



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



## Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación

Escuela de Ciencias Sociales, Periodismo,  
Información y Derecho

**CARRERA DE ADMINISTRACION EJECUTIVA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIATURA EN  
ADMINISTRACION EJECUTIVA**

**TEMA:**

GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL DEPARTAMENTO MÉDICO DE FEDERIOS Y SU  
INCIDENCIA EN LA SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL.

**AUTOR DEL PROYECTO:**

NADIA KARINA GRANDA VILLALBA

**TUTOR:**

MSc. NELLY CASTRO MOLINA

**PERÍODO**

2024

## ÍNDICE

RESUMEN .....	4
ABSTRACT.....	5
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....	6
1.1 Contextualización problemática.....	6
1.1.1. Contexto Internacional.....	6
1.1.2. Contexto Nacional .....	7
1.1.3. Contexto Local.....	8
1.2. Planteamiento del problema.....	9
1.2.1 Delimitación de la investigación.....	10
1.2.1.1. Ámbito Geográfico .....	10
1.2.1.2. Ámbito Temporal.....	11
1.2.1.3. Ámbito Organizacional.....	11
1.2.1.4. Ámbito Temático .....	11
Pregunta de Investigación.....	12
1.3. Justificación .....	12
1.4. Objetivos de investigación.....	13
1.4.1. Objetivo general.....	13
1.4.2. Objetivos específicos .....	13
1.5. Hipótesis .....	14
1.5.1. Hipótesis del Objetivo General.....	14
1.5.2 Hipótesis de los Objetivos Específicos .....	14
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	15
2.1. Antecedentes .....	15
2.2. Bases teóricas.....	16

2.2.1 Principios de gestión administrativa .....	16
2.2.2 Impacto de la Gestión Administrativa en la Sostenibilidad Empresarial .....	17
2.2.3 Relación entre eficiencia operativa y sostenibilidad.....	17
2.2.3.1 Costos operativos y su influencia en la rentabilidad empresarial .....	18
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA .....	19
3.1. Tipo y Diseño de Investigación .....	19
Tipo de Investigación.....	19
Diseño de Investigación.....	19
3.2. Operacionalización de Variables .....	19
3.3. Población y Muestra de Investigación .....	20
3.3.1. Población.....	20
3.3.2. Muestra .....	20
3.4. Técnicas e Instrumentos de Medición.....	22
3.4.1. Técnicas .....	22
3.4.2. Instrumentos.....	22
3.5. Procesamiento de Datos.....	22
3.6. Aspectos Éticos.....	23
CAPITULO IV. DISCUSION DE RESULTADOS.....	24
4.2 Propuesta de Aplicación de Resultados .....	26
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	31
5.1 Conclusiones.....	31
5.2 Recomendaciones .....	32

## RESUMEN

El presente proyecto de Tesis, denominado gestión administrativa del departamento médico de Federios y su incidencia en la sostenibilidad empresarial, busca la optimización de sus resultados en beneficio de la comunidad deportiva, y civil en general, por medio de la mejora continua tanto de sus procesos operativos y administrativos, lo cual incluye una reestructuración integral de sus instalaciones, así como también, crear un proceso de concientización y compromiso del personal médico que se encuentra a cargo de dicho departamento.

La gestión administrativa del departamento médico de Federios y su impacto en la sostenibilidad de la empresa son clave para entender cómo la gestión eficaz de los recursos médicos influye en el éxito a largo plazo de la organización. El principal objetivo de este estudio es evaluar el impacto de las prácticas de gestión en el departamento médico en la sostenibilidad y eficiencia operativa de Federios. Para ello se aplicó una metodología que combina un análisis cualitativo y cuantitativo de las prácticas de gestión actuales con una evaluación de su impacto en la sostenibilidad de la empresa a través de encuestas y entrevistas al personal clave así como el análisis de datos operativos. Los resultados muestran que una gestión administrativa eficaz en el departamento médico conduce a una mejora significativa en la sostenibilidad de la organización al optimizar la utilización de recursos, reducir costos innecesarios y mejorar la calidad de los servicios médicos. Las prácticas recomendadas incluyen la introducción de sistemas de gestión integrados y la formación continua del personal para mantener altos estándares de calidad. Los resultados muestran que una gestión adecuada en este departamento no sólo optimiza el desempeño operativo, sino que también mejora la sostenibilidad financiera y organizacional de Federios, asegurando así la capacidad de la empresa para enfrentar los desafíos futuros y seguir siendo competitiva en el mercado.

**Palabras claves:** gestión administrativa, sostenibilidad empresarial, recursos médicos, eficiencia operativa.

## ABSTRACT

This Thesis project, called administrative management of the medical department of Federios and its impact on business sustainability, seeks to optimize its results for the benefit of the sports community, and civil society in general, through the continuous improvement of both its processes operational and administrative, which includes a comprehensive restructuring of its facilities, as well as creating a process of awareness and commitment of the medical staff in charge of said department.

The administrative management of the Federios medical department and its impact on the company's sustainability are key to understanding how the effective management of medical resources influences the long-term success of the organization. The main objective of this study is to evaluate the impact of management practices in the medical department on the sustainability and operational efficiency of Federios. To this end, a methodology was applied that combines a qualitative and quantitative analysis of current management practices with an evaluation of their impact on the company's sustainability through surveys and interviews with key personnel as well as the analysis of operational data. The results show that effective administrative management in the medical department leads to a significant improvement in the sustainability of the organization by optimizing resource utilization, reducing unnecessary costs and improving the quality of medical services. Best practices include the introduction of integrated management systems and ongoing staff training to maintain high quality standards. The results show that proper management in this department not only optimizes operational performance, but also improves the financial and organizational sustainability of Federios, thus ensuring the company's ability to face future challenges and remain competitive in the market.

**Keywords:** administrative management, business sustainability, medical resources, operational efficiency.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Contextualización problemática

#### *1.1.1. Contexto Internacional*

En Colombia, en el estudio “Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud” por Rojas Martínez, et al., 2020, el objetivo fue identificar la gestión administrativa sustentable en sistemas integrados de gestión en servicios de salud. Con un enfoque descriptivo y encuestas, encontraron que la integración de sistemas administrativos y sostenibles fortalece las estrategias institucionales en los servicios de salud. Estos hallazgos demuestran que una gestión administrativa efectiva puede ser clave para mejorar la sostenibilidad y eficiencia en este sector. De esta forma, se puede considerar, a partir de análisis anteriores, argumento lo válido económico y empresarial que la práctica administrativa correcta puede ofrecer a concesionarias o empresas prestadoras de servicios.

En Perú, en el estudio “Gestión organizacional y desarrollo sostenible en empresas de Perú y Colombia (2009-2016)” por Buiza y Morales, (2020), el objetivo fue estimar la gestión organizacional y el desarrollo sostenible en empresas de ambos países. El método aplicado y no experimental y descriptivo comparativo se aplican para analizar los datos de los registros públicos y comparar los indicadores más importantes. El hallazgo muestra que la gestión organizacional y el desarrollo sostenible tienen muchos rasgos comunes y colaboran entre sí para influir en el crecimiento empresarial y el bienestar de las personas en el entorno organizacional, puede entender que los indicadores deben aplicarse adecuadamente para ayudar

a la transición estimada al desarrollo de la sostenibilidad y la eficacia empresarial, como en el análisis de la gestión administrativa de FEDERÍOS.

España, en el estudio "Sostenibilidad empresarial en el sector empresarial en España" por (Sanchez, 2020) analiza la influencia de los grupos de interés en el proceso de cambio para incorporar la sostenibilidad en las estrategias empresariales. Utilizando un método aplicado, descriptivo y no experimental, basándose en información de diferentes fuentes para sugerir mejoras en los flujos de información y la cultura organizacional, es por ello, que los resultados muestran que la sostenibilidad empresarial presenta importantes perspectivas de transformación y adaptación a nuevas formas de convivencia empresarial y social para el crecimiento y desarrollo empresarial.

### *1.1.2. Contexto Nacional*

En el estudio de Solis y Hidalgo "Gestión administrativa y su incidencia en la sostenibilidad financiera de las PYMES del sector manufacturero de Manabí" publicado en 2020, Manabí se realizó una investigación similar para averiguar la manera en que la gestión administrativa incide en la sostenibilidad financiera de la PYMES. Están involucradas 123 PYMES en la investigación con la utilización de un diseño transeccional empleando encuestas tipo Likert. Los autores concluyeron que la gestión administrativa no influye en la sostenibilidad financiera de las empresas en cuestión, aunque en el caso presentado en esta investigación el enfoque será el personal del Departamento Médico de FEDERIOS y el impacto de su gestión administrativa en la sostenibilidad empresarial, una aseveración general puede ser establecida a partir de las conclusiones de este estudio: si bien la gestión administrativa es crucial, su impacto es distinto entre los sectores.

En Jipijapa, en “Gestión Administrativa y su incidencia en la operatividad de la microempresa PALIM” de Rodríguez-Tóala y Peñafiel-Loor, el estudio se centró en la forma en que la gestión administrativa afecta la productividad de una microempresa en Manabí. El propósito era examinar la situación actual de la empresa para determinar si la gestión influye en la operatividad. Al considerar el uso de herramientas administrativas que mejoran la productividad y la organización, los autores descubrieron una tendencia favorable. Por lo tanto, para mejorar los procesos internos que posibilitan optimizar los recursos y lograr los objetivos empresariales, es necesario emplear una administración competente.

En el caso de Quito, Peña et al. investigaron cómo la gestión administrativa afecta el servicio de calidad en la Cooperativa 15 de Febrero, el objetivo era identificar los determinantes de la situación con el fin de mejorar la actividad de la cooperativa destellando las herramientas de la gestión administrativa. Los autores concluyeron que la buena gestión administrativa es necesaria para la consolidación de la cooperativa con el fin de mejorar el servicio. La promoción en las redes sociales y las herramientas administrativas son esenciales para aumentar la eficiencia y satisfacer las necesidades de los clientes.

