



**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:**  
**INGENIERO EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

**TEMA:**

**ANÁLISIS PARA LA AUTOMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS  
ADMINISTRATIVOS PARA EL CENTRO DE ESPECIALIDAD MÉDICAS Y SALUD  
FAMILIAR "CEMESFA"**

**ESTUDIANTE:**

**GABRIELA ARACELY IBARRA YANEZ**

**TUTOR:**

**ING. DELGADO CUADRO ENRIQUE ISMAEL**

**AÑO 2022**

## CONTENIDO

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
JUSTIFICACIÓN.....	5
OBJETIVOS.....	6
LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN .....	7
MARCO CONCEPTUAL.....	8
MARCO METODOLÓGICO .....	14
RESULTADOS.....	15
DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	17
CONCLUSIONES .....	19
RECOMENDACIONES .....	20
REFERENCIAS .....	21
ANEXOS.....	23

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El Centro Médico de Especialidades y Salud Familiar CEMESFA se encuentra ubicado en el cantón Babahoyo en la calle Ricaurte y Malecón, su propietario es el Dr. Julio Brito Cobos. Donde brindan atenciones médicas generales, de especialidades, ecografías, también brinda laboratorio clínico y farmacia.

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 adentro del centro médico forma que en momentos los pacientes se conciban fastidiosos y concluyan no volver, como precedentemente de agendar varias cita con algún especialista, inicial hay haber listo un cronograma de tiempos de las citas de los médicos especialistas hacía que en el mismo minuto avisarle a

los pacientes los tiempos que el médico va ofrecer sus consultas y no solicitar el número a las personas para después de conversar con el médico poder convocar y expresar la fecha de la consulta y en momentos cuando se comunica para proporcionar la fecha ya han andado a otro centro médico.

El mal agendamiento dentro del centro médico hace es la hora de llegada del personal a las 7:00 am y la excelente persona que alcanza a esa hora es la enfermera como ella es la representante de abrir el centro médico pero los restantes como los médicos, el laboratorista no alcanzan exacto lo cual ocasiona que se retarde la atención y crear hacer cola a los pacientes en la sala de expectativa no posee con varias sillas para dominio esperar sentados y eso además es una de las principales causas de que los pacientes se incomodan.

## JUSTIFICACIÓN

En la actualidad y con el cambio de las tecnologías es muy común que las organizaciones, instituciones o pequeñas empresas quieran utilizar nuevas herramientas tecnológicas en sus ámbitos de trabajo, pues la realización de tareas automatizadas permite optimizar tiempos y asegurar la información, a la vez que ayuda con el ahorro de recursos tanto de espacios como de personal.

El análisis de automatización será un instrumento de ayuda en el centro de especialidad médicas y salud familiar "CEMESFA", "DR. Julio Brito" para mejorar los procesos de administración de recursos y control de fichas clínicas, pues así se ahorrará tiempo y recursos, también se garantiza que la información está segura, ahorrando espacio físico. Un registro digital de la información sirve de ayuda cuando se requiere recuperar la información. Y a su vez estar al tanto como marcha cada uno de sus procesos administrativos, como la planificación, organización y control para jurisdicción examinarlos y así darle a saber a la administradora en lo que están estropearse y dominio que lo valla censurando.

La administración es la parte primordial para cada empresa ya que desde ese punto emprende a ejecutar el buen trabajo por lo cual accede efectuar a cabalidad cada una de sus neutrales planteados dentro la organización con un fin de lograr la mayor rentabilidad y con el bien de brindar una asistencia de alta calidad para que sus beneficiarios conciban la buena atención proporcionadas por parte de los colaboradores de la empresa. Y así emprender a crecer día a día la cantidad de pacientes para que imperio tener un máximo nivel de centros médicos como mayor creencia y seguridad al instante de poseer una consulta médica.

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVOS GENERAL**

Analizar los procesos administrativos del centro médico de especialidades y salud familiar CEMESFA para su automatización.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Diagnosticar información referente a los procesos administrativos de la empresa.
- Relatar los procesos administrativos de mayor falencia dentro del centro médico.
- Motivar opciones de aplicaciones digitales para la seguridad del centro médico.

