



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

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN COMERCIO

TEMA:

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL POLICLÍNICO “JHON ALEX” EN
EL SECTOR MATILDE ESTHER DE LA PARROQUIA FEBRES CORDERO.**

ESTUDIANTE:

KERLI PIERINA PISCO GUERRA

TUTOR:

Ing. MARIA ALEXANDRA RODRIGUEZ GOMEZ. Msc.

AÑO 2022

Resumen

La investigación se realizó en el Policlínico “Jhon Alex” ubicado en la parroquia Febres Cordero, la elaboración de esta investigación consistió en brindarle al policlínico “Jhon Alex” un análisis centrándose en el tema de este estudio de caso, para permitirle tener información sobre lo relacionado la administración, y sus procesos básicos. El objetivo de la investigación fue analizar la gestión administrativa en el policlínico, con el propósito de identificar el efecto que su aplicación está causando hacia el público objetivo. En estudio de caso se trabajó a través del método descriptivo, además se usará como herramienta la entrevista dirigida al propietario del policlínico y la encuesta que se les realizaron a los clientes, además de utilizar la consulta bibliográfica que se considera como un proceso útil en la determinación del problema. Los instrumentos generados permitieron constatar los siguientes resultados: se concluyó que el modelo de gestión administrativa implementada en el policlínico no está alineado acorde a como está organizada, además de que no se cumple de forma correcta con los procesos administrativos básicos, para así poder contribuir con una posible solución a la problemática que atraviesa la empresa y que aporte al mejoramiento eficiente y operacional de la organización.

PALABRAS CLAVES: Gestión administrativa, Servicio, Empresa, Administración y Desempeño.

Abstract

The research was conducted at the "Jhon Alex" polyclinic located in the Febres Cordero parish. The elaboration of this research consisted in providing the "Jhon Alex" polyclinic with an analysis focusing on the subject of this case study, to allow it to have information on what is related to administration and its basic processes. The objective of the research was to analyze the administrative management in the polyclinic, with the purpose of identifying the effect that its application is having on the target public. The case study was carried out using the descriptive method, in addition to the interview with the polyclinic's owner and the survey conducted with the clients, as well as the use of bibliographic consultation, which is considered a useful process in determining the problem. The instruments generated allowed to verify the following results: it was concluded that the administrative management model implemented in the polyclinic is not aligned according to how it is organized, in addition to the fact that it does not comply correctly with the basic administrative processes, in order to contribute with a possible solution to the problem that the company is going through and that contributes to the efficient and operational improvement of the organization.

KEYWORDS: Administrative management, Service, Company, Administration and Performance.

Contenido

Planteamiento Del Problema.....	1
Justificación.....	3
Objetivo general	4
Objetivos específicos.....	4
Líneas De Investigación	5
Marco Metodológico	18
Resultados	19
Discusión De Resultados.....	22
Conclusiones	24
Recomendaciones.....	25
Referencias	26
Anexos.....	28

Planteamiento Del Problema

El Policlínico “Jhon Alex”, está ubicado en el sector Matilde Esther, de la Parroquia Febres Cordero, perteneciente al cantón Babahoyo, de la Provincia de Los Ríos, el cual se encarga de brindar el servicio de consultas médicas, el establecimiento ofrece un área para poder internar a sus pacientes en el momento que sea necesario, también cuenta con un servicio personalizado a domicilio, y posee su propia farmacia que incluye todos los medicamentos necesarios para sus usuarios, para garantizar una excelente atención médica y de calidad.

El policlínico” Jhon Alex” busca alcanzar la excelencia y mejorar la calidad del servicio que ofrece, para que le permita ser competitivo y poder mantenerse estable en un mercado con fuertes oponentes, el policlínico posee una deficiente gestión administrativa su principal falencia es que no capacita al personal y no cuenta con empleados aptos para brindar un buen servicio en el policlínico esto también dificulta la gestión del mismo, la empresa habitualmente presenta el problema de cómo realizar trabajos de la mejor manera posible, destinando costos mínimos, así como tiempo y esfuerzo. El logro de la organización se deberá al análisis de sus actividades y la atención que se les brinde a los problemas expuestos y así poder minimizarlos logrando una eficiente gestión administrativa, lo que implica obtener excelentes resultados económicos.

En la actualidad el policlínico “Jhon Alex” presenta una falla en la gestión administrativa del establecimiento debido a que se observan problemas como, la carencia de un adecuado proceso administrativo, la casa de salud no aplica correctamente los procesos básicos de administración, lo cual está llevando a una mala gestión y, por ende, a pérdidas económicas; la infraestructura no cuenta con el espacio suficiente por lo que muchos pacientes deben esperar

en la entrada o en la sala de espera; no hay una equilibrada organización de los recursos, no tiene una planificación, ni una eficaz estructura organizacional para que controle el funcionamiento del centro de salud, por lo tanto, el policlínico no está organizado correctamente; además de la falta de estrategias de venta debido a que no cuenta con plan estratégico que ayude a la empresa atraer nuevos clientes que son el eje principal para generar más ingresos.

La atención al cliente del establecimiento de salud debe mejorar porque el servicio que brinda no es el mejor y en una casa asistencial debería ser primordial. El policlínico no logra alcanzar la rentabilidad económica que desea esto se debe a los altos costos de los productos que ofrece la farmacia, la falta de nuevos pacientes, la competencia de otros centros de salud. Estos factores afectan en el crecimiento del centro de salud; entonces es necesario indagar a profundidad la forma en que se esté llevando a cabo cada procedimiento administrativo de esta organización.

El objetivo del estudio de caso es analizar la gestión administrativa en el policlínico” Jhon Alex” en el sector Matilde Esther de la parroquia Febres Cordero, para que permita conocer cuáles son los procedimientos mal ejecutados y poder corregirlos para garantizar la prosperidad del establecimiento, teniendo presente una perspectiva clara de lo que se desea conseguir que es atraer una gran proporción de clientes, que se sientan satisfechos por el servicio recibido. La orientación, de los procesos administrativos no es una meta que alcanzar, sino un medio para que la organización se gestione de forma más eficiente y logre sus objetivos.

Justificación

La elaboración de esta investigación consiste en brindarle al policlínico “Jhon Alex” un análisis sobre la empresa centrándose en el tema de este estudio de caso, para permitirle tener información sobre lo relacionado la administración, sus procesos básicos, las falencias que el establecimiento actualmente posee para permitir el desarrollo en el establecimiento y poder mejorar todos los errores que se presentan, a partir de la información obtenida poder formular una propuesta que sirva para el mejoramiento en sus diferentes áreas, basado en el manejo eficiente y adecuado de los recursos. Logrando así que se cumplan las metas y objetivos.

