



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**

**FACULTAD DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Proyecto de Investigación previo la obtención  
del Grado Académico de Magíster en Gestión  
Pública.

**TEMA**

INNOVACIÓN ADMINISTRATIVA PARA INCREMENTAR LA EFICIENCIA  
OPERATIVA EN EL CENTRO MÉDICO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA  
ESTATAL DE QUEVEDO, 2023

**AUTORA**

LCDA. ADRIANA MICHELLE MORANTE ALVAREZ

**DIRECTORA**

ING. WENDY DIANA CARRANZA QUIMI, M.Sc.

**QUEVEDO – ECUADOR**

**2025**

## CERTIFICACIÓN

Ing. Wendy Diana Carranza Quimi, M. Sc, directora del Proyecto de Investigación previo a la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública.

## CERTIFICADO

Que, la Lcda. Adriana Michelle Morante Álvarez, ha cumplido con la elaboración del Proyecto de Desarrollo titulado **“INNOVACIÓN ADMINISTRATIVA PARA INCREMENTAR LA EFICIENCIA OPERATIVA EN EL CENTRO MÉDICO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO, 2023”**, la misma que se encuentra apta para su presentación y sustentación respectiva.

Quevedo, 17 marzo del 2025.



Firmado electrónicamente por:  
**WENDY DIANA  
CARRANZA QUIMI**

---

ING. WENDY DIANA CARRANZA QUIMI, M.Sc.

**DIRECTORA**

## **AUTORÍA**

Los resultados del presente estudio titulado **“INNOVACIÓN ADMINISTRATIVA PARA INCREMENTAR LA EFICIENCIA OPERATIVA EN EL CENTRO MÉDICO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO, 2023”** son exclusivos de la autora por ello extendiendo el presente documento a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo y por su intermedio a la Facultad de Posgrado, para que el contenido este documento sea utilizado como material de consulta académica para nuevas investigaciones.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Adriana Morante Alvarez', is centered on the page. The signature is stylized and somewhat illegible due to its cursive nature.

---

**LCDA. ADRIANA MORANTE ALVAREZ**  
**AUTORA**

## **DEDICATORIA**

A lo largo de este desafiante y enriquecedor trayecto académico, he contado con el respaldo invaluable de personas extraordinarias a quienes deseo dedicar este proyecto de investigación.

Dedico esta tesis a Dios, cuyo amor y guía ha iluminado mi camino y me ha dado la fortaleza para superar cada desafío, a mis familiares cuyos sacrificios, apoyo incondicional y amor inmenso han sido la base de mis logros. Su fe en mis capacidades me ha impulsado a superar cada obstáculo con determinación y confianza.

Aquella persona especial cuya constante presencia ha sido fuente inagotable de inspiración, motivación y esperanza. Y a mis amigas, cuyo apoyo constante, camaradería y palabras de aliento han sido un pilar fundamental en este recorrido.

*Lcda. Adriana Morante Álvarez*

## **AGRADECIMIENTO**

Con profunda gratitud y reconocimiento, deseo expresar mis más sinceros agradecimientos a todas las personas que han sido fundamentales en la realización de este proyecto de investigación.

En primer lugar, agradezco a Dios, cuya infinita gracia y guía han sido mi fortaleza en cada etapa de este recorrido académico.

A mi familia, cuya paciencia, amor incondicional y apoyo constante han sido el pilar sobre el cual he construido mis logros. A esa persona especial por darme la motivación e inspiración en cada momento y a mis amigas que han enriquecido tanto mi experiencia académica como personal.

A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, por brindarme la oportunidad y los recursos necesarios para llevar a cabo este estudio. A mis distinguidos profesores y mentores, por su invaluable orientación, paciencia y dedicación. Sus enseñanzas han sido una fuente constante de inspiración y motivación.

*Lcda. Adriana Morante Álvarez*

## PRÓLOGO

En el ámbito de la gestión pública, la administración eficiente de los recursos es esencial para asegurar la calidad y accesibilidad de los servicios proporcionados a la ciudadanía. Este principio adquiere mayor relevancia en el contexto de los centros médicos universitarios, los cuales no solo brindan atención médica a sus afiliados, sino que también son parte integral del proceso educativo y de investigación de las instituciones académicas.

La presente tesis, elaborada por la Licenciada Adriana Michelle Morante Álvarez, analiza la necesidad de implementar innovaciones administrativas en el Centro Médico de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo para mejorar su eficiencia operativa. A través de un análisis exhaustivo de la gestión actual, la autora identifica fortalezas y áreas de mejora, presentando soluciones concretas y viables que responden a desafíos actuales como los planteados por la pandemia de COVID-19.

Este trabajo refleja un compromiso con el bienestar de la comunidad universitaria y propone un marco de acción hacia un futuro donde la calidad del servicio y la eficiencia se integren de manera efectiva. Es una valiosa contribución a la gestión administrativa y la salud pública, mostrando cómo la investigación puede transformar la vida comunitaria.



Firmado electrónicamente por:  
**FANNY ISABEL**  
**ARTEAGA ORTEGA**

---

*Lcda. Fanny Arteaga Ortega, M. Sc*

## RESUMEN

El incremento de la demanda de servicios médicos y las deficiencias en la gestión administrativa del Centro Médico de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo (UTEQ) durante 2023 han generado un impacto negativo en su eficiencia operativa. En este contexto, la presente investigación tiene como objetivo evaluar cómo la innovación administrativa influye en la mejora de dicha eficiencia. Para abordar este problema, se diseñó un plan de estrategias innovadoras enfocado en optimizar los procesos internos, elevar la calidad de atención y garantizar una mayor satisfacción de los usuarios.

La metodología empleada combina enfoques cuantitativos y cualitativos. Se realizaron encuestas a personal y pacientes, así como observaciones directas de las operaciones del centro. Los análisis permitieron identificar puntos críticos como la falta de tecnologías adecuadas y la carencia de una planificación estratégica efectiva. Entre los principales hallazgos, se destacó la necesidad de fortalecer la gestión administrativa mediante herramientas innovadoras.

Los resultados obtenidos servirán como base para implementar un plan de mejora orientado a la optimización de recursos, la introducción de tecnologías avanzadas y el fortalecimiento de la capacidad operativa del centro. Esta investigación aporta un marco práctico para impulsar la eficiencia en instituciones de salud.

**Palabras claves:** Innovación administrativa, eficiencia operativa, gestión administrativa en salud, calidad de atención, estrategias innovadoras.

## ABSTRACT

The increase in demand for medical services and deficiencies in the administrative management of the Medical Center of the State Technical University of Quevedo (UTEQ) during 2023 have generated a negative impact on its operational efficiency. In this context, the present research aims to evaluate how administrative innovation influences the improvement of said efficiency. To address this problem, a plan of innovative strategies was designed focused on optimizing internal processes, raising the quality of care and guaranteeing greater user satisfaction.

The methodology used combines quantitative and qualitative approaches. Staff and patient surveys were conducted, as well as direct observations of center operations. The analyzes allowed us to identify critical points such as the lack of adequate technologies and the lack of effective strategic planning. Among the main findings, the need to strengthen administrative management through innovative tools was highlighted.

The results obtained will serve as a basis for implementing an improvement plan aimed at optimizing resources, introducing advanced technologies and strengthening the center's operational capacity. This research provides a practical framework to boost efficiency in health institutions.

Keywords: Administrative innovation, operational efficiency, administrative management in health, quality of care, innovative strategies.

# ÍNDICE

<b>CERTIFICACIÓN.....</b>	<b>II</b>
<b>AUTORÍA.....</b>	<b>III</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>IV</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>V</b>
<b>PRÓLOGO.....</b>	<b>VI</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>VII</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>VIII</b>
<b>ÍNDICE.....</b>	<b>IX</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>XII</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>XVI</b>
<b>CAPÍTULO I MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>1</b>
1.1    CONTEXTUALIZACIÓN Y UBICACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA.....	2
1.2    SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA .....	3
1.3    PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN .....	5
1.3.1    Problema General.....	5
1.3.2    Problemas Derivados.....	5
1.4    DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA .....	6
1.5    OBJETIVOS.....	6
1.5.1    Objetivo General .....	6
1.5.2    Objetivos Específicos.....	6
1.6    JUSTIFICACIÓN.....	6
<b>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>9</b>
2.1    FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL.....	10
2.1.1    Gestión Administrativa .....	10
2.1.2    Efectividad En La Gestión Pública.....	10
2.1.3    Planificación Administrativa .....	11

2.1.4 Planificación Estratégica .....	12
2.1.5 Proceso Administrativo En Salud.....	13
2.1.6 Gestión De Calidad En Salud .....	14
2.1.7 Operatividad En Salud.....	15
2.1.8 Administración En Salud .....	15
2.1.9 Salud Pública .....	16
2.1.10 Organización Administrativa.....	17
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	18
2.2.1 Innovación en salud Latinoamérica.....	18
2.2.2 Gestión Administrativa en Salud Ecuador.....	19
2.2.3 Efectividad En El Sistema De Salud En Ecuador .....	20
2.2.5 Centros Médicos Académicos .....	22
2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL .....	23
2.3.1 Reglamento General A La Ley Orgánica Del Servicio Publico Administrativo. .....	23
2.3.2 Reglamento General a la LOSEP .....	24
2.3.3. Organización De Servidoras Y Servidores Públicos .....	25
2.3.4. Artículo 11. Funciones/ Archivos de gestión de la Universidad Técnica Estatal de Quecedo .....	28
<b>CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>30</b>
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	31
3.1.1 Investigación Exploratoria.....	32
3.1.2 Investigación Descriptiva .....	32
3.1.3 Investigación Analítica .....	33
3.2 MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN .....	34
3.2.1 Método Inductivo .....	34
3.2.2 Método Deductivo .....	34
3.2.3 Analítico y Sintético .....	35
3.3 CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN	35
3.3.1 Población y Muestra .....	35
3.3.2 Técnicas de Investigación.....	38
3.3.3 Instrumentos de la Investigación .....	40
3.3.4 Operacionalización De Las Variables.....	40

3.4 ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO.....	41
3.4.1 Fuentes Secundarias .....	41
3.4.2 Fuentes Primarias .....	42
3.5 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	42
3.6 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS.....	42
3.6.1 Interpretación de los resultados .....	42
3.6.2 Elaboración De Tablas Y Datos.....	43
3.6.3 Formulación De Conclusiones Y Recomendaciones.....	43
<b>CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....</b>	<b>44</b>
4.1 Falencias en la gestión administrativa que limitan la eficiencia operativa en el Centro Médico.....	45
4.1.1 Entrevista.....	45
4.1.2 Encuestas .....	52
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	87
4.2 Indicadores de desempeño en el manejo de los procesos administrativos.....	89
4.2.1 Resultados de los Indicadores de desempeño.....	92
4.3 Proponer un plan de innovación tecnológica que contribuyan a mejorar la eficiencia operativa del Centro Médico de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo .....	99
<b>CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>131</b>
5.1. CONCLUSIONES .....	115
5.2. RECOMENDACIONES .....	116
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	117
<b>ANEXOS.....</b>	<b>123</b>
ANEXO 1. CERTIFICADO URKUND .....	123
ANEXO 2. SOLICITUD APROBADA PARA LA REALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	124
ANEXO 3. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....	125
ANEXO 4. CUESTIONARIO DE ENTREVISTA A LA COORDINADORA MÉDICA DEL CENTRO MÉDICO .....	126
ANEXO 5. SOLICITUD DE ENTREVISTA A LA COORDINADORA MÉDICO DEL CENTRO DE SALUD .....	127

ANEXO 6. ENCUESTA ALINEADA CON LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS Y UTILIZANDO UNA ESCALA DE LIKERT PARA LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA. ....	128
ANEXO 7. ESQUEMA DEL CENTRO MÉDICO .....	136

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> <i>Población y Muestra</i> .....	35
<b>Tabla 2.</b> <i>Entrevista a la coordinadora del centro médico.</i> .....	45
<b>Tabla 3.</b> El horario de atención del Departamento Médico es adecuado para mis necesidades laborales. ....	52
<b>Tabla 4.</b> La calidad del servicio médico recibido es satisfactoria. ....	53
<b>Tabla 5.</b> Los tiempos de espera para recibir atención médica son razonables .....	53
<b>Tabla 6.</b> Los procesos administrativos del Departamento Médico son eficientes y organizados. ....	54
<b>Tabla 7.</b> El personal administrativo del Departamento Médico es cordial y atento en su trato .....	54
<b>Tabla 8.</b> Las instalaciones del Departamento Médico son cómodas y adecuadas. ....	55
<b>Tabla 9.</b> La comunicación sobre los servicios médicos disponibles es clara y accesible. ....	55
<b>Tabla 10.</b> La disponibilidad de citas médicas se ajusta a las necesidades del personal administrativo y de servicios. ....	56
<b>Tabla 11.</b> Considero que el Departamento Médico está bien equipado para atender emergencias médicas. ....	57
<b>Tabla 12.</b> Estoy satisfecho con la rapidez de la atención en casos de emergencia médica. ....	57
<b>Tabla 13.</b> La capacitación del personal médico y administrativo es adecuada para garantizar la calidad del servicio. ....	58
<b>Tabla 14.</b> La implementación de innovaciones tecnológicas en los procesos administrativos mejoraría significativamente los servicios médicos. ....	58
<b>Tabla 15.</b> Siento que mis necesidades y opiniones son consideradas para mejorar los servicios del Departamento Médico. ....	59
<b>Tabla 16.</b> Estoy satisfecho con calidad de los servicios que presta el Departamento médico de la UTEQ. ....	60

<b>Tabla 17.</b> Recomendaría los servicios del Departamento Médico a mis compañeros de trabajo. ....	60
<b>Tabla 18.</b> Sexo.....	61
<b>Tabla 19.</b> Sección Pertenece.....	61
<b>Tabla 20.</b> ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios del Centro Médico de la universidad? .....	62
<b>Tabla 21.</b> ¿Considera que el horario de atención del Centro Médico es adecuado para sus necesidades?.....	62
<b>Tabla 22.</b> ¿Qué tan satisfecho está con la atención recibida por el personal del Centro Médico? .....	63
<b>Tabla 23.</b> ¿Cree que los recursos tecnológicos del Centro Médico son suficientes para brindar un servicio eficiente?.....	63
<b>Tabla 24.</b> ¿Ha experimentado retrasos en la atención debido a problemas administrativos? .....	64
<b>Tabla 25.</b> ¿Cómo calificaría el nivel de organización en la gestión de citas médicas?..	64
<b>Tabla 26.</b> ¿Considera que el Centro Médico cumple con los estándares de calidad esperados?.....	65
<b>Tabla 27.</b> ¿Qué tan accesible considera el sistema de comunicación para consultas o emergencias?.....	65
<b>Tabla 28.</b> ¿Ha recibido información clara sobre los servicios y procesos del Centro Médico? .....	66
<b>Tabla 29.</b> ¿Cuál es el servicio que más ha utilizado del centro médico? .....	67
<b>Tabla 30.</b> ¿Cómo valora la disposición del personal para resolver problemas o dudas?67	
<b>Tabla 31.</b> ¿Cree que la infraestructura del Centro Médico es adecuada?.....	68
<b>Tabla 32.</b> ¿Qué tan útil considera que sería la implementación de un sistema tecnológico para la gestión de citas? .....	68
<b>Tabla 33.</b> ¿Qué aspectos mejoraría del servicio del Centro Médico? .....	69
<b>Tabla 34.</b> ¿Recomendaría los servicios del Centro Médico a sus colegas? .....	70
<b>Tabla 35.</b> En una escala de 1 a 5, ¿cómo evaluaría el nivel de innovación en los procesos administrativos del Centro Médico? (1: Muy bajo, 5: Muy alto).....	70
<b>Tabla 36.</b> ¿En qué rango de edad se encuentra?.....	71
<b>Tabla 37.</b> Sexo.....	71
<b>Tabla 38.</b> A que facultad pertenece .....	72
<b>Tabla 39.</b> ¿Ha hecho uso de los servicios que ofrece el centro médico? .....	73
<b>Tabla 40.</b> ¿En qué área recibió atención en el centro médico? .....	73

<b>Tabla 41.</b> El horario de atención del Departamento Médico es adecuado para mis necesidades. ....	74
<b>Tabla 42.</b> La calidad del servicio médico recibido es satisfactoria. ....	75
<b>Tabla 43.</b> <i>¿Cuánto tiempo suele esperar para ser atendido en el Centro Médico?</i> .....	75
<b>Tabla 44.</b> Los tiempos de espera para recibir atención médica son razonables. ....	76
<b>Tabla 45.</b> Los procesos administrativos del Departamento Médico son eficientes y organizados. ....	77
<b>Tabla 46.</b> <i>¿Considera que el personal médico es suficiente para atender la demanda actual de usuarios del Centro Médico?</i> .....	77
<b>Tabla 47.</b> Considero que el personal médico está bien capacitado para atender mis necesidades. ....	78
<b>Tabla 48.</b> El personal administrativo del Departamento Médico es cordial y atento en su trato. ....	79
<b>Tabla 49.</b> Las instalaciones del Departamento Médico son cómodas y adecuadas. ....	79
<b>Tabla 50.</b> La comunicación sobre los servicios médicos disponibles es clara y accesible. ....	80
<b>Tabla 51.</b> La disponibilidad de citas médicas se ajusta a las necesidades de los estudiantes ....	81
<b>Tabla 52.</b> Considero que el Departamento Médico está bien equipado para atender emergencias médicas. ....	81
<b>Tabla 53.</b> Estoy satisfecho con la rapidez de la atención en casos de emergencia médica. ....	82
<b>Tabla 54.</b> La capacitación del personal médico y administrativo es adecuada para garantizar la calidad del servicio. ....	82
<b>Tabla 55.</b> <i>¿Cómo evaluaría el proceso de archivo y búsqueda de historias clínicas en el Centro Médico?</i> .....	83
<b>Tabla 56.</b> La implementación de innovaciones tecnológicas en los procesos administrativos mejoraría significativamente los servicios médicos.....	83
<b>Tabla 57.</b> Considera necesaria la integración de tecnología en la gestión administrativa del Centro Médico. ....	84
<b>Tabla 58.</b> Siento que mis necesidades y opiniones son consideradas para mejorar los servicios del Departamento Médico. ....	85
<b>Tabla 59.</b> <i>¿Cree que el Centro Médico podría tener una mejor gestión administrativa?</i> 85	
<b>Tabla 60.</b> Qué medida debería ser implementada para mejorar la eficiencia operativa del centro médico.....	86
<b>Tabla 61.</b> Recomendaría los servicios del Departamento Médico a mis compañeros. ..	87
<b>Tabla 62.</b> <i>Indicadores de desempeño</i> .....	89

<b>Tabla 63.</b> Tiempo promedio por paciente.....	92
<b>Tabla 64.</b> Porcentaje de cumplimientos de horario de consulta.....	94
<b>Tabla 65.</b> Nivel de satisfacción del paciente.....	95
<b>Tabla 66.</b> Tasa de quejas o reclamaciones.....	96
<b>Tabla 67.</b> Porcentaje de cumplimiento del horario médico.....	97
<b>Tabla 68.</b> Porcentaje de cumplimiento de capacitaciones programadas .....	98
<b>Tabla 69.</b> Responsable de archivo y recepción .....	104
<b>Tabla 70.</b> Recursos necesarios para la implementación del cargo .....	106
<b>Tabla 71.</b> Beneficios y resultados del cargo.....	108
<b>Tabla 72.</b> Situación actual vs implementación del cargo .....	110

## INTRODUCCIÓN

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, durante los últimos años, ha presentado un crecimiento sostenido tanto en estudiantes, cuerpo docente y personal administrativo. En este contexto, la atención brindada a través de sus servicios toma especial relevancia en el área de la gestión administrativa.