## **LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN**

El presente caso de estudio está encaminada por la línea de investigación de Sistemas de información y comunicación, emprendimiento e innovación, y gobernada por la sublínea Empresas e instituciones públicas y privadas, como se analizó los amonestación del centro médico de especialidades y salud familiar CEMESFA del cantón Babahoyo para automatizar su gestión administrativa, casa de representación privada lo cual accede conocer sus gestiones y desempeño de funcionalidad determinado por el Ministerio de Salud Pública y la ejecución de sus movimientos diarias del centro médico como son: los reservación para las citas médicas, reservación para ecografías, exámenes de laboratorio, posadas de medicamentos de la farmacia. Sin embargo, necesitan su respectivo análisis de automatización, con el intención de dominio afirmar de que las movimientos y ocupaciones que trasladará a cabo el futuro sistema.

Es necesario mencionar comentar que dicho análisis de automatización es una parte primordial de cualquier sistema de información, ya que efectuar un mal análisis de automatización puede originar que el futuro sistema.

## MARCO CONCEPTUAL

La administración de Empresa se le flama a inseparable el proceso administrativo, el cual sujeta desemejantes puestos como la planificación, organización, dirección y control, Para trasladar más allá su trabajo, el individuo representante de la administración debe manejar moderadamente los caudales materiales, humanos, tecnológicos y financieros de la compañía a conclusión de lograr los imparciales que se han unido anticipadamente (Pinzón, 2020).

Los directores administrativos o frecuentes no habitan coligados con ninguna especialidad en individual de la administración. Posiblemente el excelente muestra de una situación de autoridad administrativa es la del director de un hospital o una clínica. Los directores administrativos simpatizan a ser generalistas; ha alguien confianza primordial con inseparables los espacios eficaces de la administración más que una alineación especialista en un área. (Griffin, 2018).

Hacia (Griffin, 2018) Los administradores o directivos se consiguen estimar según su nivel en la formación. Sin embargo, las formaciones grandiosas por lo general tienen varios rases de administración, el punto de vista más usual profundizar tres niveles básicos: directores nivel prócer, intermedio y de inicial surco.

Los directores de nivel preferente o valiosos directivos acomodan un conjunto proporcionalmente chaval de diligentes que dirigen la formación en ordinaria. Los aristócratas que se hallan en este grupo contienen presidente, vicepresidente y presidente ejecutivo. Los gerentes de nivel superior procrean los términos de la formación, la habilidad general y los manejos de operación. Igualmente, personifica de cualidad público a la formación con el hábitat al congregar con los empleados gubernamentales, diligentes de otras formaciones y demás.

La gerencia de altura medio es probablemente el colección aumento grandioso de directivos en la diversidad de las formaciones. Los hidalgos frecuentes de dirección de altura medio sujetan directivos de hortaliza, directivos de operaciones y administrador de división. Los directivos de altura medio son enredados principalmente

de consumir las habilidades y técnicas prósperos por los directivos de altura superior y de controlar y sistematizar los movimientos de los directivos de altura inferior.

La dirección es una acción indispensable en toda organización, de hecho, es la cualidad más positiva para certificar su competitividad. Preexisten diferentes opiniones de dirección, coloquialmente se dice que: “dirección es formar vislumbre a al través de demás”, otra designación es lo que se entiende como la “ley de oro de la administración”, especializado como hacer más con menos. (Munch, 2019).

La administración conserva ciertas características que la diversifican de otras disciplinas:

**Universalidad.** Es exacto en algún grupo social, ya sea una compañía gubernamental o personal o con un tipo de institución.

**Valor instrumental.** Su propósito es especialmente práctica, habiendo la administración un medio para alcanzar los objetivos de un grupo.

**Multidisciplina.** Maneja y emplea instrucciones de algunas ciencias y técnicas.

**Especificidad.** Sin embargo la administración se apoya de distintas sabidurías, su huerta de trabajo es determinado, además lo que no logra confundirse con otros métodos.

**Versatilidad.** Los elementos administrativos son manejable y adaptable a la fatalidad de cada grupo social en donde se utilizan.

Existen varias corduras acerca del número de períodos que componen el proceso administrativo, sin embargo, de hecho, para todos los escritores los compendios o ocupaciones de la dirección sean los iguales.

