

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
“CONSULTING GROUP ECUADOR ESCULAPIO”

Registro SENESCYT N° 17-061



**Rediseño de Procesos en la Gestión Administrativa de la Unidad de
Hemodiálisis. Caso de Estudio Clínica Esmeraldas S.A.**

Proyecto de investigación presentado como requisito parcial para optar por el título de
Tecnóloga en Administración de Empresas

Autora: Caiza Dora Catalina

Orcid: 0000-0001-6800-0937

Autora: Peñafiel Parraga Lisbeth Yuliana

Orcid: 0000-0002-0118-3692

Tutor: Morales López David Alexander

Orcid: 0000-0002-0843-2372

Quito, 09 de enero, 2025

Referencias del Autor: Caiza Dora Catalina

Correo Electrónico Personal: doritacaiza82@hotmail.com

Correo electrónico Institucional: dora.caiza@istcge.edu.ec

Peñañiel Parraga Lisbeth Yuliana

Correo Electrónico Personal: comgenitonce_2011@hotmail.com

Correo electrónico Institucional: lisbeth.penañiel@istcge.edu.ec

Referencias del Tutor: Morales López David Alexander

Correo Electrónico Personal: davoalexander04@gmail.com

Correo electrónico Institucional: da.morale@istcge.edu.ec

Referencias Investigativas: Manuales para la gestión administrativa de La Unidad de Hemodiálisis – Esmeraldas S.A.

Fernández Villacrés, Gustavo Eduardo y Lalama Flores, Marcos Aníbal (2019).
Estrategias tecnológicas para la gestión administrativa de La Unidad Educativa Insutec -
Ambato– Ecuador, p.94

DERECHOS DE AUTOR

Nosotras, Dora Catalina Caiza Salazar y Peñafiel Parraga Lisbeth Yuliana, en calidad de autoras y titulares de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación titulado “Rediseño de Procesos en la Gestión Administrativa de la Unidad de Hemodiálisis. Caso de Estudio Clínica Esmeraldas S.A.”, modalidad online, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor del Instituto Superior Tecnológico Consulting Group Ecuador – Esculapio una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, de acuerdo con la normativa citada.

Asimismo, autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Consulting Group Ecuador – Esculapio para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en su repositorio virtual, conforme a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Las autoras declaran que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe los derechos de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando al Instituto Superior Tecnológico Consulting Group Ecuador – Esculapio de toda responsabilidad

En la ciudad de Quito, a los 09 días del mes de enero del 2025



Firmado electrónicamente por:
DORA CATALINA CAIZA
SALAZAR

Dora Catalina Caiza Salazar

Cédula: 1718466954

Correo: dora.caiza@istcge.edu.ec



Firmado electrónicamente por:
LISBETH YULIANA
PENAFIEL PARRAGA

Lisbeth Yuliana Peñafiel Parraga

Cédula: 2300124977

Correo: lisbeth.penafiel@istcge.edu.ec

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Nosotras, Caiza Salazar Dora Catalina y Peñafiel Parraga Lisbeth Yuliana, estudiantes de la carrera de Administración de Empresas del Instituto Tecnológico Superior “Consulting Group Ecuador-Esculapio”, declaramos que el proyecto de investigación titulado “Rediseño de Procesos en la Gestión Administrativa de la Unidad de Hemodiálisis. Caso de Estudio Clínica Esmeraldas S.A.”, presentado en 88 páginas, es un requisito parcial para la obtención del grado académico de tecnólogo en Administración, y es de nuestra autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

Hemos mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, conforme a las normas de elaboración de trabajos académicos.

No hemos utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado, ni completa ni parcialmente, para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Somos conscientes de que nuestro trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagio.

En caso de encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones determinadas por el procedimiento disciplinario correspondiente

Quito, 09 de enero de 2025



Firmado electrónicamente por:
DORA CATALINA CAIZA
SALAZAR

Dora Catalina Caiza Salazar

Cedula: 1718466954

Mail: dora.caiza@istcge.edu.ec



Firmado electrónicamente por:
LIBBETH YULIANA
PENAFIEL PARRAGA

Lisbeth Yuliana Peñafiel Parraga

Cédula: 2300124977

Mail lisbeth.penafiel@istcge.edu.ec

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Morales López David Alexander, en calidad de tutor del trabajo de titulación **REDISEÑO DE PROCESOS EN LA GESTION ADMINISTRATIVA DE LA UNIDAD DE HEMODIALISIS. CASO DE ESTUDIO CLÍNICA ESMERALDAS S.A** CIUDAD DE ESMERALDAS, elaborado por las estudiantes Caiza Dora Catalina con cédula 1718466954 y Peñafiel Parraga Lisbeth Yuliana, con cédula 2300124977 de la Carrera de Administración de Empresas, APRUEBO, dentro de la línea de investigación PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, en consideración que el trabajo de titulación reúne los requisitos y méritos necesarios en el campo metodológico y epistemológico para ser sometido al jurado examinador que se designe en virtud de continuar con el proceso de titulación determinado por el Instituto Superior Tecnológico Consulting Group Ecuador – Esculapio.

En la ciudad de Quito, a los 09 días del mes de enero de 2025



.....
Mgtr, David Alexander Morales López

da.morales@istcge.edu.ec

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL NIVEL DE SIMILITUD DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo Morales López David Alexander en calidad de tutor del trabajo de **Rediseño de Procesos en la Gestión Administrativa de la Unidad de Hemodiálisis. Caso de Estudio Clínica Esmeraldas S.A**, elaborado por las estudiantes Caiza Salazar Dora Catalina y Peñafiel Parraga Lisbeth Yuliana, de la Carrera de ADMINISTRACIÓN, APRUEBO, el nivel de similitud en correspondencias con los parámetros establecidos considerando el resultado del programa especializado para tal efecto, el análisis y revisión personal. Se anexa la hoja resumen del programa especializado en imagen PDF.

En la ciudad de Quito, a los 09 días del mes de enero de 2025



.....
Mgtr, David Alexander Morales López

da.morales@istcge.edu.ec

Rediseño de Procesos en la Gestión Administrativa de la Unidad de Hemodiálisis. Caso de Estudio Clínica Esmeraldas S.A.



Nombre del documento: Rediseño de Procesos en la Gestión Administrativa de la Unidad de Hemodiálisis. Caso de Estudio Clínica Esmeraldas S.A..docx
ID del documento: 73a315308e301b03cfd8980a08acb632273e95ab
Tamaño del documento original: 296,72 kB
Autores: []

Depositante: DAVID ALEXANDER MORALES LOPEZ
Fecha de depósito: 9/1/2025
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 9/1/2025

Número de palabras: 23.796
Número de caracteres: 161.528

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.uv.edu.pe 10 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (128 palabras)
2	Documento de otro usuario El documento proviene de otro grupo 8 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (123 palabras)
3	www.dspace.uisa.edu.ec 4 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (115 palabras)
4	es.slideshare.net Selección de la muestra PPT 2 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (75 palabras)
5	repositorio.puce.edu.ec 4 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (61 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.ug.edu.ec	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (29 palabras)
2	repositorio.uladec.edu.pe	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (22 palabras)
3	Documento de otro usuario El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)
4	repositorio.uta.edu.ec	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (25 palabras)
5	dspace.udla.edu.ec	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (22 palabras)

AGRADECIMIENTO

La realización de esta tesis ha sido posible gracias al apoyo y colaboración de muchas personas a las que deseo expresar mi más profundo agradecimiento.

En primer lugar, nos gustaría agradecer a nuestro asesor David Morales por su continua orientación y apoyo. Su experiencia, paciencia y compromiso jugaron un papel clave en la implementación del proyecto. Sus valiosos comentarios y sugerencias han enriquecido el contenido de esta tesis.

A mis profesores del Instituto Superior Tecnológico “Consulting Group Ecuador Esculapio, por su apoyo y estímulo continuo. Sus aportaciones han sido esenciales para el desarrollo de este proyecto.

Mi más sincero agradecimiento a nuestras Familias, por su amor, comprensión y apoyo incondicional. Su fe en nosotras ha sido una fuente constante de motivación. A nuestros Hermanos gracias por su aliento y por estar siempre a nuestro lado.

Finalmente, queremos agradecer a todas las personas y entidades que de alguna manera contribuyeron a la realización de esta tesis, Su ayuda y apoyo fueron esenciales para alcanzar este logro.

A todos ustedes, les dedico con gratitud y aprecio este trabajo.

Dora Catalina Caiza Salazar
Lisbeth Yuliana Peñafiel Parraga

DEDICATORIA

Dedicamos esta tesis con todo nuestro amor y gratitud a:

A nuestros padres, Iván Caiza y Amanda Salazar, Peñafiel Vicente y Parraga Rosario por su amor incondicional, su apoyo constante y sus sacrificios. Ustedes han sido nuestra mayor inspiración y fortaleza durante todo este camino. Su fe en nosotras y sus palabras de aliento nos han impulsado a seguir adelante y alcanzar este logro. Les debemos todo lo que hemos logrado.

A nuestros hermanos, por su cariño, su apoyo y por creer en nosotras. Su presencia y su compañía han sido esenciales en nuestra vida y en este proceso.

A mi esposo Jefferson Zúñiga y a mi hija Arleth Zúñiga por su amor, paciencia y comprensión. Gracias por estar siempre ahí para mí, apoyándome en cada paso del camino y compartiendo mi alegría en cada pequeña victoria.

Gracias a los profesores e instructores por su dedicación y sabiduría. Sus conferencias jugaron un papel importante en mi aprendizaje y desarrollo académico.

Finalmente, dedicamos este trabajo a todos aquellos que, de alguna manera, contribuyeron a nuestra formación y a la realización de esta tesis.

Este logro es también suyo.

Dora Catalina Caiza Salazar
Lisbeth Yuliana Peñafiel Parraga

ÍNDICE GENERAL

DERECHOS DE AUTOR.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	iv
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	v
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL NIVEL DE SIMILITUD DEL TRABAJO DE TITULACIÓN ..	vi
AGRADECIMIENTO.....	viii
DEDICATORIA	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiii
RESUMEN.....	14
ABSTRACT	15
CAPÍTULO I.....	16
INTRODUCCIÓN	16
1. Planteamiento del problema	16
1.1. Identificación del Problema.....	17
1.2 Contextualización del problema	17
1.3 Delimitación del Problema	18
1.4 Formulación de Preguntas de Investigación	19
1.5 Justificación del Estudio.....	19
1.6 Objetivos de la Investigación.....	20
1.6.1 Objetivo General.....	20
1.6.2 Objetivos Específicos	20
1.7 Hipótesis	20
1.7.1 Hipótesis Principal.....	21
1.7.2 Hipótesis Secundarias	21
1.8 Variables	21
1.9 Justificación de la investigación (En términos sociales, metodológicos, institucionales).....	21
CAPÍTULO II.....	23
MARCO TEÓRICO.....	23
2 Definición del Marco Teórico	23
2.1 Importancia del Marco Teórico	23
2.2 Elementos del Marco Teórico.....	23
2.3 Bases teóricas	29

2.3.1	Importancia de la Gestión de Procesos	29
4.1	Variables	33
2.4.1	Variable Dependiente	33
2.4.2	Variable Independiente.....	37
CAPITULO III.....		41
METODOLOGÍA		41
3 Metodología de la Investigación.....		41
3.1	Diseño de la Investigación	41
3.2	Tipo de Investigación.....	42
3.3	Enfoque de la Investigación	42
3.4	Consideraciones Éticas	42
3.5	Población y Muestra	43
3.3.1	Población.....	43
3.3.2	Muestra	43
3.5	Instrumentos de Recolección de Datos	44
3.6	Procedimiento de Recolección de Datos.....	44
3.7	Análisis de Datos	46
CAPÍTULO IV.....		47
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS		47
5.1.	Análisis de Resultados	47
5.1.1.	Análisis Cualitativo.....	55
5.1.2.	Caracterización de procesos administrativos	65
5.2.	Discusión de Resultados.....	67
CAPÍTULO VI.....		79
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		82
6.1.	Conclusiones.....	82
6.2.	Recomendaciones.....	85
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Análisis FODA	47
Tabla 2 FODA cruzado.....	48
Tabla 3 Artículos Analizados	58
Tabla 4 Autores y aportes para el rediseño de procesos administrativos en la Unidad de Hemodiálisis Esmeraldas S.A. Esmedial	61
Tabla 5 Cuadro de caracterización de procesos administrativos en la Unidad de Hemodiálisis Esmeraldas S.A. Esmedial	65
Tabla 6 Cuadro del proceso propuesto.....	72
Tabla 7 Cronograma de implementación	77

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 <i>Procesos de la Unidad</i>	31
Gráfico 2 <i>Flujo de procesos</i>	32
Gráfico 3 <i>Flujograma del proceso administrativo actual antes de propuesta</i>	75
Gráfico 4 <i>Flujograma de los procesos administrativos mejorados</i>	76

RESUMEN

El objetivo de este proyecto es desarrollar una propuesta de rediseño de la gestión de procesos administrativos en la Unidad de Hemodiálisis Esmedial para mejorar la productividad y el servicio al paciente.

Se aprovechó, principalmente, una forma de aplicación dada por el enfoque cualitativo, que sirvió de base para otros análisis. Por ello, se obtuvieron resultados del tipo cualitativo que se relacionaron y utilizaron para dar respuesta a la problemática planteada. La intención fue proveer una propuesta que mejore la gestión de la institución en sus áreas de administración.

Uno de los aspectos más importantes de esta propuesta fue el uso de la automatización de los procesos, la cual se pautó principalmente para reducir los tiempos de espera, lo que se logró con éxito. Al hablar de las conclusiones, se destaca que la implementación de este rediseño, junto con auditorías periódicas y capacitaciones para el personal, tiene la intención de contribuir a una mejora sostenible en la eficiencia, la productividad y en la satisfacción del servicio en la Unidad de Hemodiálisis Esmeraldas S.A. Esmedial.

Palabras claves: Automatización, eficiencia, gestión, productividad, satisfacción.

ABSTRACT

The objective of this project is to develop a proposal for redesigning the management of administrative processes at the Esmedial Hemodialysis Unit to improve productivity and patient service. Its main purpose was to analyze the problems in the administrative management of the Esmeraldas S.A. Hemodialysis Unit (Esmedial), identifying key areas for improvement. The manner in which the research and methodology was executed was through a qualitative and documentary approach, reviewing previous studies and success stories. So much so that significant inefficiencies were detected, such as the lack of a centralized management system, problems in scheduling appointments and inadequate allocation of resources. Providing an example of how these problems impacted the patient experience was critical. Precisely in identifying these failures, the implementation of an Integrated Management System (MIS) was proposed, which would centralize information, automate processes and optimize resource management. The dynamics that required urgent changes were appointment scheduling and resource allocation. The important thing was to corroborate that these changes would improve operations and reduce administrative errors. All in all, it was concluded that the MIS, accompanied by audits and training, would contribute to a sustainable improvement in the quality of service and operational efficiency.

Keywords: Automation, efficiency, management, productivity, satisfaction.

CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN

1. Planteamiento del Problema

1.1. Identificación del Problema

La Unidad de Hemodiálisis de Esmeraldas S.A. enfrenta desafíos importantes en su gestión administrativa, que impactan negativamente tanto en la eficiencia operativa como en la calidad del servicio. Se han identificado varios problemas, entre los cuales destacan los largos tiempos de espera para los pacientes, la falta de eficiencia en la coordinación de horarios y recursos, y un aumento en la insatisfacción de los usuarios del servicio. Estos problemas ejercen un efecto adverso sobre la salud de los pacientes, el bienestar del personal y el funcionamiento general de la unidad.

La ineficiencia en la administración de recursos y la carencia de una coordinación efectiva están provocando un incremento de los costos y una disminución en la calidad del servicio ofrecido. Además, la formación inadecuada del personal administrativo y clínico contribuye a errores en la gestión de la información y la asignación de tratamientos.

Estos problemas resaltan la imperante necesidad de reconfigurar el proceso de gestión administrativa con el objetivo de afrontar estos desafíos, optimizar la eficiencia operativa y asegurar la provisión de un servicio de alta calidad a los pacientes.

1.2 Contextualización del problema

En el contexto ecuatoriano, el aumento en la demanda de tratamientos de hemodiálisis ha revelado importantes desafíos en la gestión administrativa de las unidades que brindan este servicio. En los últimos años, se ha identificado una deficiencia en la gestión de recursos y en la coordinación de los tratamientos, lo que repercute de manera adversa en la calidad del servicio y en la satisfacción de los pacientes.

Al no encontrarse una única solución para los problemas administrativos en el sistema de salud ecuatoriano, se hace necesario delimitar las áreas específicas que requieren intervención, como la gestión en las unidades de hemodiálisis. A partir de esta identificación, es así funcional y beneficioso el hecho de poder implementar un rediseño de procesos administrativos para mejorar la eficiencia y calidad del servicio. En el caso de las unidades de hemodiálisis, que gira alrededor de la atención a pacientes con tratamientos especializados, la gestión inadecuada afecta tanto la experiencia del paciente como la operatividad del centro.

En esto, se observó que los procesos administrativos deficientes impactan directamente en la disponibilidad de recursos y en la programación de citas. Es evidente para las organizaciones que la eficiencia administrativa es clave para la sostenibilidad del sistema de salud y la mejora de la atención al paciente.

1.3 Delimitación del Problema

El presente análisis se enfoca en identificar y delimitar los problemas específicos que afectan la eficiencia y calidad de los procesos de la Unidad de Hemodiálisis Esmeraldas S.A. Esmedial. Se busca comprender cómo las ineficiencias actuales impactan negativamente la experiencia del paciente y el rendimiento general de la clínica.

1.4 Formulación de Preguntas de Investigación

Pregunta Principal:

¿Cómo puede rediseñarse la Gestión de Procesos Administrativos en la Unidad de Hemodiálisis de Esmeraldas S.A. Esmedial, para mejorar la productividad y la satisfacción del paciente?

Preguntas Secundarias:

1. ¿Cuáles son las principales fallas en la gestión administrativa actual de la Unidad de Hemodiálisis?

2. ¿Cuáles son los procesos administrativos clave para mejorar la eficiencia y calidad del servicio en hemodiálisis?

4. ¿Qué plan de rediseño de procesos se podría aplicar para solucionar las ineficiencias detectadas y optimizar la operación de la unidad de hemodiálisis?

5. ¿Qué efecto anticipado tendría el rediseño de los procesos administrativos en la satisfacción del paciente, la eficiencia operativa y el uso de recursos en la unidad de hemodiálisis?

6. ¿Qué obstáculos podrían aparecer en la implementación del rediseño de la Gestión Administrativa y cómo podrían gestionarse?

1.5 Justificación del Estudio

Así que, ¿cuál sería exactamente el inconveniente o la dificultad que estamos enfrentando en este momento? En efecto, Esmedral se encuentra ante una serie de desafíos importantes que impactan de manera negativa tanto la calidad del servicio que ofrece a sus usuarios como la eficacia general de sus operaciones. Esta situación se debe principalmente a la ineficiencia de la gestión administrativa, que impide su funcionamiento óptimo. Se debe tener en cuenta que esta situación aumenta los tiempos de espera y provoca inconsistencias en la documentación. Esto, a su vez, conduce a un uso menos eficiente de los recursos disponibles, lo que tiene un impacto directo y significativo en la salud de los pacientes y en la satisfacción con la atención sanitaria que reciben. Del mismo modo, esto afecta la capacidad operativa de la unidad para ofrecer un servicio adecuado, por lo que forman un ciclo de ineficiencias que requieren intervención urgente.

1.6 Objetivos de la Investigación

1.6.1 Objetivo General

Crear una propuesta de rediseño de los procesos de la unidad de estudio, mediante un proceso eficaz, para mejorar la productividad y servicio al paciente.

1.6.2 Objetivos Específicos

1. Establecer la situación actual de los Procesos Administrativos de la Unidad de Hemodiálisis Esmeraldas S.A. Esmedial.

2. Reformar la organización de los Procesos vigentes de la Unidad de Hemodiálisis Esmeraldas S.A. Esmedial.

3. Elaborar la propuesta de reestructuración de procesos de la Unidad de Hemodiálisis Esmeraldas S.A. Esmedial.

1.7 Hipótesis

1.7.1 hipótesis alternativa

El rediseño de Procesos de la Gestión Administrativa permitirá a la Unidad de Hemodiálisis Esmeraldas S.A. aumentar su productividad y la satisfacción del paciente.