La gestión administrativa en el sector público desempeña un papel fundamental en los aspectos de eficiencia operativa y calidad de los servicios prestados a la comunidad utequsina.

El centro médico universitario enfrenta un reto significativo debido al incremento de la demanda de los servicios de salud y la necesidad imperiosa de integrar procesos administrativos que garanticen una atención de calidad y calidez. En este contexto, la innovación administrativa se presenta como una estrategia clave para mejorar la eficiencia operativa de esta institución.

El centro médico de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo es un pilar fundamental en el bienestar de docentes, estudiantes y personal administrativo. El incremento de la población estudiantil y los desafíos derivados de situaciones como la pandemia de COVID-19 han expuesto diversas deficiencias en la gestión administrativa de esta área. El déficit de personal capacitado y la carencia de tecnologías adecuadas han afectado la capacidad del centro para brindar un servicio eficiente y oportuno.

Charlan Castro (2019) señala:

“Los hospitales forman parte de las empresas de servicios, por lo cual es necesaria la aplicación de modelos administrativos para una eficiente gestión administrativa, pues de esta

dependen directamente los procesos eficientes y optimizados que se puedan percibir en cada una de las tareas y, por ende, los correctos resultados de dichas actividades a nivel interno, en beneficio no solo del personal, sino también del público externo que suele resultar también favorecido.”

Sin embargo, las características específicas y las demandas de los centros médicos universitarios presentan particularidades que requieren enfoques innovadores en la administración.

Augusto et al. (2022) mencionan:

“Si una comunidad no tiene salud, no solo tendrá repercusiones en esta área tan sensible del ser humano, sino que tendrá consecuencias extendidas a otros sectores, como el desarrollo económico, político y social.”

El presente estudio tiene como objetivo principal evaluar la incidencia de la innovación administrativa en la eficiencia operativa del centro médico de la UTEQ, a través de un enfoque mixto, combinando métodos cuantitativos y cualitativos, en los cuales se identificaron las principales debilidades del sistema administrativo actual, así como las oportunidades de mejora mediante una propuesta de estrategias innovadoras.

El presente trabajo de investigación se estructura en varios capítulos que abordan aspectos clave del problema objeto de estudio, los cuales se describen a continuación:

- **Capítulo 1: Marco Teórico Contextual**, donde se presenta la ubicación,

la problemática y los objetivos de la investigación.

- **Capítulo 2: Marco Teórico de la Investigación**, en el que se desarrollan los conceptos fundamentales relacionados con la gestión administrativa y la eficiencia operativa en salud.
- **Capítulo 3: Marco Metodológico**, donde se describe la metodología empleada, detallando los métodos de investigación, la población de estudio y las técnicas de recolección de datos.
- **Capítulo 4: Resultados**, en el que se presentan los resultados de los instrumentos de investigación aplicados, además del diseño de la propuesta y la respectiva discusión.
- **Capítulo 5: Conclusiones y Recomendaciones**, donde se sintetizan las conclusiones y recomendaciones clave para mejorar la gestión administrativa del centro médico.

## **CAPÍTULO I**

### **MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN**

## 1.1 CONTEXTUALIZACIÓN Y UBICACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

Lampert-Grassi (2019) afirma:

“En Ecuador, el sistema de salud está compuesto por centros de salud públicos y privados que desempeñan un papel crucial en el apoyo a la población en función de su contexto social, económico, identidad y género. Los centros de salud universitarios, en particular, enfrentan desafíos significativos debido a la alta demanda y las complejidades de su función dual: proporcionar atención médica y apoyar la formación académica”.

Los centros médicos académicos, también conocidos como centros académicos de salud, se conforman como redes o sistemas donde confluye una triple misión: la educativa, la asistencia médica y la investigación. Sin embargo, desde una mirada más amplia de su alcance misional, se reconoce la transferencia de conocimiento, la innovación, la comunidad y la política como dimensiones que interactúan de manera permanente con la educación médica, el cuidado de la salud y el quehacer investigativo (Gómez-Restrepo, 2018).

El centro médico de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, ubicado en la ciudad de Quevedo, provincia de Los Ríos, es un departamento clave en el sistema local y en la formación académica de futuros profesionales. La UTEQ, con más de 12,500 estudiantes matriculados, ha experimentado un crecimiento continuo en su población estudiantil, lo cual ha incrementado significativamente la demanda de servicios médicos. Esta demanda proviene no solo de los estudiantes, sino también de docentes y personal administrativo, situando al centro médico como un recurso fundamental para la salud y el bienestar de toda la comunidad universitaria.

El centro médico de la UTEQ tiene la responsabilidad de proporcionar atención médica, promover la salud preventiva y gestionar situaciones de emergencia lo cual lo convierte en un departamento crucial para garantizar la salud y el bienestar de estudiantes, docentes y personal administrativo. Sin embargo, en los últimos tres años, se ha observado una serie de desafíos que afectan sus actividades y eficiencia como lo son las falencias que existe en los procesos administrativos y conectividad, esto debido a la demanda de estudiantes después de la pandemia de COVID-19.

La necesidad de abordar estos problemas es urgente, dado que la eficiencia operativa del Centro Médico de la UTEQ tiene un impacto directo en la calidad de los servicios de salud ofrecidos y en la satisfacción de la comunidad universitaria. Mejorar la gestión administrativa y superar las deficiencias actuales la cual optimizará el funcionamiento del centro médico.

## **1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA**

El Centro Médico de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo tiene como misión transformar y mejorar la gestión de los servicios dirigidos a los estudiantes universitarios. A través de la incorporación de nuevas tecnologías, busca optimizar su desempeño, maximizar su impacto en el entorno educativo y adaptarse a las demandas cambiantes de los usuarios, con el objetivo de ofrecer servicios de mayor calidad. Sin embargo, durante el ejercicio de sus funciones, se identifican barreras que dificultan el cumplimiento pleno de estos objetivos.

En el Centro Médico de la UTEQ, las situaciones de alta demanda de atención, el déficit de personal y la falta de equipamiento pueden afectar negativamente la calidad de los servicios

ofrecidos, incrementando el riesgo de errores y reduciendo la satisfacción de los pacientes. Esta situación se refleja en las evaluaciones periódicas realizadas por los usuarios, quienes expresan su nivel de satisfacción con el servicio médico recibido.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo experimentó un aumento en su matrícula estudiantil, pasando de aproximadamente 10.248 estudiantes antes de la pandemia de COVID-19 a 11.824 después de ella, lo cual este incremento ha elevado significativamente la demanda de servicios médicos y de insumo en el centro médico a su vez la capacidad del personal para satisfacer estas necesidades ha sido insuficiente, lo que ha provocado una sobrecarga en el equipo de salud para cubrir adecuadamente las demandas de los usuarios y realizar las campañas establecidas a la institución.

La operatividad eficiente del Centro Médico de la UTEQ es un factor crucial que impacta directamente en la salud y el bienestar de los estudiantes, docentes y personal administrativo. No obstante, existen causas que afectan su desempeño óptimo. Entre ellas, destaca la falta de innovación tecnológica en los procesos de agendamiento y archivo de historias clínicas. Actualmente, las historias clínicas se mantienen en formato físico, lo que conlleva a un mayor tiempo invertido en su archivo y búsqueda, tiempo que podría ser mejor aprovechado para ofrecer una atención más ágil e innovadora.

En el desarrollo de la presente investigación, se identificó que el promedio de atención por paciente en las áreas de medicina y enfermería es de 10 minutos, según la demanda diaria

de usuarios. Sin embargo, en el proceso de búsqueda de historias clínicas, el tiempo promedio de atención se extiende entre 15 y 18 minutos. Esto genera que un mayor número de pacientes tenga que esperar por su turno y dificulta una respuesta rápida ante emergencias. Como resultado, se producen insatisfacciones y quejas de los usuarios, las cuales se reflejan en las evaluaciones anuales dirigidas a los servicios. Además, la comunicación interna entre el personal médico y administrativo se ve interrumpida, lo que dificulta la coordinación de los servicios y retrasa la respuesta ante situaciones de emergencia.

### **1.3 PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1 Problema General**

- ¿Cómo mejorar la eficiencia operativa del Centro Médico de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo?

#### **1.3.2 Problemas Derivados**

- ¿Qué indicadores de gestión pueden utilizarse para identificar y medir problemas específicos que afectan la eficiencia operativa del Centro Médico de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo?
- ¿Cuáles son las falencias en la gestión administrativa que limitan la eficiencia operativa del Centro Médico de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo?
- ¿De qué manera la reestructuración innovadora de procesos administrativos puede aumentar la eficiencia operativa en el Centro Médico de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo?

## **1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

**CAMPO:** Gestión Administrativa

**ÁREA:** Administrativa

**LÍNEA:** Sistema De Atención, Control Y Prevención De Salud.

**LUGAR:** Centro Médico de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo

**TIEMPO:** 2023

## **1.5 OBJETIVOS**

### **1.5.1 Objetivo General**

- Evaluar la incidencia de la innovación administrativa para incrementar la eficiencia operativa en el centro médico de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, 2023.

### **1.5.2 Objetivos Específicos**

1. Identificar las falencias en la gestión administrativa que limitan la eficiencia operativa en el Centro Médico de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.
2. Establecer indicadores de desempeño que permitan evaluar el manejo de los procesos administrativos en el Centro Médico.
3. Proponer un plan de innovación tecnológica orientado a mejorar la eficiencia operativa del Centro Médico de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

## 1.6 JUSTIFICACIÓN

El Centro Médico de la UTEQ es un pilar fundamental para el bienestar de estudiantes, docentes y personal administrativo. Una gestión eficiente garantiza una atención médica oportuna y de calidad, lo que contribuye directamente al desarrollo académico y laboral de la comunidad universitaria (Lino et al., 2023).

La innovación administrativa en centros médicos busca mejorar las operaciones y servicios de soporte mediante la propuesta de nuevos métodos, procesos, tecnología y estructuras organizativas que optimizan la gestión y la eficiencia de estos centros.

La gestión pública en salud es vista como una rama de la medicina y a su vez una disciplina de la ciencia política, encargada de la protección de la salud a nivel poblacional donde busca mejorar las condiciones de salud mediante campañas, educación e investigación (Gómez et al., 2019).

En este sentido, la gestión pública debe considerar la salud como parte integral de la atención médica, a su vez existe una ausencia de personal del área de salud lo cual crea una brecha en la atención integral a la comunidad universitaria, esto debido a la alta demanda de estudiantes que existe en la universidad después del COVID-19.

Dada la dinámica cambiante en el ámbito de la salud y la educación, es imperativo

adoptar enfoques modernos y adaptativos en la gestión administrativa. Investigar y proponer soluciones innovadoras es esencial para mantener la eficiencia operativa del departamento médico de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

Los centros médicos académicos, también conocidos como centros académicos de salud, se conforman como redes o sistemas donde confluye una triple misión: la educativa, la asistencia médica y la investigación (Gómez-Restrepo, 2018).

Esta investigación contribuye a la propuesta de un plan para la innovación en la gestión administrativa, ayudando de esta manera a identificar aquellas falencias que están afectando en la operatividad del centro médico de la UTEQ, lo cual tendrá un impacto significativo directo en la comunidad universitaria.

Esta investigación se fundamenta por su significativa relevancia para la gestión administrativa en el área de salud, su impacto en la comunidad universitaria es considerable especialmente por los desafíos impuestos por la pandemia, además esta investigación contribuye al perfeccionamiento de los objetivos y políticas públicas sanitarias

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

## **2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL**

### **2.1.1 Gestión Administrativa**

La gestión administrativa consiste en preparar a la organización y disponerla para actuar, pero de manera anticipada, contemplando todos los medios y procedimientos que necesita para cumplir con sus objetivos y disminuir los efectos negativos o posibles problemas.

La gestión administrativa es significativa, ya que ayuda en la rutina de trabajo, las estrategias, la gestión del tiempo y planificación de una organización; sumado a esta planificación están las personas que laboran quienes deben sentirse satisfechos con su lo que realizan.

La gestión administrativa es aquella que se encarga de administrar con políticas claras las estrategias que cada institución opta, demostrando así la capacidad para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos (Meléndez, 2020; Ponce et al., 2022).

### **2.1.2 Efectividad En La Gestión Pública**

La efectividad de la gestión pública se sujeta a la creación de una cultura innovadora que tiene el objetivo de impulsar a la administración del estado a un proceso de mejora continua para de esta manera atender satisfactoriamente las demandas y expectativas de los usuarios, población o ciudadanos, todo ello bajo los principios de equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos del estado, orientándose al cumplimiento de las metas

previstas y enfocadas o alineadas a los objetivos y propósitos superiores de la gestión pública (Valencia, 2022).

Según Baca y Herrera (2016) la efectividad asume un rol de autogestión para la sostenibilidad de los resultados, esto depende del grado de apropiación del proyecto por parte de las comunidades rurales, pues en muchos casos ocurre que el propio proyecto no generó los mecanismos necesarios para lograr que las comunidades sujetas de apoyo hicieran los cambios esenciales establecidos en los objetivos del proyecto.

La efectividad en la gestión pública debe ejecutarse mediante decisiones eficaces y eficientes relacionándose a los avances científico, tecnológico y responder de manera oportuna a los enfoques con multicriterio y procedimientos estandarizados lo cual corresponde a una necesidad el poder medir el nivel de efectividad (Baca y Herrera, 2016; Valencia, 2022)

### **2.1.3 Planificación Administrativa**

Según Ampuero et al. (2020) la planificación en las instituciones de la salud orienta la organización hacia un enfoque de gestión por procesos, definiendo los mapas de procesos que responde a nuevas estrategias para estandarizar los procesos, ejecutar estrategias y fomentar un modelo de trabajo colaborativo, con enfoque de sistemas, trabajo colaborativo y ofreciendo una visión transversal para garantizar la sostenibilidad

La planificación administrativa es una de las actividades más importantes en una organización, ya que mediante esta se puede lograr el cumplimiento y el logro de los objetivos

mediante la unión de esfuerzos coordinados de todo el personal que labora dentro de la misma (De Souza, 2019).

La planificación administrativa es aquella que se centra en el cumplimiento de los objetivos operativos solucionando los problemas en cada uno de sus componentes, teniendo en consideración las actividades iniciadas de las organizaciones para el correcto funcionamiento de los procesos operativos y estratégicos (De Souza, 2019).

#### **2.1.4 Planificación Estratégica**

La planificación estratégica constituye una de las actividades clave de todas las organizaciones, urgidas de extender su actuación más allá del corto plazo, en un entorno marcado por la incertidumbre, el riesgo y los cambios multicausales. Particularmente para las instituciones de salud este es un tema trascendental, si se considera su alta responsabilidad social que implica a diversos grupos internos y externos, cuyos objetivos deberán ser manejados con coherencia a través de un adecuado proceso de planificación estratégica (Robles et al., 2017).

La planificación debe ser objeto de atención primordial, constituye una de las actividades más importante en todos los niveles de dirección, exige de los dirigentes una constante actualización de sus conocimientos y el continuo perfeccionamiento de sus habilidades, sin embargo persisten deficiencias detectadas en la calidad de la planificación en instituciones de salud, que afectan la calidad de los servicios que se prestan a la población (Benítez, 2023).

