



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**ABRIL - SEPTIEMBRE 2022**

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

**PRUEBA PRÁCTICA**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE**

**LICENCIATURA EN COMERCIO**

**TEMA:**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL CENTRO ODONTOLÓGICO DENTAL**

**CARE DE LA CIUDAD DE BABAHOYO**

**EGRESADA:**

**YURY ELIZABETH ALVARADO POSLIGUA**

**TUTOR:**

**CPA. REMACHE SILVA JOHANNA ELIZABETH**

**AÑO 2022**

## INTRODUCCIÓN

El presente caso de estudio fue llevado a cabo en el centro odontológico Dental Care de la ciudad de Babahoyo su actividad económica es atención odontológica de carácter general y especializado en la que se tratan problemas de salud y estética dental de todas las edades a precios cómodos su estructura organizacional está constituida de la siguiente manera la gerente propietaria y dos odontólogas, un asistente, y un cirujano el cual cumple con la función de hacer cirugías ambulatorias dentro del consultorio odontológico.

El objetivo del caso de estudio es analizar la gestión administrativa que mantiene el centro odontológico Dental Care, para dotar de alternativas necesarias que servirán para mejorar los problemas encontrados en cuanto a los procesos de planificación, dirección y control que lleven a cabo en el transcurso de sus actividades diarias las cuales se ven afectadas a los directivos, empleados y de manera principal a los clientes que acuden a este centro odontológico.

El desarrollo del caso de estudio relaciona con la línea de investigación Gestión financiera, tributaria, auditoría y control, se analizará la gestión administrativa la cual deben ser coordinadas pues este ayudará al centro odontológico a realizar sus actividades en menos tiempos optimizando recursos, con la finalidad es llegar alcanzar los objetivos propuesto para poder lograr el desarrollo organizacional del centro, este estudio está enmarcada en sublínea está enmarcada en Empresas e Instituciones Públicas y privadas.

Para la recolección de datos, se utilizó la metodología de campo mediante el tipo de investigación cualitativa con el fin de elaborar preguntas y análisis de la información para así poder conocer la condición de la problemática en la empresa. Además, se utilizó el método inductivo debido a que este método realiza la observación, clasifica la información, además establece

patrones que permite explicar toda la información obtenida con una conclusión. El instrumento de investigación asignado fue la encuesta dicho elemento posibilita recopilar información de los datos del establecimiento, dichas preguntas están realizados para los empleados con el fin de conseguir información importante y entender la problemática del entorno del centro odontológico y el instrumento de investigación asignado es la entrevista donde se estableció una conversación con la dueña y propietaria con la finalidad de poder recoger más información.

## DESARROLLO

En la ciudad de Babahoyo está ubicado el centro odontológico Dental Care su dirección es la Cda el Mamey calle 5ta entre 3era y 4ta longitudinal, donde su actividad analizar la gestión administrativa que mantiene el centro odontológico Dental Care su actividad económica es atención odontológica de carácter general y especializado en la que se tratan problemas de salud y estética dental de todas las edades a precios cómodos su estructura organizacional está constituida de la siguiente manera la gerente propietario y dos odontóloga , un asistente, y el cirujano el cual cumple con la función de hacer cirugías ambulatorias dentro del consultorio odontológico.

El presente caso de estudio se enfoca en conocer cómo funciona la gestión administrativa que son un conjunto de tareas coordinadas y que ayudan a manejar los recursos de la empresa de esta manera la gestión administrativa siempre ha sido la parte más fundamental en una empresa además de ser los empleados el principal motivo por el cual funcionan la empresa la presente investigación, es para conocer la aplicación de los procesos administrativos que son planeación, organización, dirección y control.

El objetivo del caso de estudio es analizar la gestión administrativa que mantiene el centro odontológico Dental Care, para dotar de alternativas necesarias que servirán para mejorar los problemas encontrados en cuanto a los procesos de planificación, dirección y control que lleven a cabo en el transcurso de sus actividades diarias las cuales se ven afectadas a los directivos, empleados y de manera principal a los clientes que acuden a este centro odontológico.

Unos de los principales problemas que tiene el centro odontológico Dental Care es que la dueña propietaria al trabajar en ambos cargos tanto como odontóloga y gerente del

consultorio, no se abastece debido a o tener una planificación con sus tareas administrativas y esto se ve reflejado en el pago de los proveedores, este no se lo realiza de manera puntual, llegando así a que cause problemas con la falta de insumos odontológicos provocando molestias y retrasos en los odontólogos cuando están dando los tratamientos odontológicos para los pacientes resultando así insatisfacción de recibir el tratamiento odontológico.

Afirma Julián Porto Pérez et al. (2021) que la planificación son esfuerzos que se realizan a fin de cumplir objetivos y hacer realidad diversos propósitos se enmarcan dentro de una planificación. Este proceso exige respetar una serie de pasos que se fijan en un primer momento, para lo cual aquellos que elaboran una planificación emplean diferentes herramientas y expresiones. (pág. 1)

Cabe recalcar que la propietaria al no contar con una planificación de trabajo, su tiempo es limitado por tener un exceso de trabajo y no puede dar solución a los problemas presentados con respecto a los insumos, siendo los materiales la base para dar una buena atención de calidad, ya que sin ellos no se cumplen al 100% en los tratamientos bucales y a la vez retrasando el progreso de los pacientes y muchas veces haciendo que migren a otros consultorios generando pérdidas.

Se evidencio que existe una incorrecta delegación de las tareas o responsabilidades lo que implica una sobrecarga de trabaja para las demás personas que trabaja en el centro odontológico. Además, esto ocasiona un malestar por parte de los odontólogos porque tienen la sensación de que todo hacen ellos, y esto se debe por un mal manejo de los protocolos o lineamientos de trabajo.

Según Fernando de Manuel Dasí et al. (2018) la delegación de funciones es el desarrollo estrategias efectivas debe estar entre los objetivos o desafíos que enfrenta cualquier empleador o gerente. Aquellos que saben cómo asignar adecuadamente las tareas también saben cuál es el mejor camino de crecimiento que puede tomar una empresa. Por tanto, la descentralización de funciones ha roto el límite entre el jefe y los subordinados. La importancia de aprender a delegar en el trabajo radica en la necesidad de dotar a nuestros equipos de la mayor autonomía posible para que las organizaciones puedan crecer y adaptarse al cambio de forma óptima. Cabe señalar que la responsabilidad de las decisiones administrativas adoptadas o de los actos realizados recae en el órgano autorizado. El organismo autorizado conserva la función de control jerárquico sobre la persona autorizada. Del mismo modo, en la denominada autorización de firma, la responsabilidad sigue siendo de la autoridad que autoriza.

