



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

PRUEBA PRÁCTICA

ABRIL 2024 – AGOSTO 2024

EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE CARÁCTER COMPLEXIVO

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN COMERCIO

TEMA:

PROCESO ADMINISTRATIVO EN EL CENTRO MÉDICO FAMILIAR “CEMEFA-SALUD” EN LA CIUDAD DE BABAHOYO, PERIODO 2023.

ESTUDIANTE:

RODRÍGUEZ AMAT BOLTER HARRISON

TUTOR:

ING. ELSY SANDOYA VALERO, MAE

AÑO 2024

RESUMEN

El estudio de caso titulado: Proceso Administrativo del Centro Médico Familiar “CEMEFA-SALUD” en la ciudad de Babahoyo, periodo 2023. Tiene como objetivo general, analizar los procesos administrativos; dado que, la problemática existente se debe a la falta de coordinación por parte de la administración, esto se manifiesta en la demora de la atención a los usuarios, errores en la gestión de información al agendar las citas médicas, también se visualiza falta de planificación en el registro de los expedientes clínicos. Esto engloba la incidencia en la planificación, organización, dirección y control, por ello, el presente estudio de caso pretende abordar la problemática para asegurar el desarrollo de las estrategias organizacionales y destacar la importancia de los procesos administrativos en el funcionamiento de la empresa, para mejorar la operatividad, eficacia y la eficiencia.

Además, se ha establecido diversas herramientas de investigación como la encuesta y matriz FODA, para examinar diferentes aspectos, con la finalidad de identificar áreas de incidencia que requieren mejora. En este sentido, se recomienda al Centro Médico Familiar “CEMEFA-SALUD” que aproveche la información recopilada en el presente estudio de caso. Esto permitirá comprender las etapas del proceso administrativo, orientar el desarrollo de nuevas estrategias, mejorar los factores internos y externos, lo que contribuirá a la ventaja competitiva en el mercado y a mejorar su eficiencia operativa, mejorando significativamente el clima laboral y el rendimiento general de la empresa.

Palabras Claves: Proceso Administrativo, Análisis, Incidencia, Eficacia, Eficiencia.

ABSTRACT

The case study entitled: Administrative Process of the Family Medical Center "CEMEFA-SALUD" in the city of Babahoyo, period 2023. Its general objective is to analyse administrative processes; since the existing problem is due to the lack of coordination on the part of the administration, this is manifested in the delay in the attention to users, errors in the management of information when scheduling medical appointments, there is also a lack of planning in the registry of clinical records. This includes the impact on planning, organisation, direction and control, Therefore, the present case study aims to address the problem to ensure the development of organizational strategies and highlight the importance of administrative processes in the operation of the company, to improve the operativity, effectiveness and efficiency.

In addition, various research tools such as the SWOT survey and matrix have been established to examine different aspects, with the aim of identifying areas of incidence that need improvement. In this sense, it is recommended that the Family Medical Center "CEMEFA-SALUD" take advantage of the information gathered in the present case study. This will make it possible to understand the stages of the administrative process, guide the development of new strategies, improve internal and external factors, which will contribute to the competitive advantage in the market and improve its operational efficiency, significantly improving the working climate and overall performance of the company.

Keywords: Administrative Process, Analysis, Incidence, Effectiveness, Efficiency.

CONTENIDO

PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA	6
OBJETIVOS	9
OBJETIVO GENERAL	9
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	9
LINEA DE INVESTIGACIÓN	10
MARCO CONCEPTUAL	11
MARCO METODOLOGICO	24
RESULTADOS	26
ANÁLISIS FODA	30
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	31
CONCLUSIONES	33
RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	35
ANEXOS	37

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	26
Tabla 2	26
Tabla 3	27
Tabla 4	27
Tabla 5	27
Tabla 6	28
Tabla 7	28
Tabla 8	28
Tabla 9	29
Tabla 10	29

PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA

El centro médico familiar “CEMEFA-SALUD”, ubicado en la Ciudadela 4 de Mayo, calle tercera S/N y calle cuarta de la ciudad de Babahoyo provincia de Los Ríos, con su respectivo RUC de funcionamiento: 1206180158001, su representante legal Doc. Luis Xavier Andrade Gómez. El centro médico familiar inicio su actividad el 15 de diciembre del año 2016, siendo su actividad económica principal la atención médica, ofreciendo consultas y tratamientos por médicos generales y especialistas en consultorios. Se ha identificado deficiencia en los procesos administrativos, enfrentando diversos desafíos que afectan el funcionamiento, la eficiencia y eficacia.

Uno de los principales problemas es la falta de coordinación por parte de la administración, esto se manifiesta en la demora de la atención a los usuarios, errores en la gestión de información al agendar las citas médicas, también se visualiza una falta de planificación en el registro de los expedientes clínicos. Estas problemáticas reflejan mucho desinterés por parte del personal en general, dando como resultados inconvenientes a la hora de la atención. Esto no solo afectan negativamente la eficiencia y el rendimiento laboral, sino que también tiene impacto significativo en la moral del equipo y en la percepción de los usuarios.

La falta de coordinación y control conlleva a un rendimiento laboral deficiente y una atención inadecuada hacia los usuarios, lo que causa un ambiente desagradable. Estas situaciones desencadenan conflictos, equivocaciones, desinformación, agotamiento y estrés entre los colaboradores, mostrando una falta de compromiso con el servicio que se ofrece.

Esto impacta negativamente en el ambiente laboral y, como resultado, un mal rendimiento en las labores del equipo, afectando la integridad del centro médico.

Al examinar diversos aspectos del proceso administrativo en función al centro médico, se revelan incidencias en la planificación, fallo en la estructura organizacional, ausencia de una dirección clara e insuficiencia del control al evaluar la eficacia y eficiencia laboral. Esto resalta la relevancia de abordar numerosos errores presentes, los cuales impactan negativamente el éxito y rendimiento óptimo que el centro médico debería alcanzar; además la carencia de liderazgo ocasiona el bajo nivel laboral, afectando la gestión adecuada de la empresa.

Esto como consecuencia conlleva que existan quejas de parte de los usuarios; aunque el centro médico familiar “CEMEFA-SALUD” ha logrado posicionarse en términos de infraestructura, ha descuidado aspectos cruciales en las áreas administrativas. La mala ejecución de los procesos administrativos muestra un impacto significativo en su funcionamiento, manifestando una serie de problemas recurrentes que impactan tanto interna como externamente, llevando a la empresa a aumentar la posibilidad de fracaso de sus metas planteadas.

Por lo tanto, el presente estudio de caso está orientado en analizar los procesos administrativos del centro médico familiar “CEMEFA-SALUD” en la ciudad de Babahoyo, el objetivo es reconocer los distintos problemas que existen dentro de la empresa con el fin de que las actividades administrativas se adapten a las necesidades de los usuarios, consiguiendo una mejor planificación, organización, dirección y control, que faciliten el alcance de los objetivos y metas establecidas.