La planificación estratégica constituye al objeto de atención primordial urgidas de extender su atención más allá del corto plazo, exigiendo una constante actualización de sus conocimientos y el continuo perfeccionamiento de las habilidades (Benítez, 2023).

### **2.1.5 Proceso Administrativo En Salud**

Los procesos administrativos para las instituciones prestadoras de servicios de salud, pues permite el mejoramiento de la productividad y competitividad y con ello el incremento de beneficios e ingresos, el posicionamiento de la entidad en el mercado, el incremento de ventajas competitivas, el aumento de las oportunidades de negocios, entre otros factores que conllevan a un crecimiento sostenido (Jiménez et al., 2017).

Los procesos administrativo es aquel instrumento usado por las organizaciones con la finalidad de satisfacer necesidades y alcanzar objetivos, de la correcta intervención de las partes dependerá el éxito o fracaso en su gestión, por lo que se puede decir que los procesos funcionan como la columna vertebral de una empresa, son su guía y le permiten funcionar de manera equilibrada para poder entregar un producto o servicio en óptimas condiciones, que cubran las expectativas de sus clientes con un producto o servicio de calidad, cuya aceptación será el indicador de una administración eficiente y eficaz (Medina, 2021).

Los procesos administrativos es una actividad que refleja la forma de desarrollar y contemplar varios factores, describiendo la función y el producto que se entrega con la finalidad de adaptarlos a las necesidades de los usuarios alcanzando así los objetivos en bienestar de la instituciones y pacientes (Jiménez et al., 2017; Medina, 2021)

### **2.1.6 Gestión De Calidad En Salud**

En salud, lo que refiere a calidad de servicio se centra en la satisfacción de las necesidades, por lo que al mejorar la calidad y el acceso a los servicios de salud resulta una estrategia política por parte del gobierno de Ecuador, entonces la interrogante de los usuarios del país es la incertidumbre de saber el nivel de calidad que se otorga en los hospitales, generando así un reto para garantizar dicha satisfacción, no obstante dicho reto se intensifica por las mismas exigencias de los usuario que se manifiestan en contra de los servicios de salud (Guaita et al., 2023).

La gestión estratégica tienes dos enfoques: el enfoque analítico y el enfoque emergente. El enfoque analítico o racional depende del desarrollo de una secuencia lógica de pasos o procesos, mientras que el modelo emergente depende del pensamiento intuitivo, del liderazgo y del aprendizaje, el enfoque analítico se le podría comparar con un mapa que detalla un mundo conocido, mientras que el emergente se compara con una brújula que da un sentido de dirección cuando se atraviesa territorios desconocidos (Puertas et al., 2020).

Puede acotarse que la gestión de calidad es sumamente importante dentro de cualquier organización puesto que permite trabajar eficientemente cumpliendo cada una de las etapas para ejercer un proceso específico y de esta manera cumplir con los objetivos propuestos (Puertas et al., 2020; Guaita et al., 2023).

### **2.1.7 Operatividad En Salud**

Un programa de salud es un conjunto de actividades que se dedican a la atención de un grupo definido de la población o de un grupo de elementos del ambiente que tienen una relación determinada con la salud humana (Montoya, 2009).

Normas de procesos productivos y de gestión (procedimientos): reflejan la forma de desarrollar las diferentes actividades del proceso; describen la función y el producto que al final se entrega. Normalmente se establecen a partir de numerosas experiencias, las cuales permiten asegurar que el proceso así desarrollado producirá la calidad esperada (Medina, 2021).

Se puede concluir que la operatividad en salud no es más que un procesos y conjuntos de normas a seguir para la ejecución de objetivos y metas a cumplir por parte de la institución (Montoya 2009; Medina, 2021)

### **2.1.8 Administración En Salud**

La administración de servicios de salud es una de las disciplinas de la salud pública. Su función es la integración eficiente y efectiva de los recursos humanos, físicos y económicos para lograr una atención optima de servicios de salud al paciente. El administrador debe procurar que los recursos disponibles para la promoción, protección y restauración de la salud sean aplicados tomando en consideración el conocimiento científico vigente sobre la salud y la enfermedad (Silva., 2012).

En la actualidad la administración en los sistemas de salud requiere en conjunto de conocimientos, habilidades y técnicas, con base en un equilibrio armónico, que proporcione

la preparación al directivo y le permita llevar a cabo una secuencia de acciones para alcanzar objetivos determinados en la solución de problemas prioritarios (Pavón y Cogeoascoechea, 2004).

La administración en salud busca la integración eficiente y eficaz de los recursos humanos mediante el conjunto de conocimientos, habilidades y técnicas para alcanzar objetivos determinados en solución de problemas prioritarios (Pavón y Cogeoascoechea, 2004; Silva 2012).

### **2.1.9 Salud Pública**

La salud pública corresponde entonces a una pequeña parte en cada uno de estos ámbitos, tanto privado y público no estatal como estatal, y el entorno social tiene esa responsabilidad integral de la protección social, la protección social en su conjunto, no solamente en materia de salud. No debemos confundir el sistema de salud con el sector salud. El sector salud es el conjunto de instituciones, es decir, de organizaciones formalmente organizadas en un régimen político, jurídico y administrativo, cuya finalidad principal es trabajar para la salud (Ruales, 2004).

Según Medina (2021) el servicio de la Salud es aquella prestación de tipo sanitaria que se oferta a los clientes con la finalidad de aliviar sus dolencias o entregar la calma que necesiten en el momento que se acercan a una casa asistencial, uno de los servicios más complejos de ser atendidos puesto que se manejan personas en su más amplia expresión, de todas las edades, de todas las etnias, de toda condición y cuya necesidad es un universo entero en cada caso.

La salud pública es aquella prestación sanitaria que está enfocada en brindar un servicio de calidad y calidez mediante una estructura de un régimen político, jurídico y administrativo (Rúales, 2004; Medina, 2021).

#### **2.1.10 Organización Administrativa**

La organización administrativa es el conjunto de métodos y procedimientos puestos en práctica para ordenar, controlar y dirigir una empresa a través de sus departamentos, recursos y procesos, con el fin de alcanzar sus metas u objetivos trazados de antemano (Lema et al., 2021).

Las organizaciones que son conscientes y adoptan las tecnologías de información y comunicación, cuentan con personal especializado, tienen un cierto grado de sistematización y generan planes de contingencia (Soledispa et al., 2022).

Una organización administrativa mediante el uso de métodos y procedimiento adopta diversas formas de comunicación con el objetivo de cumplir una meta propuesta por las instituciones (Lema, 2021; Soledispa et al., 2022)

Puede acotarse que cada uno de los procesos mencionados es de suma importancia dentro de cualquier organización puesto que permite trabajar eficientemente cumpliendo cada una de las etapas para ejercer un proceso específico y de esta manera cumplir con los objetivos propuesto en las instituciones y de esta manera cumplir con los metas establecidos a corto y largo plazo.

## **2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

Este apartado de la investigación proporciona una base teórica sólida para facilitar la interpretación y el análisis de los datos recopilados. Por tanto, en este apartado, los conceptos clave, las teorías y los modelos críticos que son esenciales para comprender el tema de investigación se explican y exploran en profundidad. Además, este marco no solo sitúa la investigación en el campo de la gestión administrativa en salud, sino que trata de establecer una conexión entre los conceptos fundamentales y las prácticas actuales.

### **2.2.1 Innovación en salud Latinoamérica.**

Bravo (2016) afirma: “Los líderes de las economías desarrolladas y emergentes han descubierto que la innovación les permitirá transformar sus sistemas de salud, en nuevos sistemas que garanticen acceso equitativo, mayor cobertura, mejor financiación y mejor servicio. Las investigaciones revisadas coinciden en la necesidad de transformar la visión del antiguo modelo de gestión en los servicios de salud. Considerando que este modelo, de enfoque exclusivo a la mejora de la eficiencia en la atención médica, no es sostenible ni aplicable en economías donde cada día los recursos para la prestación del servicio se limitan, a la vez que se incrementan los costos de la atención médica, la expectativa de vida de los usuarios y la diversidad de exigencias realizadas por diferentes actores inmersos en el sistema”.

Según Oteo y Labrador (2003) no existe un sistema de innovación óptimo, ni tampoco un estándar de referencia universal; sin embargo, se acepta generalmente por los analistas que la innovación está ligada a las actividades de aprendizaje, enfatiza en la interdependencia como idea inherente a los sistemas, considera el ciclo de invención y difusión amplio y con

dependencias, identifica una visión integrada de todo proceso. La estrategia innovadora debe orientarse a la misión, especificidad y naturaleza de la organización de que se trate. El progreso social exige nuevos conocimientos y saberes públicamente reconocidos; la clave para este desafío está en la capacidad de innovación y en un liderazgo cultural creativo, emprendedor y anticipativo.

Pérez e Ibarra, (2019) afirman: “En México tenemos retos importantes, descritos aquí, reflejados en nuestros malos indicadores de CTI, los cuales son inferiores no solo a los de países desarrollados, sino también a los de otros países con niveles de desarrollo similares” (p. 12). Para promover la innovación en salud en México será necesario superar estos retos con iniciativas como las sugeridas aquí. En la medida en que podamos avanzar como país en estos puntos, lograremos mejorar la salud pública y beneficiar a millones de pacientes, además de fortalecer la economía del país con empleos de calidad basados en ciencia y tecnologías avanzadas.

### **2.2.2 Gestión Administrativa en Salud Ecuador**

Según Coloma (2020) en Ecuador, al igual que otros países se evidencia una marcada diferencia entre la administración en salud pública y privada, sin hacer separaciones por tipo de complejidad, “se observa que las instituciones públicas tienen mayor dificultad en adaptarse a cambios, anticiparse ante sucesos futuros debido a que deben acatar estrictamente a las políticas establecidas para su funcionamiento por el gobierno de turno, además responden a intereses políticos en donde sus autoridades son de libre remoción y a causa de la salida de un máximo directivo, el ingreso del nuevo puede retrasar significativamente los tiempos para reaccionar ante eventualidades y de dar seguimiento a los planes o programas

en marcha. Problemas como los detallados dificultan la satisfacción de las necesidades del usuario, en el sector privado; las políticas, planes y estructura son definidos por los directivos, a pesar de que deben cumplir exigencias reglamentadas por la política nacional.

De acuerdo a Maqueira (2024) afirma que el Sistema de Salud ecuatoriano tiene subsistemas que permiten que los habitantes accedan a servicios de salud en el territorio ecuatoriano. La constitución de la República del Ecuador, al igual que el Plan de creación de oportunidades 2021-2025 promovido por el gobierno ecuatoriano, describe que una de las directrices de gestión es el soporte territorial para la garantía de los derechos, siendo la calidad de atención hospitalaria el pilar de la gestión administrativa de servicios en un país. Debido a la alta demanda de atención en los centros de salud públicos, las quejas de los usuarios sobre la demora de atención han aumentado en Ecuador.

### **2.2.3 Efectividad En El Sistema De Salud En Ecuador**

Según Iñiguez et al., (2017) un proceso productivo se considera eficaz si la combinación de factores elegida permite obtener una producción de bienes y servicios. Lo anterior se distingue de la eficiencia con que las unidades productoras consiguen esa producción. Así, se distinguen tres tipos de eficiencia: la eficiencia de escala, la eficiencia asignativa y la eficiencia técnica. En estos términos el concepto de eficiencia productiva es polivalente. Según sea el objetivo que se propone alcanzar una unidad productora, puede hablarse de eficiencia de coste o de eficiencia de beneficio. Sin embargo, hay un tipo de eficiencia básico, no ligado a ningún objetivo económico, que consiste en el adecuado aprovechamiento de los recursos empleados, la denominada eficiencia técnica.

La calidad de atención en los servicios de salud es un constructo asumido como la condición básica para brindar eficiencia y, por ende, la satisfacción total de la población en sus aspiraciones. Si se logra optimizar la calidad de los servicios de salud ello impactaría en la reducción de los costos, aumentaría la cobertura de atención, y tendría un mayor beneficio para la comunidad en general. En ese orden, los documentos rectores del país, en materia de políticas públicas de salud establecen que la misma es un derecho humano inalienable que debe ceñirse a lo que determine el Sistema Nacional de Salud (Triviño et al., 2019).

#### **2.2.4 Eficiencia En El Sistema De Salud En Chile**

Según Eguiguren y Dussaillant (2023), muchos hospitales tienen un amplio margen de mejora, la que según la especificación del modelo podrían llegar hasta un 80% de más egresos. Como es evidente un sistema hospitalario que funcione de manera más eficiente se podría traducir en más personas atendidas y, por ende, entregar una atención de salud más oportuna disminuyendo las listas de espera. Asimismo, en línea con lo que han mostrado otros estudios para Chile, los datos parecen indicar que la ineficiencia está explicada por factores internos al quehacer del hospital, ya que las variables exógenas analizadas en las regresiones no tienen mayor impacto económico en la eficiencia de la gestión de los hospitales”.

La evaluación de la eficiencia a nivel hospitalario tiene relación con el uso eficiente de los recursos. En un mundo donde los recursos son escasos, la eficiencia implica o es el equivalente al empleo de los recursos de manera adecuada, con el objetivo de obtener el máximo beneficio. Se dice que una actividad productiva es eficiente si se reduce la cantidad utilizada de algún input sin perjuicio de la cantidad obtenida o si se puede aumentar la

producción sin utilizar mayores cantidades de comparativos de eficiencia, particularmente en el sector público (Barahona, 2013).

### **2.2.5 Centros Médicos Académicos**

El consolidar centros médicos académicos permite dar cuenta del esfuerzo que ya se viene realizando de años atrás, visibilizar el trabajo en equipo y fortalecer alianzas estratégicas, al igual que el trabajo con la comunidad desde una visión integrada con enfoque de determinantes sociales de salud (Gómez y Restrepo, 2018).

En el campo de la investigación biomédica, la medicina traslacional y la innovación centrada en el paciente son objetivos de trabajo, lo cual implica también la gestión para financiar la investigación pertinente que dé respuesta a problemas prioritarios de la comunidad; para ello cual se requiere fortalecer el trabajo con redes colaborativas. Desde el punto de vista organizacional, el enfoque actual de eficiencia administrativa y toma de decisiones clínicas basadas en evidencia científica debe ir de la mano con la gestión de conocimiento, el análisis sobre la incorporación de nuevas tecnologías y el fortalecimiento de sistemas de información que respalden todas las actividades relacionadas con la misión (Gómez y Restrepo, 2018).

Las universidades tratan de encontrar para sí otras funciones más fundamentales, como la de ayudar a definir las políticas sanitarias y a evaluar la eficacia de los sistemas nacionales de salud mediante la aplicación de un criterio interdisciplinario. Así, y mediante su influencia moral e intelectual, es como las universidades pueden desempeñar una función eficaz en la planificación general de una estrategia para mejorar la cobertura de atención sanitaria y para definir las responsabilidades del estado y de la provincia, de las zonas rurales

y de las urbanas con respecto a los demás sectores de la economía (Asamblea Mundial de la Salud, 1985).

## **2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

### **2.3.1 Reglamento General A La Ley Orgánica Del Servicio Publico Administrativo.**

Que, el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador dispone que la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación;

Que, el artículo 233 de la Constitución de la República del Ecuador señala que no existirá servidora ni servidor público exento de responsabilidades por los actos u omisiones realizados en el ejercicio de sus funciones;

Que, el artículo 314 de la Constitución de la República del Ecuador señala que los servicios que brinde el Estado deben responder a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad;

Que, el numeral 5 del artículo 147 de la Constitución de la República del Ecuador establece que corresponde al presidente de la República dirigir la administración pública en forma desconcentrada y expedir los decretos necesarios para su organización, regulación y control ( Constitución de la República del Ecuador, 2008)

### **2.3.2 Reglamento General a la LOSEP**

Art. 21.- Obligación de rendir caución. - Las y los servidores públicos, que desempeñen funciones de recepción, inversión, control, administración y custodia de recursos públicos, tienen obligación de prestar caución a favor de las respectivas instituciones del Estado, en forma previa a asumir el puesto.

No podrán rendir caución a favor de los servidores que estén obligados de prestarla: el Presidente de la República, el Vicepresidente de la República, los Ministros y Secretarios de Estado, Viceministros, Subsecretarios, Miembros de la Corte Constitucional, Miembros de la Corte y Tribunales Electorales, Procurador General del Estado, Contralor General del Estado, Fiscal General del Estado, los Jueces de la Corte Nacional de Justicia, Jueces de las Cortes Provinciales de Justicia y Jueces de los Tribunales,

Los miembros de la Asamblea Nacional, los Consejeros del Consejo Nacional Electoral y del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, los funcionarios o servidores de la Contraloría General del Estado, los miembros de las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional y de la Comisión de Tránsito del Guayas en servicio activo, los Gobernadores y Consejeros Regionales, Gobernadores de Provincia, los Prefectos Provinciales, los Alcaldes, Concejales y Presidentes de Juntas Parroquiales; lo que no los exime de las responsabilidades administrativas, civiles o penales que pudieran establecerse en su contra. ( Constitución de la República del Ecuador, 2008)

### **2.3.3. Organización De Servidoras Y Servidores Públicos**

Art. ...- Derecho de organización. - Las y los servidores públicos, sin necesidad de autorización previa, tienen derecho a organizarse para la defensa de sus derechos, para la mejora en la prestación de los servicios públicos, así como para el ejercicio del derecho de huelga, con observancia de lo dispuesto en la Constitución de la República y esta Ley.

Se prohíbe toda clase de actos tendientes a coartar, restringir o menoscabar, en cualquier forma, el derecho de organización de las y los servidores públicos.