**Planeación.** Es la que se fundan los escenas porvenires y el ostentación hacia

adonde se gobierna la compañía, tal como la explicación de los secuelas que se gestionan conseguir y las habilidades para conseguir restando inseguridades.

**Organización.** Reside en el diseño y intrepidez de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, así como el establecimiento de métodos, y la actividad de inventivas pronas a la reducción del compromiso.

**Integración.** La ocupación a través de la cual se optan y logran los recursos necesarios para asentar en marcha las operaciones.

**Dirección.** Radica en la realización de inseparables los cambios del asunto administrador mediante la orientación y habilidad de los capitales, y el adiestramiento del mandamiento.

**Control.** La etapa del asunto administrador a al través de la cual se instauran estándares para ajustar los resultados logrado con el objetivo de reprender desviaciones, prevenirlas y optimar continuamente las operaciones. (Munch, 2019).

“La planificación empresarial es el argumento por el cual las compañías instauran sus objetivos a corto y largo plazo. Una delicada planificación es la base para conseguir el éxito en una compañía” (Ludeña, 2021).

Para (Garcia, 2018) expresa la apropiada formación de la compañía suministra los inventivas para los labores se obtengan de una condición educada, comprimiendo así los costos, impidiendo la pachorra y la doblez de energías al establecer las responsabilidades de cada trabajador.

“El enfoque de técnicas es una representación integradora de proximidad a la organización, es una forma de observar la enredada interacción entre operaciones y personas retirados en el turno y el sitio”. (Bravo Carrasco, 2018).

La misión empleada es el asunto de labores y diligencias ordenadas que arrimar

el hombre a operar de manera óptima los recursos que tiene una empresa. Todo esto con la conclusión de alcanzar los objetivos y adquirir los mejores resultados. (Quiroa, 2020).

La gestión administrativa contiene los siguientes principios:

### **Planificación**

Desde luego, se compensará ejecutar una planificación apropiada donde estén visiblemente delimitados los objetivos que se plantean lograr. Además se debe instaurar las operaciones que ayudarán a lo beneficio de estos objetivos previamente propuestos. (Quiroa, 2020)

### **Coherencia**

Ante todo, la concesión de tareas y responsabilidades compensan ser determinadas de forma racional. De género que todo empleado puede efectuar con su trabajo en los tiempos y en las representaciones estipuladas en la planificación. Todo esto debe residir en conexión con los caudales bancarios y burdos que posee la compañía. (Quiroa, 2020)

### **Disciplina y orden**

También, estrechar una cadena de pautas que ajustarán instituir en representación metodología y fundada. Con que se consigan desplegar indivisas las trabajos sistemáticamente. Espacio que de esa representación se alcanza adquirir el importancia de los neutrales. (Quiroa, 2020)

La misión empleada compromiso del directivos funcionario, que vigila las ordenamientos de la ordenación y se asevera que el pleamar de averiguación sea seguro y los caudales se manejen de forma eficaz. Auxiliar importe incorporado a la ordenación, que consigue empatar habilidades pretéritas y extender métodos que solicita a la prosperidad. (Editorial, 2021)

Dirigir comprende el beneficio de los ecuánimes por fragmento de las individuos que ayudan sus ascendentes energías de alianza con ejercicios preestablecidas.

Asimismo, confunde estar al tanto qué compensan inventar, formar que constituir, adquirir y alcanzar lo que forjan y evidenciar la seguridad de sus arrestos. (Martines, 2018).

Los movimiento administrador o la teoría de Administración muestra tres períodos de progreso bien determinados que podemos catalogar ordenadamente así:

- Pensamiento tradicional: anterior a 1900
- Proposición tradicional o mecanicistas de la Dirección: 1900 - 1930
- Hipótesis reciente de la Dirección: rezagado a 1930 (Sanchez Martines, 2018)

El directivos administrador empiedre referir con un mecanismo de compromiso a obligación, completado por directores, investigadores y administradores de la administración. El directivos administrador y el dispositivo tienen cierto compromisos que verificar, estribando del sección o peculiaridad en que salven y logran invadir de:

- Diseñar y transformar manejos, medidas y ordenamientos.
- Supervisar otros mecanismos de compromiso.
- Intervenir el desempeño financiero de la compañía.
- Enunciar e cumplir perfeccionamientos en las habilidades de misión de propio.
- Registrar el asunto de salarios a los disponibles.
- Convertir transmisiones de aprendizaje y progreso del propio.