JUSTIFICACIÓN

El presente estudio de caso está orientado a los procesos administrativos y los factores que inciden en el rendimiento del Centro Médico Familiar “CEMEFA-SALUD”, con el propósito de promover una administración más efectiva, que permita a la empresa alcanzar niveles óptimos de eficiencia, mejorar su eficacia operativa, obtener una ventaja comparativa en relación a la competencia, optimizar el uso de recurso y adaptarse ágilmente a los cambios que se dan en el entorno empresarial. A través de la comprensión y conocimiento de estos factores, se busca impulsar y fortalecer la posición estratégica de la empresa en su mercado; a su vez, se desea cultivar una organización proactiva, encaminada hacia la innovación y la excelencia continua.

Los procesos administrativos son fundamentales para el crecimiento, funcionamiento y éxito de cualquier empresa, incluyendo el centro médico familiar; al emplear este proceso permite a la empresa evaluar el desempeño de colaboradores y recursos disponibles. Además, ayuda a la elaboración de estrategias necesarias para resolver problemas que puedan afectar a la organización, contribuyendo a su buen funcionamiento. El medio para conseguirlo reside en ejecutar un proceso administrativo adecuado, que facilite la correcta planificación, organización, dirección y control de las operaciones empresariales; esto implica llevar a cabo de manera ordenada y secuencial las etapas, las cuales contribuyen a alcanzar las metas de la organización, evitando caos internos, desorganización y mal rendimiento.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Analizar los procesos administrativos en el Centro Médico Familiar “CEMEFA-SALUD” en la ciudad de Babahoyo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir los aspectos de los procesos administrativos, mediante fundamentación teórica.
- Determinar las carencias de los procesos administrativos mediante una encuesta.
- Identificar el ambiente administrativo a través de una matriz FODA.

LINEA DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio de caso “Proceso administrativo en el centro médico familiar “CEMEFA-SALUD” en la ciudad de Babahoyo, periodo 2023, se enfoca en analizar los procesos administrativos, basados en la línea de investigación “Gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control” debido a que la empresa se dedica a la atención médica, en la ciudad de Babahoyo. Este apartado permitirá, destacar la importancia e identificar los diversos factores que influyen en los procesos administrativos. Además, permite coordinar las áreas de la empresa, desarrollar las bases y fundamentos necesarios para una administración más adecuada, evitando así posibles fallas e inestabilidad.

La sub-línea de investigación aplicada al estudio de caso, se centra en “Empresas e instituciones públicas y privadas”; ya que se enfoca en evaluar los procesos administrativos del Centro Médico Familiar “CEMEFA-SALUD” la cual pertenece al sector empresarial privado, el objetivo principal es identificar las problemáticas, determinar oportunidades e implementar estrategias que ayuden a mejorar la rentabilidad y la solidez, asegurando así la máxima eficiencia en el uso de los recursos disponibles.

Este estudio de caso se articula estrechamente con el proyecto de Practicas Pre Profesionales denominado “Aplicación de procesos administrativos o comerciales en el sector público y privado bajo supervisión docente”; durante las prácticas, se ha desarrollado habilidades para detectar problemas a través de la observación y el conocimiento adquirido. Los conocimientos teóricos y prácticos proporcionan una base fundamental para implementar de manera efectiva los elementos y métodos necesarios, permitiendo así la viabilidad del estudio de caso.

MARCO CONCEPTUAL

El presente estudio de caso se centra en la evidente carencia de los procesos administrativos, tales como planificación, organización, dirección y control en el Centro Médico Familiar “CEMEFA – SALUD”, situado en la Ciudadela 4 de Mayo, entre la calle tercera S/N y la calle cuarta de la ciudad de Babahoyo, en la provincia de Los Ríos. El centro médico, registrado bajo el Registro Único de Contribuyente (RUC) 1206180158001, se especializa en brindar atención médica, ofreciendo consultas y tratamientos a través de médicos generales y especialistas en consultorios.

Este análisis detallado tiene como objetivo identificar las debilidades en los procesos administrativos internos del centro médico y proponer soluciones efectivas que permitan mejorar su funcionamiento, eficacia y eficiencia. Además, se explorará como la deficiencia en los procesos administrativos afecta la calidad del servicio y la experiencia de los usuarios, así como las posibles estrategias para fortalecer la capacidad operativa y asegurar la sostenibilidad a largo plazo del centro.

Administración

La administración surge como una actividad esencial para cualquier organización, debido a que los gerentes son miembros seleccionados del grupo que tiene la responsabilidad de llevar a cabo acciones que ayudan a lograr los objetivos de la organización; es el gerente quien crea y mantiene un entorno en el que la gente trabaja junta y logra las metas del grupo de manera eficaz. Además, la administración es aplicable a todo tipo de empresas; ya sean grandes o pequeñas, además de empresas afectadas o no lucrativas, y manufactura y

servicios. Sin duda, todas las empresas requieren ser administradas para lograr el éxito y asegurar la sostenibilidad a largo plazo. (Mondragon, 2020, pág. 32)

La administración se refiere al conjunto de procesos administrativos que abarcan funciones como planeación de actividades, recursos y resultados en las organizaciones. La Administración se relaciona con el estudio sistematizado de la planeación, organización, dirección y control del trabajo, recursos y resultados en las organizaciones productoras de bienes y servicios. Para desempeñar su labor, el responsable de la administración debe gestionar adecuadamente los recursos materiales, humanos, tecnológicos y financieros de la empresa, con el fin de alcanzar los objetivos previamente establecidos. (Martínez, 2019, pág. 23)

La administración es el proceso que se lleva a cabo para coordinar y gestionar los recursos de una organización para alcanzar objetivos específicos de manera eficiente y efectiva. Por tal motivo, se considera a la administración fundamental para el éxito de cualquier organización, ya que permite la estructuración de estrategias, la optimización de recursos y la implementación de acciones que facilitan el cumplimiento de metas y la adaptación a los cambios en el entorno. Este concepto es fundamental tanto en el ámbito empresarial como en cualquier tipo de institución, ya que establece las bases para la toma de decisiones estratégicas y operativas. (Bueno, Ramos, & Berrelleza, 2018, pág. 15)

La administración es la conducción racional de las actividades de una organización; trata de la planeación, organización (estructuración), dirección (y liderazgo) y control del uso de los recursos y sus actividades con el propósito de lograr los objetivos propuestos. Es imprescindible para la existencia, supervivencia y éxito de las organizaciones de manera

eficiente y eficaz, ya que proporciona el marco y las herramientas necesarias para la toma de decisiones estratégicas y operativas. Sin la administración, las organizaciones jamás estarían en condiciones de existir, crecer y alcanzar el éxito en sus actividades, ni podrían adaptarse a los cambios del entorno y las demandas del mercado. (Chiavenato, 2019, pág. 47)

Objetivo de la Administración

La administración se describe como la disciplina y la actividad encargada de garantizar un adecuado desempeño de una empresa dentro de su estructura empresarial. Los objetivos de la administración se centran en proporcionar eficiencia y eficacia en los procesos de una organización, lo que involucra utilizar medios, métodos y procedimientos específicos para llevar a cabo las distintas actividades relacionadas con cada proceso empresarial para lograr la sostenibilidad a largo plazo mediante la planificación de estrategias. Todos los involucrados en la gestión administrativa deben estar familiarizados con estos enfoques y aplicarlos de manera completa para asegurar el óptimo rendimiento de la empresa, así conseguir los resultados esperados y mantener una ventaja competitiva.