### *1.1.3. Contexto Local*

Babahoyo, con una población de 177.866 habitantes, es la capital de la provincia de Los Ríos y una de las ciudades más relevantes en la región litoral de Ecuador. Su economía se fundamenta en la agricultura, la cual se ve respaldada por un crecimiento continuo en la infraestructura urbana. La Federación Deportiva Provincial de Los Ríos abreviada como FEDERIOS, es por tanto un agente importante en Babahoyo cuando se trata de promover la salud y el bienestar en la ciudad.

El Departamento Médico de FEDERIOS ofrece gratis sus servicios a deportistas federados y asistentes a cursos vacacionales, y cuentan con una tarifa subvencionada para el resto de la comunidad. Los servicios son prestados por profesionales de la Medicina General, Terapia Física y Rehabilitación, Odontología, y Psicología, cubriendo necesidades que van desde la prevención y el cuidado de enfermedades crónicas, hasta la rehabilitación física y el bienestar psicológico.

La gestión administrativa del Departamento Médico de FEDERIOS es esencial para la sostenibilidad de estos servicios. En un entorno como Babahoyo, con una alta demanda de atención médica y recursos potencialmente limitados, la eficiencia administrativa es fundamental para la calidad y accesibilidad de la atención médica. Además de permitir la optimización de los recursos y la reducción de los costos operativos, la mejora de la administración administrativa da a la comunidad la sensación de que FEDERIOS se dedica al bienestar de los residentes.

## **1.2. Planteamiento del problema**

El centro médico de la federación se enfrenta a una serie de obstáculos en sus esfuerzos de desarrollo sostenible; con la falta de una gestión administrativa eficaz supone un obstáculo importante para la calidad del servicio y su funcionamiento. La falta de coordinación y políticas poco claras obstaculizan la implementación de estrategias sostenibles, ante la presencia de desafíos administrativos genera mayores gastos operativos y una menor satisfacción de los empleados, lo que repercute en la imagen de la empresa.

La ineficiencia de los procesos administrativos es un obstáculo importante que provoca retrasos y errores en el tratamiento médico, ante las fallas del departamento médico se ven agravadas por la falta de actualizaciones del sistema y la capacitación inadecuada del personal

administrativo, lo que resulta en insatisfacción y mala calidad en los servicios del departamento médico.

La falta de comunicación efectiva entre el ámbito médico y la administración dificulta la gestión de los recursos y la toma de decisiones informadas; además, existe una falta de integración entre los distintos departamentos del centro médico. Los costos operativos aumentan, pero también tiene un impacto en la capacidad del centro para ofrecer servicios de alta calidad de manera sostenible.

Otro problema importante es la falta de una visión estratégica de largo plazo en la gestión de la administración, la falta de planificación y políticas claras orientadas a la sostenibilidad impiden el desarrollo de iniciativas que aumenten la eficiencia y reduzcan costos, esta falta de dirección estratégica afecta las operaciones del centro médico. La capacidad de adaptarse a las cambiantes demandas ambientales y a las necesidades de nuestro personal y pacientes.

### *1.2.1 Delimitación de la investigación*

La presente investigación se enfoca en analizar la gestión administrativa del Departamento Médico de la Federación Deportiva Provincial de Los Ríos (FEDERIOS) y su impacto en la sostenibilidad empresarial en la ciudad de Babahoyo, Ecuador, es el objetivo de esta investigación. Para el estudio, se definen los siguientes elementos:

#### *1.2.1.1. Ámbito Geográfico*

La investigación tendrá lugar en la ciudad de Babahoyo, en la provincia de Los Ríos, Ecuador. La relevancia de este contexto local radica en que FEDERIOS es una organización

fundamental para fomentar la salud y el bienestar en la zona, y la eficacia de su administración tiene un impacto directo en la calidad y la accesibilidad de sus servicios médicos.

#### *1.2.1.2. Ámbito Temporal*

Para ofrecer una perspectiva actualizada de la gestión administrativa y su impacto en la sostenibilidad del Departamento Médico de FEDERIOS, el período de estudio incluye el año 2024. Para entender las dinámicas y desafíos actuales que enfrenta la institución en su entorno operativo, es fundamental elegir este período.

#### *1.2.1.3. Ámbito Organizacional*

El Departamento Médico de FEDERIOS, que incluye los campos de Medicina General, Terapia Física y Rehabilitación, Odontología y Psicología, será el único foco de investigación. Se analizará la coordinación de estos servicios, los procedimientos administrativos internos y cómo afectan la eficiencia operativa y la percepción de la comunidad de la calidad del servicio.

#### *1.2.1.4. Ámbito Temático*

La sostenibilidad empresarial del Departamento Médico se ve afectada por la gestión administrativa. Esto incluye el análisis de la eficacia en la gestión de recursos, la aplicación de políticas administrativas, la integración de los diversos departamentos y la capacidad del centro para brindar continuamente servicios médicos de calidad. Además, se tomará en cuenta cómo los pacientes y los trabajadores ven la administración del departamento.

### *Pregunta de Investigación*

¿Cómo influye la gestión administrativa del Departamento Médico de FEDERIOS en la sostenibilidad empresarial de la organización?

### **1.3. Justificación**

El objetivo de este estudio es mejorar la eficacia del trabajo y la calidad de los servicios del departamento médico de FEDERIOS, donde un factor crucial que puede determinar el éxito o el fracaso de una empresa es la gestión administrativa; esto es especialmente cierto en el sector de la salud, donde la calidad y la eficiencia son cruciales. Es por ello, que la optimización de los procesos administrativos puede resultar en ahorros significativos, aumentar la satisfacción de los trabajadores y, finalmente, contribuir a la sostenibilidad del negocio sindical.

Es por eso que la optimización de los procesos organizacionales puede generar ahorros, felicidad de los empleados y, en última instancia, un negocio sindical sostenible. Gracias a este estudio, los empleados del Departamento de Médico de Federíos verán que su lugar de trabajo se vuelve más manejable. Además, los líderes comunitarios también pueden utilizar los resultados de la investigación para tomar decisiones que mejoren las operaciones del Departamento Médico. Al mismo tiempo, los pacientes también se beneficiarán de una mejor gestión, porque no sólo recibirán una atención de calidad, sino que la recibirán más rápido.

Como podría servir como ejemplo para otras organizaciones del sector salud que enfrentarán desafíos similares, este estudio es crucial, donde los resultados pueden fortalecer la base de conocimiento sobre la administración administrativa en las instalaciones médicas y la promoción de prácticas sostenibles que no solo benefician a la organización en cuestión, sino que también tengan un impacto positivo en la industria de la salud en su conjunto.

La investigación puede inspirar cambios y mejoras en otras instituciones, promoviendo una cultura de eficiencia y desarrollo sostenible. La viabilidad de este estudio es alta, porque los datos relevantes están disponibles y es posible la colaboración con el departamento médico de FEDERIOS, se encuentran disponibles recursos como tiempo, el personal capacitado y herramientas analíticas para realizar el estudio. Igualmente, la Federación ha mostrado interés en mejorar sus prácticas administrativas, lo que garantiza el apoyo necesario para la implementación de las recomendaciones derivadas de este estudio.

#### **1.4. Objetivos de investigación**

##### *1.4.1. Objetivo general*

- Analizar la gestión administrativa del Departamento Médico de FEDERIOS y su incidencia en la sostenibilidad empresarial de la organización.

##### *1.4.2. Objetivos específicos*

- Identificar las deficiencias en los procesos administrativos del Departamento Médico de FEDERIOS, identificando áreas específicas que requieren mejoras inmediatas.
- Determinar el impacto cuantitativo y cualitativo de las prácticas administrativas actuales en los costos operativos del Departamento Médico de FEDERIOS, determinando áreas específicas donde los costos pueden ser reducidos.
- Proponer posibles estrategias administrativas específicas que podrían ser implementadas para mejorar la coordinación entre departamentos y optimizar el uso de recursos en el Departamento Médico de FEDERIOS.

## 1.5. Hipótesis

### *1.5.1. Hipótesis del Objetivo General*

- **H1:** Una gestión administrativa eficiente en el Departamento Médico de FEDERIOS influye positivamente en la sostenibilidad empresarial de la organización.

### *1.5.2 Hipótesis de los Objetivos Específicos*

- **H1.1:** La identificación de las áreas de mejora en la gestión administrativa del Departamento Médico de FEDERIOS permitirá implementar estrategias que optimicen los procesos y aumenten la eficiencia operativa.
- **H1.2:** Las prácticas administrativas actuales tienen un impacto negativo significativo en los costos operativos y en la calidad de la atención médica ofrecida a los empleados.
- **H1.3:** La mejora de la gestión administrativa contribuirá a reducir costos operativos, mejorar la calidad de la atención médica y, consecuentemente, fortalecer la sostenibilidad empresarial y la reputación de FEDERIOS como un empleador responsable.

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

García y Loor (2021) analizaron cómo la responsabilidad social afecta la gestión administrativa de la Administración Autónoma Descentralizada (GAD) de Pedro Carbó en el artículo “La Responsabilidad Social y Empresarial y su impacto en la gestión administrativa de los GAD en el Estado de Pedro Carbó”. El objetivo es examinar el proyecto implementado y su impacto en las partes interesadas, descubrieron que existen importantes lagunas en las políticas de responsabilidad social corporativa que limitan la eficacia del gobierno corporativo, donde concluyeron que es importante fortalecer las políticas sociales para mejorar la gobernanza corporativa y los beneficios para los grupos vulnerables. Esta investigación trata sobre la gestión del departamento de salud de FEDERIOS y la idea de que la implementación de políticas sociales fuertes puede mejorar el futuro de las instituciones.

El estudio de Larrea y Macías (2021) titulado “Estructura social e industria y su impacto en la gestión de los GAD en la provincia de Pedro Carbo” buscó analizar el impacto de la responsabilidad social en la organización administrativa de los gobiernos independientes. (GAD) Pedro Carbó. Los resultados revelaron que las políticas de responsabilidad social y corporativa son muy defectuosas, lo que afecta la eficiencia organizacional, es por ello, que fortalecer estas políticas es fundamental para mejorar la gobernanza y los beneficios para los grupos vulnerables. Este estudio aborda la gestión del Departamento de Salud de FEDERIOS y la idea de que la implementación de buenas políticas sociales puede mejorar el futuro del negocio, optimizar la gestión y organizar los servicios internos y externos.