Nota: Artículo agregado por artículo 11 de Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 1008 de 19 de mayo del 2017.

Art. ...- Protección a organizaciones de servidores públicos. - Las organizaciones de las y los servidores públicos gozarán de independencia respecto de las autoridades públicas en su administración y funcionamiento. Se prohíbe todo acto de injerencia de una autoridad pública en la constitución de las mismas, con excepción de su registro y el de las directivas de acuerdo a lo previsto en la Constitución de la República y esta Ley. Las organizaciones de las y los servidores públicos podrán ser disueltas exclusivamente por sentencia judicial.

Nota: Artículo agregado por artículo 11 de Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 1008 de 19 de mayo del 2017.

Art. ...- Derechos de las y los servidores públicos en el ejercicio de la libertad de organización. - Las y los servidores públicos en ejercicio de la libertad de organización tienen los siguientes derechos:

1. Participar en la constitución de organizaciones y en su disolución de acuerdo con la Constitución de la República y esta Ley;

2. Afiliarse a una organización o retirarse de ésta, sin más limitaciones que las establecidas en la Constitución de la República y en esta Ley;

3. Elegir a los miembros de la directiva de la organización y ser elegidos como tales; y, 4. Participar en las actividades de la organización, conforme lo dispuesto en esta Ley.

Nota: Artículo agregado por artículo 11 de Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 1008 de 19 de mayo del 2017.

Art. ...- Comité de las y los servidores públicos. - En atención a lo dispuesto por el numeral 9 de la Constitución de la República, para el ejercicio del derecho de organización para la defensa de sus derechos, para la mejora en la prestación de los servicios públicos y a la huelga, las y los servidores públicos estarán representados por un comité cuyas afiliadas y afiliados representen al menos la mitad más uno de todas las y los servidores de la misma institución.

Nota: Artículo agregado por artículo 11 de Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 1008 de 19 de mayo del 2017.

Art. ...- Directiva. - La directiva del comité de las y los servidores públicos será elegida por sus miembros, mediante votaciones universales, directas y secretas. La directiva se integrará de conformidad con lo previsto en sus respectivos estatutos, en los que se establecerán mecanismos democráticos e inclusivos que garanticen la representatividad de todas las y los servidores públicos y de las y los servidores públicos que integren grupos de

atención prioritaria, así como la representación de acuerdo a políticas de género. La directiva deberá estar integrada únicamente por servidoras y servidores públicos de carrera de una misma institución, y que se encuentren afiliados al comité.

Nota: Artículo agregado por artículo 11 de Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 1008 de 19 de mayo del 2017.

Art. ...- Atribuciones del comité. - El comité de las y los servidores públicos tendrá las siguientes atribuciones:

1. Intervenir en los procedimientos de diálogo social, resolución de conflictos derivados del mismo, así como en la declaratoria de huelga, en los términos establecidos en la Constitución de la República y esta Ley;
2. Velar por el cumplimiento de la normativa laboral;
3. Informar y rendir cuentas de sus actuaciones a las y los servidores públicos;
4. Colaborar con la mejora e innovación en la gestión institucional;
5. Declarar la huelga de conformidad con la Constitución de la República y esta Ley;
6. Todas las demás que le corresponda de acuerdo a la Constitución de la República y esta Ley.

Nota: Artículo agregado por artículo 11 de Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 1008 de 19 de mayo del 2017. (LEXIS, 2021)

#### **2.3.4. Artículo 11. Funciones/ Archivos de gestión de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo**

1. Recibir y procesar la documentación mediante un sistema de Gestión Documental;
2. Distribuir oportunamente la correspondencia a la autoridad o funcionario respectivo;
3. Actualizar el sistema de Gestión Documental;
4. Coordinar la aplicación correcta del presente Reglamento con el Archivo General;
5. Digitalizar, seguir y controlar las comunicaciones, tanto de ingreso como de salida;
6. Cumplir las directrices establecidas por el Archivo General, de acuerdo a las normas NTE/INEN 2410-2011;
7. Organizar, clasificar, valorar, foliar y archivar la documentación que ha finalizado el trámite;
8. Conservar la documentación según los formatos establecidos en el Sistema de Gestión documental, caratula principal, separadores internos, índices documentales y Registro de Conservación Documental;
9. Atender las solicitudes de información, de las diferentes unidades de gestión de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo (UTEQ), como de los usuarios externos que requieran acceder a los archivos;
10. Facilitar y controlar el préstamo de los documentos solicitados por los diferentes trabajadores y funcionarios de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo

(UTEQ), y a través de un registro, recuperar en un plazo máxima de cuarenta y ocho horas (48) anexo 10;

11. Evaluar periódicamente la documentación para su permanencia, eliminación o envío al Archivo General, en base a los procedimientos establecidos en el presente reglamento;

12. Preparar las transferencias documentales según normas establecidas en el presente Reglamento y llevar el inventario de los archivos actualizados; 13. Las demás que se establezcan en el marco jurídico vigente. (Reglamento interno de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, 2021)

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto, combinando los métodos cualitativo y cuantitativo. Este enfoque permite una comprensión integral del nivel de innovación administrativa del Centro Médico de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo (UTEQ) con el objetivo de incrementar su eficiencia operativa.

Desde el enfoque cualitativo, se exploraron en profundidad las percepciones y experiencias del personal médico en el ámbito administrativo mediante entrevistas semiestructuradas y análisis de contenido. Esta aproximación proporcionó un entendimiento enriquecido de los procesos de innovación y las barreras que enfrentan dentro del Centro Médico.

Por otro lado, el enfoque cuantitativo permitió la obtención de datos numéricos a través de encuestas estructuradas aplicadas a estudiantes, docentes y personal administrativo, facilitando un análisis estadístico riguroso. La combinación de ambos enfoques aseguró una visión holística de la innovación administrativa, contribuyendo a la identificación de factores clave que inciden en la gestión y la eficiencia operativa del centro.

Los datos recolectados permitieron identificar el nivel actual de eficiencia del Centro Médico, así como los principales puntos críticos, posibilitando un abordaje efectivo para mejorar la gestión y aumentar la satisfacción de los usuarios.

### **3.1.1 Investigación Exploratoria**

La investigación exploratoria se realizó con la intención de identificar y comprender profundamente las necesidades y dificultades del Centro Médico de la UTEQ en términos de control de operaciones y cumplimiento con políticas administrativas. Este diseño de investigación permitió proporcionar una visión general preliminar y detallada de la realidad operacional de la institución. A través de este análisis, se llevó a cabo una evaluación inicial de las prácticas actuales de control interno y su capacidad para facilitar las operaciones administrativas.

El objetivo principal fue identificar y abordar áreas específicas que requerían cambios en el centro médico de la UTEQ. Se identificaron problemas potenciales y deficiencias en la práctica de control interno y se encontraron oportunidades de mejora que permitieran implementar medidas para mejorar la capacidad operativa existente.

### **3.1.2 Investigación Descriptiva**

La investigación descriptiva tuvo como objetivo principal identificar y analizar sistemáticamente las deficiencias y falencias actuales en la gestión administrativa del centro médico de la UTEQ. Este enfoque proporcionó una descripción detallada de los procesos y prácticas actuales del centro médico, analizando claramente las variables clave de la administración de la institución.

A través de estas descripciones, se comprendió cómo estas variables influían en las deficiencias y sus causas y efectos en el funcionamiento global del centro médico. Este enfoque también informó acerca de cómo interactuaban las variables y cómo afectaban la operación del centro de salud.

La investigación descriptiva ofreció una evaluación seria de las brechas y problemas del centro médico, proporcionando una evaluación explícita de todas las variables que influían en la administración del centro médico.

### **3.1.3 Investigación Analítica**

El estudio analítico se enfocó en interpretar y evaluar detalladamente los aspectos de la gestión administrativa del centro médico. Se investigó cómo diferentes funciones y variables impactan la operatividad del centro, ofreciendo una visión exhaustiva de sus dinámicas internas.

A través de este análisis riguroso, se identificaron áreas críticas y problemas puntuales, facilitando el desarrollo de estrategias efectivas para mejorar la calidad de los servicios que ofrece el centro de salud, asegurando una gestión más eficaz y un desempeño superior en la atención a los usuarios de la institución.

## **3.2 MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN**

A través del estudio se interpretó y evaluó exhaustivamente los aspectos administrativos del Centro Médico de la UTEQ, investigando cómo diversas funciones y variables afectan su operatividad. A través de este análisis minucioso, se identificaron áreas críticas y problemas específicos, permitiendo el desarrollo de estrategias efectivas para mejorar la gestión administrativa. Para ello, se utilizaron métodos inductivo, deductivo, analítico y sintético, proporcionando mayor credibilidad al estudio.

### **3.2.1 Método Inductivo**

El método inductivo se empleó para realizar un análisis exhaustivo de la gestión administrativa en el Centro Médico de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Recolectando y analizando datos específicos, este enfoque identificó patrones y tendencias emergentes que revelaron áreas clave de mejora. La información obtenida se utilizó para formular propuestas y recomendaciones fundamentales, basadas en evidencia concreta, contribuyendo a una comprensión detallada de las prácticas actuales y facilitando el desarrollo de estrategias dirigidas a optimizar la operatividad del centro médico.

### **3.2.2 Método Deductivo**

El método deductivo se utilizó para identificar de forma general las carencias del centro de salud, aplicando principios y teorías previas. Este enfoque permitió conformar un marco teórico que guió la investigación, facilitando la determinación de la pertinencia y utilidad de las propuestas de mejora estratégica para los usuarios e institución. Al aplicar teorías y modelos previamente, este método ayudó a enmarcar un plan de mejora que contribuye a la eficiencia del centro médico de la UTEQ.

### 3.2.3 Analítico y Sintético

Los métodos analíticos y sintéticos interpretaron los diversos aspectos de las funciones administrativas del centro médico de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. El enfoque analítico descompuso los procesos en componentes esenciales, mientras que el sintético integró esta información para formular estrategias que optimicen la gestión administrativa del centro médico. Esta combinación de métodos proporcionó una base sólida para desarrollar propuestas que mejoren la eficacia y efectividad de los servicios brindados por el centro médico.

## 3.3 CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

### 3.3.1 Población y Muestra

Al ser una investigación donde abarcamos diversos estratos se determinó la división por tipos de usuarios de los servicios del departamento médico.

**Tabla 1.** *Población y Muestra*

<b>Estudiantes</b>	<b>Docentes</b>	<b>Personal administrativo y de servicios</b>
11824	510	151

*Elaborado por: Autora.*

Estos datos fueron proporcionados por la unidad de talento humano y secretaria general de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

### Muestra:

Se considero un muestreo aleatorio simple el cual se les aplicó a cada una de las poblaciones objeto de estudio. Para calcular el tamaño de la muestra de manera estadística confiable, se utilizó una fórmula estándar para muestras en poblaciones finitas. La fórmula es la siguiente:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{(E^2 \cdot (N - 1)) + (Z^2 \cdot p \cdot (1 - p))}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población total

Z = Nivel de confianza (1.96 para un nivel de confianza del 95%)

P = Proporción esperada de la característica en estudio (0.5 si se conoce)

Q = Proporción esperada de la característica en estudio (0.5 si se desconoce)

e = Margen de error tolerado (por ejemplo, 0.05 o 5%)

Cálculo de la muestra para Estudiantes	Muestra
$n = \frac{1.96^2 \times 0.50 \times 0.50 \times 11824}{0.05^2 \times 11824 - 1 + 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}$	372

$$n = \frac{3.8416 \times 0.25 \times 11824}{0,25 \times 6340 + 3.8416 \times 0.25}$$

$$= \frac{6089,8964}{15,8500 + 0,9604}$$

$$n = \frac{6089,8964}{18,8104}$$

$$n = 372$$

*Elaborado por: Autora.*

Cálculo de la muestra para Docentes

Muestra

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.50 \times 0.50 \times 510}{0.05^2 \times 510 - 1 + 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}$$

$$n = \frac{3.8416 \times 0.25 \times 510}{0,25 \times 6340 + 3.8416 \times 0.25}$$

$$= \frac{6089,8964}{15,8500 + 0,9604}$$

219

$$n = \frac{6089,8964}{18,8104}$$

$$n = 219$$

*Elaborado por: Autora.*

Cálculo de la muestra para personal administrativo y servicios

Muestra

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.50 \times 0.50 \times 151}{0.05^2 \times 510 - 1 + 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}$$

109

$$n = \frac{3.8416 \times 0.25 \times 80833}{0,25 \times 151 + 3.8416 \times 0.25}$$

$$= \frac{6089,8964}{15,8500 + 0,9604}$$

$$n = \frac{6089,8964}{18,8104}$$

$$n = 109$$

*Elaborado por: Autora.*

### **Sustituyendo los valores:**

El cálculo se realiza por separado para las tres poblaciones: alumnos (N=11824), docentes (N=510) y personal de la asociación (N=151).

El tamaño de la muestra necesaria para un muestreo aleatorio simple con un nivel de confianza del 95%, un margen de error del 5%,

Para estudiantes es de **372**.

Para los docentes es 219.

Para personal de asociación 109

### **3.3.2 Técnicas de Investigación**

En el presente proyecto de investigación, se aplicó las siguientes técnicas, las cual están diseñadas para proporcionar información crucial y detallada sobre la operación del centro médico de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

### **3.3.2.1 Observación Directa**

En el marco de la investigación se utilizó la observación directa como técnica de recolección de datos esenciales para comprender los procesos administrativos y operativos del Centro Médico.

La observación directa consiste en la obtención de información a través del seguimiento minucioso de las actividades, comportamientos e interacciones entre los empleados, usuarios y administradores dentro del centro (Medina, 2021). Esta técnica permite recopilar datos en tiempo real, sin intervenir ni alterar las acciones observadas, lo que asegura una visión fiel y precisa de las prácticas que inciden en la eficiencia operativa (Ulloa, 2019).

### **3.3.2.2 Entrevista**

Otra técnica utilizada para recolectar datos sobre el estado real del área de salud es la técnica de entrevista la cual se utilizó para entrevistar a la coordinadora y médico del área del Centro Médico de Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

La entrevista estuvo destinada a recopilar información detallada y específica sobre sus desafíos actuales, fortalezas y áreas de trabajo que requieren atención, la entrevista también proporcionó información detallada que complementa los datos obtenidos a través de otras técnicas.

### **3.3.2.3 Encuestas**

Se diseñó un cuestionario con preguntas estructuradas dirigido a cada uno de los grupos poblacionales considerados para el estudio.

### **3.3.3 Instrumentos de la Investigación**

Los instrumentos de investigación que se utilizaron para la recolección de información fueron los siguientes:

Encuesta.

Entrevista.

### **3.3.4 Operacionalización De Las Variables**

La operacionalización de las variables es el procedimiento mediante el cual se define y especifica como se midieron y se observaron las variables de un estudio, a continuación, se detallan las variables del tema:

Innovación En La Gestión Administrativa Para Incrementar La Eficacia Operativa En El Centro Médico De La Universidad Técnica Estatal De Quevedo Año 2024.

#### ***3.3.4.1 Variable Dependiente***

La variable dependiente de la investigación es: Eficiencia Operativa En El Centro Médico De La Universidad Técnica Estatal De Quevedo Año 2023.

#### ***3.3.4.2 Variable Independiente***

La variable independiente de la investigación es: Innovación en la Gestión Administrativa.

### **3.4 ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO**

La elaboración del marco teórico es el proceso de revisar, analizar y sintetizar el conocimiento existente sobre un tema específico para proporcionar una base conceptual para la investigación, para ello se utilizó una base de datos conocida como Scopus la cual ayuda al investigador a tener investigaciones o redacciones parecidas a su tema de investigación lo cual contribuye a la elaboración del marco teórico. Comprende la identificación y la discusión de las teorías, conceptos y estudios previos de relevancia, que contextualizan el problema de estudio, definen e importan las variables y las relaciones esperadas entre ellas, sitúa el estudio en un contexto académico y teórico, orienta el diseño metodológico y la discusión de los resultados.

#### **3.4.1 Fuentes Secundarias**

Como fuente secundaria y para el desarrollo del marco teórico, se realizó una revisión literaria que permitió consultar la conceptualización de diversas fuentes bibliográficas. Se tomaron en cuenta elementos como la fundamentación conceptual, basada en la definición de términos relacionados con los objetivos de la investigación, resaltando los aspectos más relevantes. Para ello, se investigó en libros de diferentes autores, artículos científicos, ensayos y páginas web especializadas en temas de gestión, control, gestión administrativa, centros de salud y gestión operativa hospitalaria, entre otros.

### **3.4.2 Fuentes Primarias**

Como fuentes primarias, se realizó una visita a las instalaciones del Centro Médico de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, donde se aplicaron las encuestas pertinentes a los colaboradores del área de salud.

### **3.5 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Para el desarrollo de la investigación, se llevaron a cabo procesos de recopilación de información de manera cuidadosa y sistemática, mediante el uso de encuestas y entrevistas. Estos instrumentos permitieron obtener datos que evidencian el manejo de la gestión administrativa y, a su vez, la operatividad de los servicios de atención brindados a los usuarios de la institución. De igual manera, la información recopilada permitió indagar en los objetivos y metas alcanzadas y aquellas pendientes por cumplir por parte del centro médico.

### **3.6 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS**

El procesamiento, análisis e interpretación de los resultados se basó en la información recopilada a través de la tabulación de las encuestas y la elaboración de tablas organizadas de acuerdo con cada objetivo de la investigación. Este proceso permitió establecer conclusiones y recomendaciones, con el fin de proponer estrategias que contribuyan a mejorar la gestión administrativa y operativa del departamento médico.

