, el cuadro de referencia, en el que se indique el nombre del autor, el visto bueno o aprobación, fechas de elaboración y aprobación,

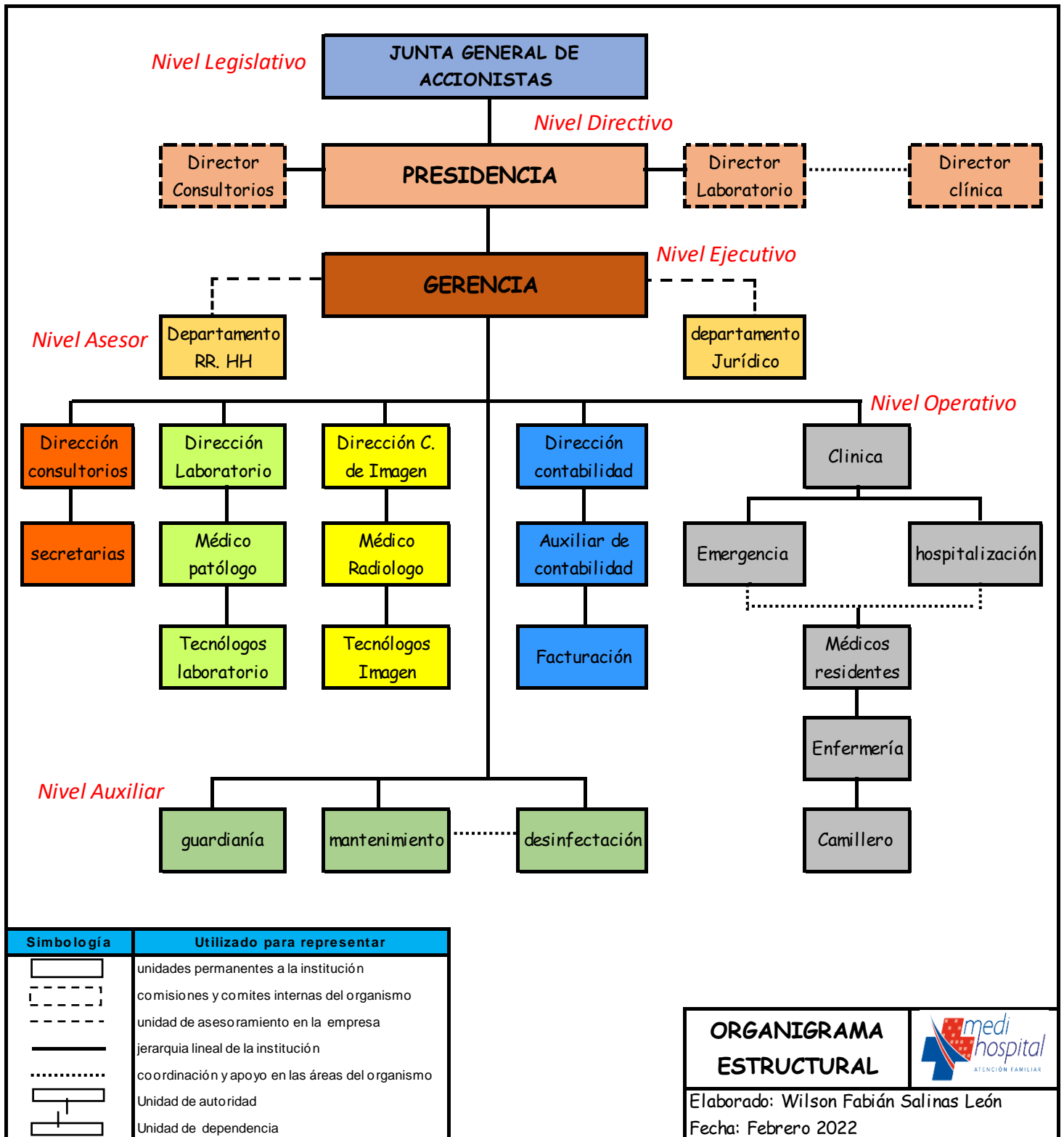
d. **Uso de líneas y cuadros**

Gráfico 26. Simbología

Simbología	Utilizado para representar
	Unidades permanentes pertenecientes al organismo o institución.
	Unidades internas que conforman en cierta manera al organismo o institución (comisiones y comités)
- - - - -	Unidad de asesoramiento al organismo
	Jerarquía lineal, si la línea sale por la parte inferior y se conecta en la parte superior
.....	Coordinación en entre las diversas áreas del organismo
	Unidad de dependencia
	Autoridad

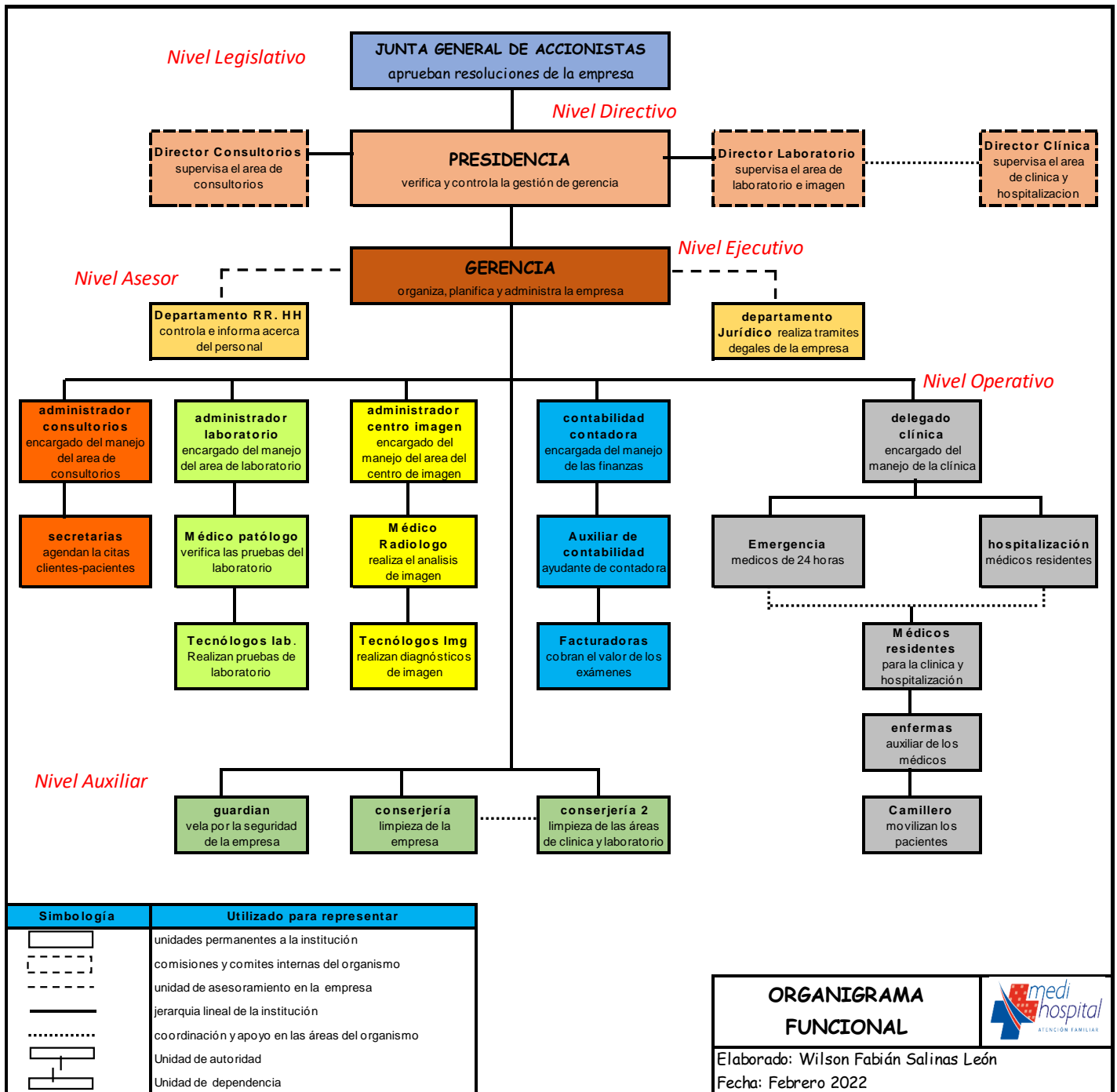
ELABORACIÓN: El autor

Gráfico 27. Organigrama estructural de la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital”



ELABORACIÓN: El autor

Gráfico 28. Organigrama funcional de la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital”



Simbología	Utilizado para representar
	unidades permanentes a la institución
	comisiones y comites internas del organismo
	unidad de asesoramiento en la empresa
	jerarquía lineal de la institución
	coordinación y apoyo en las áreas del organismo
	Unidad de autoridad
	Unidad de dependencia

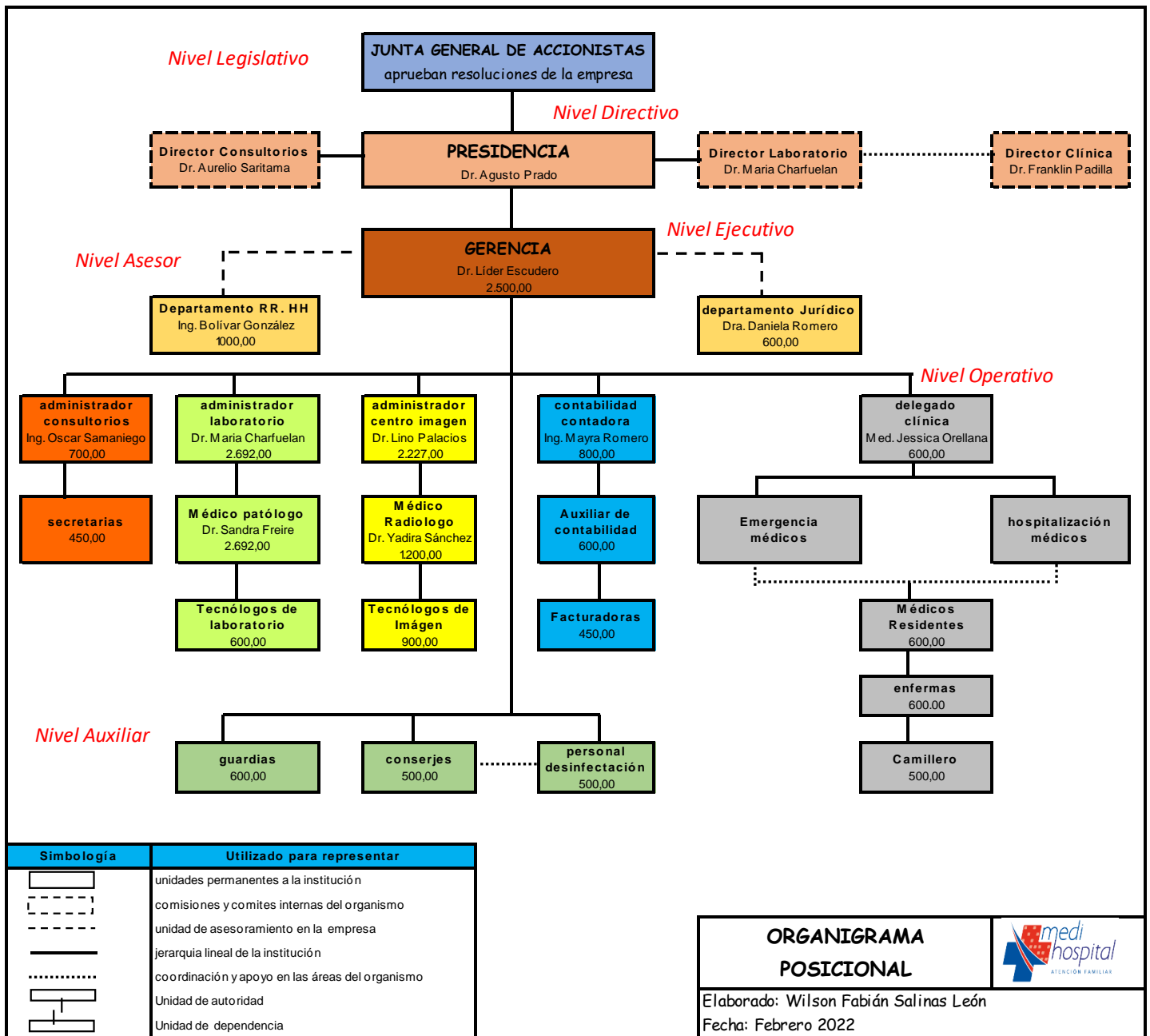
ORGANIGRAMA FUNCIONAL



Elaborado: Wilson Fabián Salinas León
Fecha: Febrero 2022

Elaboración: El autor

Gráfico 29. Organigrama posicional de la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital”



Simbología	Utilizado para representar
	unidades permanentes a la institución
	comisiones y comites internas del organismo
	unidad de asesoramiento en la empresa
	jerarquia lineal de la institución
	coordinación y apoyo en las áreas del organismo
	Unidad de autoridad
	Unidad de dependencia

ORGANIGRAMA POSICIONAL

Elaborado: Wilson Fabián Salinas León
Fecha: Febrero 2022

Elaboración: El autor

Cápítulo IV

Manuales

Manual de Funciones

En este capítulo se establece el Manual de Funciones documento formal que las empresas elaboran para plasmar parte de la forma de la organización que han adoptado, y que sirve como guía para todo el personal, indica el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada empleado y trabajador de la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital” de la ciudad de Loja, tomado en cuenta la Presentación, en el Capítulo I. Aspectos Generales como: Finalidad del manual, el alcance y la aprobación, en el Capítulo II. Estructura Orgánica consta de: Funciones Generales de la Empresa, Estructura orgánica de la Empresa, Líneas de autoridad, responsabilidad y coordinación, Cuadro Orgánico de Cargos; en el Capítulo III. Manual de Funciones de: desde gerencia, asesoría legal, RR. HH, consultorios, laboratorio, centro de imagen, clínica/hospitalización, contabilidad, facturadoras, área de mantenimiento-desinfectación y guardianía.

Presentación

La empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital” de la ciudad de Loja, es una empresa al servicio de salud Humana con 19 años de experiencia en el mercado, generadora de empleo, la cual se especializa brindando asistencia de laboratorio, diagnóstico por imagen, hospitalización-clínica, emergencias, para toda la ciudadanía en general, con eficaz, cómoda, benévola y excelente calidad para toda la ciudadanía.

La filosofía de la empresa se orienta en ser el mejor centro de referencia médica en el sur del país, con procesos de calidad, garantizando un excelente servicio de salud integral para la sociedad certificación internacionales que permite garantizar un excelente servicio de salud integral a toda sociedad. Para alcanzar los fines y objetivos, es necesario diseñar una estructura organizacional y funcional que con precisión y claridad exponga las responsabilidades, obligaciones, niveles de autoridad y de coordinación que deben guardar todos los que integran la empresa, con la finalidad que su colaboración, esfuerzo y compromiso en el trabajo coadyuven a lograr esos propósitos y metas.

El resultado de esta labor, es el presente documento denominado Manual de Funciones; instrumento técnico normativo de gestión que permitirá que los esfuerzos realizados sean eficientes. El Manual de Funciones es el producto de un constante y permanente estudio y evaluación de la misión y visión de la empresa, teniendo en cuenta los requerimientos y necesidades que demanda el mundo profesional y la labor cada vez más cambiante y exigente.

Dr. Líder Escudero
Gerente CEVASCOP S.A “Medihospital”

Aspectos Generales

a) Finalidad del manual

El presente Manual de funciones de la empresa CEVASCOP S.A “Medihospital” de la ciudad de Loja, es un documento normativo que tiene por finalidad definir claramente su organización y funciones.

- Brindar información acerca de las funciones y responsabilidades a todo el personal que labora en las diferentes áreas de la empresa. Para ello se distribuirán copias del presente Manual de Funciones.
- Todo el personal está en la obligación de cumplir con lo establecido en el presente Manual de Funciones.
- Las estructuras o actividades no consideradas en el presente documento deberán desarrollarse de acuerdo a una lógica y práctica interpretación del espíritu del Manual.

b) Alcance

El presente Manual de Funciones, cubre la organización estructural funcional de la Empresa CEVASCOP S.A “Medihospital” de la ciudad de Loja, siendo su ámbito de aplicación todo el Personal que labora en las distintas áreas de la Empresa, desde gerencia, asesoría legal, RR.HH, consultorios, laboratorio, centro de imagen, clínica/hospitalización, contabilidad, facturadoras, área de mantenimiento-desinfectación y guardianía, es decir todo el personal que labora en los distintos niveles jerárquicos.

c) Aprobación

El Manual de Funciones de la Empresa CEVASCOP S.A “Medihospital” de la ciudad de Loja, será aprobado por el Junta General de Socios y la Gerencia de la empresa.

Estructura Orgánica

a) Funciones generales de la empresa

La empresa CEVASCOP S.A “Medihospital” tiene como objetivo ofertar un servicio de salud Humana con los estándares más altos de calidad en asistencia médica, laboratorio, diagnósticos por imagen, aplicando la eficacia y excelencia en sus servicios, cumpliendo así con las necesidades presentadas por la ciudadanía Loja y su provincia.

b) Estructura orgánica de la empresa

➤ **NIVEL LEGISLATIVO**

- Junta General de Accionistas

➤ **NIVEL DIRECTIVO**

- Presidente
- Comisión director consultorios
- Comisión director laboratorio
- Comisión directos clínica

➤ **NIVEL EJECUTIVO**

- Gerencia

➤ **NIVEL ASESOR**

- Asesoría Jurídica
- Jefe de RR. HH

➤ **NIVEL OPERATIVO**

- Área de consultorios
 - Administrador
 - Secretarias
- Área de Laboratorio
 - Delegado de laboratorio (patólogo)
 - Tecnólogo de Laboratorio
- Centro de diagnostico
 - Delegado de centro de imagen (medico radiólogo)
 - Tecnólogo de imagen

- Departamento contabilidad
 - Contadora
 - Auxiliar de Contabilidad
 - Facturadoras
- Clínica
 - Delegado de clínica
 - Médicos residentes
 - Enfermeras
 - Camillero
- **NIVEL AUXILIAR**
 - Departamentos de mantenimiento
 - Conserjes
 - Persona de limpieza
 - Departamento de desinsectación
 - Conserjes
 - Personal de aseo-desinsectación
 - Guardianía
 - Guardias

c) Líneas de autoridad, responsabilidad y coordinación

Las líneas de autoridad que predominan en la empresa son directas y verticales, esto es, un nivel subalterno rinde su actuación y decisión a la autoridad inmediata superior, tanto en deberes como en responsabilidades, sin menoscabar su iniciativa y creatividad en la labor que realiza.

La responsabilidad general y fundamental en la Empresa, reside en el compromiso de brindar óptimos y excelentes productos y servicios de la calidad a nuestros clientes tanto internos como externos, y comunidad social, con contenido ético, metodología de trabajo y creatividad, para formar líderes capaces de afrontar y asumir retos y responsabilidades.

