



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E  
INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**JUNIO 2021 - OCTUBRE 2021**

**EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE CARÁCTER  
COMPLEXIVO**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**INGENIERÍA COMERCIAL**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO  
COMERCIAL**

**TEMA:**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL CENTRO MÉDICO “MEDIHOUSE”  
DEL CANTÓN MONTALVO**

**EGRESADO:**

**JESSENIA ESTEFANIA SOLIS GAIBOR**

**TUTOR:**

**ING. NORA URSULA HUILCAPI MASACÓN**

**AÑO 2021**

## Índice

RESUMEN .....	2
SUMMARY.....	3
INTRODUCCIÓN.....	4
DESARROLLO.....	5
CONCLUSIONES.....	20
BIBLIOGRAFÍA .....	21
ANEXOS .....	22
ANEXO 1- INFORME DE URKUND .....	22
ANEXO 2- CARTA DE AUTORIZACIÓN.....	23
ANEXO 3- ENTREVISTA .....	24
ANEXO 4- ENCUESTA.....	25

## Índice de tablas

Tabla 1. Resultados de la entrevista aplicada al gerente del centro médico .....	15
Tabla 2. Calidad de la atención a los pacientes.....	17
Tabla 3. Satisfacción de los beneficios que ofrece “Medihouse” .....	18
Tabla 4. Frecuencia de conocimiento de promociones de “Medihouse” .....	18

## **RESUMEN**

En siguiente estudio de caso está enfocado en la gestión administrativa del centro médico Medihouse de cantón Montalvo, en el mismo que se encontraron problemas de manejo en las historias clínicas, deficiencia en el control de los inventarios , infraestructura limitada para la realización de sus actividades y falta de personal para la atención de los usuarios, a su vez encontramos fortalezas como la realización de convenios con centros hospitalarios donde se pueden llevar acabo procesos quirúrgicos y exámenes de imágenes, logrando un diagnóstico y tratamiento adecuado para los usuarios de Medihouse, para la realización de este estudio se utilizó el método descriptivo en conjunto con herramientas como la encuesta y la entrevista que permite la obtención de resultado verificables y medibles, todo este estudio está sujeto a la línea de investigación de gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoria, control.

**Palabras claves:** gestión administrativa, rotación de inventario, atención de calidad, satisfacción de los usuarios, fidelización

## SUMMARY

The following case study is focused on the administrative management of the Medihouse medical center in Montalvo canton, in which management problems were found in the medical records, deficiency in inventory control, limited infrastructure for carrying out its activities and Lack of personnel to care for users, in turn we find strengths such as the execution of agreements with hospital centers where surgical procedures and imaging examinations can be carried out, achieving an adequate diagnosis and treatment for Medihouse users, for the realization In this study, the descriptive method was used in conjunction with tools such as the survey and the interview that allows obtaining verifiable and measurable results, this entire study is subject to the research line of financial, administrative, tax, audit, control management.

**Keywords:** administrative management, inventory rotation, quality service, user satisfaction, loyalty

## INTRODUCCIÓN

“Medihouse” es un centro médico que empezó sus operaciones en el año 2018 como un consultorio médico, el cual se dedicaba al diagnóstico y tratamiento de enfermedades a cargo del médico general Armando Arévalo López, el mismo que evidencio la necesidad de la ciudadanía montalvina de un centro médico que permita la derivación de especialidades médicos, y así facilitar el tratamiento de estas enfermedades que requieren de una atención especializada; Por ello Medihouse realizo convenios con especialistas y clínicas privadas para la realización de procesos quirúrgicos y clínicos; actualmente este centro médico cuenta, con una sala de diagnóstico, laboratorio clínico y farmacia.

Este estudio de caso se realiza con el objetivo de analizar la gestión administrativa del centro médico “Medihouse”, el mismo que está sujeto a la línea de investigación de gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoria, control enmarcada con la sublínea de empresas e instituciones públicas y privadas, debido que se analizó los procedimientos de la gestión administrativa de una empresa privada cuyo fin es tener rentabilidad para sus operaciones además del cumplimiento de las normas establecidas por el ministerio de salud pública.

La metodología que se utilizó en este estudio de caso fue el método descriptivo, donde se analizó los procesos de la gestión administrativa del centro médico “Medihouse”, la misma que permitió recolectar, verificar y respaldar la información, mediante la utilización de instrumentos de investigación como la entrevista dirigida al gerente propietario del centro médico y una encuesta dirigida a los pacientes que acuden a este centro, dando como resultado datos relevante y verificable para evaluar la situación problemática de esta institución poder llegar a una conclusión pertinente.