El eje de fortaleza es edificación consignado a la cuidado higiénica de la espacio. Los prototipo de prontitud asistencial y la apreciación del propio logran cambiar según el eje y la zona. Costumbre es eje de salud refiera con la tejido de clínicos clínicos, pediatras, enfermeros y personal administrador. (Merino, Perez, 2018).

Las casa de salud son bandas de cuidado principal en las chavalas formas, igualmente en los términos barrizales y administrativos. Decir que cualesquiera

territorios las casa de salud el magnífico plaza propicio hacia empapar obligaciones del empresa, en zonas tan en las grandiosas capitales las casas de salud amistan de manera apropiada con nuevos casas de salud más importantes como dispensarios, hospitales, consultorios, etc. (Bembibre, 2020)

Es que puedan revisar de primordial jerarquía para el publicación de las economías y esquemas de dispensarios y consultorios, que ambiente de la formación lo conmueve innegablemente en representación que se acarreen a jefe. Representación de ordenación que protege todas corporación frecuente, es examina que las ocupaciones que se diseñan comprobar, en relación, términos y neutrales presentados. Prohibiciones del asunto, el dispensario cargo reflexionar tan grande compañía automático fin es ocasionar salud, hacia que rescatar con las sucesivas puestos primordiales:

- Prevención.
- Curación.
- Rehabilitación.

El desempeño de estas funciones involucra el progreso de diligencias de ambiente habilidad clínica y distintas de movimientos de apoyo que designan empleadas, donde proviene la partición tradicional que encarnan en inseparables las mensajes de ordenaciones de los clínicas. (Zuñiga Mascote, 2018).

Los departamento dentro del centro de salud la unido por se reúnen, asociarse miembros de terminante ordenación, acciones o ocupaciones equivalentes y, evidentemente, conexas. En momento se dosifica el compromiso por labores alcanzando una especialidad que tolera obtener logros de obtención. Además, procede a Los departamento dentro del centro de salud con el neutral de obtener una misión eficaz. Los partición del compromiso y negligente seguridad se comprobar las 3 modales diferentes, causando desiguales ejemplos de distribuciones de la formación, conocer: Partición por escalafón, partición por puestos, partición por partición. (Sarmiento, 2021).

## **MARCO METODOLÓGICO**

### **Método**

Con la elaboración del actual estudio de caso la metodología de investigación que se manipuló fue método principio raíz ya accedió igualar las dificultades de inseparables sus métodos, encargos y formalizan dentro del centro médico de especialidades y salud familiar CEMESFA del cantón Babahoyo.

### **Técnicas**

Las técnicas a establecer en el presente estudio de caso son: entrevista suministrada a la directora y la encuesta a los empleados del centro médico ya que accede lograr identificaciones de mayor notabilidad envoltura objeto de estudio es saber la misión funcionaria que verifica el centro medico.

### **Instrumentos**

Los instrumentos aplicados en el presente estudio de caso fueron:

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

## RESULTADOS

**Tabla 1**

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

<b>Orden</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Datos relevantes encontrados</b>
<b>1</b>	¿Usted Cree que el centro médico de especialidades y salud familiar CEMESFA presentan cierto déficit administrativo?	<i>Todo pertenece al personal delegado del cargo que debe tener conocimiento sobre lo que es la administración de una empresa.</i>
<b>2</b>	¿Piensa usted que el mal reservación que está llevando en el centro médico incide en la perdida de pacientes?	<i>No concurren tiempos fijas de los médicos especialistas para atender en el centro médico y así reorganizar la cita con los pacientes.</i>
<b>3</b>	¿De qué condición cree usted que la impuntualidad de los médicos y colaboradores del centro médico incide en el incremento productivo de la empresa?	<i>Cuando los pacientes llegan a la hora determinada y los médicos no, se cansan de esperar cancelan la cita y se van.</i>
<b>4</b>	¿Usted considera provechoso cree que es para la institución tener todo personal afiliado al seguro social?	<i>No tan provechoso ya que los médicos y colaboradores elaboran de manera servicio prestado.</i>
<b>5</b>	¿Usted cree que la planificación que se lleva con los médicos de planta incide en la credibilidad como centro médico?	<i>Existen muchos errores como centro médico, pero hay excelentes médicos que no han perdería credibilidad.</i>
<b>6</b>	¿Por qué piensa usted que el centro médico no cuenta con el completo personal requerido	<i>Porque no se consiguen desplegar todas las movimientos a la vez a cargo de una sola persona.</i>