Villalba, et al., (2020) en su estudio "La gestión administrativa y la competitividad en los GAD's parroquiales de Pastaza" tuvo como objetivo analizar la relación entre la gestión administrativa y la competitividad en los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) parroquiales. Los resultados mostraron que la falta de conocimientos de gestión administrativa de los electos afecta negativamente la competencia y la implementación de las actividades prometidas en las campañas, y planteo que un modelo administrativo efectivo es crucial para mejorar la competitividad y alcanzar las metas planificadas. El presente estudio está relacionado con la gestión administrativa del Departamento Médico de FEDELIOS, porque sugiere que la implementación de un modelo administrativo efectivo puede mejorar la sostenibilidad de la empresa en el futuro al optimizar la gestión de la organización y los recursos.

## **2.2. Bases teóricas**

### *2.2.1 Principios de gestión administrativa*

Los principios fundamentales de gestión de la administración pública garantizan su funcionamiento adecuado y su servicio a la sociedad. El desempeño, que se relaciona con la habilidad de lograr las metas establecidas; eficiencia, que implica el uso óptimo de los recursos disponibles; y calidad, que garantiza la excelencia de los servicios brindados, son principios según el Ministerio de Economía y Finanzas (2020).

La descentralización y la descentralización hacen posible una distribución más equitativa de las responsabilidades y tareas entre los distintos niveles de gobierno, según la Constitución de la República del Ecuador (2008). La participación ciudadana es fundamental para asegurar la transparencia y la evaluación continua de la administración pública, ya que la

coordinación entre las diversas entidades públicas es esencial para evitar la superposición y mejorar la cooperación.

La gestión administrativa también incluye la planificación estratégica, esencial para la ejecución efectiva de políticas públicas, donde la transparencia en la administración pública es esencial para garantizar la rendición de cuentas y evitar la corrupción. Los procesos para alcanzar los objetivos de desarrollo económico y social también se pueden mejorar y adaptar mediante la evaluación continua de políticas y programas.

### *2.2.2 Impacto de la Gestión Administrativa en la Sostenibilidad Empresarial*

El efecto del gobierno corporativo en la sostenibilidad de la empresa. La gestión es importante para la supervivencia de las empresas porque es un enfoque estructurado y sistemático para lograr los objetivos organizacionales. Vásquez-Erao et al. (2023), indican que una gestión eficaz permite a las empresas utilizar sus recursos, aumentar la eficiencia operativa y afrontar mejor los desafíos del mercado. Mendoza y Lore sostienen que la supervivencia corporativa en un entorno empresarial en constante cambio requiere que los altos directivos mantengan valores corporativos que enfatizan el profesionalismo y el aprendizaje continuo de los empleados. La comunicación eficaz y la gestión interna son importantes para una gestión equilibrada y sostenible Vásquez-Erao et al. (2023)

### *2.2.3 Relación entre eficiencia operativa y sostenibilidad*

La sostenibilidad y la eficiencia organizacional están estrechamente relacionadas porque los enfoques sostenibles pueden mejorar la eficiencia organizacional. Según Ruffe y González: Al utilizar mejores métodos y tecnologías, no sólo reducimos la "huella ambiental",

sino que también optimizamos "el uso de energía y recursos" y reducimos "los costos de manipulación y envío".

La sostenibilidad es un camino positivo a seguir, fomentando la innovación y la mejora continua y un mejor desempeño. Según Roff y González (2024) las empresas sostenibles intentan desarrollar nuevas tecnologías y métodos de producción para reducir el uso de materiales y la producción de residuos. La sostenibilidad es algo bueno, ayuda a que la empresa crezca mejor y ayuda al medio ambiente.

#### *2.2.3.1 Costos operativos y su influencia en la rentabilidad empresarial*

Pincay et al. De cara a 2022, la única manera de mejorar el desempeño financiero de las empresas es mejorar la relación entre estabilidad y buena gestión.

Por el contrario, la sostenibilidad incluye la aplicación de prácticas operativas que disminuyan los efectos sociales y ambientales. Las compañías que incorporan enfoques de sostenibilidad en sus operaciones obtienen una mayor estabilidad financiera y una mejor gestión de los riesgos, según investigaciones. La optimización de los procesos internos, como el uso eficiente de la energía y la reducción de los desperdicios, no solo reduce los costos operativos, sino que también consolida el compromiso de la empresa con la comunidad y el medio ambiente.

## CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

### 3.1. Tipo y Diseño de Investigación

#### *Tipo de Investigación*

La investigación será de tipo mixta, combinando métodos cuantitativos y cualitativos. Según Arias y Covinos, (2021) la investigación mixta "integra los enfoques cuantitativo y cualitativo para proporcionar una comprensión más completa de los problemas de investigación" (p. 5). En el contexto de esta investigación, la metodología mixta permitirá capturar tanto datos numéricos como perspectivas subjetivas sobre la gestión administrativa del Departamento Médico de FEDERIOS y su incidencia en la sostenibilidad empresarial.

#### *Diseño de Investigación*

El diseño de la investigación será exploratorio y descriptivo. La fase exploratoria permitirá identificar y comprender los factores clave en la gestión administrativa del Departamento Médico. Según Luciano, et al., (2020) "la investigación exploratoria se utiliza para examinar un tema poco estudiado o novedoso" (p. 89). La fase descriptiva se centrará en detallar y analizar las características y percepciones de los participantes sobre la gestión administrativa. Este enfoque mixto y diseño no experimental permitirá obtener una visión integral del tema.

### 3.2. Operacionalización de Variables

#### *Variable Dependiente*

- Sostenibilidad empresarial de FEDERIOS: Se refiere al mantenimiento y mejora de la capacidad de FEDERIOS para operar de manera eficiente y efectiva en el tiempo, considerando

aspectos económicos, sociales y ambientales. Esta variable se medirá mediante indicadores financieros y de satisfacción de empleados.

#### *Variable Independiente*

- Gestión administrativa del Departamento Médico: Incluye las prácticas, políticas y procedimientos implementados en el Departamento Médico para asegurar su funcionamiento eficiente. Esta variable se evaluará a través de encuestas y entrevistas con empleados y directivos.

### **3.3. Población y Muestra de Investigación**

#### *3.3.1. Población*

La población de estudio estará compuesta por todos los empleados del Departamento Médico de FEDERIOS, así como por los directivos y personal clave de la empresa. La población total se estima en 50 individuos, incluyendo personal médico, administrativo y directivo.

#### *3.3.2. Muestra*

La muestra se seleccionará utilizando un muestreo no probabilístico por conveniencia, debido a la disponibilidad y accesibilidad de los participantes. Se incluirán aproximadamente 35 empleados para las encuestas y 10 directivos y personal clave para las entrevistas. Esta metodología permitirá obtener datos representativos de los diferentes niveles y perspectivas dentro del Departamento Médico.

**Tabla 1.***Población*

<b>Tipo de población</b>	<b>Cantidad</b>
Empleados del Departamento Médico de FEDERIOS	50
<i>Total</i>	50

*Fuente: Datos tomados durante el periodo de estudio.*

Se define como la muestra, a un porcentaje de la población y se la ha calculado en base a la siguiente fórmula.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{(N - 1) E^2 + Z^2 * p * q}$$

*Muestra*

Donde,

n = tamaño de la muestra = ¿?

N = población = 50 empleados

Z<sup>2</sup> = nivel de confianza al cuadrado ≈ 3.84 (para un nivel de confianza de 1.96)

E<sup>2</sup> = error muestral al cuadrado = 0.0081 (error muestral del 9%)

p = proporción estimada = 0.50 (50%)

q = complemento de la proporción estimada = 1 - p = 0.50 (50%)

p · q = 0.25

$$n = \frac{50 * 3.84^2 * 0.50 * 0.50}{(50 - 1) 0.0081^2 + 50^2 * 0.50 * 0.50}$$

n ≈ 35.38

Para calcular el tamaño de la muestra necesario, utilizando los valores dados, el resultado es aproximadamente 35.38, esto significa que para alcanzar un tamaño de muestra de 50 personas.

### **3.4. Técnicas e Instrumentos de Medición**

#### *3.4.1. Técnicas*

La técnica de investigación empleada en este estudio es la encuesta, la cual resulta fundamental para recolectar datos e información sobre la unidad de observación, facilitando la verificación de la hipótesis propuesta en el contexto de la gestión administrativa del Departamento Médico de FEDERIOS y su incidencia en la sostenibilidad empresarial.

#### *3.4.2. Instrumentos*

El cuestionario seleccionado para el presente estudio consta de 10 ítems con respuestas de opción múltiple y cerrada, diseñado específicamente para abordar los objetivos planteados. Con el fin de asegurar su validez y confiabilidad, ha sido sometido a la revisión de expertos en el campo, quienes son docentes de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo.

Los expertos analizan la exactitud, claridad y relevancia de los apartados de preguntas y su capacidad para obtener la información necesaria para alcanzar los objetivos del estudio. La validación permite a los expertos analizar e interpretar adecuadamente los datos que han recopilado, tomando decisiones sólidas basadas en la información recopilada..

### **3.5. Procesamiento de Datos**

Una vez finalizada la recolección de datos de la encuesta, se procede a la codificación de los mismos en una hoja de cálculo de Excel. En esta fase, se realizan tabulaciones y se llevan a cabo análisis estadísticos descriptivos e inferenciales con el propósito de interpretar los

resultados. Posteriormente, se evalúa la hipótesis planteada mediante el análisis de los resultados estadísticos obtenidos, con el fin de determinar si estos respaldan o contradicen la hipótesis formulada, este proceso integral permite obtener conclusiones relevantes sobre la gestión administrativa del Departamento Médico de Federios y su impacto en la sostenibilidad empresarial. El análisis proporciona una base sólida para la toma de decisiones y la formulación de recomendaciones basadas en los resultados obtenidos, aspecto crucial para mejorar la eficiencia operativa y la sostenibilidad financiera de la organización.

