



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**  
**PROCESO DE TITULACIÓN**  
**DICIEMBRE 2021 – ABRIL 2022**  
**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**  
**PRUEBA PRÁCTICA**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:**

**LICENCIADO EN COMERCIO**

**TEMA:**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL CENTRO MÉDICO DE ESPECIALIDADES  
Y SALUD FAMILIAR CEMESFA DEL CANTÓN MONTALVO**

**ESTUDIANTE:**

**VICENTE FERNANDO JIMENEZ MORANTE**

**TUTOR:**

**MSC. JULIO MORA ARISTEGA**

**AÑO 2022**

## Contenido

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
JUSTIFICACIÓN .....	6
OBJETIVOS.....	7
Objetivo general .....	7
Objetivos específicos .....	7
LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN .....	8
MARCO CONCEPTUAL.....	9
MARCO METODOLÓGICO .....	17
Método.....	17
Técnicas .....	17
Instrumentos .....	17
RESULTADOS .....	18
DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	20
CONCLUSIONES .....	22
RECOMENDACIONES.....	23
REFERENCIAS.....	24
INSTRUMENTO 1 .....	25
ANEXOS .....	25

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Centro Médico de Especialidades y Salud Familiar CEMESFA se encuentra ubicado en el cantón Montalvo en la av. 25 de abril y sabaneta, su propietario es el Dr. Julio Brito Cobos. Donde ofrecen atenciones médicas generales, de especialidades, ecografías, también ofrece laboratorio clínico y farmacia. Esta empresa fue la que facilitó para realizar las practicas preprofesionales y lo por cual se pudo evidenciar algunas falencias de la empresa.

Dentro del centro médico existen muchas falencias en el área administrativa, lo cual hace que no tenga un buen manejo de los procesos que llevan; como por ejemplo las compras a proveedores de instrumentarías médicas, medicamentos de la farmacia y reactivos para las pruebas del laboratorio. También, no llevan un control de todo el personal que labora en el centro médico y permitir saber que médicos son los que van atender en el transcurso de la semana, y como lleva su control de ingresos diarios y sus gastos mediante alguna matriz determinada.

La falta de personal dentro del centro médico hace que no consigan un buen rendimiento con sus labores específicas de su puesto y en el transcurso del tiempo trae como consecuencia que el trabajador se canse y llegar hasta la decisión de dejar el empleo. Porque una sola persona es la encargada de abrir el centro médico, agendar pacientes, realizar la limpieza, realizar las llamadas a los médicos especialistas que tienen varios pacientes agendados y ver si tiene disponibilidad para la fecha agendada sino buscar otra fecha que el médico pueda atender.

El centro médico no cuenta con un respaldo digital de los documentos de permisos de funcionamiento, compras o historial médico de sus pacientes, es decir que no se encuentran archivados en un lugar fijo, porque no se sabe si en algún momento pueda necesitar de manera urgente y poner a buscar carpetas por carpetas se demoran demasiado tiempo al encontrar algún tipo de documentación que el médico o el paciente solicite en ese momento y no poder entregárselo en ese instante.

El mal agentamiento dentro del centro médico hace que en ocasiones los pacientes se sientan molestos y decidan no regresar, porque antes de agendar alguna cita con algún especialista, primero tener listo un cronograma de fechas de las disponibilidades de los médicos especialistas para que en el mismo momento informarles a los pacientes las fechas que el médico va brindar sus consultas y no pedirle el número a los personas para después de hablar con el médico proceder llamar y decirle la fecha de la consulta y en ocasiones cuando se llama para darle la fecha ya han ido a otro centro médico.

Uno de los reglamentos del centro médico es la hora de llegada del personal a las 8:00 am y la única persona que llega a esa hora es la enfermera porque ella es la encargada de abrir el centro médico pero los demás como los médicos, el laboratorista no llega puntual lo cual ocasiona que se retrase la atención y hacer esperar a los pacientes en la sala de espera no cuenta con tantas sillas para poder esperar sentados y eso también es una de las causas de que los pacientes se molestan.

Dentro del centro médico se está llevando una mal organización con los médicos generales de turno por el motivo que un día va un médico y el siguiente día va otro médico distinto, si algún médico manda hacer exámenes al paciente tiene que esperar dos días para saber los resultados y conocer las causas de sus molestias para que el médico tratante pueda recetar algún medicamento, y esto casusa molestias en las personas que tienen que esperar tanto sus resultados, si van al médico es porque quieren saber qué es lo que tienen en el mismo día.