Es necesario que la empresa cuente con un manual de funciones y además realice una planificación eficiente de los protocolos o lineamientos a cumplir en las horas de trabajo, para que de esta manera el personal nuevo no pierda tiempo y pueda desarrollar sus actividades de manera eficiente para así evitar los retrasos en la atención de los clientes.

Otro problema que se pudo evidenciar en el consultorio es la falta de organización en los horarios de atención de los odontólogos que prestan su servicio en el consultorio Dental Care, y esto se refleja cuando los pacientes no son atendidos de acuerdo al horario citado debido a que la asistente no maneja un programa con sus actividades diarias y dentro de este está el elaborar los horarios de atención de los odontólogos para que los mismos sean notificados y puedan realizar su atención de manera puntual y eficiente, por la falta de esta organización ocasiona que los

pacientes tengan molestia al no brindar un servicio odontológico puntualmente como se les ofreció.

Argumenta (Berghe, 2016) que una de las normas más importantes dentro de una empresa, es la puntualidad la cual define las responsabilidades de cada empleado y dice mucho sobre su carácter. Cuando es seleccionado para un trabajo, el empleado se compromete a cumplir con todas las solicitudes que se manejan dentro de la empresa. Por eso, es primordial que seas organizado y responsable. La gestión de horarios permitirá a los trabajadores beneficiarse de la flexibilidad horaria que desean y recibir un salario más acorde con el esfuerzo realizado.

También proponer estrategias como el teletrabajo. (pág. 38)

Como manifiesta en los párrafos anteriores vemos que es importante que los horarios de los odontólogos se establezcan de manera oportuna para que los pacientes tengan presente la fecha y hora en que deban acudir a la cita al consultorio para que no tengan que esperar varias horas para su atención, así mejorará la atención y se brindará un servicio de mejor calidad.

Se identificó otro inconveniente el cual son los retardos y permisos excesivos por parte del personal de trabajo, debido a la deficiencia en la gestión y la falta de organización en lineamientos establecidos en el manual de funciones a cumplir, esto representa a la larga una disminución de la productividad y pérdidas económicas para el centro odontológico.

Comenta (Eduardo A. Cavallo, 2018) que conservar la productividad en las organizaciones no es labor simple, debido a que frecuentemente ocurren cambiantes inesperadas que modifican y alteran el curso predeterminado de los procesos. Entonces, es allí una vez que empiezan los inconvenientes entre grupos y mejores, inconvenientes que podrían evitarse si todos los relacionados en la compañía asumieran el mismo compromiso de entender las necesidades del otro. (pág. 37)

Es conveniente establecer manuales de funciones, en donde se deje claro las horas establecidas de trabajo y las sanciones que conlleva no cumplir esos lineamientos. También, es recomendable que se hagan análisis del clima laboral, para saber qué factores pueden estar afectando el normal cumplimiento del trabajo y reforzar el compromiso de los empleados.

Se pudo observar la actitud en el desempeño que tiene los odontólogos cuando desempeñan su jornada laboral se los nota cansados, estresados esto es debido a que en el consultorio falta personal de asistencia, en muchos casos entre odontólogo como el cirujano se reemplazan o hacen de asistente ellos mismo cuando existen muchos paciente, esta situación tiene como consecuencia que los pacientes no se sienta cómodos con el odontólogo que los está tratando debido a que cada odontólogos tiene algunos pacientes los llevan tratando años.

De acuerdo Martha Manríquez et al. (2019) que el desempeño son recursos humanos y el éxito de la empresa, considerando la aptitud, actitud y experiencia que marca la diferencia donde se pueda medir el capital humano o el equipo de trabajo los resultado de la empresa a través de indicadores adecuados, para potenciar sus habilidades y aprovechar las características de cada uno de ellos. (pág. 26)

Es necesario que la propietaria del centro odontológico contrate personal extra para disminuir la carga laboral, lo cual derivaría a un mejor desempeño y un ambiente laboral positivo para todos los que trabajan en el establecimiento, además de un mayor rendimiento en las tareas, y en la reducción del tiempo de pacientes en espera, a si mejorando el control y organización de las citas agendadas para de esta manera brindar una mejor calidad de atención a los pacientes.

Otro de los problemas que se patentiza es que el los pacientes reciben a medias sus tratamiento odontológicos no se les brinda 100% de calidad los servicios odontológicos, debido a



que algunos de los tratamientos odontológicos requieren herramientas tecnológicas actualizadas como Cámaras Láser, la ausencia de estos recursos tecnológicos en el consultorio hace que demore más los tratamiento que se les da a los pacientes sea un poco deficiente la calidad de servicio al no ser la apropiada.

Tal como menciona (Bartsch, Walter, 2020) las herramientas de trabajo son un conjunto de instrumentos que se utilizan para desempeñar un oficio o un trabajo determinado, Por esta razón, es fundamental conocer las características de estas herramientas y su alcance dentro de la organización, para evitar situaciones que puedan generar un ambiente de trabajo desfavorable, o incluso una demanda judicial, que los empleados no estén satisfechos. (pág. 96)

Es importante que el centro odontológico cuente con las herramientas adecuadas, para realizar correctamente las labores haciendo que sea más sencillas, además ayudaría a ahorrar el tiempo, con el fin de prevenir resultados negativos o malos desempeños de los empleando. Además, una vez que cada empleado cuente con su herramienta esto permitirá evaluar facilitando su desempeño y de cumplimiento de objetivos propuestos en el centro odontológico.

Otro hallazgo que se llegó a constatar es que los odontólogos trabajan de manera limitadas cuando realizan los tratamientos odontológicos debido a la falta de suministros odontológicos debido a que la propietaria por la falta de tiempo y la elaboración de un presupuesto anual no ha realizado nuevas contrataciones con otros proveedores que puedan suministrarle todos los materiales e implementos necesarios para la realización de los tratamientos, no ha contratado nuevos proveedores, esto ocasiona que cause desconformidad a los pacientes en los caso de ortodoncias cuando quieren cambiarse las ligas por colores de sus preferencias y existe solo colores limitados.

Argumenta (Navarro, 2020) que la gestión del tiempo de trabajo es la práctica de gestionar su trabajo para asegurarse de que utiliza su tiempo de la forma más consciente posible. La gestión del tiempo puede aumentar la productividad, pero el mayor beneficio de una gestión eficaz del tiempo es la capacidad de priorizar adecuadamente su día para dejar espacio para el descanso y el cuidado personal. Además, ayuda a planificar los procesos y tareas de un equipo, así como a descubrir prioridades. Una buena gestión del tiempo requiere un cambio fundamental en el enfoque de ocupado a resultados: ocupado no es lo mismo que productivo. Es posible mejorar su capacidad para ser más activo, incluso con limitaciones de edad y presiones altas. (p.115).

