



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**TEMA:**

**“Evaluación de la gestión administrativa de los servicios de la salud en  
El Centro Médico Familiar ubicado en la ciudad de Quevedo”**

**AUTORA:**

**Vela Zorrilla Ivette Karina**

**Previo a la obtención del grado Académico de:**

**MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**TUTORA:**

**Ing. Aizaga Castro, Gabriela Verónica Mgs.**

**Guayaquil, Ecuador**

**2022**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD  
CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Md. Ivette Karina Vela Zorrilla**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

**DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

\_\_\_\_\_  
**Ing. Gabriela Aizaga Castro, Mgs.**

**REVISOR**

\_\_\_\_\_  
**Ing. Freddy Camacho Villagómez, Ph.D.**

**DIRECTORA DEL PROGRAMA**

\_\_\_\_\_  
**Econ. María de los Ángeles Núñez L, Mgs.**

**Guayaquil, a los 19 días del mes de octubre del año 2022.**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**Yo, Ivette Karina Vela Zorrilla**

**DECLARO QUE:**

El Proyecto de Investigación **Evaluación de la gestión administrativa de los servicios de la salud en El Centro Médico Familiar ubicado en la ciudad de Quevedo** previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación del Grado Académico en mención.

**Guayaquil, a los 19 días del mes de octubre del año 2022.**

**LA AUTORA:**

---

**Ivette Karina Vela Zorrilla**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTORIZACIÓN**

**Yo, Vela Zorrilla, Ivette Karina**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **proyecto de investigación previo a la obtención del grado de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulada: **Evaluación de la gestión administrativa de los servicios de la salud en El Centro Médico Familiar ubicado en la ciudad de Quevedo**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 19 días del mes de octubre del año 2022.**

**LA AUTORA:**

---

**Vela Zorrilla, Ivette Karina**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**INFORME DE URKUND**

secure.orkund.com/old/view/138607457-976083-546279#Dc07DoAgEATQu1BvzH6ABa5iLxRQ6ENpfHuTvGkzcxk33DP0FbhSupCORMIUTBwKJSUAbdGQK4ZkGmIZMhM...

**URKUND** Abrir sesión

| Documento   | Lista de fuentes   | Bloques   |                          |  |   |  |   |  |   |  |                      |  |   |  |
|---|--|-----------|--------------------------|--|---|--|---|--|---|--|----------------------|--|---|--|
| <p><b>Documento</b> <a href="#">VELA ZORRILLA IVETTE KARINA Gestión de servicios Centro Medico Familiar.docx</a> (D145329414)</p> <p><b>Presentado</b> 2022-10-01 12:16 (-05:00)</p> <p><b>Presentado por</b> ivettevela@outlook.es</p> <p><b>Recibido</b> maria.lapo.ucsg@analysis.orkund.com</p> <p><b>Mensaje</b> PROYECTO DE TITULACIÓN, VELA ZORRILLA IVETTE KARINA <a href="#">Mostrar el mensaje completo</a></p> <p>3% de estas 42 páginas, se componen de texto presente en 5 fuentes.</p> | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Enlace/nombre de archivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td><a href="#">Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / D76569011</a></td> </tr> <tr> <td></td> <td><a href="#">Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / D53435010</a></td> </tr> <tr> <td></td> <td><a href="#">Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / D41638720</a></td> </tr> <tr> <td></td> <td>FUNIBER / D127947890</td> </tr> <tr> <td></td> <td><a href="#">Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / D87276129</a></td> </tr> </tbody> </table> | Categoría | Enlace/nombre de archivo |  | <a href="#">Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / D76569011</a> |  | <a href="#">Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / D53435010</a> |  | <a href="#">Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / D41638720</a> |  | FUNIBER / D127947890 |  | <a href="#">Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / D87276129</a> | <p><b>Archivo de registro Urkund:</b> Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / D86768527 <span style="float: right;">89%</span></p> <p>UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL SISTEMA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD</p> <p>TEMA: "</p> <p>Análisis de la</p> |
| Categoría   | Enlace/nombre de archivo   |           |                          |  |   |  |   |  |   |  |                      |  |   |  |
|   | <a href="#">Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / D76569011</a>  |           |                          |  |   |  |   |  |   |  |                      |  |   |  |
|   | <a href="#">Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / D53435010</a>  |           |                          |  |   |  |   |  |   |  |                      |  |   |  |
|   | <a href="#">Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / D41638720</a>  |           |                          |  |   |  |   |  |   |  |                      |  |   |  |
|   | FUNIBER / D127947890   |           |                          |  |   |  |   |  |   |  |                      |  |   |  |
|   | <a href="#">Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / D87276129</a>  |           |                          |  |   |  |   |  |   |  |                      |  |   |  |

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL SISTEMA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD

TEMA: "

Evaluación de la

gestión administrativa de los servicios de la salud en El Centro Médico Familiar ubicado en la ciudad de Quevedo"

AUTOR(A): Vela Zorrilla, Ivette Karina

Previo a la obtención del grado Académico de: MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD

TUTOR(

A): Ing. Aizaga Castro Gabriela,

Mgs.

Guayaquil, Ecuador 2021

## **AGRADECIMIENTO**

**Agradezco a Dios sostenerme con regocijo y bendecirme con salud, fortaleza y sabiduría para seguir adelante en la vida y por darme la fortuna de tener a mi familia unida, sana y a salvo.**

**A mis padres quienes siempre han creído en mí, apoyándome incondicionalmente y dándome su ejemplo de superación, honestidad, integridad y lealtad.**

**A mi tutora Ing. Gabriela Castro Aizaga, por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento para realizar este proyecto de investigación.**

**Ivette Vela**

## **DEDICATORIA**

**A mi Abuelita Albina Abuja Bedoya.**

**Por su infinito amor, por bendecirme y guiarme a lo largo de mi vida.  
Me enseñó a cuidar el honor de mi buen nombre y me inculcó el compromiso y  
entrega absoluta con lo que uno hace.**

**Ivette Vela**

## Índice general

|  |            |
|--|------------|
| <b>Resumen</b> .....   | <b>XIV</b> |
| <b>Abstract</b> .....  | <b>XV</b>  |
| <b>Introducción</b> .....  | <b>1</b>   |
| <b>Antecedentes</b> .....  | <b>2</b>   |
| <b>Problema de investigación</b> .....                           | <b>4</b>   |
| <b>Formulación del problema</b> .....                            | <b>7</b>   |
| <b>Justificación</b> .....                                       | <b>7</b>   |
| <b>Hipótesis</b> .....   | <b>8</b>   |
| Preguntas de investigación .....                                 | 8          |
| Objetivo general.....  | 9          |
| Objetivos específicos.....                                       | 9          |
| <b>Limitaciones y delimitaciones</b> .....                       | <b>10</b>  |
| <b>Capítulo 1</b> .....  | <b>11</b>  |
| Marco teórico.....   | 11         |
| Gestión administrativa .....                                     | 11         |
| Modelo de gestión administrativa .....                           | 12         |
| Gestión de procesos .....  | 17         |
| Empresas familiares .....  | 20         |
| Ventajas y desventajas de una empresa familiar .....             | 24         |
| Características de las empresas familiares .....                 | 25         |
| Marco conceptual .....   | 28         |
| <b>Capítulo II</b> .....   | <b>32</b>  |
| Marco referencial.....   | 32         |
| Investigaciones relacionadas con la gestión administrativa ..... | 33         |

|   |            |
|---|------------|
| Modelo a ser utilizada en la investigación.....   | 37         |
| Caso de estudio.....                              | 40         |
| Ubicación .....                                   | 41         |
| Filosofía empresarial .....                       | 42         |
| Estructura organizacional.....                    | 43         |
| Servicios que ofrece .....                        | 44         |
| Marco legal .....                                 | 55         |
| <b>Capítulo III .....</b>                         | <b>61</b>  |
| Marco Metodológico.....                           | 61         |
| Enfoque de investigación .....                    | 61         |
| Diseño .....                                      | 61         |
| Alcance de investigación .....                    | 62         |
| Técnica de investigación .....                    | 62         |
| Instrumento .....                                 | 63         |
| Procedimiento.....                                | 63         |
| Población.....                                    | 64         |
| Muestra.....                                      | 64         |
| Procesamiento de los resultados .....             | 65         |
| Cuestionario Nivel de Satisfacción SERVPERF ..... | 65         |
| Cuestionario de Gestión Administrativa.....       | 87         |
| <b>Capítulo IV .....</b>                          | <b>95</b>  |
| <b>Propuesta .....</b>                            | <b>95</b>  |
| Objetivo .....                                    | 95         |
| Justificación.....                                | 95         |
| Estrategias.....                                  | 96         |
| <b>Conclusiones .....</b>                         | <b>100</b> |
| <b>Recomendaciones .....</b>                      | <b>103</b> |

|                         |            |
|-------------------------|------------|
| <b>Referencias.....</b> | <b>104</b> |
| <b>Apéndices .....</b>  | <b>110</b> |

## Índice de tablas

|                |    |
|----------------|----|
| Tabla 1. ....  | 65 |
| Tabla 2. ....  | 66 |
| Tabla 3. ....  | 67 |
| Tabla 4. ....  | 68 |
| Tabla 5. ....  | 69 |
| Tabla 6. ....  | 70 |
| Tabla 7. ....  | 71 |
| Tabla 8. ....  | 72 |
| Tabla 9. ....  | 73 |
| Tabla 10. .... | 74 |
| Tabla 11. .... | 75 |
| Tabla 12. .... | 76 |
| Tabla 13. .... | 77 |
| Tabla 14. .... | 78 |
| Tabla 15. .... | 79 |
| Tabla 16. .... | 80 |
| Tabla 17. .... | 81 |
| Tabla 18. .... | 82 |
| Tabla 19. .... | 83 |
| Tabla 20. .... | 84 |
| Tabla 21. .... | 85 |
| Tabla 22. .... | 86 |
| Tabla 23. .... | 87 |

|               |    |
|---------------|----|
| Tabla 24..... | 88 |
| Tabla 25..... | 89 |
| Tabla 26..... | 90 |
| Tabla 27..... | 91 |
| Tabla 28..... | 92 |
| Tabla 29..... | 93 |
| Tabla 30..... | 97 |
| Tabla 31..... | 98 |
| Tabla 32..... | 98 |
| Tabla 33..... | 99 |

**Índice de figuras**

|                       |           |
|-----------------------|-----------|
| Figura 1.....         | 14        |
| Figura 2.....         | 15        |
| <b>Figura 3.....</b>  | <b>16</b> |
| <b>Figura 4.....</b>  | <b>19</b> |
| <b>Figura 5.....</b>  | <b>20</b> |
| Figura 6.....         | 41        |
| <b>Figura 7.....</b>  | <b>42</b> |
| <b>Figura 8.....</b>  | <b>43</b> |
| <b>Figura 9.....</b>  | <b>43</b> |
| Figura 10.....        | 44        |
| <b>Figura 11.....</b> | <b>45</b> |
| <b>Figura 12.....</b> | <b>46</b> |
| Figura 13.....        | 48        |
| Figura 14.....        | 49        |
| Figura 15.....        | 50        |
| Figura 16.....        | 51        |
| Figura 17.....        | 52        |
| Figura 18.....        | 53        |
| Figura 19.....        | 54        |
| Figura 20.....        | 55        |

## Resumen

La presente investigación se realizó en el contexto de la salud, con el objetivo de evaluar la gestión administrativa de los servicios de salud del Centro Médico Familiar ubicado en la ciudad de Quevedo para el fortalecimiento de la administración de los negocios. Es así que, se estableció la fundamentación teórica para dar el sustento documental y científico acerca la gestion administrativa. La metodología empleada fue de carácter enfoque mixto, diseños no experimentales y alcance descriptivo. Finalmente, con base a los resultados obtenidos se propuso estrategias sobre el modelo de gestión administrativa para mejorar la administración de la empresa puesta a estudio. De ellos: el realizar el manual de funciones del personal, colocar cuadros informativos visibles de la filosofía empresarial en el establecimiento, al igual que implantar el seminario práctico sobre la atención al paciente para solucionar aquellas quejas de los clientes. Se concluye que existe una ventaja debido a que el 100% de los usuarios reciben una atención personalizada ya que el principal interés del centro es el paciente.

**Palabras claves:** gestión administrativa, servicios de la salud, ateción médica.

### **Abstract**

This research was carried out in the context of health, with the aim of evaluating the administrative management of the health services of the Family Medical Center located in the city of Quevedo for the strengthening of business administration. Thus, the theoretical foundation was established to provide documentary and scientific support for administrative management. The methodology used was of a mixed approach, non-experimental designs and descriptive scope. Finally, based on the results obtained, strategies were proposed on the administrative management model to improve the administration of the company under study. Of these: to carry out the manual of personnel functions, to place visible informative tables of the business philosophy in the establishment, as well as to implement the practical seminar on patient care to solve those complaints of the clients. It is concluded that there is an advantage because 100% of users receive personalized attention since the main interest of the center is the patient.

**Keywords:** administrative management, health services, medical attention.

## **Introducción**

La presente investigación corresponde a la gestión administrativa de los servicios de salud en las empresas familiares, que, de acuerdo con Hurtado-Hurtado (2008), aquella gestión “es una acción humana que depende del conocimiento de las ciencias administrativas, del arte, de las habilidades personales y del liderazgo”, y las empresas familiares “son propiedades controladas por una familia, constituyéndose en una de las esencias de la economía del mercado” (Martínez, 2010).

Con el presente trabajo se pretende evaluar la gestión administrativa de los servicios de salud del Centro Médico Familiar para el fortalecimiento de la administración de los negocios, así como plantear estrategias sobre el modelo de gestión administrativa que manejan las empresas familiares enfocadas a los servicios de salud para mejorar el proceso administrativo de aquellas empresas, permitiendo ayudar a una mejor organización de la misma.

El proyecto de investigación está estructurado en cinco partes, la primera, aborda la introducción del estudio, los antecedentes de trabajos previos que están relacionadas con el tema propuesto, de igual manera, se plantea el problema de investigación, la cual es el punto de partida para el desarrollo del proyecto, así mismo se establece la justificación, objetivos e hipótesis que se pretende responder con el transcurso del trabajo.

Por consiguiente, el primer capítulo integra el marco teórico o la fundamentación teórica, que sustenta la investigación de la gestión administrativa en empresas familiares. Para el segundo capítulo, se plantea el marco de referencia, que son las experiencias que

han surgido en otros países o en Ecuador. Del mismo, referencias con el tema de estudio. En el tercer capítulo, se aborda la metodología y resultados del proceso investigativo.

El cuarto capítulo se estructura la propuesta de nuevas estrategias sobre el modelo de gestión administrativa para mejorar la administración de las empresas familiares enfocadas a los servicios de salud, finalmente, se describe tanto las conclusiones como las recomendaciones propuestas en base del estudio.

### **Antecedentes**

El presente proyecto de investigación, cuenta con la revisión de trabajos previos, en relación al tema planteado, y mediante la búsqueda sistemática, se ha encontrado el trabajo realizado por Betanco, Padilla y Téllez (2019), titulado, “El proceso administrativo de empresas familiares”, que tuvo como objetivo analizar el proceso administrativo de las empresas familiares, para el diseño de una estrategia de mejoramiento, donde el autor llega a la conclusión que, el proceso administrativo, conlleva funciones como planeación de actividades y presupuesto de trabajo, a más de liderazgo y motivación dentro de las empresas, de igual manera, existen partes de aquel proceso que no se ponen en práctica, pero son muy necesarias, como establecer objetivos y metas, delegación de autoridades y atención en la seguridad.

Por otro lado, se ha considerado el trabajo realizado por Goyzueúa (2013), titulado: “Modelo de gestión para empresas familiares con perspectiva de crecimiento y sostenibilidad”, planteándose como objetivo presentar un modelo de gestión que asegure el crecimiento, permanencia y continuidad de las empresas familiares, y mediante esta investigación, el autor llega a la conclusión que, estas empresas son muy importantes para

la economía, pero, las propias características en gestión, hacen que tengan elementos diferenciados en comparación a las empresas no familiares, de igual manera, se expone que una empresa familiar, provoca una situación compleja, debido a la existencia de tres sistemas relacionados entre sí, como son: la propiedad, la gestión y la familia.

Posteriormente, se ha apreciado el trabajo expuesto por Muentes (2013), titulado, “Modelo de reorganización de una empresa familiar para mejorar la producción y comercialización estratégica”, quien plantea como objetivo diseñar un modelo de gestión para reorganizar los procesos de la empresa familiar, permitiendo solidificarse para obtener crecimiento a través del tiempo, llegando a la conclusión que, aquel modelo asegura la continuidad de la empresa, que está estructurada por la familia empresaria, a más de, dirigir la gestión operativa con criterios profesionales en un costo adecuado, organizando, planificando y cumpliendo los pedidos de venta, pero la ausencia de estrategias de marketing, no logran el crecimiento dentro del mercado competitivo, ya que han mermado la rentabilidad de la empresa familiar.

En cuanto al tema “Modelo de gestión administrativo para empresas familiares caso Carvicaucho”, desarrollado por Carpio (2018), tuvo como objetivo, desarrollar un modelo de gestión administrativo para las empresas familiares, la cual llega a la conclusión que, la aplicabilidad del proyecto depende de la predisposición de las personas, las cuales, deben regirse a las decisiones de cambio que se tomen, siendo prescindible sensibilizar a los miembros de la familia para aumentar el sentido de pertenencia hacia la empresa, logrando un sustento familiar y de todos los colaboradores.

Finalmente, en la Universidad de Alcalá, se ha tomado en cuenta el trabajo doctoral de Vivar (2014), titulado “Un modelo de control de gestión para la pequeña empresa familiar en España”, la cual tuvo como objetivo, demostrar la importancia de los valores familiares en la pequeña empresa, valores familiares como fortaleza competitiva, llegando a la conclusión que, la cultura empresarial, es fruto de la sostenibilidad y solidez de los valores familiares y los valores empresariales, además el capital intelectual, es un indicador de referencia del capital humano de la empresa y el control de la gestión es una de las herramientas de aplicabilidad para garantizar el éxito de las empresas.

### **Problema de investigación**

Las empresas familiares dedicadas al servicio de salud, generalmente, cumplen ciertos parámetros para brindar dicho servicio, mismos que en mayor parte, no son estructurados adecuadamente, ya que, aquellas empresas, son administradas por la familia, y no cuentan con una gestión efectiva, para cumplir con los procedimientos de un sistema organizacional.

Para Romero y Zabala (2018) las empresas familiares “presentan problemas únicos que proceden de la interdependencia entre la familia y los intereses financieros de la misma, lo cual impregna mayor dificultad para llevar a cabo el proceso administrativo en todas sus fases de planificación, organización, dirección y control” (pág. 10).