La coordinación, se realiza considerando la afinidad de funciones y responsabilidades así como el logro de los objetivos y metas de cada unidad orgánica, estimulando esfuerzos conjuntos y el logro de objetivos y metas de cada unidad orgánica

d) Cuadro orgánico de cargos


Para el cumplimiento de sus funciones CEVASCOP S.A “Medihospital”, cuenta con el siguiente Cuadro Orgánico de Cargos:

Cuadro 22. Marco orgánico de cargos

N°	NOMINA DEL CARGO	CÓDIGO	NIVEL JERÁRQUICO
1	Gerente	Cev-S.A. Medihospital 001	Ejecutivo
2	Abogado	Cev-S.A. Medihospital 002	Asesor
3	Jefe RR. HH	Cev-S.A. Medihospital 003	Asesor
4	Administrador consultorios	Cev-S.A. Medihospital 004	Operativo
5	Secretaria 1	Cev-S.A. Medihospital 004-01	Operativo
6	Secretaria 2	Cev-S.A. Medihospital 004-02	Operativo
7	Secretaria 3	Cev-S.A. Medihospital 004-03	Operativo
8	Secretaria 4	Cev-S.A. Medihospital 004-04	Operativo
9	Delegado de Laboratorio	Cev-S.A. Medihospital 005	Operativo
10	Medico patólogo	Cev-S.A. Medihospital 005-01	Operativo
11	Laboratorista 1	Cev-S.A. Medihospital 005-02	Operativo
12	Laboratorista 2	Cev-S.A. Medihospital 005-03	Operativo
13	Laboratorista 3	Cev-S.A. Medihospital 005-04	Operativo
14	Jefe de Imagen	Cev-S.A. Medihospital 006	Operativo
15	Medico Radiólogo 1	Cev-S.A. Medihospital 006-01	Operativo
16	Medico Radiólogo 2	Cev-S.A. Medihospital 006-02	Operativo
17	Tecnólogo de imagen 1	Cev-S.A. Medihospital 006-03	Operativo
18	Tecnólogo de imagen 2	Cev-S.A. Medihospital 006-04	Operativo
19	Tecnólogo de imagen 3	Cev-S.A. Medihospital 006-05	Operativo
20	Contadora	Cev-S.A. Medihospital 007	Operativo
21	Auxiliar de contabilidad	Cev-S.A. Medihospital 007-01	Operativo
22	Facturadora 1	Cev-S.A. Medihospital 007-0001	Operativo
23	Facturadora 2	Cev-S.A. Medihospital 007-0002	Operativo
24	Jefe de clínica	Cev-S.A. Medihospital 008	Operativo
25	Médico residente 1	Cev-S.A. Medihospital 008-01	Operativo
26	Médico residente 2	Cev-S.A. Medihospital 008-02	Operativo
27	Médico residente 3	Cev-S.A. Medihospital 008-03	Operativo
28	Enfermera 1	Cev-S.A. Medihospital 009	Operativo
29	Enfermera 2	Cev-S.A. Medihospital 009-01	Operativo
30	Enfermero Camillero	Cev-S.A. Medihospital 009-0001	Operativo
31	Jefe conserje 1	Cev-S.A. Medihospital 010	Auxiliar
32	Conserje 2	Cev-S.A. Medihospital 010-01	Auxiliar
33	Conserje 3	Cev-S.A. Medihospital 010-02	Auxiliar
34	Guardian 1	Cev-S.A. Medihospital 011	Auxiliar
35	Guardian 2	Cev-S.A. Medihospital 011-01	Auxiliar


ELABORACIÓN: El autor

Cuadro 23. Manual de funciones de la junta general de accionistas

MANUAL DE FUNCIONES		
TITULO DEL PUESTO: Junta General de Accionistas		
CODIGO: Cev-S.A.Medihospital-000JGA		
NIVEL: Legislativo	DEPENDE DE: Ninguno SUPERVISA A: Gerente	
NATURALEZA DEL PUESTO: Es el organo supremo de la compañía, esta integrada por los accionistas de la empresa, es el encargo de la gestipon administrativa y empresarial.		
FUNCIONES PRINCIPALES: <ul style="list-style-type: none"> * Designar a los miembros del Directorio, Presidente y Gerente de la Compañía CEVASCOP S.A."Medihospital" * Examinar los balances y las cuentas de fin de año emitidas por el gerente y el departamento financiero * Disponer de auditorias especiales para conocer el estado de la empresa y disponer de investigaciones si la empresa expusiera algunas anomalias * Aprobar los presupuestos anuales para la operatividad de la empresa * Estudiar y aprobar las reformas a los estatutos de la empresa * Tomar las mejores desiciones para llevar al éxito a la empresa * Resolver sobre el reparto de utilidades 		
CARACTERISTICAS DE CLASE: Esta jerarquía se caracteriza por la responsabilidad, honestidad y capacidad de liderazgo.		
REQUISITOS: Ser accionista de la empresa		
Elaborado por: Wilson Fabián Salinas León	fecha de elaboración: Febrero 2022	Aprobado: Dr. Líder Escudero


ELABORACIÓN: El autor

Cuadro 24. Manual de funciones de la comisión de consultorios

MANUAL DE FUNCIONES		
TITULO DEL PUESTO: Comisión Dirección de Consultorios		
CODIGO: Cev-S.A.Medihospital-000CDC		
NIVEL: Directivo	DEPENDE DE: Junta General de Accionistas	
	SUPERVISA A: Área de consultorios	
NATURALEZA DEL PUESTO:		
Es la comisión que supervisa la planificación y dirección del área de consultorios de la compañía, esta integrada por un accionista de la empresa		
FUNCIONES PRINCIPALES:		
* Colaborar con el presidente para tomar las mejores decisiones para el éxito de la empresa		
* Verificar y controlar las actividades del área de consultorios, y dependiendo de eso tomar los mejores correctivos en beneficio de la empresa y buscando siempre la calidad de sus servicios		
* Crear y establecer los horarios del servicio siempre y cuando se beneficien de ellos todos los socios y médicos integrados a la empresa		
* Motivar y cooperar con los administradores o delegados del departamento para el cumplimiento de los objetivos de una manera exitosa		
* Estudiar y aprobar las reformas a los estatutos del área de consultorios		
CARACTERISTICAS DE CLASE:		
Esta jerarquía se caracteriza por supervisar y controlar con honestidad el área designada por la junta general de accionistas.		
REQUISITOS:		
Ser accionista de la empresa		
Elaborado por: Wilson Fabián Salinas León	fecha de elaboración: Febrero 2022	Aprobado: Dr. Líder Escudero


ELABORACIÓN: El autor

Cuadro 25. Manual de funciones de la comisión de Laboratorio y centro de Imagen

MANUAL DE FUNCIONES		
TITULO DEL PUESTO: Comisión Dirección del laboratorio y centro de Imagen		
CODIGO: Cev-S.A.Medihospital-000CDLI		
NIVEL: Directivo	DEPENDE DE: Junta General de Accionistas	
	SUPERVISA A: Área de Laboratorio e Imagen	
NATURALEZA DEL PUESTO: Es la comisión que supervisa la planificación y dirección del área de Laboratorio y centro de Imagen de la compañía, esta integrada por un accionista de la empresa		
FUNCIONES PRINCIPALES:		
* Colaborar con el presidente para tomar las mejores decisiones para el éxito de la empresa		
* Verificar y controlar las actividades del área de laboratorio y centro de imagen y dependiendo de eso tomar los mejores correctivos en beneficio de la empresa y buscando siempre la calidad de sus servicios		
* Crear y establecer los horarios del servicio siempre y cuando se beneficien de ellos todos los socios y médicos integrados a la empresa		
* Motivar y cooperar con los administradores o delegados del departamento para el cumplimiento de los objetivos de una manera exitosa		
* Estudiar y aprobar las reformas a los estatutos del área de consultorios		
CARACTERISTICAS DE CLASE: Esta jerarquía se caracteriza por supervisar y controlar con honestidad el área designada por la junta general de accionistas.		
REQUISITOS: Ser accionista de la empresa		
Elaborado por: Wilson Fabián Salinas León	fecha de elaboración: Febrero 2022	Aprobado: Dr. Líder Escudero


ELABORACIÓN: El autor

Cuadro 26. Manual de funciones de la comisión de clínica

MANUAL DE FUNCIONES		
TITULO DEL PUESTO: Comisión Dirección de Clínica		
CODIGO: Cev-S.A.Medihospital-000CDC		
NIVEL: Directivo	DEPENDE DE: Junta General de Accionistas	
	SUPERVISA A: Área de Clínica	
NATURALEZA DEL PUESTO:		
Es la comisión que supervisa la planificación y dirección del área de Clínica de la compañía, esta integrada por un accionista de la empresa		
FUNCIONES PRINCIPALES:		
<ul style="list-style-type: none"> * Colaborar con el presidente para tomar las mejores decisiones para el éxito de la empresa * Verificar y controlar las actividades del área de clínica, y dependiendo de eso tomar los mejores correctivos en beneficio de la empresa y buscando siempre la calidad de sus servicios * Crear y establecer los horarios del servicio siempre y cuando se beneficien de ellos todos los socios y médicos integrados a la empresa * Motivar y cooperar con los administradores o delegados del departamento para el cumplimiento de los objetivos de una manera exitosa * Estudiar y aprobar las reformas a los estatutos del área de consultorios 		
CARACTERISTICAS DE CLASE:		
Esta jerarquía se caracteriza por supervisar y controlar con honestidad el área designada por la junta general de accionistas.		
REQUISITOS:		
Ser accionista de la empresa		
Elaborado por: Wilson Fabián Salinas León	fecha de elaboración: Febrero 2022	Aprobado: Dr. Líder Escudero


ELABORACIÓN: El autor

Cuadro 27. Manual de funciones del presidente de la empresa


MANUAL DE FUNCIONES		
TITULO DEL PUESTO: Presidente de la empresa		
CODIGO: Cev-S.A.Medihospital-000P		
NIVEL: Directivo	DEPENDE DE: Junta General de Accionistas	
	SUPERVISA A: Gerente	
NATURALEZA DEL PUESTO:		
Es el representante de la junta general de accionistas, quien se encarga de revisar y supervisar al gerente en su labor, esta integrado por un accionistas de la empresa.		
FUNCIONES PRINCIPALES:		
<ul style="list-style-type: none"> * Supervisar la marcha y el desempeño de la empresa, e informar a la junta general de accionistas de anomalías negativas que puede estar atravesando la empresa * Actuar conjuntamente con el gerente en las decisiones de la empresa, constitución de gravámenes e hipotecas de activos de la compañía * Suscribir contratos conjuntamente con el gerente y los actos de Asamblea general de accionistas le faculte para el normal funcionamiento * Velar por el cumplimiento de los objetivos de la compañía y la aplicación de sus políticas * Dirigir y presidir las reuniones de la junta general de accionistas 		
CARACTERISTICAS DE CLASE:		
Esta jerarquía se caracteriza por supervisar y controlar con honestidad la gestión gerencial de la empresa		
REQUISITOS:		
Ser accionista de la empresa		
Elaborado por:	fecha de elaboración:	Aprobado:
Wilson Fabián Salinas León	Febrero 2022	Dr. Líder Escudero

ELABORACIÓN: El autor

Cuadro 28. Manual de funciones del gerente de la empresa


MANUAL DE FUNCIONES		
TITULO DEL PUESTO: Gerente		
CODIGO: Cev-S.A.Medihospital-001		
NIVEL: Ejecutivo	DEPENDE DE: Junta General de Accionistas	
	SUPERVISA A: áreas de la empresa y todo el personal	
NATURALEZA DEL PUESTO: Es nombrado por la junta general de accionistas, es el representante legal de la empresa, y es quien orienta, planifica, ejecuta y organiza todas las actividades y procesos que realiza la empresa.		
FUNCIONES PRINCIPALES: <ul style="list-style-type: none"> * Actuar conjuntamente con el presidente en las desiciones de la empresa, constitución de gravámenes e hipotecas de activos de la compañía * Suscribir contratos conjuntamente con el presidente y los actos de Asamblea general de accionistas le faculte para el normal funcionamiento * Dirigir la gestión económica y financiera de la empresa, y responder por todos los valores entregados a su custodia. * Cumplir y hacer cumplir las resoluciones de la junta general de Accionistas y del Directorio. * Presentar al presidente y la junta general de accionistas informas anuales del funcionamiento de la empresa, balances general, estado de perdidas y ganancias y demas informas que ayuden a analizar la situación de la empresa *elaborar y presentar al presidente, directorio, y junta general de accionistas los presupuestos anuales de la compañía * Representar legalmente a la compañía, judicial y extrajudicialmente 		
CARACTERISTICAS DE CLASE: Se encarga de planificar, organizar, dirigir y controlar el cumplimiento de los objetivos trazados por la empresa, se centra en la responsabilidad administrativa de la empresa y el buen desarrollo de sus actividades.		
REQUISITOS: <ul style="list-style-type: none"> *Título de pregrado como Ingeniero Comercial o Economista *Título de posgrado en dirección y gerencia de empresas *Experiencia mínima de 3 años en gerencia empresarial u hospitalaria *Cursos de relaciones humanas y liderazgo empresarial 		
Elaborado por: Wilson Fabián Salinas León	fecha de elaboración: Febrero 2022	Aprobado: Dr. Líder Escudero

Cuadro 29. Manual de funciones del asesor jurídico

MANUAL DE FUNCIONES		
TITULO DEL PUESTO: Asesor Jurídico		
CODIGO: Cev-S.A.Medihospital-002		
NIVEL: Asesor	DEPENDE DE: Gerente	
	SUPERVISA A: xxxxxx	
NATURALEZA DEL PUESTO:		
Es nombrado por el gerente y aprobado por el presidente, para intervenir en todos los aspectos jurídicos y legales de la empresa y da asesoramiento legal al nivel directivo y ejecutivo.		
FUNCIONES PRINCIPALES:		
<ul style="list-style-type: none"> * Representar conjuntamente con el gerente, legalmente a la compañía, judicial y extrajudicialmente * Estudiar y resolver los problemas legales, normativa legal, convenios y todo lo relacionado a los aspectos jurídicos que solicite la empresa * Emitir informas jurídicos de las negociaciones laborales de la empresa y asesoramiento en cuanto a materia empresarial e industrial se refiere * Asesoramiento a la empresa en todo lo relacionado a declaraciones y obligaciones que debe cumplir la empresa * Redactar los contratos del personal que labora en la empresa 		
CARACTERISTICAS DE CLASE:		
Conocimiento extenso en derecho laboral, tributario, mercantil y societario, amplio conocimiento en leyes y materia fiscal para actuar con rapidez en los requerimientos que solociten los accionistas y la empresa en general.		
REQUISITOS:		
<ul style="list-style-type: none"> * Título de pregrado en Jurisprudencia * Experiencia mínima de 2 años es aspectos laborales, tributarios y mercantiles * Título de posgrado relacionado a lo administrativo (opcional) * Cursos de relaciones a los temas jurídicos de empresas 		
Elaborado por:	fecha de elaboración:	Aprobado:
Wilson Fabián Salinas León	Febrero 2022	Dr. Líder Escudero


ELABORACIÓN: El autor

Cuadro 30. Manual de funciones del jefe de RR. HH

MANUAL DE FUNCIONES		
TITULO DEL PUESTO: Jefe de RR. HH		
CODIGO: Cev-S.A.Medihospital-003		
NIVEL: Asesor	DEPENDE DE: Gerente	
	SUPERVISA A: Personal de la empresa	
NATURALEZA DEL PUESTO: Es nombrado por el gerente y aprobado por el presidente, para analizar, informar y recomendar el desempeño laboral de todos el personas que trabaja en la empresa.		
FUNCIONES PRINCIPALES: * Supervisar las actividades que desarrollan los delegados y los empleados de todas las areas de la empresa * Desarrollar, implementar, analizar y actualizar los procedimientos y protocolos que tienen que seguir los trabajadores de la empresa * Encargarse del seguro de los empleados y trabajadores de la empresa, junto con la nomina salarial de la empresa * Gestionar el desempeño de los trabajadores e informar sobre los procesos internos de los mismo, con el fin de mejorar su desempeño individual y grupal * Supervisar el cumplimiento de las funciones administrativas		
CARACTERISTICAS DE CLASE: Conocimiento extenso en dirección y manejo de la gestión humana, para el desarrollo positivo de las actividades y procesos que deben realizar en la empresa.		
REQUISITOS: *Título de pregrado como Ingenierio Comercial o Economista *Título de posgrado en gestión del talento humano o gestión administrativa *Experiencia mínima de 2 años en dirección y manejo del personal *Cursos de dirección del talento Humano y liderazgo empresarial		
Elaborado por: Wilson Fabián Salinas León	fecha de elaboración: Febrero 2022	Aprobado: Dr. Líder Escudero


ELABORACIÓN: El autor

Cuadro 31. Manual de funciones del administrador de consultorios

MANUAL DE FUNCIONES		
TITULO DEL PUESTO: Administrador de consultorios		
CODIGO: Cev-S.A.Medihospital-004		
NIVEL: Operativo	DEPENDE DE: Gerente y director consultorios	
	SUPERVISA A: secretarias del area de consultorios	
NATURALEZA DEL PUESTO: Es nombrado por el gerente y aprobado por el director de consultorios, para llevar una buena coordinación del área de consultorios y todas las actividades que lleva a cabo el departamento.		
FUNCIONES PRINCIPALES: * Supervisar las actividades que desarrollan los secretarias encargadas de agendar y reservar las citas medicas. * Desarrollar, implementar, analizar y actualizar los procedimientos y protocolos que tienen que seguir los secretarias del area de consultorios *Cumplir y hacer cumplir el reglamentos organico funcional e interno del trabajo del area de consultorios, y todas las normas establecidas *Revisar y controlar el cumplimiento de los horarios de trabajo del personal de consultorios, en el caso de alguna falta emitir el reporte a la autoridad correspondiente * Inspeccionar el correcto funcionamiento del area de consultorios		
CARACTERISTICAS DE CLASE: Conocimiento en dirección administrativa y manejo de la gestión humana, para una buena planificación del areal de consultorios		
REQUISITOS: *Título de pregrado como Ingeniero Comercial o Economista *Título de posgrado en gestión empresarial o afines al cargo *Experiencia mínima de 2 años en gestión administrativa *Cursos de liderazgo organizacional o administración (opcional)		
Elaborado por: Wilson Fabián Salinas León	fecha de elaboración: Febrero 2022	Aprobado: Dr. Líder Escudero


ELABORACIÓN: El autor

Cuadro 32. Manual de funciones de las secretarías del área de consultorios

MANUAL DE FUNCIONES		
TITULO DEL PUESTO: Secretarías o recepcionistas consultorios		
CODIGO: Cev-S.A.Medihospital 004-01 hasta el 004-04		
NIVEL: Operativo	DEPENDE DE: Gerente	
	SUPERVISA A: xxxxxx	
NATURALEZA DEL PUESTO: Es nombrado por el gerente para programar y agendar los servicios de consulta externa que oferta la empresa CEVASCOP S.A. "Medihospital a sus clientes-pacientes)		
FUNCIONES PRINCIPALES: <ul style="list-style-type: none"> * La comunicación general sobre las especialidades y servicios que el centro hospitalario Medihospital brinda a sus clientes-pacientes * Vigilar que el piso de consultorios se mantenga limpio y ordenado, velar siempre por el cuidado del mismo * Responder las llamadas y consultas recibidas dentro de la oficinas, demostrando la imagen corporativa sobre la calidad en sus servicios * Debera mantener el control de documentos importantes o legales como puede ser recibos, facturas u otros documentos importante * Agendar los clientes-pacientes dependiendo de la especialidad solicitada 		
CARACTERISTICAS DE CLASE: ser responsable, honesta y ordenada en sus obligaciones, Relacionamiento con las personas, cursos de atención al cliente		
REQUISITOS: <ul style="list-style-type: none"> *Título de pregrado *Experiencia mínima de 2 años en atención al cliente *Cursos de microsoft office (medio-avanzado) y atención al clientes 		
Elaborado por: Wilson Fabián Salinas León	fecha de elaboración: Febrero 2022	Aprobado: Dr. Líder Escudero


ELABORACIÓN: El autor

Cuadro 33. Manual de funciones del comisionado del laboratorio

MANUAL DE FUNCIONES		
TITULO DEL PUESTO: Delegado o comisionado del laboratorio		
CODIGO: Cev-S.A.Medihospital-005		
NIVEL: Operativo	DEPENDE DE: Gerente y director de laboratorio	
	SUPERVISA A: Personal que labora en el área del laboratorio	
NATURALEZA DEL PUESTO: Es nombrado por el gerente y aprobado por el director de laboratorio, para llevar una buena coordinación del area del laboratorio y todas las actividades que lleva a cabo el departamento.		
FUNCIONES PRINCIPALES: <ul style="list-style-type: none"> * Supervisar las actividades que desarrolla el personal que labora en el área de laboratorio para su buen desempeño y funcionamiento *Controlar y verificar adecuadamente la fecha de vencimientos de los reactivos a utilizar en el laboratorio, para evitar perdidas para la empresa * Mantener actualizados los registros de materiales, insumos y reactivos que se utiliza, asi como el control del buen mantenimiento de los equipos operacionales *cumplir y hacer cumplir con las medidas de control de calidad estipuladas en los servicios a ofrecer, conservar la precisión en la calidad de los exámenes *cumplir y hacer cumplir los protocolos exigidos por los organismos de control 		
CARACTERISTICAS DE CLASE: Conocimiento extenso en dirección y coordinación de un laboratorio clínico y conocimiento actual de los procesos de producción que se necesita llevar a cabo para un servicio de exámenes de laboratorio de calidad		
REQUISITOS: <ul style="list-style-type: none"> *Título especialista médico patólogo *Disponibilidad de tiempo completo *Experiencia mínima de 2 años en laboratorio clínico *Cursos de manejo y dirección de laboratorio clínico o afines al cargo 		
Elaborado por: Wilson Fabián Salinas León	fecha de elaboración: Febrero 2022	Aprobado: Dr. Líder Escudero