Es necesario que el centro odontológico Dental Care plantee una planificación eficiente donde se organicen mejor las áreas y los recursos de la empresa, para así coordinar mejor las labores y actividades a realizarse, con el fin de realizar una buena programación de labores, la misma que permitirá anticipar las necesidades y los inconvenientes, consiguiendo cumplir los objetivos y mejorar la calidad de atención de los pacientes.

Además se reflejó que el centro odontológico Dental Care no cuenta con mecanismo de comercialización, disfunción y publicidad esto provoca que el mismo no sea conocido fuera de la ciudad de Babahoyo a pesar de que el consultorio ofrece muchos tratamientos ortodoncia, cirugías, rehabilitación oral, implantes, prótesis fijas entre otros e incluso promociones y descuentos solo es conocido por los pacientes recurrentes y sus recomendaciones brindadas, esto se ve afectado en los ingresos del consultorio.

Como expresa (Montoto, 2018) afirma que el mecanismo de comercialización, disfunción y publicidad es aquel que obliga al anunciante dar un espacio de publicidad que

consiste en informar a varias personas por los productos o servicios de anuncio pagado para darse a conocer por algún medio. (pág. 63)

Como lo afirma Montoto, es importante que el consultorio mantenga un correcto mecanismo de comercialización pues de esta manera se daría a conocer a mas personas que serían nuestros posibles clientes, los productos y servicios que brinda el consultorio mediante los anuncios publicitarios páginas web, redes sociales, y de esta manea sus ingresos aumentarían de manera muy notables.

De igual manera en el consultorio no existe una correcta comunicación como la asistente, esta no se alcanza el tiempo para todas las funciones establecidas, pues no realizada las llamadas telefónicas confirmando la asistencia de los pacientes provocando que los odontólogos pierdan sus citas, porque los pacientes no llegan causando pérdida de tiempo para los odontólogos porque ellos pueden atender a más pacientes, pero por esperar al paciente no llego no pudieron tratar a otro paciente que estaba en ese momento.

Como lo señala (Condor, 2018) la comunicación podría definirse técnicamente como un proceso a través del cual un conjunto de significados toma forma de mensaje y es trasladado a una persona o un grupo de ellas, de tal manera que el significado percibido debe ser equivalente a lo que los indicadores del mismo intentaron transmitir, Sin embargo algunos expertos señalan que la comunicación va mucho más allá que ese simple hecho intencional de transmitir mensajes, la comunicación está presente en todo lo social, la comunicación es uno de los procesos más significativos y más propios de la especie humana. (pág. 2)

Si la asistente realizara telefónicos confirmando la asistencia de los pacientes se estaría llevando una comunicación fluida lo que ayudara a que los odontólogos realicen mejor su trabajo

y puedan cumplir con las atenciones a todos los pacientes programados y reprogramados para de esta manera no causar inconvenientes ni al paciente ni al odontólogo.

Otro problema que se conoció es que el centro odontológico Dental Care es la falta de espacio en la sala de espera es otro de los problemas que enfrenta el consultorio, ya que en ocasiones son muchos los pacientes que tienen que esperar por su atención y no cuentan con el espacio adecuado para que esperen causando incomodidad a los pacientes provocando que estos abandonen el consultorio y no se hagan atender reduciendo de manera significativa los ingresos debido a la disminución de las atenciones.

Tal como (Calzón, 2022) “innovación es el método por el cual varias innovaciones tecnológicas se integran, culminado en el desarrollo de un nuevo producto, es el desarrollo del proceso innovativo de imitación, mejora, innovación genuina e internacionalización de las empresas”. (pág. 11)

Explica (Guzmán, 2018) que la infraestructura, son un elemento necesaria para el buen manejo de una oficina. Para montar una oficina no basta solo tener el local donde se asentará el domicilio y colocar mesas y sillas en los espacios vacíos. Se trata, más bien, de contar con todo el mobiliario y herramientas que se necesitan en un ambiente de trabajo para que funcione de manera correcta. La administración de la infraestructura es parecida a esta, puesto que consta de elementos físicos que avalan las ocupaciones y servicios requeridos por los usuarios para auxiliar las funcionalidades empresariales. (pág. 26)

Si el consultorio tuviera una infraestructura amplia y adecuada con equipos tecnológicos, para que logre captar la atención del paciente que a pesar de pasar horas esperando sientan tranquilo mientras se entretienen en un ambiente agradable e innovador. Esto aumentaría la atención de los clientes y los ingresos en la productividad del centro médico.

Otro hallazgo evidenciado es que se contrata persona personal de manera eventual o provisional ocasionando así una insatisfacción al cliente por el servicio brindado pues estos no cuentan con el conocimiento apropiado sobre los instrumentos e insumos que se utilizan en el consultorio haciendo que demore más en dar sus servicios causando molestias y desconformidad por parte de los pacientes cuando se tratan con algunos de estos empleados, esto se da por contratar a personas que no cuentan con experiencia para ejercer el puesto de trabajo.

Como expresa (Chiavenato, 2021) La capacitación del personal de trabajo no solamente orienta a los empleados para que hagan su trabajo de manera más eficiente y eficaz, va muchísimo más allá y aquello se nota en sus secuelas. Si no capacita a un nuevo empleado, corre diversos peligros con efectos negativos, como la pérdida de productividad o los precios de rotación de empleados. Considere además la probabilidad de que la pérdida de consumidores se deba a errores realizados por personal poco preparado. (pág. 14)

Es necesario que el centro odontológico que contrate personal capacitado con el fin de que ellos puedan cumplir con todas las responsabilidades en la hora de trabajo, cabe mencionar si en el caso el personal no está capacitado es recomendable realicen una capacitación donde se los oriente de una forma más eficiente en realizar sus actividades para así fortalecer la capacidad de respuesta, y de esta manera obtener un mayor rendimiento y disminución de tiempos en la atención a los pacientes.

Otro problema que se identificó es la inadecuada toma de decisiones de la propietaria, como efecto estas se ven reflejadas en la deficiente contratación de personal, debido a que en muchos casos son personas sin experiencia y sin una adecuada capacitación para ejercer las actividades requeridas en la atención en los pacientes, Por tanto, existe una mala dirección en las actividades de trabajo la cual implica un empeoramiento de la calidad del trabajo y de los servicios ofrecidos, además, de un empeoramiento de la imagen de la empresa.