Los resultados encontrados al finalizar este estudio de caso fue que la gestión administrativa del centro médico “Medihouse” tiene falencias en el registro de los historiales médico, falta de actualización en el inventario de las medicinas, falta de personal médico, falta de una adecuación en la infraestructura del centro, fluctuaciones de la atenciones médicas diarias y deficiencia de equipos especializados de imágenes para el diagnóstico de los pacientes

## **DESARROLLO**

El centro médico “Medihouse” está ubicado en la Av. Antonio de las bastidas, diagonal al centro comercial “Manantial Shopping”, donde se realiza la atención, diagnóstico y tratamiento de los pacientes, su estructura organizacional está constituido de la siguiente manera gerente propietario, secretaria, asistente de higiene, seguridad y limpieza, y el departamento de asistencia médica, en los cuales están incluidos el médico general, laboratorista, y especialista que son solicitados previa cita, adicional de médicos residentes y enfermera

Medihouse fue creado con la misión de ser un centro médico que facilita al médico llegar a los hogares de sus pacientes y más de aquellos que por situaciones complicadas no pueden ser movilizadas de sus domicilios a los centros hospitalarios, también tiene como objetivo brindar una atención de calidad en la cual, exista una verdadera interacción médico- paciente, y no ser un procesador de datos como ocurre en la actualidad donde un médico procesa datos en los dispositivos electrónicos y no existe la revisión de pacientes, situación que se da en la actualidad en el sistema médico.

Según Luna González (2015) “la administración es un proceso muy particular, consiste en las actividades de la planeación, organización, ejecución, y control desempeñadas para determinar y alcanzar los objetivos señalados, con el uso de seres

humanos y otros recursos” (pág. 32), bajo esta conceptualización resalta la importancia de que las empresas tengan una buena gestión administrativa, además del uso adecuado de los recursos, para así disminuir los principales problemas existentes en el centro médico descritos a continuación:

El gerente del centro médico es un profesional de la salud, que busca atender a sus pacientes con servicios de calidad, buscando la satisfacción del de los mismos al dar tratamientos rápidos y efectivos con ética. Sin embargo, desconoce de procesos administrativos para tener mayor rendimiento en sus actividades, y estableciendo metas en forma empírica, sin que estas puedan ser evaluadas en un futuro, haciendo actuar de manera instintiva de acuerdo a lo que se van desarrollando las situaciones dentro del centro, generando un crecimiento lento, aunque constante de su organización

Para Abatedaga (2008) *“Las metas persiguen la finalidad de direccionar todo el conjunto que se planifique”*, bajo esta primicia se destaca la importancia de planificar las actividades que se van a ejecutar dentro del centro médico, de tal modo que se inicie correctamente con los procesos administrativos, al cumplir con todo lo descrito dentro de un elaborado plan estratégico, que permita optimizar todos los recursos de la empresa así como evitar la pérdida de tiempo en algunos procesos u ofrecimiento del servicio.

Dentro de los procesos para la prestación de servicios está la utilización de los historiales médicos físicos son la manera tradicional que se llevan las historias clínicas en los centros médicos y es esta la modalidad que utiliza el centro médico “Medihouse” sin embargo, esto a su vez genera ciertas falencias cuando los pacientes no recuerdan su historial médico, demorando el proceso y más cuando no se cuenta con un respaldo electrónico sobre la asignación de los números de las historias clínicas, la falta de digitalización de las historias clínicas, demora en el proceso de admisión de los pacientes,

generando el uso de tiempo adicional al realizar la revisión del archivo fisco para encontrar los historiales médicos, adicionalmente estos archivos hace el uso de un espacio que puede ser asignado para la utilización de otras necesidades del centro médico.

Como manifiesta Preciado Rodríguez, Valles Coral, & Lévano Rodríguez (2021) los sistemas de información han sido implementados para corregir y mejorar la calidad de la atención centrada en los pacientes, además de perfeccionar la eficacia y la seguridad en los servicios de salud. (pág. 14), bajo esta conceptualización se evidencia la importancia de la implementación de los sistemas informáticos, debido que no solo optimiza el tiempo, sino que hace más eficiente al momento de atender una emergencia, debido que se conoce los antecedentes médicos y se puede actuar de manera rápida y eficiente.

Otra necesidad dentro del centro médico es conocer la rotación de inventario, debido que permite conocer los movimientos de los insumos y medicinas que se utilizan con frecuencia, además de que todos estos materiales sean utilizados de manera óptima y oportuna reduciendo los riesgos de desperdicios y gastos innecesarios para el centro médico, garantizando productos de buena calidad en los tratamientos médicos, pero al hacer un inventario empíricamente no se conoce que producto tiene mayor rotación y se expone a desabastecimiento o exceso de insumos haciendo mayor inversiones de las necesarias.