Proporcionar eficiencia en los procesos: La eficiencia administrativa se encarga de definir las diferentes actividades implicadas en cada proceso empresarial. Todas las participantes involucradas en los procesos administrativos deben estar plenamente informados sobre cómo aplicar y cumplir las directrices establecidas que garanticen el óptimo funcionamiento de la empresa, además que exista una comunicación constante para que los miembros de la organización conozcan los roles y responsabilidades, contribuyendo a los logros planteados.

Proporcionar eficacia en los procesos: La eficacia son los fines y los objetivos que una organización planea realizar y cumplir, considerando que cada empresa desarrolla sus propios objetivos. La función o tarea de la administración consiste en interpretar y conocer las voluntades organizacionales plasmadas en los objetivos y establecer los métodos necesarios para alcanzarlos. Estas acciones se desglosan en funciones esenciales como la planeación, organización, dirección y control, las cuales contribuyen a la esencia de las funciones administrativas de la organización. (Drucker, 2020, pág. 3)

Funciones de la Administración

Las funciones de la administración son procesos donde se aplican diferentes actividades que permiten a la organización la obtención de mejores rendimientos operativos que aumentan su rentabilidad, su eficiencia y eficacia, así como el alcanzar los objetivos a corto y largo plazo. Al implementar eficientemente las funciones, la organización no solo mejora su desempeño administrativo, sino que también incrementa su productividad, esto contribuye a que la organización se vuelva más sólida y con un potencial de desarrollo sostenido.

Según (Sola, 2023) afirma: “Las Funciones de la administración es una actividad común a toda organización empresarial y siempre se exige altos grado de planeación, organización, dirección, coordinación y control para el progreso de la empresa, líder y miembros”. (pág. 10)

Las funciones administrativas son importantes porque proporcionan un conjunto de tareas, recursos y esfuerzos por las cuales una organización se rige, estas deben de contar con un proceso administrativo funcional que permita coordinar y dirigir las acciones y actividades

de la empresa para mejorar su gestión operativa. El tener un eficiente control dentro de una organización ayuda a que esta mejore su rendimiento y pueda ejecutar sus actividades de un modo más efectivo para beneficio propio y para poder seguir progresando y desarrollándose en el ámbito empresarial.

También, las funciones se dividen en: planeación, organización, dirección y control las cuales desempeñan un papel fundamental al motivar y guiar al personal para lograr los objetivos organizacionales, a su vez garantizan un uso eficaz de los recursos, optimiza procesos y fomenta un entorno apropiado, juntas estas funciones forman un ciclo continuo de mejora y adaptación que es vital para el éxito empresarial, a su vez facilita la innovación y la competitividad. (Salgado , 2022)

Características de la Administración

Las características de la administración abarcan aspectos cruciales para el funcionamiento eficiente y eficaz de una organización, también facilita el entorno organizacional, impulsa una cooperación eficiente y clara para el logro de las estrategias planteadas. La función principal de la administración se enfoca en estructurar los recursos y tareas, a su vez se encarga de ordenar de manera óptima la productividad de la organización. Es crucial recalcar que se han identificado cuatro características esenciales para el éxito administrativo: universalidad, especificidad, unidad temporal y unidad jerárquica.

Universalidad: Es un fenómeno administrativo que se presenta en todos los ámbitos organizacionales, es el proceso de toma de decisiones dirigido a conseguir los objetivos de manera eficaz y eficiente. Este principio se basa en metas a futuro, realizando coordinación sistemática para llevar una buena inversión y favorables resultados, por lo mismo la

universalidad se manifiesta en entidades gubernamentales como en instituciones privadas, instituciones educativas, religión y en diversos sectores de la sociedad. Puede existir variaciones de los elementos esenciales de la administración, son de suma importancia para todas las áreas.

Especificidad: Es un fenómeno administrativo esencial y de índole distinta, este fenómeno administrativo es importante en funciones económicas, contables, productivas, mecánicas y jurídicas, entre otros. La administración tiene características esenciales que no nos permite confundirla, proporciona características específicas que la distinguen de otras ciencias o técnicas. Esta distinción se evidencia en el entorno cotidiano como, por ejemplo: un individuo puede ser excepcional en su desempeño, pero carece de las habilidades para administrar.

Unidad Temporal: En este aspecto se distinguen diversas etapas, fases y elementos del fenómeno del proceso administrativo. En cada momento de la vida de una empresa, se están dando, en mayor o menor grado, todos a la mayor parte de los elementos administrativos. Esto denota la naturaleza dinámica y continua de la actividad administrativa, donde las funciones y actividades se entrelazan y se llevan a cabo de forma integrada en todo instante.

Unidad Jerárquica: Es un principio que contiene carácter de liderazgo en una organización, participan en distintos grados y formas en la administración. Se da donde existe una organización social, es decir en una empresa donde exista cuerpo administrativo, esta característica resalta la importancia de la estructura organizacional donde cada nivel jerárquico cuenta con responsabilidades que contribuyen a alcanzar los objetivos,

asegurándose que las decisiones y políticas sean coherentes y alineadas con visión global. Es indispensable mantener una correcta coordinación de todas las técnicas para alcanzar un desarrollo eficiente. (Torrice, 2021, pág. 22)

Importancia de la Administración

La administración es de suma importancia en cualquier organización, ya que imparte efectividad y proporciona un marco estructural necesario para alcanzar los objetivos establecidos de manera eficiente y eficaz. Ésta se mantiene en constante cambio facilitando el mejoramiento de la organización, asumiendo una trascendencia sin precedentes, utilizando de la mejor manera las etapas de los procesos administrativos. A su vez, fomenta un ambiente laboral coordinado y armónico, donde se distribuye y se asignan las tareas de manera adecuada y equitativa, lo que reduce conflictos y aumenta la satisfacción laboral.