### **3.6. Aspectos Éticos**

El protocolo de este estudio se adhiere a todos los principios éticos y legales aplicables a la investigación científica. Los pasos necesarios incluyen obtener el consentimiento informado de los encuestados para garantizar que comprendan los objetivos y procedimientos del estudio involucrados. Este proceso es necesario para respetar la autonomía y el interés de los encuestados y de acuerdo con los estándares éticos de la investigación científica. El protocolo también garantiza la confidencialidad de los datos recopilados para asegurar la privacidad y confidencialidad de los encuestados en las diferentes etapas de la investigación, desde la recopilación hasta la publicación de los resultados.

Conjuntamente, se implementaron medidas para proteger la confidencialidad de los datos recopilados para garantizar que se mantuviera la privacidad y confidencialidad de los participantes en todas las etapas del estudio, desde la recopilación hasta la difusión de los resultados. De esta manera, se ha llevado a cabo una investigación ética y responsable, en cumplimiento con los más altos estándares de integridad y respeto por los derechos y la dignidad de los participantes.

## **CAPITULO IV. DISCUSION DE RESULTADOS**

La mitad de los empleados considera que la gestión administrativa es eficiente, lo que sugiere una percepción positiva generalizada. Sin embargo, el 30% que tiene una opinión neutral y el 20% que la encuentra ineficiente, indican áreas significativas de mejora, estos resultados son coherentes con la literatura, donde García y Loor (2021) subrayan la importancia de una gestión administrativa eficiente para la sostenibilidad organizacional.

El 37.5% de los empleados encuentra los procedimientos fáciles de seguir, mientras que el 45% los considera neutros y el 17.5% los ve difíciles. La necesidad de simplificación de los procedimientos administrativos es evidente. Larrea y Macías (2021) también enfatizan que procedimientos administrativos claros y accesibles son cruciales para la eficiencia y satisfacción de los empleados.

La mitad de los empleados enfrenta demoras ocasionalmente debido a los procedimientos administrativos, lo cual es una preocupación notable. Las demoras recurrentes pueden impactar negativamente en la eficiencia operativa y la calidad del servicio, como indican Villalba et al. (2020), donde una gestión administrativa ineficiente afecta la competitividad y el desempeño organizacional.

El 55% de los empleados cree que la gestión administrativa mejora la calidad del servicio, lo cual es positivo. Sin embargo, el 20% que percibe un impacto negativo sugiere que hay aspectos administrativos que necesitan ser revisados y optimizados para evitar efectos adversos en la calidad del servicio, esto se alinea con la investigación de Vásquez-Erazo et al.

(2023), quienes destacan que una gestión administrativa efectiva es esencial para la sostenibilidad empresarial y la eficiencia operativa.

La comunicación interna es considerada adecuada por el 45 %, mientras que el 30 % la considera neutral y el 25 % la considera insuficiente. La coordinación y la eficiencia operativa requieren una comunicación interna efectiva. Según Roffé y González (2024), la mejora continua de los procesos administrativos y la integración de los departamentos requieren una comunicación interna sólida.

Para garantizar que todos los trabajadores estén preparados para llevar a cabo prácticas administrativas sostenibles y efectivas, los programas de capacitación deben revisarse y mejorarse. El 35% de los trabajadores está satisfecho con la capacitación recibida, mientras que el 40% es neutral y el 25% está insatisfecho. Además, Mendoza y Loor (2023) resaltan la importancia de la capacitación continua para mantener la eficiencia y la competitividad de la organización.

El 35% de los empleados está satisfecho con la formación recibida, el 40% está insatisfecho y el 25% no. Otra idea a seguir en la propuesta de Mendoza y Lore es seguir entrenando para mantenerse en forma y competitivos. El 30% de los empleados piensa que la gestión actual de los costes operativos es buena. Sin embargo, el 40% cree que es ineficaz y el 40% restante es neutral.

El 50% de los empleados cree que las prácticas administrativas actuales contribuyen a la sostenibilidad empresarial, lo cual es positivo. Sin embargo, el 25% que no está de acuerdo sugiere que hay áreas donde las prácticas administrativas podrían mejorarse para apoyar más efectivamente la sostenibilidad. Roffé y González (2024) mencionan que las prácticas

sostenibles no solo mejoran la eficiencia, sino también la estabilidad financiera y la responsabilidad social de las empresas.

El 45% considera que los departamentos están bien integrados administrativamente, pero el 30% es neutral y el 25% los ve poco integrados, esto sugiere que hay margen para mejorar la coordinación interdepartamental. Villalba et al. (2020) enfatizan que una buena integración es fundamental para la competitividad y el logro de metas organizacionales.

El 37.5% propondría trabajar en el Departamento Médico, el 32.5% sería neutral y el 30% no. Esta percepción mixta muestra que, a pesar de que existen aspectos positivos, todavía existen áreas que requieren mejoras para aumentar la satisfacción y la recomendación de los trabajadores. Según Vásquez-Erao et al. (2023), una cultura organizacional positiva y una gestión administrativa efectiva son fundamentales para la retención de talento y la satisfacción de los trabajadores.

## **4.2 Propuesta de Aplicación de Resultados**

En la gestión administrativa se erige como el pilar fundamental que sostiene la estructura operativa y la viabilidad de cualquier entidad. En el contexto del Departamento Médico de la Federación Deportiva Provincial de Los Ríos (FEDERIOS), esta premisa alcanza una relevancia crucial, dado el papel preeminente que desempeña en la prestación de servicios médicos tanto a deportistas federados como a la comunidad en general.

El Departamento Médico, que abarca áreas tan variadas como la Medicina General, la Terapia Física, la Odontología y la Psicología, enfrenta desafíos significativos que se derivan de deficiencias estructurales en su gestión administrativa. Las investigaciones recientes han revelado una serie de problemas que menoscaban la eficiencia operativa y la sostenibilidad del departamento.

La falta de una coordinación efectiva, la ausencia de políticas administrativas definidas y la carencia de una visión estratégica sólida son fallas críticas que afectan adversamente la calidad del servicio y la percepción de los empleados y pacientes. En este contexto, la presente propuesta se presenta como una respuesta sistemática y fundamentada para abordar estas deficiencias y así potenciar la eficiencia y sostenibilidad del Departamento Médico de FEDERIOS.

### **Objetivo de la Propuesta**

El objetivo primordial de esta propuesta es delinear un conjunto de estrategias y acciones dirigidas a la optimización de la gestión administrativa del Departamento Médico de FEDERIOS.

### **Aplicación de la Propuesta**

La implementación de esta propuesta se estructura en varias fases meticulosamente diseñadas para abordar las deficiencias identificadas y alcanzar los objetivos propuestos:

#### **1. Evaluación y Diagnóstico Inicial:**

- **Análisis de Procesos:** Realización de un diagnóstico exhaustivo de los procesos administrativos vigentes, empleando técnicas de análisis documental y entrevistas con el personal.
- **Identificación de Deficiencias:** Detección de áreas críticas tales como procesos ineficientes, falta de coordinación entre departamentos y deficiencias en la comunicación interna.

- #### **2. Desarrollo e Implementación de Estrategias:**
- Procesos de optimización: relacionados con el rediseño de todos los procedimientos operativos, con el objetivo de aumentar la eficiencia y reducir el tiempo de espera, con procedimientos más simples y creando un sistema operativo unificado - la Coordinación: una política general clara y reuniones periódicas para una mejor

gestión. el entorno adecuado - **Visión de largo plazo:** Los planes y objetivos del departamento deben tener una visión estratégica de largo plazo para poder alcanzarlos.

- **Visión Estratégica:** Elaboración de un plan estratégico a largo plazo que contemple metas y objetivos claros, así como estrategias para la sostenibilidad y el crecimiento futuro del departamento.

### 3. **Capacitación y Desarrollo:**

- **Capacitación del Personal:** Revisión y mejora de los programas de formación para asegurar que el personal administrativo esté capacitado en nuevas estrategias y tecnologías.
- **Evaluación del Desempeño:** Implementación de un sistema de evaluación continua del desempeño del personal para identificar áreas de mejora y proporcionar retroalimentación constructiva.

### 4. **Mejora de la Comunicación Interna:**

- **Canales de Comunicación:** Establecimiento de canales de comunicación internos eficaces, tales como plataformas digitales y reuniones periódicas.
- **Políticas de Comunicación:** Desarrollo de políticas claras para la difusión oportuna y efectiva de la información relevante.

### 5. **Gestión de Costos Operativos:**

- **Análisis de Costos:** Realización de un análisis detallado de los costos operativos actuales para identificar áreas de posible ahorro.
- **Estrategias de Reducción de Costos:** Implementación de estrategias para reducir los costos operativos, incluyendo la renegociación de contratos y la optimización del uso de recursos.

## **Beneficios Esperados de la Propuesta**

La implementación de las estrategias propuestas promete una serie de beneficios directos que impactarán positivamente en el Departamento Médico de FEDERIOS:

### 1. **Mejora en la Eficiencia Operativa:**

- **Optimización de Procesos:** La reestructuración y simplificación de los procesos administrativos redundará en una mayor eficiencia operativa y en una mejora sustancial de la calidad del servicio.

- **Mejor Coordinación:** Una coordinación más efectiva entre departamentos facilitará una gestión más integrada de los recursos y una toma de decisiones más ágil.
2. **Reducción de Costos Operativos:**
- **Ahorro en Recursos:** La implementación de estrategias de reducción de costos permitirá una disminución significativa de los gastos operativos.
  - **Mejor Utilización de Recursos:** La optimización en el uso de recursos contribuirá a una mayor sostenibilidad financiera del departamento.
3. **Incremento en la Satisfacción de Empleados y Pacientes:**
- **Calidad del Servicio:** La mejora en la gestión administrativa elevará la calidad de la atención médica, incrementando así la satisfacción de los pacientes.
  - **Ambiente Laboral:** Un entorno administrativo más eficiente contribuirá a una mayor satisfacción y motivación del personal.
4. **Fortalecimiento de la Sostenibilidad Institucional:**
- **Visión Estratégica:** La adopción de una visión estratégica robusta fortalecerá la capacidad del departamento para enfrentar futuros desafíos y adaptarse a los cambios.
  - **Responsabilidad Social:** La implementación de prácticas sostenibles mejorará la reputación de FEDERIOS como una entidad comprometida con el bienestar comunitario.