1.7.2 Hipótesis nula

El rediseño de Procesos de la Gestión Administrativa no permitirá mejorar a la Unidad de Hemodiálisis Esmeraldas S.A. aumentar su productividad y la satisfacción del paciente

1.8 Variables

- **Independiente:** Rediseño de Procesos en la gestión administrativa
- **Dependiente:** Eficiencia o efectividad en la gestión administrativa de la Unidad de Hemodiálisis.

1.9 Justificación de la investigación (En términos sociales, metodológicos, institucionales)

Una reestructuración de los procesos en la gestión administrativa eficiente puede conducir a una disminución en los tiempos de espera, a una optimización en la programación

de tratamientos y a la provisión de una atención más personalizada y de alta calidad. Esto tiene un efecto directo en la calidad de vida de los pacientes, muchos de los cuales requieren tratamientos regulares y oportunos.

Mejorar la eficiencia de los procesos administrativos puede facilitar el acceso de un mayor número de pacientes a los tratamientos requeridos sin retrasos, favoreciendo así una distribución más justa y equitativa de los recursos disponibles.

Consecuentemente, la mejora y eficiencia en la gestión de citas y tratamientos, no se puede olvidar que estas mejoras benefician directamente a los pacientes, claro, esto aparte de que la función ideal es garantizar procesos ágiles y eficaces que se ajusten al contexto particular de una clínica de diálisis. Y como ya se ha dicho, aquí se desglosa el impacto superior en lo que respecta a la adopción de herramientas como software de gestión de pacientes, la automatización de procesos.

CAPÍTULO II.

MARCO TEÓRICO

2 Definición del Marco Teórico

El marco teórico de esta investigación tiene como objetivo fundamentar conceptualmente el rediseño de procesos en la gestión administrativa de la Unidad de la Hemodiálisis Esmeraldas S.A. Esmedial. Este apartado proporciona una revisión exhaustiva de las teorías, modelos, y estudios previos que sustentan la necesidad y la metodología para mejorar la eficiencia administrativa en este tipo de instalaciones de salud.

2.1 Importancia del Marco Teórico

La administración, parangonada con el núcleo operativo de las clínicas de diálisis, ejecuta su estado en su fin de optimizar la calidad de los servicios proporcionados a los pacientes. Cotejado para lo útil de su funcionamiento, aquí se da que el administrativo se convierte en lo que sería el sostén para procesos como la programación de citas. Todo esto conforma un ciclo que, muy impactado por la eficiencia o ineficiencia de estos procesos, define la experiencia del paciente, ya arrojando en sus resultados, demuestra cómo sus fortalezas o deficiencias influyen directamente en la calidad del tratamiento. Estas ineficiencias pueden resultar en prolongados períodos de espera, inexactitudes en la programación y una experiencia global desfavorable para el paciente (Díaz y Salas, 2021).

2.2 Elementos del Marco Teórico

En la Universidad Técnica de Ambato – Ecuador, los investigadores Gavilanez & Tomarema, (2021) en su tesis llamada “Automatización de Procesos para la Gestión de Información” cuyo proyecto busca comprobar automatizaciones de procesos en empresas, destaca su importancia por las facilidades en gestión de información al registrar, almacenar y presentar reportes consolidados.

En la Universidad Cesar Vallejo – Perú, la investigadora Panduro Ismiño, (2022) buscó establecer la conexión entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas – Loreto 2021. La investigación fue básica, con un diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, en una población de 871 usuarios y una muestra de 345. La técnica para recolectar datos fue la encuesta y el cuestionario fue el instrumento. Los resultados mostraron que la gestión administrativa fue del 48 % y la

calidad de servicio también fue del 48 %. Se concluye que hay una relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas – Loreto 2021, dado que el coeficiente de Spearman fue 0.989 (correlación positiva muy alta) y un p-valor de 0.000 (p-valor \leq 0.01); además, el 97.81 % de la gestión administrativa afecta la calidad de servicio.

En la Universidad de las Américas en Quito, Ecuador, los investigadores Ávila Parrales y Adolfo Bonifacio (2022) presentaron una tesis titulada "Plan de Gestión Gerencial para Mejorar la Calidad del Proceso de Atención a Pacientes en Hemodiálisis de la Clínica de Diálisis Municipal Montecristi." Trata sobre el desarrollo de un proyecto gestión con el objetivo de mejorar la atención a pacientes con insuficiencia renal crónica, si bien la razón por la cual se trae a la mesa este estudio, es porque en su trabajo mostraron resultados que vale la pena revisar, como la identificación de las causas de la emigración, que para este estudio actual viene siendo útil aplicar también, y proponer estrategias, ya que de acuerdo al método que utilizaron observacional (descriptivo), indagando la realidad del problema a través de grupos focales, se pudo ver la presentación de los resultados de una forma organizada y útil.

Finalmente, se enfatizó la importancia de desarrollar e implementar acciones significativas para asegurar la adecuada creación del plan de manejo. Al centrarnos en resolver diversos problemas del establecimiento, nos esforzamos por mejorar la calidad de la atención al paciente. Priorizar estas estrategias correctas desempeñará un papel vital en la mitigación de los desafíos identificados. Estas estrategias se incorporarán a un plan de gestión que detallará responsabilidades específicas y procesos clave que se implementarán, señala el informe. Y por lo mucho que cueste ver la ejecución de este plan sin supervisión, se establece un comité selecto dentro de la organización que asegurará el seguimiento y la correcta implementación de las acciones propuestas. Siendo así un final para los desafíos actuales, este enfoque permitirá construir un sistema más eficiente y orientado al bienestar integral.

En la Universidad Espol de Guayaquil, Ecuador, los autores Troya y Freire (2021) llevaron a cabo una investigación, priorizando en lo encontrado en su estudio, se puede encasillar que el uso del modelado BPMN responde a las necesidades contemporáneas de los procesos administrativos y de la inteligencia de negocios. En lo inventariado, esta herramienta, frecuentemente utilizada en el ámbito empresarial, se da efectiva para mejorar la calidad en la toma de decisiones. Pero, al analizar la situación actual de la gestión administrativa y pedagógica de una institución educativa ubicada en el sur de Guayaquil, se identificó un

enfoque predominante en los procesos de comunicación. De comparación a otros aspectos, estos procesos se dan especialmente durante la fase de admisión de nuevos estudiantes que buscan integrarse a la institución. Dicho de otro modo, hasta ahora esto ha sido para comprender cómo las herramientas de modelado pueden contribuir significativamente a abordar y mejorar los retos administrativos en un contexto educativo. Junto al apoyo académico que resalta problemas debido al estado de emergencia COVID – 19, transformando paradigmas, tácticas y metodologías en la educación. El modelado en la plataforma BPMN ayuda a estandarizar procesos de manera ordenada y permite una comunicación efectiva; además, el proceso de recuperación pedagógica ayudará a los docentes a superar rezagos y dificultades en el aprendizaje de los estudiantes con el seguimiento adecuado del vicerrectorado académico.

El almacenamiento de procesos de negocio modelados mediante BPMN, utilizados en los sectores administrativo y educativo, trae consigo importantes beneficios. Este método es disciplinado y eficiente, reduciendo los tiempos de espera y aumentando significativamente la eficiencia del servicio al cliente. Los miembros tienen un impacto positivo en la reducción del número de quejas al brindar una atención más personalizada en función de las necesidades de los usuarios. Por tanto, en el marco de una gestión óptima, BPMN es la herramienta de elección para la transformación de procesos. Por último, se observa un mejoramiento sustancial en los aspectos relacionados con la efectividad del rendimiento en la gestión educativa, lo que en última instancia fortalece la calidad del servicio brindado (Aguirre y Garcia, 2021).

En la Universidad Politécnica Salesiana de Cuenca, Ecuador, la autora María Zenteno Samaniego (2023) presentó una tesis titulada "Diseño de una propuesta de gestión por procesos en la Dirección de Vinculación con la Sociedad de la Universidad de Cuenca". El objetivo principal de esta investigación fue desarrollar una metodología de gestión de procesos que facilite la interacción y el trabajo colaborativo entre las diferentes áreas involucradas en la vinculación con la sociedad. A través de un enfoque sistemático, la propuesta busca optimizar la comunicación y la coordinación entre los distintos departamentos, promoviendo así una mayor eficacia en la implementación de proyectos y actividades que beneficien tanto a la comunidad universitaria como a la sociedad en general

Continuando con lo expuesto, se registró y estudió otro documento, el cual es escrito por los autores Cabrera Viviana y Rodríguez Saul (2023) una investigación destinada a proponer un modelo administrativo para esa Secretaría. Ellos hablaron más que todo de los desafíos que tuvo ese objeto de estudio, por ejemplo, se vio la falta de conocimiento de los procedimientos

administrativos (que también se estudia en el trabajo actual, por eso es relevante examinarlo), también estudiaron lo que sucedía con la insuficiencia de personal, por qué sucedía y a qué se debía, y a la calidad del servicio brindado por la unidad, es decir, basaron su estudio en esas tres áreas.

De esas tres áreas, la principal meta de la propuesta presentada consistió en ofrecer respuestas a las distintas necesidades que lograron identificar después de que aplicaron los instrumentos,

Consecuente a sus resultados, se aplicó una metodología de tipo cuantitativo, poniendo énfasis en un enfoque descriptivo respaldado por una revisión bibliográfica exhaustiva. Y en atributos reconocidos de esta investigación, se diseñó de manera no experimental, utilizando un estudio transversal para abordar los aspectos requeridos de forma eficiente.

Es importante señalar que este proceso incluyó varios métodos, resaltando el deductivo y el analítico-sintético, que facilitaron un análisis robusto. En la simplicidad del análisis, se utilizaron métodos como la observación directa, entrevistas y encuestas, aspectos esenciales para desarrollar la propuesta.

Como un final fructífero en la recolección de datos, se diseñó un cuestionario con preguntas específicas dirigidas al personal involucrado. Con jugosos resultados apoyados en información relevante y precisa, esta metodología permitió establecer una base sólida para el desarrollo y éxito del estudio

Con base en lo previo, se diseñó un modelo administrativo que responde a las necesidades de la secretaría, logrando mejores tiempos de espera en trámites, disminución de la carga de trabajo y un ambiente laboral óptimo, demostrando que adoptar un modelo incrementará productividad y desempeño del personal en la unidad, dado que un proceso administrativo eficaz es esencial para gestionar adecuadamente los recursos y mejorar los servicios ofrecidos.

En la Universidad Estatal del Sur de Manabí - Ecuador los autores Chong & Villacreses, (2024) en su tesis titulada “Plan Estratégico integral” para mejorar en procesos de gestión administrativa del Hospital Jipijapa cuyo objetivo fue contribuir mediante el diseño del plan estratégico integral para la mejora en los procesos de la gestión administrativa del Hospital Jipijapa.

En la universidad católica de Santiago de Guayaquil – Ecuador la autora Montero Llanos Liliana (2020) en su tesis titulada “Evaluación de la Gestión Administrativa del Hospital General del Iess de Babahoyo”, cuyo propósito fue analizar la situación actual para proponer mejoras en la gestión.

En la Universidad Católica de Santa María de Arequipa en Perú, Cervantes y Fabiola (2022) en su tesis “Optimizar del Proceso de Gestión de Citas y Análisis Clínicos en un Centro de Salud”, busca optimizar la gestión de citas médicas y la entrega de resultados de análisis clínicos a través de un sistema web. Se implementa la optimización de procesos usando metodología Scrum, que abarca cuatro sprints en el proyecto, cada uno con sus respectivos puntos de historia. Para esto, se emplean lenguajes como Java, JavaScript y HTML5, además del servidor web Apache y MySQL para gestionar bases de datos.

El Policlínico Vásquez alcanza gran satisfacción del cliente y un aumento significativo en ganancias gracias a la mejora en la reserva de citas médicas y resultados de laboratorio, medidos mediante encuestas.

El autor Rabanal (2019) llevó a cabo una investigación, un proyecto como tal, que usaron como objetivo general, evaluar los beneficios de la gestión de calidad y la efectividad de los procesos administrativos en micro y pequeñas empresas del sector clínico en Callería durante 2019.

Demostrando su rentabilidad en el mercado. La investigación fue cuantitativa y no experimental – transversal, aplicando una encuesta de 29 preguntas a 9 clínicas, mostrando resultados: Del microempresario, 66.67% tienen más de 50 años y 100% son hombres con educación universitaria. En gestión de calidad: 88.89% están en el mercado por más de 7 años, 44.44% cuentan con más de 10 empleados, 88.89% practican la mejora continua, utilizan herramientas de gestión, realizan análisis FODA que posee plan de marketing; 77.78% ofrecen más de 10 especialidades, 100% disponen de laboratorio de análisis clínicos y equipos de diagnóstico por imágenes, 77.78% tienen farmacia, 55.56% ambulancia, y 100% evalúan la satisfacción de los clientes como buena o excelente.

En los procesos administrativos: 100% definió su organigrama, misión, visión, valores y objetivos; 77.78% cuenta con plan estratégico y operativo; 100% cumple más del 50% de la planeación, revisando los planes de trabajo mensualmente y trimestralmente; 33% es responsabilidad del administrador y el gerente; 100% ha incrementado sus ingresos en años

recientes; 77.78% evalúa indicadores de desempeño y producción; 33.33% utiliza consultorías externas para mejora continua; 77.78% se organiza por áreas; 100% tiene manual de funciones; 88.89% asignó funciones a empleados, reconociendo su desempeño y motivándolos; 100% capacita al personal mensual y anualmente.

En la Universidad César Vallejo, ubicada en Lima, Perú, el autor Bernales (2024) expone su tesis llamada "Gestión por procesos y administrativa en empleados administrativos en una dirección regional de Apurímac". El objetivo de este estudio fue identificar la conexión entre la gestión por procesos y la administración en una dirección regional de Apurímac, llevado a cabo en 2023.

Usando una investigación básica, cuantitativa, no experimental, transversal y correlacional simple; se utilizaron dos cuestionarios como instrumentos, fundamentados en la escala de Likert, aplicándose a una muestra de 100 trabajadores, la validación de los instrumentos se llevó a cabo mediante juicio de expertos, los cuales pasaron el test de Alfa de Cronbach y la V de Aiken, mostrando excelente confiabilidad y alta validez.

Se realizó el test de correlación Rho Spearman, que arrojó un valor de 0.754, lo que señala una fuerte correlación proporcional entre las variables analizadas, además, se halló una significancia de 0.000. Los hallazgos obtenidos permitieron concluir que hay una correlación significativa entre la gestión por procesos y la gestión administrativa, confirmándose así la hipótesis general propuesta.

Este estudio contribuirá al cuerpo de conocimiento existente sobre la gestión administrativa en el sector salud, proporcionando un modelo que otras clínicas de diálisis podrían adoptar para mejorar sus propios procesos.

A ojos de cualquiera, parecería que la reingeniería de procesos tiene el potencial de generar mejoras sustanciales en la eficiencia operativa. Entre una cosa y otra, los estudios de casos significativos en diversas regiones muestran eso, para así, en el vaivén de implementaciones estratégicas, alcanzar resultados positivos. Claro, muy obvio es decir que estas prácticas mejoran los tiempos.

De repente, sin más ni más, surgen ejemplos como el estudio de Lee et al. (2019) en Corea del Sur, que evidenció una reducción del 30% en los tiempos de espera y un aumento del 20% en la satisfacción del paciente.

Aparte de ello, siendo útil en lo operativo y administrativo, casos como el de Fernández

y González (2021) en España como la implementación de software especializado, logrando reducir tiempos de espera en un 25% y mejorar la coordinación del personal.

Muy considerado para proyectos similares, la investigación de Kumar et al. (2020) en la India se observó también para añadir a este grupo de casos exitosos, la importancia de involucrar al personal administrativo en la planificación y ejecución del rediseño. A puertas abiertas para que los resultados sean sostenibles y efectivos, todo conglomerado y unido para alcanzar un mismo fin: transformar y optimizar la gestión en las clínicas de diálisis.

2.3 Bases teóricas

Cobijado entre los resultados esperados, esta investigación se orienta a la eficiencia, precisión y rapidez de las tareas administrativas en la entidad. Ante un resultado que favorece el rediseño de procesos, se enfoca en la gestión de tareas diarias, permitiendo a los empleados invertir más tiempo en actividades estratégicas de alto valor.

En contraste con un pronóstico que podría restringir el efecto del rediseño, la investigación presente incluye normas internacionales de gestión de calidad, como ISO 9001, para que los procesos sean claros, eficaces y alineados con estándares globales. Si bien hay que afirmar que el enfoque en estas normativas fortalece el desarrollo empresarial, para encaminar a un muy buen resultado en lo que respecta a la sostenibilidad y la excelencia operativa. Enfoca en la calidad de las actividades a través de la planificación y la integración.

2.3.1 Importancia de la Gestión de Procesos

Los procesos administrativos en las unidades de hemodiálisis son esenciales para garantizar la eficiencia, la calidad del servicio, y la seguridad del paciente.

El enfoque en la gestión por procesos busca cumplir la misión organizacional, satisfaciendo las expectativas de clientes, proveedores, accionistas, empleados y la sociedad, centrándose en cómo la empresa los satisface, en lugar de aspectos estructurales como la cadena de mando y las funciones departamentales. (Mallar, 2010)

Eficiencia Operativa: Los procesos administrativos que cuentan con una adecuada estructuración facilitan una planificación eficiente de los recursos, incluyendo el personal, los equipos y los suministros. Este tema es crucial en hemodiálisis, donde la administración eficaz del tiempo y recursos es vital para ofrecer atención oportuna y evitar retrasos en los tratamientos. (Martínez y Pérez, Seguridad del paciente en Hemodiálisis, 2018)

Calidad del Servicio: La estandarización de los procedimientos administrativos contribuye a la mejora continua de la calidad del servicio. Esto incluye la implementación de protocolos que aseguran que todos los pacientes reciban un tratamiento de alta calidad, minimizando los riesgos de complicaciones. (Martínez y Pérez, Seguridad del paciente en Hemodiálisis, 2018)

Seguridad del Paciente: La seguridad constituye una prioridad fundamental en todos los entornos de atención médica. Como primera característica, los procesos administrativos apropiados son para una supervisión efectiva. Y tal cual se da en entornos organizacionales bien estructurados, uniendo el cumplimiento de los estándares de seguridad. A juzgar de los resultados obtenidos, también para una respuesta ágil y eficaz ante cualquier incidente, con sentido a fortalecer la operatividad y confiabilidad de la institución (Martínez y Pérez, 2018)

Gestión Financiera: Punto principal de la sostenibilidad económica en una unidad de hemodiálisis es la gestión eficaz de los costos y el financiamiento, y secundario a ello, la precisión en la facturación y el control de los gastos. No importa cómo se mire, siempre es administrar adecuadamente los reembolsos de seguros. Sin mucho preámbulo, se finaliza para que una administración financiera sólida salvaguarde la estabilidad de la unidad, continuidad y calidad de los servicios ofrecidos (Martínez y Pérez, Seguridad del paciente en Hemodiálisis, 2018).

Satisfacción del Paciente: Los procedimientos administrativos desempeñan una función significativa en la satisfacción del paciente. Una gestión adecuada tiene la capacidad de disminuir los tiempos de espera, optimizar la comunicación y elevar el nivel de satisfacción general del paciente con respecto a la atención recibida (Martínez y Pérez, 2018)

2.3.2 Definición de Procesos

" Institución en sí que alcanza un propósito, un conjunto de acciones que comienza y concluye con un consumidor o un integrante interno" (Carrasco B., 2011)

Un proceso es un conjunto de actividades secuenciales y relacionadas que transforman entradas en salidas con el objetivo de lograr un resultado específico. En el contexto de la Unidad de Hemodiálisis Esmeraldas S.A. Esmedial, los procesos incluyen todas las actividades necesarias para brindar atención médica a los pacientes, desde su ingreso hasta su salida.

¿Cómo ayudará el rediseño de procesos en la Unidad de Hemodiálisis Esmeraldas S.A. Esmedial?

Identificación de ineficiencias: Al examinar cada paso de los procesos actuales, se pueden identificar cuellos de botella, redundancias y actividades que no agregan valor. Esto permite enfocar los esfuerzos de mejora en las áreas críticas.

Mejora de la experiencia del paciente: Al optimizar los procesos, se pueden reducir los tiempos de espera, mejorar la comunicación y brindar una atención más personalizada. Esto se traduce en una experiencia más satisfactoria para los pacientes.