La organización bien administrada influye en la calidad organizacional, busca cumplir con las disposiciones de los reglamentos internos los cuales permiten alcanzar las metas, también facilita la adaptación al cambio y la innovación, para que la organización pueda mantenerse competitiva en el mercado en lo que operan. La administración es importante para el éxito sostenible de cualquier entidad empresarial, ya que optimiza el rendimiento y promueve la mejora continua. Aspectos que destacan la relevancia de la administración dentro de la organización:

- La administración se aplica a todo tipo de organización.
- El éxito de una organización depende de su buena administración.
- Una adecuada administración eleva la productividad.

- La eficiente administración promueve y orienta el desarrollo. (Amaru, 2020)

Procesos Administrativos

Los procesos administrativos buscan aprovechar al máximo cada recurso de una empresa de forma correcta, rápida y eficaz; son de gran importancia, ya que se consideran herramientas fundamentales para impulsar el funcionamiento organizacional. Son conjuntos de fases o etapas interrelacionados entre sí, para llevar a cabo una actividad crucial para asegurar el éxito de las empresas, esto, a su vez contribuye mejorar la competitividad, productividad y fortalecer internamente a la organización. De esta manera se logra el desarrollo de una organización eficiente respecto al uso racional de los recursos, internos, externos y eficaz.

Sin embargo, los procesos abarcan la gestión de recursos humanos, asegurando que la organización cuente con un personal competente y capacitado. El adecuado proceso administrativo está orientado a garantizar el cumplimiento y logro de los objetivos planteados para mantener altos niveles de productividad y satisfacción laboral, lo que se logra un excelente rendimiento organizacional. Es crucial destacar que las micro, pequeñas y medianas empresas suelen enfrentar problemas significativos debido a la deficiente aplicación de estos procesos administrativos. Lo que genera una baja competitividad, escasa productividad y limitaciones de recursos materiales y financieros, lo que a su vez conduce a la falta de sostenibilidad a largo plazo para estas empresas.

Otro aspecto importante de los procesos administrativos es la gestión de la información, siendo esta una estrategia que implica la seguridad, la recopilación, almacenamiento, procesamiento y distribución de datos relevantes para la toma de

decisiones; agrupa herramientas, procesos y métodos para las actividades diarias de la empresa. Los procesos de administración eficiente de la información aseguran que los líderes y colaboradores tengan acceso a datos precisos y oportunos, facilitando la resolución de cualquier problema y la identificación de oportunidades de mejora.

Además, los procesos administrativos se convierten en el método más adecuado para la supervisión y mejora continua de las operaciones internas, es crucial para cualquier empresa que tenga una visión de desarrollo, ya que implica enfocarse en la optimización de los flujos de trabajo y la eliminación de ineficiencias. Estos métodos resultan esenciales para el análisis de los procesos, la implementación de mejora continua y el funcionamiento eficaz y eficiente. La revisión regular de los procedimientos y la incorporación de innovaciones permiten a la empresa mantenerse ágil y receptiva a las demandas del mercado, garantizando un desempeño sostenido y exitoso. (Delgado & Anchundia, 2023, pág. 20)

Importancia de los Procesos Administrativos

Los procesos administrativos son de vital importancia, ya que representan una herramienta fundamental para la labor de los administradores dentro de cualquier organización, establecen el control de los recursos de manera sistemática y ordenada para toma de decisiones y la ejecución de actividades. Toda organización debe aplicar una estructura que debe armonizar con las reglas, tareas, políticas y/o actividades de cada proceso administrativo, proporcionando una idea clara que facilite la coordinación y colaboración entre los diversos departamentos y miembros del equipo. Se aplica de forma efectiva y simple, a nivel de los objetivos establecidos por la organización.

Por otro lado, la importancia del proceso administrativo es su capacidad para mejorar la comunicación interna y externa, a su vez asegura que todos los recursos humanos y materiales sean usados de manera óptima, minimizando los desperdicios y maximizando la productividad. Al definir de manera clara las actividades y responsabilidades de cada colaborador, se reducen las confusiones y se mejora el flujo de información entre el personal, lo que evita caer en redundancia de información. Asimismo, permite a la organización adaptarse rápidamente al cambio, promoviendo la transparencia y la rendición de cuenta, creando un ambiente laboral seguro y confiable.

Por consiguiente, el proceso administrativo no solo optimiza las operaciones internas, sino que también fortalece el desarrollo, la adaptación, la permanencia y el compromiso del equipo de trabajo. La elasticidad en los procesos es esencial para la organización; facilita a los empleados la realización de sus tareas y contribuyendo al entorno laboral, también buscando armonizar las etapas del proceso administrativo planificación, organización, dirección y control para un correcto funcionamiento organizacional. (Medina , 2021)

Etapas del Proceso Administrativo

Planificación

La planificación se define como el primer elemento dentro de los procesos administrativos, su propósito es la selección de misiones, objetivos, estrategias, metas que son asumidas o procedimientos a alcanzar, así como también el proceso administrativo planificación, define la toma de decisiones, la elección de acción entre múltiples alternativas, las políticas y procedimientos de la organización. Es esencial comprender que la planificación debe ser continúa dado el entorno cambiante, a su vez este proceso implica

establecer y determinar las normas que la empresa debe cumplir con el fin de lograr sus objetivos establecidos. (Hernández & Hernández, 2019)

Dentro de toda organización el proceso de planificación debe ser preciso, un buen plan facilita el logro de los objetivos, tener un plan permite a la organización estar preparada para cualquier anomalía que se presente en el futuro sin sufrir consecuencias. Además, la eficiencia de la planificación contribuye al éxito de toda organización, ya que se puede establecer estrategias, propósitos y objetivos claros para alcanzarlos, realizando un uso eficiente de los recursos disponibles de la empresa. (Arguello, Llumiguano, Gavilánez, & Torres, 2020, pág. 30)

Organización

La organización es el segundo elemento de los procesos administrativos, contribuye con el conjunto de reglas, cargos, comportamientos, estructuras y actividades; esta se diseña con el objetivo ya establecido, cuenta con una estructura adecuada que proporciona coordinación de todas las actividades designadas, con un manejo fácil para aumentar la productividad, eficacia y eficiencia de cada uno de los colaboradores, logrando así que el proceso administrativo-organización desempeñe un papel crucial en el funcionamiento eficiente de la empresa.