Argumenta q (López, 2017) que el proceso de dirección de una organización tiene elementos de predicción o sea parte de la proyección o explotación de datos o de información presente para estimar el costo futuro de una intensidad económica o el estado del sistema y finalmente táctica que es un procedimiento de elección que expone la tarea y fines de la organización, así como los planes y políticas para lograrlos de manera que defina su postura competitiva respecto de en qué comercio esta o desea estar y que desea ser. La dirección va a ser eficiente en cuanto se encamine hacia el logro de las metas en general de la organización, dichos solo van a poder alcanzarse si los subordinados se interesan en ellos lo cual se facilitarán si sus fines particulares son satisfechos al lograr las metas de la organización y si estas no se contraponen a su autorrealización. (pág. 1)

Es necesario valorar las opiniones de las personas que forman parte del centro odontológico esto le va a permite tener un panorama más abierto para tomar mejores decisiones administrativas que puede tomar para beneficiar a el centro médico. además, hay que, ver más allá del resultado y centrarse en el aprendizaje y la mejora.

Se evidencio que el centro odontológico no cuenta que un sistema que automatice el registro de los pacientes y el agendamientos de sus citas, los procesos son realizados de forma

manual, esto ocasiona perdida de documentación, documentos duplicados, sanciones legales. Además, se determinó la carencia de una base de datos lo cual provoca conflictos al momento que se realice de la búsqueda del paciente para llamarlo para su respectiva cita.

Explica (Ortiz, 2018) que la automatización de procesos implica reemplazar los trabajos manuales tradicionales por trabajos similares que son realizados automáticamente por máquinas, robots o cualquier otro tipo de automatización. De esta forma, mediante el uso adicional de sensores, controladores y actuadores, así como métodos de conversión y algoritmos, es posible liberar a las personas de ciertas tareas. La gente siempre está buscando formas de crear nuevas herramientas y máquinas para facilitar la realización de trabajos peligrosos, arduos y repetitivos. En los últimos tiempos, la aparición de máquinas altamente sofisticadas ha supuesto un gran desarrollo en el control de operaciones, las cuales han sido aplicadas en muchas máquinas de procesamiento diario. Los sistemas automatizados son, por tanto, la solución adoptada por muchas empresas que buscan una mayor eficiencia en sus operaciones. (pág. 15)

Es necesario que el consultorio cuente con un sistema digital el cual le brinde un mejor un adecuado control de sus registros, un mejor cálculo de sus ganancias y una mejor administración de la información de esta manera incrementando la rentabilidad de la empresa optimizando tiempo de atención y servicio a los pacientes.

Para la recolección de información del respectivo caso de estudio se utilizó el tipo de investigación es descriptiva, como parte del proceso de la investigación permitirá analizar los gustos y preferencias de los pacientes del Centro odontológico Dental Care.

El enfoque de la investigación es mixto, el enfoque cualitativo nos permitirá a través de entrevistas obtener información del servicio que brinda la empresa por parte de los colaboradores. Cuantitativo por medio de encuestas vamos a medir satisfacción de los pacientes. Se realizarán técnicas que permitirán brindar nuevas estrategias e información específica de los resultados mensuales del Centro odontológico Dental Care.

Para obtener la información de campo se utilizará la técnica de la entrevista la misma que está dirigida al dueño, mientras que las encuesta fueron dirigidas a los empleados con el fin conocer sus opiniones al respecto de la situación de la empresa, con el fin de poder detectar falencias, las mismas que aportarán a las variables de estudio, es decir, con la estructuración del plan organizacional y la determinación de las actividades orientadas a mejorar la administración del Centro odontológico Dental Care.

El instrumento de investigación empleado es la encuesta, la cual incluye preguntas sobre las funciones y actividades que desarrollan en el proceso de atención al cliente en donde gracias al análisis de las respuestas se determinará la problemática principal del tema desarrollado en relación al problema administrativo en el Centro odontológico Dental Care.



## CONCLUSIONES

Luego de haber terminado la respectiva investigación a través de las herramientas de investigación como el método cuantitativo y las entrevistas se logró obtener información en donde se ha podido evidenciar que el consultorio muestra una falta de organización en los horarios de atención de los odontólogos que prestan su servicio en el Centro Odontológico Dental Care, y esto se refleja una vez que los pacientes no son atendidos de acuerdo al horario citado ya que la ayudante no maneja un programa adecuado, debido a la falta de planificación ocasiona que no prepare a tiempo los horarios de atención de los odontólogos para que los mismos sean notificados y logren hacer su atención de manera puntual y eficiente, por la carencia de esta organización hace que los pacientes tengan molestia al no brindar un servicio odontológico puntualmente como se les ofreció.

Una vez concluida la etapa del análisis de la información del respectivo caso de estudio, se pudo determinar que es importante que el Centro Odontológico Dental Care realice una mejor selección del personal para que estas realicen su trabajo de manera eficaz y rápida para así brindar mejorar la atención a los pacientes.

También es importante mencionar que, si el consultorio contara con una infraestructura adecuada con servicios de internet, para que el paciente se sienta cómodo y entretenido en un ambiente amable e innovador y así pueda pasar un tiempo prudencial esperando la hora de su atención. Esto incrementaría la atención de los consumidores y las ganancias en la productividad del centro odontológico.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aldás, R. D. (2022). *Gestión pública para todos: Estado. Capacidades estatales. Sistemas nacionales. Procesos. Planificación. Presupuestos. Instituciones. Fortalecimiento organizacional. Innovación y gobierno para el siglo XXI.* . Colombia: Cero Editores.
- Bartsch, Walter. (11 de Octubre de 2020). *Conseguir este libro impreso.* España. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=D-0FEAAQBAJ&pg=PA96&dq=herramientas+de+trabajo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjDjYfC0aj5AhVYloQIHRuYC28Q6AF6BAGJEAI#v=onepage&q=herramientas%20de%20trabajo&f=false>
- Berghe, É. V. (2016). *Gestión gerencial y empresarial aplicadas al siglo XXI.* Colombia, Ecuador: Copyrighted. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=9sS4DQAAQBAJ&pg=PT87&dq=cumplir+el+horario+de+trabajo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiwvf2Flaj5AhUhTjABHbsDA9gQ6AF6BAGKEAI#v=onepage&q=cumplir%20el%20horario%20de%20trabajo&f=false>
- Calzón, E. R. (2022). *Patentes e innovación en China: Cómo se fraguó jurídicamente el cambio tecnológico.* España: Aranzadi,S.A.U.
- Campero, M., & Alarcon, L. (2018). *Administración de proyectos civiles: Tercera edición.* Chile: Universidad catolica de Chile.

Castrillón, C. T. (2018). *Conjeturas organizacionales fundamentos para el estudio de la organizacion*. Colombia: Universidad Nacional de Colombia.

Chiavenato, I. (2021). *Gestión de Talento Humano*. Madrid. Obtenido de

<https://books.google.com.ec/books?id=F4lbzgEACAAJ&dq=que+es+la+capacitaci%C3%B3n+de+personal&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjO78Sa9aj5AhXutYQIHQQEAb04HhDoAXoECAUQAg>

Condor, H. O. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Scielo Peru*, 2.