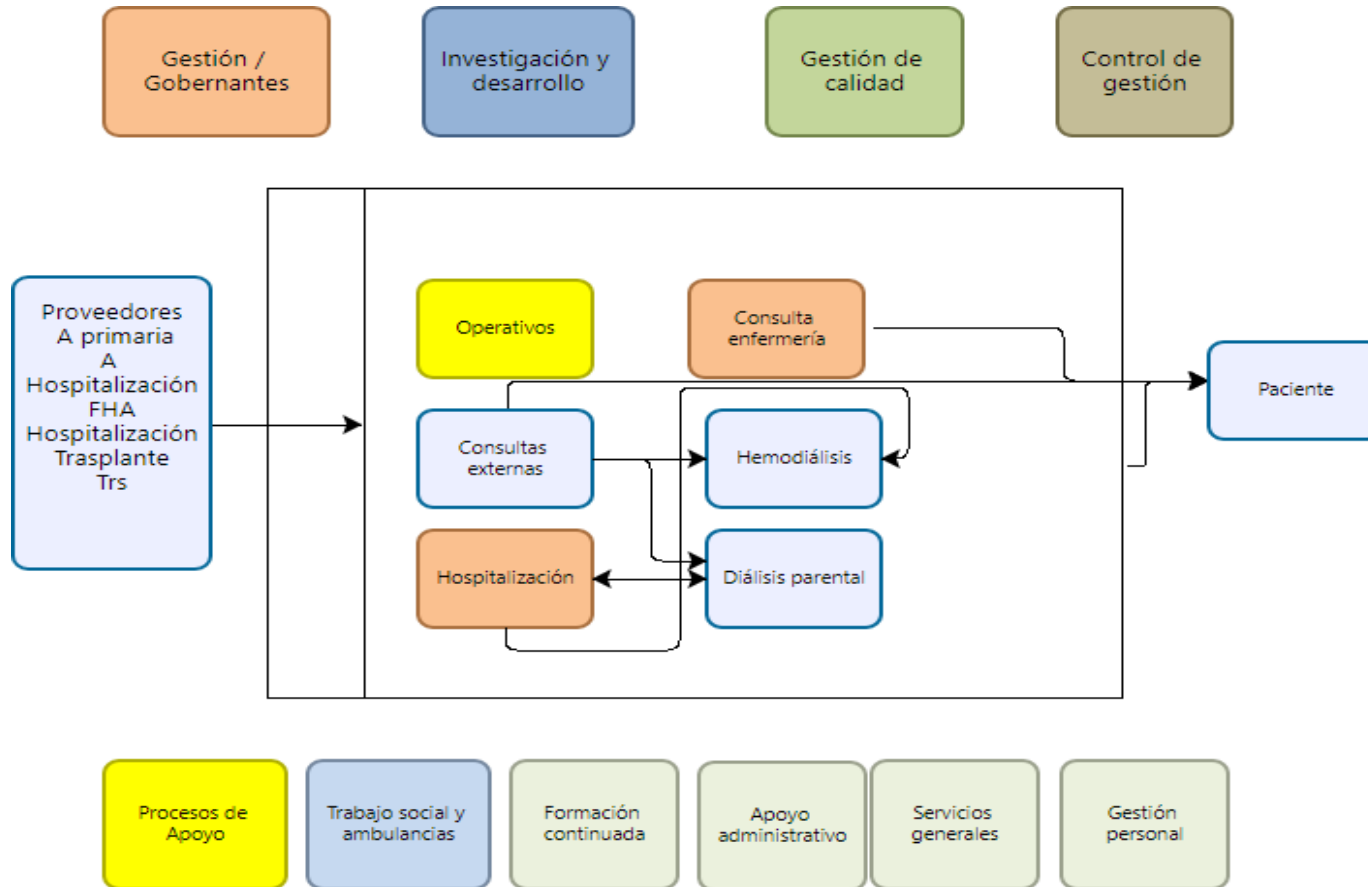
Optimización de recursos: Al eliminar actividades innecesarias y mejorar la asignación de recursos, se puede lograr una mayor eficiencia en el uso del personal, equipos y suministros. Esto puede reducir costos y mejorar la rentabilidad de la clínica.

Aumento de la calidad y seguridad: Al estandarizar los procesos y establecer controles adecuados, se pueden reducir los errores médicos y mejorar la calidad y seguridad de la atención.

Mejora de la comunicación y coordinación: Al definir claramente las responsabilidades y establecer canales de comunicación efectivos, se puede mejorar la coordinación entre las diferentes áreas de la clínica. Esto facilita el trabajo en equipo y agiliza la toma de decisiones.

Gráfico 1 Procesos de la Unidad

1.



Elaborado por: Las Autoras

El gráfico representa un **flujo de procesos** dentro de un sistema de salud, enfocado en la atención a pacientes con enfermedades renales

Entorno externo:

- En la parte superior, se observan cuadros que representan **factores externos** que influyen en el sistema, como la gestión gubernamental, la investigación y desarrollo, la gestión de calidad y el control de gestión.

2. Entrada al sistema (proveedores):

- A la izquierda, en color azul, se listan los **proveedores** que "alimentan" al sistema. Esto incluye la atención primaria, la hospitalización (general y FHA, que podría referirse a una unidad especializada), y el trasplante renal.

3. Procesos centrales:

- En el centro del gráfico, dentro del rectángulo, se describen los **procesos principales** que se llevan a cabo con el paciente:
 - **Operativos:** Este cuadro amarillo es un tanto ambiguo, pero podría referirse a procesos generales de organización y funcionamiento del servicio.
 - **Consultas externas:** Aquí se englobarían las consultas médicas, el seguimiento y control de los pacientes.
 - **Hemodiálisis:** Tratamiento para la insuficiencia renal que se realiza con una máquina que filtra la sangre.
 - **Diálisis peritoneal:** Otro tipo de diálisis que utiliza el peritoneo del paciente como filtro.
 - **Hospitalización:** Cuando el paciente requiere ingreso hospitalario.

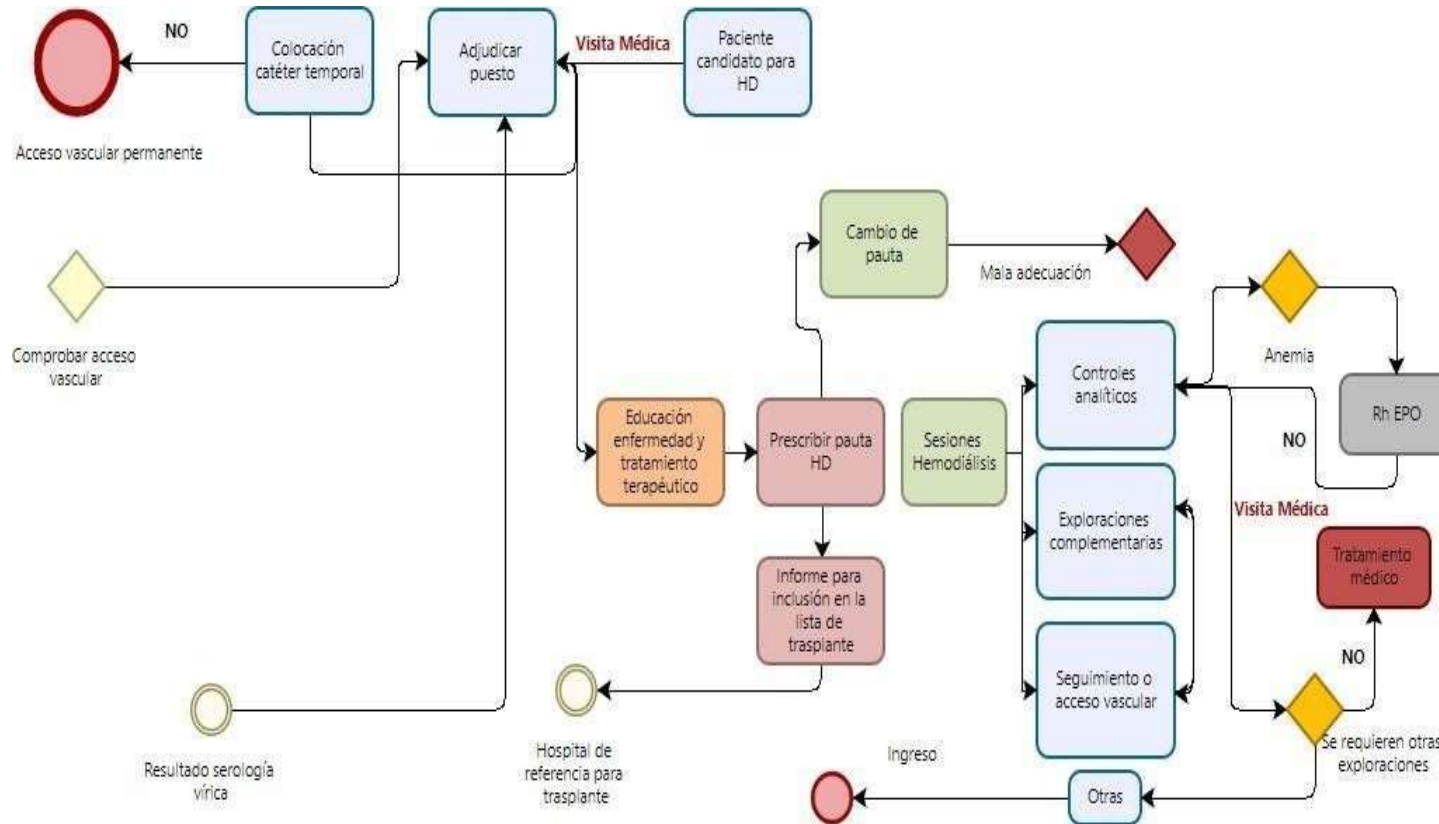
4. Salida del sistema (paciente):

- A la derecha, se encuentra el **paciente**, que es el receptor final de los servicios.

5. Procesos de apoyo:

- En la parte inferior, en cuadros de colores, se muestran los **procesos de apoyo** que son esenciales para el funcionamiento del sistema: trabajo social, ambulancias, formación continuada, apoyo administrativo, servicios generales y gestión de personal.

Gráfico 2
Flujo de procesos



Elaborado por: Las Autoras

Este diagrama muestra cómo se gestiona el tratamiento de un paciente con hemodiálisis, incluyendo la preparación, el tratamiento en sí, el monitoreo y las posibles alternativas como el trasplante.

1. Inicio:

- **Visita Médica:** El proceso comienza con una visita médica donde se evalúa al paciente y se determina si es candidato a hemodiálisis.

2. Acceso Vascular:

- Si el paciente necesita HD, se debe conseguir un acceso vascular.
 - Si no tiene uno permanente (fístula arteriovenosa), se coloca un catéter temporal.
 - Si ya tiene un acceso permanente, se comprueba su estado.

3. Preparación para HD:

- **Educación:** Se educa al paciente sobre su enfermedad y el tratamiento.
- **Prescripción:** Se define la pauta de hemodiálisis (frecuencia, duración, etc.).

4. Tratamiento con HD:

- **Sesiones de Hemodiálisis:** El paciente recibe las sesiones de hemodiálisis según lo prescrito.

5. Monitoreo y Seguimiento:

- **Controles analíticos:** Se realizan análisis de sangre para monitorizar el estado del paciente (anemia, etc.) y ajustar el tratamiento si es necesario (cambio de pauta).
- **Exploraciones complementarias:** Se pueden realizar otras pruebas o exploraciones según la necesidad del paciente.
- **Visita médica:** El paciente tiene visitas médicas para evaluar su progreso y realizar ajustes en el tratamiento.
- **Seguimiento del acceso vascular:** Se monitoriza el estado del acceso vascular del paciente.

6. Otras opciones:

- **Informe para inclusión en lista de trasplante:** Si el paciente es candidato, se realiza un informe para incluirlo en la lista de espera de trasplante renal.
- **Ingreso:** En caso de complicaciones o necesidad de otros tratamientos, el paciente puede ser ingresado en el hospital.
- **Otras:** Se pueden realizar otras acciones o procedimientos según la situación del paciente.

4.1 Variables

2.4.1 Variable Dependiente: Eficiencia o efectividad en la gestión administrativa de la Unidad de Hemodiálisis.

2.4.1.1 Administración

Administración es una disciplina muy general algunos autores plantean que es una ciencia y otros que un arte, lo cierto es que ofrece tanto de lo uno como de lo otro y no le han demostrado la debida atención siendo una herramienta indispensable para desarrollar un cumulo de actividades. (Lopez, 2022)

2.4.1.2. Gestión Administrativa

La gestión administrativa optimiza el desempeño del personal en una institución de salud y acelera los procesos operativos y administrativos, con el propósito de enriquecer tanto la experiencia de los pacientes como la del personal. Los beneficios derivados de un sistema de gestión administrativa son aplicables tanto a organizaciones empresariales como a pacientes.

Los desarrollos tecnológicos han propiciado mejoras en diversos aspectos de nuestras vidas, siendo evidente que la gestión administrativa se encuentra entre las áreas beneficiadas. En la actualidad, se dispone de software de gestión administrativa especializado en el ámbito de la salud, diseñado para automatizar los procesos de cualquier entidad que proporcione servicios de atención sanitaria (Cerquera, 2020, párr. 4,5).

2.4.1.3. Características

Uno de los aspectos en los que ha experimentado mayor evolución el sector de la salud es en la gestión administrativa, médica y hospitalaria. Esta se define como la estrategia que busca sistematizar, automatizar y organizar de manera adecuada y eficiente los procesos de atención sanitaria, lo cual está intrínsecamente relacionado con el ciclo de atención al paciente. Este ciclo se inicia desde el momento en que se lleva a cabo el registro en el sistema de salud y se actualiza a medida que el usuario asiste a consultas médicas, intervenciones quirúrgicas, terapias de diálisis, entre otros servicios. Lo cual constituye su expediente clínico.

2.4.1.4. La importancia

La gestión administrativa en el ámbito de la atención sanitaria implica que el cuidado de los pacientes no se limita únicamente a la interacción con un profesional de la salud. En esta cadena de servicios, se involucran múltiples procesos que deben ser gestionados por diferentes individuos en entornos apropiados, los cuales cumplan con todos los requisitos establecidos por la normativa sanitaria vigente. Esto implica que las entidades que prestan servicios médicos deben establecer un sistema de gestión administrativa dirigido específicamente al sector de la salud, el cual les posibilite optimizar todos sus procesos, con el propósito de elevar la calidad de la atención y alcanzar los objetivos establecidos por la organización.

2.4.1.5 Características de la Gestión Administrativa

A fuerza de repetirse, la gestión de una clínica especializada en diálisis requiere atención en los procedimientos clínicos, e incesante supervisión de las actividades no relacionadas directamente con la atención médica. Indicado para mantener el flujo operativo, estas tareas son cruciales para garantizar que la institución funcione de manera eficiente y efectiva.

Como si fuera poco, estas operaciones no clínicas son para sostener la calidad del servicio. Dicho de forma sencilla, es imprescindible atender estos aspectos para asegurar que los pacientes reciban una atención integral que cumpla con sus necesidades de salud. Y para el juego de conceptos, al final, todo converge en la importancia de un equilibrio entre lo clínico y lo administrativo para lograr la excelencia en el servicio.

2.4.1.6. Enfoque en la Coordinación de Servicios

En su forma más simple, es la coordinación estratégica de los distintos servicios involucrados en la atención al paciente en una clínica de diálisis. Para fin de cuentas, abarca desde la organización de citas y la administración de recursos hasta la facturación y la interacción con proveedores médicos.

Ubicado en lo mayor de los objetivos administrativos, una gestión eficiente garantiza que el flujo de trabajo sea continuo y sin interrupciones. Sin muchas vueltas, es la capacidad de mantener un sistema ordenado dando lugar a que los pacientes puedan recibir atención médica de manera oportuna. Es evidente una progresión hacia estándares de calidad más altos, asegurando que las necesidades de los pacientes se cubran de manera satisfactoria.

2.4.1.7 Cumplimiento Normativo

Las clínicas de diálisis deben cumplir con varias normativas locales, nacionales e internacionales en salud, seguridad y protección de datos. La gestión garantiza que los procesos y procedimientos se adhieran a normativas vigentes, incluyendo gestión documental, auditorías internas y formación continua del personal para el cumplimiento.

2.4.1.8 Gestión de Recursos Humanos

La gestión abarca diversos aspectos esenciales, entre los cuales se encuentran la contratación del personal, la formación y el desarrollo de habilidades del equipo administrativo y de apoyo, así como la supervisión de su desempeño. Asimismo, implica la coordinación efectiva y continua con el personal clínico para asegurar un trabajo integrado y eficiente en el entorno laboral. Esto significa que es necesario llevar a cabo una serie de tareas que incluyen la organización de los horarios de trabajo, la resolución de posibles conflictos que puedan surgir en el entorno laboral, así como la implementación de políticas adecuadas que fomenten un ambiente en el que los empleados se sientan motivados y valorados.

2.4.1.8 Gestión Financiera

La gestión administrativa se encarga de la administración financiera de la clínica, incluyendo facturación, cuentas por cobrar, presupuestos y control de gastos operativos. Una correcta gestión financiera es fundamental para garantizar la viabilidad económica de la clínica y facilitar la reinversión en equipos y servicios.

2.4.1.9 Atención al Paciente y Servicio al Cliente

Una función esencial de la administración es garantizar que los pacientes obtengan un excelente servicio al cliente. Esto abarca la organización de citas, la resolución de consultas y quejas, y la creación de un ambiente amigable y accesible para los pacientes.

2.4.1.10 Optimización de Procesos

Para señalar esta parte, la administración de una clínica de diálisis es para mejorar los procesos operativos con el objetivo de aumentar la eficiencia y reducir los costos. Si bien esto se trata de un esfuerzo continuo, está aunado a la evaluación constante de los procedimientos administrativos, así a la incorporación de tecnologías que simplifiquen las tareas diarias.

En su principal acción, llevado a eliminar las ineficiencias presentes en el flujo de trabajo, con la idea de una operación más fluida y rentable. A fin de cuentas, lo que se ve es un enfoque estratégico orientado a maximizar recursos y mejorar la calidad del servicio ofrecido a los pacientes.

2.4.1.11 Gestión de la Calidad

Asegurar que la clínica cumpla con los más altos estándares de calidad es una responsabilidad clave de la gestión administrativa. Esto incluye la implementación de sistemas de gestión de calidad, el seguimiento de indicadores clave de desempeño (KPIs), y la realización de encuestas de satisfacción del paciente para identificar áreas de mejora.

2.4.1.12 Manejo de la Información

La administración de registros y datos, que abarca los expedientes médicos electrónicos, constituye una función de importancia fundamental. La administración debe garantizar que el manejo de la información se efectúe de forma segura, eficiente y en cumplimiento con las normativas pertinentes sobre la privacidad de datos.

2.4.1.13 Planificación Estratégica

En pocas palabras, pero con todo su peso, la administración debe alinearse con la planificación estratégica de la clínica. Viene siendo el eje central para formular estrategias a largo plazo que impulsen el crecimiento y el desarrollo de la institución.

A un impacto para ampliar los servicios ofrecidos, incorporar innovaciones tecnológicas y adaptarse eficazmente a los cambios del entorno regulatorio o del mercado, este enfoque garantiza la sostenibilidad y competitividad de la clínica en el tiempo

2.4.1.14 Gestión de Suministros y Logística

Bien, pero ¿cómo se da esto? La gestión de inventarios de materiales médicos, como medicamentos y equipos de diálisis, es crucial para el eficiente funcionamiento de la clínica. En esta sección, se garantiza la disponibilidad constante de estos insumos clave, previniendo interrupciones en la atención a los pacientes.

Claro, no se puede olvidar que una gestión adecuada también implica prevenir el desperdicio, optimizando la utilización de los recursos disponibles. Obvio para cumplir con los

protocolos establecidos, es indispensable garantizar el almacenamiento y la manipulación segura de los suministros.