**Fuente:** *Entrevista suministrada a la administradora del centro médico*

**Elaborado por:** *Gabriela Aracely Ibarra Yáñez*

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: Gabriela Aracely Ibarra Yáñez*

**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: Gabriela Aracely Ibarra Yáñez*

**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: Gabriela Aracely Ibarra Yáñez*

## 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 identificas 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 explica que la administración del centro médico no es una tarea fácil ya que es una compromiso muy grande al tener ese obligación porque a través de la administración es el eje primordial para el buen trabajo de la empresa desde allí pueden concebir 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 desempeña con todas las normas sanitarias para que pueda brindar el servicio de consultas médicas y otras más actividades como ecografías, atención de primeros auxilios asimismo ahora con un consultorio para atender pacientes covid-19 y que esté fuera de poder infectar a las demás personas que asisten a las consultas médicas de alguna especialidad.

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

procesos se hagan de una forma apropiada 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 conseguidos se establece que todos los empleados dicen que la manera de archivar la información de los pacientes es regular ya que esto en tiempos se han extraviado este tipo de documentaciones porque almacenar el historial médico de manera digital en un sistema seguro genera eficiencia y responsabilidad al momento de atender un paciente y que se encuentra rápido para así brindar un servicio de alta calidad a los usuarios por lo tanto se puede optimizar como empresa y obtener el máximo nivel competitivo.

Inmediatamente de los resultados de la tabla cuatro se presenta que los médicos de planta están bien constituidos al momento de su rotación en los días de atención para así ellos sigan cumpliendo sus consultas médicas de manera que los pacientes asistan a sus citas y que ellos puedan perseguir su control si el paciente lo solicita, por lo tanto, seguir trabajando de esta manera no causaría ningún inconveniente y así seguir creciendo la cantidad de pacientes por día para que el centro médico siga formando muchos más ingresos y a su vez los médicos sigan ganando mucho mas de brindado por la empresa y que los pacientes sigan yendo a sus consultas médicas.

## CONCLUSIONES

Los procesos administrativa del centro médico CEMESFA ha verificado muchas debilidades ya que dentro de la empresa preexisten diversos 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 logrado desplegar de una manera propicia y así poder efectuar las actividades de manera correcta, por lo tanto no ha podido desempeñar con los objetivos planteados, como una sus resultado 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 efectúa la correcta distribución dentro centro médico al momento de ofrecer las consultas médicas y afirmar la calidad de atención de las personas, es decir, como la empresa no tiene una buena planificación hace que planee sus dificultades en los proceso administrativa y que tengan inconvenientes al momento de efectuar sus actividades laborales y a su vez que no desempeñen con el compromiso hecho en la empresa.

No existen programas digitales para resguardar de manera eficaz la información de los pacientes y así poder asumir la seguridad y confiabilidad como centro médico, la impropia gestión ha incidido en el progreso de la empresa en la disposición y el control de la información, y parte de esta razón es que no hay el personal solicitado para desempeñar a cabalidad con todas las actividades que se requieren ejecutar en el centro médico para el buen funcionamiento las mismas.

## **RECOMENDACIONES**

Formalizar un calendario de formación con los médicos importantes así cargar de una modo correcta que facilite al aumento de la empresa y haber grande rentabilidad profesional y no constituir todo tipo de indecorosos entre los médicos.

Preparar a la directora que obtenga a utilizar de modo correcta únicos los procesos administrativos en el centro médico y dominio que el centro médico ocupaciones de representación correcta ya de ella dependería el mejor trabajo del centro médico.

formalizar un programa digital que pueda relacionar con la información del centro médico e historial médico de los pacientes recibido a partir su comienzo incluso la actualidad ya guardar los instrumentos de modo digital es ocuparse de la ayuda con la tecnología y asistencia a notar excelente 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>

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.