De esta manera, la ausencia de un criterio administrativo en las empresas familiares puede causar como consecuencia el ineficiente cumplimiento de objetivos empresariales, la cual está dedicada a la prestación de servicios médicos. En este contexto, con respecto a la planificación, la mayoría de las empresas de este tipo no cuenta con

objetivos, misión, visión y valores, lo cual, afecta para el avance de los negocios. Por otro lado, las empresas al ser formadas por integrantes de la misma familia corren el riesgo de la existencia de conflictos entre los colaboradores, lo que ocasiona el desinterés por parte de cada uno de los trabajadores involucrados en la empresa.

El 81,2% de las empresas familiares del Ecuador funcionan en ocho sectores, como es el comercio, las actividades profesionales, científicas y técnicas, inmobiliario, construcción, transporte y almacenamiento, industria, servicios administrativos y en la agricultura, ganadería, pesca y silvicultura. En este sentido, las firmas familiares representan el 90,5% del tejido empresarial legal (Costa, 2018, pág. 21).

Según el INEC (2019) dentro del tejido empresarial ecuatoriano, las empresas familiares tienen un aporte significativo, con un porcentaje del 98%. “A pesar de esto, el índice que triunfa de la sucesión a la segunda y tercera generación es cada vez más bajo, las estadísticas enfatizan la dificultad que tienen las empresas familiares para superar la transición generacional” (pág. 83).

Para el 2018 en el Ecuador, según la Superintendencia de Compañías, el 90% de las empresas ecuatorianas fueron de índole familiar, convirtiéndose en un pilar fundamental para la economía local (Global Family Business, 2018, pág. 4).

Además, para el 2019 se han representado que el 66% de las empresas grandes, el 88% de las medianas y más del 90% de las pequeñas y microempresas son familiares. Pero, así como surgen empresas familiares, se generan más retos con el pasar del tiempo. Puesto que uno de los errores que se produce con frecuencia es este tipo de empresas es

el exceso de puestos directivos, creados para los integrantes de la familia, los cuales no tienen un contenido o rol específico (Costa, 2018).

Es así como, en este tipo de empresas, existe un ambiente descuidado o informal, donde carecen de un organigrama, para resolver los conflictos que puedan suscitarse, y esto repercute en las actividades que realizan los miembros de la familia en la empresa, ya que todos son polivalentes y no tienen una función asignada para el desarrollo de procesos empresariales, es decir, no existe una delegación de responsabilidades específicas.

Finalmente, los desafíos claves que enfrentan los negocios familiares en Ecuador son similares al resto del mundo. Puesto que la mayoría de estas empresas no cuentan con la protección de datos y manejo de información, siendo una problemática que se considera como un gran desafío dentro de sus actividades empresariales (Global Family Business, 2018, pág. 10).

Es por tal motivo que, el presente proyecto de investigación busca mejorar la gestión administrativa de las empresas familiares, para cubrir y erradicar dichos errores. Así como evaluar la gestión administrativa de los servicios que oferta el Centro Médico Familiar ubicado en la ciudad de Quevedo, puesto que dentro de sus actividades se han identificado gran parte de problemas mencionados en este apartado. Específicamente, con la falta de un criterio y estructura organizativa, lo que conlleva a conflictos sobre delegaciones y funciones y tras estas acciones se produce un bajo nivel productivo de la empresa. Además, la falta de planeación estratégica genera la carencia de optimización de los recursos que se necesitan para el cumplimiento de actividades del Centro Médico

Familiar. Frente a los problemas presentados, se pretende mejorar el nivel de satisfacción de atención que se brinda a los usuarios que ingresan al Centro Médico Familiar, otorgándoles confianza y sobre todo un excelente servicio.

### **Formulación del problema**

¿Cuál es la situación actual de la gestión administrativa del Centro Médico Familiar ubicado en la ciudad de Quevedo?

### **Justificación**

La presente investigación está relacionada con la línea de investigación estipulada por la Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, siendo el Planeamiento estratégico en organizaciones de salud, puesto que se estudia la gestión administrativa del Centro Médico Familiar, para ordenar las acciones que se realiza en el centro, estableciendo objetivos relacionados a la mejora de los procesos de servicio y optimización de los recursos.

En este sentido, es ampliamente reconocido que las empresas familiares, se han direccionado mediante una gestión básica de administración, por ende, el presente proyecto de investigación pretende evaluar una gestión administrativa acorde a los servicios de salud que prestan las empresas familiares.

La motivación a realizar el trabajo es determinar la situación actual de la gestión en el Centro Médico Familiar ubicado en la ciudad de Quevedo, además de proponer estrategias para mejorar la administración de los negocios familiares, enfocadas a los servicios de salud, proporcionando solución a la problemática identificada.

La investigación será conveniente, para identificar el tipo de gestión que maneja el Centro Médico Familiar, la cual puede ser reestructurada y mejorada para el cumplimiento de actividades, además, tendrá relevancia dentro del mercado competitivo, ya que, permitirá mostrar nuevas estrategias empresariales.

A través del desarrollo del trabajo, se plasmará resultados que servirá como apoyo a los procesos y actividades realizadas en las empresas, y los beneficiarios serán las personas que integran las empresas familiares, ya que cada uno tendrán claro las funciones y obligaciones a desarrollar dentro del negocio, evitando los conflictos laborales.

Finalmente, el desarrollo del proyecto investigativo permitirá otorgar información, a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil que tendrá una investigación más dentro de su repositorio basados en la gestión administrativa y servicios médicos, además el trabajo servirá para futuros trabajos investigativos, acorde al tema propuesto, ya que, podrán utilizarlo como un antecedente bibliográfico, utilizando los ejes teóricos para guiarse.

### **Hipótesis**

La gestión administrativa influye positivamente en el nivel de satisfacción de los servicios de salud ofertados por el Centro Médico Familiar ubicado en la ciudad de Quevedo.

### **Preguntas de investigación**

- ✓ ¿Cuál es el fundamento teórico que sustenta la investigación sobre la gestión administrativa de los servicios de salud en empresas familiares?

- ✓ ¿Qué investigaciones generan un punto de partida para conocer la influencia de la gestión administrativa de los servicios de salud en empresas familiares?
- ✓ ¿Qué metodología de investigación permite identificar la influencia que existe entre la gestión administrativa de los servicios de salud en el Centro Médico Familiar ubicado en la ciudad de Quevedo?
- ✓ ¿De qué manera se puede mejorar la gestión administrativa del Centro Médico Familiar enfocada a los servicios de salud en la ciudad de Quevedo?

### **Objetivo general**

Evaluar la gestión administrativa en el nivel de satisfacción de los servicios de salud del Centro Médico Familiar ubicado en la ciudad de Quevedo para el fortalecimiento de la administración de los negocios.

### **Objetivos específicos**

- ✓ Definir el fundamento teórico que sustente la investigación de la gestión administrativa de los servicios de salud en empresas familiares.
- ✓ Desarrollar el marco referencial que estén apoyados con estudios previos de investigación sobre la gestión administrativa de los servicios de salud en empresas familiares para generar un punto de partida del proyecto de investigación.
- ✓ Establecer la metodología de investigación que permita identificar la influencia que existe entre la gestión administrativa de los servicios de salud en el Centro Médico Familiar ubicado en la ciudad de Quevedo.

- ✓ Proponer estrategias sobre el modelo de gestión administrativa para mejorar la administración del Centro Médico Familiar enfocada a los servicios de salud.

**Limitaciones y delimitaciones**

Campo: Gerencia de servicios de la salud.

Área: Calidad del servicio administrativo.

Aspecto: Satisfacción de los consumidores.

Límite Espacial: Centro Médico Familiar ubicado en la ciudad de Quevedo.

## **Capítulo 1**

### **Marco teórico**

En este apartado se presentan las definiciones que se relacionan con las variables determinadas como son la gestión administrativa de los servicios de salud en las empresas familiares, mismas que se relacionan para reconocer la influencia que tienen para el buen desempeño de las empresas con enfoque familiar.

#### **Gestión administrativa**

De acuerdo con Hurtado-Hurtado (2008), aquella gestión “es una acción humana que depende del conocimiento de las ciencias administrativas, del arte, de las habilidades personales y del liderazgo”, y desde el punto de vista de Chiavenato (2002), la gestión administrativa es “La realización de acciones, con el objeto de obtener ciertos resultados, de la manera más eficaz y económica posible, tratando de escoger las acciones en función del resultado que se espera obtener y de los medios de que se dispone, asegurando la utilización óptima de los recursos” (pág. 98).

Además, la gestión administrativa, además de la técnica de administrar, también utiliza otras ramas como el derecho, la contabilidad, la economía, la psicología, las matemáticas y la estadística, la sociología, la informática, entre otras. La gestión de personas es una parte esencial de la gestión administrativa (Baldwin, 2020).

Por lo cual, las funciones del directivo son, en principio, fijar los objetivos a alcanzar a través de la planificación, analizar y conocer los problemas a los que hay que enfrentarse, resolver los problemas, organizar los recursos financieros y tecnológicos, ser

un comunicador, un líder, dirigir y motivar a las personas, tomar decisiones precisas y evaluar y controlar el conjunto (Veiga, 2020).

De hecho, la gestión administrativa suele tener como objetivo establecer una estructura administrativa organizada, con una división del trabajo y delegación de poderes entre los empleados, determinando claramente sus responsabilidades. Todas las funciones deben ser gestionadas para almacenar y revisar la información interna, utilizando sistemas de información y seguimiento para sus necesidades. El mercado es competitivo, por lo que exige ciertas acciones, demandas y de las empresas en un determinado segmento (Herrera, 2019).

Esto significa que no basta con que las empresas tengan un resultado meramente satisfactorio, sino que deben trabajar de forma metódica y con excelencia, para que la empresa tenga éxito en su desempeño, es necesario aplicar los principios de la gestión administrativa en su rutina de gestión.

### **Modelo de gestión administrativa**

Según De La Rosa Lino (2014), el modelo de gestión administrativa es el conjunto de procedimientos y acciones que están direccionados al alcance de los objetivos dentro de una empresa, sin importar su naturaleza. Este modelo permitirá llevar a cabo un proceso administrativo, la cual incluye: planear, organizar, dirigir y controlar.

A su vez, Armas (2008), mencionó los beneficios que conlleva la aplicación de un modelo de gestión, asegurando que:

- Permite fortalecer la administración.
- Se puede aprovechar el talento humano.

- Se puede aprovechar los recursos económicos
- Garantiza la utilización racional y eficiente de los recursos.
- Genera un desarrollo sustentable.
- Adecuada implementación de actividades.
- Existe respuestas oportunas a las falencias empresariales

El modelo de gestión es un conjunto de estrategias definidas para llevar a cabo la gestión de una empresa y obtener resultados positivos. Sea cual sea, el modelo de gestión debe considerar todos los recursos materiales, financieros, humanos, tecnológicos y de información disponibles en la organización. Actualmente, el factor determinante para el éxito de las empresas, es decir, para mostrar resultados positivos, es el ejercicio de una buena gestión (Guerrero, 2020).

En este sentido, esto se debe a que las empresas ansían obtener resultados, pero de forma más eficiente, reduciendo los costes y aumentando las ventas. Por ello, los profesionales que se dedican a la gestión deben tener la capacidad de mantener sincronizadas todas las áreas de la empresa, porque ser consciente y tener el control de todo lo que ocurre facilita la conducción de la empresa hacia sus objetivos (Tobar, 2018).

En otras palabras, los modelos de gestión son un conjunto de estrategias adoptadas por la empresa para coordinar al equipo en la ejecución de las tareas y la consecución de los resultados. Sin embargo, entre los distintos modelos de gestión, no hay uno ideal, sino el más conveniente para su empresa en ese momento. Por ello, los directivos deben estar siempre atentos, con una mirada estratégica sobre el trabajo que realiza la empresa. Este

conocimiento del mercado y de cada uno de los modelos de gestión puede ser decisivo a la hora de definir el proceso de gestión que la empresa necesita.

Dentro de la búsqueda de experiencias realizadas mediante el estudio de la gestión administrativa de una empresa, se ha encontrado el trabajo realizado por Betanco, Padilla y Téllez (2019), titulado, “El proceso administrativo de empresas familiares”, donde expone el proceso de producción de la empresa familiar “Modas Rosibel”, la cual se muestra en la Figura 1 a continuación:

**Figura 1.**

*Proceso de producción de la empresa familiar Modas Rosibel*



**Nota:** La figura representa el proceso de producción de una empresa familiar. Tomado de Betanco y Téllez (2019)

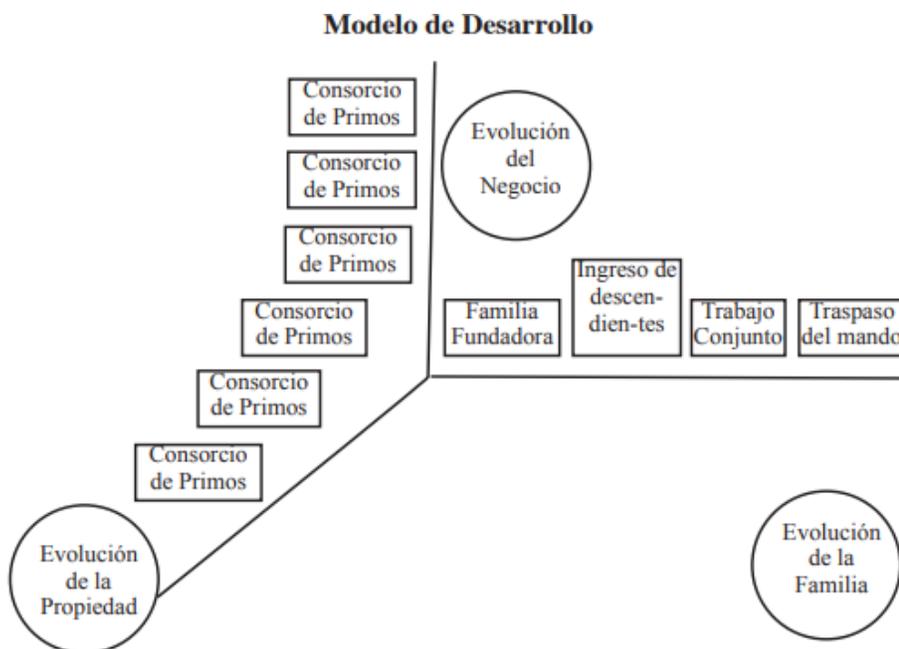
Aquel proceso de producción tiene algunos cambios dependiendo del trabajo a realizar, por ejemplo, no en todos los encargos se deben realizar bordados o sublimaciones, en ocasiones los clientes solo llevan prendas para repararlas y dichos artículos no tienen que pasar por todo el proceso productivo que se tiene en la empresa (Betanco y Téllez, 2019).

Además, el proceso administrativo de la empresa familiar conlleva funciones como planeación de actividades y presupuesto de trabajo, a más de liderazgo y motivación dentro de las empresas, de igual manera, existen partes de aquel proceso que no se ponen en práctica, pero son muy necesarias, como establecer objetivos y metas, delegación de autoridades y atención en la seguridad.

Por otro lado, Goyzueúa (2013) estableció un modelo de tres círculos, para entender la dinámica de cualquier tipo de empresas familiares, misma que se muestra en la Figura 2 a continuación:

**Figura 2.**

*Modelo de desarrollo*



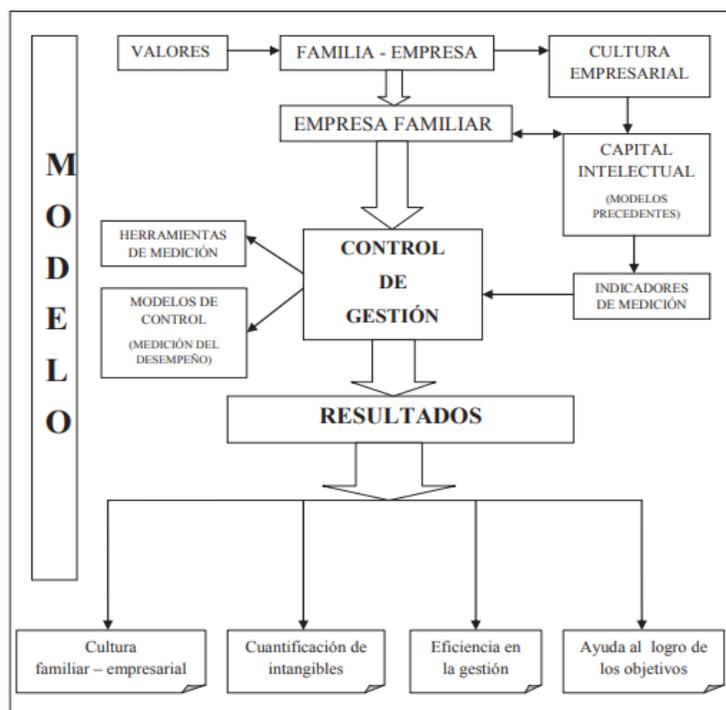
**Nota:** La figura representa el modelo de desarrollo. Tomado de Goyzueúa (2013)

En este contexto, las empresas son muy importantes para la economía, pero, las propias características en gestión hacen que tengan elementos diferenciados en comparación a las empresas no familiares, de igual manera, se expone que una empresa familiar, provoca una situación compleja, debido a la existencia de tres sistemas relacionados entre sí, como son: la propiedad, la gestión y la familia.

En otro estudio, en la Universidad de Alcalá, Vivar (2014) estableció un esquema, para la formalización de la gestión de costes, misma que se muestra en la Figura 3 a continuación:

**Figura 3.**

*Modelo de control de gestión para empresas familiares.*



**Nota:** Modelo de control de gestión para empresas familiares. Tomado de Vivar (2014)

## **Gestión de procesos**

Uno de los ámbitos de la gestión en las organizaciones es la gestión de procesos, la cual profundiza la identificación de las rutinas diarias con mayor importancia de la organización, además, diseña los procedimientos, indicadores y documentos de cada proceso (Brull, 2011).

Por otro lado, Gonzáles (2014), afirmó que las organizaciones buscan ser más productivas y desean alcanzar los resultados deseados, proyectándose hacia nuevos niveles de desempeño, y para ello, la herramienta para lograr aquellas acciones es la gestión de Procesos, que ha sido probado en diferentes organizaciones, mejorando la rentabilidad de la empresa.

En este contexto, la gestión por procesos “No es un modelo ni una norma de referencia, más bien es un cuerpo de conocimientos con principios y herramientas específicas que permiten hacer realidad al concepto de que la calidad se gestiona” (Pérez, 2010), y dentro de la empresa, esta gestión, permite desplegar la estrategia corporativa, así como fundamentar el trabajo, es decir realizar una gestión participativa, de igual manera esta gestión contribuyen a cohesionar la organización y finalmente busca la eficacia global de la empresa y no solo la eficiencia local como algunos departamentos (Pérez, 2010).