La gestión administrativa en el Policlínico “Jhon Alex” debe buscar constantemente cumplir los objetivos de la institución, es decir, brindar un servicio de calidad basado en estándares de eficacia y eficiencia a los pacientes, teniendo como prioridad, mejorar la capacidad en todas las áreas del policlínico y gestionar de manera adecuada los recursos tanto físicos, humanos, económicos, y tecnológicos con los que cuenta el establecimiento, sin embargo aquello no se refleja en la práctica como tal, debido a la ineficiencia en su cumplimiento, de esta manera se necesita saber cuáles procedimientos están mal ejecutados, así poder garantizar y corregir ciertas falencia de la institución antes mencionada.

Desde el aspecto práctico es importante este estudio de caso porque se obtendrá información relevante y específica que nos sirva de guía para encontrar las situaciones que representan el mal manejo de los métodos que se estén utilizando para el respectivo control y desempeño administrativo de este centro de salud. Y poder contribuir con una posible solución a la problemática que atraviesa la empresa y que aporte al mejoramiento eficiente y operacional de la organización.

Objetivos

Objetivo general

Analizar la gestión administrativa en el policlínico “Jhon Alex” del sector Matilde Esther parroquia Febres Cordero.

Objetivos específicos

- Examinar la gestión administrativa que existe en el policlínico “Jhon Alex” para conocer como esto afecta a la microempresa.
- Identificar los factores que no permiten una adecuada gestión administrativa en el policlínico “Jhon Alex”.
- Establecer los sustentos teóricos referente a gestión administrativa que servirá para fundamentar el presente estudio de caso.

Líneas De Investigación

La línea de investigación del caso de estudio es “gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control” relacionada con la gestión administrativa del policlínico porque se vincula con el conglomerado de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una empresa. Todo esto con el fin de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados. Además mediante estas se aplican diferentes técnicas y procedimientos para darle un uso más eficiente a los recursos humanos, financieros y materiales que tiene una organización.

La sub-línea de investigación “Empresas e instituciones públicas y privadas” esta se basa en los aspectos relevantes en la parte organizacional de una compañía privada, además comprenden criterios importantes que permiten conocer el funcionamiento de la organización, los procesos administrativos necesarios para cumplir con el objetivo de la investigación, sabiendo que su cometido fundamental es el de ser rentables y generar ganancias, o sea, contribuir mediante la producción y comercialización con la generación de riquezas privadas.

Marco Conceptual

La presente investigación titulada “Gestión administrativa en el policlínico “Jhon Alex” en el sector Matilde Esther de la parroquia Febres Cordero”, tiene por finalidad determinar y presentar los problemas de esta empresa en la administración de la misma, esta organización está ubicada en el recinto Matilde Esther, su propietaria la Dra. Grey Guizado Guzmán. El policlínico tiene como objetivo brindar el mejor servicio médico además el mismo ofrece el servicio de su propia farmacia. La empresa en el desarrollo de sus actividades tiene una serie de problemas de gestión administrativa, entre ellos: no tiene un plan estratégico para generar ventas, no se capacita al personal que labora en la organización, la atención al cliente debe mejorar, no tiene una correcta organización de los recursos.

Administración

La administración es algo más que una ciencia social, es un arte, una técnica y una ciencia, estas tres son administración, es una ciencia por que estudia a las empresas y organizaciones con fines descriptivos, es un arte por qué se necesita tener creatividad, perfección y creación, es un verdadero arte y por último es una técnica porque incluye principios, normas y procedimientos para la conducción racional de las organizaciones (Martinez, 2019).

La administración de empresas se vincula a la gestión de este tipo de organizaciones; se trata de un conjunto de preceptos, reglas y prácticas que buscan optimizar el aprovechamiento de los recursos para que la empresa alcance sus objetivos. Es importante tener en cuenta que la administración de empresas puede considerarse como una ciencia (Merino, 2017). La administración se define como el proceso de diseñar y mantener un medio ambiente en el cual los individuos, que trabajan juntos en grupos, logren eficientemente los objetivos seleccionados (Marco, Loguzzo, & Fedi, 2017). Sin embargo, tal como lo indican (Bueno Blanco, Ramos

, & Berrelleza, 2018), la administración es una actividad que llevamos a cabo los seres humanos en diferentes ámbitos de nuestra vida diaria. Así desempeñamos actividades relacionadas con esta área cuando realizamos tareas en el hogar.

¿Qué Es El Proceso Administrativo?

El proceso administrativo es un conjunto de funciones administrativas dentro de una organización u empresa que buscan aprovechar al máximo los recursos existentes de forma correcta, rápida y eficaz. El proceso administrativo se compone de cuatro etapas elementales: planeación, organización, ejecución y control. A través de ellas, los miembros de una empresa buscan alcanzar las metas u objetivos propuestos. (Blanco, 2018)

Fases Del Proceso Administrativo

Planeación. Es la primera etapa que debe ejercer el cuerpo administrativo de una empresa. Aquí es donde serán previstos los objetivos y metas que deberá cumplir la empresa y los métodos a llevar a cabo. La relación entre el personal trabajador y el personal administrativo debe ser complementaria para el funcionamiento correcto de la empresa y el cumplimiento de sus objetivos. En la planeación, se debe desarrollar un plan que contenga las diferentes actividades futuras que se van a realizar y dicho plan deberá implementarse en el plazo dispuesto (Blanco, 2018).

Organización. Luego de la planeación de los objetivos y actividades futuras a realizar para lograr las metas propuestas, el siguiente paso es distribuir cada actividad entre los diferentes grupos de trabajo que componen una empresa.

Esto va a depender de las aptitudes físicas e intelectuales de cada trabajador y de los recursos que posee la empresa. La finalidad de la organización es asignar un objetivo a cada área de la empresa para que pueda ser cumplido con el mínimo de gastos y con un grado de satisfacción máximo en cada empleado (Blanco, 2018).

Dirección. Para la dirección es necesaria la figura de un gerente capaz de dirigir, tomar decisiones, instruir y ayudar a los diferentes sectores laborales. En la ejecución se busca dar el primer paso en las actividades designadas a los grupos de trabajo para que sigan realizando esas actividades de manera periódica y eficaz.

Control (Gómez & Aguilar., 2020). La función de control tiene el papel de garantizar que la empresa esté encaminada hacia el rumbo del éxito. Si bien cada función puede ser realizada al pie de la letra, eso no garantizará que la entidad se incline hacia un camino económico positivo.