El proceso se dividió de la siguiente manera:

#### **3.6.1 Interpretación de los resultados**

- Se analizaron los resultados de las encuestas para identificar las posibles falencias.
- Se examinaron las relaciones existentes entre las variables de la investigación.

- Se formularon conclusiones basadas en los resultados obtenidos

### **3.6.2 Elaboración De Tablas Y Datos**

Se elaboraron de tablas para visualizar los resultados de manera concisa.

### **3.6.3 Formulación De Conclusiones Y Recomendaciones**

Se redactarán conclusiones y recomendaciones basadas en los resultados de la investigación.

Se propondrán estrategias para mejorar la situación actual.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

## 4.1 Falencias en la gestión administrativa que limitan la eficiencia operativa en el Centro Médico.

### 4.1.1 Entrevista

La entrevista se realizó con la coordinadora y médico del centro médico de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo (UTEQ). La elección de entrevistar a esta persona se justifica por su responsabilidad en la planificación y control de la gestión del centro médico. Sus conocimientos y experiencia son fundamentales para este trabajo de investigación, ya que aportan una perspectiva valiosa sobre la eficiencia operativa y la implementación de mejoras administrativas en el centro.

**Tabla 2.** *Entrevista a la coordinadora del centro médico.*

<b>PREGUNTAS DE ENTREVISTA</b>	<b>RESPUESTAS</b>	<b>ANÁLISIS</b>
1. ¿Podría describir su rol y responsabilidad en el Centro Médico de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo?	Soy Médico y responsable coordinadora del Centro Médico de la UTEQ, mi responsabilidad es coordinar todo lo concerniente al proceso de cada servicio y monitorear la efectividad y cumplimiento de cada uno.	La coordinadora tiene un rol fundamental en la administración del centro médico, supervisando tanto los servicios médicos como administrativos. Su responsabilidad en monitorear la efectividad y cumplimiento indica una visión integral y orientada a la mejora continua del centro.
2. ¿Desde hace cuánto tiempo ejerce su cargo dentro de la UTEQ?	Tengo 18 años laborando en esta institución en calidad de médico y responsable del área.	La experiencia prolongada de la coordinadora en la institución sugiere un profundo conocimiento de los procesos y una capacidad para

		identificar áreas de mejora basada en una perspectiva histórica y comparativa de la evolución del centro médico.
3. ¿Cuál es su percepción general sobre la evaluación de la gestión administrativa en el centro médico desde que comenzó a trabajar aquí?	Los procesos han mejorado mucho, si bien es cierto, siempre hay cosas que mejorar. Lo cierto es que cada año tenemos una evaluación de parte de los usuarios en este caso serían los estudiantes y es allí donde podemos evaluar y analizar las oportunidades a mejorar y los puntos críticos para realizar los debidos ajustes.	La evaluación anual de la gestión administrativa basada en la retroalimentación de los estudiantes es una práctica efectiva que permite identificar y abordar las áreas críticas. Esta metodología refleja un enfoque proactivo y participativo en la gestión del centro.
4. ¿Cómo impacta la falta de insumos y personal en la calidad del servicio ofrecido?	La demanda de usuarios es alta, sin embargo, considero que existe una cantidad de insumos que permiten dar una atención acorde a un Centro Médico tipo A como es este, los procesos de emergencias que requieren otro tipo de intervención o especialistas son derivados. Por otra parte, se cuenta con el personal que nos permite atender todas las áreas. Sin embargo, un	La respuesta indica que, aunque el Centro Médico de la UTEQ cuenta con una cantidad adecuada de insumos para operar como un Centro Médico tipo A, y que los casos de emergencia que requieren especialistas son derivados a otros centros, existe una necesidad crucial de optimizar ciertos aspectos operativos. La alta demanda de usuarios destaca la importancia de un servicio eficiente y rápido. Aunque el personal actual puede cubrir las

	<p>repcionista que se encargue del agendamiento de citas sería un gran aporte para el centro médico.</p>	<p>necesidades, la falta de un recepcionista especializado en el agendamiento de citas es una deficiencia significativa. Esta carencia no solo afecta la organización del flujo de pacientes, sino que también puede provocar demoras innecesarias en la atención y disminuir la satisfacción de los usuarios. La incorporación de un recepcionista dedicado contribuiría a una gestión más eficiente del tiempo y de los recursos, mejorando la calidad del servicio ofrecido.</p>
<p>5. ¿Qué innovaciones tecnológicas considera cruciales para optimizar los procesos administrativos del Centro Médico?</p>	<p>Un software para agendamiento de citas y proceso de historia clínica y medicina sería un gran aporte, estamos ya trabajando en un plan piloto para su posterior implementación.</p>	<p>La implementación de un software de agendamiento y gestión de historias clínicas representa una innovación crucial para mejorar la eficiencia administrativa y la satisfacción de los usuarios. La fase piloto indica un enfoque estratégico y planificado para su integración.</p>
<p>6. ¿De qué manera la pandemia de COVID-19 ha afectado la gestión administrativa en el Centro Médico?</p>	<p>A raíz de la pandemia, nos vimos en la necesidad de adoptar medidas preventivas, como el uso obligatorio de mascarillas, lo que nos llevó a reorganizar nuestros espacios. Asimismo, implementamos la</p>	<p>La pandemia actuó como un catalizador para adoptar medidas preventivas y tecnologías de atención en línea. Aunque estas medidas fueron inicialmente reactivas, han resaltado la necesidad continua de tecnología avanzada para mejorar la</p>

	<p>atención en línea, que, aunque en la actualidad se realizan principalmente consultas presenciales, en ocasiones las circunstancias del país nos obligan a recurrir a este modelo de manera temporal. Esto nos ha llevado a que cada vez sea más evidente la necesidad de contar con tecnología que nos permita acceder a las historias clínicas, gestionar el agendamiento de citas, entre otras funciones. Aunque la pandemia del COVID-19 supuso un gran desafío para todos, también nos impulsó a optimizar recursos y adaptarnos rápidamente a las nuevas circunstancias.</p>	<p>gestión administrativa. La experiencia adquirida ha fortalecido la capacidad del centro para adaptarse a cambios futuros.</p>
<p>7. ¿Cómo puede la reestructuración de procesos administrativos contribuir a la mejora de la calidad del servicio?</p>	<p>La reestructuración de procesos administrativos siempre será importante, el cambio siempre trae mejoras porque contribuye de manera directa al mejoramiento de la calidad del servicio al aumentar la eficiencia, la</p>	<p>La reestructuración administrativa es vista como una herramienta clave para mejorar la calidad del servicio, promoviendo eficiencia, transparencia y satisfacción del paciente. Este enfoque holístico asegura que los procesos administrativos se alineen con las</p>

	<p>transparencia, la satisfacción del paciente y la capacidad de adaptación a nuevas necesidades, lo que en conjunto se traduce en una atención médica más eficiente, oportuna y de mejor calidad</p>	<p>necesidades cambiantes del entorno de salud.</p>
<p>8. ¿Qué indicadores de gestión utiliza actualmente el Centro Médico para medir su eficiencia operativa?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de estudiantes atendidos en la Unidad de Servicios de Salud / Número de estudiantes que solicitaron atención en la Unidad de Servicios de Salud</li> <li>• Porcentaje de estudiantes beneficiarios en actividades de prevención y promoción de salud.</li> </ul>	<p>Estos indicadores permiten evaluar tanto la capacidad de respuesta del centro como la efectividad de las actividades preventivas. Sin embargo, podrían complementarse con otros indicadores más detallados para ofrecer una visión más integral de la eficiencia operativa.</p>
<p>9. ¿Existen ejemplos de otras instituciones que podrían servir de</p>	<p>Siempre hay algo nuevo que aprender e innovar, nuestro lema es lo que es aplicable que</p>	<p>La apertura a aprender e innovar a partir de otros modelos institucionales refleja una actitud de mejora</p>

<p>modelo para la mejora de la gestión administrativa en el Centro Médico?</p>	<p>nos ayude a mejorar lo tomamos y lo que no, lo adaptamos a nuestras necesidades. Si vemos a nuestro alrededor podemos continuar aprendiendo de muchas instituciones como otras instituciones pueden aprender de nosotros.</p>	<p>continua. Adaptar prácticas efectivas de otras instituciones a las necesidades específicas del centro es una estrategia viable para mejorar la gestión administrativa.</p>
<p>10. ¿Cuáles son las principales barreras que enfrenta el Centro Médico para cumplir con sus objetivos?</p>	<p>Considero que la principal barrera radica en la alta demanda de usuarios que requieren especialistas en áreas específicas. En este sentido, la escasez de personal especializado constituye un obstáculo, al igual que la falta de tecnología que optimice y agilice los procesos que llevamos a cabo.</p>	<p>La alta demanda y la falta de personal especializado son barreras significativas. La integración de tecnología avanzada podría aliviar parte de estas dificultades al optimizar y agilizar los procesos administrativos y clínicos.</p>
<p>11. ¿Qué medidas se han tomado para abordar las quejas y sugerencias de los usuarios?</p>	<p>Realizamos los ajustes necesarios que están en nuestra competencia. Sin embargo, existe pocas quejas de los usuarios respecto a los servicios.</p>	<p>La gestión de quejas y sugerencias parece ser efectiva, con pocos reportes negativos. Esto indica que los servicios actuales cumplen en gran medida con las expectativas de los usuarios, aunque siempre hay espacio para mejoras continuas.</p>
<p>12. ¿Cómo influye la falta de una planta</p>	<p>Es imprescindible contar con una planta eléctrica para</p>	<p>La falta de una planta eléctrica de respaldo es un desafío crítico,</p>

<p>eléctrica de respaldo en la atención médica?</p>	<p>garantizar la continuidad de la atención, especialmente en el área de odontología. De lo contrario, muchas veces se ve la necesidad de reagendar citas o, en su defecto, el trabajo se vuelve más demandante para el personal de salud.</p>	<p>afectando la continuidad de los servicios, especialmente en odontología. La implementación de una planta de respaldo es esencial para asegurar la estabilidad operativa y reducir la necesidad de reagendar citas.</p>
<p>13. ¿Qué estrategias se pueden implementar para reducir el tiempo de espera de los pacientes?</p>	<p>Definitivamente la implementación de tecnología para el agendamiento, búsqueda de historias clínicas y un número mayor de personal que pueda atender en la recepción y encargarse de los documentos como la recepción de certificados etc. Esto agilizaría mucho el proceso.</p>	<p>La implementación de tecnología y la contratación de más personal en la recepción son estrategias clave para reducir los tiempos de espera. Esto mejoraría significativamente la eficiencia y la satisfacción del paciente.</p>
<p>14. ¿Cómo afecta la actual metodología de archivo de historias clínicas al tiempo de atención de los pacientes?</p>	<p>En la mayor parte del tiempo se maneja correctamente, sin embargo, cuando existe una mayor demanda de pacientes es cuando se evidencia a la necesidad de una adecuación tecnológica y una actualización de los procesos</p>	<p>Aunque el manejo actual de historias clínicas es generalmente correcto, la alta demanda de pacientes revela la necesidad de actualizar los procesos tecnológicos. La implementación de un software adecuado mejoraría la eficiencia y reduciría los tiempos de atención.</p>

	concernientes a la tecnología e implementación del software.	
15. ¿Qué expectativas tiene respecto a los resultados de esta investigación?	Conocer los procesos de mejora para brindar una mejor calidad de atención de los usuarios y que tengan un mayor porcentaje de satisfacción de los servicios a los que tienen acceso.	Las expectativas se centran en identificar y aplicar procesos de mejora que incrementen la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios. Este objetivo refleja un compromiso con la mejora continua y la excelencia en el servicio.

#### 4.1.2 Encuestas

##### *Respuesta personal administrativo*

**Tabla 3.** *El horario de atención del Departamento Médico es adecuado para mis necesidades laborales.*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
En desacuerdo	6	5,5
Neutral	63	57,8
De acuerdo	27	24,8
Totalmente de acuerdo	13	11,9
<b>TOTAL</b>	<b>109</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** La autora.

**Análisis:** Al consultarle al personal administrativo y de servicios que labora en la Universidad el 57,8% manifestó un criterio neutral, un 24,8% estaban de acuerdo y finalmente un totalmente de acuerdo alcanza el 11.9%. En desacuerdo alcanza el 5.5%. Estos valores indican que si bien los horarios de atención están disponibles durante la jornada

laboral las mismas actividades que realizan ellos les impiden de manera directa acceder a los servicios que brinda el centro médico.

**Tabla 4.** *La calidad del servicio médico recibido es satisfactoria.*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
Neutral	12	100
De acuerdo	62	56,9
Totalmente de acuerdo	35	32,1
<b>TOTAL</b>	<b>109</b>	<b>100</b>

*Elaborado por:* La autora.

**Análisis:** En lo que respecta a la calidad del servicio recibido el 56,9% manifestó estar de acuerdo, un 32,1% estuvo totalmente de acuerdo y finalmente un 11% indicó tener un criterio neutral. Estos resultados revelan que la atención brindada es de calidad al no detectarse ningún criterio negativo.

**Tabla 5.** *Los tiempos de espera para recibir atención médica son razonables*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
En desacuerdo	6	5,5
Neutral	35	32,1
De acuerdo	44	40,4
Totalmente de acuerdo	24	22,0
<b>TOTAL</b>	<b>109</b>	<b>100</b>

*Elaborado por:* La autora.

**Análisis:** En lo que respecta la cantidad de tiempo de espera para recibir atención médica el 40.4% estuvo de acuerdo en que los tiempos de espera son razonables, el 32,1% se manifestó neutral, el 22% estuvo totalmente de acuerdo y finalmente un 5,5% estuvo en desacuerdo. Existe una mayoría que considera que los tiempos de espera son los adecuados.

**Tabla 6.** *Los procesos administrativos del Departamento Médico son eficientes y organizados.*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
En desacuerdo	25	22,9
Neutral	56	51,4
De acuerdo	28	25,7
<b>TOTAL</b>	<b>109</b>	<b>100</b>

*Elaborado por:* La autora.

**Análisis:** En esta pregunta el 51,4% manifestó estar en un criterio neutral respecto a la eficiencia y organización de los procesos administrativos, apenas el 25,7% estuvo de acuerdo finalmente en desacuerdo alcanza el 22,9%. Los criterios neutrales en desacuerdo alcanzan la mayoría lo cual es un indicador del nivel de satisfacción percibido por los usuarios.

**Tabla 7.** *El personal administrativo del Departamento Médico es cordial y atento en su trato*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
Neutral	6	5,5
De acuerdo	52	47,7
Totalmente de acuerdo	51	46,8
<b>TOTAL</b>	<b>109</b>	<b>100</b>

*Elaborado por:* La autora.

**Análisis:** Respecto al trato recibido por parte del personal administrativo el 47.7% indicó estar de acuerdo en que la atención es cordial, el 46,8% indicó estar totalmente de acuerdo y finalmente en neutral con el 5,5%. Podemos deducir a través de estos resultados que la atención brindada es de calidad y de calidez por parte del personal que labora en el centro médico

**Tabla 8.** *Las instalaciones del Departamento Médico son cómodas y adecuadas.*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
Neutral	8	7,3
De acuerdo	56	51,4
Totalmente de acuerdo	45	41,3
<b>TOTAL</b>	<b>109</b>	<b>100</b>

*Elaborado por:* La autora.

**Análisis:** Otro de los factores que incide el momento de la satisfacción de los usuarios es el estado de las instalaciones en este caso el 51,4% indicó estar de acuerdo que las instalaciones son cómodas y adecuadas seguidos con el 41,3% que estaban totalmente de acuerdo. Finalmente, un 7,3% indicó un criterio neutral.

**Tabla 9.** *La comunicación sobre los servicios médicos disponibles es clara y accesible.*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
En desacuerdo	6	5,5
Neutral	64	58,7
De acuerdo	27	24,8
Totalmente de acuerdo	12	11,0
<b>TOTAL</b>	<b>109</b>	<b>100</b>

*Elaborado por:* La autora.

**Análisis:** El 58,7% indicó neutralidad respecto a la comunicación sobre los servicios médicos disponibles, el 24,8% indicó estar de acuerdo, el tercer lugar con el 11% están los que indicaron estar totalmente de acuerdo y finalmente con el 5,5% los que están en desacuerdo.

El acceso a la información de los servicios que presta la unidad del centro médico aparentemente no ha llegado a todos, los que expresaron un criterio neutral son una mayoría abrumadora lo cual revela la necesidad de brindar información generalizada dirigida a los usuarios para que conozcan todas las alternativas de tratamiento y servicios médicos que pueden recibir.

**Tabla 10.** *La disponibilidad de citas médicas se ajusta a las necesidades del personal administrativo y de servicios.*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
En desacuerdo	22	20,2
Neutral	49	45,0
De acuerdo	31	28,4
Totalmente de acuerdo	7	6,4
<b>TOTAL</b>	<b>109</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** La autora.

**Análisis:** Al consultarse sobre la disponibilidad de citas médicas si se ajusta a las necesidades del personal administrativo y de servicios el 45% indicó un criterio neutral, un 28,4% estuvo de acuerdo, un 6,4% estuvo totalmente de acuerdo y finalmente en desacuerdo el 20,2%.

La percepción sobre la cantidad y la cobertura de citas médicas está dividida el 20,2% que está en desacuerdo nos brinda una perspectiva de elementos a ser considerados para mejorar.