Eduardo A. Cavallo, A. P. (2018). *La hora del crecimiento: Informe macroeconómico de América Latina* y. Madrid. Obtenido de

<https://books.google.com.ec/books?id=Ki6GDwAAQBAJ&pg=PA37&dq=baja+productividad+en+una+empresa&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjT47v576n5AhVWt4QIHR8DC5sQ6AF6BAgKEAI#v=onepage&q=baja%20productividad%20en%20una%20empresa&f=false>

Fernando de Manuel Dasí, R. M.-V. (2018). *Los 100 errores en la comunicación personal*.

Madrid. Obtenido de

<https://books.google.com.ec/books?id=DmeADwAAQBAJ&pg=PT101&dq=delegar+funciones&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiIq6up46n5AhWTsjEKHQaYDyo4ChDoAXoECA YQAg#v=onepage&q=delegar%20funciones&f=false>

Galán, J. S. (13 de Abril de 2021). *Control administrativo*. Obtenido de Economipedia.com:

<https://economipedia.com/definiciones/control-administrativo.html>

Gamboa, D. A. (2019). *Medición y Control en la Gestión y Resultados*. España: Cuarta edición .

Guzmán, E. S. (2018). *Fernando Castillo Velasco: Proyectar en Comunidad*. Madrid. Obtenido

de

[https://books.google.com.ec/books?id=g8KEDwAAQBAJ&pg=PT59&dq=infraestructura+a+adecuada+en+el+lugar+de+trabajo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiD1\\_SH8aj5AhVtSzABHRRDCs8Q6AF6BAgJEAI#v=onepage&q=infraestructura%20adecuada%20en%20el%20lugar%20de%20trabajo&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=g8KEDwAAQBAJ&pg=PT59&dq=infraestructura+a+adecuada+en+el+lugar+de+trabajo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiD1_SH8aj5AhVtSzABHRRDCs8Q6AF6BAgJEAI#v=onepage&q=infraestructura%20adecuada%20en%20el%20lugar%20de%20trabajo&f=false)

Larrarte, P. (2018). *Fundamentos de Administracion*. Bogota D.C: Fundación Universitaria del Área Andina.

López, J. A. (2017). *Fundamentos de la dirección de empresas*. Madrid. Obtenido de

[https://books.google.com.ec/books?id=YXXnswEACAAJ&dq=direccion+en+una+empresa&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y](https://books.google.com.ec/books?id=YXXnswEACAAJ&dq=direccion+en+una+empresa&hl=es&sa=X&redir_esc=y)

Montoto, D. M. (2018). *La difusión en internet de contenidos sujetos al derecho de autor*.

Madrid: Reus,S.A.

Navarro, R. Y. (Enero de 1 de 2020). *Tiempo de trabajo y salario en la negociación colectiva sectorial estatal*. Obtenido de

<https://books.google.com.ec/books?id=An59EAAAQBAJ&pg=PT711&dq=que+es+dedi>

cacion+del+tiempo+de+trabajo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjSxL-

Q2aj5AhWdRjABHYnCBlwQ6AF6BAgIEAI#v=onepage&q=que%20es%20dedicacion

%20del%20tiempo%20de%20trabajo&f=false

Pérez, J. P., & Gardey, A. (8 de Junio de 2021). *Definicion.de*. Obtenido de

<https://definicion.de/planificacion/>

Pérez, M. (13 de septiembre de 2021). *concepto definicion*. Obtenido de

<https://concepto definicion.de/capacitacion/>

Quiroa, M. (8 de agosto de 2021). *Economipedia*. Obtenido de

<https://economipedia.com/definiciones/tipos-de-control-administrativo.html>

Ríos, M. M., López, C. M., & Sánchez, M. D. (2019). El capital humano como factor clave en el desempeño empresarial: una visión desde el empowerment. *Gestao e Secretariado*, 26.

Ruiz, J. F., & Martínez, M. F. (2021). *Comunicacion efectiva y trabajo en equipo*. España: Mad.

Silva, D. d. (28 de Abril de 2021). *Zendesk*. Obtenido de

<https://www.zendesk.com.mx/blog/atencion-al-cliente-que-es/>

Valbuena, E., & Monfort, A. (2020). *Ética, deontología y responsabilidad social empresarial*.

Madrid: ESIC.

# ANEXOS



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**



**ANEXO #1**

**ENTREVISTA APLICADA A LA PROPIETARIA DEL CENTRO ODONTOLÓGICO**  
**DENTAL CARE DE LA CIUDAD DE BABAHOYO**

**1. ¿Cuáles son los cargos que cumple dentro del centro odontológico?**

-----

**2. ¿El tiempo que usted tiene se abasteca para cumplir todas sus funciones?**

-----

**3. ¿Planifica correctamente los pagos a los proveedores y a los empleados?**

-----

**¿Porque cree que tiene sobrecarga laboral?**

-----

**4. ¿Considera usted que la infraestructura que tiene el consultorio es la adecuada para atender a los pacientes?**

-----

**5. ¿Generalmente considera usted que sus empleados desempeñan correctamente sus funciones laborales?**

-----

**6. ¿Considera usted que el número de los empleados son suficiente para atender a los pacientes?**

-----

**7. ¿Considera usted que el centro odontológico Dental Care, cuenta con equipos actualizados para atender a los pacientes?**

-----

**8. ¿Cree usted que debe de contratado nuevos proveedores para el consultorio?**

-----

**10. ¿Considera usted que existen problemas referente a los atrasos de los pacientes?**

-----

**11. ¿Considera usted que el consultorio tiene mecanismo de difusión?**

-----





**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**



**ANEXO #2**

**TABULACION DE LOS RESULTADOS DE LA ENTREVISTA APLICADA A LA  
PROPIETARIA DEL CENTRO ODONTOLÓGICO DENTAL CARE DE LA CIUDAD  
DE BABAHOYO**

Nº	Pregunta	Interpretación
1	¿Cuáles son los cargos que cumple dentro del centro odontológico?	Son de gerente, odontóloga.
2	¿El tiempo que usted tiene se abastece para cumplir todas sus funciones?	El tiempo no me alcanza es mucha sobrecargar se me hace difícil poder cumplir todas las funciones que realizo.
3	¿Planifica correctamente los pagos a los proveedores y a los empleados?	A pesar de que tengo las fechas de pagos para cada uno de ellos se me hace difícil recordarlo algunas veces se me olvida por mucho trabajo s además de mi familia y mis hijos mi mente sabe estar ocupada.
4	¿Porque cree que tiene sobrecarga laboral?	Por ser la responsable y dueña del local busco cumplir todas mis funciones, pero desempeñar todas estas funciones no me da el tiempo suficiente es por eso que asumo que es mucha sobrecarga.