2.4.1.15 Relaciones con Proveedores y Contratistas

Ahora, para el caso de la administración, es un poco diferente. Primero, incluye la negociación y gestión de contratos con proveedores de equipos médicos, insumos y servicios. Esto asegura que la clínica obtenga productos y servicios de calidad óptima al mejor precio posible

2.4.2 Variable Independiente: Rediseño de Procesos en la gestión administrativa

2.4.2.1 Rediseño de Procesos

El examen exhaustivo y la reorganización metódica de los procesos laborales y actividades dentro de un sistema de salud con el objetivo de optimizar la calidad del servicio de atención, la eficacia operativa y la satisfacción de los pacientes, así como del personal clínico. Este enfoque se orienta hacia la evaluación rigurosa de los procesos vigentes y la ejecución de modificaciones que mejoren los resultados clínicos y administrativos, ajustando el funcionamiento de los microsistemas clínicos para lograr una mayor efectividad y sostenibilidad (Eugene C., 2007)

Por ello, creen que el reto no es sólo reducir costes sino también garantizar altos estándares que respalden la atención al paciente. Al discutir y abordar estos temas, se enfatiza la importancia de mantener relaciones estratégicas con los proveedores.

Para garantizar tanto la eficiencia operativa como la excelencia del servicio, dicha gestión se convierte en la base del desarrollo sostenible y la competitividad de la clínica.

2.4.2.2 Característica

Para ponerlo en otras palabras, reestructurar procesos es una técnica destinada a maximizar la eficacia, efectividad y calidad en el funcionamiento de una organización. Al mirarlo desde cualquier ángulo, exige una revisión profunda de los flujos de trabajo actuales para identificar oportunidades de mejora.

Claro, afirmando que este proceso mejora y transforma (ambos) el desempeño organizacional, asegurando que los resultados estén alineados con los objetivos estratégicos. Si bien lo único recordable es el impacto positivo que genera en la satisfacción del cliente o

paciente, su verdadero valor reside en su capacidad para unir los datos en estrategias más eficientes, efectivas y orientadas al éxito organizacional.

2.4.2.3 La importancia

Sin lugar a duda, el rediseño es valioso para detectar y suprimir ineficiencias y redundancias en la gestión administrativa, lo que permite una operación más eficiente y menos propensa a errores. Además, (un enfoque especialmente pertinente en diálisis), la coordinación entre diferentes departamentos y la gestión de múltiples consultas y tratamientos necesita realizarse con exactitud y velocidad. Por lo antes expuesto, se motiva a que las clínicas implementen estas mejoras para optimizar sus operaciones. Y recurre a un proceso continuo de evaluación para asegurar la efectividad del rediseño.

2.4.2.4 Características de la Gestión Administrativa

Vamos con los análisis de los procesos, a continuación, se presentan las características clave del rediseño de procesos:

2.4.2.4.1 Enfoque en la Mejora Radical

Primero y principal, a pesar de la diferencia, es estas mejoras graduales, el rediseño de procesos frecuentemente se une y se lleva en alteraciones drásticas y profundas en los sistemas y flujos de trabajo actuales.

2.4.2.4.2 Orientación a los Resultados

Es de replantearse cada situación, como se ha visto anteriormente, ya que es orientado hacia obtener estos resultados, tales como la disminución de costos, la elevación de la calidad del servicio, el incremento de la satisfacción del cliente.

2.4.2.4.3 Uso de la tecnología

La tecnología juega un papel clave en la transformación de procesos al automatizar tareas, optimizar la precisión de los datos y simplificar la comunicación y el monitoreo. La introducción de nuevas tecnologías es a menudo un factor

2.4.2.4.4 Centrarse en el cliente o paciente

Un elemento importante de la reingeniería de procesos es centrarse en las necesidades y expectativas del cliente o paciente. El objetivo es mejorar la experiencia del usuario final simplificando y agilizando los procesos que impactan directamente a los usuarios.

2.4.2.4.5 Colaboración Interfuncional

La reestructuración de procesos típicamente implica la cooperación de diversas divisiones o unidades dentro de la organización. Se promueve una perspectiva integral que incluye a todas las partes interesadas, con el objetivo de garantizar que los cambios implementados sean consistentes y efectivos en toda la organización.

2.4.2.4.6 Identificación y Eliminación de Desperdicios

Inspirado por enfoques como Lean Management, el rediseño de procesos se enfoca en identificar y eliminar actividades que no agregan valor, conocidas como desperdicios, dentro del flujo de trabajo. Esto incluye la eliminación de redundancias, la reducción de tiempos de espera y la simplificación de procesos complejos.

2.4.2.4.7 Evaluación y Medición Continua

Con el fin de garantizar que el rediseño de los procesos alcance los objetivos fijados, se llevan a cabo sistemas de evaluación y medición continua. Esto facilita la implementación de ajustes oportunos en respuesta a la identificación de problemas o a la aparición de nuevas oportunidades de mejora.

2.4.2.4.8 Enfoque en la Innovación

La reconfiguración de los procesos impulsa la innovación dentro de la entidad, promoviendo la exploración de nuevas metodologías que pueden ofrecer ventajas competitivas o mejoras sustanciales en el rendimiento.

El objetivo fundamental de esta investigación radica en la reestructuración de los procesos de gestión administrativa en la Unidad de Hemodiálisis Esmeraldas S.A. (Esmedial), Se regresa a la mención principal donde el propósito es optimizar la eficiencia operativa y elevar la calidad del servicio brindado a los pacientes. Entonces se procede a la evaluación, el análisis y la reingeniería de los procesos administrativos actuales, con el fin de eliminar ineficiencias, reducir costos, garantizar el cumplimiento de las normativas vigentes y ofrecer una experiencia

superior tanto a los pacientes como al personal de la clínica. (Sin olvidar la importancia de la mejora continua). Así, la perspectiva es transformar el sistema de gestión administrativa en uno más eficiente y eficaz, que se adapte a las necesidades presentes y futuras tanto de la clínica como de sus pacientes.

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3 Metodología de la Investigación

El enfoque propuesto para llevar a cabo el rediseño de procesos en la gestión administrativa se basa en la aplicación de una investigación cualitativa. Esta metodología es fundamental para identificar las variables que influyen en el caso de estudio, así como para evaluar las capacidades y limitaciones que la organización presenta ante la implementación del proyecto (Charmaz, 2021).

3.1 Diseño de la Investigación

Investigación documental

Se trata de un enfoque metodológico que consiste en la recolección, análisis y síntesis de información proveniente de fuentes secundarias, tales como libros, artículos académicos, informes técnicos y documentos oficiales. Y se usa para examinar y comprender un fenómeno mediante el estudio de materiales ya publicados. Así como punto final, viene útil al otorgar una visión integral y fundamentada que respalde el desarrollo de investigaciones y proyectos, facilitando una comprensión profunda basada en evidencia documentada (Reyes-Ruiz y Carmona, 2020).

Investigación de diseño cualitativo

El objetivo de esta ciencia es obtener una comprensión más profunda de los fenómenos examinando las percepciones, experiencias y significados que las personas o grupos de personas asignan a un tema determinado. Por lo tanto, es un diseño flexible y adaptativo que permite a los investigadores analizar el contexto y las relaciones entre variables sin tener que generalizar los resultados. Esto es ideal para investigaciones que se centran en los detalles y la subjetividad porque proporciona una imagen detallada y matizada (Rojas-Gutiérrez, 2022).

Tiene sus dos partes, la primera de carácter cualitativo, siendo esto para explorar y analizar en profundidad la situación actual de la gestión administrativa en la Unidad de Hemodiálisis Esmeraldas S.A., y la segunda es documental, basada en la revisión y análisis de fuentes bibliográficas, estudios previos, normativas vigentes y modelos teóricos aplicables. Todo esto decidido bajo la necesidad de comprender detalladamente los problemas

identificados. Claro que este enfoque si bien se ha establecido con la idea de obtener una visión contextualizada y enriquecida del tema. Para complementar, el análisis de estas fuentes facilita una interpretación más precisa de la realidad administrativa de la unidad. Por lo antes expuesto, se busca profundizar en los aspectos que afectan su gestión.

3.2 Tipo de Investigación

Como indica Zúñiga et al. (2023), la investigación de naturaleza exploratoria tiene como propósito fundamental facilitar la familiarización del investigador con un tema que ha sido poco investigado o que carece de un conocimiento previo adecuado. Este tipo de investigación tiene como objetivo detectar patrones, conceptos o hipótesis que puedan ser explorados de manera más exhaustiva en estudios futuros. Es particularmente adecuado para contextos en los que se dispone de información limitada o cuando se pretende clarificar la definición de un problema.

La investigación descriptiva se enfoca en delinear las características, comportamientos o fenómenos tal como se presentan en la realidad. Este enfoque tiene como objetivo primordial proporcionar un análisis exhaustivo y preciso de un tema particular, sin alterar las variables ni perseguir relaciones causales (Valle et al., 2022).

Una solución ha sido clasificar esta investigación como exploratoria y descriptiva en su naturaleza. Incorpora a la exploración de los problemas subyacentes en la gestión administrativa de la unidad, mientras que también en la descripción y caracterización de los procesos actuales. Se ha comprobado que este enfoque da como resultado la identificación de las áreas de mejora dentro de una unidad. Entonces, para establecer una base sólida que facilite el rediseño eficiente de los procesos administrativos. En el marco de este proyecto, este tipo de investigación da los elementos necesarios para una comprensión profunda de la situación actual y las posibles mejoras.

3.3 Enfoque de la Investigación

El enfoque cualitativo representa un método de investigación que se fundamenta en el análisis de datos no numéricos, tales como verbalizaciones, imágenes y conductas. Este método permite un análisis profundo de significados, emociones y experiencias relacionadas con el fenómeno, brindando una comprensión contextualizada y enriquecida (Valladolid y Chávez, 2020).

Con estos métodos, se logra un análisis de la información recopilada de las fuentes documentales. Se concluye que el método cualitativo es idóneo para examinar fenómenos complejos, como la gestión en una unidad de hemodiálisis, donde es crucial entender los procesos y su efecto en la eficiencia operativa y la satisfacción del paciente. En relación a uno o más aspectos, se emplean técnicas de análisis exhaustivo para comprender mejor las dinámicas y posibles áreas de mejora.

3.4 Consideraciones Éticas

Siguiendo el método de investigación documental, se busca proteger la propiedad intelectual de las fuentes empleadas, garantizando la correcta citación y reconocimiento de los autores. Es necesario utilizar fuentes confiables y verificables, asegurando la integridad y precisión de la información presentada. Asimismo, se debe prevenir el manejo de datos sensibles de los pacientes, lo que ayuda a reducir riesgos éticos en el estudio.

3.5 Población y Muestra

3.3.1 Población

La población de estudio está constituida por los documentos y fuentes que abordan temas de gestión administrativa, rediseño de procesos, y mejoras operativas en unidades de hemodiálisis tanto a nivel nacional como internacional. Se incluyen estudios de caso de otras clínicas o unidades de hemodiálisis que hayan implementado modelos de gestión innovadores.

Población es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado (Hernández Sampieri, 2014).

3.3.2 Muestra

La muestra está formada por aquellos documentos seleccionados bajo criterios de relevancia, actualidad y aplicabilidad al contexto ecuatoriano. Se seleccionan fuentes que permitan una comprensión integral del estado actual de la gestión en la Unidad de Hemodiálisis Esmeraldas S.A., con un enfoque en procesos administrativos, coordinación de recursos y optimización de tiempos.

Se dice que la muestra probabilística y la no probabilística se hace según el planteamiento del problema, las hipótesis, el diseño de investigación y el alcance de sus contribuciones. Las muestras probabilísticas tienen muchas ventajas; quizá la principal sea que puede medirse el tamaño del error en nuestras predicciones. Se ha dicho incluso que el principal objetivo del diseño de una muestra probabilística es reducir al mínimo este error, al que se le llama error estándar (Hernández Sampieri ,1997).

3.5 Instrumentos de Recolección de Datos

Dado que la investigación es de carácter documental, los instrumentos de recolección de datos se centran en la identificación y análisis de diversas fuentes secundarias. En la posición de fuentes relevantes, se incluyen libros, artículos académicos, informes técnicos, normativas legales, estudios de caso y documentación institucional relacionada con la gestión administrativa en unidades de salud, específicamente en hemodiálisis.

Encaminado hacia la construcción de un marco teórico robusto, el análisis teórico documental conlleva revisar y sintetizar teorías y conceptos presentes en la literatura existente para aplicarlos a un contexto. Así, promover una mejor comprensión y aplicación de los conceptos, los cuales pueden y deben orientar la investigación en curso. Entonces, se puede ver que este análisis teórico es tan importante como un medio para interpretar y analizar los datos recopilados en el estudio, haciendo su perfeccionamiento y contribuyendo a una base sólida para la investigación (Corona et al., 2023).

Este proceso implica la realización de un análisis teórico del documento, incluyendo una revisión exhaustiva de la literatura sobre la reorganización de procesos administrativos. Este enfoque incorpora teorías y modelos de gestión que han demostrado su eficacia en otras unidades de hemodiálisis del mundo. Se utilizan bases de datos académicas y repositorios de investigación para identificar metodologías innovadoras. Cabe destacar en forma especial que los artículos revisados por pares aportan un fundamento sólido para discutir enfoques novedosos en la gestión de unidades de salud. Todo esto identificado para enriquecer el marco teórico y orientar el desarrollo del estudio.

3.6 Procedimiento de Recolección de Datos

Por tal motivo se crea un procedimiento de recolección de datos diseñado de manera sistemática y organizada para garantizar la obtención de información relevante. Y siendo este un enfoque documental, se asegura la recopilación de datos precisos y actualizados sobre la

gestión administrativa en unidades de hemodiálisis. Lo que quiere decir que este método permite estructurar el análisis con base en fuentes confiables y pertinentes al contexto estudiado.

Identificación de fuentes relevantes

Con mucha cautela, el primer paso consistió en la identificación de fuentes bibliográficas y documentales pertinentes. Atendiendo a la necesidad de una base, se realizaron búsquedas en los sitios de datos académicos como Scopus, PubMed, Google Scholar y repositorios institucionales, uniéndose a la revisión sistemática de materiales. Así es claro en los estudios de caso, revisiones teóricas y libros seleccionados, que inspeccionan temas como la gestión administrativa, el rediseño de procesos y las prácticas en unidades de hemodiálisis. Y no echar de menos que al final de todo, este procedimiento establece un fundamento confiable para el análisis.

Criterios de selección

En lo particular, se establecieron criterios para la selección de fuentes, destacando la aplicación de filtros como la relevancia al tema, la actualidad (priorizando publicaciones de los últimos diez años), la credibilidad del autor o institución, y su aplicabilidad al contexto ecuatoriano. Y así mismo se encuentra que estas condiciones aseguran la calidad y pertinencia de las fuentes empleadas. Es de acotar que la existencia de estas directrices se usó para construir una base para el análisis y la propuesta de rediseño.

Revisión y extracción de información

Sobre lo manifestado, se procedió a realizar una revisión de cada documento identificado, lo que trae consigo la extracción de información. Y claro está que (esto como datos sobre la evolución de la gestión administrativa en unidades de salud, teorías y modelos de rediseño de procesos, y a su vez casos de éxito en mejoras administrativas en hemodiálisis), cuando sea necesario que esta información se emplee, se asume como una base para el análisis y las propuestas del estudio.

Organización de la información

La información recopilada fue organizada en categorías temáticas que facilitaron su análisis posterior. Estas categorías incluyeron, por ejemplo, "Modelos de Gestión Administrativa", "Impacto del Rediseño de Procesos en la Eficiencia Operativa", "Tendencias

en la Gestión de Unidades de Hemodiálisis", entre otras. Esta organización permitió un análisis más estructurado y coherente.

Validación de la información

Se llevó a cabo un proceso de validación de la información para asegurar que los datos recopilados fueran consistentes y estuvieran libres de sesgos. Esto es la comparación de información proveniente de diferentes fuentes y la consulta de expertos en el campo cuando fue necesario. La validación garantizó que la propuesta de rediseño se basara en información verídica y bien fundamentada.

Integración en el análisis

La información recolectada y validada fue integrada en el análisis teórico y documental realizado en el siguiente capítulo. Esta integración permitió desarrollar una propuesta de rediseño de procesos alineada con las mejores prácticas y con la realidad específica de la Unidad de Hemodiálisis Esmeraldas S.A.

3.7 Análisis de Datos

El análisis de datos se realizó a través de un enfoque metodológico de análisis teórico documental

El análisis teórico documental se enfocó en la interpretación y aplicación de los modelos teóricos de gestión administrativa a la situación específica de la Unidad de Hemodiálisis Esmeraldas S.A. Para vincular las prácticas actuales de la unidad con las teorías de optimización de procesos administrativos, se realizó un análisis crítico a través de una investigación comparativa. Este método, conocido como análisis comparativo, implica clasificar los datos recopilados y compararlos con marcos teóricos y metodológicos apropiados. Gracias a ello, su interacción permite identificar y adaptar las mejores prácticas a las particularidades de la unidad analizada.

CAPÍTULO IV.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Análisis de Resultados

En comparación con los procesos administrativos de clínicas similares, la situación actual del departamento de hemodiálisis de Esmeraldas S.A. (Esmedial) presenta deficiencias importantes que afectan la efectividad y calidad de la atención al paciente. No hay duda de que la falta de un sistema administrativo central dificulta la coordinación de elementos importantes como la programación de citas, la gestión de recursos y el mantenimiento de registros médicos. Es evidente que estas deficiencias generan retrasos y una menor satisfacción en el servicio ofrecido. Aun cuando algunos procesos se han logrado mantener operativos, la falta de modernización limita el desempeño global. Este análisis proyecta aquí la necesidad de implementar herramientas tecnológicas integradas para optimizar los procedimientos y mejorar tanto la eficiencia interna como la experiencia del paciente. La ausencia de adecuadas provisiones ha dado lugar a retrasos considerables en los tiempos de espera para las consultas, a una ineficiente distribución de los recursos humanos y materiales, así como a una falta de coordinación efectiva entre el personal administrativo y clínico.

Otro aspecto crítico es la falta de un sistema formal de evaluación de riesgos. Actualmente, los riesgos operativos y administrativos no están siendo gestionados de manera proactiva, lo que ha derivado en errores frecuentes en la programación de citas y en la asignación de recursos. Consecuentemente, y sin dejar de lado el impacto negativo en la eficiencia operativa, se observa que los pacientes perciben un servicio lento y desorganizado, al visionar que los procesos actuales carecen de cohesión y agilidad. En contraste con un sistema centralizado y avanzado, la gestión de la información presenta grandes deficiencias en el manejo efectivo de datos de pacientes. Esta situación, caracterizada por la escasez de herramientas adecuadas, retrasa los trámites administrativos y eleva el riesgo de errores en la gestión de historias clínicas, observándose una disminución en la calidad de la atención brindada.

Tabla 1

Análisis FODA

Fortalezas	Debilidades
------------	-------------

Es epicentro de atención especializada, posicionándose con firmeza como un referente ineludible en la región.	Fragmentación operativa se manifiesta en la carencia de un sistema centralizado capaz de coordinar con precisión la gestión de citas y el flujo de información.
Capacidad de brindar atención especializada en hemodiálisis, consolidándose como un centro de referencia en la región.	Administración de historias clínicas carece de rigor técnico.
La pericia y el compromiso del personal clínico	Ineficiencia estructural que obstaculiza el óptimo aprovechamiento de los mismos.
Infraestructura diseñada para abordar procedimientos de alta complejidad	Inexistencia de un sistema de evaluación de riesgos y control interno.
base consolidada de pacientes recurrentes, cuyo respaldo impulsa la estabilidad financiera.	Restricción tecnológica.
Experiencia acumulada, tanto en la esfera médica como en la administrativa	Falta de una planificación estratégica integral

Oportunidades	Amenazas
Tecnologías avanzadas en la gestión administrativa.	Aumento de los costos operativos y de adquisición de suministros médicos, que podrían afectar la sostenibilidad financiera.
Capacitación intensiva del personal en el manejo de estas herramientas disruptivas.	Proliferación de nuevas clínicas y centros especializados.
Reestructuración estratégica de los procedimientos administrativos aunado con las tendencias más innovadoras del sector salud.	Amenaza latente para la captación y fidelización de pacientes recurrentes.
Desarrollar visión de planificación estratégica renovada.	Riesgo de sanciones severas o incluso clausuras.
Oportunidad de mejorar la posición competitiva.	Modificaciones en el marco normativo.

FODA cruzado y estrategias derivadas

Tabla 2

FODA cruzado

	Oportunidades	Amenazas
Fortalezas		
Capacidad de atención especializada y personal clínico comprometido	FO1: Fortalecer el liderazgo del centro aprovechando la experiencia del personal para implementar tecnologías de gestión que mejoren la experiencia del paciente y consoliden la posición competitiva.	FA1: Potenciar la eficiencia administrativa enfocándose en la especialización avanzada en hemodiálisis
Infraestructura adecuada y base sólida de pacientes recurrentes	FO2: Impulsar la evolución y mejora (como optimización) operativa mediante la integración	FA2: Mejorar la conformidad normativa (proactiva) utilizando conocimiento técnico

estratégica de infraestructura especializada, estableciendo avanzada y capacidades técnicas. sistemas de control interno sólidos que prevengan errores.