El control es una tarea administrativa que debe ser ejercida con profesionalidad y de forma transparente. El control de las actividades que se desarrollan en una empresa sirve para analizar sus puntos altos y los puntos bajos. Luego de obtener los resultados correspondientes, se podrán analizar las diferentes modificaciones que tendrán que llevarse a cabo para corregir aquellos puntos bajos (M., MERO, VÉLEZ, & J, 2018).

Gestión Administrativa

La gestión administrativa es de vital importancia en cualquier tipo de empresa, sin importar forma o tamaño (pequeña, mediana o grande). Es considerada como un pilar fundamental de la empresa, ya que contribuye en el desarrollo general de la misma; es importante mencionar que la gestión administrativa está formada por algunos procesos como: la planeación, organización, dirección y control, estos permiten que la gestión administrativa se desarrolle de forma eficiente y eficaz. (latina, 2020)

En una empresa es clave que se realice una adecuada gestión como base para la ejecución y potencialización de tareas para cumplir con los objetivos planteados y contribuir con la supervivencia y crecimiento de la misma. Esto se hace posible a través de la aplicación de varios procesos como la planificación: el planteamiento de los objetivos de la organización

y la sugerencia de los procedimientos para alcanzarlo, y de esta manera llegar al resultado que se busca directamente del objetivo. La Organización: se refiere al proceso de ordenar y distribuir equitativamente las tareas y recursos entre los miembros de una empresa para que puedan darle el uso correcto y cumplan con las metas planteadas, y la dirección: es el proceso de monitorear y motivar a los trabajadores para que puedan realizar las actividades planificadas. (latina, 2020)

(Briones, 2017), la gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar. La gestión administrativa como elemento fundamental dentro de la administración, y aspecto aglutinador y sistémico, han sido el soporte y sostén del desarrollo empresarial, económico, social y tecnológico del planeta en los últimos siglos y en especial las últimas décadas.

La gestión administrativa dentro de sus propósitos tiene el cumplimiento de las siguientes premisas (Caldas , Carrión , & Heras, 2020): Procesos oportunos, es decir, cada área cumple sus procedimientos a fin de evitar demoras en sus entregas; procesos que minimizan costes, debido a que se buscan simplificar y optimizar las operaciones; procesos rigurosos y seguros referentes a la confidencialidad y oportuno manejo de información y recursos. La gestión administrativa es un proceso que contempla cuatro funciones fundamentales: planificación, organización, dirección y control. Planificación: es la primera función administrativa, consiste en definir las metas, trazar los objetivos, establecer los recursos y las actividades que se desarrollarán en un periodo de tiempo determinado. (Caldas , Carrión , & Heras, 2020).

Es por estas razones que se puede afirmar que la gestión administrativa busca la utilización de recursos para que la empresa alcance sus objetivos. El o los encargados de esto

deben disponer de los conocimientos para la correcta utilización de los recursos tanto económicos como materiales y humanos para que la empresa sea exitosa (Rosas, 2018).

La Planeación Estratégica

Para comprender que es la disposición determinante, es necesario conocer la base de esta, que es la “planeación”. Se puede considerar como la habilidad de ver con anticipaciones las consecuencias de las acciones actuales, es la voluntad de sacrificar recursos y capitales a corto plazo a cambio de recibir mayores beneficios a largo plazo. (UNAM, 2018). La planificación estratégica permite determinar la dirección de la empresa, y alinearla cada uno de los trabajadores que la integran. Cuando el líder de la compañía y/o empresa comparte su visión con sus trabajadores, la organización define el rumbo correcto para alcanzar los objetivos. Además, esto obliga a los ejecutivos a ver la planificación desde la macro perspectiva, señalando los objetivos centrales, de forma que las acciones diarias de los trabajadores los acerquen cada vez más a las metas propuestas. (Restrepo, 2017)

La Planeación Estratégica es una herramienta de gestión que permite establecer el que hacer y el camino que deben recorrer las organizaciones para alcanzar las metas previstas, teniendo en cuenta los cambios y demandas que impone su entorno. En este sentido, es una herramienta fundamental para la toma de decisiones al interior de cualquier organización. porque la Planeación Estratégica proporciona un marco real para que, tanto los líderes, como los miembros de la organización, comprendan y evalúen la situación de la organización (Freire, ROCHA, ESQUETINI, & & LLANES, 2019).

Esto ayuda a alinear al equipo con el fin de que empleen un lenguaje común basados en la misma información, lo que ayudará a que surjan alternativas provechosas y de valor para la organización lo que garantiza que las acciones de cada uno estén direccionadas hacia el cumplimiento de las metas a futuro.

Los beneficios de la planeación estratégica permiten que su organización actúe de forma proactiva y no reactiva porque se plantea las preguntas antes de la ejecución, da a todo el equipo un sentido de dirección pues le permite comprender a cada miembro cómo sus labores cotidianas afectan los indicadores y contribuyen o no al cumplimiento de los objetivos. Aumenta la longevidad del negocio pues analiza constantemente las oportunidades de negocio y busca los mercados no disputados. (Millán & Rodríguez Díaz., 2019)

Importancia de la planeación en la mayoría de las pequeñas empresas, la falta de planificación es un problema recurrente, ya que muchas de ellas se administran empíricamente, y resuelven los problemas cuando van surgiendo, pero este tipo de gestión limita mucho las posibilidades de la empresa, dificultando el crecimiento y su superveniencia. (Ugalde, 2017). Los recursos son el conjunto de factores o activos de los que dispone una empresa para llevar a cabo su estrategia (Guerra, 2018). Los recursos en sentido estricto serán definidos como los stocks de factores disponibles que son poseídos o controlados por la empresa (Schoemaker, 2017).

Satisfacción Laboral

Aumenta la satisfacción laboral al dar sentido y propósito a cada individuo al permitirle entender la importancia de su trabajo para el cumplimiento de la misión y la visión de la empresa (Bejarano, M. A. G., Suárez, & ,R. J. P., & Vera, 2018). Establece una diferenciación y evita la convergencia competitiva porque no se rige por una visión estructuralista en la que las reglas del mercado están definidas y son inamovibles, se basa más bien en una visión reconstruccionista en la que las fronteras del mercado pueden ser redefinidas a partir de las acciones y las creencias de quienes participan en ellas (Bejarano, M. A. G., Suárez, & ,R. J. P., & Vera, 2018).