En relación con los autores mencionados anteriormente, la gestión de procesos es un conjunto de prácticas destinadas a la mejora continua de los procesos organizativos de una empresa o institución. Estos procesos pueden ser variados, desde la compra de una materia prima hasta la entrega de un producto al consumidor.

En este sentido, entre los modelos de gestión de procesos, se han identificado a las siguientes:

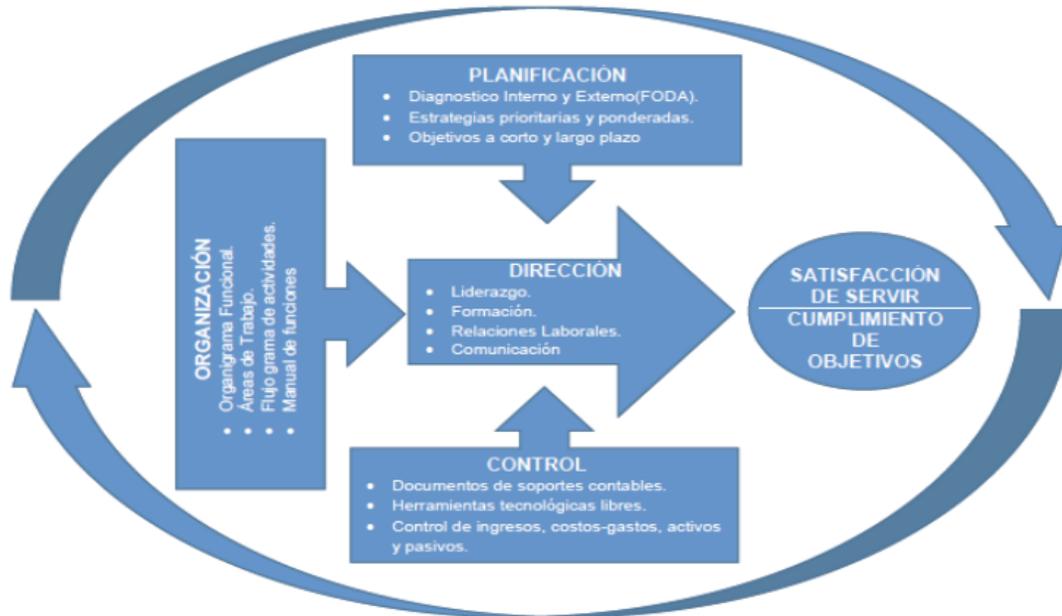
Para Orellana et al. (2020) claro administración es una de las herramientas importantes al momento de sostener los negocios, por ende, debido a la falta de conocimiento se presentan diferentes problemas como falta de planificación, no definir roles y responsabilidades a los colaboradores, no controlar los procedimientos para el funcionamiento como son los proveedores, cuentas por cobrar y los inventarios.

Es así como un modelo de gestión de procesos administrativos aporta como un instrumento de aplicabilidad a la resolución de problemas que se ven enfrentadas las diferentes empresas dentro del mercado competitivo Orellana et al. (2020).

De esta manera, los autores han planteado un modelo de gestión de los procesos administrativos, para lo cual en la siguiente figura se describen aquellos pasos y, por ende, el modelo presentado en la Figura 4:

#### Figura 4.

*Proceso del modelo de Gestión administrativa*



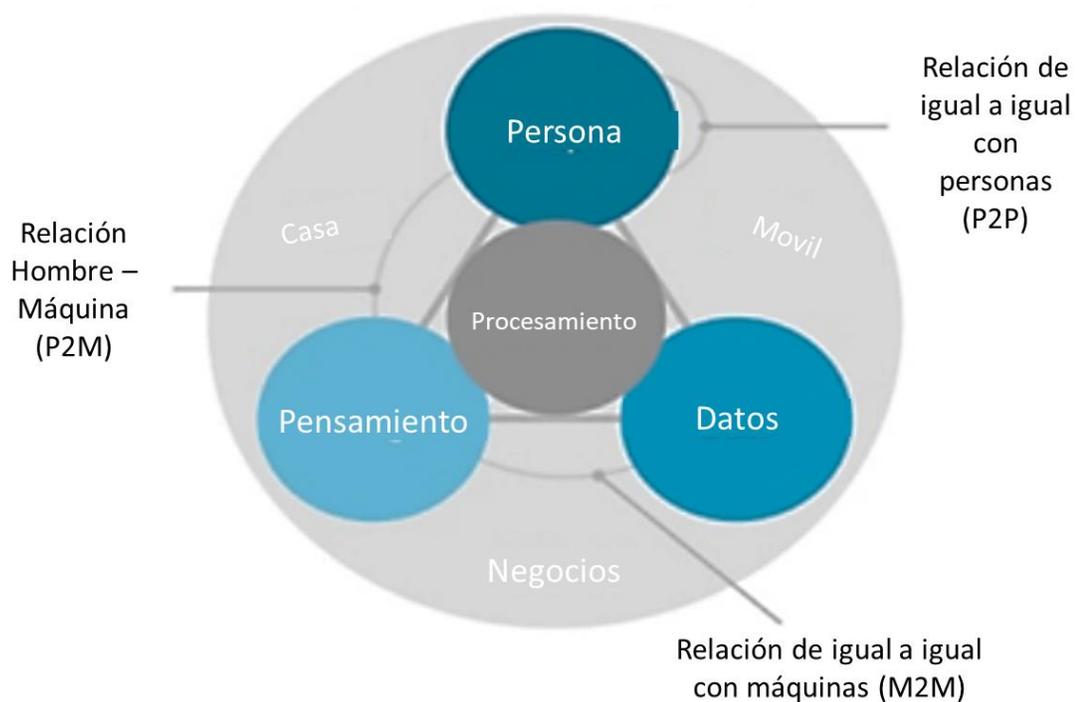
**Nota:** La figura representa el proceso del modelo de Gestión administrativa. Tomado de Orellana et al. (2020)

En el caso del modelo teórico para la gestión de Procesos en un negocio establecido por Mijares y Bonillo (2017) el conjunto de actividades o tareas involucran agentes que participan en el flujo de trabajo, así como actores que lo ejecutan y asignan responsabilidades, mismos que están sujetos a las reglas de la organización proporcionando un soporte de éxito y rentabilidad a las empresas.

Es así como a continuación, se presenta el modelo teórico representado por los autores, en la Figura 5 mismos que han establecido un proceso de negocio sobre el Internet:

### Figura 5.

*Modelo teórico de gestión de procesos*



**Nota:** La figura representa el proceso del modelo de Gestión administrativa. Tomado de Mijares y Bonillo (2017).

### Empresas familiares

De acuerdo con Soto (2013), una empresa familiar es “la primera forma de organización de la actividad comercial e industrial, que constituye una extensión del sistema familiar, y en los países industrializados han sido los primeros en valorar el papel económico de la empresa familiar, al considerarlas parte fundamental de las estructuras”.

Además, para Martínez (2010) las empresas familiares “son propiedades controladas por una familia, constituyéndose en una de las esencias de la economía del mercado”.

Por otro lado, Steckert (2005), afirma que este tipo de empresas “La familia, es el eje neurálgico de las empresas familiares, siendo las encargadas de instituir en los miembros la visión de empresa, y aquellos miembros de la familia deberán ver la organización como una oportunidad y sentirla como un privilegio”.

La empresa familiar, en su esencia como actividad económica, presenta las mismas características que cualquier otra empresa. La razón de esta clasificación es bastante sencilla, la empresa familiar es la interacción de dos sistemas separados, la empresa y la familia. Esta conexión da lugar a atributos propios que se reflejan en el comportamiento y la gestión de la empresa. De forma que el rasgo característico de una empresa familiar es su estrecha relación con un grupo familiar que tiene una influencia directa en su gobierno y gestión (Garza, 2021).

Una empresa familiar es una empresa en la que los propietarios y los empleados de la misma pertenecen a la misma familia. En consecuencia, el patrimonio y los ingresos de los trabajadores están vinculados a los del establecimiento. A diferencia de otros tipos de empresas, lo que ocurre en este caso es que los puestos, especialmente los de gerentes y directores (que implican la toma de decisiones), son ocupados por personas de confianza que forman parte de la familia (Garza, 2020).

Su estrategia empresarial debe incorporar la dimensión de las necesidades de la familia, como la sucesión, las necesidades de dividendos y la estructuración fiscal en la

sucesión de los aspectos corporativos y para abrir una necesita seguir algunos pasos fundamentales evitando problemas con las autoridades fiscales.

### ***Empresa familiar tradicional***

Se consideran las empresas familiares más comunes. Por regla general, son de propiedad privada y el control administrativo y financiero lo ejercen exclusivamente los miembros de la familia. Son empresas en las que los propietarios tienen un mayor control y se considera que tienen poca transparencia (Freire, 2019).

Este tipo de empresa familiar es muy similar a la anterior. Su criterio considera la combinación de propiedad y gestión. Por ello, los miembros de la dirección de la empresa son siempre familiares, por lo que se fomenta que trabajen en ella los hijos o parientes del grado más próximo del fundador.

También es similar al tipo anterior y al tradicional. Sin embargo, la principal diferencia con esta empresa familiar es que, aunque todos los miembros ejercen el control de la empresa, los que ocupan puestos de dirección están capacitados para ello (Freire, 2019).

En este caso, la empresa familiar es ligeramente más abierta que los anteriores tipos de empresa familiar. Así, el capital es abierto, el control lo ejerce la familia, pero hay presencia de gestores profesionales, que no son necesariamente de la familia, en los puestos de dirección. Precisamente por eso se les considera un poco más transparentes y profesionales.

### ***Empresas familiares o de inversión***

En este caso, la mayor parte del control accionario de la empresa se asigna a terceros, aunque los miembros de la familia mantienen el control estratégico de la organización. Es decir, los miembros de la familia pueden no participar en la gestión de la empresa, aunque tengan el mayor control de la misma. Este modelo también se considera más transparente y profesional (Doderó, 2019).

Dentro de una empresa familiar, la cultura y el clima organizativo están directamente relacionados con la misión, la visión y los valores de la empresa, influyendo considerablemente en su modo de gestión.

En una empresa familiar, asignar a las personas las funciones adecuadas es una de las misiones más importantes de cualquier dirección. Si una persona no preparada ocupa un puesto de dirección, por ejemplo, los riesgos de que los resultados de la empresa se vean afectados son inmensos (Doderó, 2019).

En este sentido, una decisión equivocada es suficiente para poner en riesgo años de planificación. Y se sabe que las decisiones correctas requieren un análisis y un conocimiento previo. El rendimiento organizativo basado en una sólida planificación financiera es un factor fundamental para que las empresas familiares tengan éxito.

Esta situación no es diferente cuando se trata de la gestión de la empresa familiar. Hay empresarios que asignan los mejores puestos a sus hijos o sobrinos, por ejemplo, aunque su formación no esté relacionada con las funciones requeridas (Gallo, 2020).

Por mucho que se desee dar una función a varios miembros de la familia, es necesario analizar las competencias y requisitos de cada función. Si este es el caso, es

necesario animar a los miembros de la familia a que busquen una mayor cualificación para garantizar que todos sean capaces de desempeñar sus funciones.

### **Ventajas y desventajas de una empresa familiar**

Este tipo de empresas familiares desarrolla funciones y actividades propias de cualquier empresa, y están permanentemente expuestas por aspectos positivos y negativos, los cuales, condicionan el rendimiento empresarial, por tal razón, Braidot (1997), menciona las siguientes ventajas y desventajas, de formar una empresa familiar:

#### ***Ventajas:***

- Compromiso de los miembros de la empresa familiar.
- Conocimiento de todas las actividades empresariales.
- Flexibilidad en las actividades laborales.
- Planeación a largo plazo.
- Confiabilidad y orgullo.
- Cultura estable.
- Mayor grado de compromiso y dedicación a la empresa familiar.
- Autofinanciamiento y reinversión de beneficios.
- Mejor orientación al mercado.
- Mayor vinculación con los clientes.
- Comportamientos entusiastas de los colaboradores.

- Mantienen el nivel de superación y progreso.

### **Desventajas:**

- Existe rigidez empresarial.
- Desafíos comerciales.
- Sucesión, o cambio de liderazgo.
- Conflictos emocionales.
- Liderazgo y legitimidad.

### **Características de las empresas familiares**

Entre las características que posee este tipo de empresas familiares, se menciona las siguientes:

#### **a) Compromiso**

Para muchos de estos empresarios su negocio es su vida, es su creación, la alimentan e impulsan su desarrollo, esto se traducirá como dedicación y compromiso, tal afición será extendida a todos los miembros de la familia que han llegado a hacer un aporte para el éxito de la empresa (Leach, 1999).

Por su parte, Gallo (1997) afirma que “lo que realmente hace que una empresa familiar sea familiar es la existencia actual, y el deseo de que continúe existiendo en un futuro, de un importante punto de unión entre una empresa y una familia”.

**a) Cultura compartida**

Para Steckerl, (2005) “Es un fenómeno colectivo, siendo resultado de los primeros años de convivencia humana, donde el universo compartido con la gente que se vive o se ha vivido, moldea y delinea el aprendizaje, el pensamiento y la conducta social, además, es el resultado de la interacción humana permanente. No es heredada biológicamente, es transmitida”

**b) Conocimiento de familia**

Según, (1999), a menudo las empresas tienen sus propias modalidades para hacer las cosas, saberes que sus competidores no tienen y de los cuales podrían propagarse en una situación comercial habitual, pero que pueden ser escatimados y mantenidos en secreto dentro de la familia (pág. 38).

**c) Sucesión**

Como opina Araya (2012) “En las empresas familiares se concibe la sucesión como un proceso de por vida, que abarca todo lo que contribuye a garantizar la continuidad de la empresa a través de las generaciones”. El propósito de hacer crecer una empresa y que esta perdure a lo largo de los años para que sea fuente de ingresos para hijos y nietos, es una de las características de las empresas familiares.

De esta manera, la elección del futuro sucesor es una de las decisiones más importantes que deberá tomar el dueño de la empresa, debido a la situación actual de los mercados, al incremento de la competitividad y a los avances tecnológicos.

#### **d) Conflictos emocionales**

Los conflictos emocionales para Norah Mendias, citado por Gascón (2013), menciona que “un conflicto es parte de la vida de las organizaciones, puesto que ellas están conformadas por personas, es una expresión de insatisfacción o desacuerdo, con una interacción, un procedimiento, un producto o un servicio”.

Es así como, al analizar dichas insatisfacciones, existen factores como:

- Expectativas divergentes.
- Objetivos contradictorios.
- Intereses en conflicto.
- Comunicaciones confusas.
- Relaciones personales no satisfechas.

Una vez determinado la fundamentación teórica de la gestión administrativa en las empresas familiares, se tiene claro lo que se abordará dentro del trabajo de investigación, por tal motivo, a continuación, se detallan los centros médicos que existen dentro de la ciudad de Quevedo, los cuales van a ser objeto de estudio:

- ✓ Centro Médico San José
- ✓ Centro Médico Santana Quevedo
- ✓ Salud MED
- ✓ MEDICUS EC
- ✓ Integral Medik Salud
- ✓ Medic LC

- ✓ Centro Médico Sagrada Familia
- ✓ C.S. San Camilo
- ✓ Centro Médico Hno. Gregorio
- ✓ Medicentro
- ✓ Centro de Salud La Venus

### **Marco conceptual**

**Gestión.** - Para Merli (1997) “Es la capacidad que posee una empresa para lograr, con mucha rapidez, importantes resultados operativos, que la coloquen en posición de alcanzar el éxito tanto a corto, medio y largo plazo, además, representa la clave para que una empresa llegue a ser líder y continúe siéndola dentro del mercado competitivo” (pág.76).

**Procesos administrativos.** – Es aquel procedimiento sistemático de las actividades de una empresa, que se desarrolla a fin de poder alcanzar los objetivos planteados, asimismo, el proceso administrativo es la secuencia de actividades interconectadas de la Administración, cuyo objetivo es conseguir un determinado efecto final previsto en la ley (Blandez, 2014).

**Planeación.** – Para Cano (2017) la planeación es el acto que influye de manera positiva y formal el futuro de una organización, la cual se basa en un proceso, donde los directivos de la empresa establecen el camino para poder cumplir con los objetivos. Mientras que para Bermúdez (2019) la planeación es el acto de planificar, que consiste en estudiar de antemano el escenario de una acción o actividad, definir los objetivos a alcanzar e identificar los medios, las acciones y las estrategias necesarias para lograr

dichos objetivos. Funciona como una técnica para identificar un objetivo específico (meta), con la intención de organizar y aplicar las mejores maneras de lograrlo.

**Liderazgo.** – Es uno de los elementos claves para la empresa, la cual es fundamental para la construcción de un entorno laboral motivador y dinámico para los colaboradores, los cuales mantengan un alto rendimiento. El liderazgo es una parte integral de la rutina de las empresas. En cualquier empresa siempre hay alguien que exige tareas y otras personas que las ejecutan. Sin embargo, en el mercado hay diferentes profesionales en posiciones de liderazgo, algunos que pueden inspirar con el ejemplo y otros que prefieren imponerse (Ayuso & Herrera, 2017).

**Servicios de la salud.** – Los servicios de salud son entornos laborales únicos y complejos que integran oportunidades y sobre todo desafíos inherentes, por ende, es uno de los sectores fundamentales dentro de la sociedad y de la economía (OIT, 2021). En este contexto, se puede mencionar que dentro de los servicios de salud se encuentra la atención primaria de salud, que es “el derecho de alcanzar el grado máximo de salud posible, con mayor equidad y solidaridad, considerando la necesidad de dar respuesta a las necesidades de salud de la sociedad” (Chang y otros, 2008). Los servicios sanitarios son establecimientos destinados a promover la salud de las personas, protegerlas de las enfermedades y dolencias, prevenir y limitar los daños que se les causan y rehabilitarlas cuando se ve afectada su capacidad física, psíquica o social (Urquiza, 2020)

**Sistemas de salud.** – Según la Organización Mundial de la Salud (2020) los sistemas de salud, es un factor que comprende un conjunto de instituciones,

organizaciones, personas y recursos, cuyo fin es mejorar la salud de una población en general, la cual requiere de personal profesional, suministros y dirección general, con el fin de otorgar servicios que respondan a las necesidades de las personas. Para Urquiza (2020) "Conjunto de acciones y servicios de salud, prestados por organismos e instituciones públicas federales, estatales y municipales, de la administración directa e indirecta y fundaciones mantenidas por el Poder Público".