5	¿Considera usted que la infraestructura que tiene el consultorio es la adecuada para atender a los pacientes?	Al principio si lo considere pero cuando vienen demasiados clientes no hay espacios libres para atenderlos e incluso la sala de espera sabe estar muy llena hay gente de pie.
6	¿Generalmente considera usted que sus empleados desempeñan correctamente sus funciones laborales?	No porque e notado que a veces hay tratamientos que no lo dan como debería ser pero es rara vez.
7	¿Considera usted que el número de los empleados son suficiente para atender a los pacientes?	No son suficientes pero me mantengo con pocos.
8	¿Considera usted que el centro odontológico Dental Care, cuenta con equipos actualizados para atender a los pacientes?	No contamos, solo cuento con los equipos necesarios.
9	¿Cree usted que debe de contratado nuevos proveedores para el consultorio?	Pienso que debería pero a estas alturas no es confiable cambiar con uno u otro proveedor.
10	Considera usted que existen problemas referente a los atrasos de los pacientes?	Si existe problemas porque al no llegar se pierde ese tiempo que se pudo a ver echo atender otro paciente.
11	¿Considera usted que el consultorio tiene mecanismo de difusión?	Solo tenemos una pagina web, pero de ahí no tenemos más mecanismo de disfunción.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**



**ANEXO #3**

**ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL QUE LABORA EN EL CENTRO  
 ODONTOLÓGICO DENTAL CARE DE LA CIUDAD DE BABAHOYO**

**Objetivo:** Conocer las diferentes opiniones de los empleados sobre las actividades que se realizan en el “Centro Odontológico Dental care de la ciudad de Babahoyo”

**1.- ¿Considera que existe una falta de insumos en el Centro Odontológico Dental Care?**

a.-Si

b.-No

**2.- Considera que existe rotaciones de personal**

a.-Si

b.-No

**3. Cree usted que tiene sobrecargar laboral**

a.-Si

b.-No

**4.- ¿Usted tienen claros las funciones que deben realizar en el Centro Odontológico Dental Care?**

a.-Siempre

b.-Casi siempre

c.-A veces

d.-Casi nunca

e.-Nunca

**5.- ¿Considera usted que se le debe de lleva un agendamiento de los pacientes que va a atender dentro de un programa de actividades?**

- a.-Siempre
- b.-Casi siempre
- c.-A veces
- d.-Casi nunca
- e.-Nunca

**6.- ¿Cree usted que existe una comunicación clara entre los empleados del Centro Odontológico Dental Care?**

- a.- Total desacuerdo
- b.- En desacuerdo
- c.- De acuerdo
- d.- Totalmente de acuerdo
- e.- Lo desconozco

**7.- ¿Cree usted que se siente motivado al realizar sus actividades en del Centro Odontológico Dental Care?**

- a.-Siempre
- b.-Casi siempre
- c.-A veces
- d.-Casi nunca
- e.-Nunca

**8.- ¿Cuál cree usted que sea las razones por la que existe una alta rotación de empleados en del Centro Odontológico Dental Care?**

- a.-Pocos empleados
- b.-remuneración injusta
- c.-No desempeñan su trabajo acorde a sus conocimientos

**9.- ¿Considera usted que tiene un buen desempeño laboral?**

a.-Si

b.-No

**10.- ¿Con que frecuencia recibe capacitaciones?**

a.- Diario

b.- Semanal

c.- Mensual

d.- Nunca

**11.- ¿Generalmente considera a usted que se le realiza controles en sus actividades laborales?**

Si

No



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**



**ANEXO #4**

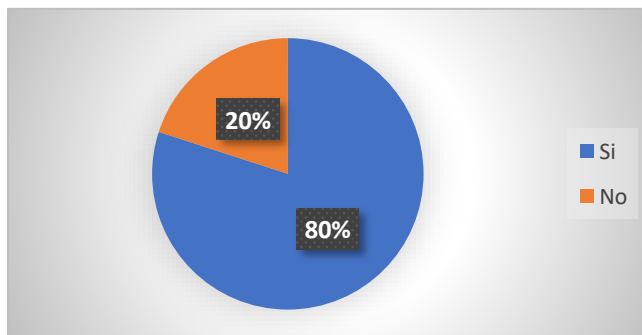
**TABULACIÓN DE LAS PREGUNTAS CON MAYOR RELEVANCIA DE LA  
ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL QUE LABORA EN EL CENTRO  
ODONTOLÓGICO DENTAL CARE DE LA CIUDAD DE BABAHOYO**

**Pregunta 1**

**¿Considera que existe una falta de insumos en el Centro Odontológico Dental Care?**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	80%
No	1	20%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** encuesta a los empleados de Centro Odontológico Dental Care  
**Elaboración por:** Yury Elizabeth Alvarado Posligua



**Análisis:**

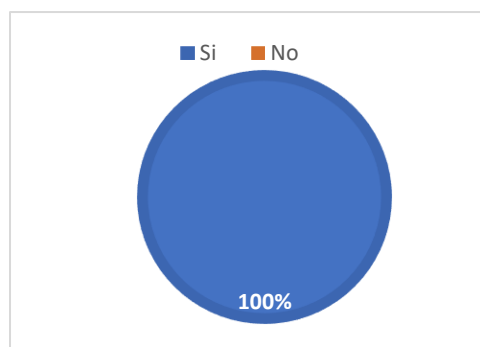
Del 100% de los encuestados se mostró los siguientes resultados 20% de los encuestados indicaron que no considera que existen falta de insumos mientras que con un 80% indicaron que si existe falta de insumos odontológicos en el consultorio.

**Pregunta 2**

**Considera que existe rotaciones de personal**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** encuesta a los empleados de Centro Odontológico Dental Care  
**Elaboración por:** Yury Elizabeth Alvarado Posligua



#### **Análisis:**

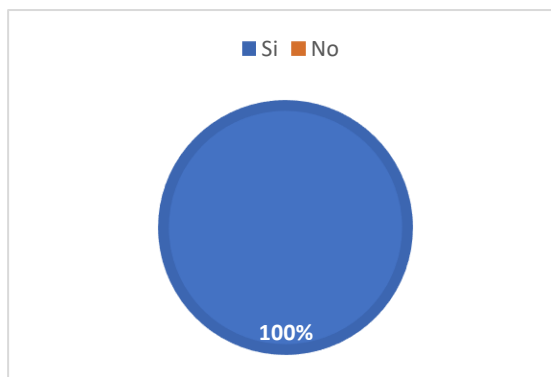
Del 100% de los encuestados del Centro Odontológico Dental Care se da los siguientes resultados con un 100% indica que existe una alta rotación del personal dentro del consultorio.