Su significación radica en establecer tres aspectos importantes: quién, cuándo y cómo designar funciones y actividades a cada colaborador, garantizando que las actividades se distribuyan de manera lógica y eficiente, asignando tareas según sus habilidades y competencias. La función primordial de la organización es distribuir y coordinar las actividades, optimizar los recursos disponibles ya sean humanos, materiales, tecnológicos y

financieros, y mejorar la eficiencia y productividad de la empresa garantizando el crecimiento y sostenibilidad. (Vasquez & Parrales, 2021)

Dirección

La dirección dentro de los procesos administrativos fomenta la estimulación mediante incentivos, también comprende la realización de procedimientos, los cuales abarca a la dirección, motivación e influencia del personal de la empresa para realizar las diversas actividades que contribuyen al éxito de la misma. La dirección se fundamenta en el liderazgo, debe existir una buena comunicación que englobe a todas las áreas o departamentos, y que a su vez se maneje una jerarquía en el flujo de la información.

La actividad de dirección comprende la manera de cómo alcanzar los objetivos de la organización a partir de las actividades o tareas que desarrolla el personal que conforma las diversas estructuras empresariales. Además, se realiza la debida supervisión para lograr identificar posibles debilidades y facilitar la toma de decisiones para beneficio de la empresa. Los componentes fundamentales dentro del proceso de dirección son: Toma de decisiones, Motivación, Liderazgo, Comunicación y Supervisión. (Muños & Pazmiño, 2020, pág. 41)

Control

La etapa de control está presente en todas las fases de los procesos administrativos, es crucial porque se encarga de supervisar, evaluar y garantizar el cumplimiento de los objetivos organizacionales propuestos. La correcta implementación dentro de la planificación, los recursos y el clima laboral, implica estándares de desempeño, conocer los resultados que se logran al finalizar las actividades y así poder lograr el éxito de la

organización. Además, es esencial realizar una revisión continua de los procesos administrativos, con la meta de identificar áreas de mejora y optimización en el procedimiento.

Este proceso también implica verificar y garantizar el cumplimiento efectivo de las tareas designadas, asegurando así su alineamiento con las estrategias previamente planificadas. El control no solo asegura la eficiencia y efectividad de las operaciones, sino que también se enfoca en la corrección de errores identificados dentro de los diferentes departamentos organizacionales, permitiendo identificar áreas de mejora y tomar decisiones pertinentes que impulsen satisfactoriamente el logro de los objetivos. Es decir, el control es un mecanismo que mantiene a la organización en el rumbo correcto hacia el logro de sus metas. (Arguello, Llumiguano, Gavilánez, & Torres, 2020, pág. 33)

MARCO METODOLOGICO

Método de Investigación

El presente estudio de caso se basa en indagar exhaustivamente las operaciones y procesos internos de la organización. Para ello, se emplea diversos enfoques metodológicos de investigación, tales como el análisis, la investigación cuantitativa y cualitativa, incluyendo la realización de una encuesta en profundidad al personal y observación directa de las prácticas laborales; lo que permitirá explicar de manera fundamentada el “Proceso Administrativo en el Centro Médico Familiar “CEMEFA-SALUD” en la ciudad de Babahoyo, periodo 2023”. Este enfoque metodológico permite analizar, interpretar e identificar áreas de mejora para poder garantizar un servicio de alta calidad, contribuyendo a los procesos administrativos organizacionales.

Técnicas de Investigación

Análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas): Esta técnica permitió un estudio detallado de los diversos aspectos internos y externos de Centro Médico Familiar “CEMEFA-SALUD”, permitiendo identificar las fortalezas y debilidades internas, así como las oportunidades y amenazas externas. Este enfoque estratégico es fundamental para comprender las causas del problema en estudio, proporcionando una base para el desarrollo de soluciones efectivas y sostenibles, garantizando eficiencia y mejora continua.

Encuesta: Esta técnica facilitó la obtención de información detallada y precisa a través de un intercambio directo con el personal. Mediante un cuestionario estructurado y

cuidadosamente diseñado, se recopilaron experiencias y opiniones del personal. Esta encuesta permite detectar los problemas recurrentes y desarrollar posibles soluciones que lleve hacia la mejora continua de los procesos administrativos.

Instrumentos de Investigación

Matriz FODA: Se realizó un análisis utilizando la Matriz FODA como instrumento de investigación, esta herramienta de análisis proporcionó una base sólida con el propósito de comprender las situaciones presentes para la toma de decisiones y así poder diseñar estrategias de desarrollo y acción para abordar las debilidades y aprovechar las fortalezas de la organización.

Ficha de Encuesta: Se utilizó un cuestionario como instrumento de investigación, el cual está compuesto por 10 preguntas realizadas mediante la escala de Likert para evaluar el desempeño del personal y las operaciones de la organización. El cuestionario está dirigido a los 20 colaboradores del Centro Médico Familiar, ya que la población de estudio es relativamente pequeña, no se considera necesario utilizar una fórmula de muestreo.

RESULTADOS

Resultados de la encuesta dirigida a los colaboradores del Centro Médico Familiar “CEMEFA-SALUD”

Tabla 1: *Eficiencia.*

1. En una escala del 1 al 5: ¿Considera que los procesos administrativos en el Centro Médico Familiar “CEMEFA-SALUD” se realizan de manera eficiente?		
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1. Totalmente en desacuerdo	5	25%
2. En desacuerdo	9	45%
3. Neutral	3	15%
4. De acuerdo	1	5%
5. Totalmente de acuerdo	2	10%
TOTAL	20	100%

Tabla 2: *Contribución de eficiencia y calidad.*

2. En una escala del 1 al 5: ¿Cree que los procesos administrativos contribuyen a una atención eficiente y de calidad?		
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1. Totalmente en desacuerdo	9	45%
2. En desacuerdo	3	15%
3. Neutral	5	25%
4. De acuerdo	2	10%
5. Totalmente de acuerdo	1	5%
TOTAL	20	100%

Tabla 3: *Capacitaciones.*

3. En una escala del 1 al 5: ¿Considera que recibe suficiente capacitación para realizar su trabajo eficientemente?

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1. Totalmente en desacuerdo	12	60%
2. En desacuerdo	2	10%
3. Neutral	3	15%
4. De acuerdo	1	5%
5. Totalmente de acuerdo	2	10%
TOTAL	20	100%

Tabla 4: *Coordinación.*

4. En una escala del 1 al 5: ¿Siente que existe una buena coordinación entre los diferentes departamentos?

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1. Totalmente en desacuerdo	7	35%
2. En desacuerdo	8	40%
3. Neutral	2	10%
4. De acuerdo	2	10%
5. Totalmente de acuerdo	1	5%
TOTAL	20	100%

Tabla 5: *Distribución y asignación de tareas.*

5. En una escala del 1 al 5: ¿Considera que la distribución y asignación de tareas administrativas es adecuada y equitativa?