**Centro médico.** – Es un espacio donde contempla áreas, servicios y departamentos orientados a la atención sanitaria de la ciudadanía (Veigleer, 2020). Además, los centros médicos son lugares que brindan cuidados a la salud de las personas, ya sea desde medicina general, o servicios como traumatología, odontología, entre otros (Arias, 2021). El centro sanitario ofrece atención médica y quirúrgica y que suele estar afiliado a una facultad de medicina, por tanto, son los locales que se utilizan para prestar servicios sanitarios (incluida la atención preventiva, el diagnóstico, el tratamiento médico o quirúrgico, el asesoramiento o las terapias alternativas) únicamente a pacientes externos, cuando dichos servicios son prestados principalmente por profesionales de la salud. Puede incluir la prestación auxiliar de otros servicios sanitarios (Gallardo, 2019).

Sin embargo, para Huergo (2020), afirma que la gestión es “Actuar creativamente en los procesos colectivos de la empresa, llevando a adoptar una actitud histórica y analítica, produciendo acciones colectivas a partir de las situaciones y las condiciones vividas” (pág. 45).

No obstante, la gestión significa manejo, administración, donde hay una institución, una empresa, una entidad social de personas, que debe ser gestionada o

administrada. El objetivo es el crecimiento, establecido por la empresa a través del esfuerzo humano organizado, por el grupo, con un objetivo concreto. Las instituciones pueden ser privadas, de economía mixta, con o sin ánimo de lucro (Rubio, 2020).

Además, la gestión surgió después de la revolución industrial, cuando los profesionales decidieron buscar soluciones a problemas que antes no existían, utilizando diversos métodos de la ciencia, para gestionar los negocios de la época, lo que dio origen a la ciencia de la administración, porque es necesario tener conocimientos y aplicar modelos y técnicas administrativas (Bermúdez, 2019).

En definitiva, para Guillén (2018) la gestión viene del término latino *gestione*, y configura el acto de administrar o gestionar recursos, personas o cualquier objeto susceptible de ser administrado con algún fin ya sea en beneficio propio o de una entidad. Finalmente, el término se utiliza ampliamente en el ámbito empresarial y, en este sentido, la gestión define el acto de administrar los recursos de forma eficaz para que se puedan alcanzar determinados objetivos.

## **Capítulo II**

### **Marco referencial**

Para los autores Peña-Corrales y Almaguer-Martí (2019) en su investigación “Modelo de gestión administrativa y financiera para Institutos Politécnicos Industriales” expone componentes y subcomponentes para concretar la práctica de gestión que permita la integralidad de la propia gestión. Adicionalmente, se considera el aporte teórico con respecto de caracterización de los procesos, así como el seguimiento de control.

Para el investigador Guevara (2022) en su investigación “Modelo de gestión administrativa para mejorar el servicio de salud en hospitales” establece un estudio por el cual, mediante el instrumento de medición, busca focalizar el nivel de satisfacción del servicio y, como en temas estadísticos reincide en conocer el estado de satisfacción con respecto del área estudiada. Del mismo, logrando identificar un nivel insatisfactorio, y con ello lograr realizar un nuevo Modelo de Gestión al alcance de la organización.

La cultura empresarial, es fruto de la sostenibilidad y solidez de los valores familiares y los valores empresariales, además el capital intelectual, es un indicador de referencia del capital humano de la empresa y el control de la gestión es una de las herramientas de aplicabilidad para garantizar el éxito de las empresas. Los componentes iniciales del Control de Gestión están basados en la definición de la planificación estratégica y en la definición del control de gestión en sí mismo. Siendo ambos cimentados sobre la cultura de la empresa y la valoración del capital intelectual (Vivar, 2014).

### **Investigaciones relacionadas con la gestión administrativa**

En cuanto a la gestión administrativa a las empresas relacionadas con el servicio de la salud, se ha encontrado el trabajo realizado por Rojas, Hernández y Niebles (2019) que titula, “Gestión Administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud”, teniendo como objetivo identificar la gestión administrativa en los servicios de salud”, la cual integra una metodología de tipo descriptivo que a través de una encuesta se ha recopilado información, de esta manera los autores llegan a la conclusión que, las ventajas que pueden alcanzar las instituciones que ofertan servicios de salud al implementar los Sistemas Integrados de Gestión, es la reducción de costos, aprovechamiento de los equipos de trabajo, y sobre todo alineamientos de los procesos internos de la empresa. Además, se identificó que los clientes perciben un alto compromiso por parte de los colaboradores de la institución, lo cual se sienten disgustos frente a los servicios recibidos.

De igual manera, el trabajo titulado “La gestión administrativa influye en la logística en un instituto de salud de Lima-Perú” elaborado por Jaramillo (2020), tuvo como objetivo explicar cómo influye la gestión administrativa en la logística del instituto, para lo cual se han basado en una metodología de tipo cuantitativo, explicada, de diseño cuasi experimental de corte transversal, por lo que han llegado a la conclusión que, el instituto estudiado, no cuenta con una buena gestión administrativa que influya directamente en la logística de sus procesos internos, ya que los elementos claves de esta institución no son practicados dentro de las instalaciones para el almacenamiento, traslado y entrega de los bienes y servicios ofrecidos.

Por consiguiente, el trabajo realizado por Condori y Mamani (2018) que titula, “El control interno y su relación en la gestión administrativa de la oficina de economía en la dirección regional de salud”, cuyo objetivo fue determinar el grado de relación que existe entre el control interno y la gestión administrativa en la Dirección Regional de salud, para lo cual se basan en un tipo de investigación no experimental de nivel correlacional de corte transversal, donde llegan a la conclusión que, el control interno se relaciona directamente con la gestión administrativa de la Dirección de Salud, la cual contribuye al logro de los objetivos establecidos por la entidad.

Para Villarroel y Costales (2016) en su artículo titulado “Gestión administrativa como herramienta en el desempeño del Talento Humano en el sistema de salud de Riobamba-Ecuador” se planteó como objetivo desarrollar estrategias y métodos que permitan realizar un modelo de gestión administrativa en las organizaciones, para lo cual, se ha tomado en cuenta una investigación de tipo descriptiva-bibliográfica, que le ha permitido llegar a concluir que la gestión administrativa es una herramienta que sirve para mejorar el desempeño del talento humano en el Hospital San Juan, siendo el caso de estudio, además esta gestión ha permitido establecer iniciativas y programas de apoyo para la organización, mejorando acciones de gestión organizacional, contribuyendo a una buena comunicación entre el cliente interno y externo del hospital.

En el caso del artículo desarrollado por Chancafe, Espinoza y Ramos (2021) que titula “Gestión administrativa, liderazgo en el programa presupuestal 068 sector salud, 2020” tuvo como objetivo determinar la incidencia de la gestión administrativa y el

liderazgo en el programa presupuestal 068. Para lo cual, se ha llevado a cabo un estudio de tipo básica, con diseño no experimental transversal. Donde la muestra ha sido de 143 unidades ejecutoras de la salud, que les ha permitido llegar a la conclusión que la gestión administrativa y el liderazgo inciden en el PP 068 en las UE del sector de la salud para el año 2020, dado que se confirmó que la prueba verosimilitud del modelo final los parámetros fueron menores a 0,05. Además, las dos variables influyen positivamente en las competencias gerenciales de los recursos humanos con una visión de logros para el rendimiento y cumplimiento de los objetivos de la organización.

De igual manera, en el artículo propuesto por Suástegui, Ramírez e Ibarra (2017) la cual titula “La gestión administrativa y la calidad de los servicios de salud en instituciones pequeñas en Mazatlán, Sinaloa” cuyo objetivo fue indagar la importancia de la administración y su aplicación dentro de las instituciones de salud y su relación con el nivel de satisfacción de la atención de los servicios prestados, para lo cual se ha considerado una metodología de enfoque cualitativo con un método empírico. Lo que ha conllevado a generar resultados enfocados al proceso administrativo que mantiene las clínicas, mismas que no tienen un crecimiento puesto que no aplican de manera adecuada dicho proceso. Así mismo, en los primeros años de operación de las clínicas el manejo de personal y proveedores no se lograban con exactitud. En este sentido, la gestión administrativa es de suma importancia para establecer objetivos institucionales mejor direccionados, para generar una buena rentabilidad de las clínicas que prestan el servicio de salud.

Por consiguiente, el trabajo realizado por Pavón y Trejo (2017) que lleva como título “La importancia de la administración en la salud” tiene como objetivo identificar la importancia que representa la administración en el sector de la salud, para lo cual se ha tomado como proceso metodológico el tipo de investigación descriptiva, no experimental.

Este proceso ha permitido llegar a la conclusión que la administración no es un tema que vaya a resolver todos los problemas de gestión administrativa dentro de las organizaciones, más bien permitirá formar un orden en la mente de los directivos de las empresas dedicadas al servicio de la salud, vinculándolos a un proceso estructural analítica para la práctica diaria.

En el trabajo realizado por Arroyave (2017) que titula “Estrategias para la gestión administrativa en el sector de la salud” cuyo objetivo fue analizar las Estrategias para la gestión administrativa en el sector salud: un enfoque desde la operación financiera. Y se ha llevado a cabo un estudio de tipo descriptivo, que le ha permitido llegar a la conclusión que los gerentes de los centros médicos pueden optar por diferentes estrategias para salir a flote en relación a sus actividades; en primer lugar pueden alinear el ciclo operacional del negocio, crear nuevas alianzas estratégicas, crear un fondo de ahorros, ofrecer descuentos por pronto pago teniendo en cuenta que siga existiendo utilidad, obtener financiación por medio de un banco, inversionista, socio o accionista. Estas son algunas de las estrategias básicas que se puede realizar en el sector

de la salud, puesto que lo más importante es generar ingresos económicos de los centros de salud.

Por otro lado, el artículo realizado por Aliaga y Alcas (2021) lleva con título “Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los servicios de salud en un hospital nacional de Lima” planteó como objetivo encontrar la influencia de la gestión administrativa y el nivel de satisfacción del servicio de un hospital público de la ciudad de Lima en los servicios médicos. Para ello, se ha utilizado un estudio de tipo descriptivo, cuantitativo, causal y transversal; donde se ha trabajado con una muestra de 90 pacientes. Lo que ha permitido llegar a la conclusión que existe incidencia de la gestión administrativa y el nivel de satisfacción de uso de los servicios médicos, puesto que, implica en la mejora de la infraestructura instalada y mejores equipos a utilizar en el proceso del servicio.

### **Modelo a ser utilizada en la investigación**

En el mundo empresarial, para conseguir un control interno en las organizaciones y tener una visión empresarial frente a los competidores, es más que imprescindible contar con una gestión administrativa. El escenario actual del mercado requiere no sólo un buen posicionamiento de las empresas en el segmento, sino también la preocupación con los clientes y los empleados y, para ello, tener una buena gestión administrativa es importante para un trabajo de excelencia (Rubio, 2020).

A su vez, la gestión administrativa, básicamente es todo el proceso que implica la administración de una empresa en general. Es el área que se encarga de los negocios y

de que todo funcione bien, con una buena gestión es posible mantener las estrategias alineadas, creando acciones que lleven a cabo el mantenimiento de los recursos empresariales (Guillén, 2018).

Igualmente, la gestión administrativa se rige por dos palabras principales: organización y planificación, con los dos términos, es posible definir los procesos de gestión y sacar el negocio del papel para ampliar y mantener el crecimiento estratégico.

La gestión administrativa es el área encargada de coordinar los recursos administrativos de la empresa. Para llevar a cabo esta tarea, es necesario organizar las necesidades, los medios y los recursos que tiene cada sector y gestionarlos de la mejor manera. Básicamente, la gestión administrativa consiste en dirigir y mantener el control sobre los recursos de una organización, todo ello con el fin de producir los mejores resultados (Veiga, 2020).

No obstante, el director administrativo es responsable de la organización funcional de una empresa. El gestor administrativo se encarga de establecer y controlar los procedimientos administrativos y de organizar la información. En un primer momento, el gestor tiene el objetivo de establecer objetivos y, mediante la planificación, alcanzarlos (Herrera, 2019). Para que todo esto se desarrolle de forma armoniosa, este profesional debe tener algunas habilidades técnicas, como son:

- Analizar y conocer los problemas de la empresa;
- Reflexionar sobre diferentes escenarios para prevenir problemas

- Afrontar y aportar soluciones a los problemas
- Organizar los recursos financieros
- Ejercer un buen liderazgo en situaciones difíciles y en los procesos diarios
- Motivar a las personas para que sigan los procesos administrativos (Guerrero, 2020)

Además, siguen existiendo algunas características ligadas a la personalidad que son muy importantes para este tipo de profesionales.

**Buena comunicación:** es fundamental que se transmitan las normas de los procesos administrativos. Para que esto ocurra sin problemas, es fundamental que la comunicación sea clara y objetiva. En caso de que tenga dificultades con este punto, hay que buscar un profesional especializado en comunicación.

**Organización:** manejar el dinero de otras personas no es una tarea fácil ni de poca responsabilidad. Por eso es importante tener todo registrado de forma que sea fácil de encontrar. En caso de que necesite ayuda para mantener todo en orden, es necesario habla con un profesional que entienda del tema, como un bibliotecario.

**Facilidad con los números:** no tiene sentido ocuparse de un presupuesto si le gusta trabajar con números. Es importante tener una buena relación con los números, que le guste lo que hace, ese el primer paso para tener éxito en la profesión (Guerrero, 2020).

Por lo cual, se sabe que la gestión es un tema amplio; no hay fórmulas preparadas y cada escenario debe ajustarse a diferentes realidades. Pero, en general, en base a los antecedentes investigados, se ha identificado diferentes modelos de evaluación para el análisis sobre la gestión administrativa en una institución, que en este caso será el Centro Médico Salud Familiar ubicado en la ciudad de Guayaquil, por ello, la herramienta con la que se va a trabajar en el capítulo siguiente será el modelo SERVPERF, por el cual, orienta un análisis en base a criterios de nivel de satisfacción por parte del cliente cuyo efecto permite analizar la gestión administrativa del Centro Médico en cuestión.

El componente de rendimiento de la escala de nivel de satisfacción.

Por tanto, se encontró en el trabajo de investigación de Gómez (2012) para la variable de servicios de salud (nivel de satisfacción) con base al modelo SERVPERF, el cual tiene 22 ítems aplicado a 132 pacientes con un Alpha de Cronbach de 0,90. Mientras que el cuestionario de Domínguez (2017) gestión administrativa tiene 12 preguntas, el cual fue aplicada a 116 personas, con un Alpha de Cronbach de 0,862.

### **Caso de estudio**

Centro Médico Familiar, es un establecimiento del ámbito clínico que ocupa de la atención integral del paciente y la de su familia, bajo la oferta de servicios médicos de alto nivel de satisfacción con especialistas en todas las áreas de atención. En la Figura 6 se presenta la fachada actual del Centro Médico Familiar.

**Figura 6.***Fachada del Centro Médico Familiar*

**Fuente:** Investigación de campo, 2022.

**Ubicación**

El Centro Médico Familiar se encuentra ubicado en la provincia de Los Ríos, Cantón Quevedo, Parroquia San Camilo, tal como se presenta en la Figura 7.

**Figura 7.**

*Ubicación del Centro Médico Familiar*



**Fuente:** Google Maps, 2022.

### **Filosofía empresarial**

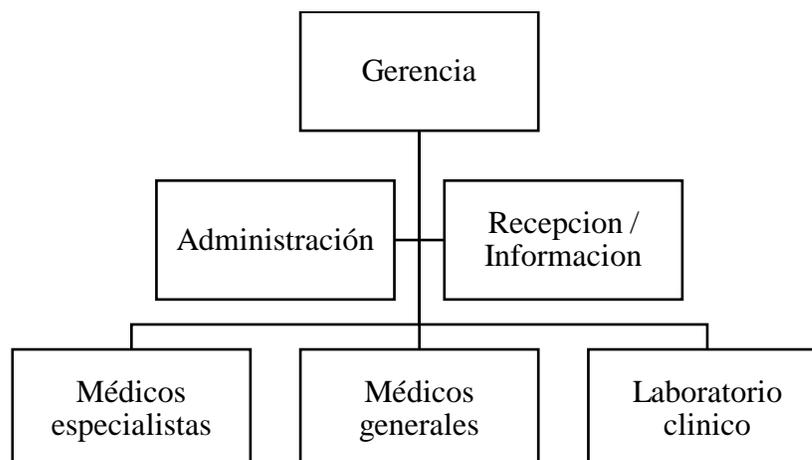
La filosofía empresarial es el conjunto de ciertos compendios que van a permitir la identificación al Centro Médico Familiar, resumida en la Figura 8, con base a:

- Misión
- Visión
- Valores

**Figura 8.***Filosofía empresarial***Estructura organizacional**

La estructura organizacional de este Centro Médico se encuentra distribuido conforme a la Figura 9 y Figura 10 del personal que la conforma en la actualidad:

**Figura 9.***Organigrama estructural*



**Figura 10.**

*Personal del Centro Médico Familiar*



### **Servicios que ofrece**

Entre los servicios que oferta el Centro Médico Familiar están los siguientes:

#### **✓ Medicina General**

Medicina General es una especialidad médica cuyos objetivos son: prever, estudiar, diagnosticar y tratar todas las enfermedades generales. Esencialmente, esta especialidad se desarrolla dentro de la comunidad, ofreciendo una atención cercana a quienes son sus usuarios. La medicina general, además de responder a la mayoría de los

problemas de salud, debe adoptar toda una serie de gestos de medicina preventiva que impliquen a sus usuarios.

Es importante tener un enfoque general y regular de los problemas de salud según las dolencias específicas de cada persona, por lo que el médico de cabecera pretende ser el enlace entre los pacientes y toda la atención médica que puedan necesitar. En este servicio el Centro Médico Familiar atiende en horario de lunes /martes/ miércoles /jueves/ viernes desde las 8:30 am hasta las 6:00 pm, previa cita, representado en la Figura 11.

**Figura 11.**

*Área de medicina general*



### ✓ **Pediatría**

La pediatría es la rama de la medicina especializada en la salud y las enfermedades de los niños. Es una especialidad médica que se centra en los pacientes desde el momento del nacimiento hasta la adolescencia, sin que exista un límite preciso que determine el fin de su vigencia. En este servicio el Centro Médico Familiar atiende en horario de lunes /martes/ miércoles /jueves/ viernes desde las 8:30 am hasta las 6:00 pm, previa cita, presentado con la Figura 12.

#### **Figura 12.**

*Área de pediatría*



### ✓ **Obstetricia y Ginecología**

La obstetricia se ocupa específicamente del bienestar de la mujer embarazada y su bebé durante el embarazo pueden surgir varias complicaciones, como el embarazo ectópico, que es una situación en la que el embrión se encuentra en una trompa de

Falopio, el sufrimiento fetal causado por la compresión, los problemas con la placenta o la hipertensión arterial, que puede ser el precursor de una enfermedad grave llamada preeclampsia.