ELABORACIÓN: El autor

Cuadro 34. Manual de funciones del médico patólogo del laboratorio

MANUAL DE FUNCIONES		
TITULO DEL PUESTO: Personal de laboratorio (médico patólogo)		
CODIGO: Cev-S.A.Medihospital 005-01		
NIVEL: Operativo	DEPENDE DE: Gerente	
	SUPERVISA A: tecnólogo de laboratorio	
NATURALEZA DEL PUESTO: Es nombrado por el gerente para desarrollar los proceso en los de servicios de laboratorio que oferta la empresa CEVASCOP S.A. "Medihospital a sus (clientes-pacientes)		
FUNCIONES PRINCIPALES: * Hacer un buen uso de materiales, insumos y reactivos que va a utilizar, evitando el desperdicio de los mismos, asi como el control de limpieza para los equipos * Analizar las muestras sobre las cuales va a trabajar para el mejor diagnóstico de exámenes solicitados por el epsecialista * Cumplir con las medidas de control estipuladas para los equipos de laboratorio, que ayuden a conservar la presicion de los mismo impuestas por el fabricante * Cuidar los equipos, insumos y mas materiales del areas, si de presentar alguna anomalidad en los equipos informar a sus superiores * Cumplir con las normas y horarios establecidos por la empresa		
CARACTERISTICAS DE CLASE: Tener una buena formación y conocimientos de los procedimientos de laboratorio que se requiere para realizar un analisis correcto de las pruebas solicitadas		
REQUISITOS: *Título de posgrado como médico patólogo *Experiencia mínima de 2 años en un laboratorio clínico *Cursos acerca de servicios de laboratorio o afines al cargo a desempeñar		
Elaborado por: Wilson Fabián Salinas León	fecha de elaboración: Febrero 2022	Aprobado: Dr. Líder Escudero


ELABORACIÓN: El autor

Cuadro 35. Manual de funciones de los tecnólogos de laboratorio o laboratoristas

MANUAL DE FUNCIONES		
TITULO DEL PUESTO: Personal de laboratorio (tecnólogo de laboratorio)		
CODIGO: Cev-S.A.Medihospital 005-02 hasta el 005-04		
NIVEL: Operativo	DEPENDE DE: Gerente	
	SUPERVISA A: xxxxxx	
NATURALEZA DEL PUESTO:		
Es nombrado por el gerente para desarrollar los proceso en los de servicios de laboratorio que oferta la empresa CEVASCOP S.A. "Medihospital a sus (clientes-pacientes)		
FUNCIONES PRINCIPALES:		
<ul style="list-style-type: none"> * Hacer un buen uso de materiales, insumos y reactivos que va a utilizar, evitando el desperdicio de los mismos, asi como el control de limpieza para los equipos * Receptar las muestras o relizar las muestras sobre las cuales va a trabajar para el mejor diagnóstico de exámenes solicitados por el epsecialista * Cumplir con las medidas de control estipuladas para los equipos de laboratorio, que ayuden a conservar la presicion de los mismo impuestas por el fabricante * Cuidar los equipos, insumos y mas materialess del areas, si de presentar alguna anomalidad en los equipos informar a sus superiores * Cumplir con las normas y horarios establecidos por la empresa 		
CARACTERISTICAS DE CLASE:		
Tener una buena formación y conocimientos de los procedimientos de imagen que se requiere para realizar un analisis correcto de las pruebas solicitadas		
REQUISITOS:		
<ul style="list-style-type: none"> *Título de pregrado tecnólogo de laboratorio *Experiencia mínima de 2 años en un laboratorio clínico *Cursos acerca de servicios de laboratorio o afines al cargo a desempeñar 		
Elaborado por:	fecha de elaboración:	Aprobado:
Wilson Fabián Salinas León	Febrero 2022	Dr. Líder Escudero


ELABORACIÓN: El autor

Cuadro 36. Manual de funciones del comisionado del área de Imagen

MANUAL DE FUNCIONES		
TITULO DEL PUESTO: Delegado o comisionado del centro de imagen		
CODIGO: Cev-S.A.Medihospital-006		
NIVEL: Operativo	DEPENDE DE: Gerente y Director del centro de imagen	
	SUPERVISA A: Personal de labora en el área de imagen	
NATURALEZA DEL PUESTO: Es nombrado por el gerente y aprobado por el director del centro de imagen, para llevar una buena coordinación del area de imagen y todas las actividades que lleva a cabo el departamento.		
FUNCIONES PRINCIPALES: * Supervisar las actividades que desarrolla el personal que labora en el centro de imagen para su buen desempeño y funcionamiento *llevar un control de los exámenes realizados y cuidar los equipos, insumos y mas materiales del área, para su correcto funcionamiento *hacer cumplir las normas de asepsia y antisepsia y circulacion del area a su cargo, cumplir y hacer cumplir con la programacion de los turnos y horarios establecidos *cumplir y hacer cumplir con las medida de control de calidad estipuladas en los servicios a ofrecer, conservar la presicion en la calidad de los exámenes *cumplir y hacer cumplir con los protocolos exigidos por los organismo de control		
CARACTERISTICAS DE CLASE: Conocimiento extenso en dirección y coordinación de un centro de imagen y conocimiento actual de los procesos de producción que se necesita llevar a cabo para un servicio de excelencia en diagnósticos por imagen		
REQUISITOS: *Título especialista médico Radiólogo *Disponibilidad de tiempo completo *Experiencia mínima de 2 años en diagnóstico por imagen *Cursos de manejo y dirección de centros de imagen afines al cargo		
Elaborado por: Wilson Fabián Salinas León	fecha de elaboración: Febrero 2022	Aprobado: Dr. Líder Escudero


ELABORACIÓN: El autor

Cuadro 37. Manual de funciones del médico radiólogo de la empresa

MANUAL DE FUNCIONES		
TITULO DEL PUESTO: Personal de imagen (médico radiólogo)		
CODIGO: Cev-S.A.Medihospital 006-01 y 006-02		
NIVEL: Operativo	DEPENDE DE: Gerente	
	SUPERVISA A: tecnólogo de imagen	
NATURALEZA DEL PUESTO: Es nombrado por el gerente para desarrollar los proceso en los de servicios de analisis por imagen que oferta la empresa CEVASCOP S.A. "Medihospital a sus (clientes-pacientes)		
FUNCIONES PRINCIPALES: * Aplicar las reglas de protección individual y colectiva para evitar las radiaciones innecesarias a pacientes y acompañantes * Llevar el control de los exámenes realizados en insumos utilizados en cada paciente al realizarse el diagnostico por imagen * Cuidar y responsabilizarse por los equipos, insumos y mas materiales del área, en el caso de presentarse alguna anomalia en el equipo informar a sus superior * cumplir con las medida de control de calidad y protocolos estipulados en los servicios a ofrecer, conservando la presicion en la calidad de los exámenes * Cumplir con las normas y horarios establecidos por la empresa		
CARACTERISTICAS DE CLASE: Tener una buena formación y conocimientos de los procedimientos del diagnostico por imagen que se requiere para realizar un analisis correcto de las pruebas solicitadas		
REQUISITOS: * Título de posgrado como médico radiólogo * Experiencia mínima de 2 años en un centro de imagen * Cursos acerca de servicios de imagen y afines al cargo a desempeñar		
Elaborado por: Wilson Fabián Salinas León	fecha de elaboración: Febrero 2022	Aprobado: Dr. Líder Escudero


ELABORACIÓN: El autor

Cuadro 38. Manual de funciones de los tecnólogos de imagen

MANUAL DE FUNCIONES		
TITULO DEL PUESTO: Personal de imagen (tecnólogo de imagen)		
CODIGO: Cev-S.A.Medihospital 006-03 hasta el 006-05		
NIVEL: Operativo	DEPENDE DE: Gerente	
	SUPERVISA A: xxxxxx	
NATURALEZA DEL PUESTO: Es nombrado por el gerente para desarrollar los proceso en los de servicios de analisis por imagen que oferta la empresa CEVASCO S.A. "Medihospital a sus (clientes-pacientes)		
FUNCIONES PRINCIPALES: * Aplicar las reglas de protección individual y colectiva para evitar las radiaciones innecesarias a pacientes y acompañantes * Llevar el control de los exámenes realizados en insumos utilizados en cada paciente al realizarse el diagnostico por imagen * Cuidar y responsabilizarse por los equipos, insumos y mas materiales del área, en el caso de presentarse alguna anomalia en el equipo informar a sus superior * cumplir con las medidad de control de calidad y protocolos estipulados en los servicios a ofrecer, conservando la presicion en la calidad de los exámenes * Cumplir con las normas y horarios establecidos por la empresa		
CARACTERISTICAS DE CLASE: Tener una buena formación y conocimientos de los procedimientos del diagnostico por imagen que se requiere para realizar un analisis correcto de las pruebas solicitadas		
REQUISITOS: * Título de pregrado tecnólogo de imagen * Experiencia mínima de 2 años en un centro de imagen * Cursos acerca de servicios de imagen o afines al cargo a desempeñar		
Elaborado por: Wilson Fabián Salinas León	fecha de elaboración: Febrero 2022	Aprobado: Dr. Líder Escudero


ELABORACIÓN: El autor

Cuadro 39. Manual de funciones de la contadora o contador de la empresa

MANUAL DE FUNCIONES		
TITULO DEL PUESTO: Contadora		
CODIGO: Cev-S.A.Medihospital-007		
NIVEL: Operativo	DEPENDE DE: Gerente y Presidente	
	SUPERVISA A: auxiliar de contabilidad y facturadoras	
NATURALEZA DEL PUESTO: Es nombrado por el gerente y aprobado por el presidente, para llevar una buena coordinación de las finanzas de la empresa y las actividades que lleva a cabo el departamento, junto con la facturación de la empresa.		
FUNCIONES PRINCIPALES: * Guardar la debida etica y sigilio profesional, sobre las cuentas de la empresa CEVASCO S.A. "Medihospital" y sus diferentes estados económicos * Ordenar con precisión y claridad, todos los trabajos que deben desempeñar sus auxiliares, ayudantes contables y subalternos * Llevar, controlar, registrar y velar por el control de los activos y sus respectivas depreciaciones * Cumplir oportunamente con los pagos de los impuestos: SRI, IESS, municipio, ministerio de trabajo y todos los organismos de regulación que lo exijan * Tener las cuentas y estados financieros ordenadamente y al día		
CARACTERISTICAS DE CLASE: Conocimiento extenso en contabilidad y manejo de la gestión humana, para el desarrollo positivo de las actividades de facturación que requiere la empresa		
REQUISITOS: * Título de pregrado en contabilidad y auditoria * Título de posgrado en contabilidad y gestión financiera * Experiencia mínima de 2 años ejerciendo como contadora * Cursos en gestión contable e instrumentos financieros		
Elaborado por: Wilson Fabián Salinas León	fecha de elaboración: Febrero 2022	Aprobado: Dr. Líder Escudero


ELABORACIÓN: El autor

Cuadro 40. Manual de funciones del auxiliar de contabilidad

MANUAL DE FUNCIONES		
TITULO DEL PUESTO: Auxiliar de contabilidad		
CODIGO: Cev-S.A.Medihospital 007-01		
NIVEL: Operativo	DEPENDE DE: Gerente	
	SUPERVISA A: facturadoras	
NATURALEZA DEL PUESTO:		
Es nombrado por el gerente para ayudar a la contadora al buen manejo de las finanzas de la empresa, y a supervisar al personal de facturación		
FUNCIONES PRINCIPALES:		
* Revisar proformas y facturas, a fin de evitar inconvenientes posteriores ante los organismo de control como SRI		
* Brindar ayuda a la contadora, en los respectivos analisis de los estados financieros los cuales deben ser presentados claros y precisos a las autoridades		
* Realizar constataciones físicas, arcos de caja, seguimiento de cuentas por pagar, y diseñar trimestralmente un horario al personal de facturación		
* Elaborar cheques para el pago a acreedores, con la respectiva autorización de la contadora		
* Cumplir con las normas y horarios establecidos por la empresa		
CARACTERISTICAS DE CLASE:		
Conocimiento en contabilidad y finanzas, que ayuden en la administración financiera de la empresa		
REQUISITOS:		
* Título de pregrado en contabilidad o finanzas		
* Experiencia mínima de 2 años en contabilidad empresarial		
* Cursos sobre finanzas y contabilidad o afines al cargo a desempeñar		
Elaborado por:	fecha de elaboración:	Aprobado:
Wilson Fabián Salinas León	Febrero 2022	Dr. Líder Escudero


ELABORACIÓN: El autor

Cuadro 41. Manual de funciones del personal de facturación

MANUAL DE FUNCIONES		
TITULO DEL PUESTO: Facturadora		
CODIGO: Cev-S.A.Medihospital 007-0001 y 007-0002		
NIVEL: Operativo	DEPENDE DE: Gerente	
	SUPERVISA A: xxxxxx	
NATURALEZA DEL PUESTO:		
Es nombrado por el gerente para realizar la facturación y cobranza de los servicios que oferta la empresa a sus cliente-pacientes		
FUNCIONES PRINCIPALES:		
<ul style="list-style-type: none"> * Debera mantener el control de documentos importantes o legales como puede ser recibos, facturas u otros documentos importante * Responsabilizarse directamente de los valores, efectivo, cheques, pagares, letras de cambio, boucher mas documentos entregados a ella * Mantener un control permanente sobre los registros de los valores de los exámenes, diagnosticos por imagen, hospitalización para su pago oportuno * Entregar el reporte diario claro y detallado, sobre las cuentas realizadas en el día. * Cumplir con las normas y horarios establecidos por la empresa 		
CARACTERISTICAS DE CLASE:		
Ser responsable y honesta, tener un conocimientos sobre programas de facturación y atención al cliente para un buen desempeño laboral		
REQUISITOS:		
<ul style="list-style-type: none"> *Título de pregrado *Experiencia mínima de 2 años en caja y facturación *Cursos sobre facturación y contabilidad 		
Elaborado por: Wilson Fabián Salinas León	fecha de elaboración: Febrero 2022	Aprobado: Dr. Líder Escudero


ELABORACIÓN: El autor

Cuadro 42. Manual de funciones del comisionado de clínica

MANUAL DE FUNCIONES		
TITULO DEL PUESTO: Delegado o comisionado centro de clínica		
CODIGO: Cev-S.A.Medihospital-008		
DEPENDE DE: Gerente y director clínica		
NIVEL: Operativo		
SUPERVISA A: Personal que labora en Clínica		
NATURALEZA DEL PUESTO: Es nombrado por el gerente y aprobado por el director de Clínica para llevar una buena coordinación del area de hospitalización y emergencia y todas las actividades que lleva a cabo el departamento.		
FUNCIONES PRINCIPALES: * Supervisar las actividades que desarrolla el personal que labora en el área de clínica para su buen desempeño y funcionamiento * Desarrollar y hacer cumplir el horario de turnos de guardia y rotacion de area que se asignara a cada medico residente * Cumplir y hacer cumplir los reglamentos, normativas y horarios laborales impuestos en el centro hospitalario * Supervisar las laborales de los internos y externos, brindarles asesoria para una atencion de excelencia que nos diferencia de otras casas de salud *cumplir y hacer cumplir con los protocolos exiguidos por los organismo de control		
CARACTERISTICAS DE CLASE: Conocimiento extenso en dirección y coordinación de una clínica que presta servicios de hospitalización y emergencia, con excelencia en atención medica		
REQUISITOS: *Título de pregrado en Medicina General *Disponibilidad de tiempo completo *Experiencia mínima de 2 años laborando como médico general *Cursos de conocimiento en emergencias medicas o afines al cargo		
Elaborado por: Wilson Fabián Salinas León	fecha de elaboración: Febrero 2022	Aprobado: Dr. Líder Escudero


ELABORACIÓN: El autor

Cuadro 43. Manual de funciones del médico residente “emergencia”

MANUAL DE FUNCIONES		
TITULO DEL PUESTO: Médico residente (emergencia)		
CODIGO: Cev-S.A.Medihospital 008-01		
NIVEL: Operativo	DEPENDE DE: Gerente	SUPERVISA A: xxxxxx
NATURALEZA DEL PUESTO: Es nombrado por el gerente para realizar la función como médico asistencial en el área de emergencia		
FUNCIONES PRINCIPALES: * Proporcionar la atención inicial la paciente y posteriormente comunicar al medico solicitado por la paciente o la familia del mismo o al especialista a su emergencia solicitada * Detallar de forma completa la respectiva atención emergente brindada al paciente * Elaborar el informe de atención y de novedades durante su guardia al coordinador del área * Realizar la entrega de guardias con su informe respectivo de pacientes que se encuentren en observación en cada cambio de turno * Acompañar y colaborar con el médico tratante en la atención que brinda al paciente		
CARACTERISTICAS DE CLASE: Conocimiento en atención médica asistencial y tratamiento para pacientes, que puedan respaldar alguna emergencia solicitada por la institución		
REQUISITOS: *Título de pregrado Médico general *Experiencia mínima de 2 años en hospitalización o emergencia *Cursos en atención preventiva y afines al cargo a desempeñar		
Elaborado por: Wilson Fabián Salinas León	fecha de elaboración: Febrero 2022	Aprobado: Dr. Líder Escudero


ELABORACIÓN: El autor

Cuadro 44. Manual de funciones del médico residente “hospitalización”

MANUAL DE FUNCIONES		
TITULO DEL PUESTO: Médico residente (hospitalización)		
CODIGO: Cev-S.A.Medihospital 008-02		
NIVEL: Operativo	DEPENDE DE: Gerente	
	SUPERVISA A: xxxxxx	
NATURALEZA DEL PUESTO:		
Es nombrado por el gerente para realizar la función como médico asistencial en el área de hospitalización		
FUNCIONES PRINCIPALES:		
* Recibir la paciente y comunicar su ingreso inmediato al medico especialista concorde a la emergencia que presenta el cliente-paciente		
* Controlar la administración de medicacion y de las dietas prescritas, exámenes solicitados y demas ordenes medicas		
* Comunicar en forma inmediata el medico tratante, toda novedad importante sobre la evolucion del paciente y consignar los datos en la ficha tecnica		
* Elaborar la historia clínica y epicrisis al egreso del paciente		
* Realizar el respectivo chequeo rutinario de los pacientes hospitalizados		
CARACTERISTICAS DE CLASE:		
Conocimiento en atención médica asistencial y tratamiento para pacientes, que puedan respaldar alguna emergencia solicitada por la institución		
REQUISITOS:		
* Título de pregrado Médico general		
* Experiencia mínima de 2 años en hospitalización o emergencia		
* Cursos en atención preventiva y afines al cargo a desempeñar		
Elaborado por:	fecha de elaboración:	Aprobado:
Wilson Fabián Salinas León	Febrero 2022	Dr. Líder Escudero