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1. Totalmente en desacuerdo	5	25%
2. En desacuerdo	7	35%
3. Neutral	6	30%
4. De acuerdo	1	5%
5. Totalmente de acuerdo	1	5%
TOTAL	20	100%

Tabla 6: *Comunicación.*

6. En una escala del 1 al 5: ¿Cree que existe suficiente comunicación entre las diferentes áreas en CEMEFA-SALUD es efectiva?		
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1. Totalmente en desacuerdo	8	40%
2. En desacuerdo	7	35%
3. Neutral	2	10%
4. De acuerdo	1	5%
5. Totalmente de acuerdo	2	10%
TOTAL	20	100%

Tabla 7: *Tiempo de espera.*

7. En una escala del 1 al 5: ¿Considera que el tiempo de espera para los usuarios es razonable?		
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1. Totalmente en desacuerdo	0	0%
2. En desacuerdo	6	30%
3. Neutral	11	55%
4. De acuerdo	2	10%
5. Totalmente de acuerdo	1	5%
TOTAL	20	100%

Tabla 8: *Sistema de registro.*

8. En una escala del 1 al 5: ¿Siente que el sistema de registro de citas en CEMEFA-SALUD es eficiente y fácil de usar?		
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1. Totalmente en desacuerdo	4	20%
2. En desacuerdo	10	50%
3. Neutral	3	15%
4. De acuerdo	1	5%
5. Totalmente de acuerdo	2	10%
TOTAL	20	100%

Tabla 9: *Planeación de registro de expedientes.*

9. **En una escala del 1 al 5: ¿Considera que la planificación de los registros de expedientes clínicos se maneja de manera adecuada?**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1. Totalmente en desacuerdo	1	5%
2. En desacuerdo	10	50%
3. Neutral	6	30%
4. De acuerdo	2	10%
5. Totalmente de acuerdo	1	5%
TOTAL	20	100%

Tabla 10: *Desarrollo y mejora continua.*

10. **En una escala del 1 al 5: ¿Siente que se apoya activamente el desarrollo y la mejora continua del proceso administrativo en el Centro Médico Familiar “CEMEFA-SALUD”?**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1. Totalmente en desacuerdo	9	45%
2. En desacuerdo	7	35%
3. Neutral	2	10%
4. De acuerdo	1	5%
5. Totalmente de acuerdo	1	5%
TOTAL	20	100%

ANÁLISIS FODA

TABLA N° 11: Resultados del Análisis FODA aplicado al Centro Médico Familiar “CEMEFA-SALUD”

CENTRO MEDICO FAMILIAR “CEMEFA-SALUD”	FORTALEZAS (Interna) -Médicos y personal administrativo con experiencia y formación avanzada. -Ofrece diversos servicios médicos y equipos médicos modernos.	DEBILIDADES (Interna) -Problemas ocasionales de comunicación y coordinación entre departamentos. -Frecuentes errores al agendar citas y retraso en la atención a los pacientes.
OPORTUNIDADES (Externa) -Programas de capacitación continua para el personal administrativo. -Implementar nuevas tecnologías y tratamientos para mejorar los servicios ofrecidos.	Estrategia (F1 – O1) Realizar programas de capacitación continua para médicos y personal administrativo garantizando que el personal mantenga su experiencia y formación avanzada.	Estrategia (D2 – O2) Implementar nuevas tecnologías y tratamientos para mejorar los servicios ofrecidos los cuales reducirán los frecuentes errores al agendar citas y el retraso en la atención a los pacientes.
AMENAZA (Externa) -Presencia de otros centros médicos y clínicas que ofrecen servicios similares. -Posibles problemas de reputación debido a las demoras y errores administrativos.	Estrategia (F2 – A2) Integrar nuevos servicios médicos y equipos modernos avanzada para fortalecer la reputación y evitar problemas.	Estrategia (D1 – A1) Fortalecer la comunicación y coordinación entre departamentos para destacarse frente a la presencia de otros centros médicos y clínicas similares.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Al analizar los resultados obtenidos por la encuesta dirigida al personal del Centro Médico Familiar “CEMEFA-SALUD”, la cual está centrada a los procesos administrativos; por medio de los datos recopilados se ha identificado y confirmado la existencia de los problemas que requieren atención. Estas dificultades representan barreras significativas en el progreso óptimo de la empresa. Estas observaciones se han llevado a cabo mediante la aplicación de herramientas de investigación, con la finalidad de proponer estrategias fundamentales para mejorar la eficiencia administrativa y el ambiente laboral en general.

Según los datos obtenidos de la pregunta número uno de la eficiencia de los procesos administrativos en una escala del 1 al 5 muestra resultados preocupantes. La mayoría de los encuestados se inclina hacia los extremos negativos de la escala, con un 25% seleccionando “Totalmente en desacuerdo” y un 45% eligiendo “En desacuerdo”, sumando así un 70% que indican insatisfacción. Es esencial destacar que el 15% mantiene una postura neutral. Mientras tanto, el 5% esta “De acuerdo” y un 10% “Totalmente de acuerdo”, ofreciendo una visión optimista pero minoritaria sobre su funcionamiento.

Los resultados obtenidos en la pregunta número tres destacan una percepción mayoritaria negativa, donde un 60% de los encuestados seleccionó “Totalmente en desacuerdo” y un 10% eligió “En desacuerdo”, que indican una falta de capacitación. Por otro lado, solo un 15% se mantiene en una posición neutral, un modesto 5% seleccionando “De acuerdo” y un 10% “Totalmente de acuerdo”. Esta distribución de respuestas señala la necesidad de mejorar los programas de capacitación, garantizando que todos los empleados reciban la formación necesaria para desempeñar sus funciones de manera eficiente y efectiva.

La importancia de la pregunta número cinco sobre la adecuada y equitativa distribución y asignación de tareas administrativas nos detalla que un 25% de los encuestados eligió “Totalmente en desacuerdo” y un 35% seleccionó “En desacuerdo”, respuestas que indican insatisfacción con la distribución y asignación de tareas. Asimismo, un 30% de los encuestados se mantiene neutral. Por otro lado, el 5% está “De acuerdo” y el otro 5% “Totalmente de acuerdo”. Estos resultados subrayan que una cantidad mayoritaria de los empleados percibe una falta de equidad y adecuación en cómo se distribuyen las tareas administrativas, lo que puede generar descontento y afectar la eficiencia laboral.

La pregunta número siete, que evalúa si el tiempo de espera para los usuarios en "CEMEFA-SALUD" es razonable, tiene tendencias hacia la neutralidad y la insatisfacción. Ningún encuestado seleccionó “Totalmente en desacuerdo”. Sin embargo, un 30% eligió “En desacuerdo” indicando que los tiempos de espera no son razonables. Por otro lado, un 55%, se posicionó como "Neutral", lo que podría reflejar una falta de opinión definida. Con un 10% seleccionando “De acuerdo” y un 5% “Totalmente de acuerdo”. Estos resultados sugieren que, aunque no hay una gran insatisfacción, existe un margen considerable para mejorar los tiempos de espera, optimizando los procesos de atención y gestión de citas

La evaluación de la pregunta número nueve indaga sobre si la planificación de los registros de expedientes clínicos en "CEMEFA-SALUD" se maneja de manera adecuada, utilizando una escala del 1 al 5, refleja una percepción predominantemente negativa. Un 5% “Totalmente en desacuerdo” y un 50% eligió “En desacuerdo. Un 30% se mantiene neutral. Mientras un 10% esta “De acuerdo” y un 5% “Totalmente de acuerdo”. Estos resultados señalan la importancia de revisar y mejorar los procedimientos de planificación y gestión de los registros de expedientes clínicos, con la finalidad de aumentar la eficiencia y precisión.