Para los empleados del centro médico prestar sus servicios a esta empresa y no estar asegurados están perdiendo meses sin algún tipo de aportación al seguro y no poder contar que en algún momento se enferman no poder hacer uso de este servicio obligatorio para cada trabajador del centro médico, por lo tanto, el trabajador de este centro médico debe exigir su afiliación al seguro general y así poder estar tranquilos en su trabajo, que si le ocurre algún accidente laboral ya saber dónde ir.

Esta es una de las causas más esencial de los empleados por el cual se sienten cansados, agotados por el exceso de horas laborables, esto sucede cuando llega el médico de cabecera atender al centro médico a pesar de que llega tarde quiere atender a todos los paciente que han llegado ese día por esta razón deben quedarse hasta horas de la noche y esto hace que sus empleados se molesten porque no se pueden ir hasta que el no termine de atender al último paciente y poder dejar limpio el centro médico para el siguiente día laborar nuevamente. Y esto causa que el personal que labora sienta un agotamiento físico el cual no les permite laboral como debidamente lo es para llegar su mayor eficiencia en sus actividades diarias.

## JUSTIFICACIÓN

El presente estudio de caso es pertinente porque permitirá conocer cuáles son los factores que afectan el desempeño laboral del centro médico de especialidades y salud familiar CEMESFA del cantón Montalvo. Y a su vez estar al tanto como funciona cada uno de sus procesos administrativos, como la planificación, organización y control para poder analizarlos y así darle a conocer a la administradora en lo que están fallando y poder que lo valla corrigiendo.

La gestión administrativa en el centro médico permite realizar muchos enfoques a nivel laboral ya que es fundamental para el buen progreso de la empresa y a su vez permite a la elaboración de estrategias para dar soluciones a los problemas en los que ven afectados y hacer que la empresa tenga un buen funcionamiento. La implementación de los procesos administrativos al momento de la ejecución de las actividades ayuda a que se cumplan con el mayor de los éxitos posible y así dar una buena imagen antes sus usuarios.

La administración es la parte fundamental para cada empresa ya que desde ese punto comienza a realizarse el buen funcionamiento por lo cual permite cumplir a cabalidad cada una de sus objetivos propuestos dentro la organización con un fin de obtener la mayor rentabilidad y con el bien de ofrecer un servicio de alta calidad para que sus usuarios sientan la buena atención prestadas por parte de los colaboradores de la empresa. Y así comenzar a aumentar día a día la cantidad de pacientes para que poder tener un máximo nivel de centros médicos como mayor credibilidad y seguridad al momento de tener una consulta médica.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo general**

Analizar la gestión administrativa del centro médico de especialidades y salud familiar del cantón Montalvo.

### **Objetivos específicos**

- ✓ Describir los procesos administrativos de mayor falencia dentro del centro médico.
- ✓ Levantar información referente a los procesos administrativos de la empresa.
- ✓ Determinar los factores que influyen en la gestión administrativa del centro médico.

## **LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN**

El presente caso de estudio está dirigida por la línea de investigación de Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control, y guiada por la sublínea Empresas e instituciones públicas y privadas, porque se analizó la gestión administrativa del centro médico de especialidades y salud familiar CEMESFA del cantón Montalvo, empresa de carácter privada lo cual permite conocer sus gestiones y cumplimiento de funcionalidad establecido por el Ministerio de Salud Pública y la realización de sus actividades diarias del centro médico como son: los agendamiento para las citas médicas, agendamiento para ecografías, exámenes de laboratorio, ventas de medicamentos de la farmacia.



## MARCO CONCEPTUAL

. La administración de Empresa se le llama a todo el proceso administrativo, el cual incluye diferentes funciones como la planificación, organización, dirección y control, Para llevar adelante su trabajo, la persona encargada de la administración debe manejar correctamente los recursos materiales, humanos, tecnológicos y financieros de la empresa a fin de lograr los objetivos que se han fijado previamente (Pinzón, 2020)

Los gerentes administrativos o generales no están asociados con ninguna especialidad en particular de la administración. Tal vez el mejor ejemplo de una posición de gerencia administrativa es la del administrador de un hospital o una clínica. Los gerentes administrativos tienden a ser generalistas; tienen alguna familiaridad básica con todas las áreas funcionales de la administración más que una capacitación especializada en un área. (Griffin, 2018)

Para (Griffin, 2018) Los administradores o gerentes se pueden diferenciar según su nivel en la organización. Aunque las organizaciones grandes por lo general tienen varios niveles de administración, el punto de vista más común considera tres niveles básicos: gerentes de nivel superior, medio y de primera línea.