Incrementa la eficiencia operacional pues ayuda a priorizar aquellas operaciones que son cruciales para el cumplimiento de los objetivos y permite identificar aquellas que no son indispensables. Así identifica y establece prioridades para la organización. Gracias a la planeación establece una estructura para coordinar y controlar las actividades evitando que se presenten arbitrariedades, además garantiza la aplicación eficiente de esta estructura y el control constante sobre las actividades (Isla, Esteban, & Bregón, 2018). Reduce los efectos y cambios adversos por ser un modelo proactivo que considera los riesgos potenciales, la probabilidad y la gravedad de su materialización.

Permite que todas las decisiones estén alineadas con los objetivos pues los hace visibles y los mantiene presentes en todo momento: desde la operación hasta la retroalimentación, el seguimiento y la reestructuración. Reduce el tiempo y los recursos que se invierten en la corrección de decisiones erróneas pues estas últimas se sustentan en la medición y los datos producto de la actividad diaria. (Isla, Esteban, & Bregón, 2018)Facilita la distribución del tiempo y los recursos según unas prioridades claramente establecidas con base en los objetivos estratégicos. Fomenta una mejor comunicación entre los miembros del equipo pues cada uno tiene claridad sobre cómo su trabajo afecta los indicadores y la retroalimentación se hace a partir de los datos, lo que evita subjetividades y facilita tomar acciones. (Roncancio, 2019)

Da una base para establecer las responsabilidades individuales porque permite entender cuáles son los puntos en los que es necesario tomar acción y qué acción debe tomarse y hace imprescindible la retroalimentación constante. Ofrece un método operativo para enfrentar problemas y oportunidades lo que impide que se pierdan las oportunidades y evita que los problemas se conviertan en bolas de nieve (Briones, 2017). Fomenta una buena actitud hacia el

cambio pues crea una cultura que comprende que la organización es afectada por múltiples fuerzas que hacen del cambio la mejor opción. Proporciona un alto grado de disciplina en la dirección de la organización por demandar reuniones periódicas y seguimiento riguroso de cada iniciativa. (Roncancio, 2019).

La Rentabilidad Empresarial

La rentabilidad consiste en el retorno económico de lo invertido acompañado de un margen de ganancia el cual compensa la utilización del mismo. Uno de los propósitos fundamentales de las organizaciones consta en diseñar y conseguir el escenario que asegure los mejores resultados posibles en base al patrimonio empleado (Álvarez, Domínguez, & Sánchez, 2019). Otro rasgo de la rentabilidad es la generación de ganancias en base a una inversión dineraria dada para un determinado periodo de tiempo. (Vargas, 2019).

Entonces podemos entender como los beneficios derivados de una determinada inversión. Por lo tanto, es el principal indicador para analizar el comportamiento de una inversión y, por tanto, para poder comparar entre diferentes inversiones. Por supuesto, no es el único factor que tenemos que tener en cuenta para comparar inversiones, puesto que, junto a la rentabilidad, deberemos tener en cuenta otros aspectos, como el riesgo o las cuestiones éticas. En cualquier caso, la rentabilidad es un aspecto importante para decidir qué inversión es la que más nos interesa realizar entre las diferentes opciones que podemos tener disponibles. Esta rentabilidad puede medirse y mostrarse tanto en términos absolutos (es decir, la cantidad concreta de dinero que hemos obtenido) o en términos relativos (es decir, mediante porcentaje referido a la inversión inicial).

Las Competencias

Las competencias son un conjunto articulado y dinámico de conocimientos, habilidades, actitudes y valores que toman parte activa en el desempeño responsable y eficaz de las actividades cotidianas dentro de un contexto determinado. (Javier, 2018). El análisis detallado

de los competidores de la empresa es necesario para identificar las debilidades y las fortalezas de las empresas que competían en el mercado estudiando sus características, objetivos y de esta manera las estrategias deben ser tomadas en cuenta para atraer a más clientes (Marengo, 2018).

Las competencias, en términos generales, son todas aquellas destrezas que posee una persona para realizar una determinada tarea o actividad, logrando llevarla a cabo mediante el uso de sus facultades, habilidades, conocimientos y aptitudes (Javier, 2018). Las competencias se caracterizan muchas veces por hacer referencia a capacidades técnicas o prácticas del individuo debido a que lo hacen lograr cumplir y realizar tareas específicas de manera óptima. Todas las competencias también son consideradas "habilidades" que una persona adquiere y que lo hacen apto para desenvolverse en el mundo y resolver problemas de manera eficiente. Con respecto a cuáles son las competencias, podemos referirnos a una clasificación específica que agrupa estas cualidades (Javier, 2018).

Es imprescindible conocer sus características que son las que promueven ampliamente el desarrollo de capacidades personales y específicas. Las competencias tienen diversas funciones y pueden utilizarse para conseguir más de un objetivo (Salgado, 2019). Impulsan en las personas la capacidad de resolver conflictos que se presentan en la vida diaria y les dan las herramientas necesarias para que sepan qué decir, qué hacer y cómo actuar ante determinadas situaciones. Poseen carácter dinámico, debido a que son adquiridas en diversos espacios y situaciones. Entienden que hacemos vida en otra época y tienen como finalidad dar respuestas a las necesidades reales del mundo actual. (Salgado, 2019)

La Organización

La organización consiste en armar una estructura para distribuir los recursos materiales, financieros, humanos, tecnológicos y de información, para desarrollar su trabajo, y poder

alcanzar los objetivos planificados. La dirección incluye la ejecución de las estrategias trazadas, orientando los esfuerzos hacia los objetivos trazados, a través del liderazgo, la motivación y la comunicación. Control: Consiste en verificar que las tareas previstas estén alineadas con las estrategias planificadas, con el fin de corregir cualquier problema y evaluar los resultados, para un mejor proceso de toma de decisiones.

La Automedicación

La automedicación es la práctica mediante la cual la población reconoce por sí misma sus enfermedades o síntomas y los trata con medicamentos, hierbas o remedios caseros disponibles sin prescripción médica. La familia, amigos, vecinos, el profesional de una farmacia, un medicamento prescrito anteriormente para un síntoma determinado o sugerencias de un anuncio en medios de comunicación, son fuentes comunes de automedicación, la que cada día es una práctica más habitual, relacionada principalmente con el autocuidado de la salud. (Médicas, s.f.)

La Capacitación

la capacitación es un proceso que tiene una finalidad de aprendizaje para elevar la productividad, además de obtener personal calificado que sea capaz de responder al entorno cambiante como los requerimientos tecnológicos. En contraste con lo antes mencionado, (Mairena, Tarrió, & Santovenia, 2018) aportaron: La capacitación es un proceso estructurado y organizado en el cual se suministra información y se proporciona habilidades a una o varias personas para que se desempeñe de una forma eficiente en un trabajo determinado.