#### **Pregunta 3**

**¿Cree usted que tiene sobrecargar laboral?**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** encuesta a los empleados de Centro Odontológico Dental Care  
**Elaboración por:** Yury Elizabeth Alvarado Posligua



### **Análisis:**

Se muestra que en el análisis del 100% de los encuestados del Centro Odontológico Dental Care arrojaron los siguientes resultados el 100% indicó que si tiene mucha sobrecarga laboral los empleados.

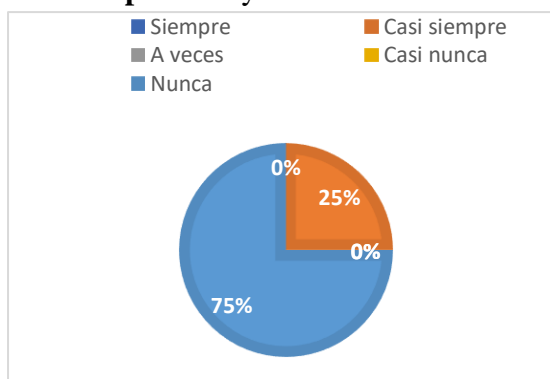
### **Pregunta 4**

**¿Usted tienen claras las funciones que deben realizar en el Centro Odontológico Dental Care**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	25%
A veces	0	0%
Casi nunca	8	0%
Nunca	2	75%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** encuesta a los empleados de Centro Odontológico Dental Care

**Elaboración por:** Yury Elizabeth Alvarado Posligua





**Análisis:**

Del 100% de los encuestados el 25% casi siempre tienen claras sus funciones mientras que el 75% consideran que nunca tiene clara las funciones que deben realizar dentro del Centro Odontológico Dental Care

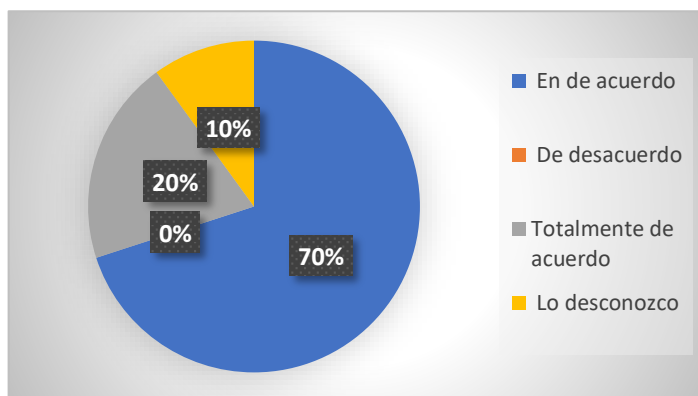
**Pregunta 5**

**¿Considera usted que se le debe de llevar un agendamiento de los pacientes que va a atender dentro de un programa de actividades?**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
En de acuerdo	7	70%
De acuerdo	0	0%
Totalmente desacuerdo	2	20%
Lo desconozco	1	10%
<b>Total</b>	10	100%

**Fuente:** encuesta a los empleados de Centro Odontológico Dental Care

**Elaboración por:** Yury Elizabeth Alvarado Posligua

**Análisis:**

Del 100% de los encuestados del Centro Odontológico Dental Care se mostró los siguientes resultados el 20% está en totalmente desacuerdo, con un 10% lo desconocen y con un 70% está de acuerdo de que no se debe llevar un agendamiento de los pacientes que va a atender.

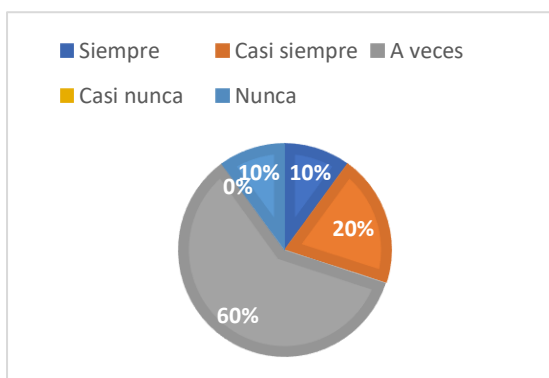
### Pregunta 6

**¿Cree usted que existe una comunicación clara entre los empleados del Centro Odontológico Dental Care?**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	10%
Casi siempre	2	20%
A veces	6	60%
Casi nunca	0	0%
Nunca	1	10%
<b>Total</b>	10	100%

**Fuente:** encuesta a los empleados de Centro Odontológico Dental Care

**Elaboración por:** Yury Elizabeth Alvarado Posligua



### Análisis:

Del 100% de los encuestados del Centro Odontológico Dental Care se mostró los siguientes resultados referentes a comunicación clara que se da entre los empleados con un 10% siempre, mientras 20% casi siempre, nunca 10% con 60% a veces los empleados tienen una comunicación clara.

### Pregunta 7

¿Cree usted que se siente motivado al realizar sus actividades en del Centro Odontológico Dental Care?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	100%
No	5	0%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** encuesta a los empleados de Centro Odontológico Dental Care  
**Elaboración por:** Yury Elizabeth Alvarado Posligua



### Análisis:

Del 100% de los encuestados del Centro Odontológico Dental Care se demostró que el 100% afirma con un sí que no se siente motivado al realizar sus actividades en el consultorio.

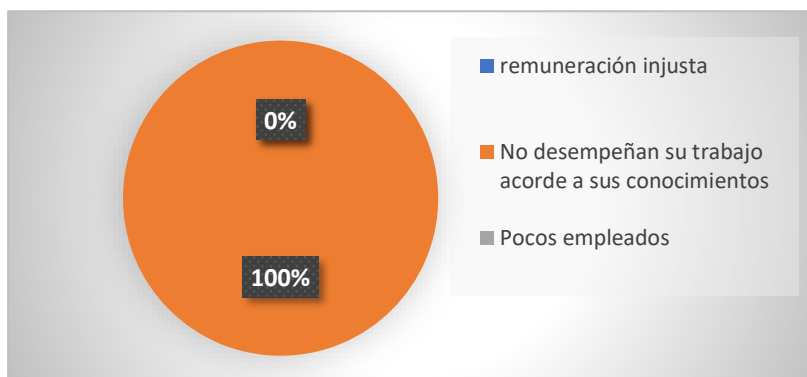
### Pregunta 8

¿Cuál cree usted que sea las razones por la que existe una alta rotación de empleados en del Centro Odontológico Dental Care?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Pocos empleados	0	0%
remuneración injusta	0	0%
No desempeñan su trabajo acorde a sus conocimientos	5	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** encuesta a los empleados de Centro Odontológico Dental Care

**Elaboración por:** Yury Elizabeth Alvarado Posligua



### **Análisis:**

Del 100% de los encuestados del Centro Odontológico Dental Care se mostró los siguientes resultados con un 100% se conoció que la razón por la que existe alta rotación de empleados es porque no desempeñan su trabajo acorde a sus conocimientos.