ELABORACIÓN: El autor

Cuadro 45. Manual de funciones del personal de enfermería

MANUAL DE FUNCIONES		
TITULO DEL PUESTO: Enfermera		
CODIGO: Cev-S.A.Medihospital 009-01 al 009-02		
NIVEL: Operativo	DEPENDE DE: Gerente	
	SUPERVISA A: xxxxxx	
NATURALEZA DEL PUESTO:		
Es nombrado por el gerente para realizar la función como enfermero y asistente del médico en el área de hospitalización		
FUNCIONES PRINCIPALES:		
* Monitorizar el estado médico del paciente, que incluye la dieta y las actividades físicas entre otras.		
* Observar e informar de cambios en la conducta, estado y funciones físicas del paciente.		
* Crear y mantener registros de los pacientes. ejemplo llevando a cabo procedimientos (médicos) básicos como medir la presión sanguínea y aplicar y cambiar apósitos.		
* Revisar y controlar el cumplimiento de los horarios de trabajo del personal de consultorios, en el caso de alguna falta emitir el reporte a la autoridad		
* Crear y mantener registros de los pacientes.		
CARACTERISTICAS DE CLASE:		
Conocimiento en enfermería para una excelencia en servicio y atención al cliente-paciente		
REQUISITOS:		
* Título de pregrado licenciada en enfermería		
* Experiencia mínima de 2 años en el área de enfermería		
* Cursos de asistencia en enfermería y afines al cargo a desempeñar (opcional)		
Elaborado por: Wilson Fabián Salinas León	fecha de elaboración: Febrero 2022	Aprobado: Dr. Líder Escudero


ELABORACIÓN: El autor

Cuadro 46. Manual de funciones del camillero

MANUAL DE FUNCIONES		
TITULO DEL PUESTO: Enfermero-camillero		
CODIGO: Cev-S.A.Medihospital 009-0001		
NIVEL: Operativo	DEPENDE DE: Gerente SUPERVISA A: xxxxxx	
NATURALEZA DEL PUESTO: Es nombrado por el gerente para realizar la función como enfermero y asistente del médico en el área de hospitalización		
FUNCIONES PRINCIPALES: * Monitorizar el estado médico del paciente, que incluye la dieta y las actividades físicas entre otras. * Observar e informar de cambios en la conducta, estado y funciones físicas del paciente. * Crear y mantener registros de los pacientes. ejemplo llevando a cabo procedimientos (médicos) básicos como medir la presión sanguínea y aplicar y cambiar apósitos. * Mover a los pacientes postrados en cama, con o sin ayuda, para prevenir la úlcera de decúbito. * Crear y mantener registros de los pacientes.		
CARACTERISTICAS DE CLASE: Conocimiento en enfermería para una excelencia en servicio y atención al cliente-paciente		
REQUISITOS: * Título de pregrado licenciado en enfermería * Experiencia mínima de 2 años como enfermero o enfermera y camillero * Cursos afines el cargo a desarrollar (opcional)		
Elaborado por: Wilson Fabián Salinas León	fecha de elaboración: Febrero 2022	Aprobado: Dr. Líder Escudero


ELABORACIÓN: El autor

Cuadro 47. Manual de funciones del personal de mantenimiento

MANUAL DE FUNCIONES		
TITULO DEL PUESTO: Conserje mantenimiento		
CODIGO: Cev-S.A.Medihospital 010 al 010-01		
NIVEL: Auxiliar	DEPENDE DE: Gerente	
	SUPERVISA A: xxxxxx	
NATURALEZA DEL PUESTO:		
Es nombrado por el gerente, para llevar una buena un buen mantenimiento de las áreas del hospital y todas las actividades que lleva a cabo el departamento.		
FUNCIONES PRINCIPALES:		
* Mantener todas las áreas del hospital desinfectadas y pimpias.		
* Realizar reparaciones menores como cerraduras rotas, relleno de huecos en paredes, etc.		
*Comprobar los paneles de control y el cableado eléctrico para identificar los problemas.		
*Realizar reparaciones menores como cerraduras rotas, relleno de huecos en paredes, etc.		
* Realizar actividades de limpieza como barrer, fregar, etc.		
CARACTERISTICAS DE CLASE:		
Conocimiento en mantenimiento y desinfección de hospitales		
REQUISITOS:		
*Experiencia mínima de 2 años en mantenimiento de hospitales		
*Cursos de limpieza y mantenimiento hospitalario (opcional)		
* Personal ágil y muy comprometida a dar asistencia al hospital		
Elaborado por: Wilson Fabián Salinas León	fecha de elaboración: Febrero 2022	Aprobado: Dr. Líder Escudero


ELABORACIÓN: El autor

Cuadro 48. Manual de funciones del personal de mantenimiento-desinfección

MANUAL DE FUNCIONES		
TITULO DEL PUESTO: Conserje mantenimiento-desinfección		
CODIGO: Cev-S.A.Medihospital 010 al 010-01		
NIVEL: Auxiliar	DEPENDE DE: Gerente	
	SUPERVISA A: xxxxxx	
NATURALEZA DEL PUESTO:		
Es nombrado por el gerente, para llevar una buena un buen mantenimiento de las áreas del hospital y todas las actividades que lleva a cabo el departamento.		
FUNCIONES PRINCIPALES:		
* Mantener todas las áreas del hospital desinfectadas y pimpias.		
* Realizar reparaciones menores como cerraduras rotas, rellenado de huecos en paredes, etc.		
*Comprobar los paneles de control y el cableado eléctrico para identificar los problemas.		
*Realizar reparaciones menores como cerraduras rotas, rellenado de huecos en paredes, etc.		
* Realizar actividades de limpieza como barrer, fregar, etc.		
CARACTERISTICAS DE CLASE:		
Conocimiento en mantenimiento y desinfección de hospitales		
REQUISITOS:		
*Experiencia mínima de 2 años en mantenimiento de hospitales		
*Cursos de limpieza y mantenimiento hospitalario (opcional)		
* Personal ágil y muy comprometida a dar asistencia al hospital		
Elaborado por: Wilson Fabián Salinas León	fecha de elaboración: Febrero 2022	Aprobado: Dr. Líder Escudero

ELABORACIÓN: El autor

Cuadro 49. Manual de funciones del personal de seguridad y guardianía

MANUAL DE FUNCIONES		
TITULO DEL PUESTO: Guardia		
CODIGO: Cev-S.A.Medihospital 011 al 011-01		
NIVEL: Operativo	DEPENDE DE: Gerente	
	SUPERVISA A: xxxxxx	
NATURALEZA DEL PUESTO:		
Es nombrado por el gerente para mantener el orden y seguridad del hospital y todas las actividades que lleva a cabo el área de seguridad.		
FUNCIONES PRINCIPALES:		
* Comprobación del estado y funcionamiento de las instalaciones de seguridad y Vigilancia y control de medios técnicos.		
Intervención en caso de vandalismo.		
Expulsión de personas por incumplimiento de las normas del hospital.		
*Recogida y custodia de los efectos de los visitantes, en caso preciso incluyendo el control de los efectos personales si es preciso.		
*Control de entradas y salidas de visitantes, personal o mercancías (incluyendo el control de identidad si fuera preciso).		
* Vigilancia y protección del edificio.		
CARACTERISTICAS DE CLASE:		
Manejar de una manera positiva el orden y seguridad del hospital		
REQUISITOS:		
*Minimo tener formación en seguridad		
*Experiencia mínima de 2 años en seguridad y proteccion		
*Cursos en defensa y protección personal o afines al cargo (opcional)		
Elaborado por:	fecha de elaboración:	Aprobado:
Wilson Fabián Salinas León	Febrero 2022	Dr. Líder Escudero

ELABORACIÓN: El autor

Manual de Bienvenida

En este capítulo se presenta el Manual de Bienvenida que es un documento que se entregaría cada vez que se incorpora un nuevo empleado o trabajador en la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital” de la ciudad de Loja, en él se incluyen un mensaje de bienvenida por parte del gerente, todo lo que el nuevo colaborador debe saber respecto a la historia de la empresa, las disposiciones legales, la misión, visión, valores y principios empresariales, organigrama estructural, funciones principales de cada empleado- trabajador, productos y servicios que ofrece, el plano de la empresa, señalización dentro de la empresa, y un pequeño normativo para los empleados y trabajadores de CEVASCOP S.A. “Medihospital”

MANUAL DE BIENVENIDA

CEVASCOP S.A. "Medihospital"



**Avenida Eugenio Espejo y Shuaras (Barrio el Dorado)
Hospital 3950600 / Consultorios 3950500**

MENSAJE DEL GERENTE DE LA EMPRESA CEVASCOP S.A. “Medihospital”

CEVASCOP S.A. “Medihospital” da la bienvenida a usted, que llega a formar parte de esta Empresa esperando que se encuentre satisfecho con su nuevo ambiente de trabajo que le permita desenvolverse de una manera eficiente, eficaz y productivamente en sus actividades laborales.

Te has incorporado a la empresa “Medihospital” en donde te consideramos como el factor más valioso y determinante para alcanzar los objetivos que se han trazado, así como para que el trabajo que desarrolles signifique un paso para la realización de tus capacidades y anhelos.

Nuestro principal reto es prestar un servicio de calidad, con responsabilidad, honestidad y transparencia; y para lograrlo espero contar con tu entusiasmo, energía y entrega.

Para que empieces a conocer nuestra empresa en la que empiezas a laborar te ofrecemos en estas pequeñas líneas una historia de la empresa, los productos y servicios que ofrece, la misión, visión, valores, personal que labora, entre otros.

Al ingresar a tu puesto de trabajo tendrás una adecuada capacitación; pero si esto no es suficiente, esperemos que tengas la suficiente confianza y libertad de preguntar cuantas veces sea necesaria para aclarar tus dudas.

Estamos seguros que tu estancia en “Medihospital” será una magnífica y enriquecedora experiencia, recuerda siempre que las oportunidades para tu desarrollo y crecimiento profesional se darán de acuerdo a tu desempeño.

Te reiteramos la más cordial bienvenida a nuestra Empresa.

Dr. Líder Escudero
Gerente

Historia de la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital”



La idea nace de un grupo de amigos y colegas galenos, quien con un espíritu emprendedor y soñador crean la empresa CEVASCOP CIA LTDA.” Medilab”, con el único afán de servir íntegramente a sus clientes-pacientes, brindando un servicio accesible y de calidad, por medio de profesionales éticos y de una extraordinaria formación, nacional y extranjera.

Hace 19 años se forma esta compañía de responsabilidad limitada “CEVASCOP CIA LTDA.”, integrada por 12 médicos de la ciudad de Loja, y registrada mediante escritura pública el 25 de marzo del 2003, empezó prestando servicios de salud como: Laboratorio Clínico, Gabinete de diagnóstico médico por imagen, venta de servicios en salud de hospital-clínica, a toda la ciudadanía de Loja.

La empresa en una junta general de Accionistas, deciden transformar la base legal de la empresa CEVASCOP CIA LTDA.” Medilab” a CEVASCOP S.A. “Medilab”, aumentando así el número de socios-médicos a 26, la compañía se sometió a las disposiciones de la ley de compañías, bajo los parámetros de las sociedades anónimas.

Los avances tecnológicos y organizacionales de servicios clínicos-hospitalarios cada día presentan cambios, por tal razón este grupo galeno decidió expandir su escenario médico y ampliar sus servicios de hospitalización y consulta externa, en diferentes áreas de la medicina, para la población de Loja y del sur del país, construyendo un edificación de vanguardia de 8,326 m² de construcción, la cual contempla modernas instalaciones, equipada con tecnología avanzada, cuenta con seis plantas, dos destinadas a parqueadero y las restantes al laboratorio clínico, hospitalización y consultorios médicos, siendo la obra más destacada en servicios de salud en la ciudad de Loja.

En una junta general de accionistas realizada en septiembre del 2018, dedican cambiar el nombre de “Medilab” a “Medihospital”, estrenando con ese nombre su nueva edificación al servicio de la población Lojana.

Se encuentra ubicada en la Avenida Eugenio Espejo y Shuaras (Barrio el Dorado)

DISPOSICIONES LEGALES

La empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital”, es una empresa creada con el fin de prestar servicios de salud humana, con los estándares mas altos de calidad en laboratorio, diagnóstico por imagen, servicios hospitalarios, consulta externa, para toda la ciudadanía Loja y su provincia. En la actualidad está regida por las siguientes Normas Legales:

- Constitución Política del Ecuador
- Escritura Pública
- Código de Trabajo
- Código de comercio
- Ley organica de Salud
- Ley de Régimen Tributario
- Ley de Seguridad Social
- Demás Leyes, reglamentos, normas y disposiciones legales

MISIÓN

CEVASCOP S.A “Medihospital” es una empresa que cuenta con un equipo interdisciplinario en consulta externa, laboratorio, diagnóstico por imagen, servicios hospitalarios, con los requerimientos más altos en calidad, tecnología de punta y el mejor equipo de profesionales en la salud humana, exteriorizando siempre su eficiencia y eficaz en los requerimientos médicos solicitados por sus clientes-pacientes de Loja y su provincia

VISIÓN

Ser el mejor centro de referencia médica en el sur del país, ofreciendo servicios hospitalarios, de imagen y laboratorio con procesos de calidad y certificación internacionales que permite garantizar un excelente servicio de salud integral a toda la sociedad

Valores y principios de la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital”



La importancia de implantar y de aplicar valores dentro de “Medihospital” ayuda a fortalecer el compromiso del personal y la empresa con toda la ciudadanía, determinando la calidad en asistencia médica que oferta, por tal motivo a continuación se pone a consideración los valores y principios:

VALORES EMPRESARIALES



Honestidad

- Sinceridad en las actividades que se realicen actuando de manera justa, equitativa y participativa



Compromiso

- Llegar a un acuerdo en conjunto que les permita sentirse parte de la empresa y de esta manera dar cumplimiento a lo planificado.



Responsabilidad

- Se debe cumplir a cabalidad con lo planificado sintiéndose parte activa para el desarrollo de las actividades



Respeto

- Actuar de manera justa y amable sin ningún tipo de discriminación ya sea por raza, sexo, generando un buen ambiente laboral



Transparencia

- Conciencia de responsabilidad y claridad en la ejecución de la profesión y de los procesos a realizar



PRINCIPIOS EMPRESARIALES



Compañerismo y comprensión

- Ayudar a que las demás personas que están por debajo de nosotros se superen, que sientan que tienen un respaldo y alguien en quien confiar



Ética profesional y laboral

- Llevar a cabo las actividades con una conducta intachable, y un trato honesto para con los clientes



Trabajo en equipo

- Realizar todas las actividades en conjunto para lograr buenos resultados que vayan en beneficio propio y de los demás intercambiando ideas y brindando mayores oportunidades



Buen servicio

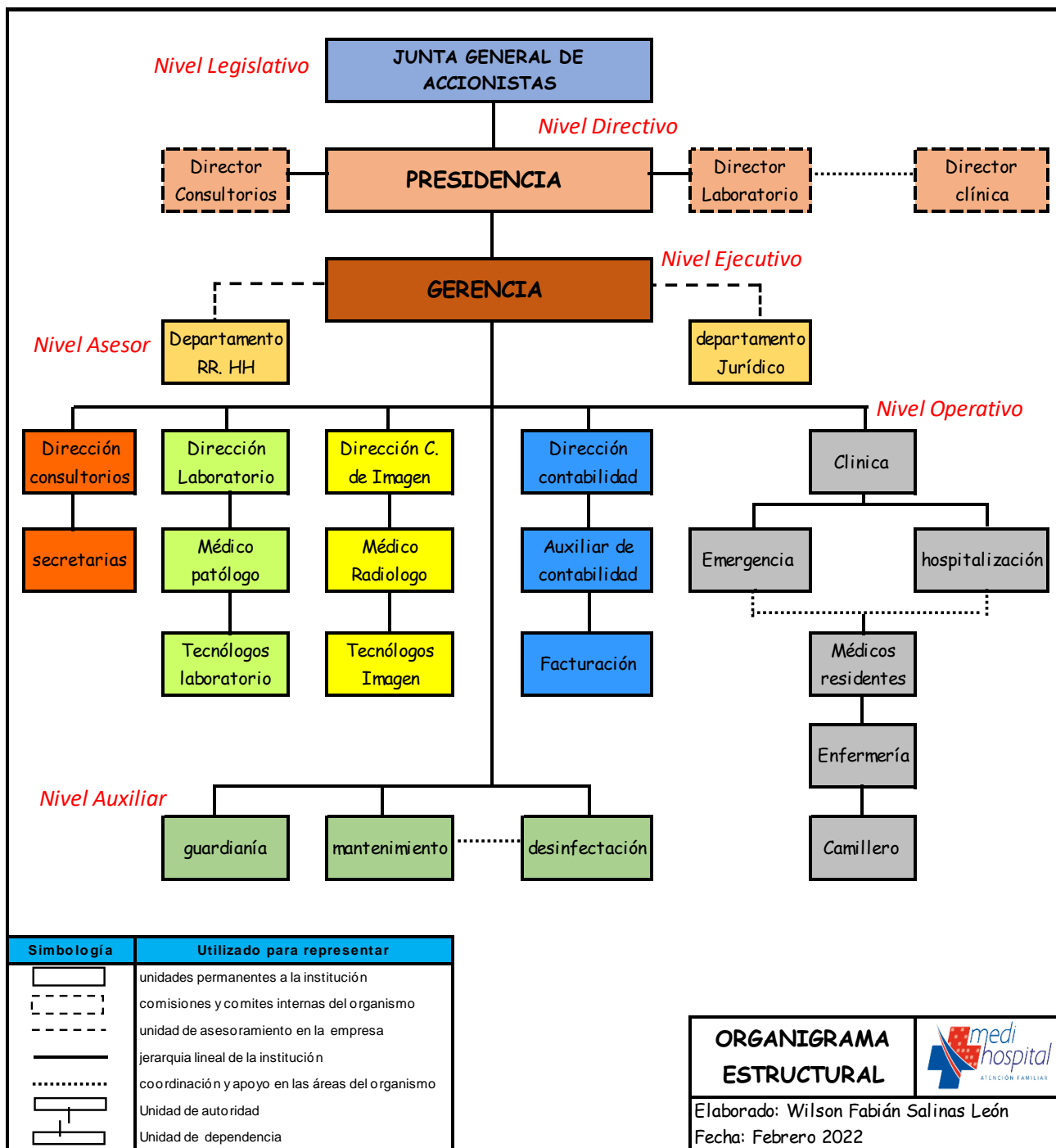
- Brindar una buena atención al cliente que se sienta cómodo y logre satisfacer sus necesidades ya que el cliente es primero



Credibilidad

- Manifestar un servicio de calidad y excelencia para generar una confianza sólida con los clientes-pacientes

Organigrama Estructural de la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital”



Simbología	Utilizado para representar
	unidades permanentes a la institución
	comisiones y comites internas del organismo
	unidad de asesoramiento en la empresa
	jerarquía lineal de la institución
	coordinación y apoyo en las áreas del organismo
	Unidad de auto ridad
	Unidad de dependencia

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

Elaborado: Wilson Fabián Salinas León
Fecha: Febrero 2022

Servicios que oferta la empresa CEVASCOP S.A. "Medihospital"

	<p><u>ESPECIALIDADES MÉDICAS</u></p>
<p>Lunes a Viernes 8:00 am - 19:00 pm Sabados 9:00 am - 14:00 pm</p>	
<p>-Ginecologia-Obstetricia (Atención de embarazo y parto)</p> <p>-Otorrinolaringología (padecimientos respiratorias y auditivas)</p> <p>-Cirugía Endoscópica (procedimientos quirurgicos actuales)</p> <p>-Cirugía Oncológica (procedimientos quirúrgicos del cancer)</p> <p>-Medicina Interna (complicaciones de salud en general)</p> <p>-Medicina General (atención medica general)</p> <p>-Reumatología (enfermedades reumáticas)</p> <p>-Endocrinología (enfermedades metabólicas y hormonales)</p> <p>-Cirugía General (procedimientos quirurgicos generales)</p> <p>-Infectología (padecimientos por agentes infecciosos)</p> <p>-Urología (enfermedades del aparato urinario)</p> <p>-Pediatria (salud y enfermedades de los niño)</p>	<p>-Gastroenterología (enfermedades del aparato digestivo)</p> <p>-Coloproctología (enfermedades del colon, recto y ano)</p> <p>-Traumatología (complicaciones en el sistema ósea)</p> <p>-Dermatología (problemas y enfermedades de la piel)</p> <p>-Oftalmología (problemas de la vista y del ojo)</p> <p>-Neurocirugía (padecimientos del sistema nervioso)</p> <p>-Cirugía Bariática (procedimientos quirúrgicos para la obesidad)</p> <p>-Odontología (tratamiento de la cavidad oral)</p> <p>-Neumología (enfermedades respiratorios)</p> <p>-Cardiología (diagnóstico y tratamiento del corazón)</p> <p>-Psiquiatría (estudio de los transtornos mentales)</p> <p>-Nutrición (aplicación de buenos hábitos alimenticios)</p>