### **Aplicación de la Propuesta**

La aplicación de esta propuesta se llevará a cabo a través de las siguientes etapas:

1. **Planificación:**
- **Desarrollo de Planes de Acción:** Elaboración de planes detallados para cada estrategia propuesta, con cronogramas y recursos necesarios.
  - **Asignación de Recursos:** Garantía de la disponibilidad de los recursos necesarios, incluyendo personal capacitado y tecnología adecuada.
2. **Implementación:**
- **Ejecución de Estrategias:** Implementación de las acciones planificadas, que incluirán la reestructuración de procesos y la mejora de la comunicación interna.
  - **Monitoreo y Evaluación:** Supervisión del progreso y evaluación de la efectividad de las estrategias implementadas.

### 3. **Evaluación y Retroalimentación:**

- **Revisión de Resultados:** Evaluación de los resultados obtenidos para verificar mejoras en eficiencia, reducción de costos y satisfacción.
- **Recopilación de Retroalimentación:** Obtención de retroalimentación de empleados y pacientes para identificar áreas adicionales de mejora.

#### **Resultados esperados**

La implementación de esta propuesta está destinada a propiciar mejoras sustanciales en la gestión administrativa del Departamento Médico de FEDERIOS. Se anticipa que las estrategias propuestas conducirán a una mayor eficiencia operativa, una significativa reducción de costos y una mejora en la satisfacción tanto de empleados como de pacientes.

Es por ello, que se prevé que la adopción de una visión estratégica y de prácticas sostenibles fortalecerá la sostenibilidad institucional y la reputación positiva de FEDERIOS, se confía en que los resultados positivos derivados de esta propuesta establecerán un modelo de gestión administrativa que podrá ser replicado en otras instituciones del ámbito de la salud, contribuyendo al desarrollo de prácticas eficientes y sostenibles en la prestación de servicios médicos.

## CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones

La investigación ha permitido identificar varias deficiencias en los procesos administrativos del Departamento Médico de FEDERIOS. Las áreas específicas que requieren mejoras inmediatas incluyen la simplificación de trámites burocráticos y la modernización de sistemas de registro. La comunicación interna también necesita ser fortalecida para asegurar una coordinación más efectiva entre los diferentes departamentos. Además, se observó que la falta de capacitación continua en prácticas administrativas actuales contribuye a ineficiencias operativas.

El análisis cuantitativo y cualitativo de las prácticas administrativas actuales revela un impacto significativo en los costos operativos del Departamento Médico de FEDERIOS. Las prácticas ineficaces, como la falta de integración tecnológica y la redundancia en tareas administrativas, generan costos elevados y recursos desperdiciados. Estos costos adicionales también son el resultado de la falta de métodos de optimización. La automatización de procesos y la mejora en la gestión de inventarios, sin embargo, ofrecen un gran potencial para disminuir los costos.

En el Departamento Médico de FEDERIOS, la coordinación entre departamentos presenta dificultades importantes que tienen un impacto en la optimización del uso de los recursos. La mala comunicación interna y la falta de integración del sistema son los obstáculos más significativos identificados en el estudio. Conseguir una capacitación en comunicación efectiva y poner en práctica un sistema de gestión integrado, por ejemplo, puede mejorar significativamente la coordinación.

## 5.2 Recomendaciones

Se propone simplificar los procedimientos burocráticos y actualizar los sistemas de registro para abordar las deficiencias detectadas en los procesos administrativos. El uso de tecnologías de automatización puede disminuir el gasto de tiempo y recursos en tareas administrativas. Por medio de capacitaciones regulares y plataformas digitales, también se puede mejorar la coordinación y la eficiencia operativa.

Mejorar la gestión de inventarios e implementar estrategias de automatización para reducir costos operativos. Además, integrando sistemas técnicos y digitalizando procesos se puede lograr eficiencia y evitar la duplicación de trabajo. Además, las revisiones periódicas de estas actividades también ayudarán a identificar y eliminar actividades inapropiadas. Al implementar un sistema de seguimiento de costos continuo, puede ayudar a identificar oportunidades adicionales de mejora y garantizar el uso eficiente de los recursos. Para mejorar la coordinación entre departamentos cuando se implementen estos cambios, se puede introducir un sistema de gestión integrado que fomente la colaboración y la comunicación. Celebrar reuniones interdepartamentales periódicas y establecer protocolos claros y concisos puede garantizar que todos en su empresa trabajen hacia el mismo objetivo y maximizar la eficacia de cada herramienta. Además, la eficacia de la norma se puede mejorar acortando la gestión del proyecto.

## Bibliografía

- Arias , J. L., & Covinos, G. M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Arequipa-Perú: ENFOQUES CONSULTING EIRL.  
[https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias\\_S2.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf)
- Buiza, G., & Morales, C. (2020). La gestión organizacional y el desarrollo sostenible de las empresas de Perú y Colombia, periodo 2009 - 2016. *ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN*, 1-60.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73470/Buiza\\_GS-Morales\\_CB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73470/Buiza_GS-Morales_CB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Constitucion de la Republica del Ecuador. (2008). *CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR*. Ecuador. [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
- Gamboa López, L. M. (2022). La gestión administrativa y su incidencia en la competitividad de Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales. *Universidad Técnica de Ambato*, 17-21. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/36953>
- García, A. M. L., & Loor, F. I. M. . (2021). Responsabilidad social y corporativa y su incidencia en la gestión administrativa del GAD del cantón Pedro Carbo. *Investigación, Tecnología e Innovación*, 13(14), 18-28.  
<http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/593/5932716002/5932716002.pdf>
- Luciano, C., La Spina, P. I., & Dandres, R. (2020). Metodología de la investigación científica. 2(1).  
<https://repositorio.barcelo.edu.ar/greenstone/collect/tesis/index/assoc/HASH015e/f5d8ef07.dir/TFI%20Luciano%20Carolina.pdf>
- Medina, M., Rojas, R., & Bustamante, W. (2023). *Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación* (Vol. 2). Perú.  
<http://coralito.umar.mx:8383/jspui/handle/123456789/1539>
- Mendoza, C., & Loor, H. (2023). RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: UNA HERRAMIENTA PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS ECUATORIANAS. *Revista Científica ECOCIENCIA*.  
<https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/download/804/517>

- Ministerio de Economía y Finanzas. (2020). Administración pública. 1-5.  
[https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/DISPOSICIONES\\_CONSTITUCIONALES.pdf](https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/DISPOSICIONES_CONSTITUCIONALES.pdf)
- Osorio, G. R., & Castro, R. D. (2021). Aproximaciones a una metodología mixta. *Revista Universitaria de Administración*, 13(22).  
<http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/140014>
- Peña, D., Sánchez, M., & Sancan, A. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *RECIMUNDO*, 120-131.
- Piedra, J. A. M., & Manqueros, J. M. C. . (2021). El muestreo y su relación con el diseño metodológico de la investigación. *Manual de temas nodales de la investigación cuantitativa. un abordaje didáctico*, 81. <https://centro-investigacion-innovacion-educativa.bravesites.com/files/documents/306aa3ba-3be8-4e59-ab4d-51508f7513c6.pdf#page=82>
- Pincay, Y., Chichande, S., Gutiérrez, J., & Del Peso, W. (2022). Costos operativos y rentabilidad de la Asociación “Asesagra” del cantón Jipijapa,. *Ciencias Económicas y Empresariales*, 8(2). <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9152136.pdf>
- Rodriguez, A., & Peñafiel, J. (2022). Gestión Administrativa y su incidencia en la operatividad de la micro empresa PALIM. *Jipijapa*.  
<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2621/html>
- Roffé, M., & González, F. (2023). El impacto de las prácticas sostenibles en el desempeño financiero de las empresas: Una revisión de la literatura. *Revista Científica "Visión de Futuro"*. <https://www.redalyc.org/journal/3579/357976095011/html/>
- Rojas, H., Hernandez, P., & Niebles, N. (2020). Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud. *Revista Espacios*, 41(1), 1-7.  
<https://www.revistaespacios.com/a20v41n01/a20v41n01p06.pdf>
- Sanchez, N. (2020). LA SOSTENIBILIDAD EN EL SECTOR EMPRESARIAL. *UPC Universitat Politècnica de Catalunya*, 1-68.  
[https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/18820/TFM\\_NSanchez\\_La%20sostenibilidad%20en%20el%20sector%20empresarial.pdf](https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/18820/TFM_NSanchez_La%20sostenibilidad%20en%20el%20sector%20empresarial.pdf)

- Solis Cedeño V & Hidalgo Angulo H. (2020). Gestión administrativa y su incidencia en la sostenibilidad financiera de la Pymes sector manufacturo de Manabí. *Universidad Técnica de Manabí*, 10(1), 1-12. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=588561543004>
- Vásquez-Eraza, E., Estupiñán-Tello, D., & Vásquez-Álvarez, J. (2023). Gestión administrativa motor de sostenibilidad de los emprendimientos ecuatorianos. *Universidad Técnica de Cotopaxi*.  
<https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/1093/1824#:~:text=La%20implementaci%C3%B3n%20de%20la%20gesti%C3%B3n,que%20refleje%20el%20flujo%20de>
- Villalba, M. F. G., Romero, J. L. M., & Campi, H. D. Z. . (2020). Gestión administrativa, la sostenibilidad de las agrupaciones rurales en la provincia de los Ríos–Ecuador. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*.  
<https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2154>

# ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de Consistencia

<b>Título del Proyecto:</b> Gestión Administrativa del Departamento Médico de FEDERIOS y su Incidencia en la Sostenibilidad Empresarial					
<b>Objetivo General</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Instrumentos</b>
Analizar la gestión administrativa del Departamento Médico de FEDERIOS y su incidencia en la sostenibilidad empresarial.	Identificar las deficiencias en los procesos administrativos del Departamento Médico de FEDERIOS, identificando áreas específicas que requieren mejoras inmediatas.	Una gestión administrativa eficiente mejorará la sostenibilidad empresarial del Departamento Médico de FEDERIOS.	Gestión administrativa (Variable independiente)	Procedimientos administrativos, Comunicación interna, Capacitación del personal	Encuestas, entrevistas, análisis documental
	Determinar el impacto cuantitativo y cualitativo de las prácticas Título del Proyecto: Gestión Administrativa del Departamento Médico de FEDERIOS y su Incidencia en la Sostenibilidad Empresarial	Las prácticas administrativas actuales tienen un impacto significativo en los costos operativos.	Costos operativos (Variable dependiente)	Gastos operativos, Eficiencia de procesos, Optimización de recursos	Encuestas, entrevistas.