Los gerentes de nivel superior o altos directivos constituyen un grupo relativamente pequeño de ejecutivos que administran la organización en general. Los títulos que se encuentran en este grupo incluyen presidente, vicepresidente y presidente ejecutivo (CEO). Los gerentes de nivel superior crean las metas de la organización, la estrategia general y las políticas de operación. También representan de manera oficial a la organización con el entorno al reunirse con los funcionarios gubernamentales, ejecutivos de otras organizaciones y demás.

La administración de nivel medio es probablemente el grupo más grande de gerentes en la mayoría de las organizaciones. Los títulos comunes de administración de nivel medio incluyen gerente de planta, gerente de operaciones y director de división. Los gerentes de nivel medio son responsables principalmente de implementar las políticas y planes desarrollados por los gerentes de nivel superior y de supervisar y coordinar las actividades de los gerentes de nivel inferior.

La administración es una actividad indispensable en cualquier organización, de hecho, es la manera más efectiva para garantizar su competitividad. Existen diversos conceptos de administración, coloquialmente se dice que: “administración es hacer algo a través de otros”, otra acepción es lo que se conoce como la “ley de oro de la administración”, entendida como hacer más con menos. (Munch, 2019)

La administración posee ciertas características que la diferencian de otras disciplinas: Universalidad. Es indispensable en cualquier grupo social, ya sea una empresa pública o privada o en cualquier tipo de institución.

Valor instrumental. Su finalidad es eminentemente práctica, siendo la administración un medio para lograr los objetivos de un grupo.

Multidisciplina. Utiliza y aplica conocimientos de varias ciencias y técnicas.

Especificidad. Aunque la administración se auxilia de diversas ciencias, su campo de acción es específico, por lo que no puede confundirse con otras disciplinas.

Versatilidad. Los principios administrativos son flexibles y se adaptan a las necesidades de cada grupo social en donde se aplican.

Existen diversos criterios acerca del número de etapas que constituyen el proceso administrativo, aunque, de hecho, para todos los autores los elementos o funciones de la administración sean los mismos.

**Planeación.** Es cuando se determinan los escenarios futuros y el rumbo hacia donde se dirige la empresa, así como la definición de los resultados que se pretenden obtener y las estrategias para lograrlos minimizando riesgos.

**Organización.** Consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, así como el establecimiento de métodos, y la aplicación de técnicas tendientes a la simplificación del trabajo.

**Integración.** Es la función a través de la cual se eligen y obtienen los recursos necesarios para poner en marcha las operaciones.

**Dirección.** Consiste en la ejecución de todas las fases del proceso administrativo mediante la conducción y orientación de los recursos, y el ejercicio del liderazgo.

**Control.** Es la fase del proceso administrativo a través de la cual se establecen

estándares para evaluar los resultados obtenidos con el objetivo de corregir desviaciones, prevenirlas y mejorar continuamente las operaciones. (Munch, 2019)

“La planificación empresarial es el proceso por el cual las empresas establecen sus objetivos a corto y largo plazo. Una correcta planificación es la base para lograr el éxito en una compañía” (Ludeña, 2021)

Para (García, 2018) dice que una adecuada organización de la empresa proporciona los métodos para que las tareas se realicen de una manera correcta, reduciendo así los costos, evitando la lentitud y la duplicidad de esfuerzos al determinar las responsabilidades de cada trabajador

“La visión de procesos es una forma integradora de acercamiento a la organización, es una forma de comprender la compleja interacción entre acciones y personas distantes en el tiempo y el espacio”. (Bravo Carrasco, 2018)

La gestión administrativa es el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una empresa. Todo esto con el fin de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados. (Quiroa, 2020)

La gestión administrativa se rige por los siguientes principios:

#### Planificación

Sin duda, se deberá realizar una planificación apropiada donde estén claramente delimitados los objetivos que se proponen alcanzar. Así mismo se debe establecer las acciones que ayudarán al logro de estos objetivos previamente propuestos. (Quiroa, 2020)

## Coherencia

Sobre todo, la asignación de tareas y responsabilidades deben ser establecidas de forma racional. De manera que todo empleado puede cumplir con su trabajo en los tiempos y en la forma estipulados en la planificación. Todo esto debe estar en coherencia con los recursos financieros y materiales que posee la empresa. (Quiroa, 2020)

## Disciplina y orden

También, se debe seguir una serie de reglas que deberán establecerse en forma sistemática y organizada. Con el fin de que se puedan desarrollar todas las tareas metódicamente. Puesto que solo de esa forma se puede lograr el alcance de los objetivos. (Quiroa, 2020)

La gestión administrativa está a cargo del gerente administrativo, que supervisa las operaciones de la organización y se asegura de que el flujo de información sea efectivo y de que los recursos se empleen de manera eficiente. Aportar valor agregado a la organización, dado que puede identificar prácticas obsoletas y desarrollar procesos que contribuyan a la mejora. (Editorial, 2021)