Castro Vanegas (2018) manifiesta: los inventarios son el activo fundamental para el desarrollo del objeto social de cualquier empresa, sea grande o pequeña. Es importante que el inventario esté severamente controlado, ordenado y en constante vigilancia, ayudando a dar una disposición eficaz y proveer a la administración una información financiera que permita la toma de decisiones bien informadas. (pág. 8), es por ello que se



resalta la importancia de tener un registro inventario el mismo que permite una optimización de recursos, al adquirir los insumos necesarios, en tiempo establecidos.

El no contar con la cantidad adecuada de médicos en “Medihouse” para atender las 24 horas del día a los pacientes, reduce el número de admisiones, pero esta situación se debe a que los profesionales de la salud que atiende en este centro médico también laboran en hospitales y clínica, teniendo que esperar sus días libres para atender en Medihouse, incluyendo al gerente que también desempeña como médico en el centro y en un hospital público. Sin embargo, cuando no están los médicos quedan a cargo los residentes, pero ellos no cuentan con la pericia necesaria para atender ciertas emergencias.

González Rodríguez, Viteri Intriago, Izquierdo Morán, & Verdezoto Cordova (2020) manifiesta la gestión administrativa está a cargo de los ejecutivos, que supervisan las operaciones de la organización, aseguran que los recursos sean utilizados de manera correcta, y que el flujo de información sea efectivo. Pero en el caso de Medihouse en donde el gerente desempeña las funciones de ejecutivo y de médico se dificulta las actividades de gestionar y supervisar las operaciones del centro, encontrando problemas en los procesos administrativos y uso adecuado de los recursos.

El mayor reto para todas las empresas incluyendo Medihouse, es ir más allá del equilibrio entre la satisfacción de los usuarios y el desarrollo económico, es lograr ser competitivo dentro de su rama de operaciones y lograr la sostenibilidad a lo largo de los años; por lo cual debe enfrentarse a las nuevas herramientas que ofrece la tecnología y presentar su imagen a través de instrumentos de social media, de esta manera llegar a los usuarios de forma directa, en tiempo real, solidificando su imagen ante sus usuarios.

Burbano Pérez (2017) manifiesta que: las empresas de hoy en día, se enfrentan más que nunca al reto de asimilar fuertes y continuos cambios, no sólo del entorno, sino

también sociales, medios tecnológicos, nuevas regularizaciones y legislaciones, recursos de capital, etc. Ante esta realidad, se hace necesario tomar decisiones dentro del ámbito empresarial para poder adaptarse a este cambiante y complejo mundo, bajo esta afirmación se evidencia la necesidad de las empresas de utilizar todas las herramientas que la tecnología ofrece para destacar de su competencia, generando valor agregado a los servicios que se ofrecen, sin perder los principios con que iniciaron sus operaciones y estar a la par de sus competidores

En el caso de Medihouse su competencia directa es el centro médico CEMESFA que inició sus operaciones a finales del año 2020 en el cantón Montalvo, pero este centro se dedica a consulta Especialidades médicas y salud familiar, teniendo la ventaja competitiva al ofrecer consulta de mayor numero de especialidades, tener experiencia en el mercado y está estableciéndose como franquicias, lo que a su vez también da una ventaja a Medihouse, debido que deben establecer periodos de tiempo para consultas y se pierde la interacción de medico paciente, generando insatisfacción en los usuarios.

Medina Quintero, de la Garza Ramos, & Jiménez Almaguer (2011) menciona que la competencia, es aquella situación en donde dos entes económicos (empresas) están en una pelea constante por vender sus productos y servicios en el mercado (pág. 10), es así como Medihouse busca ganar mayor reconocimiento de sus pacientes al ofrecer una interacción con sus pacientes, dedicando el tiempo necesario en la indagación de los antecedentes médicos, debido que en muchos casos, los síntomas que pueden pasar por desapercibidos en consultas reglamentarias, ayudan a un diagnóstico certero aumentando la confianza de los pacientes en los diagnostico, como lo dice López Parra (2013) Actualmente, existe gran competencia entre las empresas, ya que desde siempre los clientes han exigido el mejor trato y la mejor atención al adquirir un producto.

Otro servicio que ofrece Medihouse es la atención de emergencias médicas, a pesar de no contar de equipos de imágenes que les permita un diagnóstico rápido y preciso, se ve obligado a cumplir la función de estabilizar al paciente en un situación de riesgo para luego enviarlos a hospitales o clínicas de las ciudades más cercanas o donde se pueda dar el tratamiento correcto y efectivo al paciente, volviendo esta falta de recursos en una de sus debilidades como centro médico y más cuando en consulta se trata de diagnosticar enfermedades visibles solo con imágenes, demorando el tratamiento hasta que los pacientes se realicen este tipo de exámenes en ciudades como Babahoyo o Guayaquil, alargando el periodo de diagnóstico, que en situaciones se requiere de tratamientos inmediatos para asegurar la estabilidad de la salud de los usuarios.