Servicios que oferta la empresa CEVASCOP S.A. "Medihospital"

	<h1>LABORATORIO</h1>
<h3>Atención permanente las 24 horas</h3>	
<p>Bioquímica analiza químicos en la sangre ara determinar: glucosa, colesterol, triglicéridos, ácido úrico, urea, creatinina, bilirrubina, transaminasas, ALT, GGT y AST, electrolitos fosfatasas alcalinas, electroforesis proteica.</p> <p>Microbiología Estudia los organismos como las bacterias, virus, hongos y parasitos que afectan en la salud humana, se lo realiza por muestra de sangre, orina y heces.</p> <p>Uroanálisis Son pruebas para diagnosticar o detectar enfermedades renales, se lo realiza por meustras de orina.</p> <p>Hematología Analiza los elementos figurados de la sangre. serie blanca y serie roja y plaquetas y se lo realiza mediante pruebas de sangre.</p>	<p>Endocrinología Analiza diferentes tipos de hormonas para poder evaluar el sistema endocrino, pruebas como T3, T3 Libre, T4, T4 Libre, Cortisol, Testosterona, TSH, HCG, FSH, LH, Estradiol, Prolactina, Progesterona, gastrina.</p> <p>Inmuno-Serología Estudia el sistema inmunológico, se realiza pruebas toxoplasmas, VIH, citomegalovirus, varicela, herpes, hepatitis A, B y C.</p> <p>Muestras tumorales Analiza marcadores tumorales que se encuentran en la sangre y orina.</p> <p>Toxicología Son pruebas para verificar la presencia de agentes nocivos para la salud del ser humano: sustancias toxicas, farmacos y drogas.</p>

	<h1>DIAGNÓSTICO POR IMAGEN</h1>
<h3>Atención permanente las 24 horas</h3>	
<p>Tomografía Nos ayuda a identificar y a explorar por medio de imágenes alguna anormalidades, y la idetificacion de procesos tumorales en el cuerpo humano.</p> <p>Rayos X Nos ayuda determinar por medio de una radiografía alteraciones en pulmon, huesos y otras anormalidades en nuestro cuerpo.</p> <p>Densitometría ósea Es un examen que nos ayuda a medir la densidad mineral osea, para diagnosticar osteopenia u osteoporosis.</p>	<p>Ecografía Es una técnica que nos ayuda a visualizar la estructura interna de nuestro cuerpo, para identificar lesiones, identificacion del feto en sus diferentes fases de desarrollo.</p> <p>Ecocardiografía Es un examen de ultrasonido cardiaco, que nos facilita observar el funcionamiento del corazon y las alteraciones morfofisiologicas del mismo.</p> <p>Mamografía Es una exploración diagnóstica que permite identificar procesos patologicos en las glandulas mamarias.</p>

Servicios que oferta la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital”

	SERVICIOS HOSPITALARIOS
Atención permanente las 24 horas	
<p>Servicio de cirugía (quirófanos) Ofrece varias salas de cirugía modernas para toda las especialidades con un equipo capacitado y comprometido en brindar una atención eficaz y eficiente de salud</p> <p>Servicio de hospitalización Es un servicio con modernas instalaciones que cuenta con los mas altos estandares de confort y atención , para una mayor comodidad y satisfacción para nuestros clientes-pacientes.</p>	<p>Unidad de cuidados Intensivos Es una unidad de vigilancia intensiva, con atención para pacientes en estado critico, las 24 horas, buscando la estabilidad y mejora del paciente y su pronta recuperacion.</p> <p>Servicio de Emergencia Brinda un servicio de urgencias médicas, con profesionales de calidad y una infraestructura de vanguardia, para una buena atención que requiera el paciente que ingresa por contratiempo.</p>



¡Te cuidamos como en casa!

Contamos con:

- Laboratorio
- **Farmacia**
- Emergencia
- **Hospitalización**
- Centro de Imágenes
- **Unidad de Cuidados Intensivos**

medi hospital
ATENCIÓN FAMILIAR

medi hospital
ATENCIÓN FAMILIAR

¡Te cuidamos como en casa!

Funciones principales del personal de “CEVASCOP S.A “Medihospital”

GERENTE

Funciones:

- Actuar conjuntamente con el presidente en las decisiones de la empresa, constitución de gravámenes e hipotecas de activos de la compañía.
- Suscribir contratos conjuntamente con el presidente y los actos de Asamblea general de accionistas le faculte para el normal funcionamiento.
- Dirigir la gestión económica y financiera de la empresa, y responder por todos los valores entregados a su custodia.
- Presentar al presidente y la junta general de accionistas informas anuales del funcionamiento de la empresa, balances general, estado de perdidas y ganancias y demás.
- Elaborar y presentar al presidente, directorio, y junta general de accionistas los presupuestos anuales de la compañía.
- Cumplir y hacer cumplir las resoluciones de la junta general de Accionistas y del Directorio.
- Representar legalmente a la compañía, judicial y extrajudicialmente.

JEFE DE RR. HH

Funciones:

- Supervisar las actividades que desarrollan los delegados y los empleados de todas las areas de la empresa.
- Desarrollar, implementar, analizar y actualizar los procedimientos y protocolos que tienen que seguir los trabajadores de la empresa.
- Encargarse del seguro de los empleados y trabajadores de la empresa, junto con la nómina salarial de la empresa.
- Gestionar el desempeño de los trabajadores e informar sobre los procesos internos de los mismo, con el fin de mejorar su desempeño individual y grupal.
- Supervisar el cumplimiento de las funciones administrativas.

ASESOR JURÍDICO

Funciones:

- Representar conjuntamente con el gerente, legalmente a la compañía, judicial y extrajudicialmente.
- Estudiar y resolver los problemas legales, normativa legal, convenios y todo lo relacionado a los aspectos jurídicos que solicite la empresa.
- Emitir informas jurídicos de las negociaciones laborales de la empresa y asesoramiento en cuanto a materia empresarial e industrial se refiere.
- Asesoramiento a la empresa en todo lo relacionado a declaraciones y obligaciones que debe cumplir la empresa.
- Redactar los contratos del personal que labora en la empresa.

ADMINISTRADOR DE CONSULTORIOS

Funciones:

- Supervisar las actividades que desarrollan las secretarías encargadas de agendar y reservar las citas médicas.
- Desarrollar, implementar, analizar y actualizar los procedimientos y protocolos que tienen que seguir las secretarías del área de consultorios.
- Cumplir y hacer cumplir el reglamento orgánico funcional e interno del trabajo del área de consultorios, y todas las normas establecidas.
- Revisar y controlar el cumplimiento de los horarios de trabajo del personal de consultorios, en el caso de alguna falta emitir el reporte a la autoridad correspondiente.

DELEGADO DEL LABORATORIO

Funciones:

- Supervisar las actividades que desarrolla el personal que labora en el área de laboratorio para su buen desempeño y funcionamiento.
- Controlar y verificar adecuadamente la fecha de vencimientos de los reactivos a utilizar en el laboratorio, para evitar pérdidas para la empresa.
- Mantener actualizados los registros de materiales, insumos y reactivos que se utiliza, así como el control del buen mantenimiento de los equipos operacionales.
- Cumplir y hacer cumplir con las medidas de control de calidad estipuladas en los servicios a ofrecer, conservar la precisión en la calidad de los exámenes.

DELEGADO DEL CENTRO DE IMAGEN

Funciones:

- Supervisar las actividades que desarrolla el personal que labora en el centro de imagen para su buen desempeño y funcionamiento.
- Llevar un control de los exámenes realizados y cuidar los equipos, insumos y más materiales del área, para su correcto funcionamiento.
- Hacer cumplir las normas de asepsia y antisepsia y circulación del área a su cargo, cumplir y hacer cumplir con la programación de los turnos y horarios establecidos.
- Cumplir y hacer cumplir con las medidas de control de calidad estipuladas en los servicios a ofrecer, conservar la precisión en la calidad de los exámenes.
- Cumplir y hacer cumplir con los protocolos exigidos por los organismos de control.

CONTADORA

Funciones:

- Guardar la debida ética y sigilo profesional, sobre las cuentas de la empresa CEVASCOP S.A. "Medihospital" y sus diferentes estados económicos.
- Ordenar con precisión y claridad, todos los trabajos que deben desempeñar sus auxiliares, ayudantes contables y subalternos.
- Llevar, controlar, registrar y velar por el control de los activos y sus respectivas depreciaciones.
- Cumplir oportunamente con los pagos de los impuestos: SRI, IESS, municipio, ministerio de trabajo y todos los organismos de regulación que lo exijan.

DELAGADO DE CLÍNICA

Funciones:

- Supervisar las actividades que desarrolla el personal que labora en el área de clínica para su buen desempeño y funcionamiento.
- Desarrollar y hacer cumplir el horario de turnos de guardia y rotación de área que se asignara a cada médico residente.
- Cumplir y hacer cumplir los reglamentos, normativas y horarios laborales impuestos en el centro hospitalario.
- Supervisar las laborales de los internos y externos, brindarles asesoría para una atención de excelencia que nos diferencia de otras casas de salud.
- Cumplir y hacer cumplir con los protocolos exigidos por los organismos de control.

SECRETARIAS CONSULTORIOS

Funciones:

- La comunicación general sobre las especialidades y servicios que el centro hospitalario Medihospital brinda a sus clientes-pacientes.
- Vigilar que el piso de consultorios se mantenga limpio y ordenado, velar siempre por el cuidado del mismo.
- Responder las llamadas y consultas recibidas dentro de la oficina, demostrando la imagen corporativa sobre la calidad en sus servicios.
- Deberá mantener el control de documentos importantes o legales como puede ser recibos, facturas u otros documentos importantes.
- Agendar los clientes-pacientes dependiendo de la especialidad solicitada.

MÉDICO PATÓLOGO

Funciones:

- Hacer un buen uso de materiales, insumos y reactivos que va a utilizar, evitando el desperdicio de los mismos, así como el control de limpieza para los equipos.
- Analizar las muestras sobre las cuales va a trabajar para el mejor diagnóstico de exámenes solicitados por el especialista.
- Cumplir con las medidas de control estipuladas para los equipos de laboratorio, que ayuden a conservar la precisión de los mismo impuestas por el fabricante.
- Cuidar los equipos, insumos y más materiales del área, si de presentar alguna anomalía en los equipos informar a sus superiores.
- Cumplir con las normas y horarios establecidos por la empresa.

LABORATORISTAS

Funciones:

- Hacer un buen uso de materiales, insumos y reactivos que va a utilizar, evitando el desperdicio de los mismos, así como el control de limpieza para los equipos.
- Recetar las muestras o realizar las muestras sobre las cuales va a trabajar para el mejor diagnóstico de exámenes solicitados por el especialista.
- Cumplir con las medidas de control estipuladas para los equipos de laboratorio, que ayuden a conservar la precisión de los mismo impuestas por el fabricante.
- Cuidar los equipos, insumos y más materiales del área, si de presentar alguna anomalía en los equipos informar a sus superiores.
- Cumplir con las normas y horarios establecidos por la empresa.

MÉDICO RADIÓLOGO

Funciones:

- Aplicar las reglas de protección individual y colectiva para evitar las radiaciones innecesarias a pacientes y acompañantes.
- Llevar el control de los exámenes realizados en insumos utilizados en cada paciente al realizarse el diagnóstico por imagen.
- Cuidar y responsabilizarse por los equipos, insumos y más materiales del área, en el caso de presentarse alguna anomalía en el equipo informar a sus superiores.
- Cumplir con las medidas de control de calidad y protocolos estipulados en los servicios a ofrecer, conservando la precisión en la calidad de los exámenes.
- Cumplir con las normas y horarios establecidos por la empresa.

TECNÓLOGO DE IMAGEN

Funciones:

- Aplicar las reglas de protección individual y colectiva para evitar las radiaciones innecesarias a pacientes y acompañantes.
- Llevar el control de los exámenes realizados en insumos utilizados en cada paciente al realizarse el diagnóstico por imagen.
- Cuidar y responsabilizarse por los equipos, insumos y más materiales del área, en el caso de presentarse alguna anomalía en el equipo informar a sus superiores.
- Cumplir con las medida de control de calidad y protocolos estipulados en los servicios a ofrecer, conservando la precisión en la calidad de los exámenes.
- Cumplir con las normas y horarios establecidos por la empresa.

AUXILIAR DE CONTABILIDAD

Funciones:

- Revisar proformas y facturas, a fin de evitar inconvenientes posteriores ante los organismos de control como SRI.
- Brindar ayuda a la contadora, en los respectivos analisis de los estados financieros los cuales deben ser presentados claros y precisos a las autoridades.
- *Realizar constataciones físicas, arqueos de caja, seguimiento de cuentas por pagar, y diseñar trimestralmente un horario al personal de facturación.
- Elaborar cheques para el pago a acreedores, con la respectiva autorización de la contadora.
- Cumplir con las normas y horarios establecidos por la empresa.

FACTURADORA

Funciones:

- Deberá mantener el control de documentos importantes o legales como puede ser recibos, facturas u otros documentos importantes.
- Responsabilizarse directamente de los valores, efectivo, cheques, pagares, letras de cambio, baucher más documentos entregados a ella.
- Mantener un control permanente sobre los registros de los valores de los exámenes, diagnósticos por imagen, hospitalización para su pago oportuno.
- Entregar el reporte diario claro y detallado, sobre las cuentas realizadas en el día.
- Cumplir con las normas y horarios establecidos por la empresa.

MÉDICO RESIDENTE (EMERGENCIA)

Funciones:

- Proporcionar la atención inicial la paciente y posteriormente comunicar al médico solicitado por la paciente o la familia del mismo o al especialista a su emergencia solicitada.
- Detallar de forma completa la respectiva atención emergente brindada al paciente.
- Elaborar el informe de atención y de novedades durante su guardia al coordinador del área.
- Realizar la entrega de guardias con su informe respectivo de pacientes que se encuentran en observación en cada cambio de turno.

MÉDICO RESIDENTE (HOSPITALIZACIÓN)

Funciones:

- Recibir la paciente y comunicar su ingreso inmediato al médico especialista concorde a la emergencia que presenta el cliente-paciente.
- Controlar la administración de medicación y de las dietas prescritas, exámenes solicitados y demás ordenes médicas .
- Comunicar en forma inmediata el médico tratante, toda novedad importante sobre la evolución del paciente y consignar los datos en la ficha técnica.
- Elaborar la historia clínica y epicrisis al egreso del paciente.
- Realizar el respectivo chequeo rutinario de los pacientes hospitalizados.

ENFERMERA

Funciones:

- Cuidar y responsabilizarse por los equipos, insumos y más materiales del área del centro hospitalario Medihospital.
- Informar inmediatamente a la coordinadora de enfermería, o al médico residente o tratante sobre las novedades que presentan los pacientes a su cargo.
- Diariamente controlar el fiel cumplimiento de las órdenes médicas de parte de las enfermeras y el mantenimiento del orden y limpieza absoluta del área.
- Cumplir con todas las actividades de enfermería de acuerdo a los manuales de dicha profesión.

CAMILLERO

Funciones:

- Estar atento y pendiente a la movilización de los pacientes en las diferentes áreas del centro hospitalario “Medihospital” tanto en estado normal como en estado de emergencia.
- Deslizar la silla de rueda, por las vías y ascensores destinados en el interior del centro hospitalario “Medihospital” para ese efecto, con estricto cuidado en el manejo del paciente.
- Orientar y ayudar debidamente a los pacientes que utilicen apoyos físicos para su desplazamiento en el interior del centro hospitalario, en los que se induce personas con capacidades especiales.

CONSERJE MANTENIMIENTO

Funciones:

- Realizar durante los turnos correspondientes la limpieza de corredores, sala de espera, gradas etc., mínimo dos veces al día y cada vez que fuera necesario durante el día.
- Realizar limpieza diaria de las habitaciones, incluyendo los cuartos de baño, accesorios, persianas etc. Utilizando para el efecto los desinfectantes materiales e implementos destinados para la asear.
- Realizar la limpieza del hall de entrada, parqueo, e instalaciones externas del edificio, con la frecuencia que sea necesaria, en coordinación con el personal de limpieza del bloque de consultorios, mantener limpias las áreas comunales de la institución.

CONSERJE DESINFECTACIÓN

Funciones:

- Realizar la limpieza y desinsectación de las áreas de quirófano y emergencia para evitar problemas bacteriológicos y virales que atente con la salud de las personas.
- En caso de solicitar su apoyo en bodega, tener siempre la disposición de ayudar y colaborar con el personal que requiera su asistencia.

GUARDIA-SEGURIDAD

Funciones:

- Ejercer la vigilancia y protección de bienes muebles e inmuebles de la empresa, así como la protección de las personas que laboran o visitan la casa de salud.
- Realizar las comprobaciones, registros y prevenciones necesarias en la seguridad de la empresa, y manejar bien el sistema de alarmas.
- Efectuar la protección en el transporte de dinero, valores y objetos valiosos pertenecientes a la empresa.
- Efectuar controles de identidad en el acceso a la empresa, cuando se vea alguna anomalía (personas sospechosas) que ingresen a la institución.

Señalización de la empresa CEVASCOP S.A. "Medihospital"

	Entrada	Salida	
	Flechas de orientación	Solo personal autorizado	
	Extintor	Manguera para incendios	
	Estacionamiento personas con discapacidad	Estacionamiento	
	Emergencia	Hospitalización	
	Centro de imagen	Laboratorio	
	consulta externa	Administración	
	Caja/recepción	Cafeteria	
	Entrada ambulancia	Farmacia	
	Escaleras	Ascensor	
	Baños	Sala de espera	
	Lavanderia	Auditorio	
	Capilla	Area de oxígeno y gases	
	Bodega	Basura	
	Silencio por favor	No arrojar basura	
	Montacama	Silla de ruedas	
	Residuos peligrosos	Radiación	

**Normativa para los empleados y trabajadores de la empresa
CEVASCOP S.A. “Medihospital”**

**CAPÍTULO I
NORMATIVA GENERAL**

Artículo 1. Ámbito

Todas las políticas dispuestas en el presente reglamento interno de trabajo tendrán incidencia directa y sin excepción alguna en todas las personas que tengan dependencia laboral con la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital” el primer día de labores.

Artículo 2. Difusión

La difusión de las presentes políticas se hará mediante el manual de bienvenida que será entregado a toda persona que pase a ser dependiente laboral desde su primer día de trabajo. Por tal efecto no podrá tener excusa alguna del desconocimiento total o parcial de nuestra normativa interna.

Artículo 3. Actitud

Todos quienes laboran en la empresa tienen la obligación de mantener una actitud positiva en cuanto a responsabilidad en el desempeño de las funciones a ellos encomendadas poniendo siempre de manifiesto los principales valores de honestidad, responsabilidad, respeto y compromiso que son fundamentales para el normal desempeño de sus actividades.

**CAPÍTULO II
DEL TALENTO HUMANO**

Artículo 4. Proceso

Con la finalidad de tener un personal altamente competitivo, responsable y emprendedor; se seguirá el debido proceso de admisión y empleo mediante: Reclutamiento, Selección, Contratación, inducción, capacitación y motivación.

Artículo 5. Requisitos

Para el caso de Contratación de personal y con la finalidad de poseer un registro real de datos de nuestros colaboradores, se solicitará a todo nuestro talento humano los siguientes requisitos:

- Copia de la cédula de ciudadanía actualizada.
- Copia del certificado de votación actualizado.
- Récord Policial.
- Una foto tamaño carnet.
- Currículo debidamente sustentado (en necesidad al puesto solicitado)
- Número de teléfono.
- Dirección Domiciliaria.

Los requisitos antes mencionados deberán ser presentados al encargado de RR. HH para luego ser presentados ante el Gerente, el cual lo analiza y verifica si cumple con las necesidades solicitadas por la empresa, en el caso que fuera selecta la persona laboral en la empresa, pasaría al asesor jurídico para la elaboración del Contrato de Trabajo a prueba por un período de tres meses, tiempo en el que, si ninguna de las partes da por terminado el contrato, se extenderá por lo que reste para completar el año, según el código de trabajo.