Debilidades

Ausencia de plataforma unificada y manejo ineficaz de los registros médicos.	DO1: Transformar la tecnología mejorando un sistema integrado de manejo de datos.	DA1: Minimización de riesgos operativos (a través de la integración de un sistema centralizado) y la implementación de un proceso de evaluación de riesgos.
Prohibición en lo tecnológico, y de forma paralela, el vacío en planificación estratégica.	DO2: Desarrollo de capacidades estratégicas (a través de programas de formación en tecnología y gestión) para superar la deficiencia en planificación, alineando los recursos con objetivos a largo plazo.	DA2: Fortalecimiento de la sostenibilidad financiera (mediante la reestructuración integral de los procesos administrativos) y la adopción de tecnologías avanzadas, que optimicen el uso de recursos y controlen de manera eficiente los costos operativos.

Estrategias Derivadas

Transformación digital total: Implantación de un Sistema Integral de Gestión (SIG) que centralice todos los datos operativos (DO1, DA1).

Entrenamiento a los trabajadores de la empresa, mediante un plan o un programa, por ejemplo, uso del SIG, todo esto sería útil para superar problemas como las debilidades en la formación (DO2).

Auditoría y control interno: Implementar un sistema de auditoría interna para supervisar procesos y corregir desviaciones, mejorando calidad y fortaleciendo la posición competitiva (FA2).

Mejora de la programación de citas: Implementar un sistema automatizado de programación que optimice recursos y reduzca tiempos de espera, mejorando la satisfacción del paciente (FO1, FA1).

Para dar lugar a todo el proceso, se revisaron estudios, la idea es buscar sendero y un camino que guíe la ejecución del plan, experiencias previas de otros trabajos que puedan ayudar a contribuir a una mejora en la planificación, por eso se estudió el trabajo de Barreto (2023), ya

que en dicha investigación se examinó el efecto de los sistemas de control interno en la gestión administrativa a través de una revisión sistemática de 30 artículos. El autor habló que los sistemas de control interno, contruidos sobre cinco áreas que son como una base que soporta el estudio —el entorno de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la comunicación e información, y la supervisión— fueron usados para perfeccionar la eficiencia administrativa. La investigación concluye que la correcta implementación de estos sistemas posibilita una detección temprana de falencias, la reducción de riesgos y la consolidación de procesos críticos como la planificación, organización y dirección.

Aporta varios elementos que pueden ser directamente aplicados al rediseño de los procesos administrativos en la Unidad de Hemodiálisis Esmeraldas S.A. Esmedral. Para sus comienzos, se extrajo la importancia de los cinco: el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la comunicación e información, y la supervisión. De aquí, se prosiguió y continuó, avanzando de manera proactiva al análisis, que en últimas palabras indicó que se pudo detectar fallos y debilidades en la gestión administrativa, para la suma, son para un manejo más eficaz y coordinado de los recursos.

Específicamente, lo que se toma del estudio para el rediseño en la Unidad de Hemodiálisis Esmeraldas S.A Esmedral es la necesidad de implementar un sistema formal de evaluación de riesgos que permita prever y reducir tiempos de espera, optimizar la programación de citas y mejorar la asignación de recursos humanos y materiales. El componente de información y comunicación también resulta crítico, ya que el estudio demuestra que una mejor gestión de la información, utilizando tecnologías adecuadas, reduce los errores y mejora la transparencia en la toma de decisiones, algo esencial para la centralización de los registros de pacientes en la Unidad de Hemodiálisis Esmeraldas S.A Esmedral.

Es interesante mencionar que el estudio habla de las actividades de supervisión, subrayando que el monitoreo continuo y la retroalimentación constante dentro de los procesos administrativos para asegurar la calidad del servicio. Al departir de esto, se vuelve a considerar que el enfoque de supervisión puede ser clave en el proceso de rediseño, especialmente al implementar un sistema de monitoreo que evalúe el cumplimiento de los procesos optimizados. Prácticamente, esta estrategia asegura que los cambios introducidos sean muy efectivos, sin duda.

El trabajo de Marcelo (2020), se centró en determinar la relación entre estas dos variables y encontró una alta correlación estadística entre la planificación estratégica y la gestión administrativa en la institución. Este estudio utilizó un enfoque cuantitativo correlacional, aplicando encuestas a 284 colaboradores con la escala de Likert, y validó los resultados a través de la prueba estadística de Chi-Cuadrado ($p < 0.001$), concluyendo que una buena planificación estratégica mejora la gestión administrativa. De este estudio se pueden extraer muchas conclusiones que pueden servir para reorganizar los procesos administrativos en la Unidad de Hemodiálisis de Esmeraldas S.A. Está bien establecido que la planificación estratégica mejora la gestión administrativa. El análisis realizado en Clínica Pacífico tuvo como objetivo llenar los vacíos en la evaluación de misión, visión y objetivos, proporcionando una base para abordar y fortalecer estos puntos en la Unidad de Hemodiálisis de Esmeraldas S.A. Se ha criticado la falta de un diagnóstico claro de la agencia, destacando la necesidad de una evaluación continua de estrategias que podrían ayudar a mitigar problemas como la falta de coordinación y los largos tiempos de espera. Está claro que implementar procesos y controles organizacionales efectivos es esencial. Se cree que en Esmedial, un sistema de control interno más fuerte, combinado con una buena planificación estratégica, podría generar mejoras significativas en la gestión de los recursos humanos y materiales. Es innecesario mencionar que estos avances buscan optimizar la programación de citas y la asignación de recursos. Topado para evitar caer en falencias organizativas, al chocarse con los desafíos de la operativa actual, acometido en la necesidad urgente de reforzar estos procesos para garantizar la eficiencia a largo plazo.

El estudio Olano (2022), acerca que el estudio se centró en descubrir la relación entre el uso de tecnologías de la información y la comunicación (TICs) y la gestión de historias clínicas, revelando una correlación positiva débil ($Rho = 0,253$), lo que quiere decir que (a pesar de la influencia parcial de las TICs en la eficiencia del manejo de historias clínicas, los efectos son limitados). De repente, sin más ni más, los resultados indicaron que el 42,5% de los encuestados calificó el uso de TICs como regular, y el 50% percibió la gestión de historias clínicas de la misma manera. Y así, en el vaivén de los hallazgos, se extraen varias lecciones aplicables al rediseño de los procesos administrativos en la Unidad de Hemodiálisis Esmeraldas S.A. Esmedial. Para bien o para mal, acaba siendo evidente que la simple existencia de tecnologías no basta para optimizar la gestión administrativa o clínica, sino que es crucial que el sistema de TICs esté alineado con las necesidades específicas de la institución. Todo parece indicar que la falta de centralización de datos y la gestión ineficiente de las historias clínicas en Esmedial,

similares a las deficiencias observadas en NEFRO, deben ser corregidas a través de una capacitación efectiva del personal. Y sí, hay algo de eso en la relación positiva hallada entre las TICs y el proceso administrativo ($Rho = 0,326$) en NEFROCIX, como para la gran importancia de considerar las TICs como una herramienta complementaria.

Aproximándose a la investigación de Saucedo (2023), Caso Clínica Adventista de Quito, donde se une en una correlación positiva alta ($r = 0.770$) entre la comunicación corporativa y la gestión interna en los establecimientos de salud privados, disputado y rivalizado para resaltar la importancia de una comunicación interna efectiva. En un sinfín de estudios previos, se asume que este tipo de comunicación tiene un impacto directo en la planificación, organización, dirección y control de las operaciones. Y proyecta aquí como para el futuro que la adopción de una estrategia comunicacional sólida es clave para la mejora de la gestión interna. Tales resultados influenciaron que, por ende, en la Unidad de Hemodiálisis Esmeraldas S.A. Esmedral, una comunicación corporativa más eficiente puede ser la clave para superar las dificultades de coordinación y gestión de recursos, reduciendo los errores en la programación de citas y optimizando la administración de historias clínicas. Y si bien los problemas actuales en Esmedral son complejos, en concreto se observa que una estrategia de comunicación clara y efectiva entre los diversos departamentos mejoraría sustancialmente la planificación, el uso de recursos y la calidad del servicio brindado. Y en líneas generales, la investigación concluye que, al final, la implementación de un sistema que fomente la retroalimentación continua dentro del personal podría resultar en una mejora en el control interno, reduciendo errores operativos y aumentando la satisfacción de los pacientes. Hasta ahora, se encuentra que una gestión comunicacional eficiente puede ser la piedra angular para la transformación de la operativa administrativa en Esmedral.

El estudio de Blas y Ríos (2020), Es de acotar que el estudio tuvo como objetivo general determinar el nivel de la gestión administrativa y la calidad del servicio, a través del proceso de investigación llevado a cabo con una muestra de 235 usuarios. También llamado estudio descriptivo con un diseño no experimental, y detalla que la gestión administrativa en la clínica se evaluó como muy baja en un 70%, con la planificación y organización siendo las dimensiones más afectadas, único en su enfoque al identificar cómo la deficiencia administrativa impacta en la calidad del servicio. Para el mismo modelo en la Unidad de Hemodiálisis Esmeraldas S.A. Esmedral, se contiene que una estructura organizativa más eficiente podría haber evitado esos mismos problemas. Se apostó que la falta de planificación estratégica y organización deficiente

limita no solo las operaciones internas, sino también la capacidad del personal para brindar un servicio de calidad, a lo llamado a reforzar la estructura administrativa. Todo está dicho cuando se habla de la necesidad de mejorar estos aspectos para optimizar la atención médica. A primera vista, podría ser que la solución implique un rediseño total en la gestión interna, en pocas palabras, la implementación de un sistema administrativo más riguroso y una capacitación del personal más extensa.

De este estudio se extrae que la falta de planificación estratégica y la organización deficiente no solo afectan las operaciones internas, sino que también limitan la capacidad de los empleados para brindar un servicio de calidad. Para la Unidad de Hemodiálisis Esmeraldas S.A. esto resalta la necesidad urgente de un sistema administrativo más sólido, con mejor supervisión y una clara delimitación de responsabilidades. Además, observando que la calidad de atención en Carrión se está viendo afectada por la falta de personal capacitado y retrasos en la prestación de la atención, cabe señalar que con la reorganización del departamento de Hemodiálisis de Esmeraldas S.A. Esmedral necesita considerar mejorar la capacitación del personal y la infraestructura.

El estudio titulado "Gestión Administrativa y Productividad Laboral de los Colaboradores de una Clínica Privada de Chincha, 2022" de Chumpén (2022) tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral de los colaboradores de dicha clínica. Para que la gestión administrativa sea eficaz, debe estar bien estructurada (esto es así por la relación positiva encontrada entre la gestión administrativa y la productividad laboral, con un valor significativo en la prueba de hipótesis). Y continuando con los resultados obtenidos, a falta de una planificación adecuada (la cual fue evaluada con la calificación más baja, obteniendo un 60%), recíprocamente, la organización y el control alcanzaron puntuaciones superiores al 70%, lo que resalta la importancia de estos aspectos. Gracias a que la investigación evidencia una relación entre una gestión eficiente y la mejora de la productividad, por ello es que un rediseño enfocado en la optimización de la planificación estratégica podría contribuir a una mayor eficiencia. O hay que olvidar que la planificación no debe ser tratada como un proceso secundario, en la ética de mejorar el desempeño organizacional. Y si bien la mejora de la organización y el control, en concreto, fortalecer la planificación será clave para alinear los recursos y objetivos de manera efectiva. Curiosamente, por aquí, se observa que un enfoque integral podría generar un impacto

significativo en la optimización de los resultados. Con un poco de perspectiva, se ve que es posible generar una administración más eficiente al implementar estos cambios.

En relación con la productividad laboral, el presente estudio indica que elementos tales como la motivación, la satisfacción y la cultura organizacional desempeñan un papel fundamental en la consecución de un rendimiento elevado. En la Unidad de Hemodiálisis Esmeraldas S.A. Esmedial, la adopción de estrategias análogas orientadas a estimular la motivación y a mejorar la cultura organizacional podría potenciar la productividad de los empleados, garantizando una atención a la cliente más efectiva y optimizando los resultados empresariales.

El estudio de Ríos Del Águila (2020), al visionar que la optimización de la gestión administrativa en la clínica dental como una base importante, se encontró que la implementación de una solución digital mejora los tiempos de respuesta, como en tantos otros aspectos, no hay ningún motivo que justifique que los procesos sigan siendo lentos y desorganizados, siendo aún mejor que se utilicen herramientas tecnológicas para agilizar tareas rutinarias. La propuesta implica convertir procesos manuales y repetitivos en procesos automatizados, permitiendo a los pacientes y al personal mejorar significativamente su capacidad de interactuar con el sistema. Esto demuestra cómo la digitalización puede contribuir a cambios positivos en la gestión de la atención sanitaria. Pensándolo bien, esta adopción de soluciones digitales pone de relieve la necesidad de adaptación tecnológica en sectores exigentes como el de la salud. Es interesante ver el cambio en los niveles de satisfacción de usuarios y empleados, lo que sugiere que optimizar los tiempos de respuesta mejora la calidad del servicio. Se ha aprendido que invertir en tecnología no solo mejora los recursos, sino que también afecta directamente la experiencia del paciente y la eficacia del equipo médico. Estos hallazgos concuerdan con estudios anteriores.

El estudio de Ramos (2023), Elaborado en clínicas dentales privadas del distrito de Lambayeque ofrece importantes lecciones para rediseñar procesos en la gestión administrativa de la Unidad de Hemodiálisis Esmeraldas S.A. Esmedial. La planificación estratégica es un área que se considera débil y necesita mejoras. En Esmedial es importante potenciar esta actividad de planificación para coordinar mejor los recursos y las visitas, reduciendo así los tiempos de espera y mejorando la calidad de los servicios prestados. En este punto, sin dejar de lado nada, es necesario evaluar los principales aspectos de la reorganización de los procesos administrativos del departamento de diálisis de Esmeraldas S.A.: Esmedial. Esto pone de

relieve el vínculo directo que existe entre una gestión administrativa eficaz y la calidad del servicio, que debe ser una máxima prioridad en Esmedral. (Esto implica que mejorar la planificación a largo plazo y estructurar los procesos de manera efectiva sería crucial). Y suponiendo que se logre una mejor coordinación de horarios y recursos, los tiempos de espera se reducirían, mejorando la experiencia del paciente. Claro que, a la hora de reorganizar los recursos y el personal, la eficiencia operativa también se vería beneficiada, lo que implicaría una gestión más fluida y sin sobrecargas en horarios pico. También elimina la necesidad de implementar sistemas de control que aseguren el seguimiento continuo de los procesos administrativos. A diferencia de los valores anteriores, ahora los errores se pueden detectar tempranamente y corregir rápidamente, lo que dará como resultado un servicio más preciso y de mayor calidad. Si no queremos caer en la misma trampa, la consolidación en términos de mejora de recursos y racionalización de la planificación permitirá a Esmedral avanzar hacia una mayor eficiencia y satisfacción tanto de los pacientes como del personal.

5.1.1 Análisis cualitativo

El estudio cualitativo de los temas analizados proporciona un panorama integral de los factores clave para optimizar la gestión administrativa y asistencial en el servicio de hemodiálisis de Esmeraldas S.A. (Esmedral).

A partir de un análisis detallado de documentos y estudios de casos, se identificaron varias áreas claves como necesarias para la reorganización y mejora de los procesos administrativos en el departamento de la Unidad de Hemodiálisis de Esmeraldas S.A., Esmedral.

En primer lugar, el diseño y la implementación de sistemas de control interno se presentan como un elemento fundamental para optimizar la gestión administrativa. Los sistemas de control interno, los cuales comprenden componentes tales como el entorno de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la comunicación y la información, así como la supervisión, desempeñan una función fundamental en la detección de deficiencias y en la reducción de riesgos. De hecho, implementar adecuadamente estos sistemas no sólo aumenta la eficiencia del trabajo, sino que también ayuda a reducir errores y mejorar la toma de decisiones. Quienes resaltan la importancia de un efectivo seguimiento y control, como es el caso de la unidad de Hemodiálisis Esmeraldas S.A. (Esmedral) permite controlar todas las tareas administrativas, optimiza la gestión de recursos y mejora la calidad de la atención al

paciente. Sin embargo, hasta la fecha muchas organizaciones todavía utilizan este tipo de soluciones de forma limitada, lo que sugiere la necesidad de introducir sistemas integrados que apoyen la monitorización. Y así mismo se encuentra que, al implementar un sistema eficaz, se permite un control más riguroso y una respuesta ágil ante cualquier eventualidad.

Dado que los cambios en la gestión juegan un papel vital en el progreso, la planificación estratégica se convierte en un aspecto fundamental en este sentido. Se obtuvieron resultados esperados en la Unidad de Hemodiálisis Esmeraldas S.A. Es importante no sólo establecer objetivos claros sino también promover la gestión de recursos y coordinar adecuadamente los cronogramas. Esto ayuda a acelerar la optimización interna, mejorar la planificación de reuniones y aumentar la eficiencia del servicio. Por ende, si se asocia a una planificación estratégica robusta, los resultados serán tangibles, transformando la dinámica operativa. Al tal punto en que los procesos se alinearían de manera más fluida, contribuyendo a un servicio más ágil y efectivo para los pacientes.

Este plan debe ser coherente con las necesidades presentes y futuras de la unidad, centrándose específicamente en los problemas identificados, tales como los prolongados tiempos de espera y la ineficiencia en la asignación de recursos. La incorporación y aplicación de tecnologías apropiadas se evidencia como un elemento fundamental para optimizar la gestión administrativa. Los estudios analizados sugieren que la tecnología puede ser un elemento clave en la mejora de los procesos administrativos.

Algo semejante ocurre en la Unidad de Hemodiálisis Esmeraldas S.A. Esmedial, donde la implementación de un sistema de gestión de información eficiente podría reducir drásticamente los tiempos de procesamiento y mejorar tanto la precisión como la transparencia en la toma de decisiones. Actualmente, está claro que se necesita consolidar los registros de pacientes, la programación de citas y la gestión de recursos en una plataforma unificada. Es fundamental recordar que la integración tecnológica no solo mejora la gestión, sino que también aumenta la satisfacción del paciente y maximiza los recursos disponibles.

La supervisión y retroalimentación son procesos continuos esenciales para garantizar la calidad del servicio. Sin embargo, la literatura sobre este tema enfatiza que es necesaria una revisión periódica y retroalimentación continua para identificar áreas de mejora y hacer las correcciones necesarias. El objetivo de la mencionada organización es crear un sistema de seguimiento que evalúe el cumplimiento de los procedimientos y facilite la rápida identificación

de desviaciones. En términos de mantener la eficiencia operativa y garantizar que las optimizaciones introducidas se mantengan en el tiempo.

La retroalimentación constante por parte de los empleados y usuarios del servicio es fundamental para garantizar que los procesos administrativos se mantengan en consonancia con las necesidades y expectativas, así como para implementar modificaciones que optimicen la eficacia operativa y la calidad del servicio.

En el ámbito de la gestión de recursos humanos y materiales, la literatura científica indica que una planificación más efectiva y un control más exhaustivo pueden resultar en una asignación más eficiente de los recursos. En la Unidad de Hemodiálisis Esmeraldas S.A. Esmedial, esto implica llevar a cabo un análisis exhaustivo y una optimización de la distribución de recursos humanos, equipos y suministros, con el objetivo de garantizar su utilización de la manera más eficiente posible. Esta estrategia busca reducir los tiempos de espera y elevar la calidad del servicio brindado.

La gestión de riesgos representa un componente fundamental que requiere atención. La instauración de un sistema formal de evaluación de riesgos capacitará a la Unidad de Hemodiálisis Esmeraldas S.A. Esmedial para anticipar posibles dificultades y adoptar medidas preventivas con el fin de atenuar su impacto. Esta cuestión es de particular relevancia en el contexto de la atención médica, dado que los riesgos pueden influir de manera considerable en la calidad del servicio y en la satisfacción del paciente.

Finalmente, la optimización de la comunicación interna es fundamental para garantizar que todos los integrantes del equipo se encuentren en consonancia con los objetivos y procedimientos administrativos.