Mintz & Brodie (2019) manifiesta que para mejorar la atención al paciente al acelerar los procesos y lograr una mayor precisión diagnóstica, abriendo el camino para brindar una mejor atención médica en general, se debe utilizar las imágenes radiológicas, las preparaciones de anatomía patológica y los registros médicos electrónicos de los pacientes, bajo esta afirmación se evidencia la mayor debilidad en la gestión administrativa, que es la implementación de equipos de imágenes y utilización de registros electrónicos de los historiales médicos, para mayor efectividad en respuesta a los tratamientos.

Para suplir esta deficiencia “Medihouse”, ha realizado varios convenios con clínicas privadas que faciliten la realización de este tipo de exámenes, adicionalmente de la realización de procesos quirúrgicos, asegurándose que se realizaran bajo la regulaciones sanitarias y medidas de precaución implementadas por el Ministerio de Salud Pública, que brinda la seguridad del paciente al efectuar estos procedimientos, además de proveer facilidades de pago por efectuar las cirugías, cuyos precios son los más bajos dentro del área médica, de esta manera se asegura la recuperación del paciente

y se establece a Medihouse como un centro médico que antepone las necesidades de sus pacientes, y llevándolos a la fidelización del mismo.

Según la Universidad Nacional de Piura (2017) manifiesta que: Un convenio es un acuerdo de voluntades entre dos o más personas o instituciones. Por otro lado, se entiende por convenio de cooperación interinstitucional a todo acto celebrado entre una institución y otras personas jurídicas de derecho público o privado, nacionales o extranjeras y cuya finalidad es aprovechar mutuamente sus recursos o fortalezas, En el caso de Medihouse de realizar estos convenios más allá de los beneficios económicos, es aprovechar los recursos y fortalezas de sus aliados permitiéndole establecerse como un centro confiable que velara por el bienestar de sus pacientes, brindándoles no solo el tratamiento necesario sino la estabilidad emocional, para encontrar alternativas en sus tratamientos.

Para que el proceso quirúrgico o clínico tenga éxito se debe asegurar la estabilidad emocional, y si al paciente se le agrega la carga psicológica de conseguir los recursos económicos para financiar su cirugía este no responderá de forma satisfactoria a ningún tratamiento, más bien agravara su situación debido al estrés que impone conseguir el dinero de forma inmediata, Moreno (2020) manifiesta que la autoestima, las relaciones sociales e incluso el estrés de estar enferma, son factores que se ven alterados y ponen en riesgo la estabilidad emocional.

El gerente de Medihouse asegura que para él es más importante la salud de sus pacientes y busca todos los medios para lograr la recuperación de los mismo y que años de experiencia lo lleva asegurar que un paciente estable emocionalmente logra su recuperación en menor tiempo, y que en el futuro no solo contara de la fidelización de ese paciente sino de su familia, al atenderlos de una forma muy profesional y humanista, y

no como fuentes de ingresos económicos, destacando el principio de un médico que es, salvar vidas y servir.

Para la atención de pacientes Medihouse dispone de dos cubículos, uno dedicado a las consultas de los especialistas, y el otro para medicina general en el cual esta implementado para atender situaciones de emergencia, distribuyendo su espacio con el laboratorio clínico, sin embargo logísticamente la ubicación de estas áreas retrasa las operaciones del laboratorio al estar adjunto al cubículo de medicina general, y no tener una área de libre acceso, solo permitiendo la captación de pacientes internos y no permite el ingreso de nuevos clientes para el laboratorio, reduciendo ingresos de esta área.

Según Martínez & El Kadi (2018) la logística, es el conjunto de técnicas y herramientas utilizadas para organizar la estructura de una empresa o de un determinado servicio, generalmente en el ámbito de producción y distribución, partiendo de un sistema logístico integrado, el cual ha evolucionado considerablemente, creando así las condiciones propicias dentro y fuera del entorno organizacional, que les permite implementar final y satisfactoriamente las estrategias pertinentes para lograr de manera deseada, las metas y objetivos planteados.

Sin embargo, la infraestructura de Medihouse actualmente está retrasando los procesos tanto en la atención, diagnóstico y tratamiento de los pacientes, debido a la distribución de espacios, por ello se debe crear las condiciones propicias para reducir el tiempo perdido y aumentar los ingresos tanto de farmacia como de laboratorio, convirtiéndolos en una fuente de ingresos estables y a su vez captadores de nuevos usuarios al observar la diversificación de servicios que ofrece el centro médico.