	<p>administrativas actuales en los costos operativos del Departamento Médico de FEDERIOS, determinando áreas específicas donde los costos pueden ser reducidos.</p>				
	<p>Proponer posibles estrategias administrativas específicas que podrían ser implementadas para mejorar la coordinación entre departamentos y optimizar el uso de recursos en el Departamento Médico de FEDERIOS.</p>	<p>La mejora en la coordinación entre departamentos optimizará el uso de recursos y mejorará la eficiencia operativa.</p>	<p>Coordinación entre departamentos (Variable dependiente)</p>	<p>Integración de sistemas, Reuniones interdepartamentales, Protocolos de comunicación</p>	<p>Encuestas, entrevistas, observación directa</p>

### Anexo 2. Operacionalización de Variables

<b>Variable</b>	<b>Definición</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Instrumentos</b>	<b>Escala de Medición</b>
Gestión Administrativa (VI)	Prácticas, políticas y procedimientos implementados para asegurar el funcionamiento eficiente del Departamento Médico.	Procedimientos Administrativos, Comunicación Interna, Capacitación del Personal	Eficiencia de trámites Calidad de la comunicación	Encuestas, Entrevistas, Análisis Documental	Nominal, Ordinal
Costos Operativos (VD)	Gastos relacionados con las operaciones diarias del Departamento Médico.	Gastos Operativos, Eficiencia de Procesos, Optimización de Recursos	Uso de recursos	Encuestas, Entrevistas.	Intervalo, Razón
Coordinación entre Departamentos (VD)	Grado de integración y cooperación entre los distintos departamentos del Departamento Médico.	Integración de Sistemas, Reuniones Interdepartamentales, Protocolos de Comunicación	Frecuencia de reuniones Eficacia de protocolos Nivel de integración	Encuestas, Entrevistas, Observación Directa	Nominal, Ordinal

### **Anexo 3. Entrevista para Directivos y Personal Clave de la Empresa**

**Autor:** Nadia Karina Granda Villalba

#### **Objetivo de la Entrevista**

El objetivo de esta entrevista es recolectar información detallada sobre la gestión administrativa del Departamento Médico de FEDERIOS y cómo esta influye en la sostenibilidad empresarial de la organización.

#### **Instrucciones**

- Responda a las preguntas de manera honesta y detallada.
- Si alguna pregunta no aplica a su área de trabajo, por favor indíquelo.
- La información proporcionada será tratada con confidencialidad y se utilizará exclusivamente para fines académicos.
- Asegúrese de leer cada pregunta cuidadosamente antes de responder.
- En caso de dudas, no dude en solicitar aclaraciones durante la entrevista.

#### **Preguntas de la Entrevista**

1. *¿Cómo describiría la actual gestión administrativa del Departamento Médico de FEDERIOS?*
2. *¿Cuáles considera que son las principales fortalezas y debilidades de la gestión administrativa en su departamento?*
3. *¿Qué procesos administrativos cree que necesitan ser mejorados para aumentar la eficiencia operativa?*
4. *¿De qué manera la gestión administrativa actual influye en la calidad de los servicios médicos ofrecidos por su departamento?*
5. *¿Cómo se manejan actualmente los costos operativos en el Departamento Médico y qué estrategias existen para su optimización?*
6. *¿Qué impacto cree que tienen las prácticas administrativas actuales en la sostenibilidad empresarial de FEDERIOS?*

7. *¿Qué medidas considera necesarias para mejorar la coordinación entre los diferentes departamentos del centro médico?*
8. *¿Cómo evalúa la formación y capacitación del personal administrativo en relación con su capacidad para implementar estrategias sostenibles?*
9. *¿Qué papel juega la comunicación interna en la eficiencia y efectividad de la gestión administrativa en su departamento?*
10. *¿Qué recomendaciones daría para mejorar la gestión administrativa del Departamento Médico de FEDERIOS y contribuir a la sostenibilidad empresarial?*

### **Final Agradecimiento**

Agradecemos profundamente su tiempo y disposición para participar en esta entrevista. Su colaboración es invaluable para el éxito de esta investigación y para la mejora continua del Departamento Médico de FEDERIOS. Sus respuestas contribuirán significativamente a nuestro entendimiento y a la implementación de mejores prácticas administrativas.

*¡Muchas gracias!*

## **Anexo 4. Cuestionario para Empleados del Departamento Médico de FEDERIOS**

### **Objetivo de la Encuesta:**

El objetivo de esta encuesta es recopilar opiniones y percepciones de los empleados sobre la gestión administrativa del Departamento Médico de FEDERIOS y su impacto en la eficiencia operativa y la calidad de los servicios médicos.

### **Instrucciones:**

- Por favor, lea cada pregunta cuidadosamente y seleccione la opción que mejor refleje su opinión.
- Responda todas las preguntas de manera honesta y completa.
- La información proporcionada será confidencial y utilizada únicamente con fines de investigación.

### **Encuesta:**

*¿Cómo calificaría la eficiencia de la gestión administrativa en el Departamento Médico?*

- Eficiente
- Neutral
- Ineficiente

*¿Cree que los procedimientos administrativos actuales son fáciles de seguir?*

- Fáciles
- Neutrales
- Dificiles

*¿Con qué frecuencia enfrenta demoras debido a procedimientos administrativos?*

- Raramente
- A veces
- Siempre

*¿Cómo considera que la gestión administrativa afecta la calidad del servicio médico que ofrece?*

- La mejora
- No tiene impacto
- La empeora

*¿Cree que la comunicación interna en su departamento es adecuada para coordinar las actividades diarias?*

- Adecuada
- Neutral
- Inadecuada

*¿Qué tan satisfecho está con la capacitación que ha recibido en relación a las prácticas administrativas?*

- Satisfecho
- Neutral
- Insatisfecho

*¿Cuán efectivos considera que son los métodos actuales para manejar los costos operativos?*

- Efectivos
- Neutrales
- Inefectivos

*¿Cree que las prácticas administrativas actuales contribuyen a la sostenibilidad empresarial de FEDERIOS?*

De acuerdo

Neutral

En desacuerdo

*¿Qué tan bien integrados están los diferentes departamentos dentro del centro médico en términos administrativos?*

- Bien integrados
- Neutral
- Poco integrados

*¿Qué tan probable es que recomendaría trabajar en el Departamento Médico de FEDERIOS a un amigo o colega, basándose en la gestión administrativa actual?*

- Probable
- Neutral
- Improbable

**Agradecimiento:**

*Gracias por participar en esta encuesta. Sus respuestas son muy valiosas y contribuirán significativamente a la mejora de la gestión administrativa del Departamento Médico de FEDERIOS.*

### Anexo 5. Resultados de la entrevista

<b>Pregunta</b>	<b>Entrevistado 1</b>	<b>Entrevistado 2</b>	<b>Entrevistado 3</b>	<b>Entrevistado 4</b>	<b>Entrevistado 5</b>	<b>Entrevistado 6</b>	<b>Entrevistado 7</b>	<b>Entrevistado 8</b>	<b>Entrevistado 9</b>	<b>Entrevistado 10</b>	<b>Observaciones</b>
<b>1. ¿Cómo describiría la actual gestión administrativa del Departamento Médico de FEDERIOS?</b>	Eficiente, pero burocrática	Adecuada, falta innovación	Estructurada, pero lenta	Eficiente, requiere mejoras tecnológicas	Rígida pero funcional	Organizada pero ineficiente	Burocrática y lenta	Necesita modernización	Eficiente pero necesita más recursos	Adecuada pero con áreas de mejora	Generalmente, se percibe como eficiente pero con necesidad de modernización y reducción de burocracia.
<b>2. ¿Cuáles considera que son las principales fortalezas y debilidades de la gestión administrativa en su departamento?</b>	Fortalezas: Organización. Debilidades: Burocracia.	Fortalezas: Estructura. Debilidades: Falta de innovación.	Fortalezas: Claridad en procesos. Debilidades: Lentitud.	Fortalezas: Eficiencia. Debilidades: Falta de tecnología.	Fortalezas: Funcionamiento. Debilidades: Rigidez.	Fortalezas: Organización. Debilidades: Ineficiencia.	Fortalezas: Claridad. Debilidades: Burocracia.	Fortalezas: Organización. Debilidades: Necesidad de modernización.	Fortalezas: Eficiencia. Debilidades: Falta de recursos.	Fortalezas: Adecuada. Debilidades: Áreas de mejora.	Las fortalezas se centran en la organización y claridad, mientras que las debilidades apuntan a la burocracia y la falta de innovación.
<b>3. ¿Qué procesos administrativos cree que necesitan ser</b>	Simplificación de trámites	Digitalización de registros	Automatización de procesos	Integración tecnológica	Reducción de pasos innecesarios	Capacitación del personal	Mejora en la comunicación	Actualización de software	Optimización de recursos	Implementación de nuevas tecnologías	La mejora en la eficiencia operativa requiere simplificación,