Artículo 6.-Beneficios del Empleado (DERECHOS)

Los empleados y trabajadores de la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital” tienen los siguientes derechos:

- ✓ A ser tratados con respeto y consideración por parte de las máximas autoridades de la empresa.
- ✓ A recibir un salario justo que les permita sobrevivir y progresar a futuro
- ✓ A quince días de vacaciones anuales pagadas.
- ✓ A que se les reconozca los días festivos que son laborados.
- ✓ A ser afiliados al seguro social.
- ✓ A recibir el decimo tercero y decimo cuarto y todos los beneficios que por ley les corresponde.

Artículo 7.-OBLIGACIONES DEL EMPLEADO

- ✓ Tener buena conducta durante el período de trabajo.
- ✓ Llegar puntal al sitio de trabajo.
- ✓ Cumplir con las disposiciones reglamentarias internas.
- ✓ Dar aviso al empleador cuando por causa justificada faltare.
- ✓ Guardar escrupulosamente la información de todos los procesos de producción en el servicio de la salud que oferta la empresa.
- ✓ Sujetarse a las normativas de seguridad e higiene que la empresa propone.
- ✓ Permanecer en el área o sector de trabajo al que fue asignado y contratado.
- ✓ Mantener la dignidad, la ética y la moral en el desempeño de sus labores.
- ✓ Excelente trato al cliente y a sus compañeros de departamento.
- ✓ Cumplir con la totalidad de los objetivos establecidos para el día de trabajo.
- ✓ Es obligación de los trabajadores porten correctamente el uniforme de la empresa con su respectiva tarjeta de identificación, durante las horas laborales.

Artículo 8. Horario de Trabajo.

Todos los trabajadores deberán acudir a las instalaciones de la empresa acatando el horario preestablecido por la Gerencia y los coordinadores de área, en el que se considerará un receso prudente para el almuerzo y descanso. La hora de entrada será a las 8 de la mañana con un receso para el almuerzo de 13:00 pm a 15:00 pm. La hora de salida será a las 18:00 pm, cumpliendo con un horario establecido de 8 horas de trabajo, en algunos casos dependerá de los coordinadores de cada área organizar los horarios con sus subalternos a cargo, para establecer los respectivos turnos rotativos, ya que es una empresa de servicios de salud de 24H00 y no se puede dejar las áreas sin atención.

Artículo 9. Jornada de Trabajo.

La jornada máxima de trabajo será la establecida por el Código de Trabajo; que es de ocho horas ciertas al día y durante cinco días a la semana.

Artículo 10. Horas Extras.

Serán consideradas las horas que excedan el número de las especificadas en el artículo ocho y serán canceladas en el rol de pagos correspondiente a cada empleado.

Artículo 11. Control de Asistencia

Estará a cargo por parte de los coordinadores de área y por el encargado de RR. HH, el mismo que será acatado con respeto y disciplina por todas las personas que laboren para la empresa.

Artículo 12. Impuntualidad

Se considera la impuntualidad como el hecho de llegar atrasado al lugar de trabajo respecto de la hora indicada para el inicio de las actividades; y se sancionará de la siguiente manera

- ✓ Un atraso: se amonestará verbalmente.
- ✓ Dos atrasos: se amonestará por escrito.
- ✓ Tres atrasos: se impondrá una multa.
- ✓ Cuatro atrasos: se impondrá una segunda multa.
- ✓ Cinco atrasos; se solicitará el visto bueno de la Inspectoría de trabajo.

Artículo 13. Inasistencia. -

Se considera como inasistencia, a la ausencia injustificada del trabajador a su lugar de trabajo, se sancionará de la siguiente manera:

- ✓ Por una sola falta: con amonestación verbal.
- ✓ Por dos faltas: con amonestación por escrito y multa.
- ✓ Por tres faltas sucesivas en un período de doce meses: se solicitará el visto bueno de la Inspectoría de Trabajo

CEVASCOP S.A. “Medihospital”
Avenida Eugenio Espejo y Shuaras (Barrio el Dorado)

¡Por que tu salud es lo primero!



**¡La formación y profesionalismo de nuestros especialistas,
garantizan tu SALUD!**

Manual de Procedimientos

En este capítulo se presente el Manual de Procedimiento que permitirá tener identificados los procesos, los pasos que se realizan en la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital” de la ciudad de Loja, de manera que se facilite el eficiente uso del recurso humano y suministros, aplicados a los servicios que oferta la empresa, el objetivo es el de optimizar y perfeccionar las operaciones en los servicios de salud: procedimientos en los servicios de: consulta externa, asistencia de laboratorio, diagnóstico por imagen, servicio de clínica (hospitalización y emergencia), procedimientos para el pago a proveedores y procedimientos en la adquisición de insumos para los servicios a ofertar.

PROCEDIMIENTOS

1. Procedimiento en servicios

1.1.Consulta externa

1.2.Asistencia de laboratorio

1.3.Diagnóstico por imagen

1.4.Servicio de clinica-hospitalización

1.5.Servicio de clinica-emergencia

2. Procedimientos en la adquisición de insumos

2.1.Selección y realización en compra de insumos para los servicios ofertados por Medihospital.

2.2.Almacenamiento e inventario de insumos en bodega

3. Procedimientos para el pago a proveedores

















3.1.Pagos a proveedores

1. PROCEDIMIENTO EN SERVICIOS

1.1.Consulta externa

En este servicio el cliente-paciente agenda una cita de consulta por alguna enfermedad o una alteración en su salud, la cual la hace por vía telefónica o personalmente acercándose a la casa de salud Medihospital, las secretaría le hace la cordial bienvenida y le informará con toda la información que usted necesite, horario de disponibilidad y el valor de la consulta, en el supuesto caso que usted no tiene conocimiento de algún profesional de su elección, la secretaria le informará de nuestros especialistas que puedan llevar a cabo la atención solicitada, para así tener una seguridad, tranquilidad y garantía en su atención.

















Cuadro 50. Diagrama de Secuencia de trabajo Consulta Externa

		MEDIHOSPITAL <i>"Laboratorio-centro de imagen-Servicios hospitalarios"</i>					
DIAGRAMA DE SECUENCIA DE TRABAJO		ACCIONES "Consultorios"					
ACTIVIDAD: Servicio de Consulta Externa ELABORADO: Wilson Fabian Salinas León APROBADO: Dr. Líder Escudero FECHA: Febrero 2022 AREA: Consultorios	(E)=Entrada  (D)=Direccionamiento  (I)=Información  (Esp)=Espera  (A)=Atención 	DESCRIPCIÓN DEL MÉTODO   Actual Propuestos		OBSERVACIONES ninguna			
N°	Tiempo empleado	Simbología					DESCRIPCIÓN
		E	D	I	Esp	A	
1	03 minutos						Entrada a la casa de salud
2	03 minutos						Observa la estafeta de los médicos de consulta
3	10 minutos						El paciente se dirige al área de consultorios
4	10 minutos						A su llegada solicita información a la secretaria
5	02 minutos						Luego de haber sido atendida se direcciona a la sala de espera
6	20 minutos						Realiza una pequeña espera hasta que el médico la atienda
7	02 minutos						Otra vez se direcciona al consultorio de su médico tratante
8	30 minutos						Es atendida exitosamente por su médico especialista
80 minutos		TIEMPO TOTAL POR EL PROCESO					

1.2.Asistencia de laboratorio

En esta asistencia de servicio, el paciente luego de haber sido atendido por el especialista correspondiente a su complicación en la salud, es direccionado a caja para que pueda solicitar el valor de los exámenes de laboratorio, la hora para la ejecución, y toda la información requerida para el éxito de sus exámenes, dichos exámenes son obligatorios para así valorizar con exactitud su padecimiento. Luego de haberse realizado los exámenes, tiene la obligación de coordinar otra vez con la secretaria para una segunda consulta con el médico especialista, la cual es catalogada como resultados de exámenes y es totalmente, con todos estos resultados el médico especialista ejecuta los diagnósticos y procedimientos correspondientes para el mejoramiento de su salud.






















Cuadro 51. Diagrama de Secuencia de trabajo Asistencia de laboratorio.

		MEDIHOSPITAL <i>"Laboratorio-centro de imagen-Servicios hospitalarios"</i>					
DIAGRAMA DE SECUENCIA DE TRABAJO		ACCIONES "Laboratorio"					
ACTIVIDAD: Servicio de Laboratorio ELABORADO: Wilson Fabian Salinas León APROBADO: Dr. Líder Escudero FECHA: Febrero 2022 AREA: Laboratorio	(E)=Entrada  (D)=Direccionamiento  (I)=Información  (Esp)=Espera  (A)=Atención 						
DESCRIPCIÓN DEL MÉTODO	 Actual  Propuestos	OBSERVACIONES ninguna					
N°	Tiempo empleado	Simbología					DESCRIPCIÓN
		E	D	I	Esp	A	
1	02 minutos						Entrada a la casa de salud
2	03 minutos						El paciente se dirige a caja
3	10 minutos						Solicita información del valor de sus exámenes (cancelación)
4	02 minutos						Se dirige al área de espera hasta que lo llamen para su análisis
5	15 minutos						Realiza una pequeña espera hasta que el Laboratorista la atienda
6	03 minutos						Se direcciona al laboratorio para la realización de sus exámenes
7	12 minutos						Le realizan el análisis correspondiente
8	03 minutos						Sale del área de laboratorio-entrada principal de Medihospital
50 minutos		TIEMPO TOTAL POR PROCESO					

1.3.Diagnóstico por imagen

En esta asistencia de servicio, el paciente luego de haber sido atendido por el especialista correspondiente a su complicación en la salud, es direccionado a caja para que pueda solicitar el valor del analisis de imagen o, la hora para la ejecutación, y toda la informacion requerida para el éxito de su analisis, estos analisis son obligatorios para asi valorizar con exactitud su padecimiento. Luego de haberse realizado los analisis correspondientes, tiene la obligacion de coordinar otra vez con la secretaria para una segunda consulta con el medico especialista, la cual es catalogada como resultados de exámenes y es totalmente, con todos estos resultados el medico especialista ejecuta los diagnosticos y procedimientos correspondientes para el mejoramiento de su salud.
























Cuadro 52. Diagrama de Secuencia de trabajo Diagnóstico por imagen

		MEDIHOSPITAL <i>"Laboratorio-centro de imagen-Servicios hospitalarios"</i>					
DIAGRANA DE SECUENCIA DE TRABAJO		ACCIONES "Diagnóstico por Imagen"					
ACTIVIDAD:	Servicio de Imagen	(E)=Entrada					
ELABORADO:	Wilson Fabian Salinas León	(D)=Direccionamiento					
APROBADO:	Dr. Líder Escudero	(I)=Información					
FECHA:	Febrero 2022	(Esp)=Espera					
AREA:	Diagnóstico por Imagen	(A)=Atención					
DESCRIPCIÓN DEL MÉTODO		OBSERVACIONES					
  Actual Propuestos		ninguna					
N°	Tiempo empleado	Simbología					DESCRIPCIÓN
		E	D	I	Esp	A	
							
1	03 minutos						Entrada a la casa de salud
2	03 minutos						El paciente se dirige a caja
3	10 minutos						Solicita informacion del valor de sus exámenes (cancelación)
4	10 minutos						Se dirige al área de espera hasta que lo llamen para su analisis
5	02 minutos						Realiza una pequeña espera hasta que el radiólogo la atienda
6	20 minutos						Se direcciona al centro de imagen para la realización de su análisis
7	02 minutos						Le realizan el diagnóstico de imagen correspondiente
8	30 minutos						Sale del área de imagen-entrada principal de Medihospital
80 minutos		TIEMPO TOTAL POR EL PROCESO					

1.4.Servicio de clinica-hospitalización

Los clientes-pacientes que llegan a Medihospital por el servicio de hospitalización son transferidos por el especialista correspondiente, ya sea por una intervención quirúrgica a futuro o para una valoración médica que conlleve un cuidado especial, todo depende del médico que lo está tratando,. El paciente que ingresa a hospitalización es valorado y evaluado, para así poder llenar su historia clínica y poder actuar con veracidad en el momento que presenta alguna complicación, continuamente el médico residente junto con la enfermera asignada estarán pendientes del paciente velando siempre por su seguridad y satisfacción, para estar preparado para los procedimientos futuros que se serán efectuados por su especialista.


















Cuadro 53. Diagrama de Secuencia de trabajo Servicio de clínica-hospitalización

		MEDIHOSPITAL <i>"Laboratorio-centro de imagen-Servicios hospitalarios"</i>						
DIAGRAMA DE SECUENCIA DE TRABAJO		ACCIONES "Hospitalización"						
ACTIVIDAD: Servicio de Hospitalización ELABORADO: Wilson Fabian Salinas León APROBADO: Dr. Líder Escudero FECHA: Febrero 2022 AREA: Hospitalización	(E)=Entrada  (H)=Habitación  (D)=Direccionamiento  (V)=Valoración  (C)=Control-alimentación  (A)=Atención del especialista 							
DESCRIPCIÓN DEL MÉTODO	 Actual  Propuestos	OBSERVACIONES Las 24H00 esta disponible el servicio de hospitalización						
N°	Tiempo empleado	Simbología						DESCRIPCIÓN
		E	D	V	C	A	H	
								
1	03 minutos							Entrada a la casa de salud
2	05 minutos							El paciente se dirige al área de hospitalización
3	05 minutos							Es dirigido hacia la habitación designada
4	10 minutos							Se le llena la historia clínica respectiva (valoración)
5	07 minutos							Se le asigna un médico tratante para la valoración correspondiente
6	10 minutos							Se le realiza controles de rutina
7	10 minutos							Se le lleva la respectiva alimentación (3 comidas diarias)
8	25 minutos							EL médico especialista le realiza el control general y respectivo
75 minutos		TIEMPO TOTAL POR EL PROCESO						

1.5.Servicio de clinica-emergencia

Los clientes-pacientes que llegan a Medihospital, a utilizar los servicios de emergencia por algun deterioro en su salud, son rapidamente intervenidos por el medico residente y las enfermeras, los cuales valoran el estado del paciente y llenan su historia clinica para su chequeo posterior con el especialista solicitado por la intimación que presente el paciente, y asi poder actuar con veracidad sin exponer la salud del mismo, luego de haber sido atendido por el especialista y estar estable, se lo mantiene en constante vigilancia, para evitar una futura complicación, ya que nuestro objetivo principal es la seguridad y satisfaccion de nuestros clientes-pacientes.

Cuadro 54. Diagrama de Secuencia de trabajo Servicio de clínica emergencia



		MEDIHOSPITAL <i>"Laboratorio-centro de imagen-Servicios hospitalarios"</i>						
DIAGRAMA DE SECUENCIA DE TRABAJO		ACCIONES "Emergencia"						
ACTIVIDAD: Servicio de Emergencia ELABORADO: Wilson Fabian Salinas León APROBADO: Dr. Líder Escudero FECHA: Febrero 2022 AREA: Emergencia	(E)=Entrada  (H)=Habitación ★ (D)=Direccionamiento  (V)=Valoración  (C)=Control-alimentación  (A)=Atención del especialista 							
DESCRIPCIÓN DEL MÉTODO	 Actual  Propuestos	OBSERVACIONES Las 24H00 esta disponible el servicio de Emergencia						
N°	Tiempo empleado	Simbología						DESCRIPCIÓN
		E	D	V	C	A	H	
1	03 minutos							Entrada a la casa de salud
2	04 minutos							El paciente es llevado al área de emergencia rapidamente
3	12 minutos							Es valorado de urgencia por el medico residente (médico turno)
4	05 minutos							Se contacta con el especialista para la atención respectiva
5	05 minutos							Se le asigna una habitación para los futuros controles
6	10 minutos							El medico de turno le realiza otra valoración
7	08 minutos							Se le realiza otros chequeos y controles para conocer el estado del paciente
8	25 minutos							EL médico especialista le realiza otro control general
9	08 minutos							Se lo mantiene al paciente en un control constante para su analisis futuro
80 minutos		TIEMPO TOTAL POR EL PROCESO						

2. PROCEDIMIENTOS EN LA ADQUISIÓN DE INSUMOS

2.1. Selección y realización en compra de insumos para los servicios ofertados por Medihospital.

El jefe de area o jefe departamental avisa al gerente del agotamiento de los insumos, para que el area sea abastecida nuevamente, con esta petición presentado el gerente, el mismo llama al bodeguero para que revise si se mantiene en stock los insumos solicitados, y estos puedan ser entregados a la area que los solicita nuevamente y evitar alguna paralización en los procesos, es deber del gerente estar pendiente de la existencia y calidad de los insumos, para la realización de unos correctos procedimientos en pruebas, analisis y exámenes a ofertar, ya que aiempre nos a caractizado y diferenciado de las demas casas de salud, nuestra calidad.

















Cuadro 55. Diagrama de Secuencia de trabajo Selección y realización

		MEDIHOSPITAL <i>"Laboratorio-centro de imagen-Servicios hospitalarios"</i>					
DIAGRAMA DE SECUENCIA DE TRABAJO		ACCIONES "Adquisición de Insumos"					
ACTIVIDAD: Adquisición de Insumos ELABORADO: Wilson Fabian Salinas León APROBADO: Dr. Líder Escudero FECHA: Febrero 2022 CONTRATACIÓN: Gerencia	(C)=Comunicación (RA)=Revisión y analisis (R)=Reunión (V)=Visto bueno (A)=Acuerdo y compromiso						
DESCRIPCIÓN DEL MÉTODO		OBSERVACIONES					
<input type="checkbox"/> Actual <input checked="" type="checkbox"/> Propuestos		La adquisición de insumos se lo realiza anualmente al comienzo de cada año, por medio de una evaluación y valoración					
N°	Tiempo empleado	Simbología					DESCRIPCIÓN
		C	RA	R	V	A	
1	15 minutos						Se comunica a las comercializadoras de insumos medicos dejar proformas
2	40 minutos						Luego de haber recibido proformas de insumos medico se los analiza
3	10 minutos						Se comunica a reunión al directorio para dar a conocer las proformas
4	90 minutos						Se realiza una reunión para establecer el tema de precios en adquisición de insumos
5	07 minutos						Luego de la reunión se solicita la aprobación y visto bueno de compra (firmar acta)
6	08 minutos						Se llama al proveedor elegido a reunión para llegar a un acuerdo final
7	30 minutos						Se llega a un acuerdo y compromiso entre las dos partes
200 minutos		TIEMPO TOTAL POR EL PROCESO					

2.2. Almacenamiento e inventario de insumos en bodega

Llega el pedido a la bodega y el encargado receipta la factura y los materiales e insumos, verifica el estado de los insumos y procede a ordenar e ingresar al sistema todos los insumos que han llegado, siempre debe verificar el estado de los insumos si los datos ingresados a la computadora son los correctos para luego poder inspeccionar lo ingresado en el sistema con la existencia física en bodega y evitar cualquier error que se pueda presentar a futuro en la bodega, un error por mas pequeño que sea puedan afectar a la economía de la empresa.

Cuadro 56. Diagrama de Secuencia de trabajo Almacenamiento e inventario










		MEDIHOSPITAL <i>"Laboratorio-centro de imagen-Servicios hospitalarios"</i>					
DIAGRAMA DE SECUENCIA DE TRABAJO		ACCIONES "Almacenamiento Insumos y materiales"					
ACTIVIDAD: ELABORADO: APROBADO: FECHA: AREA:	Almacenamiento en bodega Wilson Fabian Salinas León Dr. Líder Escudero Febrero 2022 Bodega-Insumos	(Rec)=Recibir (Ch)=Chequear estado (U)=Ubicar en bodega (R)=Revisión (C)=Comunicación	    				
DESCRIPCIÓN DEL MÉTODO		OBSERVACIONES					
<input type="checkbox"/> Actual <input checked="" type="checkbox"/> Propuestos		Todo insumo y material a utilizar en Medihospital, tiene que pasar por su respectivo chequeo de estado					
N°	Tiempo empleado	Simbología					DESCRIPCIÓN
		Rec 	Ch 	U 	R 	C 	
1	20 minutos						Se recibe los insumos y materiales entregados por los proveedores
2	30 minutos						Chequear el estado de los insumos (sin ningun daño)
3	40 minutos						Ubicar ordenadamente los insumos en la bogeda
4	20 minutos						Se constata si todo lo inscrito en la nota de entrega ha llegado (revisar)
5	10 minutos						Se finalizado entregando el reporte a la persona encargada de adquisiciones
120 minutos		TIEMPO TOTAL POR EL PROCESO					

3. PROCEDIMIENTOS PARA EL PAGO A PROVEEDORES

3.1. Pago a los proveedores

Para la cancelación a los proveedores es necesario que el proveedor entregue los materiales y la verificación del estado de los mismos (llega todo lo solicitada y en buen estado), el Gerente luego del informe de bodega, el cual haya revisado no y no presente ninguna anomalía que afecte a la empresa, autoriza a la contadora para que proceda a pagar al proveedor.