Para mejorar estas deficiencias es necesario alcanzar la calidad tanto en gestión como en la atención de los pacientes, como lo menciona Hernandez Vargas (2019) la

importancia de implementar una gestión de calidad, ya sea para los productos o servicios de la organización reside en el hecho de que sirve de plataforma para desarrollar desde el interior de la organización un conjunto de actividades, procesos y procedimientos, encaminados a lograr que las características presentes tanto en el producto como en el servicio cumplan con los requisitos exigidos por el cliente, es decir sea de calidad esto permitirá aumentar las ventas y cumplir con los objetivos propuestos por MEDIHOUSE.

Para que Medihouse pueda alcanzar objetivos de sostenibilidad y pueda enfrentarse a la competencia debe plantear dentro de la administración del centro , los análisis situacionales, herramientas que permite conocer cuales son las fortalezas que tiene la institución, pero al realizarlo superficialmente, este limita la posibilidades de crecimiento, porque se desconoce cuál es la situación actual tanto interna como externa de la empresa , por lo tanto no se sabe que se debe mejorar y en muchos casos los beneficios que se pueden obtener,

Según Hanel del Valle & Hanel González (2004) nos dice que el Análisis Situacional es un método que lleva a la aplicación del procedimiento más adecuado para analizar lo que está ocurriendo cuando una organización se enfrenta con diferentes asuntos (asunto o cuestión: dificultad, falla, oportunidad, amenaza o riesgo que nos obliga a actuar). Este método ayuda a saber por dónde comenzar a desenredar los asuntos confusos, a establecer prioridades y a establecer la secuencia de actividades que darán respuestas a las preocupaciones de las organizaciones. (pág. 16)

El gerente del centro médico Medihouse realizo un análisis situacional interno del centro el cual pudo evidenciar que existen días en el que el médico general está sobrepasando la capacidad de atenciones médicas diarias, en especial los fines de semana, los días que se efectúan eventos sociales dentro de la localidad, además los días que ofrece

promociones, descuentos tanto en consultas, como en medicamentos la afluencia es mayor para pacientes que deben hacerse controles periódicamente como los diabéticos o controles de desarrollo infantil, también a existido un incremento de pacientes que necesitan de procesos quirúrgicos, quienes han solicitado crédito o facilidades de pago en los procedimientos, mismos que permitirán aliviar sus dolencias. Los mismos que se han buscados créditos o facilidades de pagos en estos procesos.

Todo este proceso lleva a la fatiga del medico Vega Valero & Nava Quiroz, (2019), aporta que “la fatiga es interpretada en términos biológicos, y reportan que conforme el tiempo de trabajo aumenta (ya sea en horas de trabajo o en los días de la semana) los dolores físicos son reportados en los diferentes ámbitos de trabajo”, por lo tanto también se debe considerar la estabilidad física y emocional de los médicos y no padezca el síndrome de desgaste profesional o también conocido como el síndrome de Burnout, término que se utiliza para describir el estrés emocional y psicológico experimentado en los profesionales del área de la salud, genera una sensación de fracaso y agotamiento físico debido a la sobre carga de trabajo y exigencias propias de su profesión generando un ambiente laboral negativo.

Hernández, Dickinson, & Fernández (2008) manifiesta que el síndrome de desgaste (Burnout) es un problema que se está presentando en profesionales que trabajan con personas, en especial en los médicos, por ser una profesión en la que influyen factores externos e internos que pueden desencadenar dicho padecimiento; por externos entendemos cuestiones institucionales e internos como la personalidad del trabajador, por ello para salvaguardar la salud de los médicos se debe contratar más profesionales en el área médica a fin de no saturar a los profesionales que laboran en MEDIHOUSE médico, para de esta manera también proteger el bienestar del equipo médico que labora en Medihouse

Al aplicar los instrumentos de investigación como la encuesta y la entrevista, nos permite obtener información a través de respuestas claras y pertinentes, las mismas que ayudan a destacar aspectos relevantes, detallados a continuación las que servirán para establecer conclusiones validas:

*Tabla 1. Resultados de la entrevista aplicada al gerente del centro médico*

<b>Orden</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Datos relevantes encontrados</b>
<b>1</b>	¿Cómo gerente de este centro médico que ofrece usted a la ciudadanía montalvina?	Atención de calidad, recabando sus antecedentes médicos
<b>2</b>	¿Al iniciar sus operaciones se encontró con competencia?	No, solo competencia indirecta
<b>3</b>	¿Realizo algún estudio para la oferta de atención para los especialistas?	Sí, en base a los historiales médicos de mis pacientes
<b>4</b>	¿Cómo gerente del centro cuáles son sus limitaciones al ofrecer sus servicios?	Falta de equipos para atención de emergencia
<b>5</b>	Realiza convenios con otros centros médicos para tratamientos clínicos y quirúrgicos	Si, en especial con clínicas de la ciudad de Guayaquil
<b>6</b>	¿Qué beneficios ofrece a sus pacientes?	Promociones del 50% en el valor de las consultas, pago de tratamiento a crédito