**Tabla 11.** *Considero que el Departamento Médico está bien equipado para atender emergencias médicas.*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
En desacuerdo	4	3,7
Neutral	24	22,0
De acuerdo	44	40,4
Totalmente de acuerdo	37	33,9
<b>TOTAL</b>	<b>109</b>	<b>100</b>

*Elaborado por:* La autora.

**Análisis:** A la percepción sobre el equipamiento del departamento médico el 40.4% indico estar de acuerdo que existe un buen equipamiento para la atención. Seguidos con el 33.9% que están totalmente de acuerdo. En tercer lugar, con el 22% los neutrales y finalmente en desacuerdo el 3,7% por lo tanto se determina que el equipamiento satisface el criterio de los usuarios.

**Tabla 12.** *Estoy satisfecho con la rapidez de la atención en casos de emergencia médica.*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
En desacuerdo	18	16,5
Neutral	34	31,2
De acuerdo	31	28,4
Totalmente de acuerdo	26	23,9
<b>TOTAL</b>	<b>109</b>	<b>100</b>

*Elaborado por:* La autora.

**Análisis:** La atención de los casos de Emergencias Médicas se vuelve crucial para preservar el bienestar de los pacientes en este contexto el 28,4% indicó estar de acuerdo en que la atención brindada por el departamento médico es rápida, el 23,9% estuvo totalmente de acuerdo. No obstante, un 31,2% se mantuvo neutral y finalmente expresaron su desacuerdo el 16,5%. La respuesta rápida oportuna por parte del personal que labora en las instalaciones del centro médico demuestra el compromiso con la comunidad universitaria.

**Tabla 13.** *La capacitación del personal médico y administrativo es adecuada para garantizar la calidad del servicio.*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
Neutral	8	7,3
De acuerdo	42	38,5
Totalmente de acuerdo	59	54,1
<b>TOTAL</b>	<b>109</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** La autora.

**Análisis:** El 54,1% indicó estar totalmente de acuerdo, el 38,5 estuvo de acuerdo y finalmente el 7,3% se mantuvo neutral ante la pregunta sí la capacitación del personal médico y administrativo es adecuada para garantizar la calidad del servicio. Estos valores revelan que existe un alto nivel de satisfacción ante las planificaciones de actualizaciones de conocimientos que reciben los integrantes del centro médico

**Tabla 14.** *La implementación de innovaciones tecnológicas en los procesos administrativos mejoraría significativamente los servicios médicos.*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
Neutral	5	4,6
De acuerdo	51	46,8
Totalmente de acuerdo	53	48,6
<b>TOTAL</b>	<b>109</b>	<b>100</b>

*Elaborado por:* La autora.

**Análisis:** Las innovaciones en los procesos administrativos se convierten en 1 de los pilares para mejorar la eficiencia y la eficacia de la atención en este caso al consultarles a los usuarios el 48,6% indicó estar totalmente de acuerdo, seguidos con el 46,8% que estuvo de acuerdo y finalmente un 4,6 que se mantuvo neutral. Los usuarios consideran que la implementación de tecnologías ayuda a mejorar la atención recibida.

**Tabla 15.** *Siento que mis necesidades y opiniones son consideradas para mejorar los servicios del Departamento Médico.*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
Neutral	9	8,3
De acuerdo	56	51,4
Totalmente de acuerdo	44	40,4
<b>TOTAL</b>	<b>109</b>	<b>100</b>

*Elaborado por:* La autora.

**Análisis:** El 51,4% seguidos con el 40,4% que estuvieron totalmente de acuerdo demuestran la preocupación y consideración que tienen ante el criterio los usuarios por parte del personal que labora en el centro médico. El 8,3% restante indicó mantenerse neutral ante esta pregunta. El trato con seres humanos implica la interacción en contextos variados, es aquí donde se revela el manejo administrativo por parte del personal que labora en el centro

médico de la Universidad, la percepción que tiene los pacientes y usuarios es positiva pues refleja su compromiso.

**Tabla 16.** *Estoy satisfecho con calidad de los servicios que presta el Departamento médico de la UTEQ.*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
Neutral	8	7,3
De acuerdo	54	49,5
Totalmente de acuerdo	47	43,1
<b>TOTAL</b>	<b>109</b>	<b>100</b>

*Elaborado por:* La autora.

**Análisis:** La calidad de los servicios depende de muchos factores y establecer un criterio sobre este tema puede convertirse en un asunto delicado, No obstante, el trabajo que ha desempeñado el centro médico rinde sus frutos puesto que en esta pregunta hemos detectado que 49,5% de los usuarios se encuentra de acuerdo en la satisfacción con la calidad de los servicios recibidos, el 43,1% estuvo totalmente de acuerdo y finalmente el 7,3% indicó mantenerse neutrales.

**Tabla 17.** *Recomendaría los servicios del Departamento Médico a mis compañeros de trabajo.*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
Neutral	32	29,4
De acuerdo	55	50,5
Totalmente de acuerdo	22	20,2
<b>TOTAL</b>	<b>109</b>	<b>100</b>

*Elaborado por:* La autora.

**Análisis:** El 50,5% de los encuestados manifestó estar de acuerdo en recomendar los servicios del departamento médico a los compañeros de trabajo, el 20,2% indicó estar totalmente de acuerdo, finalmente el 29,4% indicó mantener un criterio neutral. Podemos determinar a través de estos resultados que existe una percepción positiva en general sobre los servicios brindados por el centro médico hacia el personal administrativo y de servicios. Cabe destacar que algunos de los encuestados indicaron que la atención es muy buena.

***Respuestas docentes:***

**Tabla 18. Sexo**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
Masculino	91	41,6
Femenino	128	58,4
<b>TOTAL</b>	<b>219</b>	<b>100</b>

***Elaborado por:*** La autora.

**Análisis:** En lo que respecta a los docentes el 58.4% pertenece al género femenino y un 41,6% al sexo masculino.

**Tabla 19. Sección Pertenece**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
Central	169	77,2
La María	50	22,8
<b>TOTAL</b>	<b>219</b>	<b>100</b>

***Elaborado por:*** La autora.

**Análisis:** El 77,2% de los docentes encuestados pertenece a la central, el 22,8% restante pertenece a La María.

**Tabla 20.** *¿Con qué frecuencia utiliza los servicios del Centro Médico de la universidad?*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
Frecuentemente	10	4,6
Ocasionalmente	80	36,5
Rara vez	129	58,9
<b>TOTAL</b>	<b>219</b>	<b>100</b>

*Elaborado por:* La autora.

**Análisis:** Los servicios brindados por el centro médico son utilizados rara vez por el 58,9% de los encuestados, el 36,5% los utiliza ocasionalmente y en tercer lugar están los que lo utilizan frecuentemente. Además, algunos docentes indicaron que por cuestiones de tiempo ellos cuentan con seguros privados y esa es una de las principales razones por las cuales no utilizan asiduamente el centro médico

**Tabla 21.** *¿Considera que el horario de atención del Centro Médico es adecuado para sus necesidades?*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
SI	160	73,1
NO	59	26,9
<b>TOTAL</b>	<b>219</b>	<b>100</b>

*Elaborado por:* La autora.

**Análisis:** El 73,1% indicó que el horario de atención es adecuado a sus necesidades mientras que el 26,9% indicó no estar de acuerdo. Este resultado tiene mucho que ver con las responsabilidades curriculares que deben cumplir con los estudiantes.

**Tabla 22.** *¿Qué tan satisfecho está con la atención recibida por el personal del Centro Médico?*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
Muy satisfecho	74	33,8
Satisfecho	101	46,1
Insatisfecho	34	15,5
Muy Insatisfecho	10	4,6
<b>TOTAL</b>	<b>219</b>	<b>100</b>

*Elaborado por:* La autora.

**Análisis:** En lo que respecta a la satisfacción el 33,8% se encuentra muy satisfecho, seguidos por el 46,1% que se encuentra satisfecho. En tercer lugar, con 15,5% los que manifestaron estar insatisfechos y finalmente el 4,6% muy insatisfecho. Existe una gran mayoría que considera que el servicio brindado cumple sus necesidades

**Tabla 23.** *¿Cree que los recursos tecnológicos del Centro Médico son suficientes para brindar un servicio eficiente?*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
SI	184	84,0
NO	35	16,0
<b>TOTAL</b>	<b>219</b>	<b>100</b>

*Elaborado por:* La autora.

**Análisis:** El 84% indicó que los recursos con las que cuenta el centro médico son adecuados para una atención eficiente. El 16% indicó que no. Los docentes indicaron que en los centros privados donde se hacen atender usualmente cuentan con mejores equipos.

**Tabla 24.** *¿Ha experimentado retrasos en la atención debido a problemas administrativos?*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
Si, frecuentemente	6	2,7
Si, ocasionalmente	78	35,6
No	135	61,6
<b>TOTAL</b>	<b>219</b>	<b>100</b>

*Elaborado por:* La autora.

**Análisis:** El 61,6% indicó no haber experimentado retrasos en la atención, el 35,6% dijo que esto sucede ocasionalmente y finalmente un 2,7% indicó que esto pasa frecuentemente. Cabe destacar que los docentes que presentan problemas representan casi el 38% de la población total, esto incide de manera negativa en la percepción sobre la calidad de los servicios brindados

**Tabla 25.** *¿Cómo calificaría el nivel de organización en la gestión de citas médicas?*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
Bueno	102	46,6
Regular	100	45,7
Deficiente	17	7,8
<b>TOTAL</b>	<b>219</b>	<b>100</b>

*Elaborado por:* La autora.

**Análisis:** En lo que respecta al nivel de organización en la gestión de citas médicas el 46,6% indicó que el sistema es bueno, el 45,7% indicó que es regular y finalmente el 7,8% manifestó que lo considera deficiente. Estos resultados reflejan un aspecto negativo en el área administrativa puesto que a pesar de la calidez y la calidad de la atención las falencias se detectan en el área de organización de citas médicas afectando así la imagen del centro médico

**Tabla 26.** *¿Considera que el Centro Médico cumple con los estándares de calidad esperados?*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
SÍ	168	76,7
NO	51	23,3
<b>TOTAL</b>	<b>219</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** La autora.

**Análisis:** El 76,7% de los encuestados manifestó que el centro médico sí cumple con los estándares de calidad esperados, No obstante, el 23,3% indicó que no.

**Tabla 27.** *¿Qué tan accesible considera el sistema de comunicación para consultas o emergencias?*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
Muy accesible	25	11,4
Accesible	160	73,1
Poco accesible	32	14,6
Inaccesible	2	0,9
<b>TOTAL</b>	<b>219</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** La autora.

**Análisis:** Sobre el sistema de comunicación para consultas a emergencias la accesibilidad se convierte en 1 de los elementos claves para calificar para calificar la calidad de la atención, en este contexto el 73,1% de los docentes encuestados manifestó que es un sistema accesible. En segundo lugar, con el 14,6% están aquellos que consideran que es poco accesible. En tercer lugar, con el 11,4% los que califican como muy accesible y finalmente con el 0,9% los que calificaron como inaccesible.

El manejo de un sistema de comunicación se convierte en una de las áreas neurales dentro de la organización administrativa puesto que limita la capacidad de atención en general, existe un 15,5% que considera hallar dificultades al momento de acceder al sistema de comunicación.

**Tabla 28.** *¿Ha recibido información clara sobre los servicios y procesos del Centro Médico?*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
Siempre	69	31,5
A veces	124	56,6
Nunca	26	11,9
<b>TOTAL</b>	<b>219</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** La autora.

**Análisis:** En los estándares de calidad la relación entre el profesional de la salud y el paciente esclavo, el 56,6% de los encuestados manifestó que a veces reciben información clara sobre los servicios y procesos del centro médico, apenas un 31,5% manifestó encontrarse informado y finalmente un 11,9% indicó que nunca han recibido información clara.

**Tabla 29.** *¿Cuál es el servicio que más ha utilizado del centro médico?*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
Enfermería	30	13,7
Medicina general	35	16,0
Odontología	20	9,1
Psicología	10	4,6
Validación Certificados médicos	124	56,6
<b>TOTAL</b>	<b>219</b>	<b>100</b>

*Elaborado por:* La autora.

**Análisis:** Los docentes por lo general utilizan varios servicios del centro médico destacándose con el 56,6% la validación de certificados médicos, seguidos con el 16% de aquellos que utilizan medicina general, en tercer lugar, con el 13,7% los que acceden a los servicios de enfermería. El servicio de odontología es utilizado por el 9,1% generalmente en los casos de emergencia y finalmente con el 4,6% aquellos que utilizan el área de Psicología.

A pesar que la unidad médica de la Universidad cuenta con varias especialidades, los docentes en su mayoría prefieren utilizar los servicios de prestadores externos, esto se debe a que en muchas ocasiones sus agendas u horarios de clases limitan el tiempo para acceder a una consulta médica.

**Tabla 30.** *¿Cómo valora la disposición del personal para resolver problemas o dudas?*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
Muy buena	103	47,0
Buena	80	36,5
Regular	36	16,4
<b>TOTAL</b>	<b>219</b>	<b>100</b>

*Elaborado por:* La autora.

**Análisis:** El 47% de los encuestados manifestó que el personal médico se encuentra capacitado para resolver los problemas o dudas, el 36,5% valora como buena la disposición del personal y apenas un 16,4% lo considera de manera regular. A pesar de que aquí no encontramos valores negativos es necesario mejorar nuestros estándares para mejorar la percepción en el área docente.

**Tabla 31.** *¿Cree que la infraestructura del Centro Médico es adecuada?*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
Si	179	81,7
No	40	18,3
<b>TOTAL</b>	<b>219</b>	<b>100</b>

*Elaborado por:* La autora.

**Análisis:** El 81,7% valora de manera positiva y considera que la estructura del centro médico es adecuada. E 18,3% indico que podría ser mejorada en diversos aspectos.

**Tabla 32.** *¿Qué tan útil considera que sería la implementación de un sistema tecnológico para la gestión de citas?*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
Muy útil	137	62,6
Útil	76	34,7
Poco útil	6	2,7
<b>TOTAL</b>	<b>219</b>	<b>100</b>

*Elaborado por:* La autora.

**Análisis:** El 62,6% considera que sería muy útil implementar un sistema de gestión de citas. El 34.7% considera que sería útil y apenas un 2,7% que sería poco útil. Aquí el criterio es claro una de las áreas que requiere la intervención inmediata es el sistema de gestión de citas.

**Tabla 33.** *¿Qué aspectos mejoraría del servicio del Centro Médico?*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
Manejo de Archivo	132	60,3
Gestión de tramites de validación documentos	57	26,0
Incremento de profesionales para atención	18	8,2
Implementación de nuevas áreas	6	2,7
Implementación sistema informático para comunicación	6	2,7
<b>TOTAL</b>	<b>219</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** La autora.

**Análisis:** Otro de los factores que fue consultado a los docentes fue qué aspectos mejoraría de los servicios brindados en el centro médico están los que indicaron con un 60.3% que el primer aspecto a mejorar sería el manejo de archivo. Seguidos con un 26% la gestión de tramites de validación de documentos. En tercer lugar, con el 8,2% los que indican la necesidad de implementar nuevas áreas/especialidades. Finalmente, con un 2,7% los que indican la necesidad de implementar un sistema informático para comunicación.

El sistema actual de archivo genera mucha insatisfacción entre los docentes. Tal como lo manifiestan los resultados.

**Tabla 34.** *¿Recomendaría los servicios del Centro Médico a sus colegas?*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
Si	166	75,8
No	53	24,2
<b>TOTAL</b>	<b>219</b>	<b>100</b>

*Elaborado por:* La autora.

**Análisis:** El 75.8% indico que si recomendaría los servicios del centro médico a sus colegas, un 24,2% indico que no. Podemos determinar que la percepción positiva es elevada entre los docentes.

**Tabla 35.** *En una escala de 1 a 5, ¿cómo evaluaría el nivel de innovación en los procesos administrativos del Centro Médico? (1: Muy bajo, 5: Muy alto)*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
Muy bajo	43	19,6
Bajo	160	73,1
Neutral	16	7,3
<b>TOTAL</b>	<b>219</b>	<b>100</b>

*Elaborado por:* La autora.

**Análisis:** Existen muchos factores al momento de brindar una calificación sobre esta pregunta. Pero definitivamente el factor de trámites administrativos incide. El 73.1% considera que el nivel de innovación es bajo, seguidos del 19.6% que lo considera muy bajo. Finalmente, un 7,3% indico neutral. El no contar con aspectos positivos nos indica que esta es el área donde se debe implementar cambios de manera urgente

***Respuestas estudiantes***

**Tabla 36.** *¿En qué rango de edad se encuentra?*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
Menor de 18 años	21	5,6
18 – 30	299	80,4
31 – 40	52	14,0
<b>TOTAL</b>	<b>372</b>	<b>100</b>

***Elaborado por:*** La autora.

**Análisis:** El 80,4% de los estudiantes se encuentran en el rango de 18 a 30 años de edad. Seguidos con el 14% de aquellos que tienen entre 31 a 40 años. En tercer lugar, con una minoría representando con el 5.6% los estudiantes menores de 18 años.

**Tabla 37.** *Sexo*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
Masculino	196	52,7
Femenino	176	47,3
<b>TOTAL</b>	<b>372</b>	<b>100</b>

***Elaborado por:*** La autora.

**Análisis:** El 52.7% de los participantes pertenecen al género masculino y el 47,3% de los encuestados pertenecen al género femenino.