CONCLUSIONES

El análisis efectuado en los procesos administrativos en el centro médico familiar “CEMEFA-SALUD” en la ciudad de Babahoyo, periodo 2023, ha sido de suma importancia, dado que, mediante la fundamentación teórica de los aspectos fundamentales de los procesos administrativos y sus etapas (planeación, organización, dirección y control) se ha logrado reconocer cuales son las falencias. La identificación de los factores influyentes en los procesos administrativos de la empresa ha permitido desarrollar estrategias administrativas adecuadas con una visión clara, una estructura organizacional bien definida y roles bien establecidos, lo que ayuda a alcanzar la eficiencia y eficacia de la empresa.

Dentro del presente estudio de caso se llevó a cabo una encuesta como herramienta de investigación para identificar y confirmar la ausencia de los procesos administrativos. La encuesta dirigida a los colaboradores del centro médico familiar, se realizó a través de una plataforma en línea, garantizando el anonimato para fomentar la honestidad de las respuestas. Esta encuesta consta de preguntas que abarcaban diversas áreas como la planificación, organización, dirección y control. Por otro lado, los resultados obtenidos se analizaron minuciosamente, identificando patrones y áreas problemáticas.

A su vez, se empleó el Análisis FODA, para identificar y abordar los aspectos internos y externos, para manejar mejor la comprensión y el análisis de los aspectos críticos, de esta manera la empresa puede diseñar estrategias sólidas; como, realizar programas de capacitación continua, implementar nuevas tecnologías y tratamientos, fortalecer la comunicación y coordinación entre departamentos, integrar nuevos servicios médicos y equipos modernos.

RECOMENDACIONES

Luego de haber identificado las incidencias, por medio de los resultados obtenidos y analizar el funcionamiento de los procesos administrativos, se sugiere al Centro Médico Familiar “CEMEFA-SALUD” los siguientes puntos:

Se sugiere conocer los aspectos de los procesos administrativos y cada una de sus etapas (planeación, organización, dirección y control), ya que estas permiten actuar como cimientos para una gestión efectiva y eficaz de cualquier empresa. Al comprender los procesos administrativos mediante fundamentación teórica y aplicar cada una de estas fases de manera integral, se obtendrá una visión más clara y completa del funcionamiento interno de la organización.

Se aconseja realizar encuestas internas dirigidas al personal, que permitan identificar las carencias existentes. Dado que, estas encuestas proporcionan datos valiosos y ayudan a reconocer las incidencias sobre la eficiencia actual, la comunicación interna, las herramientas disponibles, y las necesidades de capacitación de los empleados. A través del análisis de las respuestas, la empresa podrá determinar las áreas que requieren mejoras y desarrollar estrategias efectivas.

Se propone que el Centro Médico Familiar adopte el empleo constante de herramientas y mecanismos de evaluación, como la matriz FODA. La cual permite evaluar el progreso, desempeño y cumplimiento de los factores internos y externos, así mismo reconocer las falencias que se puedan estar dando. La implementación de una matriz FODA facilitará la toma de decisiones estratégicas, contribuyendo a la mejora continua.

REFERENCIAS

Amaru, A. (2020). *Fundamentos de la Administración* . Mexico: PEARSON Educación.

Arguello, A., Llumiguano, M., Gavilánez, C., & Torres, L. (2020). *Administración de Empresa: Elementos Basicos*. Guayaquil: PONS PUBLISHING HOUSE / PONS ASBL.

Bueno, R., Ramos, M., & Berrelleza, C. (2018). *Administración*. CDMexico: Printed in Mexico.

Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración*. Ciudad de México: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A.

Delgado, Z., & Anchundia, J. (2023). Procesos Administrativos y los objetivos organizacionales . *Ciencia y Desarrollo Universidad Alas Peruanas*, 99.

Drucker, P. (2020). *Objetivos de la Administración*. Viena: Asturia Corporación Universitaria.

Hernández, J., & Hernández, S. (2019). Etapas del Proceso Administrativo. *Boletín Científico*, 67.

Martínez, C. (2019). *Administración de organizaciones: productividad y eficacia*. Bogota: UNIIUBLOS - Imprenta.

Medina , P. (2021). Los procesos administrativos y su importancia en el sector de la salud. *Caminos de la Investigación*, 43.

Mondragon, D. (2020). *Administración de Empresa*. Bogota: ILUMNO.

Muños, L., & Pazmiño, W. (2020). Procesos Administrativos: Un estudio al desarrollo empresarial de las PYMES. *Multidisciplinaria*, 33.

Salgado , V. (2022). Control de las funciones administrativas aplicadas en una empresa. *Revista de Investigación Académica sin Frontera*, 4.

Sola, I. (2023). *Funciones y Niveles de la Administración*. Australia: Asturias Corporación Universitaria.

Torrico, A. (2021). Origen y Desarrollo de la Administración. *Revistas Científicas de América Latina*, 48.

Vasquez, O., & Parrales, D. (2021). Procesos Administrativos: Factor determinante en el desarrollo organizacional de las MIPYMES. *Publicando*, 260.

ANEXOS

ANEXO 1 - CARTA DE AUTORIZACION



CEMEFA – SALUD

CENTRO MEDICO FAMILIAR – SALUD
BABAHOYO - LOS RIOS - ECUADOR
CIUDELA 4 DE MAYO CALLE 3RA Y 4TA ESQUINA

Babahoyo, 11 de junio del 2024

Magister

Eduardo Galeas Guijarro

**DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E
INFORMÁTICA**

En su despacho.

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos el **Centro Médico Familiar
“CEMEFA-SALUD”** de la ciudad de Babahoyo del cantón Los Ríos.

Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha **AUTORIZADO**
al estudiante **Rodríguez Amat Bolter Harrison** 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: **“Proceso Administrativo en el Centro
Médico Familiar “CEMEFA-SALUD” en la ciudad de Babahoyo, periodo 2023”** el
cual es requisito indispensable para poder titularse.