<i>mejorados para aumentar la eficiencia operativa?</i>											digitalización y automatización de procesos.
<b>4. ¿De qué manera la gestión administrativa actual influye en la calidad de los servicios médicos ofrecidos por su departamento?</b>	Mejora calidad, pero lenta	Adecuada, puede mejorar	Influyente, pero limitada	Positiva, requiere tecnología	Rígida pero efectiva	Afecta negativamente	Burocracia afecta calidad	Necesita modernización	Positiva, pero limitada por recursos	Adecuada, con potencial de mejora	La influencia es generalmente positiva, pero limitada por la lentitud y la falta de modernización.
<b>5. ¿Cómo se manejan actualmente los costos operativos en el Departamento Médico y qué estrategias existen para su optimización?</b>	Control estricto, pero costoso	Adecuado, sin innovación	Eficiente, necesita optimización	Controlado, falta tecnología	Manejo rígido pero efectivo	Ineficiente, necesita revisión	Estricto pero costoso	Modernización necesaria	Control adecuado, recursos limitados	Adecuado, con áreas de mejora	El manejo de costos es estricto, pero existe una necesidad generalizada de innovación y optimización.
<b>6. ¿Qué impacto cree que tienen las prácticas administrativas actuales?</b>	Positivo, pero limitado	Adecuado, necesita mejora	Influyente, pero insuficiente	Positivo, requiere tecnología	Rígido pero efectivo	Negativo, necesita cambio	Limitado por burocracia	Modernización necesaria	Positivo, pero limitado por recursos	Adecuado, con potencial de mejora	Las prácticas administrativas actuales tienen un impacto

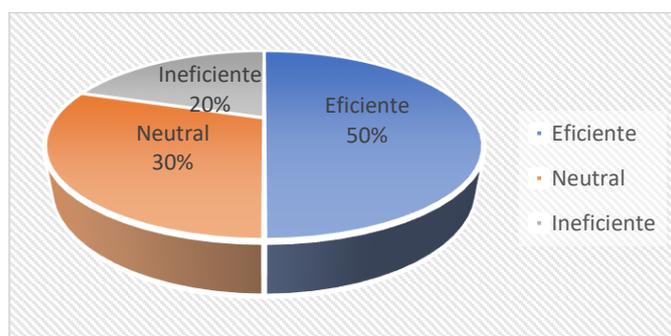
<i>ivas actuales en la sostenibilidad empresarial de FEDERIOS?</i>											generalmente positivo, aunque limitado por la burocracia y la falta de innovación.
<b>7. ¿Qué medidas considera necesarias para mejorar la coordinación entre los diferentes departamentos del centro médico?</b>	Mejora en comunicación	Reuniones regulares	Uso de tecnología	Integración de sistemas	Capacitación en comunicación	Reestructuración organizacional	Mejora en procesos de comunicación	Modernización de sistemas	Coordinación de recursos	Implementación de tecnología	La mejora en la coordinación requiere principalmente una mejor comunicación y el uso de tecnología.
<b>8. ¿Cómo evalúa la formación y capacitación del personal administrativo en relación con su capacidad para implementar estrategias sostenibles?</b>	Adecuada, pero puede mejorar	Insuficiente, necesita mejora	Buena, requiere actualización	Positiva, necesita más formación	Rígida pero adecuada	Deficiente, necesita revisión	Adecuada pero limitada	Modernización necesaria	Adecuada, con necesidad de más recursos	Suficiente, con áreas de mejora	La formación actual es generalmente adecuada pero necesita mejoras y modernización.

<p><b>9. ¿Qué papel juega la comunicación interna en la eficiencia y efectividad de la gestión administrativa en su departamento?</b></p>	<p>Esencial pero necesita mejora</p>	<p>Importante, necesita tecnología</p>	<p>Crucial, pero limitada</p>	<p>Positiva, requiere mejora</p>	<p>Rigida pero necesaria</p>	<p>Negativa, necesita revisión</p>	<p>Limitada por burocracia</p>	<p>Necesita modernización</p>	<p>Importante, pero limitada por recursos</p>	<p>Crucial, con potencial de mejora</p>	<p>La comunicación interna es crucial para la eficiencia y efectividad, pero necesita ser mejorada y modernizada.</p>
<p><b>10. ¿Qué recomendaría para mejorar la gestión administrativa del Departamento Médico de FEDERIOS y contribuir a la sostenibilidad empresarial?</b></p>	<p>Simplificación de trámites</p>	<p>Digitalización de registros</p>	<p>Automatización de procesos</p>	<p>Integración tecnológica</p>	<p>Reducción de pasos innecesarios</p>	<p>Capacitación del personal</p>	<p>Mejora en la comunicación</p>	<p>Actualización de software</p>	<p>Optimización de recursos</p>	<p>Implementación de nuevas tecnologías</p>	<p>Las recomendaciones incluyen simplificación, digitalización, automatización y mejor comunicación.</p>

## Anexo 6. Resultados de la encuesta

### 1. ¿Cómo calificaría la eficiencia de la gestión administrativa en el Departamento Médico?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	20	50%
Neutral	10	30%
Ineficiente	5	20%
Total	35	100%



#### Análisis e Interpretación de Resultados:

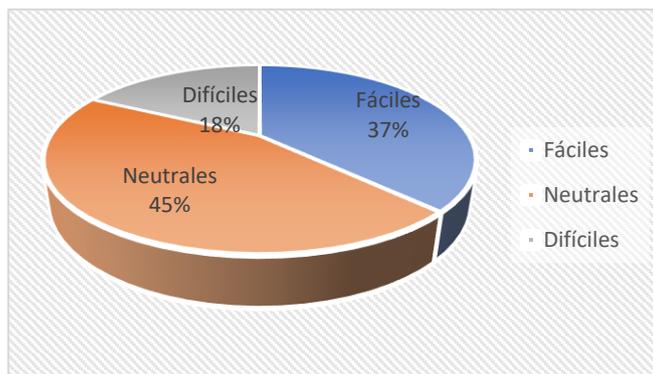
La mayoría de los empleados (50%) califican la gestión administrativa como eficiente, mientras que el 30% la considera neutral y el 20% la encuentra ineficiente, estos resultados sugieren una percepción generalmente positiva de la eficiencia administrativa, aunque hay una porción significativa que ve espacio para mejoras.

#### Observaciones:

La percepción de eficiencia administrativa es mayoritaria, pero un 50% de los empleados no la califica como eficiente, lo cual indica áreas potenciales de mejora.

### 2. ¿Cree que los procedimientos administrativos actuales son fáciles de seguir?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Fáciles	14	37.5%
Neutrales	16	45%
Difíciles	5	17.5%
Total	35	100%



### **Análisis e Interpretación de Resultados:**

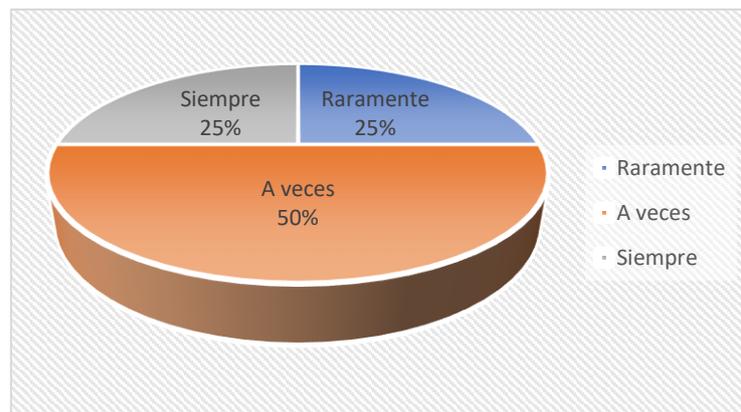
El 37.5% de los empleados encuentra los procedimientos administrativos fáciles de seguir, mientras que el 45% tiene una opinión neutral y el 17.5% los considera difíciles. La mayoría de las opiniones son neutras, lo que sugiere que podría haber una necesidad de simplificación o mayor claridad en los procedimientos.

### **Observaciones:**

Existe un porcentaje significativo de empleados que considera los procedimientos administrativos neutros o difíciles de seguir, indicando posibles complejidades que deben abordarse.

### **3. ¿Con qué frecuencia enfrenta demoras debido a procedimientos administrativos?**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Raramente	10	25%
A veces	15	50%
Siempre	10	25%
Total	35	100%



### **Análisis e Interpretación de Resultados:**

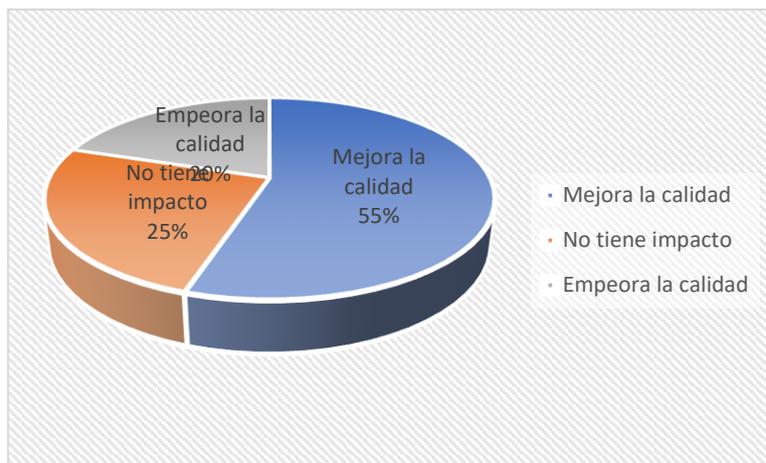
La mitad de los empleados (50%) enfrenta demoras ocasionalmente debido a los procedimientos administrativos, mientras que el 25% raramente y el 25% siempre, esto indica que las demoras son un problema recurrente, afectando la eficiencia operativa.

### **Observaciones:**

La frecuencia de demoras es notable, lo que sugiere la necesidad de revisar y optimizar los procedimientos administrativos para reducir retrasos.

### **4. ¿Cómo considera que la gestión administrativa afecta la calidad del servicio médico que ofrece?**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Mejora la calidad	20	55%
No tiene impacto	10	25%
Empeora la calidad	5	20%
Total	40	100%



### **Análisis e Interpretación de Resultados:**

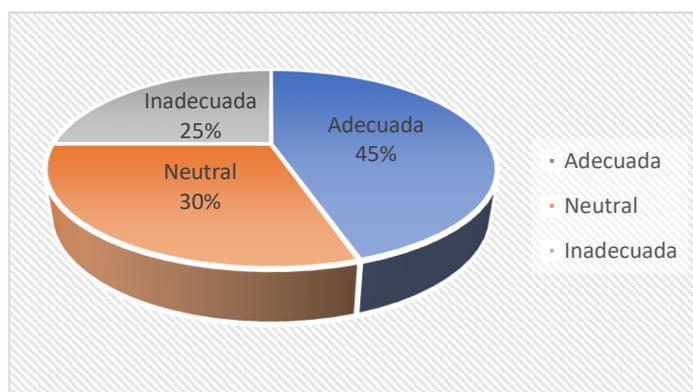
El 55% de los empleados cree que la gestión administrativa mejora la calidad del servicio médico, mientras que el 25% no ve impacto y el 20% piensa que la empeora, esto muestra una tendencia positiva en la percepción de la gestión administrativa respecto a la calidad del servicio.