**Tabla 38.** *A que facultad pertenece*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
Facultad de Ciencias Agrarias	33	8,9
Facultad de Ciencias Ambientales	48	12,9
Facultad de Ciencias de la Ingeniería	<b>76</b>	20,4
Facultad de Ciencias Empresariales	154	41,4
Facultad de Ciencias Pecuarias	42	11,3
Unidad de Posgrado	19	5,1
<b>TOTAL</b>	<b>372</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** La autora.

**Análisis:** En la consulta sobre qué facultad pertenece se detecta que el 41,4% de los encuestados pertenecen a la FCE, seguidos con el 20.4% FCI. En tercer lugar, con el 12,9% FCA. En 4to lugar con el 11,3% FCP. La FC Agrarias con el 8,9% y finalmente con el 5,1% los estudiantes de la unidad de Posgrado.

Por lo que vemos aquí existe una homogeneidad en los pacientes atendidos puesto que encontramos estudiantes de todas las facultades.

**Tabla 39.** *¿Ha hecho uso de los servicios que ofrece el centro médico?*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
SI	280	75,3
NO	92	24,7
<b>TOTAL</b>	<b>372</b>	<b>100</b>

*Elaborado por:* La autora.

**Análisis:** El 75.3% manifestó haber hecho uso de los servicios del centro médico. Un 24.7% indicó que no. Estos resultados nos indican que la mayor parte de los estudiantes han recibido algún tipo de atención especializada.

**Tabla 40.** *¿En qué área recibió atención en el centro médico?*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
Medicina General	96	25,8
Enfermería	110	29,6
Odontología	81	21,8
Psicología	40	10,8
Información	45	12,1
<b>TOTAL</b>	<b>372</b>	<b>100</b>

*Elaborado por:* La autora.

**Análisis:** El 29,6% de los encuestados manifestó haber utilizado los servicios de enfermería seguidos con el 25,8% de aquellos alumnos que han utilizado medicina general.

En tercer lugar, con el 21,8% están los que accedieron a odontología. Un 12,1% accedió a información y finalmente el 10,8% accedió a psicología.

Cabe mencionar que todos los estudiantes pasan por el proceso de admisión y creación de ficha.

**Tabla 41.** *El horario de atención del Departamento Médico es adecuado para mis necesidades.*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
Totalmente en desacuerdo	5	1,3
En desacuerdo	10	2,7
Neutral	41	11,0
De acuerdo	166	44,6
Totalmente de acuerdo	150	40,3
<b>TOTAL</b>	<b>372</b>	<b>100</b>

*Elaborado por:* La autora.

**Análisis:** El 44.6% indico estar de acuerdo, el 40.3% está totalmente de acuerdo. Un 11% se manifestó neutral. El 2,7% está en desacuerdo y finalmente u 1,3% totalmente en desacuerdo.

Existe una mayoría que considera estar de acuerdo en los horarios de atención porque la pertenecer a la central se le facilita el acceso a la atención.

**Tabla 42.** *La calidad del servicio médico recibido es satisfactoria.*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
En desacuerdo	55	14,8
Neutral	114	30,6
De acuerdo	130	34,9
Totalmente de acuerdo	73	19,6
<b>TOTAL</b>	<b>372</b>	<b>100</b>

*Elaborado por:* La autora.

**Análisis:** El 34,9% indico estar de acuerdo, el 30.6% indico neutral. El 19.6% totalmente de acuerdo y finalmente un 14,8% en desacuerdo.

Existe una leve mayoría de estudiantes que consideran que la calidad del servicio médico es satisfactoria.

**Tabla 43.** *¿Cuánto tiempo suele esperar para ser atendido en el Centro Médico?*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
Menos de 5 minutos	203	54,6
5-10 minutos	87	23,4
10-20 minutos	61	16,4
20-30 minutos	21	5,6
<b>TOTAL</b>	<b>372</b>	<b>100</b>

*Elaborado por:* La autora.

**Análisis:** El 54,6% indicó esperar menos de 5 minutos seguidos con el 23,4% que Espere entre 5 a 10 minutos. En tercer lugar, con el 16,4% están aquellos que esperan entre

10 a 20 minutos y finalmente con el 5,6% aquellos que esperan entre 20 a 30 minutos. Estos resultados revelan que existe un nivel de atención bastante ágil en el centro médico sin embargo aquellos estudiantes y pacientes que esperan más de 10 minutos son aquellos que van en horas pico, inclusive estos casos se dan cuando van en grupo.

**Tabla 44.** *Los tiempos de espera para recibir atención médica son razonables.*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
Totalmente en desacuerdo	3	0,8
En desacuerdo	16	4,3
Neutral	106	28,5
De acuerdo	140	37,6
Totalmente de acuerdo	107	28,8
<b>TOTAL</b>	<b>372</b>	<b>100</b>

*Elaborado por:* La autora.

**Análisis:** En lo que respecta a los tiempos de espera y la percepción y los estudiantes el 37,6% manifestó estar de acuerdo seguidos con el 28,8% que indicaron estar totalmente de acuerdo. En tercer lugar, manejando un criterio neutral está el 28,5%. En cuarto lugar, está el 4,3% que se encuentra en desacuerdo y finalmente con el 0,8% aquellos que están totalmente en desacuerdo.

Estos resultados revelan una percepción positiva sobre el tiempo de espera para ser atendidos siendo un indicador de la eficiencia y agilidad en determinados procesos de atención.

**Tabla 45.** *Los procesos administrativos del Departamento Médico son eficientes y organizados.*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
Neutral	54	14,5
De acuerdo	128	34,4
Totalmente de acuerdo	190	51,1
<b>TOTAL</b>	<b>372</b>	<b>100</b>

*Elaborado por:* La autora.

**Análisis:** En lo que respecta a los procesos administrativos del departamento médico y sobre si son eficientes y organizados el 51,1% está totalmente de acuerdo, seguidos del 34,4% que está de acuerdo y finalmente el 14,5% de aquellos que se consideran neutrales.

Se deduce que la percepción en su mayoría es positiva.

**Tabla 46.** *¿Considera que el personal médico es suficiente para atender la demanda actual de usuarios del Centro Médico?*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
Totalmente en desacuerdo	7	1,9
En desacuerdo	21	5,6
Neutro	44	11,8
De acuerdo	116	31,2
Totalmente de acuerdo	184	49,5
<b>TOTAL</b>	<b>372</b>	<b>100</b>

*Elaborado por:* La autora.

**Análisis:** El 49,5% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo. Seguidos con el 31,2% de aquellos estudiantes que están de acuerdo. En tercer lugar, con el 11,8% los estudiantes neutrales. El 5,6% indico estar en desacuerdo y finalmente el 1,9% totalmente en desacuerdo.

Aunque la mayoría de los estudiantes considera que el personal cumple a cabalidad la demanda, existe un pequeño grupo que considera que es insuficiente.

**Tabla 47.** *Considero que el personal médico está bien capacitado para atender mis necesidades.*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
En desacuerdo	5	1,3
Neutro	42	11,3
De acuerdo	201	54,0
Totalmente de acuerdo	124	33,3
<b>TOTAL</b>	<b>372</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** La autora.

**Análisis:** El 54% manifestó estar de acuerdo el 33,3% está totalmente de acuerdo. En tercer lugar, con el 11,3% los que indicaron neutralidad. Y finalmente con el 1.3% los que están en desacuerdo. Existe una mayoría que considera que el personal que labora en el centro médico se encuentra capacitado.

**Tabla 48.** *El personal administrativo del Departamento Médico es cordial y atento en su trato.*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
En desacuerdo	4	1,1
Neutral	40	10,8
De acuerdo	208	55,9
Totalmente de acuerdo	120	32,3
<b>TOTAL</b>	<b>372</b>	<b>100</b>

*Elaborado por:* La autora.

**Análisis:** En primer lugar, con el 55,9% están aquellos que manifestaron estar de acuerdo, seguidos con el 32,3% los que indicaron estar totalmente de acuerdo. En tercer lugar, con 10,8% los neutrales y finalmente con el 1,1% los que están en desacuerdo. Estos valores nos indican que la atención que brinda el personal es recibida con agrado.

**Tabla 49.** *Las instalaciones del Departamento Médico son cómodas y adecuadas.*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
En desacuerdo	17	4,6
Neutral	70	18,8
De acuerdo	218	58,6
Totalmente de acuerdo	67	18,0
<b>TOTAL</b>	<b>372</b>	<b>100</b>

*Elaborado por:* La autora.

**Análisis:** Respecto a las instalaciones si son cómodas y adecuadas el 58,6% indicó estar de acuerdo, seguidos con el 18.8% que están neutrales. En tercer lugar, con el 18% los que están totalmente de acuerdo y finalmente con el 4,6% los que manifestaron estar en desacuerdo.

**Tabla 50.** *La comunicación sobre los servicios médicos disponibles es clara y accesible.*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
En desacuerdo	23	6,2
Neutral	79	21,2
De acuerdo	210	56,5
Totalmente de acuerdo	60	16,1
<b>TOTAL</b>	<b>372</b>	<b>100</b>

*Elaborado por:* La autora.

**Análisis:** El 56,5% indicó estar de acuerdo seguidos con el 21,2% que tienen un criterio neutral. En tercer lugar, con el 16.1% los que están totalmente de acuerdo. Y finalmente con el 6.2% los que están en desacuerdo.

A pesar de que existe una gran mayoría de estudiantes que han recibido atención en el centro médico se detecta que desconocen todos los servicios disponibles. En algunos casos ellos han visitado el centro médico por recomendación de compañeros que asistieron de manera previa. Durante el proceso de encuesta algunos estudiantes indicaron que sería bueno dar a conocer todos los servicios que ofrece el centro médico

**Tabla 51.** *La disponibilidad de citas médicas se ajusta a las necesidades de los estudiantes*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
En desacuerdo	22	5,9
Neutral	51	13,7
De acuerdo	225	60,5
Totalmente de acuerdo	74	19,9
<b>TOTAL</b>	<b>372</b>	<b>100</b>

*Elaborado por:* La autora.

**Análisis:** Existe una gran mayoría que considera que la disponibilidad de citas es adecuada para los estudiantes, el 60,5% se encuentra de acuerdo seguidos por el 19,9% que se encuentra totalmente de acuerdo. En tercer lugar, con un criterio neutral está el 13,7% y finalmente con un 5,9% los que están en desacuerdo.

**Tabla 52.** *Considero que el Departamento Médico está bien equipado para atender emergencias médicas.*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
En desacuerdo	12	3,2
Neutral	62	16,7
De acuerdo	221	59,4
Totalmente de acuerdo	77	20,7
<b>TOTAL</b>	<b>372</b>	<b>100</b>

*Elaborado por:* La autora.

**Análisis:** Respecto al equipamiento el criterio de los estudiantes es diverso, pero existe una mayoría que considera que el centro médico es adecuado, el 59.4% está de acuerdo seguidos por el 20,7% que está totalmente de acuerdo. En tercer lugar, con un 16,7% aquellos

estudiantes que se mantuvieron neutrales y finalmente con un 3,2% los que están en desacuerdo. Este criterio positivo se basa en la percepción de los estudiantes que han presenciado o vivido de manera directa e indirecta la atención brindada en casos de emergencia.

**Tabla 53.** *Estoy satisfecho con la rapidez de la atención en casos de emergencia médica.*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
En desacuerdo	6	1,6
Neutral	48	12,9
De acuerdo	232	62,4
Totalmente de acuerdo	86	23,1
<b>TOTAL</b>	<b>372</b>	<b>100</b>

*Elaborado por:* La autora.

**Análisis:** En el caso de los estudiantes el 62,4% se encuentran satisfechos de la rapidez de la atención de los casos en emergencia, el 23,1% está totalmente de acuerdo. En tercer lugar, con un 12,9% los neutrales y finalmente con el 1,6% aquellos que están en desacuerdo.

**Tabla 54.** *La capacitación del personal médico y administrativo es adecuada para garantizar la calidad del servicio.*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
En desacuerdo	8	2,2
Neutral	58	15,6
De acuerdo	226	60,8
Totalmente de acuerdo	80	21,5
<b>TOTAL</b>	<b>372</b>	<b>100</b>

*Elaborado por:* La autora.

**Análisis:** El 60,8% de los encuestados manifestó estar de acuerdo en que la capacitación del personal médico y administrativo garantiza la calidad del servicio, el 21,5% está totalmente de acuerdo. En tercer lugar, con el 15,6% aquellos que se mantienen neutrales y finalmente con el 2,2% los que están en desacuerdo.

**Tabla 55.** *¿Cómo evaluaría el proceso de archivo y búsqueda de historias clínicas en el Centro Médico?*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
Muy Inadecuado	82	22,0
Inadecuado	180	48,4
Neutral	92	24,7
Adecuado	18	4,8
<b>TOTAL</b>	<b>372</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** La autora.

**Análisis:** Se les consultó a los jóvenes cómo evalúan el proceso de archivo y búsqueda de historias clínicas en el centro médico detectándose un 48,4% que lo considera inadecuado, seguidos con un 24,7% que lo considera neutral. En tercer lugar, con el 22% que lo considera muy inadecuado y finalmente con el 4,8% que lo considera adecuado. El manejo actual de las fichas clínicas y archivo es totalmente manual. Esto genera un malestar con los estudiantes para verificar si encontraron su ficha clínica y poder ser atendidos.

**Tabla 56.** *La implementación de innovaciones tecnológicas en los procesos administrativos mejoraría significativamente los servicios médicos.*

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Neutral	62	16,7
De acuerdo	163	43,8
Totalmente de acuerdo	147	39,5
<b>TOTAL</b>	<b>372</b>	<b>100</b>

*Elaborado por:* La autora.

**Análisis:** El 43,8% manifestó estar de acuerdo seguidos el 39,5% que está totalmente de acuerdo. En tercer lugar, con el 16,7% se encuentran los que quedaron en un criterio neutral. Los estudiantes coinciden en su mayoría que es necesario implementar mejoras. Esto facilitaría el proceso de manejo de archivos y se agilizaría el proceso de atención hacia los estudiantes.

**Tabla 57.** *Considera necesaria la integración de tecnología en la gestión administrativa del Centro Médico.*

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Neutral	53	14,2
Necesaria	160	43,0
Totalmente necesaria	159	42,7
<b>TOTAL</b>	<b>372</b>	<b>100</b>

*Elaborado por:* La autora.

**Análisis:** Los estudiantes tienen un criterio claro, el 43% indicó que la implementación de tecnología es necesaria, el 42,7 manifestó que es totalmente necesaria. El

14.2% se mantiene neutral. En un ambiente cada vez más tecnológico la implementación de los tics se vuelve una prioridad para una mejor gestión del tiempo y atención a los pacientes.

**Tabla 58.** *Siento que mis necesidades y opiniones son consideradas para mejorar los servicios del Departamento Médico.*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
En desacuerdo	7	1,9
Neutral	55	14,8
De acuerdo	<b>226</b>	60,8
Totalmente de acuerdo	<b>84</b>	22,6
<b>TOTAL</b>	<b>372</b>	<b>100</b>

*Elaborado por:* La autora.

**Análisis:** El 60.8% de los encuestados manifestó estar de acuerdo seguidos por el 22,6% que está totalmente de acuerdo. En tercer lugar, con el 14,8% los que manifestaron un criterio neutral y finalmente con el 1,9% los que están en desacuerdo.

Los estudiantes indicaron encontrar espacios de expresión durante los procesos de atención médica dónde han logrado compartir criterios para mejorar los servicios prestados.

**Tabla 59.** *¿Cree que el Centro Médico podría tener una mejor gestión administrativa?*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
En desacuerdo	33	8,9
Neutral	47	12,6
De acuerdo	220	59,1
Totalmente de acuerdo	72	19,4
<b>TOTAL</b>	<b>372</b>	<b>100</b>

*Elaborado por:* La autora.

**Análisis:** El 59,1% de los encuestados manifestó estar de acuerdo seguidos con el 19,4% que está totalmente de acuerdo. En tercer lugar, con el 12,6% aquellos neutrales y finalmente con el 8,9% los que están en desacuerdo.

Durante el proceso de encuesta los estudiantes manifestaron qué es necesario implementar mejoras para la gestión administrativa porque esto se traduce en una cobertura más amplia.

**Tabla 60.** *Qué medida debería ser implementada para mejorar la eficiencia operativa del centro médico.*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
Implementar un sistema de recepción y manejo de archivo	139	37,4
Implementar la atención a través de canales virtuales	116	31,2
Implementar la gestión de turnos mediante la app de u	63	16,9
Ampliar las áreas de atención	54	14,5
<b>TOTAL</b>	<b>372</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** La autora.

**Análisis:** Al consultar sobre qué medidas podrían mejorar la atención, el 37.4% indicó que implementar un sistema de recepción y manejo de archivo y lo ideal. Seguidos de la

implementación de atención a través de canales virtuales con el 31,2%. En 3er lugar con el 16,9% la implementación de turnos a través de la universidad.

**Tabla 61.** *Recomendaría los servicios del Departamento Médico a mis compañeros.*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
En desacuerdo	5	1,3
Neutral	49	13,2
De acuerdo	227	61,0
Totalmente de acuerdo	91	24,5
<b>TOTAL</b>	<b>372</b>	<b>100</b>

*Elaborado por:* La autora.

**Análisis:** Al consultarle sobre si recomendarían los servicios del departamento médico a sus compañeros el 61% indicó estar de acuerdo, seguidos del 25,4% que están totalmente de acuerdo. En tercer lugar, con el 13,2% neutral y finalmente con el 1,3% los que están en desacuerdo.