Administrar implica el logro de los objetivos por parte de las personas que aportan sus mayores esfuerzos de acuerdo con acciones preestablecidas. Ello implica saber qué deben hacer, determinar cómo lo deben hacer, comprender cómo lograr lo que hacen y verificar la efectividad de sus esfuerzos. (Martines, 2018)

El pensamiento administrativo o la teoría de Administración presenta tres períodos de desarrollo bien definidos que podemos clasificar cronológicamente así:

- ✓ Pensamiento tradicional: anterior a 1900
- ✓ Teoría clásica o mecanicistas de la Administración: 1900 - 1930
- ✓ Teoría moderna de la Administración: posterior a 1930 (Sanchez Martines, 2018)

El gerente administrativo suele contar con un equipo de trabajo a cargo, integrado por jefes, analistas y encargados de la gerencia. El gerente administrativo y su equipo tienen varias responsabilidades que cumplir y, dependiendo del rubro o especialidad en la que se desempeñen, pueden ocuparse de:

- ✓ Proponer y elaborar políticas, normas y procedimientos.
- ✓ Liderar varios equipos de trabajo.
- ✓ Supervisar la ejecución presupuestaria de la empresa.
- ✓ Proponer e implementar mejoras en las políticas de gestión de personal.
- ✓ Controlar el proceso de remuneraciones a los empleados.
- ✓ Elaborar programas de capacitación y desarrollo del personal.
- ✓ Realizar estudios y diagnósticos de manera periódica, sobre el clima de trabajo.
- ✓ Proponer, informar y mantener actualizado al directorio de la organización.
- ✓ Preparar planes y previsiones de ventas.
- ✓ Seleccionar estrategias de ventas.
- ✓ Diagramar la distribución del espacio de trabajo para los empleados.

Un centro de salud es un edificio destinado a la atención sanitaria de la población. El tipo de actividad asistencial y la calificación del personal pueden variar según el centro y la región. Lo habitual es que el centro de salud cuente con la labor de médicos clínicos, pediatras, enfermeros y personal administrativo. (Merino, Perez, 2018)

Los centros de salud son los espacios de atención primaria en las pequeñas comunidades, así como también en los distritos barriales y municipales. Esto quiere decir que mientras en algunas regiones los centros de salud son el único espacio disponible para recibir atenciones del tipo, en otros lugares como en las grandes ciudades los centros de salud conviven de manera adecuada con otros centros de salud más importantes como hospitales, sanatorios, nosocomios, etc. (Bembibre, 2020)

Se considera de fundamental importancia para el estudio de las finanzas y estadísticas de hospitales y clínicas, conocer el entorno de la organización lo que influye indudablemente en la forma en que se lleven a cabo.

La forma de organización que adopta cualquier organismo social, responde a las funciones que se proponen efectuar, en concordancia con las metas y objetivos propuestos.

Con las limitaciones del caso, el hospital debe considerarse como una gran empresa industrial cuya meta es producir salud, para lo cual debe cumplir con las siguientes funciones básicas:

- ✓ Prevención.
- ✓ Curación.

✓ Rehabilitación.

El cumplimiento de estas funciones implica el desarrollo de actividades de naturaleza técnica médica y otras de actividades de apoyo que se denominan administrativas, de donde se deriva la división clásica que representan en casi todas las cartas de organizaciones de los hospitales: Una división médica y otras funciones administrativas. (Zuñiga Mascote, 2018)

La departamentalización es un proceso por el cual se agrupan, entre los órganos de una determinada organización, actividades o funciones similares y, lógicamente, relacionadas. En un primer momento se reparte el trabajo por tareas logrando una especialización que permite obtener ganancias de productividad. A continuación, se procede a la departamentalización con el objetivo de lograr una gestión eficiente. El reparto del trabajo y su posterior reagrupamiento se puede efectuar de tres maneras distintas, originando diferentes tipos de estructuras organizacionales, a saber: División por jerarquía, división por funciones, división por división. La elección del criterio a utilizar para repartir el trabajo y realizar la departamentalización depende, en general, de los objetivos de la organización, de las características del entorno exterior, de la tecnología utilizada, de la formación de los trabajadores, del tipo de tareas ejecutadas, de la existencia (o no existencia) de unidades/ delegaciones alejadas geográficamente, de la dimensión de la organización y de la estrategia a seguir. (Sarmiento, 2021)



## **MARCO METODOLÓGICO**

### **Método**

Para la elaboración del presente estudio de caso la metodología de investigación que se utilizó fue el método causa raíz ya que permitió identificar los problemas de todos sus procesos, gestiones que se realizan dentro del centro médico de especialidades y salud familiar CEMESFA del cantón Montalvo.

