

AGRADECIMIENTO

Como prioridad en mi vida agradezco a Dios por su infinita bondad, y por haber estado conmigo en los momentos que más lo necesitaba, por darme salud, fortaleza, responsabilidad y sabiduría, por haberme permitido culminar un peldaño más de mis metas, y porque tengo la certeza y el gozo de que siempre va a estar conmigo.

A mis Padres, José y Aminta por ser los mejores, por haber estado conmigo apoyándome en los momentos difíciles, por dedicar tiempo y esfuerzo para ser un hombre de bien, y darme excelentes consejos en mi caminar diario. A mis hermanos, que con su ejemplo y dedicación me han instruido para seguir adelante en mi vida profesional, y así, de manera muy especial a mi amigo Israel Villacrés por brindarme su sincera y valiosa amistad.

De todo corazón aquella mujer muy especial, a quien amo mucho, mi novia, Gina Susana Mejía Madrid, que con su valor y entrega ha sido una persona incondicional en mi vida, ha sido mi soporte, mi mejor amiga, mi consejera, mi apoyo, mi luz, mi guía, mi todo para seguir adelante y no bajar los brazos en los momentos difíciles, sobre todo por amar a Dios, por ser la mujer que Dios me presentó en la vida para ser muy feliz y por su innegable dedicación, amor y paciencia.

A la señora Adelita Madrid y don José Mejía, por haberme abierto las puertas de su casa y brindarme su valiosa amistad, sus sabios consejos y sobretodo mucho cariño, comprensión y paciencia.

A la Escuela Politécnica del Ejército, a sus autoridades y profesores, por abrir sus puertas y darme la confianza necesaria para triunfar en la vida y transmitir sabiduría para mi formación profesional.

Agradezco de manera muy especial por su esfuerzo, dedicación, colaboración y sabiduría para ser un profesional de éxito, al Ing. Armando Mora y a la Ing. Ena Tandazo, Director y Co-Directora respectivamente.

Agradezco a la Unidad Municipal de Salud Sur, por darme la confianza y la ayuda para culminar el estudio de la tesis de la mejor manera, por sus conocimientos impartidos y su labor.

DEDICATORIA

Dedico mi tesis a Dios a quién amo y admiro; a mis extraordinarios Padres, José y Aminta por su noble dedicación y amor, por ser mis amigos, mis consejeros, y por siempre guiarme y ser la voz y bendición de Dios como prioridad en mi vida.

A mi novia, Gina Mejía, por ser mi apoyo fundamental e incondicional en los momentos muy difíciles de mi vida profesional y emocional, por haber dedicado tiempo y esfuerzo para culminar una meta más, por ser mi pareja idónea, por ser un ejemplo a seguir y por sobre todas las cosas, por amar a Dios.

Los llevo siempre en el corazón.

Miguel José Martínez Arcila

ESCUELA POLITECNICA DEL EJÉRCITO

DEPARTAMENTO DE CIENCIA ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS
Y DE COMERCIO

CARRERA: INGENIERÍA COMERCIAL

DECLARACION DE RESPONSABILIDAD

MIGUEL JOSÉ MARTÍNEZ ARCILA.

DECLARO QUE:

La tesis de grado titulada Mejoramiento de Procesos del “Área Administrativa Financiera de la Unidad Municipal de Salud Sur”, ha sido desarrollada con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico de esta tesis de grado.

Sangolquí, Septiembre de 2008

Miguel José Martínez Arcila.

ESCUELA POLITECNICA DEL EJÉRCITO

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS
Y DE COMERCIO**

CARRERA: INGENIERÍA COMERCIAL

AUTORIZACION DE PUBLICACIÓN

Yo, Miguel José Martínez Arcila, autorizo a la Escuela Politécnica del Ejército la publicación, en la biblioteca virtual de la Institución del trabajo Mejoramiento de Procesos del “Área Administrativa Financiera de la Unidad Municipal de Salud Sur”, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Sangolquí, Septiembre de 2008

Miguel José Martínez Arcila.

ESCUELA POLITECNICA DEL EJÉRCITO

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO

CARRERA: INGENIERÍA COMERCIAL

CERTIFICADO DEL DIRECTOR Y CODIRECTOR

Ing. Armando Mora Zambrano e Ing. Ena Tandazo Regalado

CERTIFICAN

Que la tesis titulada Mejoramiento de Procesos del “Área Administrativa Financiera de la Unidad Municipal de Salud Sur”, realizada por el señor Miguel José Martínez Arcila, ha sido dirigida y revisada periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la ESPE, en el Reglamento de Estudiantes de la Escuela Politécnica del Ejército.

Debido a la importancia que, por su contenido, representa la investigación para lograr el mejoramiento en el cumplimiento de las actividades que se desarrollan en el Área De Gestión Administrativa Financiera de la Unidad Municipal de Salud Sur, así como por la capacidad investigativa demostrado por el autor, si se recomienda su publicación.