El obstetra está formado en estas y otras muchas complicaciones del parto y se asegura de que tanto la madre como el bebé sean guiados con seguridad a través de todas las fases del embarazo y el parto tanto si el bebé nace por vía vaginal como si se trata de una cesárea programada o de emergencia, el obstetra está capacitado para manejar cualquier cambio que se presente durante el proceso natural, pero a veces complejo.

La ginecología diagnostica y trata las enfermedades de los órganos reproductores, incluido el cáncer de ovarios, útero, cuello uterino, vagina y trompas de Falopio. El ginecólogo también trata el prolapso de los órganos pélvicos. Se trata de una afección que suele presentarse en mujeres posmenopáusicas con músculos pélvicos debilitados que no pueden sostener el útero o la vejiga adecuadamente. Otras enfermedades que se tratan son las infecciones por hongos y bacterias, las menstruaciones irregulares y dolorosas, las relaciones sexuales dolorosas y otras enfermedades relacionadas con la menopausia que pueden requerir cirugía. En este servicio el Centro Médico Familiar atiende en horario de lunes / martes / miércoles / jueves / viernes desde las 8:30 am, hasta las 6:00 pm, previa cita, dentro de un área presentada en la Figura 13.

**Figura 13.**

*Área de obstetricia y Ginecología*



✓ **Odontología y especialidades**

El profesional del Centro Médico Familiar ayuda a:

- Prevenir las caries
- Protege contra la enfermedad periodontal (encías), que puede provocar la pérdida de dientes y huesos
- Previene el mal aliento: cepillarse los dientes, utilizar el hilo dental y acudir al dentista con regularidad ayudará a reducir la cantidad de bacterias en la boca que provocan el mal aliento
- Le da una sonrisa más atractiva y aumenta su confianza en sí mismo
- Ayuda a mantener los dientes brillantes evitando que se manchen con la comida, las bebidas y el tabaco.

En este servicio el Centro Médico Familiar atiende en horario de lunes / martes / miércoles / jueves / viernes desde las 8:30 am, hasta las 6:00 pm, previa cita, con un área presentada en la Figura 14.

**Figura 14.**

*Área de odontología*



✓ **Cirugía General**

La cirugía general es una disciplina que requiere el conocimiento y la responsabilidad del manejo preoperatorio, operatorio y postoperatorio de pacientes con un amplio espectro de enfermedades, incluyendo aquellas que pueden requerir tratamiento quirúrgico no operatorio, electivo o de emergencia. En este servicio el Centro Médico Familiar atiende en horario de martes / miércoles desde las 9:30 am, previa cita.

### ✓ Laboratorio clínico

Los laboratorios clínicos son instalaciones sanitarias que ofrecen una amplia gama de procedimientos de laboratorio que ayudan a los médicos a realizar el diagnóstico, el tratamiento y la gestión de los pacientes. Como se presenta en la Figura 15, en este servicio el Centro Médico Familiar atiende en horario de lunes / martes / miércoles / jueves / viernes desde las 8:30 am, hasta las 6:00 pm.

### Figura 15.

*Área de laboratorio clínico*



### ✓ Psicología

El profesional del Centro Médico Familiar en psicología se dedica a estudiar y comprender los procesos mentales, las funciones cerebrales y el comportamiento del paciente. Tal como se presenta en la Figura 16, en este servicio el Centro Médico Familiar atiende en horario de lunes / martes / miércoles / jueves / viernes desde las 8:30 am, hasta las 6:00 pm, previa cita.

**Figura 16.**

*Área de psicología*



✓ **Servicio de recepción / información**

El Servicio de recepción un mostrador de información que asesora sobre las principales citas, del paciente relacionados al servicio, presentado en la Figura 17. En este servicio el Centro Médico Familiar atiende en horario de lunes / martes / miércoles / jueves / viernes desde las 8:30 am, hasta las 6:00 pm, previa cita.

**Figura 17.**

*Área de recepción*



✓ **Servicios de electrocardiograma**

En el Centro Médico Familiar se utiliza a menudo el servicio de electrocardiograma junto con otras pruebas para ayudar a diagnosticar y controlar las enfermedades que afectan al corazón, puede utilizarse para investigar los síntomas de un posible problema cardíaco, como dolor en el pecho, palpitaciones (latidos repentinos), mareos y falta de aliento. Esta área presentada en la Figura 18, dentro del servicio el Centro Médico Familiar atiende en horario de lunes / martes / miércoles / jueves / viernes desde las 8:30 am, hasta las 6:00 pm, previa cita.

**Figura 18.**

*Área de electrocardiograma*



✓ **Servicios de ecografía**

La ecografía diagnóstica, también llamada sonografía o sonografía médica diagnóstica, es un método de imagen que utiliza ondas sonoras de alta frecuencia para producir imágenes de las estructuras del cuerpo, tal como se presenta con la Figura 19. Las imágenes pueden proporcionar información valiosa para el diagnóstico y el tratamiento de una variedad de enfermedades y condiciones. En este servicio el Centro Médico Familiar atiende en horario de lunes / martes / miércoles / jueves / viernes desde las 8:30 am, hasta las 6:00 pm, previa cita.

**Figura 19.**

*Área de ecografía*



✓ **Servicio de Rx Periapical**

Las radiografías dentales son imágenes de sus dientes que su dentista utiliza para evaluar su salud oral. Estas radiografías se utilizan con bajos niveles de radiación para capturar imágenes del interior de sus dientes y encías. Esto puede ayudar a su dentista a identificar problemas, como las caries, las caries dentales y los dientes impactados. Las radiografías dentales pueden parecer complejas, pero en realidad son herramientas muy comunes que son tan importantes como las limpiezas dentales. En este servicio el Centro Médico Familiar atiende en horario de lunes / martes / miércoles / jueves / viernes desde las 8:30 am, hasta las 6:00 pm, previa cita, presentado en la Figura 20.

**Figura 20.***Área de Rx Periapical***Marco legal****Constitución de la República del Ecuador**

En su art. 3, literal uno, establece a la población, sin discriminación alguna, el goce de los derechos que establece la constitución, en especial la salud y seguridad social (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

Además, en el art. 18, se evidencia que todas las personas tienen el derecho de recibir información veraz, clara, precisa y oportuna y sin censura previa por parte de las entidades públicas o privadas o aquellas que realicen funciones públicas (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

En el art. 32, se determina que el Estado debe brindar a la población todas las garantías necesarias para que disfruten del derecho a la salud, el cual debe aplicarse mediante políticas ambientales, educativas, culturales, sociales y económicas; además

asegura que la salud está vinculada a otros derechos como es el trabajo, la seguridad social y a otros que sustente el buen vivir , para lo cual debe prestar los servicios de salud bajo los principios de eficiencia, calidad, eficacia, equidad, universalidad, bioética y precaución (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

Al respecto, en el art. 47.- El Estado garantizará políticas de prevención de las discapacidades y, de manera conjunta con la sociedad y la familia, procurará la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad y su integración social. Se reconoce a las personas con discapacidad, los derechos a: 1. La atención especializada en las entidades públicas y privadas que presten servicios de salud para sus necesidades específicas, que incluirá la provisión de medicamentos de forma gratuita, en particular para aquellas personas que requieran tratamiento de por vida. (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

Asimismo, en el art 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor. (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

Además, en el art. 53.- Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación. El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados. (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

En cuanto al art. 362.- La atención de salud como servicio público se prestará a través de las entidades estatales, privadas, autónomas, comunitarias y aquellas que ejerzan las medicinas ancestrales alternativas y complementarias. Los servicios de salud serán seguros, de calidad y calidez, y garantizarán el consentimiento informado, el acceso a la información y la confidencialidad de la información de los pacientes. Los servicios públicos estatales de salud serán universales y gratuitos en todos los niveles de atención y comprenderán los procedimientos de diagnóstico, tratamiento, medicamentos y rehabilitación necesarios. (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

### **Ley Orgánica de la Salud**

A efecto de la ley en el art. 1.- La presente tiene como finalidad regular las acciones que permitan efectivizar el derecho universal a la salud consagrado en la Constitución Política de la República y la ley. Se rige por los principios de equidad, integralidad, solidaridad, universalidad, irrenunciabilidad, indivisibilidad, participación,

pluralidad, calidad y eficiencia; con enfoque de derechos, intercultural, de género, generacional y bioético. (Asamblea Nacional Constituyente, 2015).

En el art. 3 de la Ley Orgánica de la Salud, se estipula que la salud se considera un estado de bienestar mental, físico y social, y no solamente se define como la ausencia de enfermedades o afecciones. Este derecho es indivisible, intransigible e irrenunciable, cuya responsabilidad proviene del Estado (Asamblea Nacional Constituyente, 2015).

Al respecto, en el art. 6.- Es responsabilidad del Ministerio de Salud Pública, en el numeral 3. Diseñar e implementar programas de atención integral y de calidad a las personas durante todas las etapas de la vida y de acuerdo con sus condiciones particulares. (Asamblea Nacional Constituyente, 2015).

De igual manera, en el art. 7 de la misma Ley, se expresa que toda persona tiene como derecho acceder de forma universal a todos los servicios de salud de forma oportuna, permanente y sin discriminación alguna. Además, se establece que aquellas acciones de salud de carácter público deben otorgarse de forma gratuita, a esto se agrega, la entrega de información oportuna acerca de las alternativas de tratamiento, servicios y demás procesos que se relacionan con la salud de un individuo, incluyendo sus costos, efectos y calidad (Asamblea Nacional Constituyente, 2015).

Asimismo, en el art. 259.- Para efectos de esta Ley, se entiende por: Acreditación de servicios de salud.- Es el proceso voluntario realizado con regularidad y periodicidad, de carácter reservado, a través del cual un servicio de salud, independientemente de su nivel es evaluado por un organismo técnico calificado, de acuerdo a un conjunto de

normas que describe las actividades y estructuras que contribuyen en forma directa a los resultados deseados para los pacientes-usuarios, el cumplimiento de estas normas busca alcanzar un óptimo nivel de calidad de atención teniendo en cuenta los recursos disponibles. (Asamblea Nacional Constituyente, 2015).

### **Secretaría Técnica Planifica Ecuador**

Según la Secretaría Técnica Planifica Ecuador (SENPLADES) en su política 1.6 garantiza el derecho a la salud y cuidado integral de las personas durante toda su vida, los cuales deben realizarse bajo los criterios de pertinencia, calidad y accesibilidad. Y en la política 1.10 del Plan Nacional de Desarrollo estipula que se debe erradicar toda forma de violencia y discriminación por razones de movilidad humana, discapacidad, edad, etnia, religiosas, culturales, sociales y económicas (Plan Nacional de Desarrollo Toda una vida, 2017).

En el art. 2 de la Ley de Derechos y Amparo del Paciente indica que los pacientes tienen derecho a una atención oportuna en los centros de salud, el mismo que debe brindarse con cortesía, esmero y respeto. Además, en el art. 3 de la Ley de Derechos y Amparo del Paciente se manifiesta el derecho a la confidencialidad que tienen los pacientes en su consulta, tratamiento, diagnóstico, examen y cualquier tipo de información que se relacione con los procedimientos médicos que se efectúen (Asamblea Nacional Constituyente, 2006).

Finalmente, el art. 6 la Ley de Derechos y Amparo del Paciente se determina que los pacientes tienen derecho a tomar la decisión de declinar o aceptar el tratamiento

médico y el profesional debe informarle las consecuencias de la misma (Asamblea Nacional Constituyente, 2006).

### **Reglamento para funcionamiento de establecimientos sujetos a control sanitario**

#### DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA. - Los establecimientos de servicios de salud públicos deberán obtener el permiso de funcionamiento cumpliendo con todos los requisitos establecidos en el presente reglamento, excepto el pago de derecho por permiso de funcionamiento (Ministerio de Salud Pública, 2013).

## **Capítulo III**

### **Marco Metodológico**

En el marco metodológico se muestra la metodología usada en esta investigación, lo cual incluye el enfoque, diseño, técnicas e instrumentos con que se trabajó.

Posteriormente, se hace el cálculo de la población y muestra, para finalmente presentar los resultados con su respectivo análisis general.

#### **Enfoque de investigación**

El enfoque mixto es un estudio de métodos mixtos combina la recogida y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos en un solo estudio. Por separado, estos enfoques pueden responder a diferentes preguntas, por lo que la combinación de estos puede proporcionarle hallazgos más profundos (Pineda, 2020).

Para el presente estudio se usó el diseño de enfoque cuantitativo, ya que permitió caracterizar los fundamentos teóricos acerca de la gestión administrativa en materia de servicios de la salud, asimismo fue cuantitativo ya que se elaboró una encuesta, cuestionario estructurado con preguntas bajo la escala de Likert, aplicada a los usuarios del Centro Médico Familiar ubicado en la ciudad de Quevedo.

#### **Diseño**

En efecto, Fernández (2020) señaló que los diseños no experimentales se utilizan simplemente para responder a preguntas sobre grupos o sobre la existencia de diferencias de grupo, asimismo se basa en la observación del objeto de estudio tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlo.

De forma que, se usó un diseño no experimental ya que se analizaron las variables de estudio en función de los fundamentos teóricos, tanto en la gestión administrativa como en la oferta de los servicios de la salud.

### **Alcance de investigación**

De acuerdo con Muñoz (2019) la investigación descriptiva se refiere a los métodos que describen las características de las variables objeto de estudio. Esta metodología se centra en responder a preguntas relacionadas con el "qué" que con el "por qué" del tema de investigación.

Este tipo de investigación ayudó a caracterizar las variables intrínsecas en el estudio, de igual forma a conocer la realidad actual de la gestión administrativa de los servicios de la salud en El Centro Médico Familiar ubicado en la ciudad de Quevedo.

### **Técnica de investigación**

Los métodos de investigación son las estrategias, los procesos o las técnicas utilizadas en la recogida de datos o pruebas para el análisis con el fin de descubrir nueva información o crear una mejor comprensión de un tema. La técnica de la encuesta ayudó a recoger información durante la realización de una investigación. (Grajales, 2019)

Esta técnica de investigación se utilizó en el proyecto de investigación fue la encuesta, un cuestionario estructurado con preguntas cerradas, bajo la escala de Likert.

## **Instrumento**

Por lo tanto, z que se encuentra compuesto por 22 ítems y cinco dimensiones que permitieron conocer las percepciones de los usuarios por medio de la dimensión fiabilidad; aspectos tangibles; empatía; capacidad de respuesta y seguridad (ver apéndice A). (Gómez, 2012)

Para medir la gestión administrativa respecto a los procesos se trabajó con el cuestionario compuesto de 12 preguntas, las cuales fueron adaptadas al contexto de estudio de este trabajo, por medio de cuatro dimensiones, las cuales fueron planeación, organización, dirección y control (ver apéndice B). (Domínguez, 2017)

## **Procedimiento**

### **Recolección de datos**

Los cuestionarios de los autores Gómez (2012) y Domínguez (2017) aplicados estuvieron conformados de preguntas de opción múltiples, bajo la escala de Likert de cinco puntos en donde uno fue totalmente en desacuerdo y cinco totalmente de acuerdo para cada una de las preguntas que se realizaron a los usuarios del Centro Médico Familiar ubicado en la ciudad de Quevedo. Ambos instrumentos fueron tomados de los autores Gómez et al. (2012) para nivel de satisfacción del servicio y Domínguez (2017) para gestión administrativa; donde el primer cuestionario basado en el modelo SERVPERF, estuvo constituido por 22 ítems y aplicado a un total de 50 profesionales de la salud, según los autores este mantuvo un Alfa de Cronbach de 0.90. Por otro lado, el cuestionario relacionado con la gestión administrativa estuvo conformado por 12

preguntas aplicadas a una muestra de 50 usuarios, se sostuvo un Alfa de Cronbach de 0.862 según el autor, demostrando la viabilidad y validez de dichas herramientas. Es importante destacar que, en el análisis de las correlaciones se mostrará el alfa de Cronbach calculado en este trabajo sobre toda la muestra.

En relación con el objeto de estudio, los cuestionarios fueron aplicados a un total de 100 personas, entre profesionales de la salud y usuarios del Centro Médico Familiar ubicado en la ciudad de Quevedo. Adicionalmente, los términos relevantes son: Servicios de la salud y Gestión administrativa.

### **Población**

La población “es el grupo completo de personas u objetos sobre el que se quieren sacar conclusiones tras un proceso investigativo” (Pineda y otros, 2018, pág. 89). Para medir la gestión administrativa respecto a los procesos se trabajó con el personal del Centro Médico Familiar, los cuales son 50 profesionales, siendo el total de la población.

### **Muestra**

La muestra para Fuentelsaz y Icart (2006) es “el grupo de individuos que realmente se estudia, es un subconjunto de la población” (Fuentelsaz & Icart, 2006, pág. 68). De esta manera, para este proyecto de investigación se ha tomado el total de población, puesto que es un número minúsculo, siendo 50 profesionales, quienes participan de los respectivos cuestionarios.

De esta manera, se ha tomado en cuenta un muestreo por conveniencia que según Mejía (2000) es el procedimiento que consiste en la selección de las unidades de la

muestra en forma arbitraria, las que se presentan al investigador sin criterio alguno.

Además, se auto seleccionado o se eligen de acuerdo con su facilidad disponibilidad.

## Procesamiento de los resultados

### Cuestionario Nivel de Satisfacción SERVPERF

#### Dimensión de confidencialidad

#### 1. El personal del Centro asistencial muestra interés para resolver sus necesidades

**Tabla 1.**

#### *Interés*

| <b>Respuesta</b>               | <b>Encuestados</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------------------------|--------------------|-------------------|
| Totalmente en desacuerdo       | 0                  | 0%                |
| En desacuerdo                  | 3                  | 6%                |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 13                 | 26%               |
| De acuerdo                     | 21                 | 42%               |
| Totalmente de acuerdo          | 13                 | 26%               |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>50</b>          | <b>100%</b>       |

#### **Tomado de:** Encuestas realizadas

De acuerdo a lo presentado en la Tabla 1 con relación a que sí el personal del centro asistencial mostró interés para resolver sus necesidades, se aprecia que el 42% está de acuerdo, seguido del 26% totalmente de acuerdo, además el otro 26% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, finalmente con el 6% en desacuerdo. Se pudo evidenciar que gran parte de los profesionales muestran empatía con el paciente y bajo un acto de atención eficiente buscan dar soluciones a las necesidades que se presentan.