En el mundo laboral y empresarial, la capacitación es el conjunto de actividades didácticas o de enseñanza y mejoramiento de las capacidades de trabajo que se ofrecen a los trabajadores de una organización o empresa. Tienen como objetivo expandir

sus conocimientos, habilidades o aptitudes. Las distintas formas de capacitación existentes apuntan a diversos rasgos y destrezas necesarios para cumplir los objetivos de la organización. Para el trabajador, constituyen una fuente de mejoramiento, que le permite aspirar a mejoras laborales o a formas más sofisticadas de trabajo, que a su vez pueden traducirse, por ejemplo, en mejoras salariales.

La capacitación puede darse en tantos ámbitos como destrezas o conocimientos se requieran de los trabajadores. Puede ofrecerse de manera específica, masiva, formal o informal, puntual o continua, dependiendo del programa de capacitación que se implemente. (Ramos, Reyes Hernández, & Cionza Villalb, 2019) Así, una capacitación puntual culmina una vez impartidos los nuevos conocimientos o habilidades, mientras que una continua no presenta un fin futuro predecible. Una capacitación masiva involucra a muchos trabajadores a la vez, mientras que una específica se dicta a razón de uno por vez.

El propósito principal de todas las formas de capacitación es impartir nuevos conocimientos, desarrollar nuevas habilidades o aprender a usar nuevas herramientas. En todos los casos, siempre se basan en la adquisición de conocimientos que luego pueden ser aplicados en la práctica y muchas veces están dirigidos hacia el logro de algún objetivo organizacional, buscando fortalecer los recursos humanos de la organización (Rosas, 2018). La importancia de la capacitación dentro de una empresa u organización no debe nunca subestimarse. La formación de personal especializado garantiza el desempeño de las labores necesarias para que la organización cumpla con sus cometidos. Es necesaria especialmente en aquellos casos en que se requiera del empleo de herramientas complejas, artefactos peligrosos o simplemente se necesiten saberes muy puntuales que, de otro modo, los trabajadores no podrían poseer. (Mairena, Tarrió, & Santovenia, 2018)

La Atención Al Cliente

La atención al cliente es el servicio proporcionado por una empresa con el fin de relacionarse con los clientes y anticiparse a la satisfacción de sus necesidades. Es una herramienta eficaz para interactuar con los clientes brindando asesoramiento adecuado para asegurar el uso del producto o servicio (Laza, 2019). Los equipos biomédicos se han convertido en una poderosa herramienta para resolver diversos problemas de la salud humana mejorando las posibilidades de diagnosticar y tratar más enfermedades, sin embargo, la incorporación de estas tecnologías implica una gran responsabilidad por parte de las instituciones de salud (IS), debido a los diferentes riesgos que impactan a los pacientes y los usuarios, situación que eleva los índices de eventos adversos (Chavarría, 2017).

Un buen vínculo con el cliente es una ventaja competitiva, ya que los servicios y productos pueden tener perfiles uniformes en cuanto a tecnología de avanzada y otras características de comercialización similares, pero el elemento diferenciador que destaca el valor de una empresa es el trato brindado a los clientes. Toda política de atención al cliente debe enfocarse en el conocimiento profundo de las expectativas y necesidades del cliente para poder satisfacerlas, teniendo como meta la fidelización (Díaz, 2018). La satisfacción de los clientes, objetivo final de toda empresa, es totalmente compleja y subjetiva. Los clientes son movilizados por las emociones además de las razones, motivo por el cual la atención al cliente además de los aspectos técnicos deberá contemplar aspectos emocionales y racionales (Bejarano, M. A. G., Suárez, & R. J. P., & Vera, 2018).

Marco Metodológico

Método Descriptivo

En este método se caracteriza por ser una exposición narrativa, y obtener información bien detallada y profunda de la realidad que se vive en el policlínico. El método descriptivo busca un conocimiento inicial desde la creación de la empresa hasta la actualidad además este método sirve para saber cómo se produce esto es en base a la observación directa del investigador y del conocimiento que se obtiene mediante la lectura o estudio de la información aportada por la autora.

Técnicas e instrumentos

Las técnicas de recolección de información utilizados fue la entrevista y encuestas. La entrevista fue aplicada al propietario del policlínico “Jhon Alex”, en donde se empleó un cuestionario de entrevista y se recolecto mucha información importante de la gestión administrativa del lugar, además también se pudo conocer sobre las falencias de la empresa, cabe recalcar que la entrevista fue realizada a la propietaria del policlínico. Además, se trabajó con una ficha de encuestas las cuales fueron dirigidas a los pacientes del centro de salud para saber el grado de satisfacción de los clientes.

Resultados

Objetivo: Obtener los criterios que tienen los clientes sobre el policlínico “Jhon Alex” y en que creen que este puede mejorar.

Encuesta aplicada a los clientes del Policlínico “Jhon Alex”

Resultados de la encuesta aplicada a los empleados del policlínico

Tabla 1

Frecuencia de compra

Opciones	Frecuencia	%
Siempre	3	30%
Frecuentemente	5	50%
A veces	2	20%
Rara vez	0	0%
Nunca	0	0
total	10	100%

Fuente: Entrevista aplicada a los clientes del policlínico “Jhon Alex”

Elaborado por: Kerli Pierina Pisco Guerra

Tabla 2

Calidad del servicio y productos

Opciones	Frecuencia	%
Excelente	0	0%
Muy bueno	7	70%
Regular	3	30%
deficiente	0	0%
total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes del policlínico “Jhon Alex”

Elaborado por: Kerli Pierina Pisco Guerra

Tabla 3

Organización del policlínico		
Opciones	Frecuencia	%
Excelente	0	0%
Muy bueno	7	70%
Bueno	3	30%
Regular	0	0%
Deficiente	0	0%
total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes del policlínico “Jhon Alex”

Elaborado por: Kerli Pierina Pisco Guerra

Tabla 4

Calificación del servicio de los empleados		
Opciones	Frecuencia	%
Excelente	0	0%
Muy bueno	6	60%
Bueno	4	0%
Regular	0	
Deficiente		
total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del policlínico “Jhon Alex”

Elaborado por: Kerli Pierina Pisco Guerra

TABLA 5

Resultados de la entrevista aplicada a la propietaria del policlínico.