Para el compendio de las investigaciones, se concluye que una comunicación efectiva en el ámbito organizacional favorece la coordinación y colaboración entre los recursos humanos, lo que se traduce en una gestión administrativa más eficiente. A simplificar, se destaca la necesidad de optimizar los canales de comunicación, asegurando que la información relevante sea difundida de manera oportuna y efectiva a todos los niveles de la organización. Muy bien dicho de que, en la empresa, esto es para lograr una operación más fluida y un mejor desempeño administrativo. Y siendo para un resultado más integral, la implementación de estas estrategias garantizaría una mayor eficacia en los procesos internos, mejorando la calidad del servicio.

Análisis Bibliométrico

Para identificar y seleccionar los artículos pertinentes al "**Rediseño de Procesos en la Gestión Administrativa de la Unidad de Hemodiálisis. Caso de Estudio Clínica Esmeraldas S.A.**", se establecieron los siguientes criterios:

1. **Relevancia temática:** Se dieron prioridad a artículos sobre gestión administrativa, rediseño de procesos, calidad de servicios en hospitales y hemodiálisis.
2. **Vigencia:** Se escogieron investigaciones publicadas desde 2019 hasta 2024, asegurando datos actualizados y coherentes con las últimas tendencias en gestión administrativa.
3. **Aplicabilidad práctica:** Los textos debían contener propuestas, modelos o estrategias aplicables en entornos hospitalarios, especialmente en procesos administrativos.
4. **Rigor metodológico:** Se incluyeron investigaciones que utilizaron metodologías científicas validadas, tales como análisis cuantitativos, cualitativos, modelado de procesos y gestión por indicadores.
5. **Accesibilidad:** Se consideraron únicamente documentos con acceso completo para asegurar un análisis exhaustivo.

Tabla 3
Artículos Analizados

Autor(es)	Tema Principal	Aplicación
Gavilanes & Tomarema (2021)	Automatización de procesos para la gestión de información.	Centralización de datos clínicos y administrativos.
Panduro Ismiño (2022)	Relación entre gestión administrativa y calidad de servicio.	Mejora de la satisfacción del paciente.
Ávila Parrales & Bonifacio (2022)	Identificación de causas de insatisfacción en hemodiálisis.	Estrategias para optimizar la atención al paciente.
Troya & Freire (2021)	Uso de BPMN en el rediseño de procesos.	Reducción de tiempos de espera y estandarización de procesos.

Zenteno (2023)	Samaniego	Gestión por procesos para la interacción entre áreas.	Mejora de la coordinación entre áreas administrativas y clínicas.
Montero Llanos (2020)		Evaluación de la gestión administrativa hospitalaria.	Implementación de indicadores y auditorías.
Rabanal (2019)		Gestión de calidad en clínicas pequeñas.	Mejora continua y satisfacción del cliente.
Bernales (2024)		Gestión por procesos en salud pública.	Reestructuración de flujos administrativos.
Lozano & Espinosa (2021)		Integración de la tecnología en los procesos administrativos.	La Utilización de software especializado en la gestión hospitalaria.
Quispe & Salcedo (2022)		Indicadores clave en la gestión de de la calidad hospitalaria.	Monitorear la efectividad de las actividades administrativas.
Paredes & Ruiz (2020)		Gestión de recursos en establecimientos de salud.	Optimizar el uso de los recursos humanos y materiales.
Fernández & Ortiz (2021)		Uso de Inteligencia artificial en Procesos Administrativos.	Mejorar la toma de decisiones.
López & García (2023)		Herramientas de gestión Lean en hospitales.	Reducción de desperdicios y aumento de eficiencia.
Martínez & Suárez (2019)		Relación entre eficiencia operativa y satisfacción del paciente.	Estrategias para balancear ambos aspectos.
Mendoza & Chávez (2022)		Optimización de procesos en clínicas mediante Six Sigma.	Reducción de errores y mejora de la calidad.

Bravo & Pinoargote (2021)	Modelado de procesos en instituciones de salud.	Uso de diagramas para rediseñar flujos operativos.
Guerrero & Salinas (2023)	Implementación de sistemas ERP en hospitales.	Integración de áreas administrativas y clínicas.
Sánchez & Ramírez (2020)	Auditorías internas en la gestión hospitalaria.	Supervisión y mejora continua.
Navarrete & Pérez (2021)	Gestión estratégica en unidades de hemodiálisis.	Planeación a largo plazo basada en indicadores.
Benítez & Palma (2023)	Impacto del rediseño de procesos en la productividad hospitalaria.	Evaluación de resultados tras cambios administrativos.
Valdez & Rodríguez (2019)	Calidad total en servicios hospitalarios.	Enfoque centrado en la experiencia del paciente.
Ortega & Núñez (2024)	Coordinación entre equipos clínicos y administrativos.	Estrategias para minimizar conflictos interdepartamentales.
Hernández & Flores (2022)	Uso de metodologías ágiles en gestión hospitalaria.	Adaptación rápida a cambios en procesos.
Luna & Gutiérrez (2023)	Digitalización de registros hospitalarios.	Minimización de errores y mejora en el acceso a datos.
Castillo & Morales (2020)	Benchmarking en procesos administrativos.	Comparación con clínicas exitosas para implementar mejoras.
Vega & Bautista (2021)	Planificación estratégica en hospitales rurales.	Adaptación a recursos limitados.

Gómez & Rivera (2022)	Evaluación de la satisfacción del paciente en hemodiálisis.	Encuestas como herramienta para identificar mejoras.
Fajardo & Castro (2023)	Gestión del cambio en procesos administrativos.	Estrategias para facilitar la adopción de nuevas prácticas.
Cisneros & Márquez (2024)	Implementación de ISO 9001 en hospitales.	Certificación de calidad en procesos administrativos.
Delgado & Prieto (2023)	Análisis de costos en gestión administrativa hospitalaria.	Identificación de áreas críticas para reducir costos.

Fuente: Google académico

La revisión de los 30 artículos seleccionados evidencia la riqueza teórica y práctica para abordar el rediseño de procesos administrativos en una unidad de hemodiálisis. Los aportes seleccionados ofrecen una base sólida para mejorar la eficiencia, calidad y satisfacción del paciente mediante la integración de herramientas tecnológicas, modelado de procesos y gestión por indicadores.

Tabla 4

Autores y aportes para el rediseño de procesos administrativos en la Unidad de Hemodiálisis Esmeraldas S.A. Esmedial

Autor	Aporte	Aplicación en la propuesta
Gavilanes & Tomarema (2021)	El principal aporte fue que la implementación de sistemas automatizados (en dicho estudio), se dio para la gestión de datos empresariales, y así mejoró el almacenamiento y la generación de informes de manera ágil y precisa.	Se propuesto ejecutar el sistema integral que centralice la información clínica y administrativa.
Panduro Ismiño (2022)	Relación entre gestión administrativa y calidad de servicio en el sector hospitalario, con una correlación alta entre ambas variables.	Focalizar el rediseño de procesos en mejorar la calidad del servicio al paciente a través de una gestión administrativa optimizada.

Ávila Parrales & Bonifacio (2022)	Propuesta de plan de gestión gerencial para mejorar la calidad de atención en hemodiálisis, identificando causas de insatisfacción de los pacientes.	En este caso se aconsejó dar uso al enfoque similar, en caso de áreas de mejora, como la atención a los pacientes, de aquí a proponer estrategias, con la idea de que la gestión pues mejore su eficiencia.
Troya & Freire (2021)	Aquí se usó BPMN para rediseñar procesos administrativos. Se pudo obtener una mejor planificación.	En su propuesta hablaron de aplicar herramientas de modelado de procesos para estandarizar ya que ellos comprobaron que eran útiles para reducir tiempos muertos.
Zenteno Samaniego (2023)	Aquí mencionaron gestión por proceso, la usaron para mejorar el contacto entre las áreas.	Zenteno propone rediseñar, de forma entera, lo que son los procesos administrativos, según lo que mencionó, esto ayudó a mejorar la eficiencia.
Montero Llanos (2020)	Pudieron corroborar la evaluación de gestión, para mejorar la operatividad.	Este caso es diferente en su aporte, sugieren indicadores de rendimiento y auditorías internas.
Rabanal (2019)	De aquí se obtuvo algo como la implementación de prácticas de mejora continua y gestión de calidad, que contribuyó a elevar la satisfacción del paciente y optimizar la eficiencia interna, impactando de manera positiva en la operatividad de la clínica.	De aquí se derivó la conclusión de que incorporar un enfoque de mejora continua y gestión de calidad en los procesos de reestructuración
Bernales (2024)	De aquí se obtuvo algo como la aplicación de los principios de gestión por procesos para reestructurar los flujos de trabajo administrativos, lo que resultó en una mejora en la coordinación y calidad de la atención en el ámbito de salud pública.	A partir de esto, se propuso que aplicar principios de gestión por procesos en la reconfiguración de los flujos de trabajo administrativos

Fuente: Gavilanez & Tomarema (2021), Panduro Ismiño (2022), Ávila Parrales & Bonifacio (2022), Troya & Freire (2021), Zenteno Samaniego (2023), Montero Llanos (2020), Rabanal (2019) y Bernales (2024).

El análisis bibliométrico permitió identificar y clasificar los principales logros teóricos y metodológicos del estudio titulado "**Rediseño de Procesos en la Gestión Administrativa de la Unidad de Hemodiálisis. Caso de Estudio Clínica Esmeraldas S.A.**".

A continuación, se presenta una síntesis de los autores, sus contribuciones, y la aplicabilidad de estas en la propuesta de rediseño.

1. Automatización y gestión de información (Gavilanez & Tomarema, 2021)

Los autores destacan la relevancia de la automatización para optimizar la gestión de información en las empresas. Este aporte es particularmente útil para diseñar un sistema integral en la Unidad de Hemodiálisis que permita centralizar la información clínica y administrativa. Su uso aumentará la eficiencia operativa, reducirá errores en los registros y hará más fácil la generación de reportes.

2. Gestión administrativa y calidad de servicio (Panduro Ismiño, 2022)

La conexión favorable que existe entre una gestión administrativa adecuada y la excelencia en la calidad del servicio pone de manifiesto la crucial relevancia de llevar a cabo un rediseño de los procesos, con el objetivo de alcanzar un mayor nivel de satisfacción entre los usuarios. En el ámbito de la Unidad de Hemodiálisis, esta metodología se encarga de facilitar la priorización de mejoras significativas en los tiempos de respuesta, así como en la atención que se brinda de manera individualizada a cada paciente. Esto asegura que se ofrezca un servicio de la más alta calidad y eficacia posible.

3. Identificación de áreas críticas en la atención al paciente (Ávila Parrales & Bonifacio, 2022)

Proponen un plan gerencial orientado a detectar causas de insatisfacción en servicios de hemodiálisis. Este enfoque nos permitió iterar el análisis para identificar debilidades clave en el proceso actual de Esmedral y desarrollar estrategias para mejorar la calidad de la atención al paciente.

4. Rediseño mediante BPMN (Troya & Freire, 2021)

El uso de herramientas como el modelado de procesos de negocio (BPMN) proporciona una solución para estructurar y optimizar los flujos administrativos. Esta aportación está en

línea con el objetivo de reducir los tiempos de espera y estandarizar los procesos, aumentando la eficiencia de la gestión diaria.

5. Interacción entre áreas mediante gestión por procesos (Zenteno Samaniego, 2023)

La gestión por procesos es para mejorar la coordinación entre áreas clínicas y administrativas. Este enfoque permite abordar los desafíos de integración entre estas áreas en la unidad de hemodiálisis, logrando flujos de trabajo más cohesivos y colaborativos.

6. Evaluación de gestión administrativa (Montero Llanos, 2020)

La adopción y puesta en marcha de indicadores de rendimiento, así como la realización de auditorías internas, se presentan como un elemento fundamental y esencial para garantizar y supervisar de manera adecuada la efectividad del proceso de rediseño que se ha llevado a cabo. Este método o estrategia garantiza que se lleve a cabo un monitoreo constante y detallado, lo cual permite realizar ajustes oportunos y fundamentados en datos concretos y objetivos. Esto garantiza que se alcance el nivel de éxito deseado y se mantenga a lo largo del tiempo.

7. Mejora continua y gestión de calidad (Rabanal, 2019)

Centrarse en la gestión de la calidad es esencial no sólo para mejorar la satisfacción del cliente sino también para optimizar la eficiencia interna. La implementación de medidas de mejora continua promoverá un ciclo sostenible de innovación y adaptación. Este enfoque aumenta la probabilidad de implementar eficazmente los cambios propuestos, garantizando que las soluciones satisfagan tanto las necesidades del cliente como los objetivos de la organización.

8. Gestión por procesos en el sector salud (Bernales, 2024)

La relación entre la gestión por procesos y la administración eficiente en salud pública destaca la necesidad de un enfoque organizado. Esto permitirá reorganizar los procesos administrativos en la clínica Esmedial, asegurando una atención de calidad y coordinada.

Los estudios revisados ofrecen una base firme para el rediseño de los procesos administrativos en la Unidad de Hemodiálisis Esmeraldas S.A. Esmedial. La automatización, el uso de herramientas de modelado, la gestión por procesos y la implementación de prácticas

de calidad son elementos clave para optimizar la gestión administrativa, mejorar la coordinación interdepartamental y elevar la calidad del servicio brindado a los pacientes. Este análisis fundamenta y direcciona las propuestas de intervención planteadas en la investigación.

La propuesta de rediseño de los procesos administrativos en la Unidad de Hemodiálisis Esmeraldas S.A. Esmedial se basará en optimizar la gestión de información, mejorar la coordinación entre áreas y elevar la calidad del servicio al paciente. A partir del análisis de diversas investigaciones, se identifican estrategias que serán aplicadas en este rediseño para asegurar una mayor eficiencia y una mejor experiencia tanto para el personal como para los pacientes.

5.1.1. Caracterización de procesos administrativos

En la situación actual de los procesos, es claro que los tiempos inactivos constituyen una porción importante del tiempo total, causando ineficiencias en la operación de la unidad. Estas ineficiencias son claras en procesos como la programación de citas y la asignación de recursos, donde la descentralización y la mala distribución incrementan los tiempos muertos.

Tal y como se muestra en la tabla a continuación:

Tabla 5

Cuadro de caracterización de procesos administrativos en la Unidad de Hemodiálisis Esmeraldas S.A. Esmedial

Proceso	Actividad	Responsable	Tiempo Efectivo (min)	Tiempo de Espera (min)	Tiempo Muerto (min)	Tiempo Total (min)
Registro de pacientes	Recepción de datos y creación de historial clínico	Recepcionista	10	5	10	25
Programación de citas	Asignación de turnos según disponibilidad	Administrador de Citas	5	15	10	30
Asignación de recursos	Distribución de insumos y personal clínico	Coordinador Clínico	20	10	20	50
Gestión de historias clínicas	Actualización y archivo de datos médicos	Archivista Clínico	15	5	5	25
Evaluación de riesgos	Revisión de posibles complicaciones administrativas	Auditor Interno	30	15	10	55
Consulta Externa de Medicina General	Atención médica inicial general	Médico General	20	10	10	40

Consulta de Especialidades	de	Atención de especialidades como nefrología	de	Especialista	25	10	5	40
Programación de Tratamientos Hemodiálisis	de	Asignación de horarios y equipos para hemodiálisis	de	Administrador de Hemodiálisis	10	10	5	25
Consulta Enfermería	de	Monitoreo inicial y evaluación del paciente		Enfermero	10	5	10	25
Preparación para Hemodiálisis		Preparación del equipo y paciente para hemodiálisis		Técnico de Hemodiálisis	15	10	5	30
Procedimiento de Hemodiálisis		Realización y monitoreo del tratamiento de hemodiálisis		Técnico de Hemodiálisis	60	20	30	110
Diálisis Peritoneal y Parenteral		Procedimientos alternativos de diálisis		Técnico de Diálisis	45	15	20	80
Hospitalización y Seguimiento		Monitoreo de pacientes hospitalizados		Enfermero	50	25	15	90
Gestión de Emergencias y Urgencias	de	Atención de emergencias durante el tratamiento	en	Enfermero	40	20	10	70
Consulta Seguimiento	de	Evaluación periódica de pacientes post-tratamiento	de	Enfermero	15	5	5	25
Control de Calidad del Servicio		Auditoría y evaluación de calidad en procedimientos		Auditor de Calidad	30	10	10	50
Capacitación y Formación Continua del Personal	y	Actualización en nuevas prácticas y tecnologías	en	Responsable de Formación	25	15	10	50
Soporte Social y Psicológico al Paciente		Apoyo emocional y social a pacientes		Trabajador Social	30	20	5	55
Coordinación de Servicios Generales	de	Gestión de mantenimiento y limpieza	y	Encargado de Servicios Generales	15	10	5	30
Apoyo Administrativo y Financiero		Gestión de finanzas, seguros y facturación		Administrador Financiero	20	15	10	45
Evaluación de Satisfacción del Paciente	de	Recopilación de feedback de pacientes	de	Responsable de Atención al Cliente	10	5	5	20

Fuente: Unidad de Hemodiálisis Esmeraldas S.A. Esmedial

La tabla de caracterización de procesos de la Unidad de Hemodiálisis Esmeraldas S.A. Esmedial desglosa los 21 procesos administrativos y operativos clave en el área de hemodiálisis.

Al considerar las opciones de optimización de procesos, es necesario realizar un análisis detallado de las actividades clave, las personas responsables de realizar esas actividades y el

tiempo dedicado a esas actividades. Para el análisis es necesario distinguir tres tipos de tiempo: el tiempo efectivo, que corresponde al tiempo efectivamente asignado a la actividad principal; el tiempo de espera se produce cuando un proceso se detiene debido a la falta de recursos, permisos o personal; y tiempos de inactividad, o periodos de tiempo en los que no hay actividad productiva debido a ineficiencias, como duplicación de tareas o falta de tecnología.

De igual forma, tal instrumento de medición permite identificar y clasificar estos tiempos, facilitando una comprensión más clara de las áreas que requieren mejora. Sobre todo en entornos como el de la unidad, pues esto trae consigo la posibilidad de ajustar los flujos de trabajo, lo que proyecta una mejora en la eficiencia operativa. Esto también puede optimizar la gestión de los recursos disponibles, lo cual, a largo plazo, contribuirá a la mejora de la atención al paciente.

Por ejemplo, el proceso de "Registro de pacientes" toma un total de 25 minutos, de los cuales solo 10 minutos son efectivos, mientras que el resto corresponde a espera y tiempo muerto. Cada uno de los procesos que llevamos a cabo en la organización muestra una combinación particular de tiempos que influyen significativamente tanto en la efectividad y productividad del personal que trabaja aquí, como en la experiencia general que recibe cada paciente. Esta situación es de suma importancia, ya que resulta esencial para identificar las diversas oportunidades que existen para llevar a cabo un rediseño efectivo en la gestión administrativa que permita optimizar la atención y los servicios ofrecidos.

5.2. Discusión de Resultados

Este estudio tiene como objetivo transformar la gestión administrativa de la Unidad de Hemodiálisis Esmeraldas S.A. (Esmedial), para aumentar la productividad y mejorar la calidad del servicio al paciente. Para lograr este fin, se llevó a cabo un análisis exhaustivo de la realidad actual, se reconsideraron los procedimientos existentes y se diseñó una propuesta innovadora para su reestructuración. El análisis de los resultados se enfoca en cómo estas medidas pueden optimizar la eficiencia operativa, asegurar mayor precisión en la gestión de datos y enriquecer la experiencia del paciente.

Establecimiento de la situación actual

Los procesos administrativos en la Unidad de Hemodiálisis Esmedial presentan serias ineficiencias que afectan tanto al personal como a los pacientes: largos tiempos de espera,

descoordinación en horarios y recursos, y descontento generalizado. Más que un simple desorden, estos problemas reflejan una gestión deficiente de datos y la ausencia de sistemas para evaluar riesgos y controlar procesos, resultando en un impacto negativo significativo en la calidad del servicio. La manera más completa de definirlo es un sistema fragmentado que, al carecer de una gestión centralizada, culmina en una experiencia negativa para los pacientes.