### **Técnicas**

Las técnicas a realizarse en el presente estudio de caso son: entrevista aplicada a la administradora y la encuesta a los empleados del centro médico ya que esto permite obtener datos de mayor relevancia sobre objeto de estudio que es conocer la gestión administrativa que realiza la empresa.

### **Instrumentos**

Los instrumentos utilizados en el presente estudio de caso fueron:

- Ficha de encuestas: aplicada a los colaboradores de la empresa
- Cuestionario de entrevista: aplicada a la administradora de la empresa.

## RESULTADOS

**Tabla 1**

*Resultados de la entrevista aplicada a la administradora del centro médico*

Orden	Preguntas	Datos relevantes encontrados
1	¿Por qué Cree usted que el centro médico de especialidades y salud familiar CEMESFA presenta algún déficit administrativo?	Todo corresponde al personal encargado del cargo que debe tener conocimiento sobre lo que es la administración de una empresa.
2	¿Cómo considera usted que el mal agendamiento que está llevando en el centro médico influye en la perdida de pacientes?	No existen fechas fijas de los médicos especialistas para atender en el centro médico y así coordinar la cita con los pacientes.
3	¿De qué manera cree usted que la impuntualidad de los médicos y colaboradores del centro médico influye en el crecimiento productivo de la empresa?	Cuando los pacientes llegan a la hora establecida y los médicos no, se cansan de esperar cancelan la cita y se van.
4	¿Por qué considera conveniente cree que es para la institución tener todo personal afiliado al seguro social?	No tan conveniente ya que los médicos y colaboradores trabajan de manera servicio prestado.
5	¿Por qué cree que la planificación que se lleva con los médicos de planta influye en la credibilidad como centro médico?	Existen muchas falencias como centro médico, pero hay excelentes médicos que no han perdería credibilidad.
6	¿Por qué piensa usted que el centro médico no cuenta con el debido personal requerido	Porque no se pueden desarrollar todas las actividades a la vez a cargo de una sola persona.

**Fuente:** Entrevista aplicada a la administradora del centro médico.

**Elaborado por:** Vicente Fernando Jimenez Morante

Al aplicar la encuesta a los empleados se obtienen los siguientes datos:

**Tabla 2**

*Proceso administrativo del centro médico*

Opciones	Frecuencia	%
Excelente	2	40%
Muy bueno	0	0%
Bueno	3	60%
Regular	0	0%
Deficiente	0	0%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores del centro médico

**Elaborado por:** Vicente Fernando Jimenez Morante

**Tabla 3**

*Historial médico de los pacientes*

Opciones	Frecuencia	%
Excelente	0	0%
Muy bueno	0	0%
Bueno	0	0%
Regular	5	100%
Deficiente	0	0%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores del centro médico

**Elaborado por:** Vicente Fernando Jimenez Morante

**Tabla 4**

*Planificación de médicos*

Opciones	Frecuencia	%
Excelente		%
Muy bueno	4	95%
Bueno	1	5%
regular	0	0%
Deficiente	0	0%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores del centro médico

**Elaborado por:** Vicente Fernando Jimenez Morante

## DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Al analizar cada una de las respuestas de la administradora se puede determinar que en el centro médico de especialidades y salud familiar CEMESFA esta con déficit de conocimientos de lo que es saber administrar una empresa. La administradora detalla que las anomalías del centro médico se las identifica a través de los días transcurridos desde el momento de su apertura hasta la actualidad lo que permite corregirlos y así ir solucionando los errores uno tras otro para que el centro médico funcione de la mejor manera.

La administradora comenta que la administración del centro médico no es una tarea fácil ya que es una responsabilidad muy grande al tener ese cargo porque a través de la administración es el eje fundamental para el buen funcionamiento de la empresa desde allí pueden visualizar si están dando una buena atención al usuario si está bien organizados los consultorios, que este limpio siempre dando una buena imagen al paciente ya que por medio de eso los usuarios se darán cuenta que si un centro médico que cumple con todas las normas sanitarias para que pueda ofrecer el servicio de consultas médicas y otras más actividades como ecografías, atención de primeros auxilios también ahora con un consultorio para atender pacientes covid-19 y que esté fuera de poder contagiar a las demás personas que asisten a las consultas médicas de alguna especialidad.