Orden	Preguntas	Datos relevantes encontrados
1	¿Cómo afecta el no tener un buen plan estratégico para generar más ventas?	El no contar con un plan estratégico afecta significativamente porque no se puede definir la dirección que debe tomar el policlínico, Además, de no poder establecer objetivos y metas realistas.
2	¿Que necesita el policlínico para mejorar la atención de los clientes?	El policlínico si necesita implementos nuevos para poder ofrecer un mejor servicio y concerniente a la farmacia esta si necesita tener una mejor organización.
3	¿Por qué el policlínico no tiene médicos especialistas?	Desde la apertura del centro de salud siempre ha existido medicina general y debido a que el lugar en el que se encuentra no se ha necesitado incorporar nuevas especialidades.
4	¿La empresa no tiene productos convenientes, usted cree que podría haber la posibilidad de incorporar remedios genéricos en la farmacia?	Si existe una gran demanda de los medicamentos genéricos por su precio y paulatinamente se irán incorporando estos remedios en la farmacia.
5	¿La empresa posee una buena gestión administrativa explique por qué?	El establecimiento tiene problemas en ese ámbito en muchas ocasiones no se cumplen con los objetivos planteados, no posee una correcta organización.
6	¿En el establecimiento se utilizan los procesos básicos de administración y como los aplica?	En el policlínico no se aplican los procesos administrativos porque no sé cómo implementarlos.
7	¿Cuál es la diferencia entre su policlínico y la demás competencia que tiene en el sector?	Que ofrecemos un servicio de calidad y en particular atendidos por un especialista de la salud.

Fuente: Entrevista aplicada a la propietaria del policlínico*Elaborado por:* Kerli Pierina Pisco Guerra

Discusión De Resultados

Se puede observar en la encuesta dirigida a los clientes, en la tabla 1 que la frecuencia de compra es del 50% los consumidores acuden regularmente a consultas o controles médicos esto se debe a que las competencias no tienen el mismo control con el usuario a diferencia que el policlínico quien receta y esta al cuidado de la salud de las personas que asisten a la casa asistencial, además de innovarse constantemente todos los servicios que este ofrece, aunque esto podría incrementar si se mejoran ciertos problemas que tiene la casa de salud.

Como se observa en la tabla 2 en la encuesta dirigida a los clientes se obtiene que los consumidores califican de muy bueno con el 70% el nivel del servicio y productos, los encuestados manifestaron que tienen total libertad de dialogar sobre lo que necesitan y en caso de presentar alguna dolencia hablarlo sin ningún problema además de tener confianza con la propietaria y doctora del lugar, y en relación a los productos que ella receta son de calidad, esto es lo más importante para que se pueda realizar su trabajo de manera eficaz y que los clientes tengan un servicio de manera en que ellos se sientan complacidos.

En la tabla 3 se obtuvieron los resultados por los clientes en los cuales arrojo lo siguiente, el establecimiento es frecuentemente un lugar calificado como muy bueno por los usuarios debido a que ofrece las comodidades que debe brindar un centro de salud esto se pudo obtener mediante la encuesta aplicada a los clientes en la cual el 70% de los consumidores coincidieron, el establecimiento tiene algunas fallas en las que debería mejorar, el lugar necesita ser más amplio, también incrementar los instrumentos primordiales para la atención médica, y referente al servicio de la farmacia necesita tener una correcta organización de los insumos médicos para que estos sean vistos por los consumidores.

En la tabla 4 se puede observar la calificación que ofrecen los clientes a la interrogante del servicio que brindan los empleados del policlínico “Jhon Alex” considerando que los clientes consideran buena con el 60% la atención que brindan los empleados por su predisposición y colaboración al atender, aunque también se resalta la falta de capacitación y coordinación de funciones que contribuiría al mejoramiento del desempeño y contar con un personal idóneo para que cubra el servicio de la farmacia.

En la entrevista dirigida a la propietaria del policlínico se pudo obtener los siguientes resultados, el policlínico no cuenta con un plan estratégico para generar ventas lo que imposibilita tener el control de las mismas en el sector, el consultorio necesita de nuevos implementos médicos para poder atender a varias personas sin hacerlos esperar o hacer que se turnen, además de tener que implementar una mejor organización en la farmacia para que así se puedan observar todos los productos que este ofrece. El establecimiento no aplica una correcta gestión administrativa y esto dificulta las tareas al momento de realizarlas.

Además, la propietaria manifestó no necesita en su policlínico de otras especialidades, el área de medicina general cubre todo lo que necesitan en el sector, referente a la farmacia son muy solicitados los medicamentos genéricos o productos al alcance de los pacientes es por esto que se va a ir agregando paulatinamente estos remedios, el servicio al cliente es siempre vital para un centro de salud y es vital para la empresa aprender nuevas técnicas para mejorarlo, también dijo que no utiliza los proceso administrativo en el lugar porque no sabe cómo aplicarlos solo en caso de emergencia.

Conclusiones

Partiendo de que el objetivo general del estudio de caso fue analizar la gestión administrativa en el policlínico “Jhon Alex” del sector Matilde Esther parroquia Febres Cordero, se concluyó que el modelo de gestión administrativa implementada en el policlínico no está alineado acorde a como está organizada, además de que no se cumple de forma correcta con los procesos administrativos básicos, el cual se ha utilizado desde la existencia del establecimiento y no brinda los resultados esperados por el propietario,.

Se concluye que las principales falencias de la empresa las cuales son la organización interna del policlínico, la atención por parte de los empleados y capacitar a los mismos, también se analizó que hay que adecuar el servicio y los productos que el establecimiento brinda, al momento en el que el centro de salud empiece a mejorar todas sus desaciertos que dificultan una correcta administración del policlínico obtendrá mayores resultados, también recalcar que el objetivo planteado que fue cumplir con los procesos de planeación, organización, dirección y control, gracias a este análisis las actividades diarias y sus actividades financieras estarán ampliamente justificadas.

Al momento de analizar cada una de las debilidades de la empresa se obtuvo un mayor control sobre sus distintos entornos, como son: insumos, recursos físicos, recursos humanos y por sobre todo la prestación de servicios de salud; el policlínico “Jhon Alex” éste posee una misión y una visión clara, de modo que siempre puedan trabajar de correcta manera. El modelo de gestión administrativa actual no genera un impacto social sobre la comunidad, y no permite que los procesos se implementen directamente dentro de las instalaciones del centro, además el policlínico no está evitando los desplazamientos por parte de la comunidad a otros establecimientos de salud.