Cuadro 57. Diagrama de Secuencia de trabajo Pago a los proveedores

		MEDIHOSPITAL <i>"Laboratorio-centro de imagen-Servicios hospitalarios"</i>					
DIAGRANA DE SECUENCIA DE TRABAJO		ACCIONES "Pago a Proveedores"					
ACTIVIDAD:	Pago a Proveedores	(A)=Análizar					
ELABORADO:	Wilson Fabian Salinas León	(Inf)=Informar					
APROBADO:	Dr. Líder Escudero	(I)=Ingresar (respaldo)					
FECHA:	Febrero 2022	(R)=Realizar el pago					
AREA:	Gerencia-Contabilidad	(C)=Comunicar					
DESCRIPCIÓN DEL MÉTODO <input type="checkbox"/> Actual <input checked="" type="checkbox"/> Propuestos		OBSERVACIONES Se llega a un acuerdo de pago con el respectivo día, con la finalidad de no complicar otras actividades que este realizando el departamento de contabilidad					
N°	Tiempo empleado	Simbología					DESCRIPCIÓN
		A	Inf	I	R	C	
1	10 minutos						Anализar y chequear por segunda vez el pago a realizar
2	10 minutos						Se comunica y entrega una copia del pago a realizar a gerencia (respaldo)
3	15 minutos						Se ingresa el pago a realizar con todos los datos informativos y de respaldo
4	20 minutos						Se realiza el pago correspondiente con el visto bueno de gerencia
5	10 minutos						Finalmente se le comunica a la casa comercial que el pago esta realizado
65 minutos		TIEMPO TOTAL POR EL PROCESO					

Cápítulo V

Reglamento Interno de la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital” de la ciudad de Loja

REGLAMENTO INTERNO

En este último capítulo del trabajo realizado dentro de la empresa en estudio de la ciudad de Loja se incluye el Reglamento Interno de trabajo, documento de suma importancia para todas las empresas incluyendo la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital”, en la cual estamos desarrollando el diseño organizacional y administrativo, el reglamento interno se convierte en norma reguladora de las relaciones internas de la empresa con el trabajador.

El Reglamento Interno de Trabajo, siempre que no afecte los derechos mínimos del trabajador, es una herramienta indispensable para resolver los conflictos que se llegaren a presentar dentro de la empresa, y es tan importante que, si no existiera, sería muy difícil sancionar a un trabajador por algún acto impropio, puesto que no habría ninguna sustentación normativa o regulatoria que ampare una decisión sancionatoria.

CONTENIDO

CAPITULO PRIMERO

Del ámbito de aplicación del presente reglamento interno de trabajo.

CAPITULO SEGUNDO

DE LA CLASIFICACION INTERNA

Administración del personal de empleados y trabajadores.

CAPITULO TERCERO

De la admisión y requisitos para la contratación del personal.

CAPITULO CUARTO

Del cumplimiento de las jornadas de trabajo y otras normas relativas a los turnos, ejecución y pago de remuneraciones y sobretiempo.

CAPITULO QUINTO

De las faltas, de sus clases y sanciones

CAPITULO SEXTO

Disposiciones generales

**REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DE LA EMPRESA
CEVASCOP S.A. “Medihospital” DE LA CIUDAD DE LOJA**

CAPITULO PRIMERO

Del ámbito de aplicación del presente reglamento interno de trabajo

ARTICULO PRIMERO.- El presente Reglamento Interno de Trabajo regula las relaciones entre la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital” y empleados y trabajadores, sus servicios en todas sus áreas, dependencias, departamentos, sistemas, oficinas, y en general, sin consideración a la clase o modalidad de contrato de trabajo que los vincule con la empresa e independientemente de sus funciones o jerarquías; respetándose las disposiciones contenidas en el Contrato de Trabajo así como las disposiciones del Código del Trabajo y más Leyes conexas.

Como consecuencia de lo antes mencionado, las normas estipuladas en este reglamento se considerarán incorporadas a toda relación jurídica contractual de naturaleza laboral existente, así como también a cada Contrato Individual de Trabajo que se celebre con fecha posterior a la aprobación de este Reglamento Interno de Trabajo.

Para efectos de este Reglamento, la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital”, se le podrá denominar también: La ADMINISTRACION, la EMPRESA, o como EL EMPLEADOR; y al personal trabajadores/empleados considerado, simplemente como el o los trabajadores/empleados según el caso.

Para efectos de la responsabilidad patronal de la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital” y de sus trabajadores, sin perjuicio de lo determinado en su estatuto social, se estará a lo determinado en el Artículo 42 del Código de Trabajo.

ARTICULO SEGUNDO. - El presente Reglamento Interno de Trabajo es de aplicación obligatoria en las oficinas administrativas e instalaciones que mantiene la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital” y en las agencias que posteriormente puedan establecerse, en cualquier otro lugar que pertenezca o administre, y que la Administración determine que se aplique dentro de las relaciones Empleado-Patronales.

Como consecuencia de lo expuesto en el párrafo que antecede, todo trabajador/empleo de la empresa queda sujeto al cumplimiento de las disposiciones prescritas en este Reglamento, no siendo su desconocimiento causa de eximente de responsabilidad para ninguno de los Empleados.

ARTICULO TERCERO. - Para dar cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 64 del Código del Trabajo, y con el objeto de que los empleados/trabajadores conozcan las disposiciones prescritas en este Reglamento, la ADMINISTRACION mantendrá en exhibición permanente en sitios visibles y en los distintos lugares de trabajo, copia auténtica de este documento conjunto con la copia legalizada del horario de los empleados y trabajadores, aprobados por las respectivas autoridades de trabajo. Sin perjuicio de entregarle un ejemplar del presente Reglamento aprobado a cada persona que labora en ella.

CAPITULO SEGUNDO

DE LA CLASIFICACIÓN INTERNA Administración del personal

ARTICULO CUARTO. - Son trabajadores/empleados de CEVASCOP S.A. “Medihospital”, todas las personas que prestan sus servicios lícitos y personales para la empresa en virtud de sus respectivos Contratos Individuales de Trabajo, siempre y cuando perciban su remuneración directamente de la empresa.

ARTICULO QUINTO. - Para efectos de orden interno-administrativo, las personas que laboran en la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital” se dividen en Empleados y Trabajadores.

CAPITULO TERCERO

De la admisión y requisitos para la contratación del personal

ARTICULO SEXTO. - La admisión de Personal es potestativa de la ADMINISTRACION, debiendo él o la aspirante proporcionar los datos que les sean requeridos, a fin de hacerlos constar en el expediente que mantiene la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital”.

Tales requisitos, entre otros, son los siguientes:

1. Hoja de vida del empleado o trabajador en el formato de la empresa
2. Hoja de declaración de veracidad de la información y autorización para que toda la información sea verificada.
3. Documentos de respaldo de la información proporcionada en la hoja de vida. Si el empleado o trabajador ha realizado cursos, se anexará la copia del certificado respectivo.
4. Dos fotos tamaño carnet

ARTICULO SEPTIMO. - Cualquier cambio de domicilio deberá ser notificado por el Personal a la Gerencia, comunicación que deberá efectuar en un término no mayor de cinco días contados a partir del momento en que ocurrió dicho cambio.

De no cumplirse con esta obligación, la Administración considerará como domicilio del empleado o trabajador la dirección que consta en los registros que para el caso lleva la empresa. Información que como queda expresado en el Artículo anterior, es proporcionada por el

Empleado y trabajador al momento de llenar el formulario de solicitud de admisión para laborar en CEVASCOP S.A. “Medihospital”.

ARTICULO OCTAVO.- Como norma general, todo el personal que ingrese por primera vez a prestar sus servicios en la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital”., deberá suscribir un Contrato de Trabajo con inclusión de un período de prueba de hasta noventa días, al tenor de lo prescrito en el Artículo 15 del Código del Trabajo, salvo el caso de que se trate de labores que por su naturaleza deban ejecutarse mediante la suscripción de Contratos de Trabajo de naturaleza ocasional, eventual, temporal, así como también aquellos que hagan referencia a labores de tipo técnico o profesional.

ARTICULO NOVENO. - El personal que fuere contratado en calidad de Empleado o trabajador, se ceñirá en la realización de sus ocupaciones a lo determinado en sus respectivos contratos.

ARTICULO DECIMO. - Cuando un trabajador/empleado ingrese a laborar por primera vez en la empresa, la determinación o asignación del lugar, sección o dependencia en la que prestará sus servicios, quedará a criterio exclusivo de la ADMINISTRACIÓN.

Determinadas administrativamente las necesidades, para efectos de llenar las vacantes que se produzcan, cuando vayan a ser llenadas por personal de la empresa, la Administración tomará en cuenta la capacidad del aspirante, sus conocimientos técnicos, culturales y académicos; de la misma manera tomará en cuenta sus antecedentes de trabajo, tales como actitud, índice de ausentismo, disciplina, desempeño, colaboración, etc., igual criterio en términos generales, se aplicará y se exigirá para cuando la vacante vaya a ser llenada por terceras personas.

CAPITULO CUARTO

Del cumplimiento de las jornadas de trabajo y otras normas relativas a los turnos, ejecución y pago de remuneraciones y sobretiempo

ARTICULO DECIMO PRIMERO. - Los horarios y turnos de trabajo serán los que para cada caso estipule la Administración en atención a lo prescrito para el efecto en el Contrato, sin perjuicio de que la empresa, según sus necesidades, pueda mantener o cambiar los horarios de trabajo.

Si se labora los turnos rotativos, al finalizar sus turnos respectivos, el personal se procurará no abandonar sus puestos de trabajo mientras el reemplazante no se encuentre presente.

Cuando el trabajador/empleo entrante no llegue a la hora de iniciar la respectiva jornada diaria, y el empleado y trabajador saliente no vaya a doblar el turno, éste deberá comunicar el particular a su superior inmediato a fin de que éste tome las medidas correspondientes.

ARTICULO DECIMO SEGUNDO. - Se denomina turno al grupo de personal que debe realizar una labor de acuerdo al plan de trabajo dentro de un lapso determinado. La conformación de los turnos será hecha por la Administración, particular que será puesto en conocimiento del grupo de trabajo con la debida anticipación.

ARTICULO DECIMO TERCERO. - Todo el personal saliente de turno deberá poner al corriente a su compañero entrante cualquier anomalía o irregularidad que hubiere observado en el área o sección.

Aquel Trabajador que no cumpla con esta obligación será amonestado por escrito.

ARTICULO DECIMO CUARTO. - Todo trabajador/empleo está en la obligación de registrar personalmente su sistema de control de tiempo, tanto al ingreso como a la salida de sus labores diarias.

Este registro permitirá a la empresa verificar su horario de trabajo, horas suplementarias y/o extraordinarias trabajadas por disposición superior.

ARTICULO DECIMO QUINTO. - Queda terminantemente prohibido laborar horas suplementarias y/o extraordinarias sin estar previamente autorizado por los funcionarios con competencia y facultad para ello.

ARTICULO DECIMO SEXTO. - Las remuneraciones se calcularán de acuerdo a los tiempos de trabajo registrados en los sistemas de control de tiempo, previa verificación por parte de la Administración.

ARTICULO DECIMO SÉPTIMO. - De las remuneraciones se deducirán todos los descuentos y retenciones dispuestas por la Ley, así como también los descuentos expresamente autorizados por el empleado o trabajador, debiéndose tener presente lo pactado para el efecto en el Contrato.

Las remuneraciones se pagarán directamente al Trabajador, empleado o a la persona que estuviere expresamente autorizada por escrito por aquel para percibir su remuneración.

ARTICULO DECIMO OCTAVO. - La empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital”., pagará las remuneraciones de su personal en forma individuales, en los que constará por lo menos:

El nombre del empleado, el valor percibido, el período al que corresponde el pago, las deducciones por aporte individual al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), del impuesto a la renta, si hubiere lugar, los préstamos o anticipos, así como cualquier otro rubro que deba constar y que legalmente pueda o deba deducirse. Al último constará el saldo neto o el haber final al que tenga derecho el Trabajador o empleado.

Por convenio escrito entre la Empresa y un Trabajador o empleado individualmente considerado, la remuneración de éste podrá ser depositada en una cuenta de la Institución Financiera.

ARTICULO DECIMO NOVENO. - Cuando un Trabajador o empleado no esté conforme con una liquidación de pago de cualquier concepto, podrá expresar su disconformidad, reclamo o queja en el mismo momento de recibirla, en cuyo caso dejará constancia del particular en el recibo que firmase.

CAPITULO QUINTO

De las faltas, de sus clases y sanciones

ARTICULO VIGÉSIMO. - Para la aplicación de las sanciones, las transgresiones al presente Reglamento Interno se dividen en dos grupos, así: FALTAS LEVES y FALTAS GRAVES, en concordancia con lo dispuesto en los siguientes Artículos:

ARTICULO VIGÉSIMO PRIMERO. - Para los efectos de este Reglamento se consideran como faltas leves, todas las transgresiones a las obligaciones que tienen los trabajadores/empleados según lo dispuesto en el Código del Trabajo en general, y de manera específica, a las prescritas en el Artículo 45 de dicho Cuerpo de Leyes, a las siguientes:

1. No ejecutar el trabajo en los términos del Contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos.
2. No restituir al empleador los materiales no usados y no conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de estos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción.

3. No dar aviso previo al Empleador (Superior Inmediato) cuando por causa justa faltare al trabajo; de no poder hacerlo por cualquier causa debidamente justificada deberá hacerlo en las siguientes 24 horas laborables.
4. No cumplir con las jornadas, horarios y turnos de trabajo establecidos en el contrato, debiendo registrar personalmente su entrada y salida de acuerdo con las disposiciones establecidas en la empresa; y no concurrir puntualmente al trabajo.
5. No encontrarse en disposición de iniciar el trabajo a la hora señalada en el horario respectivo.
6. Dentro de la jornada diaria de labor, trabajar con pérdidas innecesarias de tiempo.
7. Cuando en la ejecución del trabajo se presentaren fallas o cualquier dificultad grave que no pueda ser subsanada por el personal encargado de efectuar el trabajo, no comunicar el particular inmediatamente a los superiores, a fin de que tomen las medidas que el caso requiera.
8. Utilizar sin consentimiento el servicio telefónico, xerox, etc., para fines ajenos a las actividades del trabajo.
9. Leer periódicos, revistas, libros, etc., durante las horas de labor.
10. Comer en lugares de trabajo.
11. No atender en forma cortés y respetuosa al público.
12. No proporcionar información personal fidedigna a la empresa con la finalidad de actualizar sus datos en la gerencia, cuando la empresa así lo requiera.
13. No someterse a exámenes médicos dispuestos por la empresa.
14. No asistir a los cursos de capacitación o formación a los que la empresa lo haya asignado
15. No utilizar durante la jornada de labor los uniformes e identificación de la empresa en forma permanente y obligatoria.

ARTICULO VIGÉSIMO SEGUNDO. - Las faltas leves a las que se hace referencia en el Artículo que antecede, serán sancionadas con una multa equivalente de hasta el diez por ciento (10%) de la remuneración mensual. La comisión dentro de un mismo período mensual de tres faltas leves por parte de un empleado, será considerada como falta grave, quedando facultada de la empresa para solicitar el correspondiente Visto Bueno, ante Inspector de Trabajo.

ARTICULO VIGÉSIMO TERCERO. - Toda falta Leve prescribe en un mes. Por lo tanto, para efecto de solicitar Visto Bueno, la empresa considerará como no cometidas las faltas leves que hayan ocurrido en un período anterior a un mes contado hacia atrás desde la fecha de la comisión de una falta leve.

ARTICULO VIGÉSIMO CUARTO. - Las multas a las que hubiere lugar por aplicación de lo prescrito en el presente Reglamento Interno de Trabajo, serán aplicadas por el Gerente de la empresa, y en su falta, por el Jefe de Talento Humano o quien hiciere sus veces, quienes, en su caso, dispondrán el cobro de la multa mediante retención de la remuneración del empleado o trabajador.

ARTICULO VIGÉSIMO QUINTO. - La comisión de una cualquiera de las Faltas Graves establecidas como tales en este Reglamento Interno, serán sancionadas con la separación del servicio, previo el trámite administrativo de Visto Bueno solicitado ante las competentes Autoridades del Trabajo.

ARTICULO VIGÉSIMO SEXTO. - Además de las prohibiciones del Trabajador prescritas en el Artículo 46 del Código del Trabajo, las que, para los efectos de este Reglamento, constituyen y se las considera como Faltas Graves, son también faltas de la misma naturaleza, las siguientes:

1. No acatar las órdenes y disposiciones de trabajo, vale decir, resistirse al cumplimiento de cualquier disposición superior que diga relación directa o indirecta con el trabajo, siempre y cuando la misma se encuentre en las disposiciones legales y reglamentarias.
2. No acatar las medidas de seguridad, prevención e higiene exigidas por la Ley, los Reglamentos que dicte la empresa para el efecto o por las Autoridades competentes.
3. No respetar a sus superiores, a los clientes, y a sus compañeros de trabajo, así como desafiar, amenazar o ultrajar de palabra u obra a los mismos, o hacer o promover escándalos en las instalaciones de la empresa o utilizar vocabulario soez o impropio.
4. No comunicar oportunamente a la Administración, cuando se tenga conocimiento de la comisión de cualquier tipo de infracción penal cometida por sus compañeros de trabajo o de terceras personas, dentro de las instalaciones o en ejercicio de sus funciones.
5. Ingerir bebidas alcohólicas en las instalaciones de la empresa o en el ejercicio de sus funciones.
6. Introducir, usar o tomar en las instalaciones de la empresa, o en el ejercicio de sus funciones, sustancias sicotrópicas y/o drogas.
7. Propalar rumores o hacer comentarios que vayan en desmedro de los intereses de la empresa o del buen nombre y prestigio de sus personeros o sus compañeros de trabajo; o, produzcan inquietud y malestar entre el personal.
8. Informarse o recabar datos de la correspondencia que pertenece al fuero privado de la empresa o de su personal.
9. Divulgar información confidencial que posee el personal en virtud de las labores que desempeña.
10. Abandonar herramientas, materiales u otros objetos o desperdicios.
11. Utilizar sin autorización previa los bienes de la empresa.

- 12.** Inducir a la empresa a celebrar un Contrato de Trabajo mediante información falsa o adulterada, o presentar para tal fin Certificados, Títulos, Diplomas o datos falsos
- 13.** No cumplir con las disposiciones que dicte la Administración para el uso de vehículos de propiedad de la empresa.
- 14.** Abandonar sin justa causa el lugar o puesto de trabajo, vale decir, sin la autorización previa del superior correspondiente. Disposición que se dicta en aditamento y en concordancia con lo dispuesto en el literal (i) del Artículo 46 del Código del Trabajo.
- 15.** Hacer rifas, negocio o actividades similares en las instalaciones de la empresa, salvo el permiso expreso de la Administración.
- 16.** Participar en juegos de azar u otros dentro de las instalaciones de la empresa.
- 17.** Entregar sin autorización a cualquier persona la realización de cualquier trabajo a él encomendado.
- 18.** Ejecutar o realizar tareas u obras particulares dentro de las dependencias de la empresa a favor de terceros, salvo que para ello tenga permiso escrito otorgado por la Administración de la Empresa, así mismo, realizar en horas de trabajo otras labores que no sean las propias de su función o cargo.
- 19.** No registrar el ingreso y salida de acuerdo con los sistemas de control que para el efecto establezca la empresa, ni alterar, sustraer o usar indebidamente los controles establecidos.
- 20.** Dormir durante las horas de trabajo.
- 21.** Para las personas que manejan fondos de la empresa, cambiar sin autorización superior, cheques de empleados o de terceras personas, así como también, aceptar vales no autorizados. A este respecto, se estará de manera estricta a las políticas que determine la empresa sobre el manejo y utilización de los recursos económicos, políticas internas que tienen el carácter de obligatorias.