Como se observa en los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los empleados se obtiene que el proceso administrativo actualmente es muy importante, por tal se ha tomado en cuenta que la administración es fundamental ya que el centro médico funciona de manera correcta lo cual hace que los

procesos se hagan de una forma adecuada y así ver los errores administrativos y poder tener la mayor productividad como empresa. Ya que por medio de una buena administración a cargo de una persona con altos niveles de conocimientos en el área va saber llevarla al éxito.

Mediante los resultados obtenidos se determina que todos los empleados dicen que la manera de archivar la información de los pacientes es regular ya que esto en ocasiones se han extraviado este tipo de documentaciones porque guardar el historial médico de manera digital en un sistema seguro genera eficiencia y compromiso al momento de atender un paciente y que se encuentra rápido para así ofrecer un servicio de alta calidad a los usuarios por lo tanto se puede mejorar como empresa y alcanzar el máximo nivel competitivo.

Luego de los resultados de la tabla cuatro se presenta que los médicos de planta están bien organizados al momento de su rotación en los días de atención para así ellos sigan realizando sus consultas médicas de manera que los pacientes asistan a sus citas y que ellos puedan seguir su control si el paciente lo requiere, por lo tanto, seguir trabajando de esta manera no ocasionaría ningún inconveniente y así seguir aumentando la cantidad de pacientes por día para que el centro médico siga generando muchos más ingresos y a su vez los médicos sigan ganando mucho mas de ofrecido por la empresa y que los pacientes sigan yendo a sus consultas médicas.

## CONCLUSIONES

La gestión administrativa del centro médico CEMESFA ha constatado muchas debilidades ya que dentro de la empresa existen varios inconvenientes ya que no ponen en práctica algunos de los procesos administrativos como la dirección y control en todas sus áreas por este motivo el centro médico no han podido desarrollarse de una manera favorable y así poder realizar las actividades de manera correcta, por lo tanto no ha podido cumplir con los objetivos planteados, como una sus consecuencia la empresa no ha tenido un buen progreso en su crecimiento empresarial.

La planificación con los médicos es uno de los factores con mucha importancia ya que debido a la buena organización con ellos se realiza la correcta distribución dentro centro médico al momento de brindar las consultas médicas y asegurar la calidad de atención de las personas, es decir, como la empresa no tiene una buena planificación hace que proyecte sus dificultades en la gestión administrativa y que tengan inconvenientes al momento de realizar sus actividades laborales y a su vez que no cumplan con el compromiso hecho en la empresa.

No existen programas digitales para respaldar de manera eficaz la información de los pacientes y así poder tener la seguridad y confiabilidad como centro médico, la impropia gestión ha incidido en el desarrollo de la empresa en la disposición y el control de la información, y parte de esta razón es que no hay el personal requerido para cumplir a cabalidad con todas las actividades que se necesitan realizarse en el centro médico para el buen funcionamiento las mismas.

## RECOMENDACIONES

Capacitar a la administradora para que pueda aplicar de manera correcta todos los procesos administrativos en el centro médico y así poder que la empresa funciones de forma correcta ya que de ella depende el buen funcionamiento de la empresa.

Implementar un cronograma de organización con los médicos establecidos para así llevar de una manera correcta que ayude al crecimiento de la empresa y tener mucha más rentabilidad laboral para no generar ningún tipo de inconvenientes entre los médicos.

Crear un programa digital para poder ingresar toda la información de la empresa e historial médico de los pacientes atendidos desde su apertura hasta la actualidad ya que archivar los documentos de manera digital es trabajar de la mano con la tecnología y esto ayuda a verse mejor como centro médico de categoría alta.

## REFERENCIAS

- Bembibre, C. (octubre de 2020). *Centro de Salud*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/ciencia/centro-de-salud.php>
- Bravo Carrasco, J. (2018). *GESTION DE PROCESOS*. L EVOLUCIÓN S.A.
- Editorial, e. (16 de julio de 2021). *Gestión Administrativa*. Obtenido de <https://concepto.de/gestion-administrativa/>
- García, I. (10 de Enero de 2018). *Importancia de la organización de una empresa*. Obtenido de [Importancia de la organización de una empresa: https://www.emprendepyme.net/importancia-de-la-organizacion-de-una-empresa.html](https://www.emprendepyme.net/importancia-de-la-organizacion-de-una-empresa.html)
- Griffin, R. (2018). *Administración*. Cengage LearningTM.
- Ludeña, J. A. (2021). Planificación empresarial. *Economipedia.com*.
- Martines, P. R. (2018). *Fundamentos de la administracion*. soluciones graficas.
- Merino, Perez, J. (2018). *Definición de centro de salud*. Obtenido de <https://definicion.de/centro-de-salud/>
- Munch, L. (2019). Pearson Educación .
- Pinzón, C. A. (18 de Septiembre de 2020). *Universidad de Colombia*. Obtenido de <https://universitariadecolombia.edu.co/carreras-profesionales/administracion-de-empresas/que-es-la-administracion-de-empresas/>
- Quiroa, M. (07 de Diciembre de 2020). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>
- Rivas, G. (6 de FEBRERO de 2020). *GB ADVISORS*. Obtenido de <https://www.gb-advisors.com/es/copia-de-seguridad-por-que-es-tan-importante-tener-un-respaldo/>
- Sanchez Martines, P. (2018). *Fundamentos de la Administracion*. Soluciones Graficas.
- Sarmiento, R. (2021). Quito, Ecuador: SIGLO XXI.
- Zuñiga Mascote, M. (2018). Guayaquil Ecuador: Grafica Andina.