Sin otro particular me suscribo de usted

Atentamente

Andrade Gómez Luis Xavier

DIRECTOR DE CEMEFA SALUD

120618015-8

cemefasalud@hotmail.com

Dr. Luis Andrade Gómez
MÉDICO-GENERAL
Reg. Senescyt 1006 - 2018 - 1977236
C.I. 1206180158



RECIBIDO
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
SECRETARÍA FAFI

12-06-24 11:01
FECHA: HORA:

HORARIOS DE ATENCIÓN: Lunes a Viernes de 7:00 am – 7:00 pm; Sábados y Domingos de 7:00 am – 2:00 pm
BABAHOYO - LOS RIOS - CIUDELA 4 DE MAYO CALLE 3RA Y 4TA ESQUINA

EMAIL: cemefasalud@gmail.com

Telf.: (05) 2745348 – 0997609548 – 0999349305

Fuente: Carta de Aceptación del Centro Médico Familiar “CEMEFA-SALUD”

Elaborado por: Bolter Harrison Rodríguez Amat

ANEXO 2 – RUC DE LA EMPRESA

20/7/24, 13:05

SRI en Línea - Consulta de RUC



Home > RUC > Consulta

Consulta de RUC

RUC
1206180158001

Razón social
ANDRADE GOMEZ LUIS XAVIER

Estado contribuyente en el RUC
ACTIVO

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

Contribuyente fantasma **NO** Contribuyente con transacciones inexistentes **NO**

Tipo contribuyente	Régimen	Categoría
PERSONA NATURAL	GENERAL	

Obligado a llevar contabilidad	Agente de retención	Contribuyente especial
NO	NO	NO

Fecha inicio actividades	Fecha actualización	Fecha cese actividades	Fecha reinicio actividades
2009-04-30	2022-07-14		2016-12-15

Ocultar establecimientos

Establecimiento matriz:

Lista de establecimientos - 1 registro

No. establecimiento	Nombre comercial	Ubicación de establecimiento	Estado del establecimiento
001	CEMEFA - SALUD	LOS RIOS / BABAHOYO / CLEMENTE BAQUERIZO / TERCERA S/N Y CALLE CUARTA	ABIERTO

Nueva consulta

ANEXO 3 – SOLICITUD DEL PERMISO PARA EL ESTUDIO DE CASO



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD ADMINISTRACION FINANZAS E INFORMÁTICA
DECANATO



Babahoyo, 10 de junio de 2024
D-FAFI-UTB-00458-2024

Dr.
Luis Andrade Gómez.
DIRECTOR DE LA EMPRESA CENTRO MÉDICO FAMILIAR “CEMEFA-SALUD”.
Ciudad. -

De mis consideraciones:

Reciba un cordial saludo por parte de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo, donde formamos profesionales altamente capacitados en los campos de Tecnologías de la Información y de Administración, competentes, con principios y valores cuya practica contribuye al desarrollo integral de la sociedad, es por ello que buscamos prestigiosas Empresas e Instituciones Públicas y Privadas en las cuales nuestros futuros profesionales tengan la oportunidad de afianzar sus conocimientos.

El señor **BOLTER HARRISON RODRÍGUEZ AMAT** con cédula de identidad No. **120706170-4** estudiante de la Carrera de Comercio, matriculado en el proceso de titulación en el periodo ABRIL – AGOSTO 2024, trabajo de titulación modalidad de examen de carácter complejo, previo a la obtención del grado académico profesional universitario de tercer nivel como LICENCIADO EN COMERCIO, solicita por intermedio del Decanato de esta Facultad el debido permiso para realizar su estudio de caso con el tema: **“PROCESO ADMINISTRATIVO EN EL CENTRO MÉDICO FAMILIAR “CEMEFA-SALUD” EN LA CIUDAD DE BABAHOYO, PERIODO 2023”.**

Atentamente,


Lcdo. Eduardo Galeas Gujarro, MAE.
DECANO
c.c: Archivo




Dr. Luis Andrade Gómez
MÉDICO-GENERAL
Reg. Senescyt 1006 - 2018 - 1977236
C.I. 1206180158



ANEXO 4 – FORMATO REALIZADO DE LA ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DEL CENTRO MÉDICO FAMILIAR “CEMEFA-SALUD”.

TEMA:

**PROCESO ADMINISTRATIVO EN EL CENTRO MEDICO FAMILIAR “CEMEFA-SALUD”
EN LA CIUDAD DE BABAHOYO, PERIODO 2023.**

Formato de encuesta dirigido al personal del Centro Médico Familiar “CEMEFA-SALUD”

En una escala del 1 al 5. ¿Considera que los procesos administrativos en el Centro Médico Familiar “CEMEFA-SALUD” se realizan de manera eficiente?

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Neutral
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

En una escala del 1 al 5. ¿Cree que los procesos administrativos contribuyen a una atención eficiente y de calidad?

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Neutral
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

En una escala del 1 al 5. ¿Considera que recibe suficiente capacitación para realizar su trabajo eficientemente?

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Neutral
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

En una escala del 1 al 5. ¿Siente que existe una buena coordinación entre los diferentes departamentos?

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Neutral
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

En una escala del 1 al 5. ¿Considera que la distribución y asignación de tareas administrativas es adecuada y equitativa?

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Neutral
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

En una escala del 1 al 5. ¿Cree que existe suficiente comunicación entre las diferentes áreas en CEMEFA-SALUD es efectiva?

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Neutral
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

En una escala del 1 al 5. ¿Considera que el tiempo de espera para los usuarios es razonable?

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Neutral
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

En una escala del 1 al 5. ¿Siente que el sistema de registro de citas en CEMEFA-SALUD es eficiente y fácil de usar?

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Neutral
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

En una escala del 1 al 5. ¿Considera que la planificación de los registros de expedientes clínicos se maneja de manera adecuada?

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Neutral
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

En una escala del 1 al 5. ¿Siente que se apoya activamente el desarrollo y la mejora continua del proceso administrativo en el Centro Médico Familiar “CEMEFA-SALUD”?

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Neutral
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Fuente: Formato de Encuesta Realizado para el personal del Centro Médico Familiar “CEMEFA-SALUD”

Elaborado por: Bolter Harrison Rodríguez Amat

ANEXO 5 – MATRIZ FODA

CENTRO MEDICO FAMILIAR “CEMEFA-SALUD”	FORTALEZAS	DEBILIDADES
OPORTUNIDADES	Estrategia (F1 – O1)	Estrategia (D2 – O2)
AMENAZA	Estrategia (F2 – A2)	Estrategia (D1 – A1)

Fuente: Matriz FODA realizada al Centro Médico Familiar “CEMEFA-SALUD”

Elaborado por: Bolter Harrison Rodríguez Amat

ANEXO 6 – VISITAS A LA EMPRESA DE ESTUDIO (CENTRO MÉDICO FAMILIAR “CEMEFA-SALUD”)