22. Realizar instalaciones, reparaciones u otros trabajos en forma clandestina.
23. Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales y otros que por razón de su trabajo conociere o les fueren confiado.
24. Utilizar sin autorización previa la papelería, sellos, rótulos de la empresa y en general aspectos que constituyan infracciones a la ley de propiedad intelectual.

CAPITULO SEXTO

Disposiciones generales

ARTICULO VIGÉSIMO SÉPTIMO. - Se deja expresamente establecido que si alguna o algunas de las normas estipuladas en este Reglamento, contradicen, reforman o modifican lo prescrito en el Código del Trabajo, Reglamentos y más Leyes relacionadas con la materia, prevalecerán estas últimas. En todo lo demás, se aplicarán las disposiciones contempladas en este reglamento en la forma aquí establecida.

ARTICULO VIGÉSIMO OCTAVO. - En todo cuanto no estuviere señalado en el presente Reglamento Interno de Trabajo, se estará a lo dispuesto en el Código de Trabajo y más disposiciones legales que se dicten en materia laboral para el sector privado.

ARTICULO VIGÉSIMO NOVENO. - El valor de los útiles, instrumentos o materiales de trabajo, para el caso de pérdidas o deterioros, originados por negligencia o descuido imputable del personal, correrá a cargo de éste, pudiendo la compañía efectuar el descuento pertinente en el próximo inmediato pago siempre y cuando el valor no exceda del porcentaje establecido en la Ley, en cuyo caso se diferirá el pago hasta completar el valor respectivo.

ARTICULO TRIGÉSIMO. - Todo Empleado o trabajador que por enfermedad comprobada o por calamidad doméstica no pudiese concurrir a sus labores dentro de los turnos establecidos,

deberá comunicar el particular obligatoriamente a la empresa, dentro de un tiempo no mayor de 24 horas de ocurrido el hecho.

ARTICULO TRIGÉSIMO PRIMERO. - Al momento de ser notificado con la terminación de su Contrato de Trabajo, y antes de recibir su liquidación, el Empleado o trabajador deberá entregar a la empresa a través de su Superior inmediato, todos los materiales, equipos y en general, cualquier bien que le haya sido proporcionado por la Compañía para la ejecución de su trabajo.

ARTICULO TRIGÉSIMO SEGUNDO. - Cuando por cualquier circunstancia se termine un Contrato de Trabajo, al momento en que se efectúe la correspondiente liquidación final del Trabajador saliente, la empresa inicialmente liquidará su cuenta personal, a efectos de que se deduzca lo que se encuentre adeudando a la empresa por concepto de préstamos, multas o cualquier otro rubro que sea legalmente deducible.

ARTICULO TRIGÉSIMO TERCERO. - Quienes conduzcan vehículos de propiedad de la empresa o arrendados por ésta, serán personalmente responsables por las contravenciones y delitos de tránsito que cometieren por desconocimiento y violación de la Ley de Tránsito Terrestre y más ordenamientos legales. Tales Trabajadores/empleados deberán de manera rutinaria efectuar los controles básicos de las condiciones mecánicas y de seguridad de los vehículos, tales como: Chequeo de niveles de aceite, batería, frenos, funcionamiento de indicadores de tablero, etc.

ARTICULO TRIGÉSIMO CUARTO. - La Administración se reserva el derecho de determinar las políticas o normas administrativas internas, las cuales deberán ser acatadas y cumplidas por el personal. La determinación de políticas administrativas se hará conocer por parte de la Administración a los Empleados o trabajadores, mediante memorándum o circulares. La falta de cumplimiento de las políticas que imparta la Administración, de acuerdo

a sus necesidades y para el mejor desenvolvimiento de la misma, siempre que no violen ninguna norma legal ni contractual, serán consideradas como indisciplina y acarrearán las sanciones legales correspondientes.

Dado en Loja, en el mes de febrero 2022

Dr. Líder Escudero

GERENTE

Conclusiones

A continuación se detalla las conclusiones de la investigación:

- La empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital” de servicios en salud: laboratorio, centro de imagen, hospitalización, nació hace 19 años con el afán de servir íntegramente a sus clientes-pacientes de la ciudad de Loja y su provincia, cuentan actualmente con 76 personas laborando en la empresa, algunos de ellos iniciaron desde que la empresa empezó con su funcionamiento.
- CEVASCOP S.A. “Medihospital”, actualmente trabaja en su nueva edificación de 8,326m², la cual contempla modernas instalaciones, equipada con tecnología avanzada, seis plantas, dos destinadas a parqueadero y las restantes al laboratorio clínico, hospitalización y consultorios médicos, siendo la obra más destacada en servicios de salud en la ciudad de Loja.
- La empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital” cuenta con visión, misión, valores institucionales, la cual ayuda a la empresa a su reconocimiento local por parte de la ciudadanía, pero le falta incluir esa cultura organizacional con todos sus empleados, para que exista más compromiso en la atención a sus clientes-pacientes y nos diferencia con otras casas de salud.
- La empresa tiene un personal con estudios académicos de tercer y cuarto nivel en todas las áreas, lo cual es de mucho beneficio para la empresa, pero la formación no nos da, toda la seguridad en la atención de calidad y el compromiso ético y asistencial que requieren o solicitan los clientes-pacientes, por tal motivo es necesario fomentar cursos y charlas que ayuden a mejorar la atención al cliente-paciente.
- CEVASCOP S.A. “Medihospital”, tiene dadas las funciones al personal, pero no maneja un Manual de funciones específico, donde detalle claramente la operatividad de cada puesto laboral, es por eso que se debe aplicar un manual de funciones para que todas las personas

que laboren en la empresa, cumplan a cabalidad con sus funciones dadas al cargo al cual fueron contratadas.

- La empresa no ha tenido un manual de bienvenida para los nuevos trabajadores que se integran a la institución, por tal motivo se debe aplicar el manual de bienvenida para que así tengan una familiaridad y compromiso con la empresa.
- CEVASCOP S.A. “Medihospital”, si mantiene una jerarquía laboral en los empleados, pero esta debe ser renovada, actualiza y aplicada para todos los integrantes nuevos y antiguos, para que estrechen un relacionamiento mejor con sus jefes departamentales, personal encargado de los empleados, etc., y así evitar malos entendidos a futuro.
- Se propone un reglamento interno, más claro y conciso enfocándose siempre en el bienestar del personal y en el deber y compromiso que tienen que tener con la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital”.
- Se plantea a la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital”, organigramas estructural, funcional, operativo el cual le puede ayudar a tener una mejor organización del personal que labore, evitando así, complicaciones y confusiones entre el personal.
- La empresa no cuenta con procedimientos en los servicios que oferta como: consulta externa, laboratorio, diagnóstico de imagen, hospitalización, emergencia, lo que puede afectar el óptimo desempeño operacional de los servicios ofertados por la empresa.

Recomendaciones

Se recomienda al gerente de la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital” de la Ciudad de Loja en estudio, tomar en cuenta las siguientes recomendaciones para su puesta en marcha de la propuesta:

- Capacitaciones continuas del equipo administrativo y de salud, donde aborden temas asistenciales y de atención a los pacientes, para mejorar la calidad en los servicios.
- Implementar un departamento de Talento Humano, con personas Idóneas, responsables, con experiencia en el cargo a desarrollar, con cualidades y capacidades de motivación y liderazgo, que fomenten el trabajo en equipo entre todos los empleados, para un buen desarrollo de la empresa, en el mercado en servicios de salud, en el cual está participando.
- Se sugiere que se exponga y se de a conocer el reglamento interno a todo el personal que labora en CEVASCOP. S.A. “Medihospital”, para que tengan conocimientos de los derechos, deberes, obligaciones que tienen con la empresa y así puedan tener seguridad laboral y un buen desempeño exitoso en la empresa.
- Se recomienda a CEVASCOP S.A. “Medihospital”, que realice un análisis situacional para poder determinar el funcionamiento interno de la empresa y el desempeño laboral de los empleados y trabajadores, para poder medir si la gestión administrativa actual es positiva o negativa para la empresa.
- Se recomienda a la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital”, que implemente estrategias competitivas, que le permitan diferenciarse de las otras casas de salud y puedan así ganar mucho más mercado y maximicen las ventas de los servicios en salud que ofrecen a toda la ciudadanía Loja y de su provincia.
- Se recomienda a la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital” la implementación de un diseño organizacional bien definido, el cual ayudara a mejorar a la empresa a tener una

mejor estructuración, la cual le ayudara a tener mucho éxito en sus actividades y operaciones a realizar.

- Se plantea a la empresa un manual de funciones, en el cual se detalla las funciones de cada uno, al mismo tiempo se facilita a la empresa con un manual de bienvenida para los nuevos trabajadores que se integran a la institución, y que ellos desde el inicio siembre el compromiso laboral con la empresa.
- Se plantea un manual de procedimientos en los servicios que oferta como: consulta externa, laboratorio, diagnóstico de imagen, hospitalización, emergencia, para que así tenga un mejor desempeño operacional de los servicios ofertados por la empresa.
- Se le plantea a la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital”, un organigrama estructural, funcional, operativo, y los niveles jerárquicos bien establecidos, para que pueda tener la empresa una mejor organización de los empleados y de los cargos que ocupa y debe ocupar cada persona que labora en la empresa, y así evitar conflictos y confusiones entre el personal.

Bibliografía

- ¿Por qué es importante el manual de bienvenida en una compañía? (23 de Enero de 2017).
Obtenido de REMICA EMPLEO: <https://remicaempleo.es/manual-de-bienvenida-en-una-compania/>
- Artaza, O., Barria, M., Fuenzalida, A., Nuñez, K., Quintana, A., Vargas, I., . . . Vidales, A. (2004). MODELO DE GESTIÓN DE ESTABLECIMIENTOS HOSPITALARIOS. DIVISIÓN DE GESTIÓN DE RED ASISTENCIAL, 88.
- Calderon, J., Huilcapi, M., Montiel, A., Mora, J., & Naranjo, D. (2018). Desempeño laboral y los procesos administrativos, fuentes de desarrollo empresarial. PRODUCCIÓN, CIENCIAS E INVESTIGACIÓN, 8.
- David, F. (2013). Administración estratégica . Mexico: PEARSON EDUCACION.
- Diseño Organizacional. (20 de Abril de 2011). Obtenido de Blogger: <http://managers-unc.blogspot.com/2011/04/disenio-organizacional.html>
- Fajardo, G. (2018). Nuevas fronteras en el pensamiento y practica de la administracion hospitalaria . Mexico: Intersistemas .
- Fundacion MAPFRE. (2017). La gestión sanitaria orientada hacia la calidad y seguridad de los pacientes. Madrid-España: Cyan, Proyectos Editoriales, S.A.
- Guizar, R. (2008). Desarrollo Organizacional "principios y aplicaciones". Mexico : Mc Graw Hill education .
- Helmut, C. (S.F.). Manual de Procedimientos de una Empresa: Para Qué Sirve, Elaboración. Obtenido de Liferder.com: <https://www.liferder.com/manual-procedimientos-empresa/>
- Henao, D., Villa, A., & Delgado, C. (2018). Instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud. Gerencia y Políticas de Salud, 13.
- Hospitalaria, Innovacion en Gestion hospitalaria en Mexico. (2006). HRAE SALUD, 160.

- Lopez, Y. (10 de Enero de 2019). Ventajas y Desventajas de los Manuales Administrativos. Obtenido de Contador MX: <https://contadormx.com/2019/01/10/ventajas-y-desventajas-de-los-manuales-administrativos/>
- Perea, L., & Rojas, I. (2019). Modelos de gestión en instituciones hospitalarias. Gerencia y Políticas de Salud, 25.
- Perez, j. (12 de Noviembre de 2018). Manual de funciones. Obtenido de BLOGGER: <http://importanciademanualdefunciones.blogspot.com/2018/11/importancia-elementos.html>
- Raffino, M. E. (29 de Agosto de 2019). Organigrama. Obtenido de Concepto.ed: <https://concepto.de/organigrama/>
- Ramos, B. (2011). Control de calidad de la atención de la salud. La Habana: Ciencias Médicas.
- Riquelme, M. (29 de Noviembre de 2019). Manual de Procedimientos. Obtenido de WEB Y EMPRESAS: <https://www.webyempresas.com/manual-de-procedimientos/>
- Toyama, J. (14 de Junio de 2016). Todo Lo Qué debe contener un reglamento interno de trabajo. Obtenido de Laboral "Tus derechos al día": <http://gacetalaboral.com/todo-lo-que-debe-contener-un-reglamento-interno-de-trabajo/>

Anexos

Anexo 1. Resumen del Proyecto

Tema: “DISEÑO ORGANIZACIONAL Y ADMINISTRATIVO APLICADO A LA EMPRESA CEVASCOP S.A “Medihospital” DE LA CIUDAD DE LOJA”

Objetivos de la Investigación

Objetivo General.

- ✓ Establecer un Diseño Organizacional y Administrativo para la empresa “CEVASCOP S.A “Medihospital” de la ciudad de Loja.

Objetivo Específico.

- ✓ Realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresa CEVASCOP S.A “Medihospital” para conocer cómo se encuentra realmente la empresa.
- ✓ Diseñar los organigramas estructural, funcional y posicional con sus respectivos niveles jerárquicos para una buena estructura de la empresa.
- ✓ Elaborar el manual de funciones determinando claramente las actividades que deben cumplir cada empleado, trabajador, funcionario.
- ✓ Proponer el manual de bienvenida que indique la misión, visión, políticas, objetivos, responsabilidades, distribución física, entre otros.
- ✓ Desarrollar el manual de procedimientos que ayude con claridad los pasos que se deben seguir para realizar las diferentes actividades dentro de la empresa.

Anexo 2: Preguntas para la entrevista al Gerente



Guía de pregunta para la entrevista al gerente

Objetivo: El propósito de esta entrevista es para una investigación de tesis, esta técnica es una forma específica de conversación en la que se recopila información eficaz y valida, por lo cual se lo realizara con el Gerente General de la empresa CEVASCOP S.A “Medihospital” Dr. Líder Escudero quien nos contestara algunas preguntas acerca del desarrollo Organizacional de la empresa u otra información que sea necesaria para concluir de manera positiva nuestra investigación, de tal modo que se necesita que sea lo más sincero posible.

Entrevista al gerente de la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital” de la ciudad de Loja

1. **¿La empresa que usted está gerenciando cuando fue establecida o creada?**
2. **¿Cuántos socios confirman la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital”, y cuál fue el motivo de su creación?**
3. **¿Dónde se encuentra ubicada actualmente la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital”?**
4. **¿Bajo qué disposiciones o base legal, está enmarcada la empresa?**

5. **¿Cuántas persona laboran en la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital” y en qué áreas se clasifica la empresa? Comentemos.**
6. **¿Cuáles son los servicios que ofrece la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital” a la ciudadanía en general?**
7. **¿A quiénes los considera como competencia directa para la empresa y cuáles son las características que los diferencia de ellos?**
8. **¿Indíquenos cual es la misión, visión, valores, que la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital” tiene?**
9. **¿Comentemos las funciones que realiza usted como Gerente General?**
10. **¿La empresa cuenta con organigrama estructural, de funciones y de posición con sus respectivos niveles jerárquicos? Si su respuesta es Si, coméntenos sobre ellos.**
11. **¿La empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital” tiene establecido el reglamento interno donde se hace referencia a los deberes, actividades, tareas, atribuciones que deben cumplir todos los empleados? Coméntenos.**
12. **¿Usted como Gerente general supervisa a todas las áreas con su respetivo personal, en el caso que se presentaría alguna anomalía, a quien informa de lo sucedido, a todos los socios o a algún directorio especifico? Coméntenos**
13. **¿EL personal que tiene a su cargo cumple satisfactoriamente con las actividades encomendadas?**
14. **¿La empresa tiene una persona encargada del personal, coméntenos desde su punto de vista como es la relación de esa persona con el personal?**
15. **¿La empresa mantiene alguna motivación para sus empleados? Si su respuesta es Si, indíquenos.**

- 16. ¿Qué tipo de líder se considera usted?**
- 17. ¿Al tomar alguna decisión, permite la opinión de sus empleados?**

- 18. ¿Cómo es la comunicación con sus empleados: verbal o escrita? Indíquenos por favor la razón de la comunicación a utilizar.**

- 19. ¿Observa si en la empresa existe el trabajo en equipo? Coméntenos por favor.**

- 20. ¿Qué métodos o técnicas aplica usted para la toma de decisiones y en base a que forja esas decisiones?**

Gracias por su colaboración

Anexo 3. Modelo de encuesta a utilizar



Encuesta para los trabajadores y empleados de la empresa CEVASCOP S.A “Medihospital” de la Ciudad de Loja

Objetivo: El propósito de esta encuesta es para la realización de una investigación de tesis cuya finalidad es hacer un diagnóstico Organizacional dentro de la empresa CEVASCOP S.A “Medihospital”, la opinión de la fuerza laboral de la empresa es de mucha importancia, toda la información escrita se manejará de forma confidencial por tal motivo se necesita que responda lo más sincero posible.

Puesto:

Departamento:

PREGUNTA No.1

¿Tiene conocimiento si la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital” de la Ciudad de Loja tiene: misión, visión y valores institucionales?

SI ()

NO ()

PREGUNTA No.2

¿La empresa donde usted trabaja existe una persona encargada del personal? indique como es la forma de interactuar con el personal.

SI ()

NO ()

PREGUNTA No.3

¿La empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital” al momento que entro a laborar, le entregaron o le dieron a conocer el reglamento interno de la misma?

SI ()

NO ()

PREGUNTA No.4

¿Cuál fue la persona que lo contrató, y le indico todas las actividades a desarrollar en las empresas CEVASCOP S.A. “Medihospital”?

Gerente ()

Jefe de RR. HH ()

Presidente ()

PREGUNTA No.5

¿En qué forma le dieron a conocer las funciones que debe cumplir en su puesto de trabajo?

Verbal ()

Escrita ()

PREGUNTA No.6

¿Tiene conocimiento de los tipos de manuales que posee la empresa?

SI ()

NO ()

PREGUNTA No.7

¿Cuál es la ocupación laboral que desempeña en la empresa CEVASCOP S.A. “Medihospital” de la ciudad de Loja?

.....

PREGUNTA No.8

¿Las actividades que usted realiza en la empresa, están de acuerdo al cargo al cual usted fue contratado?

SI ()

NO ()

PREGUNTA No.9

¿La empresa motiva a sus empleados para el buen desempeño de su trabajo?

SI ()

NO ()

PREGUNTA No.10

¿De los factores nombrados marque cual es el que le motiva para trabajar en la empresa?

Ambiente agradable ()

Buena remuneración ()

Compañerismo ()

Recompensas económicas ()

Estabilidad Laboral ()

Mejor centro de Salud ()

PREGUNTA No.11

¿Considera que el espacio físico en el que labora es óptimo para desempeñar sus funciones?

SI ()

NO ()

PREGUNTA No.12

¿Lo considera al gerente como un líder?

Autocrático ()

Democrático ()

Liberal ()

Paternalista ()

PREGUNTA No.13

¿La empresa o la persona encargada de tomar las decisiones, considera y toma en cuenta su criterio como sugerencia, al tomar una alguna decisión?

SI ()

NO ()

ALGUNAS VECES ()

PREGUNTA No.14

¿Cómo es la forma de comunicarse con sus superiores?

Verbal ()

Escrita ()

PREGUNTA No.15

¿Las relaciones interpersonales con los demás empleados que laboran en CEVASCOP S.A.

“Medihospital” son?

Excelentes ()

Buenas ()

Regulares ()

Malas ()

PREGUNTA No.16

¿Tiene un jefe inmediato, indíquenos como es la relación con el mismo?

SI ()

NO ()

Gracias por su colaboración