## 2. El centro cumple con los tiempos dados para la atención

**Tabla 2.**

*Tiempo*

| <b>Respuesta</b>               | <b>Encuestados</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------------------------|--------------------|-------------------|
| Totalmente en desacuerdo       | 0                  | 0%                |
| En desacuerdo                  | 25                 | 50%               |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 12                 | 24%               |
| De acuerdo                     | 11                 | 22%               |
| Totalmente de acuerdo          | 2                  | 4%                |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>50</b>          | <b>100%</b>       |

**Tomado de:** Encuestas realizadas

En la Tabla 2 se puede observar que del 100% de encuestados, en su mayoría con el 50% están en desacuerdo que el centro cumple con los tiempos dados para la atención, se aprecia que el 24% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, seguido del 22% de acuerdo, finalmente con el 4% totalmente de acuerdo. Se puede concluir que debido a la alta demanda y personas que desconocen del proceso de citas o reservas se da un incumplimiento con los tiempos para las respectivas atenciones ya agendadas, por lo que es frecuente el retraso.

### 3. El personal de servicio no comete errores a la hora de realizar los registros y anotaciones

**Tabla 3.**

*Registro y anotación*

| <b>Respuesta</b>               | <b>Encuestados</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------------------------|--------------------|-------------------|
| Totalmente en desacuerdo       | 0                  | 0%                |
| En desacuerdo                  | 0                  | 0%                |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 3                  | 6%                |
| De acuerdo                     | 17                 | 34%               |
| Totalmente de acuerdo          | 30                 | 60%               |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>50</b>          | <b>100%</b>       |

**Tomado de:** Encuestas realizadas

La Tabla 3 permite observar que del 100% de encuestados, en su mayoría con el 60% están totalmente de acuerdo que el personal de servicio no comete errores a la hora de realizar los registros y anotaciones, se aprecia que el 34% está de acuerdo, finalmente con el 6% ni de acuerdo ni en desacuerdo. No existen errores ya que el personal hace uso de herramientas tecnológicas que se encuentran programadas para cumplir con las citas o algún otro registro del paciente.

#### 4. Los empleados le comunican el tiempo en el que brindarán los servicios

**Tabla 4.**

*Comunicación*

| <b>Respuesta</b>               | <b>Encuestados</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------------------------|--------------------|-------------------|
| Totalmente en desacuerdo       | 0                  | 0%                |
| En desacuerdo                  | 0                  | 0%                |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 0                  | 0%                |
| De acuerdo                     | 7                  | 14%               |
| Totalmente de acuerdo          | 43                 | 86%               |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>50</b>          | <b>100%</b>       |

**Tomado de:** Encuestas realizadas

Según los resultados de la Tabla 4, se puede observar que del 100% de encuestados, en su mayoría con el 86% están totalmente de acuerdo que los empleados comunican el tiempo en el que brindarán los servicios, asimismo con el 14% está de acuerdo. Por lo que, se pudo evidenciar que efectivamente el empleado es el porta voz de los especialistas o asistentes, y cumple óptimamente con brindar la información verídica del servicio demandado por el cliente.

## 5. El servicio prestado desde la primera consulta es el adecuado

**Tabla 5.**

*Servicio adecuado*

| <b>Respuesta</b>               | <b>Encuestados</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------------------------|--------------------|-------------------|
| Totalmente en desacuerdo       | 0                  | 0%                |
| En desacuerdo                  | 13                 | 26%               |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 10                 | 20%               |
| De acuerdo                     | 21                 | 42%               |
| Totalmente de acuerdo          | 6                  | 12%               |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>50</b>          | <b>100%</b>       |

**Tomado de:** Encuestas realizadas

La Tabla 5 permite observar que del 100% de encuestados, en su mayoría con el 42% están de acuerdo que el servicio prestado desde la primera consulta es el adecuado, seguido del 26% quienes están en desacuerdo, asimismo el 20% ni de acuerdo ni en desacuerdo, finalmente con el 12% totalmente de acuerdo. Lamentablemente la primera impresión es la que cuenta y en ciertos pacientes en su primera cita han sido desatendidos, sin embargo, un gran número fue correctamente atendido bajo los requerimientos o peticiones que solicitaba el cliente, por tanto, se atribuye a un servicio adecuado.

## 6. Cuando el Centro le ha prometido algo este ha sido cumplido

**Tabla 6.**

*Promesas*

| <b>Respuesta</b>               | <b>Encuestados</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------------------------|--------------------|-------------------|
| Totalmente en desacuerdo       | 0                  | 0%                |
| En desacuerdo                  | 31                 | 62%               |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 0                  | 0%                |
| De acuerdo                     | 19                 | 38%               |
| Totalmente de acuerdo          | 0                  | 0%                |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>50</b>          | <b>100%</b>       |

**Tomado de:** Encuestas realizadas

En la Tabla 6 Se puede observar que del 100% de encuestados, en su mayoría con el 62% están en desacuerdo que el centro le ha prometido algo este ha sido cumplido, seguido del 38% quienes están de acuerdo. Debido a la ausencia de seguimiento en los procesos de ejecución de las actividades que se desarrollan en el centro un gran número de pacientes se ha visto perjudicado por acciones que no se han cumplido, manifestando que se trata de una gestión defectuosa o tardía.

## Aspectos tangibles

### 7. Son visualmente atractivas las instalaciones del Centro Asistencial

**Tabla 7.**

#### *Instalaciones*

| <b>Respuesta</b>               | <b>Encuestados</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------------------------|--------------------|-------------------|
| Totalmente en desacuerdo       | 0                  | 0%                |
| En desacuerdo                  | 0                  | 0%                |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 0                  | 0%                |
| De acuerdo                     | 45                 | 90%               |
| Totalmente de acuerdo          | 5                  | 10%               |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>50</b>          | <b>100%</b>       |

**Tomado de:** Encuestas realizadas

Según la Tabla 7 el 100% de encuestados, en su mayoría con el 90% están de acuerdo que visualmente son atractivas las instalaciones del centro asistencial, mientras que el 10% están totalmente de acuerdo. Efectivamente la fachada al interior y exterior son de un diseño contemporáneo, manejan una distribución del espacio adecuado y confortable.

## 8. Los materiales relacionados con el servicio (carteles indicativos, afiches, entre otros) son visualmente atractivos

**Tabla 8.**

*Materiales*

| <b>Respuesta</b>               | <b>Encuestados</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------------------------|--------------------|-------------------|
| Totalmente en desacuerdo       | 0                  | 0%                |
| En desacuerdo                  | 0                  | 0%                |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 1                  | 2%                |
| De acuerdo                     | 39                 | 78%               |
| Totalmente de acuerdo          | 10                 | 20%               |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>50</b>          | <b>100%</b>       |

**Tomado de:** Encuestas realizadas

Para la Tabla 8 se puede observar que del 100% de encuestados, en su mayoría con el 78% están de acuerdo que los materiales relacionados con el servicio (carteles indicativos, afiches, entre otros) son visualmente atractivos, asimismo el 20% están totalmente de acuerdo, sin embargo, el 2% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Una de las razones por las que los clientes se sienten atraídos es por la imagen corporativa que manejan, la publicidad, los flayers, señalética que persuade al cliente.

## 9. Los equipos que posee el Centro Asistencial son modernos

**Tabla 9.**

*Equipo*

| <b>Respuesta</b>               | <b>Encuestados</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------------------------|--------------------|-------------------|
| Totalmente en desacuerdo       | 0                  | 0%                |
| En desacuerdo                  | 0                  | 0%                |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 1                  | 2%                |
| De acuerdo                     | 12                 | 24%               |
| Totalmente de acuerdo          | 37                 | 74%               |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>50</b>          | <b>100%</b>       |

**Tomado de:** Encuestas realizadas

De acuerdo con la Tabla 9 se puede observar que del 100% de encuestados, en su mayoría con el 74% están totalmente de acuerdo que los equipos que posee el centro asistencial son modernos, asimismo el 24% están de acuerdo, sin embargo, el 2% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Es así que para la mayoría están tan satisfechos porque la tecnología que manejan es de punta y más en este tiempo de emergencia sanitaria manejan un protocolo estricto de bioseguridad para fortalecer el cuidado en los clientes.

## 10. Los terapeutas del Centro Asistencial muestran una apariencia prolija y limpia

**Tabla 10.**

*Terapeutas*

| <b>Respuesta</b>               | <b>Encuestados</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------------------------|--------------------|-------------------|
| Totalmente en desacuerdo       | 0                  | 0%                |
| En desacuerdo                  | 0                  | 0%                |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 0                  | 0%                |
| De acuerdo                     | 41                 | 82%               |
| Totalmente de acuerdo          | 9                  | 18%               |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>50</b>          | <b>100%</b>       |

**Tomado de:** Encuestas realizadas

En la Tabla 10 se puede observar que del 100% de encuestados, en su mayoría con el 82% están de acuerdo que los terapeutas del Centro Asistencial muestran una apariencia prolija y limpia, asimismo el 18% están totalmente de acuerdo. Los empleados del centro manejan un uniforme que se ha convertido en un distintivo por áreas, es así que el usuario sabe a quién puede consultar sobre sus respectivas peticiones, esto ayuda a que se distingan los servicios y por ende, las terapeutas deben manejar una apariencia pulcra.

## Empatía

### 11. El Centro Asistencial brinda atención personalizada a los usuarios

**Tabla 11.**

*Atención personalizada*

| <b>Respuesta</b>               | <b>Encuestados</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------------------------|--------------------|-------------------|
| Totalmente en desacuerdo       | 0                  | 0%                |
| En desacuerdo                  | 0                  | 0%                |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 0                  | 0%                |
| De acuerdo                     | 0                  | 0%                |
| Totalmente de acuerdo          | 51                 | 100%              |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>51</b>          | <b>100%</b>       |

**Tomado de:** Encuestas realizadas

En la tabla 11 se puede observar que del 100% de encuestados, en totalidad de acuerdo que el centro asistencial brinda atención personalizada a los usuarios. Afirman que uno de los valores es la filosofía empresarias es aquella atención que implica un trato directo o personal entre el cliente, donde se debe tener presente las necesidades, gustos, e incluso preferencias de este.

## 12. El principal interés del Centro Asistencial son los pacientes

**Tabla 12.**

*Principal interés*

| <b>Respuesta</b>               | <b>Encuestados</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------------------------|--------------------|-------------------|
| Totalmente en desacuerdo       | 0                  | 0%                |
| En desacuerdo                  | 0                  | 0%                |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 0                  | 0%                |
| De acuerdo                     | 0                  | 0%                |
| Totalmente de acuerdo          | 51                 | 100%              |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>51</b>          | <b>100%</b>       |

**Tomado de:** Encuestas realizadas

La tabla 12 permite observar que del 100% de encuestados, en totalidad de acuerdo que el principal interés del centro asistencial son los pacientes. La misión y visión del centro gira en torno al paciente, es decir es la razón de ser del establecimiento, por eso buscan cumplir con una asistencia de excelencia.

### 13. Los terapeutas brindan asesoramiento a los usuarios

**Tabla 13.**

*Asesoramiento*

| <b>Respuesta</b>               | <b>Encuestados</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------------------------|--------------------|-------------------|
| Totalmente en desacuerdo       | 0                  | 0%                |
| En desacuerdo                  | 0                  | 0%                |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 2                  | 4%                |
| De acuerdo                     | 35                 | 70%               |
| Totalmente de acuerdo          | 13                 | 26%               |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>50</b>          | <b>100%</b>       |

Tomado de: Encuestas realizadas

En la Tabla 13 se puede observar que del 100% de encuestados, en su mayoría con el 70% están de acuerdo que los terapeutas brindan asesoramiento a los usuarios, asimismo el 26% están totalmente de acuerdo, sin embargo, el 4% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Los empleados del centro deben cumplir con los requerimientos del paciente, y es así que las terapeutas están en la facultad de brindar asesoramientos con un 25% de descuento en cuanto a problemas escolares, familiares y de salud.

#### 14. Los empleados del Centro Asistencial comprenden las necesidades específicas de los pacientes

**Tabla 14.**

*Necesidades*

| <b>Respuesta</b>               | <b>Encuestados</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------------------------|--------------------|-------------------|
| Totalmente en desacuerdo       | 0                  | 0%                |
| En desacuerdo                  | 0                  | 0%                |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 17                 | 34%               |
| De acuerdo                     | 9                  | 18%               |
| Totalmente de acuerdo          | 24                 | 48%               |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>50</b>          | <b>100%</b>       |

**Tomado de:** Encuestas realizadas

La tabla 14 permite evidenciar que del 100% de encuestados, en su mayoría con el 70% están totalmente de acuerdo que los empleados del Centro Asistencial comprenden las necesidades específicas de los pacientes, no obstante, el 34% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, sin embargo, el 18% de acuerdo. Por la mayoría los empleados desde la recepcionista y el guardia de seguridad comprenden las necesidades del paciente pese a que no son empleados directamente vinculados con los servicios del centro, estas capacitados en dotar de información general y direccionar a los especialistas.

## 15. Los horarios y turnos de atención y terapia son adecuados

**Tabla 15.**

*Horarios*

| <b>Respuesta</b>               | <b>Encuestados</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------------------------|--------------------|-------------------|
| Totalmente en desacuerdo       | 5                  | 10%               |
| En desacuerdo                  | 24                 | 48%               |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 11                 | 22%               |
| De acuerdo                     | 10                 | 20%               |
| Totalmente de acuerdo          | 0                  | 0%                |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>50</b>          | <b>100%</b>       |

**Tomado de:** Encuestas realizadas

Para la Tabla 15 se puede observar que del 100% de encuestados, en su mayoría con el 70% están en desacuerdo que los horarios y turnos de atención y terapia son adecuados, no obstante, el 24% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, sin embargo, el 20% de acuerdo y con el 10% totalmente en desacuerdo. Desventajosamente los turnos manifiestan que son inadecuado por el cruce de horario ya que algunos profesionales del centro laboran a medio tiempo y los clientes que laboran asisten por la tarde, lo que lleva a cambiar los turnos constantemente y a reprogramar citas.

## Capacidad de Respuesta

### 16. El personal del Centro Asistencial se muestra siempre dispuesto a ayudar a sus pacientes

**Tabla 16.**

*Dispuestos a ayudar*

| <b>Respuesta</b>               | <b>Encuestados</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------------------------|--------------------|-------------------|
| Totalmente en desacuerdo       | 0                  | 0%                |
| En desacuerdo                  | 0                  | 0%                |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 0                  | 0%                |
| De acuerdo                     | 0                  | 0%                |
| Totalmente de acuerdo          | 51                 | 100%              |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>51</b>          | <b>100%</b>       |

**Tomado de:** Encuestas realizadas

En la Tabla 16 se puede observar que del 100% de encuestados, en totalidad de acuerdo que el personal del Centro Asistencial se muestra siempre dispuesto a ayudar a sus pacientes, es parte de la formación y pasión del profesional suplir cada requerimiento del paciente.

## 17. El servicio brindado es rápido

**Tabla 17.**

*Servicio*

| <b>Respuesta</b>               | <b>Encuestados</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------------------------|--------------------|-------------------|
| Totalmente en desacuerdo       | 0                  | 0%                |
| En desacuerdo                  | 0                  | 0%                |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 5                  | 10%               |
| De acuerdo                     | 24                 | 48%               |
| Totalmente de acuerdo          | 21                 | 42%               |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>50</b>          | <b>100%</b>       |

**Tomado de:** Encuestas realizadas

En la tabla 17 se puede observar que del 100% de encuestados, en su mayoría con el 48% están de acuerdo que el servicio brindado es rápido, se aprecia que el 42% está totalmente de acuerdo, finalmente con el 10% ni de acuerdo ni en desacuerdo. En definitiva, el servicio es rápido cuando se ha realizado los respectivos procesos de agendar cita, y estar puntual para ser atendido.

## Seguridad

### 18. El comportamiento de los empleados del Centro Asistencial emana confianza

**Tabla 18.**

*Confianza*

| <b>Respuesta</b>               | <b>Encuestados</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------------------------|--------------------|-------------------|
| Totalmente en desacuerdo       | 0                  | 0%                |
| En desacuerdo                  | 11                 | 22%               |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 17                 | 34%               |
| De acuerdo                     | 18                 | 36%               |
| Totalmente de acuerdo          | 4                  | 8%                |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>50</b>          | <b>100%</b>       |

**Tomado de:** Encuestas realizadas

De acuerdo con la tabla 18 se puede observar que del 100% de encuestados, en su mayoría con el 36% están de acuerdo que el comportamiento de los empleados del Centro Asistencial emana confianza, se aprecia que el 34% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, con el 22% en desacuerdo y finalmente con el 8% totalmente de acuerdo. Para muchos clientes no que ya están familiarizados con el profesional del centro consideran que manejan un vínculo afectivo, mientras que para otros al ser la primera vez en el centro y desconocer al personal les cuesta sociabilizar.

## 19. Los empleados del Centro Asistencial se comportan de manera amable y cortés

**Tabla 19.**

### *Comportamiento*

| <b>Respuesta</b>               | <b>Encuestados</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------------------------|--------------------|-------------------|
| Totalmente en desacuerdo       | 0                  | 0%                |
| En desacuerdo                  | 0                  | 0%                |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 23                 | 46%               |
| De acuerdo                     | 20                 | 40%               |
| Totalmente de acuerdo          | 7                  | 14%               |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>50</b>          | <b>100%</b>       |

**Tomado de:** Encuestas realizadas

En la tabla 19 se puede observar que del 100% de encuestados, en su mayoría con el 46% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo que los empleados del Centro Asistencial se comportan de manera amable y cortés, asimismo con el 40% están de acuerdo, con el 14% totalmente de acuerdo. Consideran que el respeto se mantiene, no hay tanta empatía debido a que aún se conserva la distancia por causa del virus, por eso, es ameno el trato.

## 20. Los empleados del Centro Asistencial tienen conocimiento para responder las preguntas de sus pacientes

**Tabla 20.**

Conocimiento

| <b>Respuesta</b>               | <b>Encuestados</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------------------------|--------------------|-------------------|
| Totalmente en desacuerdo       | 0                  | 0%                |
| En desacuerdo                  | 0                  | 0%                |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 0                  | 0%                |
| De acuerdo                     | 0                  | 0%                |
| Totalmente de acuerdo          | 51                 | 100%              |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>51</b>          | <b>100%</b>       |

**Tomado de:** Encuestas realizadas

Para la Tabla 20 se puede observar que del 100% de encuestados, en totalidad de acuerdo que los empleados del Centro Asistencial tienen conocimiento para responder las preguntas de sus pacientes. Es menester señalar que si poseen los conocimientos ya que el departamento de recursos humanos es quien se encarga que los empleados tanto directos como indirectos posean los conocimientos básicos para direccionar al paciente al especialista, para ellos recurren a unas capacitaciones atención e información al cliente.