**Fuente:** Entrevista aplicada al gerente del centro médico “Medihouse”

**Elaborado por:** Jessenia Solis Gaibor

Al analizar los resultados de la encuesta dirigida al gerente del centro médico “Medihouse”, se demuestra que entre sus fortalezas encontramos la calidad en la atención médica, debido que no existe límite de tiempo, en cuanto a las consultas como están establecidos en los hospitales y se mantiene el ideal de ser un solucionador de los



problemas y no un digitalizador de datos, como ocurre actualmente en los centros hospitalarios del país, donde los médicos actúan de manera mecánica por las restricciones de tiempo, que les impide recabar información pertinente y detallada que permita dar a los pacientes un tratamiento efectivo sin descuidar problemas preexistente con anterioridad, también se evidencia que cuando Medihouse inicio sus operaciones no contaba con competencia directa, debido que solo existía dos médicos generales que se dedicaban al diagnóstico y no ofertaban mayores servicios, sin embargo, esa situación ha cambiado actualmente debido al inicio de operaciones del centro CEMESFA, que ofrece la atención de especialidades aunque solo dentro de horarios pre establecidos.

Para poder mantener su flujo de pacientes el centro Medihouse ofrece descuentos del 50% de las consultas una vez al mes, también para los pacientes recurrentes se le ofrece facilidades de pago a sus facturas médicas, debido que muchos pacientes por falta de recursos económicos dejan agravar su situación, complicando sus situaciones iniciales; también se ofrece realizar convenios de pago con clínicas para los pacientes que requieren de procedimientos quirúrgicos, o a su vez se les facilita las posibilidades para ser remitidos a los Hospitales públicos.

Medihouse atiende situaciones de emergencia a pesar de la falta de equipos de imágenes debido que el centro médico público del cantón Montalvo es calificado por la población como ineficiente y que carece de implementos para atender una verdadera emergencia, sin embargo, a pesar de las limitaciones que actualmente tiene el centro, se busca alternativas para mejorar en sus deficiencias, aunque actualmente la mayoría de los casos que se atiende son de suturas por cortes, detención de hemorragias, problemas de alimentación o por productos químicos.

También cabe resaltar que, para las consultas con los especialistas, se realizó un análisis de las historias clínicas de los pacientes, destacando los antecedentes médicos, y enfocándonos en las enfermedades de mayor recurrencia de los mismos, para de esa manera dar la posibilidad de un tratamiento efectivo a las enfermedades desde la localidad del cantón Montalvo y reduciendo los gastos de los pacientes al trasladarse a las ciudades de Guayaquil o Babahoyo en busca de estos especialistas.

Al aplicar la encuesta a los socios de la compañía se ha obtenido los siguientes datos:

*Tabla 2. Calidad de la atención a los pacientes*

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Excelente	28	40 %
Bueno	28	40 %
Regular	14	20 %
Bajo	0	0 %
Muy bajo	0	0%
TOTAL	70	100 %

**Fuente:** Encuesta aplicada a los pacientes del centro médico “Medihouse”

**Elaborado por:** Jessenia Solis Gaibor

Al observar los resultados con referencia a la calidad de la atención en los pacientes del centro médico “Medihouse” se demuestra que el 40% de los pacientes considera que atención es excelente, mientras que el otro 40% considera bueno y el 20 % regular están dentro de los parámetros altos de satisfacción de paciente, se consideran que los resultados están directamente relacionados con la aplicación de la filosofía de tratar al paciente como ser humano y no como un ingreso económico, donde el médico interactúa con el paciente despejando la dudas e inquietudes que pueden presentar durante su tratamiento, el gerente de Medihouse considera que conseguir una atención de calidad y diagnóstico certero depende, de conocer las actividades que realiza su paciente, y si estas no son las causas directas de sus padecimientos.

*Tabla 3. Satisfacción de los beneficios que ofrece “Medihouse”*

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Extremadamente satisfecho	18	25,71 %
Muy satisfecho	12	17,14 %
Moderadamente satisfecho	37	52,86 %
Poco satisfecho	3	4,29 %
No satisfecho	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los pacientes del centro médico “Medihouse”

**Elaborado por:** Jessenia Solis Gaibor

Los resultados de la encuesta demuestran un grado de satisfacción extremadamente satisfecho es de 25,71%, mientras muy satisfecho es de 17,14% y moderado de un 52,86%, lo que indica que los niveles de satisfacción de los pacientes es media alta, demostrando que los beneficios que ofrece Medihouse a sus pacientes son bien acogidos por sus usuarios, y también que si mantiene esta serie de beneficios está consiguiendo la fidelización de sus pacientes, generando para el futuro una cartera de pacientes frecuentes y estables.