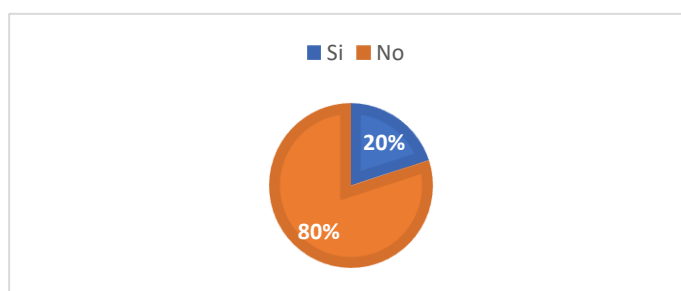
### **Pregunta 9**

**¿Considera usted que tiene un buen desempeño laboral?**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	20%
No	4	80%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** encuesta a los empleados de Centro Odontológico Dental Care

**Elaboración por:** Yury Elizabeth Alvarado Posligua



**Análisis:**

Del 100% del consultorio se puede observar los siguientes resultados que el 20% si tiene un buen desempeño laboral mientras que el 80% no tiene un buen desempeño laboral en el Centro Odontológico Dental Care.

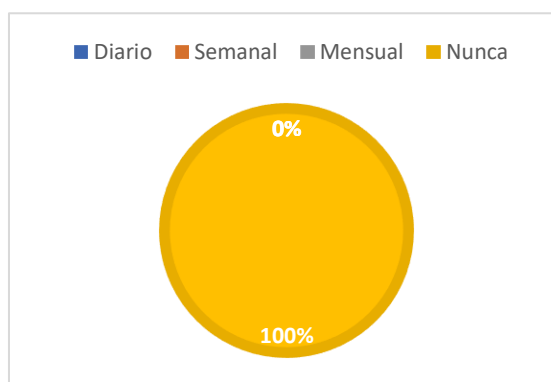
**Pregunta 10**

**¿Con que frecuencia recibe capacitaciones?**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Diario	0	0%
Semanal	0	0%
Mensual	0	0%
Mensual	0	0%
Nunca	5	100%
<b>Total</b>	10	100%

**Fuente:** encuesta a los empleados de Centro Odontológico Dental Care

**Elaboración por:** Yury Elizabeth Alvarado Posligua

**Análisis:**

Del 100% de los encuestados del Centro Odontológico Dental Care se mostró los siguientes resultados con un 100% nunca se recibe capacitaciones.

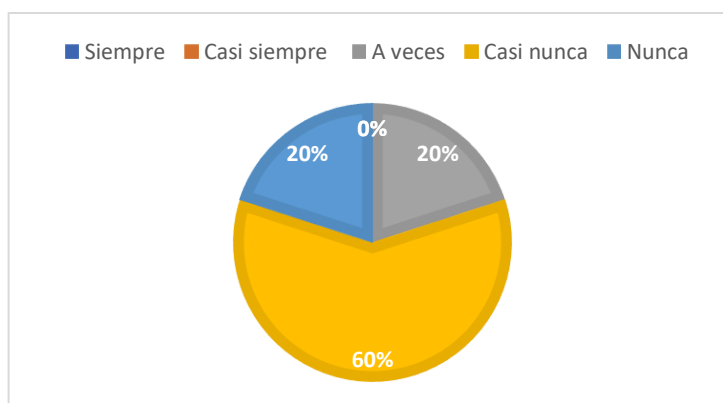
**Pregunta 11**

**¿Generalmente considera a usted que se le realiza controles en sus actividades laborales?**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
A veces	1	20%
Casi nunca	3	60%
Nunca	1	20%
<b>Total</b>	10	100%

**Fuente:** encuesta a los empleados de Centro Odontológico Dental Care

**Elaboración por:** Yury Elizabeth Alvarado Posligua



**Análisis:**

Del 100% de los encuestados del Centro Odontológico Dental Care se dieron los siguientes resultados con un 20% a veces y un 20% nunca se realizan controles mientras que, con el 60% casi nunca se le realiza controles en sus actividades laborales.

## ANEXO #5

## CARTA DE AUTORIZACIÓN



Babahoyo, 25 de 07 del 2022

Magister  
Eduardo Galeas Guajarro  
**DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA**  
En su despacho.

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos DENTAL CARE de la ciudad de Babahoyo de la provincia de Los Ríos

Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha **AUTORIZADO** al estudiante Yury Elizabeth Alvarado Pooligua de la carrera de comercio de la Facultad de Administración Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo para que realice el estudio de caso con el tema: Gestión Administrativa Del Centro Odontológico Dental Care De La Ciudad De Babahoyo el cual es requisito indispensable para poder titularse.


Sin otro particular me suscribo de usted

Atentamente

  
Autorizado  
Dr. Zofhi Ledesma  
Odont. Zofhi Isabel Ledesma Garcia  
1206266726  
[zofhiledesma@gmail.com](mailto:zofhiledesma@gmail.com) , 052-571-007/ 0997028602

## ANEXO #6

## CERTIFICADO DE ANALISIS CASO DE ESTUDIO-PLAGIO



**CERTIFICADO DE ANÁLISIS**  
Magister

## Gestión administrativa en centro odontológico dental Care

**0%** Similitudes

0% Texto entre comillas  
0% similitudes entre comillas

0% Idioma no reconocido

Nombre del documento: ALVARADO POSLIGUA YURY ELIZABETH .docx

Tamaño del documento original: 49,04 kb

Autor: YURY ALVARADO POSLIGUA

Depositante: YURY ALVARADO POSLIGUA

Fecha de depósito: 10/8/2022

Tipo de carga: url\_submission


fecha de fin de análisis: 10/8/2022

Número de palabras: 4724


Número de caracteres: 31.924

Ubicación de las similitudes en el documento:





**Fuente considerada como idéntica**

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 <b>ALVARADO POSLIGUA YURY ELIZABETH .docx</b>   ESTION ADMINISTRATIVA CE... <small>El documento proviene de mi biblioteca de referencias</small>	<b>100%</b>		Palabras idénticas : 100% (4724 palabras)

**Fuente principal detectada**

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 <b>definicion.de</b>   Concepto de planificación - Definición, Significado y Qué es <small>https://definicion.de/planificacion/</small>	<b>&lt; 1%</b>		Palabras idénticas : < 1% (48 palabras)

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

- 1  <https://economipedia.com/definiciones/control-administrativo.html>
- 2  <https://conceptodefinicion.de/capacitacion/>
- 3  <https://economipedia.com/definiciones/tipos-de-control-administrativo.html>
- 4  <https://www.zendesk.com.mx/blog/atencion-al-cliente-que-es/>