**21. Cuando el paciente plantee una necesidad, el personal del Centro Asistencial siempre está disponible (no ocupado) para atender.**

**Tabla 21.**

*Disponibilidad*

| <b>Respuesta</b>               | <b>Encuestados</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------------------------|--------------------|-------------------|
| Totalmente en desacuerdo       | 23                 | 46%               |
| En desacuerdo                  | 12                 | 24%               |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 7                  | 14%               |
| De acuerdo                     | 6                  | 12%               |
| Totalmente de acuerdo          | 2                  | 4%                |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>50</b>          | <b>100%</b>       |

**Tomado de:** Encuestas realizadas

En la tabla 21 se puede observar que del 100% de encuestados, en su mayoría con el 46% están totalmente de acuerdo que cuando el paciente plantee una necesidad, el personal del centro asistencial siempre está disponible (no ocupado) para atender, se aprecia que el 24% están en desacuerdo, con el 14% ni de acuerdo ni en desacuerdo, con el 12% de acuerdo y finalmente con el 4% totalmente de acuerdo. Debido a que los especialistas están ocupados los clientes suelen recurrir a la recepción al guardia de seguridad para recibir respuesta de la necesidad o inquietud.

## 22. Los pacientes se sienten seguros en sus terapias realizadas con el centro de salud

**Tabla 22.**

*Seguridad en las terapias*

| <b>Respuesta</b>               | <b>Encuestados</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------------------------|--------------------|-------------------|
| Totalmente en desacuerdo       | 0                  | 0%                |
| En desacuerdo                  | 0                  | 0%                |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 0                  | 0%                |
| De acuerdo                     | 0                  | 0%                |
| Totalmente de acuerdo          | 51                 | 100%              |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>51</b>          | <b>100%</b>       |

Tomado de: Encuestas realizadas

En la Tabla 22 se puede observar que del 100% de encuestados, en totalidad de acuerdo que los pacientes se sienten seguros en sus terapias realizadas con el centro de salud son efectivas. En su totalidad están conformes y satisfechos ya que algunos han asistido por recomendaciones y buenos resultados que quienes acudieron al centro.

## Cuestionario de Gestión Administrativa

### Planeación

1. ¿Considera Ud. ¿Que la misión de la Institución se encuentra alineada al servicio recibido?

**Tabla 23.**

#### *Misión*

| <b>Respuesta</b>               | <b>Encuestados</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------------------------|--------------------|-------------------|
| Totalmente en desacuerdo       | 11                 | 22%               |
| En desacuerdo                  | 21                 | 42%               |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 12                 | 24%               |
| De acuerdo                     | 4                  | 8%                |
| Totalmente de acuerdo          | 2                  | 4%                |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>50</b>          | <b>100%</b>       |

**Tomado de:** Encuestas realizadas

En la tabla 23 se puede observar que del 100% de encuestados, en su mayoría con el 42% están en desacuerdo que la misión de la institución se encuentra alineada al servicio recibido, asimismo el 24% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, sin embargo, el 22% se encuentra totalmente en desacuerdo, mientras que el 8% de acuerdo y con el 4% totalmente de acuerdo. Los clientes consideran que no está la misión alineada al servicio ya que desconocen de la misión, por eso es necesario que el material sea colocado en un espacio abierto y en tamaño visible.

## 2. ¿La misión refleja las actividades operativas, administrativas y la imagen institucional?

**Tabla 24.**

*Actividades operativas*

| <b>Respuesta</b>               | <b>Encuestados</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------------------------|--------------------|-------------------|
| Totalmente en desacuerdo       | 0                  | 0%                |
| En desacuerdo                  | 0                  | 0%                |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 31                 | 62%               |
| De acuerdo                     | 12                 | 24%               |
| Totalmente de acuerdo          | 7                  | 14%               |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>50</b>          | <b>100%</b>       |

**Tomado de:** Encuestas realizadas

En la tabla 24 se puede observar que del 100% de encuestados, en su mayoría con el 62% están ni de acuerdo ni en desacuerdo que la misión refleja las actividades operativas, administrativas y la imagen institucional, asimismo el 24% están de acuerdo, sin embargo, el 14% se totalmente de acuerdo. Los clientes se encuentran indecisos ya que al desconocer la filosofía empresarias pues desconocen de aquellos servicios que oferta el centro.

### 3. Considera Ud. ¿Que la visión de la Institución se encuentra alineada al servicio recibido?

**Tabla 25.**

*Visión institucional*

| <b>Respuesta</b>               | <b>Encuestados</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------------------------|--------------------|-------------------|
| Totalmente en desacuerdo       | 0                  | 0%                |
| En desacuerdo                  | 0                  | 0%                |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 21                 | 42%               |
| De acuerdo                     | 29                 | 58%               |
| Totalmente de acuerdo          | 0                  | 0%                |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>50</b>          | <b>100%</b>       |

**Tomado de:** Encuestas realizadas

En la Tabla 25 se puede observar que del 100% de encuestados, en su mayoría con el 58% están de acuerdo que la visión de la Institución se encuentra alineada al servicio recibido, asimismo el 42% están ni de acuerdo ni en desacuerdo. Lo mismo que sucedió con la misión sucede con la visión no muchos conocen a que y hacia donde se dirige el Centro.

## Organización

### 4. ¿Existe una estructura organizativa definida en el Centro Asistencial que ayude a brindar un mejor servicio?

**Tabla 26.**

*Estructura organizativa*

| <b>Respuesta</b>               | <b>Encuestados</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------------------------|--------------------|-------------------|
| Totalmente en desacuerdo       | 0                  | 0%                |
| En desacuerdo                  | 0                  | 0%                |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 0                  | 0%                |
| De acuerdo                     | 0                  | 0%                |
| Totalmente de acuerdo          | 51                 | 100%              |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>51</b>          | <b>100%</b>       |

**Tomado de:** Encuestas realizadas

Según la tabla 26 se puede observar que del 100% de encuestados, en totalidad de acuerdo que existe una estructura organizativa definida en el Centro Asistencial que ayude a brindar un mejor servicio. Desde que el paciente agenda su cita cumple con el organigrama que es la agendar en la recepción, visita del especialista, facturación, y nuevamente la visita, por ende, sabe quiénes son los empleados directos e indirectos del establecimiento.

**5. ¿Considera que el personal cumple de manera organizada las funciones inherentes a su cargo dentro de la Institución?**

**Tabla 27.**

*Funciones*

| <b>Respuesta</b>               | <b>Encuestados</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------------------------|--------------------|-------------------|
| Totalmente en desacuerdo       | 0                  | 0%                |
| En desacuerdo                  | 28                 | 56%               |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 10                 | 20%               |
| De acuerdo                     | 12                 | 24%               |
| Totalmente de acuerdo          | 0                  | 0%                |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>50</b>          | <b>100%</b>       |

**Tomado de:** Encuestas realizadas

En la Tabla 27 se puede observar que del 100% de encuestados, en su mayoría con el 56% están de acuerdo que el personal cumple de manera organizada las funciones inherentes a su cargo dentro de la Institución, mientras que el 24% está de acuerdo, asimismo el 20% están ni de acuerdo ni en desacuerdo. Debido a que los profesionales acuden a medio tiempo y a veces cuando no hay citas no acuden al lugar pues no están cumpliendo al cien por ciento las funciones dentro del centro.

**6. ¿Considera que el personal realiza tareas o actividades de apoyo que le son asignadas dentro del Centro Asistencial?**

**Tabla 28.**

*Tareas*

| <b>Respuesta</b>               | <b>Encuestados</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------------------------|--------------------|-------------------|
| Totalmente en desacuerdo       | 42                 | 84%               |
| En desacuerdo                  | 8                  | 16%               |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 0                  | 0%                |
| De acuerdo                     | 0                  | 0%                |
| Totalmente de acuerdo          | 0                  | 0%                |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>50</b>          | <b>100%</b>       |

**Tomado de:** Encuestas realizadas

La tabla 28 permite observar que del 100% de encuestados, en su mayoría con el 84% están totalmente en desacuerdo que el personal realiza tareas o actividades de apoyo que le son asignadas dentro del Centro Asistencial, asimismo el 16% están en desacuerdo. Para la totalidad d clientes el personal no cumple con dichas actividades de apoyo porque no tienen un horario fijo.

## Dirección

### 7. ¿Considera que las decisiones que toma el personal son las más acertadas a la hora de presentarse un problema en el Centro Asistencial?

**Tabla 29.**

#### *Decisiones*

| <b>Respuesta</b>               | <b>Encuestados</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------------------------|--------------------|-------------------|
| Totalmente en desacuerdo       | 0                  | 0%                |
| En desacuerdo                  | 10                 | 20%               |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 16                 | 32%               |
| De acuerdo                     | 24                 | 48%               |
| Totalmente de acuerdo          | 0                  | 0%                |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>50</b>          | <b>100%</b>       |

#### **Tomado de:** Encuestas realizadas

La tabla 29 permite observar que del 100% de encuestados, en su mayoría con el 48% están de acuerdo que las decisiones que toma el personal son las más acertadas a la hora de presentarse un problema en el Centro Asistencial, asimismo el 32% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, con el 20% en desacuerdo. Sí las decisiones son acertadas porque son profesionales que trabajan bajo presión e imprevistos, incluso están capacitados para dar respuestas efectivas durante un lapso de emergencia.

#### **Análisis general de resultados**

Se pudo determinar que para el 42% el personal del centro asistencial muestra interés para resolver sus necesidades, mientras que para el 50% están en desacuerdo que el centro cumple con los tiempos dados para la atención. Al ser todo tan avanzado y ecológico el 60% están totalmente de acuerdo que el personal de servicio no comete errores a la hora de realizar los registros y anotaciones, por tanto, el 86% están

totalmente de acuerdo que los empleados comunican el tiempo en el que brindarán los servicios.

Por otro lado, el 42% concuerda que el servicio prestado desde la primera consulta es el adecuado, mientras que el 62% afirma que, el centro le ha prometido algo este ha sido cumplido. Para el 90% las instalaciones del centro asistencial son visualmente atractivas.

En efecto, el 74% mencionan que los equipos que posee el centro asistencial son modernos, el 82% menciona que los terapeutas del Centro Asistencial muestran una apariencia prolija y limpia. El 100% señala que los usuarios reciben una atención personalizada ya que el principal interés del Centro Medico son los pacientes.

## **Capítulo IV**

### **Propuesta**

El presente apartado ha sido establecido para el desarrollo de la propuesta, por lo que se puntualizan disímiles alternativas y estrategias que podrán ser efectuadas para poder dar solución a los problemas que se lograron evidenciar en los resultados obtenidos de las encuestas. Esta sección se compone de los objetivos, justificación, estrategias, presupuesto económico y el cronograma en el que se realizarán cada una de las estrategias planteadas.

#### **Objetivo**

Proponer estrategias sobre el modelo de gestión administrativa para mejorar la administración del Centro Médico Familiar enfocada a los servicios de salud.

#### **Justificación**

La presente propuesta ha sido realizada con el objetivo de poder proponer estrategias sobre el modelo de gestión administrativa para mejorar la administración del Centro Médico Familiar enfocada a los servicios de salud.

De hecho, los gestores administrativos del Centro Médico Familiar son quienes deberían supervisar las operaciones de apoyo de la organización. Asimismo, de asegurarse de que haya un flujo de información eficaz y de que los recursos se empleen eficientemente en todo el centro. Los gestores administrativos fuertes son organizados y

orientados al detalle, con una buena capacidad de análisis para dirigir las operaciones cotidianas.

En este sentido, las estrategias ayudan a definir el Centro, le da un conjunto de valores y le da un propósito. También ayuda a entender cómo es el éxito. Proporciona un análisis por medio de los puntos débiles que son identificados para que sean potencializados.

De acuerdo con lo expresado anteriormente, los beneficiarios directos son el CEO corporativo de la institución, aquellas personas que están en el nivel gerencial, administrativo, operativo, al igual que las personas que acuden al establecimiento ya que notaran los respectivos cambios que se han suscitado a la hora de emplear dichas tácticas.

### **Estrategias**

En este apartado se exponen las estrategias de mejora, descrito en las tablas 30, 31, 32, 33:

**Tabla 30.***Estrategia 1*

| <b>DEBILIDAD</b>                            | <b>OBJETIVO</b>   | <b>ESTRATÉGIAS</b>   | <b>ACCIONES</b>   |
|---|---|--|---|
| <b>Personal incumple turnos y horarios.</b> | Elaborar los perfiles profesionales en la contratación del personal donde se estipule el horario de entrada y salida. | Realizar el manual de funciones del personal del Centro Médico Familiar. | Notificar horario de entrada y salida.<br>Sancionar incumplimiento de turno.<br>Registro y firma de ingreso y salida del profesional. |
| <b>Descripción de la Acción</b>             | Se socializa la idea publicitaria con el CEO del Centro Médico Familiar   |  |   |
| <b>Objetivo</b>                             | Solicitar una máquina para el conteo de horas como es el BIOMETRICO.  |  |   |
| <b>Presupuesto</b>                          | 1 maquina \$1500  |  |   |
| <b>Timing</b>                               | 1 semana  |  |   |
| <b>Responsable</b>                          | Responsable asignado por Centro Médico Familiar.  |  |   |

Elaboración propia

**Tabla 31.***Estrategia 2*

| <b>DEBILIDAD</b>   | <b>OBJETIVO</b>   | <b>ESTRATÉGIAS</b>   | <b>ACCIONES</b>   |
|--|---|--|---|
| <b>Bajo reconocimiento de la filosofía empresarial del Centro Médico Familiar.</b> | Incrementar el conocimiento de Centro Médico Familiar. en los usuarios. | Realizar cuadros informativos visibles de la visión y misión del Centro Médico Familiar. | Solicitar espacio para ubicar los cuadros de la visión y misión del Centro Médico Familiar. |
| <b>Descripción de la Acción</b>  | Se socializa la idea publicitaria con el CEO del Centro Médico Familiar |  |   |
| <b>Objetivo</b>  | Impresiones de los cuadros visuales de la misión y visión.              |  |   |
| <b>Presupuesto</b>   | 2 cuadros \$200   |  |   |
| <b>Timing</b>  | 2 semanas   |  |   |
| <b>Responsable</b>   | Responsable asignado por Centro Médico Familiar.                        |  |   |

Elaboración propia

**Tabla 32.***Estrategia 3*

| <b>DEBILIDAD</b>   | <b>OBJETIVO</b>  | <b>ESTRATÉGIAS</b>  | <b>ACCIONES</b>                   |
|--|--|---|-----------------------------------|
| <b>Quejas de los clientes por la ausencia de un trato amable y cortés por los empleados del Centro Asistencial</b> | Programar seminarios para el personal del Centro Médico Familiar sobre atención al cliente.    | Realizar el seminario práctico sobre la atención al paciente. | Evaluar la atención del paciente. |
| <b>Descripción de la Acción</b>  | Se socializa la evaluación de atención hacia el paciente con el CEO del Centro Médico Familiar |   |                                   |
| <b>Objetivo</b>  | Implementar encuesta individual para medir la satisfacción del paciente.                       |   |                                   |
| <b>Presupuesto</b>   | 1 encuesta trimestral \$100  |   |                                   |
| <b>Timing</b>  | 4 trimestres   |   |                                   |
| <b>Responsable</b>   | Responsable asignado por Centro Médico Familiar.   |   |                                   |

Elaboración propia

**Tabla 33.**

*Estrategia 4*

| <b>DEBILIDAD</b>   | <b>OBJETIVO</b>   | <b>ESTRATÉGIAS</b>            | <b>ACCIONES</b>                     |
|--|---|-------------------------------|-------------------------------------|
| <b>Presencia de errores intencionales o involuntarios por parte del personal del Centro Médico Familiar.</b> | Disponer de un manual de funciones para que el personal conozca sus roles y funciones dentro de los procesos. | Reestructuración del personal | Segregación de funciones y procesos |
| <b>Descripción de la Acción</b>  | Se socializa la reestructuración del personal con el CEO del Centro Médico Familiar                           |                               |                                     |
| <b>Objetivo</b>  | Reestructurar al personal para generar resultados satisfactorios.   |                               |                                     |
| <b>Presupuesto</b>   | Una reestructuración por semestre \$300   |                               |                                     |
| <b>Timing</b>  | 2 semestres   |                               |                                     |
| <b>Responsable</b>   | Responsable asignado por Centro Médico Familiar.  |                               |                                     |

Elaboración propia

## **Conclusiones**

La Gestión Administrativa, es el conjunto de componentes que interactúan entre sí y también es un esquema de procesos cuya finalidad es favorecer el cumplimiento de los objetivos de una empresa u organización. El sistema apunta a que los recursos de la organización en cuestión sean administrados de forma eficiente. Por lo tanto, el análisis de la gestión administrativa se hizo con la finalidad de optimizar el nivel de satisfacción al usar los servicios de salud, mediante el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la organización bajo premisas de nivel de satisfacción, eficiencia y optimización.

La metodología utilizada en la investigación permitió conocer las falencias y proyectos para el cambio, a través de la aplicación de instrumentos de recolección de la información como lo fueron las encuestas al interior de la empresa que permitió recopilar datos acerca de la necesidad de establecer un control contable que permitan delinear actividades eficientes en la administración de los servicios de salud.

Se definió el fundamento teórico que sustente la investigación de la gestión administrativa de los servicios de salud en empresas familiares, donde se conoció que los modelos de gestión son un conjunto de estrategias adoptadas por la empresa para coordinar al equipo en la ejecución de las tareas y la consecución de los resultados. Sin embargo, entre los distintos modelos de gestión, no hay uno ideal, sino el más conveniente para su empresa en ese momento. Por ello, los directivos del Centro Médico

Familiar deben estar siempre atentos, con una mirada estratégica sobre el trabajo que realiza la institución.

Se desarrollo el marco referencial apoyado en los respectivos estudios previos de investigación sobre la gestión administrativa de los servicios de salud en empresas familiares para generar un punto de partida del proyecto de investigación, para lo cual se recurrió a fuentes de investigación tanto primarias como secundarias, a fin de obtener información relevante y verídica sobre el objeto de estudio.

Asimismo, se establecer la metodología de investigación que permita identificar la influencia que existe entre la gestión administrativa de los servicios de salud en el Centro Médico Familiar ubicado en la ciudad de Quevedo, en este sentido se trabajó con un enfoque mixto, diseños no experimentales y alcance descriptivo.

En cuanto al cuestionario SERVPERF de los principales hallazgos, se identifica el 42% estar de acuerdo con el interés por parte del Centro Hospitalario en cuanto a la resolución de resultados. El 86 % considera estar totalmente de acuerdo al mencionar que los empleados comunican a tiempo de los servicios a ofrecer. El 74% de encuestados consideran que el Centro Asistencia son modernos. El 100% de encuestados manifiestan que el personal del centro están dispuestos ayudar.