**ANEXOS**

**Entrevista aplicada a la administradora del centro médico de especialidades y salud familiar CEMESFA**

1. ¿Cree usted que el centro médico de especialidades y salud familiar CEMESFA presente algún déficit administrativo y por qué?
2. ¿Considera usted que el centro médico cuenta con el debido personal requerido para cumplir con cabalidad las debidas funciones y por qué?
3. ¿Por qué cree usted que llevar la información de manera digital en el centro médico puede agilizar el acceso de una manera más eficaz tanto para los médicos como para el personal administrativo?
4. ¿Cómo considera usted que el mal agendamiento que está llevando en el centro médico influye en la perdida de pacientes?
5. ¿De qué manera cree usted que la impuntualidad de los médicos y colaboradores del centro médico influye en el crecimiento productivo de la empresa
6. ¿Por qué considera que el exceso de horas laborales influye en la poca eficiencia por parte de personal dentro del centro médico?
7. ¿Qué tan conveniente cree que es para la institución tener todo personal afiliado al seguro social?
8. ¿Por qué cree que la mala planificación que se lleva con los médicos de planta influye en la credibilidad como centro médico?

## INSTRUMENTO 2

**Encuesta aplicada a la administradora del centro médico de especialidades y salud familiar CEMSFA del cantón Montalvo.**

- 1. ¿Como califica usted al proceso administrativo que lleva el centro médico actualmente?**
  - Excelente
  - Muy bueno
  - Bueno
  - Regular
  - Deficiente
- 2. ¿Qué tan importante considera usted que la falta de personal afecta en el crecimiento del centro médico?**
  - Muy importante
  - Importante
  - Neutral
  - Poco importante
  - Nada importante
- 3. ¿Cómo califica usted la manera de guardar el historial médico de los pacientes atendidos por los médicos del centro médico?**
  - Excelente
  - Muy bueno
  - Bueno
  - Regular
  - Deficiente
- 4. ¿Qué tan difícil es para usted realizar el agendamiento de un paciente para un médico especialista?**
  - Muy fácil
  - Fácil
  - Neutral
  - Difícil
  - Muy difícil
- 5. ¿Está de acuerdo usted que los colaboradores del centro médico lleguen siempre impuntuales su lugar de trabajo?**
  - Muy de acuerdo
  - Algo de acuerdo
  - Neutral
  - En desacuerdo
  - Total, desacuerdo
- 6. ¿Con qué frecuencia los médicos y colaboradores realizan trabajos extras dentro del centro médico?**
  - Muy frecuente

- Frecuentemente
  - Ocasionalmente
  - Rara vez
  - Nunca
- 7. ¿Qué tan importante considera usted que los médicos y colaboradores del centro médico sean asegurados médicamente?**
- Muy importante
  - Importante
  - Neutral
  - Poco importante
  - Nada importante
- 8. ¿Cómo califica usted la planificación de los médicos de planta en la rotación de los días laborables para cada uno de ellos?**
- Excelente
  - Muy bueno
  - Bueno
  - Regular
  - Deficiente