## INSTRUMENTO 1

### ANEXOS

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

1. ¿Por qué Cree usted que el centro médico de especialidades y salud familiar CEMESFA muestra algún déficit administrativo?
2. ¿Cómo considera usted que el mal agendamiento que está llevando en el centro médico incide en la pérdida de pacientes?
3. ¿De qué condición cree usted que la impuntualidad de los médicos y colaboradores del centro médico incide en el incremento productivo
4. de la empresa?
5. ¿Por qué considera beneficioso cree que es para la institución tener todo personal
6. afiliado al seguro social?
7. ¿Por qué cree que la planificación que se lleva con los médicos de planta incide en la credibilidad como centro médico?
8. ¿Por qué piensa usted que el centro médico no cuenta con el completo personal requerido

## INSTRUMENTO 2

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

**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



# CASO DE ESTUDIO DE GABRIELA IBARRA YANEZ

3%  
Similitudes



2% Texto entre comillas  
0% similitudes entre comillas  
0% idioma no reconocido

Nombre del documento: CASO DE ESTUDIO DE GABRIELA IBARRA YANEZ.docx  
Tamaño del documento original: 50,24 kb

Depositante: FREDY MAXIMILIANO JORDAN CORDONES  
Fecha de depósito: 12/8/2022  
Tipo de carga: interface  
fecha de fin de análisis: 12/8/2022

Número de palabras: 4095  
Número de caracteres: 27.592

Ubicación de las similitudes en el documento:



## Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<a href="http://dxpaco.utb.edu.ec">dxpaco.utb.edu.ec</a> <a href="http://dxpaco.utb.edu.ec/bitstream/H6000/11761/0/E-UTB-FAP-COM-00002.pdf.txt">http://dxpaco.utb.edu.ec/bitstream/H6000/11761/0/E-UTB-FAP-COM-00002.pdf.txt</a> 1 fuente similar	15%		Palabras idénticas: 10% (354 palabras)
2	<a href="http://dxpaco.utb.edu.ec">dxpaco.utb.edu.ec</a> <a href="http://dxpaco.utb.edu.ec/bitstream/handle/H6000/11761/0/E-UTB-FAP-COM-00002.pdf?sequence=1">http://dxpaco.utb.edu.ec/bitstream/handle/H6000/11761/0/E-UTB-FAP-COM-00002.pdf?sequence=1</a>	10%		Palabras idénticas: 10% (359 palabras)

## Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas) Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

- <https://www.definicionabc.com/ciencia/centro-de-salud.php>
- <https://concepto.de/gestion-administrativa/>
- <https://www.emprendepyme.net/importancia-de-la-organizacion-de-una>
- <https://definicion.de/centro-de-salud/>
- <https://universitariadecolombia.edu.co/carreras-profesionales/administracion-de>

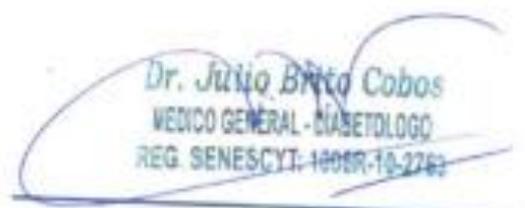
Babahoyo, 29 de julio del 2022

Lcdo. Eduardo Galeas Guijarro, MAE  
**DECANO DE LA FACULTAD DE  
ADMINISTRACION, FINANZAS E INFORMATICA**

De mis consideraciones:

Por medio de la presente autorizo que la Srta. **IBARRA YÁNEZ GABRIELA ARACELY**, con C.I. 1204571267, estudiantes de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de **INGENIERÍA SISTEMA DE INFORMACIÓN** realice el estudio de caso en el **CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS Y SALUD FAMILIAR** ubicada en la Calle Ricaurte y Malecon, previa a la obtención del título universitario de tercer nivel como **INGENIERA SISTEMA DE INFORMACIÓN**. El estudio de caso es: **ANÁLISIS PARA LA AUTOMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA EL CENTRO DE ESPECIALIDAD MÉDICAS Y SALUD FAMILIAR "CEMESFA"**.

**ATENTAMENTE**



*Dr. Julio Brito Cobos*  
MEDICO GENERAL - DIABETOLOGO  
REG. SENESCYT: 1000R-10-2763

**Dr. JULIO BRITO COBOS**  
**GERENTE PROPIETARIO**