Finalmente, con base a los resultados obtenidos de la encuesta se propuso estrategias sobre el modelo de gestión administrativa para mejorar la administración del Centro Médico Familiar enfocada a los servicios de salud, empezando por realizar el manual de funciones del personal ya que se ha notado que el personal incumple turnos y

horarios, asimismo, realizar cuadros informativos visibles de la misión y visión ya que se constató que los clientes desconocen de la filosofía empresarial de la institución, al igual que realizar el seminario práctico sobre la atención al paciente para solucionar aquellas quejas de los clientes por la ausencia de un trato amable y cortés por los empleados.

## **Recomendaciones**

Para definir el fundamento teórico que sustente la investigación de la gestión administrativa de los servicios de salud en empresas familiares, es necesario acudir a información de carácter científico.

Para desarrollar el marco referencial que estén apoyados con estudios previos de investigación sobre la gestión administrativa de los servicios de salud en empresas familiares para generar un punto de partida del proyecto de investigación, es necesario actualizar los contenidos en función de actuales investigaciones.

Para establecer la metodología de investigación que permita identificar la influencia que existe entre la gestión administrativa de los servicios de salud en el Centro Médico Familiar ubicado en la ciudad de Quevedo, es necesario a más de la encuesta realizar una entrevista y una ficha de observación.

Es menester que se ponga en fase de ejecución las estrategias planeadas sobre el modelo de gestión administrativa para mejorar la administración del Centro Médico Familiar enfocada a los servicios de salud.

## Referencias

- Aliaga, S., & Alcas, N. (2021). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. *INNOVA Research Journal*, ISSN 2477-9024, 13.
- Arias, J. (04 de agosto de 2021). *¿Qué es un centro médico y en qué se diferencia de una clínica?* Pulso Salud: <https://pulsosalud.com/diferencias-entre-centro-medico-y-clinica/>
- Arroyave, K. (2017). *Estrategias para la gestión administrativa en el sector salud*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.
- Asamblea Nacional Constituyente. (2006). *Ley de Derechos y Amparo del Paciente*. Asamblea Nacional Constituyente. <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/Normativa-Ley-de-Derechos-y-Amparo-del-Paciente.pdf>
- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Asamblea Nacional Constituyente.
- Asamblea Nacional Constituyente. (2015). *Ley Orgánica de la Salud*. Quito: Asamblea Nacional Constituyente. <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/LEY-ORG%3%81NICA-DE-SALUD4.pdf>
- Ayuso, D., & Herrera, I. (2017). *El liderazgo en los entornos sanitarios*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Baldwin. (2020). *Gestión empresarial*. Madrid: FIRMAS Press.
- Bermúdez, L. (2019). *Investigación en la gestión empresarial*. México: Ecoe Ediciones.
- Blandez, M. (2014). *Proceso administrativo*. México: Editorial Digital Unid.

- Brull, E. (2011). *La Gestión de procesos en las organizaciones*. Arola Editors S.l.,
- Cano, C. (2017). *La administración y el proceso administrativo*.  
<https://www.eumed.net/libros/img/portadas/1665.pdf>
- Chancafe, F., Espinoza, R., & Ramos, O. (2021). Gestión administrativa, liderazgo en el programa presupuestal 068 sector salud. *Journal of Business and entrepreneurial*, 5(1), 19.
- Chang, M., Alemán, M., Cañizares, M., & Ibarra, A. (2008). Satisfacción de los pacientes con la atención médica. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 15(5), 4.
- Condori, H., & Mamani, O. (2018). *EL CONTROL INTERNO Y SU RELACIÓN EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA OFICINA DE ECONOMÍA EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUDDE MADRE DE DIOS*. Puerto Maldonado-Perú: UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DIOS.
- Costa, C. (2018). Industrias. Empresas Familiares. *Revista industrial especiales de empresas familiares*, 112.
- Dodero, S. (2019). El ciclo de vida de las empresas familiares. *Revista Escuela de administración de negocios*, 5-7.
- Domínguez, L. (2017). *Gestión Administrativa y Satisfacción de los Usuarios en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental*. Lima: Repositorio de la Universidad César Vallejo.
- Fernández, C. (2020). *Metodología de la Investigación*. Madrid: Editorial McGraw Hill.
- Freire, M. (2019). Sucesión en las Empresas Familiares: Análisis de los factores estratégicos que influyen en la dinámica familia-empresa. *Revista Politécnica*, 113-113.

- Fuentelsaz, C., & Icart, M. (2006). *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina*. Barcelona-Madrid: Edicions Universitat Barcelona.
- Gallardo, A. (2019). Relación entre clima organizacional y cultura de seguridad del paciente en el personal de salud del Centro Médico Naval. *Gestión en procesos*, 35.
- Gallo, M. (2020). Tipologías de las empresas familiares. *Revista empresa y humanismo*, 241-258.
- Garza, M. (2020). Los valores familiares y la empresa familiar en el nordeste de México. *Cuadernos de administración*, 315-333.
- Garza, M. (2021). Los valores familiares y la empresa familiar en el nordeste de México. *Cuadernos de administración*, 78-81.
- Global Family Business. (2018). *El efecto de los valores*. Ecuador. Survey.
- Gómez, M. (2012). Calidad de atención en salud percibida por los pacientes en un centro de salud urbano de A Coruña. *Enfermería Clínica*, 182-190.
- González, O. (2014). *Guía práctica para la gestión de procesos: Hacia la optimización de los resultados organizacionales*. Madrid-España: Editorial Académica Española.
- Grajales, T. (2019). *Tipos de investigación*. México: Realidades en investigación.
- Guerrero, O. (2020). Nuevos modelos de gestión pública. *Revista digital universitaria*, 1-8.
- Guevara, D. (2022). Modelo de gestión administrativa para mejorar el servicio de salud en hospitales. *SCIÉENDO*, 25(2), 169-174.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.17268/sciendo.2022.021>
- Guillén, M. (2018). *La gestión empresarial*. México: Ediciones Díaz de Santos.

- Herrera, J. (2019). *Imagen Corporativa: Influencia en la gestión empresarial*. Madrid: ESIC editorial.
- INEC. (2019). *Encuesta a Empresas. Encuesta Estructural Empresarial*.  
<http://www.ecuadorencifras.gob.ec/encuesta-a-empresas/>
- Jaramillo, E. (2020). *La Gestión administrativa influye en la logística en el Instituto Nacional de Salud Chorrillos, 2019*. Lima Perú: UNIVERSIDAD PERUANA LAS AMÉRICAS.
- Mejía, J. (2000). El muestreo en la investigación cualitativa. *Investigaciones sociales*, 4(5), 16.
- Mijares, M., & Bonillo, P. (2017). Modelo teórico para la especificación y gestión de procesos de negocio sobre el Internet de las cosas sustentados en Big Data. *Revista Ijisebc*, 4(2), 8.
- Ministerio de Salud Pública. (2013). *Reglamento para funcionamiento de establecimientos sujetos a control sanitario*. Quito: Asamblea Nacional.
- Muñoz, R. (Agosto de 2019). *Metodología de la investigación*.  
<https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/08/56-Metodologia-de-la-investigacion-Carlos-I.-Munoz-Rocha.pdf>
- OIT. (2021). *Organización Internacional del Trabajo. Servicios de salud*. Retrieved 09 de noviembre de 2021, from <https://www.ilo.org/global/industries-and-sectors/health-services/lang--es/index.htm>
- Orellana, C., Orellana, E., Olivio, M., & Tambo, V. (2020). Modelo de gestión para procesos administrativos en empresas de economía popular y solidaria. *Journal of Business and entrepreneurial*, 4(2), 9.
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Sistema de salud*. OMS:  
<https://www.who.int/home/cms-decommissioning>

- Pavón, P., & Trejo, C. (2017). La importancia de la administración en la salud. *Revista Médica de la Universidad Veracruzana*, 4(1).
- Peña-Corrales, J. L., & Almaguer-Martí, A. (2019). Modelo de gestión administrativa y financiera para Institutos Politécnicos Industriales. *Luz*, 18(4), 23-33.
- Pérez, J. (2010). *Gestión por procesos*. España: ESIC Editorial.
- Pineda, B. (2020). *Metodología de la investigación*. Washington: Panamericana de la salud.
- Pineda, B., Alvarado, E., & Canales, F. (2018). *Metodología de la investigación manual para el desarrollo de person al de salud*. Washington: Organización panamericana de Salud. Segunda Edición.
- Plan Nacional de Desarrollo Toda una vida. (26 de Octubre de 2017). Semplades: [https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL\\_0K.compressed1.pdf](https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf)
- Rojas, C., Hernández, H., & Niebles, W. (2019). Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud. *Revista Espacios*, 14.
- Romero, J., & Zabala, K. (2018). Planificación estratégica financiera en las cadenas de farmacias familiares del estado Zulia-Venezuela. *evista de Ciencias Sociales (Ve)*, 24(4), 9-25.
- Rubio, J. (2020). *Introducción a la gestión empresarial*. Madrid: Instituto europeo de gestión empresarial.
- Suástegui, C., Ramírez, B., & Ibarra, C. (2017). La gestión administrativa y la calidad de los servicios de salud en instituciones pequeñas en Mazatlán, Sinaloa. *UNAM*, 13.

- Tobar, F. (2018). *Modelos de gestión en salud*. Buenos aires: Salud y gestión .
- Urquiza, R. (2020). Satisfacción laboral, y calidad del servicio de salud. *Revista Médica La Paz*, 4-7.
- Veiga, J. (2020). *Control de la gestión empresarial*. México: Esic editoria.
- Veigleer. (14 de enero de 2020). *El centro médico y los profesionales sanitarios*. Empresa: <https://veigler.com/centro-medico/>
- Villarroel, C., & Costales, R. (2016). GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMO HERRAMIENTA EN EL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO EN EL SISTEMA DE SALUD DE RIOBAMBA-ECUADOR. *Revista: Caribeña de Ciencias Sociales ISSN: 2254-7630*, 14.
- Vivar, M. d. (2014). *UN MODELO DE CONTROL DE GESTIÓN PARA LA PEQUEÑA EMPRESA FAMILIAR EN ESPAÑA: ESPECIAL REFERENCIA A LOS ACTIVOS INTANGIBLES*. Madrid: Universidad de Alcalá.

## Apéndices

### Apéndice A. Cuestionario Nivel de Satisfacción SERVPERF

#### *Cuestionario de nivel de satisfacción de servicio*

| <b>Dimensiones</b>  | <b>Totalmente en desacuerdo (1)</b> | <b>En desacuerdo (2)</b> | <b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo o (3)</b> | <b>De acuerdo (4)</b> | <b>Totalmente de acuerdo (5)</b> |
|---|-------------------------------------|--------------------------|---|-----------------------|----------------------------------|
| <b>Confiabilidad</b>  |                                     |                          |   |                       |                                  |
| <b>1. El personal del Centro asistencial muestra interés para resolver sus necesidades</b>            |                                     |                          |   |                       |                                  |
| <b>2. El centro cumple con los tiempos dados para la atención</b>                                     |                                     |                          |   |                       |                                  |
| <b>3. El personal de servicio no comete errores a la hora de realizar los registros y anotaciones</b> |                                     |                          |   |                       |                                  |
| <b>4. Los empleados le comunican el tiempo en el que brindarán los servicios</b>                      |                                     |                          |   |                       |                                  |
| <b>5. El servicio prestado desde la primera consulta es el adecuado</b>                               |                                     |                          |   |                       |                                  |
| <b>6. Cuando el Centro le ha prometido algo este ha sido cumplido</b>                                 |                                     |                          |   |                       |                                  |
| <b>Aspectos tangibles</b>   |                                     |                          |   |                       |                                  |
| <b>7. Son visualmente atractivas las instalaciones del Centro Asistencial</b>                         |                                     |                          |   |                       |                                  |

---

**8. Los materiales relacionados con el servicio (carteles indicativos, afiches, entre otros) son visualmente atractivos**

**9. Los equipos que posee el Centro Asistencial son modernos**

**10. Los terapeutas del Centro Asistencial muestran una apariencia prolija y limpia**

**Empatía**

**11. El Centro Asistencial brinda atención personalizada a los usuarios**

**12. El principal interés del Centro Asistencial son los pacientes**

**13. Los terapeutas brindan asesoramiento a los usuarios**

**14. Los empleados del Centro Asistencial comprenden las necesidades específicas de los pacientes**

**15. Los horarios y turnos de atención y terapia son adecuados**

**Capacidad de Respuesta**

---

---

**16. El personal del Centro Asistencial se muestra siempre dispuesto a ayudar a sus pacientes**

**17. El servicio brindado es rápido**

**Seguridad**

**18. El comportamiento de los empleados del Centro Asistencial emana confianza**

**19. Los empleados del Centro Asistencial se comportan de manera amable y cortés**

**20. Los empleados del Centro Asistencial tienen conocimiento para responder las preguntas de sus pacientes**

**21. Cuando el paciente plantee una necesidad, el personal del Centro Asistencial siempre está disponible (no ocupado) para atender.**

**22. Los pacientes se sienten seguros en sus terapias realizadas con el centro de salud**

---

## Apéndice B. Cuestionario de Gestión Administrativa

### *Cuestionario de gestión administrativa*

| <b>Dimensiones</b>   | <b>Totalmente en desacuerdo (1)</b> | <b>En desacuerdo (2)</b> | <b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo o (3)</b> | <b>De acuerdo (4)</b> | <b>Totalmente de acuerdo (5)</b> |
|--|-------------------------------------|--------------------------|---|-----------------------|----------------------------------|
| <b>Planeación</b>  |                                     |                          |   |                       |                                  |
| 1. ¿Considera Ud. Que la misión de la ¿Institución se encuentra alineada al servicio recibido?                           |                                     |                          |   |                       |                                  |
| 2. ¿La misión refleja las actividades operativas, administrativas y la imagen institucional?                             |                                     |                          |   |                       |                                  |
| 3. Considera Ud. ¿Que la visión de la ¿Institución se encuentra alineada al servicio recibido?                           |                                     |                          |   |                       |                                  |
| <b>Organización</b>  |                                     |                          |   |                       |                                  |
| 4. ¿Existe una estructura organizativa definida en el Centro Asistencial que ayude a brindar un mejor servicio?          |                                     |                          |   |                       |                                  |
| 5. ¿Considera que el personal cumple de manera organizada las funciones inherentes a su cargo dentro de la ¿Institución? |                                     |                          |   |                       |                                  |

---

**6. ¿Considera que el personal realiza tareas o actividades de apoyo que le son asignadas dentro del Centro Asistencial?**

#### **Dirección**

**7. ¿Considera que las decisiones que toma el personal son las más acertadas a la hora de presentarse un problema en el Centro Asistencial?**

**8. Considera que existe compenetración y empatía en el equipo de trabajo del Centro Asistencial para realizar las tareas?**

**9. ¿Considera que el personal se encuentra motivado?**

#### **Control**

**10. ¿El tipo de control actual dentro del Centro Asistencial es suficiente?**

**11. ¿Considera que los jefes realizan labor de monitoreo a las diferentes unidades y dependencias para comprobar el cumplimiento de las funciones y actividades asignadas a los profesionales?**

---

**12. ¿Es evidente para el usuario el control realizado a los procesos del Centro Asistencial?**

---

Adaptado de Domínguez (2017).

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Vela Zorrilla Ivette Karina, con C.C: # 1205532235 autora del trabajo de titulación: **Evaluación de la gestión administrativa de los servicios de la salud en El Centro Médico Familiar ubicado en la ciudad de Quevedo**, previo a la obtención del grado de **MAGISTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 19 de octubre de 2022

f.



---

Nombre: Ivette Karina Vela Zorrilla.  
C.C: 1205532235

| <b>REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA</b>  |  |  |     |
|--|--|--|-----|
| <b>FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN</b>  |  |  |     |
| <b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>   | Evaluación de la gestión administrativa de los servicios de la salud en El Centro Médico Familiar ubicado en la ciudad de Quevedo. |  |     |
| <b>AUTOR(ES)</b> (apellidos/nombres):  | Vela Zorrilla, Ivette Karina.  |  |     |
| <b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b> (apellidos/nombres):  | Camacho Villagómez Freddy Ronalde.<br>Aizaga Castro, Gabriela Verónica.  |  |     |
| <b>INSTITUCIÓN:</b>  | Universidad Católica de Santiago de Guayaquil  |  |     |
| <b>UNIDAD/FACULTAD:</b>  | Sistema de Posgrado  |  |     |
| <b>MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:</b>  | Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud  |  |     |
| <b>GRADO OBTENIDO:</b>   | Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud  |  |     |
| <b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>   | 19-10-2022   | <b>No. DE PÁGINAS:</b>   | 115 |
| <b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>  | Enfoque mixto, diseños no experimentales y alcance descriptivo   |  |     |
| <b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>  | Gestión administrativa, servicios de la salud, atención médica.  |  |     |
| <b>RESUMEN/ABSTRACT</b> (150-250 palabras):  |  |  |     |
| <p>La presente investigación se realizó en el contexto de la salud, con el objetivo de evaluar la gestión administrativa de los servicios de salud del Centro Médico Familiar ubicado en la ciudad de Quevedo para el fortalecimiento de la administración de los negocios. Es así que, se estableció la fundamentación teórica para dar el sustento documental y científico acerca la gestión administrativa. La metodología empleada fue de carácter enfoque mixto, diseños no experimentales y alcance descriptivo. Finalmente, con base a los resultados obtenidos se propuso estrategias sobre el modelo de gestión administrativa para mejorar la administración de la empresa puesta a estudio. De ellos: el realizar el manual de funciones del personal, colocar cuadros informativos visibles de la filosofía empresarial en el establecimiento, al igual que implantar el seminario práctico sobre la atención al paciente para solucionar aquellas quejas de los clientes. Se concluye que existe una ventaja debido a que el 100% de los usuarios reciben una atención personalizada ya que el principal interés del centro es el paciente.</p> |  |  |     |
| <b>ADJUNTO PDF:</b>  | <input checked="" type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> NO  |     |
| <b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>  | <b>Teléfono:</b><br>0996645440   | E-mail: <a href="mailto:ivettevela@cu.ucsg.edu.ec">ivettevela@cu.ucsg.edu.ec</a> /<br><a href="mailto:ivettevela@outlook.es">ivettevela@outlook.es</a> |     |
| <b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:</b>  | <b>Nombre:</b> Núñez Lapo, María de los Ángeles  |  |     |
|  | <b>Teléfono:</b> 043804600 / 0997196258  |  |     |
|  | <b>E-mail:</b> <a href="mailto:maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec">maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec</a>  |  |     |
| <b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>  |  |  |     |
| <b>Nº. DE REGISTRO</b> (en base a datos):  |  |  |     |
| <b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>   |  |  |     |
| <b>DIRECCIÓN URL</b> (tesis en la web):  |  |  |     |