<b>MATRIZ DE PRESENTACIÓN DE ESTUDIO DE CASO</b>	
<b>TEMA:</b>	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL CENTRO MÉDICO DE ESPECIALIDADES Y SALUD FAMILIAR CEMESFA DEL CANTO MONTALVO.</b>
<b>PRINCIPALES PROBLEMAS:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Poca Administración</li> <li>2. Falta De Personal</li> <li>3. Falta De Archivos Digitales De Los Documentos De Permiso De Funcionamiento Y Compras A Proveedores</li> <li>4. Falta De Planificación En El Agentamiento De Citas Médicas</li> <li>5. Impuntualidad</li> <li>6. Exceso De Horas Laborables</li> <li>7. Trabajadores Sin Seguro Medico</li> <li>8. Mala Planificación Con Médicos De Turno</li> </ol>
<b>VARIABLE A ESTUDIAR:</b>	<b>GESTION ADMINISTRATIVA</b> La gestión administrativa es el conjunto de actividades que se realiza para dirigir una organización mediante una conducción racional de tareas, esfuerzos y recursos.
<b>OBJETIVO DEL TRABAJO</b>	Analizar la Gestión administrativa del centro médico de especialidades y salud familiar del cantón Montalvo.
<b>PERSONAS QUE INTERVIENEN:</b>	Administradora
<b>SUBLINEA DE INVESTIGACIÓN DE LA CARRERA:</b>	<b>Empresas e instituciones públicas y privadas.</b> La razón por la cual mi tema está relacionada con esta sublínea porque es un centro médico que brinda atención de manera particular la cual no está relacionada con ningún tipo de convenio con hospitales públicos.
<b>TÉCNICA A EMPLEAR:</b>	Entrevista y encuesta
<b>LIBROS RESPALDAN EL CASO:</b>	<p>Carrasco, F. A. (2018). <i>Gestión administrativa del proceso comercial</i>. ADGG0208. iC editorial .</p> <p>Francisco, J. M. (2018). <i>Gestión administrativa de las relaciones laborales</i>. (MF0237_3). RA-MA.</p> <p>HERRERO DOMINGO RICARDO, S. E. (2021). <i>Técnicas administrativas básicas</i>. PARANINFO.</p> <p>Moreno, E. F. (2018). <i>Control de gestión</i>. universital de Barcelona.</p> <p>Rodríguez, S. G. (2020). <i>MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA</i>. Revista Universidad.</p>
<b>ELABORADO POR:</b>	Vicente Fernando Jimenez Morante

Babahoyo, 16 de marzo del 2022

Sr(a)

**Lcda. Betsy Elizabeth Manzano Fernández**  
**Administradora del centro médico CEMESFA.**

En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **JIMENEZ MORANTE VICENTE FERNANDO**, con cédula de identidad 1207256379, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Ingeniería Comercial/Comercio, matriculado(a) en el proceso de titulación periodo noviembre 2021 – abril 2022, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi Caso de estudio denominado **Gestión Administrativa del Centro Médico y salud Familiar CEMESFA del Cantón Montalvo** el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecido(a).

Muy atentamente

*Vicente Jimenez M.*

**Vicente Jimenez Morante**  
1204674665

*Betsy Manzano*

**Lcda. Betsy Manzano Fernández**

1206894575 *autorizado*  
*16/03/2022*  
*0980010974*



## Document Information

Analyzed document	ESTUDIO DE CASO.docx (D131236926)
Submitted	2022-03-23T02:54:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	vjimenez379@fafi.utb.edu.ec
Similarity	10%
Analysis address	jmorato.utb@analysis.orkund.com

## Sources included in the report

### UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO /

**bAht42lprz3ph1dd41A1l3cq2rhqdmv3nbg5mcxt1t2Agj8whm3yy3gn8gr4xf8An0Aq92rAntqqkx87zzykybpw9xnhrfx4kcc4Axferm97w6n00w8359vqbchf5p52A2q3wAchs26vdhl885xvcy48wz26k8Atc1sw5ccqxrtw91s3zslsq .docx**

SA

Document

bAht42lprz3ph1dd41A1l3cq2rhqdmv3nbg5mcxt1t2Agj8whm3yy3gn8gr4xf8An0Aq92rAntqqkx87zzykybpw9xnhrfx4kcc4Axferm97w6n00w8359vqbchf5p52A2q3wAchs26vdhl885xvcy48wz26k8Atc1sw5ccqxrtw91s3zslsq .docx (D130890142)

Submitted by: csoria918@fafi.utb.edu.ec

Receiver: fmorales.utb@analysis.orkund.com

 2

**CAP%C3%8DTULO+I+PROPUESTA+DISE%C3%91O+DE+AUTOMATIZACI%C3%93N+EN+LA+GESTI%C3%93N+ADMINISTRATIVA+DEL+COLEGIO+ACADEMIA+JEHOV%C3%81+MI+ROCA+EN+EL+PERIODO+ESCOLAR+2020-2021..docx**

SA

Document

CAP%C3%8DTULO+I+PROPUESTA+DISE%C3%91O+DE+AUTOMATIZACI%C3%93N+EN+LA+GESTI%C3%93N+ADMINISTRATIVA+DEL+COLEGIO+ACADEMIA+JEHOV%C3%81+MI+ROCA+EN+EL+PERIODO+ESCOLAR+2020-2021..docx (D114035222)

 3