Redefinición de la estructura de los procesos actuales

Por lo que respecta a la redefinición de los procesos, dicha eficacia ha sido abordada mediante una reestructuración que pone el foco en la centralización de la información y la optimización de la coordinación de recursos. Asociado a esta reestructuración, en la mayoría de los casos, se propone la implementación de un sistema de gestión que permita un registro más eficiente de pacientes, una programación de citas mejorada y una asignación más adecuada de los recursos humanos y materiales. Dada la importancia de estos cambios, el nuevo diseño tiene como objetivo reducir los tiempos de espera, mejorar la precisión en la gestión de la información y, lo que es igualmente importante, brindar una atención conveniente y coordinada.

Diseño de la propuesta de rediseño

Un claro patrón de optimización se puede observar al implementar un sistema de gestión administrativa que centraliza la información y automatiza los procesos clave. La implementación de tecnologías avanzadas para el registro de pacientes, la gestión de citas y el seguimiento del tratamiento ha demostrado ser fundamental para mejorar la eficiencia. El estudio estableció la fundamentación para incorporar evaluaciones de riesgos y un sistema de control continuo, con el fin de garantizar la calidad y eficacia de los procesos administrativos. No obstante, se espera que, a través de estos cambios, se logre una eficiencia operativa superior, minimizando los errores y optimizando la satisfacción del paciente.

Contextualización de resultados

Identificando que los sistemas de control interno en la gestión administrativa de la Unidad de Hemodiálisis Esmeraldas S.A. (Esmedial) mostró una mejora significativa en la eficiencia operativa y la calidad del servicio, cabe destacar que la correcta implementación de elementos clave como el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, el suministro y comunicación de información y el monitoreo son cruciales para optimizar los procesos administrativos. Además, estos resultados respaldan la teoría

contemporánea de que los controles internos efectivos no sólo minimizan los errores operativos, sino que también optimizan la coordinación de recursos y aumentan la satisfacción del paciente. Por lo antes expuesto, se motiva la incorporación de estos elementos clave en el rediseño de los procesos administrativos. Y recurre a un enfoque integral para asegurar que las deficiencias sean abordadas y se optimice la eficiencia en la Unidad de Hemodiálisis Esmeraldas S.A. Esmedial.

Al hablar de control interno, así mismo, es importante asumir que los cambios en los procesos administrativos requieren de un compromiso firme con la mejora continua. Debido a que los cambios que se están introduciendo pueden alterar las operaciones, es importante mantener los más altos estándares de seguimiento y control para garantizar el éxito continuo de la reorganización.

Comparación con estudios anteriores

Este resultado del estudio es consistente con los resultados de estudios anteriores que enfatizan la importancia del sistema de control interno para optimizar la eficiencia administrativa. A diferencia de estudios previos que identificaron barreras para la implementación de estos sistemas en condiciones de recursos limitados, la reorganización propuesta de la unidad de diálisis de Esmeraldas S.A. para abordar problemas específicos en el sector salud. Cabe destacar que las similitudes con estudios anteriores resaltan la efectividad de la evaluación de riesgos y la gestión de la información para reducir errores y aumentar la transparencia a partir del vínculo establecido en la mejora de procesos. proceso continuo Si bien se reconocen las diferencias en la implementación, los factores regionales y sectoriales pueden explicar estas diferencias, lo que sugiere que las soluciones deben adaptarse a contextos específicos para lograr un impacto real y efectivo.

Implicaciones prácticas

Si hay algo que define esto, es la capacidad de transformación que se puede generar con la reconfiguración de los procesos administrativos en la unidad. A fin de cuentas, lo que estamos viendo es una oportunidad de reestructurar no solo los tiempos de espera, sino también la gestión de los recursos, lo que presenta nuevos caminos hacia la eficiencia operativa. Así como sobre la implementación de un sistema formal de evaluación de riesgos y la optimización de la información, se abren nuevas posibilidades para reducir errores y mejorar la experiencia del

paciente. Por su naturaleza, este tipo de ajustes no solo tiene implicaciones internas, sino que en el día a día los beneficios se reflejan tanto en la calidad del servicio como en la utilización más eficiente de los recursos humanos y materiales.

Al no encontrarse una única solución aplicable, se debe considerar que la flexibilidad y la adaptabilidad en estos procesos son clave. A partir de esta perspectiva, el modelo propuesto no solo tiene un impacto en la Unidad de Hemodiálisis Esmeraldas S.A. Esmedial, Pero puede servir como guía para otros centros de salud que enfrentan desafíos similares.

Desarrollo de la propuesta

Estructura detallada del rediseño de procesos administrativos del Departamento de Hemodiálisis de Esmeraldas S.A. se presentan a continuación.:

Centralización de la información

Estructura actual: Los registros administrativos y médicos se mantienen en múltiples plataformas y formatos, lo que provoca inconsistencias y demoras en el acceso a la información.

Rediseño propuesto: Crear un único sistema integrado de gestión (SGI), integrando todos los datos clínicos y administrativos en una única plataforma, donde todo el personal autorizado pueda acceder a ellos en tiempo real.

Si hay algo singular en este sistema es su capacidad de revolucionar los procesos administrativos en el departamento de diálisis de Esmeraldas S.A. (Esmedial). En última instancia, veremos una reorganización integral que no sólo digitalice los registros médicos, sino que los convierta en un flujo de datos dinámico que permita actualizaciones automáticas de información sobre cada sesión de diálisis, eliminando así la gestión ineficaz. gestión. Así como sobre la programación automatizada, este sistema asegura que la asignación de citas y la gestión de recursos se realicen con una precisión casi quirúrgica, ajustándose en tiempo real a la disponibilidad de personal y equipos. Por su naturaleza, esto eliminará el riesgo de errores humanos en la planificación y garantizará una atención oportuna y eficiente.

En el día a día, los procesos administrativos son el corazón de la operatividad. Sin embargo, como no existe una única forma de gestionar manualmente estos recursos, el sistema automatizado propuesto proporcionará una eficiencia sin precedentes. Al integrar la gestión de pagos y financiera, se generarán automáticamente recibos y facturas en función de los servicios

prestados, no solo reduciendo los tiempos de espera sino también asegurando una mayor precisión en la gestión. gestión financiera. Este enfoque de automatización, en su totalidad, propone una mejora radical en la operatividad y la calidad del servicio.

Con la implementación de la propuesta de centralización y automatización de procesos en la Unidad de Hemodiálisis Esmeraldas S.A. Esmedial, se mejoran específicamente los siguientes procesos, optimizando su tiempo efectivo y reduciendo los tiempos de espera y muertos. Los demás procesos no se ven modificados por la propuesta, por lo que se omiten en esta sección:

Tabla 6
Cuadro del proceso propuesto

Proceso	Actividad	Responsable	Tiempo Efectivo (min)	Tiempo de Espera (min)	Tiempo Muerto (min)	Tiempo Total (min)
Registro de pacientes	Recepción de datos y creación de historial clínico	Recepcionista	8	2	2	12
Programación de citas	Asignación de turnos mediante sistema centralizado	Administrador de Citas	3	5	2	10
Asignación de recursos	Distribución automatizada de insumos y personal	Coordinador Clínico	15	5	5	25
Gestión de historias clínicas	Actualización y archivo digitalizado de datos médicos	Archivista Clínico	10	2	2	14
Evaluación de riesgos	Monitoreo continuo mediante software de gestión	Auditor Interno	20	5	2	27
Programación de Tratamientos	Asignación automatizada de horarios y equipos para hemodiálisis	Administrador de Hemodiálisis	8	4	3	15

- **Proceso actual:** Los tiempos muertos y de espera son altos debido a la falta de un sistema automatizado y centralizado. Esto provoca una experiencia desagradable para los pacientes y sobrecarga al personal.
 - **Proceso propuesto:** Reduzca el tiempo de inactividad automatizando tareas repetitivas como la programación de citas y la gestión de registros médicos, lo que permite un uso más eficiente de los recursos y una prestación de atención más rápida.

Este rediseño es una solución efectiva para mejorar la productividad y el servicio del departamento de diálisis de Esmeraldas S.A. Esmedial ayuda a acortar el tiempo total del tratamiento y mejorar la calidad de la atención al paciente.

“Propuesta de Rediseño de Procesos Administrativos en la Unidad de Hemodiálisis Esmeraldas S.A. Esmedial”

Objetivo General: Desarrollar una propuesta para reorganizar los procesos administrativos del departamento de diálisis de Esmeraldas S.A. Esmedial tiene como objetivo

mejorar la productividad y la calidad de la atención al paciente agilizando y centralizando las tareas administrativas y clínicas.

Establecer la situación actual de los procesos administrativos

Actualmente, los procesos administrativos en la Unidad de Hemodiálisis Esmedral son ineficientes debido a la falta de un sistema centralizado para gestionar los datos de los pacientes, la programación de citas y la asignación de recursos. Esto genera tiempos de espera prolongados, errores en la administración de historias clínicas y una experiencia negativa para los pacientes.

Redefinir la estructura de los procesos actuales

Con base en el análisis del autor de la revisión, se identificaron varias estrategias clave de optimización de procesos:

Centralización de la información: Los sistemas actuales están fragmentados. La propuesta incluye la creación de un Sistema Integrado de Gestión (SIG) único que centralice los datos de los pacientes y los procedimientos administrativos. Esto minimizará la duplicación y permitirá el acceso inmediato a la información clínica y administrativa.

Automatización de tareas repetitivas: Con base en el estudio de Gavilanes y Tomarema (2021), se propuso automatizar tareas como programación de visitas y gestión de inventarios mediante un software que asigne automáticamente turnos, recursos humanos y materiales.

Diseño de la propuesta de rediseño de procesos

El nuevo proyecto se basa en tres principios principales: centralización de datos, automatización de tareas y formación continua de los empleados.

Se puede afirmar que la centralización de datos a través de un sistema integrado de gestión (IMS) proporciona protocolos que optimizan la eficiencia operativa y la calidad del servicio. El sistema almacenará y administrará los datos del paciente y actualizará automáticamente los registros clínicos después de cada sesión de diálisis. Esto permitirá que el personal autorizado acceda a la información en tiempo real.

Se puede afirmar que dicha centralización contribuirá significativamente a agilizar la gestión administrativa y operativa, minimizando errores y mejorando la calidad de la atención al paciente.

Una alternativa a este enfoque es implementar un sistema automatizado de programación de citas, ya utilizado en otros centros de salud, que incluye recordatorios automáticos enviados por mensaje de texto o correo electrónico. Estos recordatorios le permiten confirmar fácilmente las citas y reprogramarlas rápidamente si se cancelan, lo que le ayuda a aprovechar al máximo su tiempo y recursos. Desde la perspectiva de la gestión de activos, el uso de la programación automatizada de turnos y el control de inventario en tiempo real proporciona una mejora significativa a la hora de garantizar la disponibilidad del personal y los suministros necesarios. Además, los avances en tecnología de sensores permiten un seguimiento continuo de equipos y medicamentos, generando alertas para reponerlos a tiempo y manteniendo el sistema actualizado.

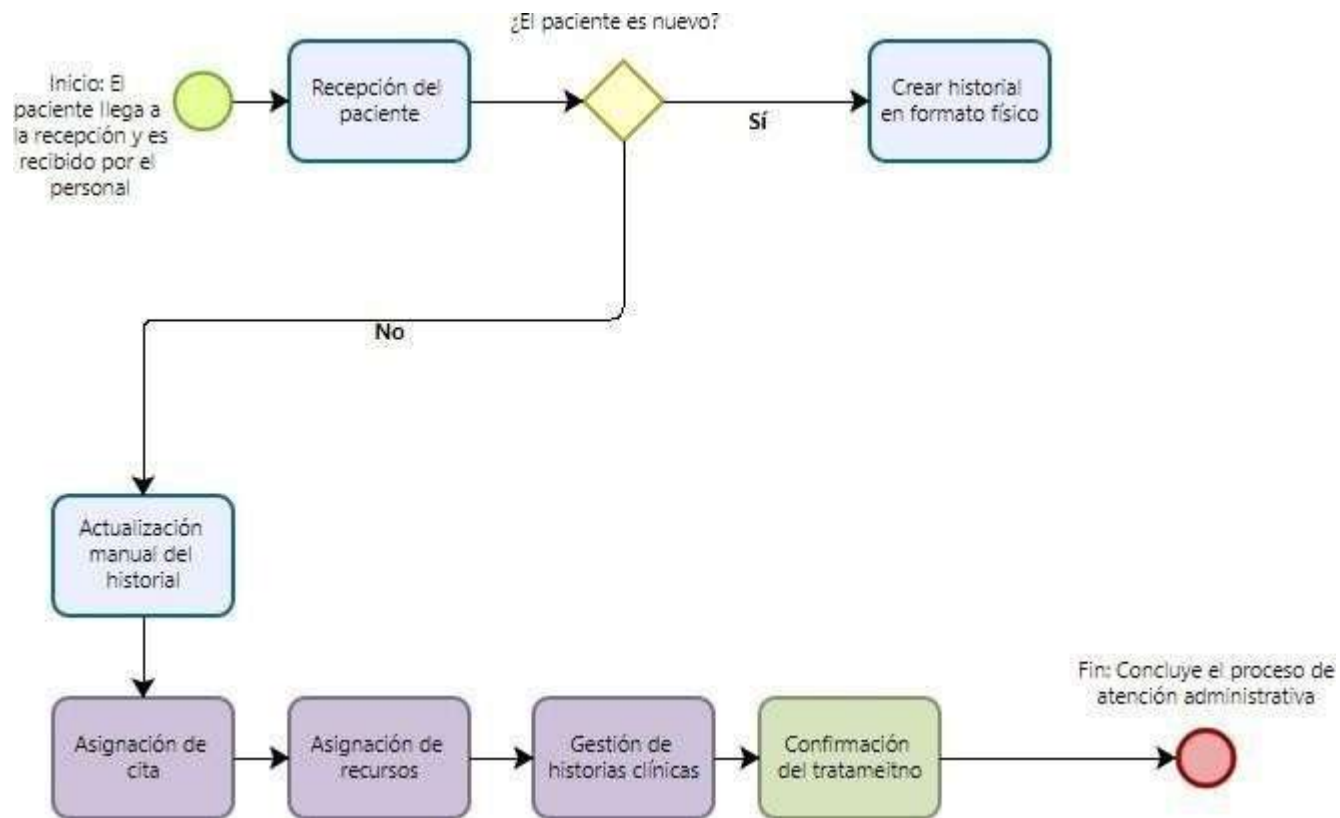
Por tanto, la integración de estas tecnologías es considerada una respuesta directa a la necesidad de mejorar la eficiencia en los procesos administrativos y operativos dentro de la Unidad de Hemodiálisis Esmeraldas S.A. (Esmedral). Donde los desafíos de tiempo, recursos y coordinación son obstáculos que, con esta nueva implementación, serán superados, optimizando la atención y el servicio al paciente.

Consecuentemente, de hecho, se estima que la adopción de este sistema no solo mejorará los tiempos de respuesta y la precisión en la gestión de recursos, sino que también permitirá una supervisión continua más efectiva de los procedimientos. Por medio de un sistema de auditoría interna que emita alertas automáticas ante cualquier desviación de los procesos estándar, el sistema garantizará la mejora continua. Por lo que actualmente, se ha buscado que el personal se capacite adecuadamente en el uso de este sistema integral. Sin embargo, el éxito real de los cambios dependerá de la implementación efectiva de las mejores prácticas operativas para sostener esos cambios en el largo plazo.

Al planificar un procedimiento, el sistema asigna el equipo y el tiempo disponibles, y el personal y los pacientes reciben confirmación. El diagrama de flujo estará listo después de que se hayan completado todos los pasos administrativos de la atención al paciente, garantizando una atención fluida y óptima.

Gráfico 3

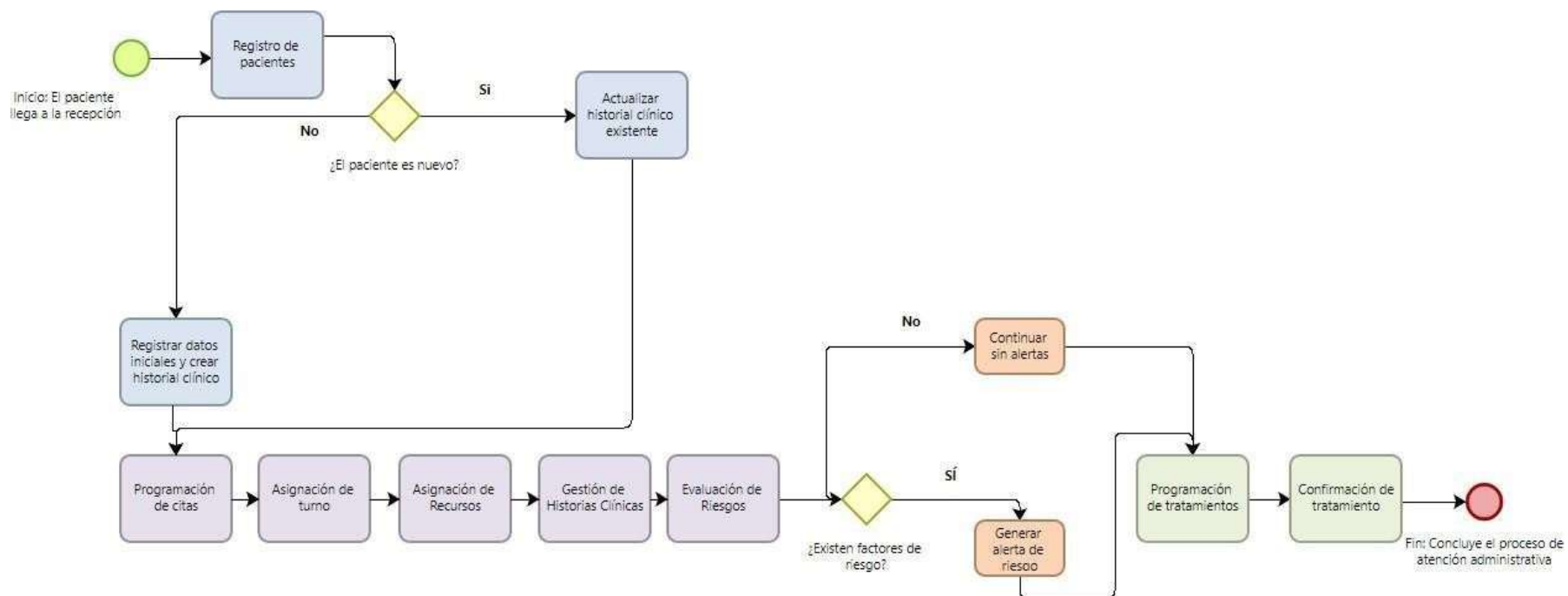
Flujograma del proceso administrativo actual antes de propuesta



Elaborado por: las autoras, **Fuente:** Unidad de Hemodiálisis Esmeraldas S.A. Esmedial

Gráfico 4

Flujograma de los procesos administrativos mejorados



Elaborado por: las autoras.

El flujograma mejorado (gráfico 4) habla de situaciones interesantes, y en varios impulsos de mejoras, como se puede ver en la misma imagen, en el nuevo diseño, se implementa un sistema automatizado y centralizado que permite programar citas, asignar recursos y gestionar historias clínicas de manera eficiente. Además, incluye una evaluación de riesgos que permite generar alertas en caso de identificar factores de riesgo, lo cual mejora la respuesta y asegura una atención más personalizada y segura. Este proceso también facilita la actualización y el seguimiento de los datos del paciente en tiempo real, garantizando que la información esté siempre disponible y accesible para el personal autorizado, mediante todo esto, lo que se quiere es reducir tiempos de espera, minimizar errores administrativos y mejorar la experiencia del paciente mediante un flujo de trabajo ágil y automatizado.

De lo discutido y lo visual presentado en el diagrama actual (Figura 3), es claro que la falta de automatización de procesos como la programación de reuniones y la asignación de recursos convierte las tareas Agile en ciclos manuales largos. La necesidad de intervención humana no sólo aumenta significativamente los tiempos de espera, sino que también aumenta el riesgo de errores, lo que genera ineficiencias y frustración. La gestión de historias clínicas se realiza de forma física o en sistemas no centralizados, que dificulta el acceso rápido a la información y limita la capacidad del personal para evaluar el riesgo de manera proactiva. En este sistema básico, la falta de alertas automáticas también impide una gestión eficiente de los factores de riesgo, que puede comprometer la seguridad y la calidad del servicio.