El mencionado trabajo consta de un documento empastado y un disco compacto, el cual contiene los archivos en formato portátil de Acrobat pdf.

Autorizan a nombre del autor, señor Miguel José Martínez Arcila para que se entregue al señor Ing. Guido Crespo, Director de la Carrera de Ingeniería Comercial

Sangolquí, Septiembre de 2008

Ing. Armando Mora Zambrano
DIRECTOR

Ing. Ena Tandazo Regalado
CODIRECTOR

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, todas las empresas están utilizando técnicas de gestión, que permitan el mejor rendimiento en el trabajo, y una de las técnicas a utilizar es la Administración por Procesos, en la cual, esta técnica permite enfocar, analizar y mejorar los procesos con el propósito de obtener buenos resultados, con excelente calidad en el servicio y aumentar la satisfacción de los clientes o usuarios; el proceso es el elemento más importante en la gestión de las organizaciones innovadoras, y forma parte de una cultura organizacional exitosa.

La Unidad Municipal de Salud Sur (UMSS), es un Hospital Gineco- Obstétrico, Pediátrico; con autogestión que brinda atención y cobertura al Distrito Metropolitano de Quito, cuyo objetivo es proporcionar servicios médicos y hospitalarios a la comunidad de Quito. En los últimos años, el Área de Gestión Administrativa Financiera de la UMSS ha tenido varias transformaciones con respecto al levantamiento de procesos, respondiendo a las políticas institucionales establecidas por el Municipio de Quito, sin embargo, en la práctica no se ha logrado el objetivo de poder mejorar los procesos que permitan optimizar los recursos y desarrollar las actividades eficazmente y eficientemente en cada una de las áreas para obtener la calidad esperada.

Por lo cual, surge la necesidad que en el Área de Gestión Administrativa Financiera de la UMSS, se mejore los procesos para cada una de las áreas, mediante el compromiso de generar y alcanzar cambios en la organización, cambios que permitan mejorar el enfoque al trabajo, a la eficiencia, eficacia y a la calidad.

El estudio minucioso para poder llevar a cabo el mejoramiento de Procesos para el Área de Gestión Administrativa y financiera de la UMSS, se describe a continuación en los respectivos siete capítulos a mencionar:

Capítulo I.

En este capítulo, se da a conocer los antecedentes de la Institución en forma general, desde la conformación del organigrama estructural, los servicios que presta, la problemática del Área de Gestión Administrativa Financiera de la UMSS, mediante el Diagrama de Causa y Efecto y el debido marco teórico y conceptual que se va a utilizar.

Capítulo II.

El Capítulo II comprende un estudio del Diagnóstico Situacional del Área de Gestión Administrativa Financiera de la Unidad Municipal de Salud Sur, con el fin de determinar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que posee dicha Área para el buen desempeño de sus procesos.

Capítulo III.

En el capítulo III se diseña una propuesta de Direccionamiento o Planificación Estratégica para el Área de Gestión Administrativa Financiera de la UMSS, en el corto, mediano y largo plazo, utilizando las herramientas de la planificación estratégica.

Capítulo IV.

Mediante este capítulo se realiza un levantamiento y análisis de los principales procesos del Área Administrativa financiera de la UMSS, con lo que se utilizan las siguientes herramientas: La Cadena de Valor y Diagrama de Calidad del Área, el diagrama IDEF – 0, los Inventario por Procesos, la Selección de Procesos, las hojas de Costos, el Mapa de Procesos seleccionados y el Levantamiento y análisis de los procesos seleccionados

Capítulo V.

En el Capítulo V, en base a los problemas detectados en los procesos analizados en el capítulo IV, se propone el mejoramiento de los procesos para el Área de Gestión Administrativa Financiera de la UMSS, buscando dar la mejor solución a las deficiencias encontradas. Se plantean cambios que pueden significar una reducción de tiempo y de costos, como: la reducción o eliminación de actividades de un proceso, la creación de actividades o procesos cuando fuere estrictamente necesario, la fusión de actividades o proceso, cuando el caso lo amerite y el mejoramiento del proceso con la correspondiente disminución de costos y tiempo.

Capítulo VI.

En el capítulo VI, se realiza una aplicación de los procesos mejorados, utilizando el proceso administrativo, como es la planificación, organización, dirección, ejecución, control y evaluación, definiendo una Cadena de Valor en base al Proceso Administrativo y determinando los indicadores de Gestión a utilizarse.

Capítulo VII.

El último capítulo, se elaboran las conclusiones y recomendaciones, que contienen algunos puntos de vista detectados a través del estudio de los capítulos y las respectivas sugerencias para la implementación de dicha investigación.

ÍNDICE TEMÁTICO

CONTENIDO	PÁGINA
AGRADECIMIENTO	i
DEDICATORIA.....	ii
DECLARACION DE RESPONSABILIDAD	iii
AUTORIZACION DE PUBLICACIÓN.....	iv
CERTIFICADO DEL DIRECTOR Y CODIRECTOR	v
INTRODUCCIÓN.....	vi