*Tabla 4. Frecuencia de conocimiento de promociones de “Medihouse”*

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Muy frecuentemente	0	0 %
Frecuentemente	7	10 %
Ocasionalmente	22	31,43 %
Raramente	24	34,29 %
Nunca	17	24,28%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los pacientes del centro médico “Medihouse”

**Elaborado por:** Jessenia Solis Gaibor

La tabla de frecuencia correspondiente al proceso de promociones de Medihouse demuestra que solo el 10% de los encuestados conoce frecuentemente las promociones que realiza Medihouse, mientras que el 31,43% las conoce ocasionalmente, el 34,29% raramente y el 24,28% nunca, esto se debe a que el medio por el que se informa de las

promociones es a través de WhatsApp, dificultado la llegada de esta información a las personas que no manejan sistema Android, o los que cambiaron sus números telefónicos que registraron en sus historiales médicos, y también por la falta de un sitio web donde se llegue a mayor número de personas de la población montalvina.

## CONCLUSIONES

El gerente del centro médico Medihouse, al ser un profesional de la salud, tiene deficiencia en los procesos administrativos, sin embargo se ha dedicado a la autoeducación y buscado destacar las fortalezas con el que cuenta este centro médico, también mejorando su capacidad de liderazgo al establecer relaciones comerciales con otras instituciones médicas brindar a sus usuarios una atención de calidad y entrar en un constante crecimiento debido a las diferentes estrategias y alianzas que ha implementado en este centro.

La falta de personal es una deficiencia que tiene actualmente el centro debido que no es capaz de satisfacer la necesidad de sus usuarios y entre los factores limitantes a este problema también se encuentra la infraestructura, puesto que solo hay un consultorio dedicado a la consulta general, sobrecargando al médico general con mayor número de consultas de lo previsto para su turno, generando aglomeración en la sala de espera, impaciencia e insatisfacción de los pacientes.

El control de los insumos y medicamentos que usa el centro es deficiente debido que es manual y no se lleva un correcto control de inventarios que permita conocer la frecuencia de la rotación de medicamentos, provocando caer en compra inoportuna de los materiales necesarios para el funcionamiento del centro, generando desabastecimiento o exceso de productos en bodega y a su vez incurrir en gastos innecesarios para el centro, también se presenta problemas en el registro de los historiales médicos por falta de su correcto manejo. Que están siendo corregidos con la utilización del método de inventario FIFO, a través de medios electrónicos al igual que la digitalización de los historiales médicos.

## BIBLIOGRAFÍA

- Abatedaga, N. (2008). *Comunicación. Epistemología y metodologías para planificar por consensos*. Argentina: Editorial Brujas.
- Burbano Pérez, Á. B. (2017). Importancia de la dirección estratégica para el desarrollo empresarial. *Dialnet*, 19-28.
- Castro Vanegas, T. G. (2018). La importancia de la información de inventarios para la gestión financiera exitosa en la compañía “Instrumentos Médicos de Colombia S.A.S. (IMC)”. *Universitaria Agustiniana*.
- González Rodríguez, S., Viteri Intriago, D., Izquierdo Morán, A., & Verdezoto Cordova, G. (2020). Modela de gestión administrativa . *Scielo*, 32-37.
- Hernandez Vargas, L. K. (2019). Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en el Centro Medico por Salud. *Universidad Autónoma de Occidente*.
- Hernández, C. I., Dickinson, M. E., & Fernández , M. Á. (2008). El síndrome de desgaste profesional Burnout en médicos mexicanos. *Medigrafic*, 11-14.
- López Parra, M. E. (2013). *Importancia de la Calidad del Servicio al Cliente*. Sonora : ITSON.
- Luna Gonzalez , A. (2015). *Proceso Administrativo*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Martínez, L., & El Kadi, O. (2018). Logística Integral y Calidad Total, Filosofía de Gestión Organizacional orientadas al cliente. *Dialnet*, 202-232.
- Medina Quintero, J. M., de la Garza Ramos, M. I., & Jiménez Almaguer, K. P. (2011). Competencia Empresarial con el uso de la información y la tecnología. *Redalyc.org*, 7-17.
- Mintz, Y., & Brodie, R. (2019). Introduction to artificial intelligence in medicine. *Minim Invasive Ther Allied Technol*, 1-9.
- Moreno, M. J. (2020). Importancia de la Salud Mental frente a una Mastectomia. *Revista Confluencia*, 136-137.
- Preciado Rodríguez, A. J., Valles Coral, M. A., & Lévano Rodríguez, D. (2021). Importancia del uso de sistemas de información en la automatización de historiales clínicos, una revisión sistemática. *Revista Cubana de Informática Médica*, 11-24.
- Universidad Nacional de Piura. (2017). Como hacer un convenio. *Oficina Central de Cooperación Técnica - UNP*.
- Vega Valero, C., & Nava Quiroz, C. (2019). Relacion estres y fatiga: un estudio en el ambito laboral. *Revista Electronica de Psicología Iztacala*, 16.