### **Observaciones:**

Aunque la mayoría considera que la gestión administrativa mejora la calidad del servicio, una quinta parte de los empleados ve un impacto negativo, lo que requiere atención.

### **5. ¿Cree que la comunicación interna en su departamento es adecuada para coordinar las actividades diarias?**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Adecuada	15	45%
Neutral	12	30%
Inadecuada	8	25%
Total	35	100%



### **Análisis e Interpretación de Resultados:**

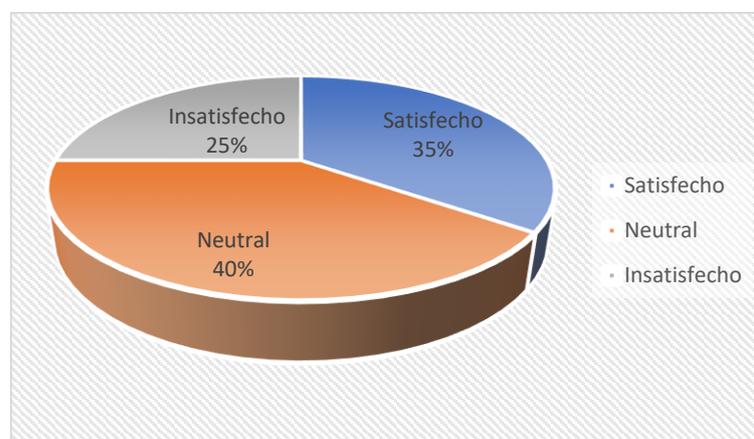
El 45% de los empleados considera adecuada la comunicación interna, mientras que el 30% es neutral y el 25% la ve inadecuada, esto indica una percepción mixta que sugiere la necesidad de mejorar la comunicación interna.

### **Observaciones:**

La comunicación interna es vista como adecuada por menos de la mitad de los empleados, indicando áreas donde se puede mejorar la coordinación y efectividad.

### **6. ¿Qué tan satisfecho está con la capacitación que ha recibido en relación a las prácticas administrativas?**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	12	35%
Neutral	15	40%
Insatisfecho	9	25%
Total	35	100%



### **Análisis e Interpretación de Resultados:**

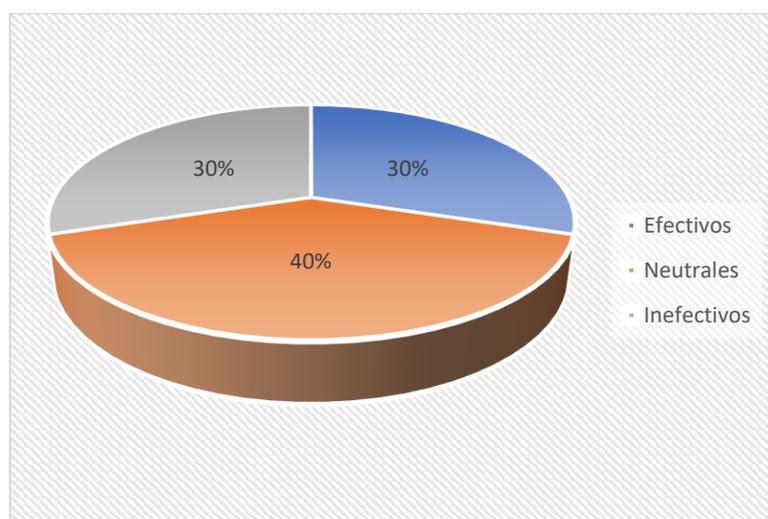
El 35% de los empleados está satisfecho con la capacitación recibida, mientras que el 40% tiene una opinión neutral y el 25% está insatisfecho, esto sugiere que la capacitación es generalmente adecuada, pero hay margen para mejoras.

#### **Observaciones:**

La satisfacción con la capacitación no es mayoritaria, lo que indica la necesidad de evaluar y mejorar los programas de formación administrativa.

#### **7. ¿Cuán efectivos considera que son los métodos actuales para manejar los costos operativos?**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Efectivos	10	30%
Neutrales	15	40%
Inefectivos	10	30%
Total	35	100%



#### **Análisis e Interpretación de Resultados:**

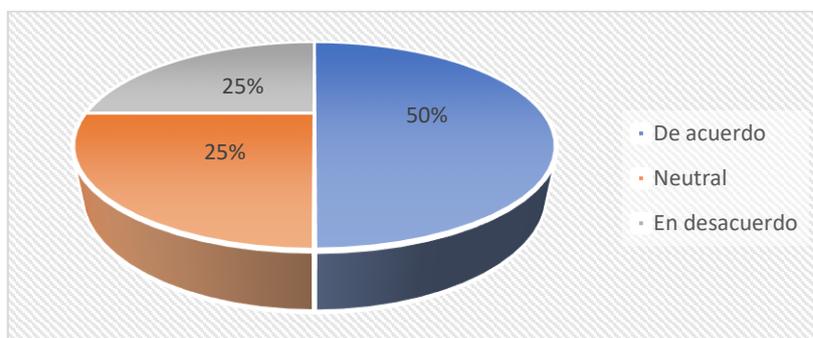
El 30% de los empleados considera efectivos los métodos actuales para manejar los costos operativos, mientras que el 40% tiene una opinión neutral y el 30% los ve inefectivos, esto refleja una percepción mixta sobre la efectividad de los métodos actuales.

#### **Observaciones:**

Los métodos actuales para manejar los costos operativos no son vistos como efectivos por una mayoría clara, indicando la necesidad de revisar y mejorar las estrategias de manejo de costos.

**8. ¿Cree que las prácticas administrativas actuales contribuyen a la sostenibilidad empresarial de FEDERIOS?**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	15	50%
Neutral	10	25%
En desacuerdo	10	25%
Total	35	100%



**Análisis e Interpretación de Resultados:**

El 50% de los empleados está de acuerdo en que las prácticas administrativas actuales contribuyen a la sostenibilidad empresarial, mientras que el 25% tiene una opinión neutral y el 25% está en desacuerdo, esto muestra una tendencia positiva, pero con una proporción significativa que no está convencida.

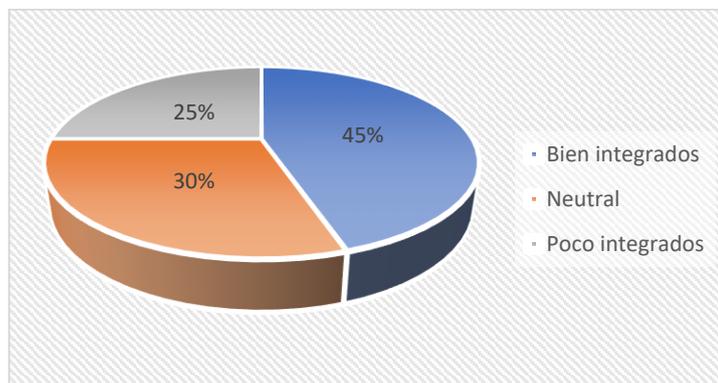
**Observaciones:**

Aunque la mayoría ve las prácticas administrativas como contribuyentes a la sostenibilidad, un cuarto de los empleados no está de acuerdo, lo que indica áreas de mejora en las estrategias de sostenibilidad.

**9. ¿Qué tan bien integrados están los diferentes departamentos dentro del centro médico en términos administrativos?**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
--------	------------	------------

Bien integrados	18	45%
Neutral	12	30%
Poco integrados	5	25%
Total	35	100%



#### **Análisis e Interpretación de Resultados:**

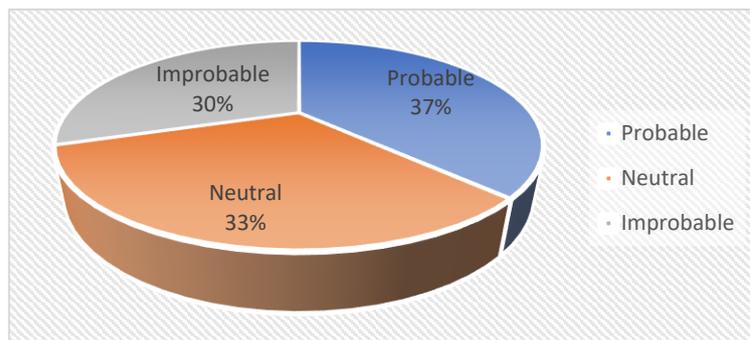
El 45% de los empleados considera que los departamentos están bien integrados administrativamente, mientras que el 30% es neutral y el 25% los ve poco integrados, esto sugiere que, aunque hay una buena integración, aún existen áreas de mejora.

#### **Observaciones:**

La integración administrativa entre departamentos es considerada adecuada por menos de la mitad de los empleados, indicando posibles desafíos en la coordinación interdepartamental.

#### **10. ¿Qué tan probable es que recomendaría trabajar en el Departamento Médico de FEDERIOS a un amigo o colega, basándose en la gestión administrativa actual?**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Probable	13	37.5%
Neutral	12	32.5%
Improbable	11	30%
Total	40	100%



### **Análisis e Interpretación de Resultados:**

El 37.5% de los empleados recomendaría trabajar en el Departamento Médico de FEDERIOS, el 32.5% tiene una opinión neutral y el 30% no lo recomendaría, esto refleja una percepción mixta sobre la gestión administrativa.

### **Observaciones:**

La probabilidad de recomendar el Departamento Médico a otros es moderada, lo que indica que las percepciones sobre la gestión administrativa pueden mejorarse para aumentar la recomendación.