Tabla 7

Cronograma de implementación

Actividad	Responsable	Duración
Implementación del Sistema Integrado de Gestión (SIG)	Director de TI, Proveedor	2 meses
Configuración del sistema y pruebas por parte del personal	Personal de TI, Soporte	3 semanas
Capacitación del personal en el uso del SIG	Gerente de Operaciones	2 semanas
Automatizar el cronograma de citas	Personal de TI	1.5 meses
Implementación de sistema de gestión de recursos humanos	Director de Recursos Humanos	1 mes
Implementación del sistema de Auditoría Interna	Director de Auditoría	2 meses

Fuente: Elaborado por las autoras.

La propuesta de reorganización se basa en tres principios fundamentales: centralización de la información, automatización de procesos y capacitación continua de los empleados. Estos aspectos se describen en detalle a continuación.

Centralización de la información

Problema actual: La información se procesa en múltiples plataformas y formatos, lo que provoca duplicación de trabajo, errores administrativos y falta de coordinación.

Solución propuesta:

Implementar un **Sistema de Gestión Integral (SGI)** que centralice toda la información administrativa y clínica en una plataforma única. Este sistema permitirá una gestión más eficiente de los datos de los pacientes, la programación de citas, la asignación de recursos y la facturación.

Para conseguir un mayor número de mejoras operativas y operacionales, el sistema de gestión integral propuesto. Se observa que su implementación facilitaría una actualización centralizada de las historias clínicas electrónicas, permitiendo que los datos médicos de los pacientes se actualicen automáticamente tras cada sesión de diálisis. Este mecanismo asegura que la información esté siempre al alcance del personal autorizado, disponible en tiempo real, y que, por tanto, se optimice la coordinación y la toma de decisiones dentro de la clínica.

Un ejemplo claro de la mejora esperada es la automatización de la programación de citas. Este sistema permitirá la asignación automática de turnos según la disponibilidad de recursos, evitando errores derivados de la asignación manual. Además, se integrará un sistema de recordatorios automáticos para confirmar las citas, lo que reducirá las ausencias y optimizará el uso de recursos humanos y equipos. De este modo, se presentan nuevos niveles de eficiencia al eliminar tareas repetitivas que solían consumir tiempo, como la programación manual de citas y la gestión de inventarios.

Así como sobre la gestión financiera, esta se vincula directamente a los servicios prestados. Gracias a la función de facturación automatizada, el sistema genera automáticamente facturas en función de los servicios prestados. Esto no sólo garantiza una mayor precisión, sino que también simplifica la gestión. Al eliminar errores y utilizar los recursos de forma más eficiente, este enfoque simplifica el trabajo y aumenta significativamente la eficiencia.

Una alternativa eficaz en este escenario es automatizar la asignación de recursos y la gestión del inventario en tiempo real. Ningún enfoque manual puede igualar la velocidad, precisión y eficiencia de la tecnología en estas áreas. En este contexto, el artículo analizará cómo la implementación de sistemas inteligentes puede revolucionar las operaciones de los departamentos, optimizando la experiencia de los pacientes y del personal administrativo.

Gestión automatizada de inventarios:

Monitoreo de inventario en tiempo real: Instalar sensores para rastrear suministros médicos y medicamentos, enviando notificaciones automáticamente cuando se necesita reposición.

Asignación automática de insumos: Gestionar la distribución de insumos y equipos para cada sesión de diálisis, asegurando la disponibilidad en todo momento.

Impacto esperado:

- Reducción significativa en los tiempos de espera.
- Optimización del uso de equipos y personal.
- Menor probabilidad de errores en la asignación de insumos y citas.

Gestión de recursos humanos y materiales

Problema actual: La gestión de los recursos humanos y de los recursos sigue siendo informal, lo que en ocasiones conduce a un uso ineficaz de los recursos, ineficacia y sobrecarga.

Solución propuesta:

Cree sistemas automatizados de programación de turnos y gestión de inventario en tiempo real, garantizando así tener suficiente personal y suministros para atender eficazmente a los pacientes.

- **Asignación automática de turnos:** El sistema asignará turnos al personal según las necesidades diarias del paciente y la carga de trabajo.

- **Mejora del equipo clínico y administrativo:** Asegúrese de que los puestos clave cuenten con el personal adecuado para evitar la sobrecarga.

Impacto esperado:

- Distribución más eficiente del personal y mejor aprovechamiento del tiempo laboral.

- Mayor acceso a insumos médicos en tiempo real.

- Minimización del uso inapropiado de recursos.

Supervisión y control interno

Situación actual: Carecemos de un sistema formal para supervisar y controlar procesos administrativos y clínicos, lo que causa escasez de retroalimentación y mejora continua.

Solución propuesta:

Desarrollar un sistema digital de auditoría interna que monitoree continuamente todos los procesos administrativos y operativos, generando alertas y reportes automáticos en tiempo real.

- **Métricas fundamentales de desempeño (KPIs):** Rastrear tiempos de espera, utilización de recursos, adherencia normativa y satisfacción del paciente.

- **Notificaciones automáticas:** El sistema enviará avisos al identificar desviaciones en los procesos, facilitando una respuesta ágil y eficaz.

- Informes automáticos diarios: Crear reportes diarios que ayuden a los directivos a analizar el rendimiento del equipo y de los procesos, apoyando decisiones basadas en información.

Impacto esperado:

- Optimización constante de la calidad del servicio.
- Detección precoz de inconvenientes en los procedimientos.
- Mayor dominio sobre los recursos y el equipo.

Capacitación del personal

Situación actual: El equipo carece de formación adecuada en tecnologías avanzadas, provocando ineficiencia en la adopción de nuevas herramientas.

Solución propuesta

Formar a todo el personal en el uso del nuevo Sistema Integral de Gestión (SIG) y en prácticas operativas óptimas, asegurando una implementación efectiva y sostenible del rediseño de procesos.

Capacitación en SIG: Enseñar a todo el equipo a usar la plataforma de gestión para mejorar su trabajo diario.

Formación en prácticas operativas óptimas: Implementar procedimientos estándar para garantizar que todo el equipo cumpla con las directrices más eficaces y seguras en sus funciones.

Formación constante: Implementar un plan de actualización periódica para que el equipo esté al tanto de las nuevas herramientas y procedimientos.

Impacto esperado:

- Mayor efectividad en la adopción de las tecnologías nuevas.
- Equipo más capacitado para manejar los procesos administrativos y clínicos.
- Garantía de la sostenibilidad de las mejoras a largo plazo.

CAPÍTULO VI.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

Después de los resultados del capítulo I, se determina que la Unidad de Hemodiálisis Esmeraldas S.A. afronta varios problemas administrativos que impactan adversamente la eficiencia operativa y la calidad del servicio ofrecido. El estudio ha revelado que estos problemas derivan sobre todo de la ausencia de un sistema centralizado de gestión, causando demoras prolongadas, ineficiencia en la coordinación de recursos y una creciente insatisfacción entre los pacientes. La reorganización de los procesos administrativos es de particular importancia para el Departamento de Hemodiálisis de Esmeraldas S.A. según sea necesario para mejorar la calidad de la atención al paciente y aumentar la eficiencia operativa. Al implementar esta actualización con automatización y herramientas centralizadas, verá resultados, como tiempos de espera reducidos y una asignación de recursos más eficiente. Para lograr cambios efectivos, esta reorganización tiene como objetivo no sólo mejoras internas sino también la satisfacción del paciente y la mejora de la eficiencia de los servicios prestados.

La empresa ha logrado avances significativos en la racionalización de la gestión mediante la integración de métodos como BPMN y Lean Management, que han demostrado ser importantes para una gestión más fluida y precisa en las clínicas. Quienes aún enfrentan deficiencias operativas, como la falta de coordinación en la programación de citas y la falta de control sobre los recursos, dijeron que la reorganización logró sus objetivos al implementar métodos de mejora continua para optimizar la atención a los pacientes y los tiempos quirúrgicos. Además de esta modernización, se ha implementado un sistema integral que permite el seguimiento en tiempo real, garantizando la correcta ejecución de los procedimientos administrativos. Se ha demostrado que implementar este tipo de sistemas, basados en la automatización y el enfoque centralizado, puede ser un paso importante hacia una gestión administrativa más eficiente.

Estas estrategias agilizan los flujos de trabajo y reducen los errores, lo que contribuye a aumentar la seguridad del paciente, la satisfacción del usuario y la estabilidad financiera de las organizaciones de atención médica. Por esto mismo, en este capítulo se concluye que el rediseño

de procesos administrativos en la Unidad de Hemodiálisis Esmeraldas S.A. no solo es viable, al mismo tiempo, es necesario para garantizar una atención de calidad y una mejor experiencia para los pacientes, al tiempo que se incrementa la eficiencia operativa y la capacidad de adaptación de la unidad a futuras necesidades y cambios en el entorno.

Al analizar los valores, se nota que el enfoque metodológico empleado ha sido clave para estructurar de manera clara el rediseño de los procesos administrativos en la Unidad de Hemodiálisis Esmeraldas S.A. A partir de los métodos cualitativos y documentales aplicados, una revisión exhaustiva de la literatura permitió comprender los modelos de gestión y rediseñar los métodos utilizados en contextos similares, conduciendo así a cambios hacia una gestión más efectiva. Para incentivar la mejora continua de los procesos administrativos, se ha establecido un marco metodológico sólido que sustente la reorganización propuesta, basado en las mejores prácticas adecuadas al contexto del Ecuador. Tienes un profundo conocimiento de las debilidades actuales en la gestión administrativa, lo que es esencial para identificar áreas de mejora y proponer soluciones efectivas. Quienes aún enfrentan dificultades, como la falta de optimización en el tiempo y la coordinación, consideran que el propósito de esta reorganización se ha logrado porque el proceso propuesto está ajustado para superar los obstáculos.

Una alternativa a este enfoque es una metodología que supone la integración de un Sistema Integrado de Gestión (SIG), que permite la centralización de la información y la automatización de procesos. Se ha demostrado que estos sistemas optimizan la gestión administrativa, aumentan la eficiencia del trabajo y la satisfacción del paciente. Se ha demostrado que la implementación de tecnología avanzada, combinada con fuertes estructuras de control interno y programas de educación continua, tiene un impacto positivo significativo en la reducción de los tiempos de espera, la utilización más eficiente de recursos y la mejora de la comodidad general del paciente. Uno o más hallazgos confirman que las brechas de desempeño y la insatisfacción de los pacientes están directamente relacionadas con la falta de gestión centralizada y tecnología automatizada. Además, es claro que el rediseño de procesos debe centrarse en un plan estratégico que permita una organización eficiente de los recursos humanos y materiales, apoyado en tecnologías de la información que optimicen la gestión de datos y la toma de decisiones.

Esta metodología asegura una coordinación ágil entre el personal administrativo y clínico, favoreciendo la calidad del servicio y contribuyendo a la sostenibilidad operativa. Por

ende, la propuesta de rediseño aborda los problemas actuales de manera estructural, y establece un modelo replicable y adaptable para otras unidades de salud que enfrentan desafíos similares.

En el caso de la mejora de los procesos elegidos, primero, para mejorar en la Unidad de Hemodiálisis Esmeraldas S.A. Esmedial son seleccionados en función de su impacto directo en los resultados del tratamiento y la satisfacción del paciente. La programación de citas, la gestión de registros médicos y la asignación de recursos se han convertido en áreas críticas debido a los frecuentes retrasos y la falta de coordinación, lo que afecta la calidad de la atención.

La implementación de un sistema de gestión integral (SIG) transformó las operaciones del departamento, reemplazando procesos manuales y repetitivos por flujos automatizados, reduciendo significativamente los tiempos de espera y minimizando los errores en la gestión de la información. Tal experiencia se convierte en un sinfín de entornos más eficientes y coordinados, otorgando un valor monetario que refleja una mejora tangible en la productividad y calidad de los servicios prestados. Eso hace de una gestión integrada un pilar clave para optimizar el uso de los recursos humanos y materiales.

Mediante la implementación de una estructura de control interno y programas de capacitación continua para el personal, se ha fortalecido la capacidad de mantener los avances en el tiempo. El monitoreo continuo de métricas clave y auditorías internas ayudan a identificar desviaciones de los procesos de manera oportuna, ayudando a mejorar la calidad del servicio prestado y ayudando a tomar decisiones informadas. Esto supone una mejora integral de la estancia del paciente en el servicio, una reducción del número de errores administrativos y una optimización del tratamiento.

De esta forma, se puede afirmar que la integración integral de estos procesos ayudará a enfocar con mayor flexibilidad y responder mejor ante los desafíos operativos. Así se concluye que el rediseño de los procesos administrativos en la Unidad de Hemodiálisis Esmeraldas S.A. ha sido eficaz en mejorar la eficiencia operativa, la gestión de la información y la satisfacción del paciente.

Y en el caso de las hipótesis secundarias, después del estudio, se conoció que el rediseño de los procesos administrativos tuvo un impacto positivo directo en la productividad de la unidad y en la satisfacción del paciente. Esto ayuda a resolver el problema de aumentar la eficiencia del trabajo y organizar mejor los recursos. Los hallazgos clave incluyen la automatización de tareas repetitivas y la reorganización de la gestión de recursos y tareas para

reducir significativamente los errores y aumentar la eficiencia del tiempo. Por tanto, se puede concluir que los cambios introducidos confirmaron la hipótesis positiva, indicando la necesidad de una mejor gestión administrativa para hacer el trabajo más eficiente y orientado al paciente.

6.2. Recomendaciones

Se recomienda implementar un Sistema Integral de Gestión (SIG) que centralice los procesos administrativos de la Unidad de Hemodiálisis Esmeraldas S.A., ya que esta centralización mejora la programación de citas, la gestión de historias clínicas y la asignación de recursos. Un método muy cuidadoso para manejar estos procesos disminuirá los tiempos de espera y optimizará la experiencia del paciente. Si se atiende el hecho de que la falta de un sistema centralizado genera descoordinación, como los factores que contribuyen a los errores y la ineficiencia, entonces se debe proceder a la implementación de un SIG para mejorar la gestión. (En consecuencia, la centralización de la información es clave para la reducción de tiempos de espera y la optimización de recursos).

Y suponiendo que la adopción de metodologías como BPMN y Lean Management será eficaz para mejorar la eficiencia administrativa, así hay evidencia que respalda su uso en el sector salud, ya que estas herramientas permiten la estandarización de procesos, la reducción de errores y la mejora continua. Por supuesto, al implementar estas metodologías, es importante que la adopción sea gradual y ajustada al contexto particular de la unidad, priorizando las áreas de mayor impacto, como la programación de citas y la asignación de recursos. A veces, los retos de esta implementación pueden surgir de la resistencia al cambio, ya que la adaptación del personal a nuevos sistemas necesita tiempo y formación adecuada.

Con base en la conclusión sobre la necesidad de complementar los procesos de mejora mediante una estructura de control interno, se recomienda establecer un programa de capacitación continua para el personal en el uso del SIG y nuevas herramientas de gestión. Este programa de formación ayudaría que el personal esté alineado con los cambios y mantenga la eficiencia en los procesos administrativos, asegurando que los avances obtenidos se mantengan en el tiempo y fortalezcan la operatividad de la unidad.

Hablando de la hipótesis principal, en su lado positivo se comprueba que el rediseño de procesos mejora tanto la eficiencia operativa como la satisfacción del paciente. Dicho de otro modo, se ha evidenciado que la implementación de un sistema de gestión integral optimiza los flujos de trabajo y reduce los errores. Tanto que, para mantener este impulso, se recomienda

fortalecer la comunicación entre el personal administrativo y clínico mediante reuniones de retroalimentación periódicas. Estas reuniones para ajustar la coordinación en tiempo real, abordando rápidamente cualquier inconveniente operativo y asegurando que el rediseño continúe impulsando mejoras tanto en la experiencia del paciente como en la eficiencia de los servicios prestados.

Una alternativa a este enfoque es el uso de un sistema de monitoreo continuo de indicadores de productividad y satisfacción, con un método que permita evaluar el impacto del rediseño de procesos de forma objetiva. Mediante estos indicadores, se podrá ajustar los métodos de gestión administrativa cuando sea necesario, asegurando que el proceso de mejora continúe alineado con los objetivos de calidad y eficiencia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, M., y García, J. (2021). Implementación de BPMN en la educación. *Revista de Educación y Gestión*, 245-260.
- Álava, J., y Guevara, J. (2019). *Desarrollo e implementación de software para la gestión de control de historias clínicas odontológicas del consultorio Divino Niño de la Ciudad de Portoviejo*. Portoviejo.
- Álvarez, A., y Montenegro, N. (2019). *Gestión Administrativa y satisfacción del cliente: caso de la cooperativa Jesús del gran Poder*. La Libertad.
- Barreto, D. (2023). Control interno y la gestión administrativa. Una revisión sistemática del 2020 al 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 6697-6712.
- Barreto, L. (2021). *Desarrollo de una gestión de una aplicación web de gestión administrativa para clínicas veterinarias*. Jipijapa.
- Blas, M., y ríos, G. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de la clínica ocupacional Carrión en el año 2020*.
- Carrasco, J. (2021). *implementación de un sistema de información para mejorar el servicio de los pacientes de la clínica dental Piscoya, distrito Ragua Grande ,2019*.
- Charmaz, K. (2021). *The Power of Grounded Theory*.
- Chumpén, V. (2022). *Gestión administrativa y productividad laboral de los colaboradores de una clínica privada de Chincha, 2022*.
- Corona, J., Almón, G., y Garza, D. (2023). Guía para la revisión y el análisis documental: propuesta desde el enfoque investigativo. *Revista Ra Ximhai*, 19(1), 67-83.
- Díaz, M. P., y Salas, F. (2021). Errores en la programación de citas. *un análisis de su impacto en la atención al paciente en clínicas de diálisis*, 102-110.
- García, J., y López, M. &. (2021; 2023). Gestión de procesos; Innovaciones en el rediseño de procesos organizacionales. *Tendencias actuales y estudios de caso; Revista de Administración*, 123-139.
- Gavilánez, W., y Tomarema, A. (2021). *Automatización de procesos para la gestión de información*. Ambato.
- Huertas, I. (2019). *Ecosistema de software del expediente clínico electrónico en el Sistema Nacional en México: actualidad y perspectivas de mejora*. México.
- Jiménez, C. (2020). *Desarrollo de una plataforma de software hospitalario para la red de salud de Fuerzas Armadas*. Quito.
- López, M. (2022). *Administración para ingenieros*.

- Mallar. (2010). LA GESTIÓN POR PROCESOS: UN ENFOQUE DE GESTIÓN EFICIENTE. 5.
- Marcelo, V. (2020). *Planificación estratégica y la gestión administrativa según los colaboradores de la Clínica del Pacífico SA, Chiclayo.*
- Martínez, y Pérez. (2018). Seguridad del paciente en hemodiálisis. *Latinoamericana de gestión de Salud*, 29-40.
- Morales. (2019). *análisis y diseño de un sistema de gestión de historias clínicas para pacientes.* Perú.
- Olano, C. (2022). *El uso de las TICS y la gestión de historias clínicas en la Clínica NEFROCIX, Chiclayo.*
- Ramírez, A. (2022). Documentación histórica y su relevancia en el rediseño de procesos. *Journal of Process Management*, 45-56.
- Ramos, K. (2023). *Gestión administrativa y calidad de servicio en centros odontológicos privados del distrito de Lambayeque.*
- Reyes-Ruiz, L., y Carmona, F. (2020). *La investigación documental para la comprensión ontológica del objeto de estudio.*
- Ríos Del Águila, J. (2020). *Aplicación web para la gestión administrativa y reserva de citas en la Clínica Dental Dr. Luis Flores SAC.*
- Rojas-Gutiérrez, W. (2022). La relevancia de la investigación cualitativa. *Stodium Veritatis*, 20(26), 79-97.
- Saucedo, J. (2023). *Estrategia de comunicación corporativa para mejorar la gestión interna de establecimientos privados de salud. Caso Clínica Adventista de Quito.*
- Thomas, H., Becerra, L., y Bidinost, A. (2019). *¿Cómo funcionan las tecnologías?: Alianzas socio-técnicas y procesos de construcción de funcionamiento en el análisis histórico.*
- Valladolid, M., y Chávez, L. (2020). El enfoque cualitativo en la investigación jurídica, proyecto de investigación cualitativa y seminario de tesis. *Vox juris*, 38(2), 69-90.
- Valle, A., Manrique, L., y Revilla, D. (2022). *La investigación descriptiva con enfoque cualitativo en educación.*
- Valverde, e. (2021). *Implementación de un sistema de información para la gestión administrativa en la Clínica Medic Dental EIRL – 2021.* Perú.
- Zúñiga, P., Cedeño, R., y Palacios, I. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723-9762.