Recomendaciones

✓ Se recomienda capacitar periódicamente al personal, no solo en temas de contenido técnico sino también en temas de crecimiento profesional, de esta forma mejoran su manera de expresarse y relacionarse tanto con compañeros como con clientes, se fortalecen las relaciones interpersonales y el sentido de pertenencia hacia la compañía en un ganar-ganar que lleva a la consecución de mejores resultados, además se sugiere la implementación de objetivos a corto plazo con el fin de que los empleados trabajen en la misma dirección en tiempo determinado, también se debe tener en cuenta que es necesario mejorar la casa de salud y la atención médica para consolidar a la empresa en el sector.

✓ Se recomienda al gerente y propietario del establecimiento considerar el análisis de sus falencias en la gestión administrativa del policlínico para permitirles corregirlas y mejorar las actividades del establecimiento, de esta manera se tendrá mucho conocimiento por adecuar y perfeccionar, para que el policlínico este en óptimas condiciones y que sus pacientes se sientan a gusto cuando vayan hacerse atender o cualquier diligencia. Para finalizar también se recomienda reestructurar cada estrategia implementada en el policlínico desde la creación del mismo, para así modificar las estrategias y el modelo de gestión administrativa para así adecuarlas de una correcta manera.

Referencias

- Álvarez, Domínguez, & Sánchez. (2019). Operaciones vinculadas y rentabilidad de la empresa A. *Innova research journal*. Obtenido de <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1022>
- Bejarano, M. A. G., Suárez, & R. J. P., & Vera. (2018). *La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico*. INNOVA Research Journal.
- Blanco, B. (2018). *Elementos básicos de administración*.
- Briones, M. (2017). Función administrativa y recursos organizacionales en percepción del personal de la Red de Salud . Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000400032&script=sci_arttext&tlng=en
- Bueno Blanco, Ramos , S., & Berrelleza, G. (2018). *ANÁLISIS ADMINISTRATIVO Y PRODUCTIVO*. Obtenido de Bachelor's thesis.
- Caldas , B., Carrión , H., & Heras, F. (2020). *Gestión Administrativa: Empresa e iniciativa emprendedora*.
- Chavarría. (2017). Gestión de equipos médicos: implementación y validación de una herramienta de auditoría. *Revista mexicana de ingeniería biomédica*, 76-92.
- Díaz, A. (2018). La calidad de servicio como ventaja competitiva.
- Freire, ROCHA, ESQUETINI, & LLANES. (2019). Análisis de la planificación estratégica para la gestión de las universidades particulares. *Revista Espacios*.
- Gómez, G., & Aguilar., B. (2020). *Administración de operaciones*.
- Guerra, N. y. (2018). Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/3764>
- Isla, A., Esteban, Á., & Bregón. (2018). *Actas de las XXIII Jornadas de Ingeniería del Software y Bases*.
- Javier, V. V. (2018). Reposicionamiento de marca: el camino hacia la competitividad de las pequeñas y medianas empresas. *Revista de investigación, desarrollo e innovación*, 33-46.
- latina, u. (25 de julio de 2020). Importancia de la gestión administrativa en una empresa. Obtenido de <https://www.ulatina.ac.cr/articulos/importancia-de-la-gestion-administrativa-en-una-empresa>
- Laza, C. A. (2019). Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=F2-_DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=atenci%C3%B3n+al+cliente&ots=40t6x4jPz4&sig=PBzpPGA-8U_11wdnhYQ0ae5trdE#v=onepage&q=atenci%C3%B3n%20al%20cliente&f=false

- M., J., MERO, VÉLEZ, & J. M. (2018). *Fomento de la investigación y publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables*. Revista Científica FIPCAEC.
- Mairena, Tarrió, & Santovenia. (2018). Capacitacion a los empleados.
- Marco, Loguzzo, & Fedi. (2017).
- Marengo, K. (2018). Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=_n0dDAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT5&dq=El+an%C3%A1lisis+detallado+de+los+competidores+de+la+empresa,+es+necesario+para+identificar+las+debilidades+y+las+fortalezas+de+las+empresas+que+competen+en+el+mercado+estudian
- Martinez, T. (Abril de 2019). Obtenido de <https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-administracion.html#:~:text=La%20administraci%C3%B3n%20puede%20verse%20tambi%C3%A9n,de%20acci%C3%B3n%20adecuado%20para%20lograrlos>.
- Médicas, C. N. (s.f.). Obtenido de <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2019.v45n1/e1189/es/>
- Merino, P. (2017). *Fundamentos de Administración*. España: Grupo Editorial Éxodo.
- Millán, G., & Rodríguez Díaz. (2019). *Manual práctico de planeación estratégica*. Ediciones Díaz de Santos.
- Parra, D. V. (2018). Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a20v41n01/a20v41n01p06.pdf>
- Ramos, B., Reyes Hernández, & Cionza Villalb. (2019). *Gestión de la capacitación y capacitación para una mejor gestión en el contexto socioeconómico cubano. Cooperativismo y Desarrollo*.
- Restrepo. (2017). Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/16679/1/T-UCE-0005-CEC-078.pdf>
- Roncancio, G. (2019). ¿Qué es la Planeación Estratégica y para qué sirve? Obtenido de <https://gestion.pensemos.com/que-es-la-planeacion-estrategica-y-para-que-sirve>
- Rosas. (2018). RECURSOS HUMANOS . España.
- Salgado, H. (2019). *DESARROLLO DE CAPACIDADES EN LOS UNIVERSITARIOS PARA SU INSERCIÓN LABORAL EN MÉXICO*.
- Schoemaker, A. y. (2017). Obtenido de <https://revistas.upaep.mx/index.php/ayh/article/view/3>
- Ugalde. (2017). Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/16679/1/T-UCE-0005-CEC-078.pdf>

UNAM. (2018). Obtenido de
<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1945/1/05%20FECYT%201136%20TESIS.pdf>

Vargas. (2019). Operaciones vinculadas y rentabilidad de la empresa A. Hatrodt Perú SAC, 2016-2018. *Innova research journal*, 74-84. Obtenido de
<https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1022>

Anexos

Anexo N° 1

Encuesta aplicada a los empleados del Policlínico “Jhon Alex”

Objetivo: obtener los criterios que tienen los empleados sobre el policlínico “Jhon Alex” y en que creen que este puede mejorar.

Responder a las siguientes preguntas:

1. ¿Con que frecuencia se atiende o compra en el policlínico “Jhon Alex”?

Siempre

Frecuentemente

A veces

Rara vez

Nunca

2. ¿Cómo califica el servicio y los productos que ofrece el policlínico?