# ANEXOS

## ANEXO 1- INFORME DE URKUND



### Document Information

---

<b>Analyzed document</b>	estudio de caso medihouse - copia.docx (D112886908)
<b>Submitted</b>	9/19/2021 4:56:00 AM
<b>Submitted by</b>	
<b>Submitter email</b>	jesolis@fafi.utb.edu.ec
<b>Similarity</b>	0%
<b>Analysis address</b>	fmorales.utb@analysis.orkund.com

### Sources included in the report

---

<b>W</b>	URL: <a href="http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/7657/1/PIUAMSS005-2018.pdf">http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/7657/1/PIUAMSS005-2018.pdf</a> Fetched: 12/16/2020 1:05:46 AM
----------	--



## ANEXO 2- CARTA DE AUTORIZACIÓN

Montalvo, 3 de septiembre del 2021

Dr. Armando José Arévalo López  
**GERENTE DEL CENTRO MÉDICO "MEDIHOUSE"**  
En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **SOLIS GAIBOR JESSENIA ESTEFANIA**, con cédula de identidad **1206631051**, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Ingeniería Comercial, matriculado(a) en el proceso de titulación periodo Junio - Octubre 2021, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi Caso de estudio denominado **GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL CENTRO MÉDICO "MEDIHOUSE" DEL CANTÓN MONTALVO** el cual es requisito indispensable para poder titularme.

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

Muy atentamente



Jessenia Estefania Solis Gaibor  
1206631051

*Yo Armando José Arévalo López,  
Gerente del Centro Médico  
MediHouse, Autorizo a la Srta.:  
Jessenia Estefania Solis Gaibor  
para que realice su estudio de  
Caso, para su proceso de titulación*

Att.:



Dr. Armando J. Arévalo, Mgs.  
MEDICO CLINICO  
Reg. Senescyt. 1006-15-1340489



## **ANEXO 3- ENTREVISTA**

Entrevista dirigida al gerente del centro médico “Medihouse”

1. ¿Cómo gerente de este centro médico que ofrece usted a la ciudadanía montalvina?
2. ¿Al iniciar sus operaciones se encontró con competencia?
3. ¿Realizo algún estudio para la oferta de atención para los especialistas?
4. ¿Cómo gerente del centro cuáles son sus limitaciones al ofrecer sus servicios?
5. Realiza convenios con otros centros médicos para tratamientos clínicos y quirúrgicos
6. ¿Qué beneficios ofrece a sus pacientes?

## ANEXO 4- ENCUESTA

### Encuesta dirigida a los pacientes del centro médico “Trans Pegaso”

1. Como califica usted la calidad de la atención a los pacientes

Excelente	
Bueno	
Regular	
Bajo	
Muy bajo	

- 2.Cuál es su grado de satisfacción de los beneficios que ofrece “Medihouse”

Extremadamente satisfecho	
Muy satisfecho	
Moderadamente satisfecho	
Poco satisfecho	
No satisfecho	

3. Con que frecuencia conoce la promociones que oferta “Medihouse”

Muy frecuentemente	
Frecuentemente	
Ocasionalmente	
Raramente	
Nunca	

4. ¿Con qué frecuencia ha recibido facilidades de pago en sus facturas?

Muy frecuentemente	
Frecuentemente	
Ocasionalmente	
Raramente	
Nunca	

5. Ud. Esta de acuerdo con el aporte del 4% del valor de las facturas como comisión hacia la compañía.

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Indeciso	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

6. Usted considera que la facturación con punto de emisión, desde que se emite la orden de pago hasta que el cheque es cambio y depositado en las cuentas de los socios es rápido y efectiva

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Indeciso	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

7. ¿Usted ha recibido ayuda de la compañía para los tramites de matriculación vehicular?

Muy frecuentemente	
Frecuentemente	
Ocasionalmente	
Raramente	
Nunca	

8. La compañía le ha servido como mediador con las entidades financieras para obtener créditos

Muy frecuentemente	
Frecuentemente	
Ocasionalmente	
Raramente	
Nunca	