Excelente

Muy bueno

Regular

Deficiente

3. ¿Cuándo tiene dudas se siente en libertad de preguntárselas a la dueña del policlínico?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Medianamente de acuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

4. Califique la organización del policlínico.

Excelente
 Muy bueno
 Bueno
 Regular
 Deficiente

5.Cuál es la calificación del servicio de los empleados

Excelente
 Muy bueno
 Bueno
 Regular
 Deficiente

Anexo N° 2

Entrevista aplicada a la propietaria del Policlínico “Jhon Alex”

Tema: Gestión administrativa en el policlínico “JHON ALEX” en el sector Matilde Esther de la parroquia Febres Cordero

Objetivo: obtener los criterios que tienen la propietaria sobre el policlínico “Jhon Alex” y en que cree que este puede mejorar.

Responder a las siguientes preguntas:

1. ¿Cómo afecta el no tener un buen plan estratégico para generar más ventas?
2. ¿El establecimiento es adecuado para los clientes o cree usted que este debería de incorporar nuevos implementos o ampliar el lugar?
3. ¿Por qué el policlínico no tiene médicos especialistas?
4. ¿La empresa no tiene productos convenientes, usted cree que podría haber la posibilidad de incorporar remedios genéricos en la farmacia?
5. ¿La empresa posee una buena gestión administrativa explique por qué

6. ¿En el establecimiento se utilizan los procesos básicos de administración y como los aplica?

7. ¿Cuál es la diferencia entre su policlínico y la demás competencia que tiene en el sector?

Carta de autorización

Babahoyo, 8 de marzo del 2022

Dra.

GREY ZENaida GUIZADO GUSMAN

PROPIETARIA DEL POLICLINIO "JHON ALEX"

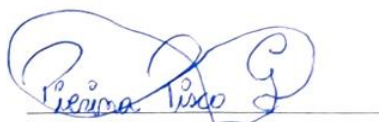
En su despacho.

De mis consideraciones:


Yo: **PISCO GUERRA KERLI PIERINA**, con cédula de identidad 120825099-1, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Comercio, matriculada en el proceso de titulación periodo noviembre 2021 – abril 2022, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi Caso de estudio denominado Gestión administrativa en el policlinico "Jhon Alex" en el sector Mathilde Esther de la parroquia Febres Cordero el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecida.

Muy atentamente



Kerli Pierina Pisco Guerra
1208250991

03/08/2022
Autorizado

DRA. GREY GUIZADO
MEDICINA GENERAL
REG. # 3811

MATRIZ DE PRESENTACIÓN DE ESTUDIO DE CASO	
TEMA:	Gestión administrativa en el policlínico “JHON ALEX” en el sector Matilde Esther de la parroquia Febres Cordero.
PRINCIPALES PROBLEMAS:	<ol style="list-style-type: none"> 1. No posee un plan estratégico para atraer más clientes. 2. No posee una correcta organización de los recursos 3. El policlínico no logra alcanzar la rentabilidad económica que desea 4. Pérdidas de clientes por la automedicación. 5. Competencias de otras farmacias en el sector. 6. La gestión administrativa del policlínico es deficiente debido a que no usa los procesos varios de la administración 7. El policlínico no tiene personal capacitado. 8. La atención al cliente es buena, pero debería mejorar un poco más. 9. El lugar se debería ampliar e incrementar los equipos médicos. 10. Falta de una correcta aplicación de los procesos básicos de administración.
VARIABLE ESTUDIAR:	A (Parra, 2018) La gestión administrativa el proceso conlleva un buen clima laboral, da la estabilidad suficiente para que los empleados fortalezcan acciones que permitan el desarrollo integral de la organización, por ello estudiar los factores que lo definen facilita no solo conocer el ambiente laboral actual, sino también permite generar recomendaciones para la mejora del mismo en caso de presentarse en condiciones no óptimas para el desempeño de los empleados o por el contrario fortalecer aún más un buen clima laboral ya existente.
OBJETIVO DEL TRABAJO	Analizar la gestión administrativa en el policlínico “Jhon Alex” del sector Matilde Esther parroquia Febres Cordero.
PERSONAS QUE INTERVIENEN:	Las principales personas que entrevistar serian a la dueña del establecimiento y los clientes.
SUBLINEA DE INVESTIGACIÓN DE LA CARRERA:	“Empresas e instituciones públicas y privadas” esta se basa en los aspectos relevantes en la parte organizacional de una compañía privada, además comprenden criterios importantes que permiten conocer el funcionamiento de la organización, los procesos administrativos necesarios para cumplir con el objetivo de la investigación
TÉCNICA QUE EMPLEAR:	Encuesta , Entrevista , Observación
LIBROS QUE RESPALDAN EL CASO:	LOGUZZO, F. M. Y. H. A. (2019). Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones.

	<p>Blanco, R. B., Ramos, M., & Berrelleza, C. (2018). Elementos básicos de administración.</p> <p>de León, P. D. R. N. (2019). Administración de pequeñas empresas.</p> <p>Hernandez, N. B., & Ricardo, J. E. (2018). Gestión empresarial y posmodernidad. Infinite Study.</p> <p>Balla Paguay, I. M., & López Ortiz, K. J. (2018). <i>El Control Interno en la Gestión Administrativa de las empresas del Ecuador</i> (Bachelor's thesis).</p> <p>ROJAS, C. P., HERNANDEZ, H. G., & NIEBLES, W. A. (2020). Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud. <i>Revista Espacios</i>, 41(01).</p>
ELABORADO POR:	KERLI PIERINA PISCO GUERRA

Resultado del urkund



Document Information

Analyzed document	ESTUDIO DE CASO- PISCO GUERRA.docx (D131115518)
Submitted	2022-03-22T00:32:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	kpisco991@fafi.utb.edu.ec
Similarity	5%
Analysis address	fmorales.utb@analysis.urkund.com

Consulta de Ruc

Consulta de RUC

RUC

1201422845001

Razón social

GUIZADO GUZMAN GREY ZENAIDA

Estado contribuyente en el RUC

ACTIVO

Nombre comercial

Actividad económica principal
CONSULTA Y TRATAMIENTO POR MÉDICOS GENERALES Y ESPECIALISTAS EN CONSULTORIOS PRIVADOS.

Tipo contribuyente	Clase contribuyente	Obligado a llevar contabilidad
PERSONA NATURAL	OTROS	NO

Fecha inicio actividades	Fecha actualización	Fecha cese actividades	Fecha reinicio actividades
07/04/2009	17/11/2020		05/03/2020

Activar Windows