## **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Los resultados obtenidos en esta investigación confirman que la innovación administrativa es un factor determinante para mejorar la eficiencia operativa en el Centro Médico de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo (UTEQ). De acuerdo con Chiavenato (2019), la gestión administrativa eficiente es crucial para optimizar los recursos y garantizar un servicio de calidad, lo que coincide con los hallazgos de este estudio, donde se evidenció

que la falta de tecnologías adecuadas y personal capacitado afecta negativamente los tiempos de atención y la satisfacción del usuario.

La implementación de tecnologías de gestión de información en entornos de salud ha demostrado ser una estrategia eficaz para mejorar la eficiencia operativa. Según García y Pérez (2020), la digitalización de los procesos administrativos reduce el tiempo de respuesta y minimiza los errores en la gestión documental, aspecto que se reflejó en la percepción de los encuestados, quienes manifestaron la necesidad de mejorar el sistema actual de almacenamiento de historias clínicas.

Por otro lado, la capacitación del personal administrativo y médico es fundamental para garantizar la calidad de los servicios. Mintzberg (2018) destaca que la formación continua del talento humano permite adaptarse a los cambios y mejorar la capacidad de respuesta de las organizaciones. Los resultados del presente estudio muestran que la falta de formación específica en gestión administrativa limita la eficiencia operativa del centro médico.

La investigación también reveló que la estandarización de procesos administrativos es esencial para garantizar la eficiencia. Según Robbins y Coulter (2021), la implementación de procedimientos estructurados permite una mejor asignación de recursos y una reducción

de los tiempos de espera, lo cual concuerda con la recomendación de establecer protocolos claros para la atención médica en el centro de salud.

Además, se observó que la comunicación interna entre los diferentes niveles del personal influye en la operatividad del centro. Gómez et al. (2019) afirman que una comunicación fluida y efectiva es clave para coordinar esfuerzos y garantizar una atención médica oportuna, lo cual se reflejó en la necesidad de mejorar los canales de comunicación interna identificados en el estudio.

Finalmente, la falta de recursos humanos y tecnológicos en el centro médico de la UTEQ se alinea con los hallazgos de estudios previos, como los de Hernández y Salazar (2021), quienes destacan que la escasez de recursos impacta negativamente la satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta de los servicios de salud.

#### 4.2 Indicadores de desempeño en el manejo de los procesos administrativos.

**Tabla 62. Indicadores de desempeño**

<b>KPI</b>	<b>FORMULA</b>	<b>META</b>
<b>Tiempo promedio de atención por paciente</b>	$(\text{Tiempo total de atención}) / (\text{Número de pacientes atendidos})$	$\leq X$ minutos (meta específica según el centro médico).

<b>Porcentaje de cumplimiento de horarios de consulta</b>	<i>(Consultas realizadas en horario / Total de consultas agendadas) x 100</i>	$\geq 95\%$
<b>Tasa de uso de recursos médicos (KPI 3)</b>	<i>(Recursos utilizados / Recursos disponibles) x 100</i>	$\geq 90\%$
<b>Nivel de satisfacción del paciente (KPI 4)</b>	<i>(Encuestas positivas / Total de encuestas) x 100</i>	$\geq 85\%$
<b>Tasa de quejas o reclamaciones (KPI 5)</b>	<i>(Número de quejas / Total de pacientes atendidos) x 100</i>	$\leq 5\%$
<b>Porcentaje de cumplimiento del horario médico (KPI 8)</b>	<i>(Número de horarios cumplidos / Total de horarios programados) x 100</i>	$\geq 95\%$
<b>Porcentaje de cumplimiento de capacitaciones programadas (KPI 9)</b>	<i>(Capacitaciones realizadas / Capacitaciones programadas) x 100</i>	$\geq 90\%$

KPI 1: Tiempo promedio de atención por paciente: Este indicador nos permite medir la eficiencia del proceso de atención, permite identificar los cuellos de botella y nos permite evaluar la capacidad del centro médico para gestionar la demanda. La reducción del tiempo de atención por paciente se traduce en una mejor eficiencia operativa.

KPI 2: Porcentaje de cumplimiento de horarios de consulta: A través de este indicador podemos evaluar la disciplina y puntualidad del personal médico esto impacta en la experiencia y percepción del paciente en relación a los servicios brindados. Cuando hay un porcentaje elevado de asistencia esto sugiere una gestión eficiente del tiempo.

KPI 3: Tasa de uso de recursos médicos: Este es 1 de los indicadores que nos permite identificar el nivel de uso del material y suministro proporcionado, una correcta gestión administrativa permite evitar el desperdicio de material y garantiza su disponibilidad cuando sean los casos necesarios. Este indicador se relaciona con la capacidad del centro médico para optimizar el uso de los recursos.

KPI 4: nivel de satisfacción de los pacientes y usuarios: A través de este indicador podemos medir la percepción del paciente respecto a la calidad de la atención recibida, estos valores nos permiten identificar la eficacia del sistema administrativo cuando encontramos una alta satisfacción se deduce que los procesos están bien gestionados y coordinados entre el personal.

KPI 5: Tasa de quejas o reclamaciones: Este indicador nos permite identificar el isatis acción de los pacientes además de establecer cuáles son las áreas críticas para mejorar en los procesos administrativos, si bien obtener reclamos no es lo ideal, podemos asumir esto como una oportunidad para mejorar la gestión y la atención al usuario

KPI 6: Porcentaje de cumplimiento de capacitaciones programadas: La actualización de conocimientos se traduce en una mejor atención a los pacientes considerando que el centro médico atiende a 3 grandes grupos como son docentes universitarios, personal administrativo y de servicios y finalmente a los estudiantes, cumplir con los procesos de actualización es esencial para la mejora continua de los procesos administrativo.

La implementación de estos indicadores nos permite establecer primero una base de datos que podrá servir a futuro para realizar análisis estadísticos que nos permitan identificar las áreas donde se debe mejorar. Toda estrategia de innovación administrativa debe estar basada en datos para hacer una decisión informada, recordando que estas decisiones deben estar enfocadas en mejorar la experiencia del paciente optimizar el uso de recursos y fortalecer al equipo de trabajo para un mejor desempeño organizacional.

#### 4.2.1 Resultados de los Indicadores de desempeño

*Tabla 63. Tiempo promedio por paciente.*

<b>LICENCIADA EN ENFERMERÍA</b>	
<b>Pacientes atendidos al mes</b>	653
<b>Tramites realizados</b>	193
<b>Indicador</b>	Valor
<b>Número de Pacientes Atendidos</b>	846 pacientes
<b>Tiempo Total de Atención</b>	9600 minutos
<b>Tiempo Promedio de Atención por Paciente</b>	11.34 minutos

<b>Indicador (KPI)</b>	<b>Descripción</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Desarrollado</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Frecuencia De Medición</b>
Tiempo Promedio de Atención por Paciente	Mide el tiempo promedio invertido en atender a cada paciente.	(Tiempo total de atención) / (Número de pacientes atendidos)	9600/846	Reducir el tiempo promedio para aumentar la eficiencia sin comprometer la calidad del servicio.	Mensual
Tiempo Total de Atención	Suma de los tiempos de atención de todos los pacientes atendidos en un periodo.	Suma de todos los tiempos de atención	9600 minutos	Este dato se obtiene de la observación directa o sistemas de registros de atención.	Mensual
Número de Pacientes Atendidos	Total, de pacientes atendidos en el periodo determinado.	653 +193	846	Permite calcular el promedio y el impacto en la atención.	Mensual
<b>Días Trabajados en el Mes</b>			20 días		
<b>Pacientes Atendidos por Día</b>			42.3 pacientes/día		
<b>Tiempo Promedio de Atención por Día</b>			480 minutos/día		

**Análisis:** La licenciada en enfermería realiza labores de archivo y atención primaria a los pacientes. en promedio recibe 193 trámites de justificaciones al mes. Si bien en estos trámites el tiempo promedio de atención es 3 minutos, esto genera malestar en los estudiantes y usuarios porque deben esperar. Además, algunos estudiantes desisten de la atención en el centro médico por el tiempo de espera.

**Tabla 64. Porcentaje de cumplimientos de horario de consulta**

<b>Indicador (KPI)</b>	<b>Descripción</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Frecuencia de Medición</b>
Porcentaje de Cumplimiento de Horarios de Consulta	Mide la proporción de consultas realizadas dentro del horario agendado.	$(\text{Consultas realizadas en horario} / \text{Total de consultas agendadas}) \times 100$	Asegurar que la mayoría de las consultas se realicen a la hora programada, mejorando la eficiencia y satisfacción del paciente.	Mensual
Consultas Realizadas en Horario	Total, de consultas que se realizaron dentro del tiempo acordado.	Conteo de consultas realizadas a tiempo.	Medición de la puntualidad en la realización de las consultas.	Mensual
Total, de Consultas Agendadas	Número total de consultas programadas en el periodo.	Conteo de todas las consultas programadas.	Conocer el total de consultas para calcular el porcentaje.	Mensual

**MÉDICO GENERAL**

<b>Pacientes atendidos</b>	563
<b>Indicador</b>	Valor
<b>Número de Pacientes Atendidos</b>	563 pacientes
<b>Tiempo Total de Atención</b>	9600 minutos
<b>Tiempo Promedio de Atención por Paciente</b>	17.05 minutos

<b>Días Trabajados en el Mes</b>	20 días
<b>Pacientes Atendidos por Día</b>	28.15 pacientes/día
<b>Tiempo Promedio de Atención por Día</b>	480 minutos/día

**Análisis:** Otro factor a considerar durante el tiempo de atención por parte de los médicos especialistas en este caso la médica general es que el tiempo de atención es de un promedio de 17 minutos, esto se suma al tiempo que esperan los pacientes durante el periodo de chequeo o prechequeo o calificación designado por el área de enfermería.

*Tabla 65. Nivel de satisfacción del paciente.*

<b>Indicador (KPI)</b>	<b>Descripción</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Desarrollo</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Frecuencia de Medición</b>	<b>Fuente de Datos</b>
Nivel de Satisfacción del Paciente (KPI 4)	Evalúa la percepción global de los pacientes sobre la atención y servicios prestados en el centro médico.	(Suma de las puntuaciones obtenidas en las encuestas / Número total de encuestas) x 100, o bien la puntuación promedio en una escala (ej. 1 a 10).	84%	Alcanzar y mantener altos niveles de satisfacción (por ejemplo, $\geq 90\%$ o una puntuación $\geq 9$ sobre 10).	Mensual	Encuestas de satisfacción, cuestionarios digitales o impresos
Puntuación Promedio en Encuestas	Mide el promedio de las puntuaciones asignadas por los pacientes	Suma total de las puntuaciones / Número de	83.7%	Identificar áreas de mejora y fortalezas en	Mensual	Formularios de evaluación de servicio

	en las encuestas de satisfacción.	encuestas completadas		el servicio prestado.		
Número de Encuestas Completadas	Registra el total de encuestas de satisfacción respondidas por los pacientes durante el periodo evaluado.	700	700	Garantizar una muestra representativa para obtener datos confiables y significativos.	Mensual	Base de datos de encuestas y registros de atención al cliente

**Análisis:** Uno de los principales obstáculos para lograr los objetivos establecidos radica en el nivel de insatisfacción reportado por los usuarios, quienes no logran acceder de manera efectiva a los servicios médicos ofrecidos. Esta problemática refleja la necesidad de implementar estrategias orientadas a mejorar tanto la cobertura como la calidad de los servicios, con el fin de incrementar la satisfacción y garantizar que las metas propuestas sean alcanzadas de manera sostenible.

**Tabla 66.** Tasa de quejas o reclamaciones

Indicador (KPI)	Descripción	Fórmula	Objetivo	Frecuencia de Medición
Tasa de Quejas o Reclamaciones (KPI 5)	Mide la proporción de quejas o reclamaciones recibidas en relación al total de pacientes atendidos.	$(\text{Número de quejas o reclamaciones} / \text{Total de pacientes atendidos}) \times 100$	Reducir la incidencia de quejas, estableciendo metas (por ejemplo, menos del 5%) para mejorar la calidad del servicio.	Mensual

		(63/846) *100= 7.44%		
Número de Quejas o Reclamaciones	Total, de quejas o reclamaciones registradas en el periodo evaluado.	63	Detectar áreas de oportunidad y evaluar la satisfacción de los pacientes.	Mensual
Total, de Pacientes Atendidos	Número total de pacientes atendidos durante el periodo evaluado.	846	Proporcionar la base de comparación para el cálculo y análisis de la tasa de quejas.	Mensual

**Análisis:** La demora en determinados procesos como la toma de datos para justificación, la acumulación de pacientes en la sala de espera genera malestar en la comunidad universitaria, en total existe un promedio de 63 quejas mensuales lo que representa un 7.44%. El objetivo es reducir la incidencia de quejas mejorando así la calidad de servicio.

**Tabla 67.** *Porcentaje de cumplimiento del horario médico*

Indicador (KPI)	Descripción	Fórmula	Objetivo	Frecuencia de Medición	Responsable	Fuente de Datos
Porcentaje de Cumplimiento del Horario Médico (KPI 8)	Mide el grado de adherencia de los médicos al horario establecido, evaluando el	(Tiempo efectivo en el horario / Tiempo programado) x 100	Asegurar que los médicos cumplan con su horario para optimizar la atención al	Diario/ Semanal/ Mensual	Coordinador de Horarios / RRHH	Registros de asistencia, sistemas de control de acceso, hojas de tiempo

	tiempo en que se encuentran presentes según lo programado.		paciente y mejorar la eficiencia operativa.			
--	--	--	---	--	--	--

**Análisis:** El personal especializado que trabaja en el centro médico cumple regularmente con su horario, como lo evidencia el monitoreo realizado por el departamento de talento humano.

**Tabla 68.** *Porcentaje de cumplimiento de capacitaciones programadas*

<b>Indicador (KPI)</b>	<b>Descripción</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Frecuencia de Medición</b>
Porcentaje de Cumplimiento de Capacitaciones Programadas (KPI 9)	Evalúa la proporción de capacitaciones que se realizaron respecto a las capacitaciones que se planificaron.	$\left( \frac{\text{Número de capacitaciones realizadas}}{\text{Número total de capacitaciones programadas}} \right) \times 100$	Asegurar que se cumpla con el plan de capacitación para mantener el desarrollo y actualización del personal.	Mensual/Trimestral

**Análisis:** A lo largo del año se llevaron a cabo un total de 12 capacitaciones, en las cuales se verificó de manera efectiva la asistencia y el cumplimiento por parte de todo el personal que desempeña sus funciones en el centro médico. Este resultado refleja el compromiso del equipo con el desarrollo profesional continuo y el fortalecimiento de sus

competencias, lo que contribuye directamente a la mejora de los servicios ofrecidos a los usuarios.

#### **4.3 Proponer un plan de innovación tecnológica que contribuyan a mejorar la eficiencia operativa del Centro Médico de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo**

### **PROPUESTA DE MEJORA PARA LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL CENTRO MÉDICO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**

Dirigida a:

Autoridades de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo (UTEQ)

#### **Antecedentes:**

El Centro Médico de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo (UTEQ) es una unidad clave en la provisión de servicios de salud para la comunidad universitaria, que incluye estudiantes, docentes y personal administrativo. Sin embargo, los resultados de las encuestas realizadas revelan la existencia de diversas problemáticas relacionadas con los procesos administrativos, especialmente en el manejo de archivo y recepción, lo que afecta directamente la eficiencia operativa del centro y la satisfacción de los usuarios.

#### ***Resultados de las encuestas y hallazgos clave***

Las encuestas aplicadas a estudiantes, docentes y personal administrativo han puesto en evidencia las siguientes áreas críticas de mejora:

Gestión documental deficiente:

- El 60.3% del personal docente identificó el manejo de archivo como el principal aspecto a mejorar en el Centro Médico.

- Un 70.4% de los estudiantes consideran que el proceso de búsqueda de historias clínicas es inadecuado o muy inadecuado, lo que provoca demoras significativas en la atención.

La falta de un sistema estructurado de archivo ha generado problemas como la pérdida de documentos, retrasos en la gestión de citas y una sobrecarga administrativa para el personal médico.

Altos tiempos de espera:

- Un 32.1% de los administrativos se encuentran en una postura neutral respecto a los tiempos de espera, mientras que un 40.4% está de acuerdo en que los tiempos son razonables, lo que sugiere la necesidad de optimización.

- Un 35.6% del personal docente ha experimentado retrasos ocasionales en la atención debido a problemas administrativos.

La falta de una estructura eficiente en la recepción y gestión documental prolonga innecesariamente los tiempos de espera de los usuarios.

Carga administrativa del personal de salud:

Actualmente, el personal médico debe asumir responsabilidades administrativas adicionales, lo que impacta negativamente en la calidad del servicio de salud.

➤ El 20.2% de los administrativos indicó que la disponibilidad de citas médicas no se ajusta a sus necesidades debido a la ineficiencia organizativa en la programación.

➤ Falta de tecnología en la gestión administrativa:

➤ Un 48.6% de los administrativos y un 62.6% de los estudiantes consideran que la implementación de tecnología mejoraría significativamente los servicios médicos.

La ausencia de un sistema digital de archivo y recepción dificulta la trazabilidad de la información y ralentiza los procesos operativos.

Satisfacción del usuario y percepción institucional:

➤ Aunque el 49.5% de los administrativos están satisfechos con los servicios actuales, la percepción de falta de organización en la gestión administrativa podría impactar negativamente la confianza y la imagen institucional del Centro Médico.

La falta de una atención eficiente desde la recepción genera malestar entre los usuarios y una percepción de ineficiencia organizativa.

## **Propuesta:**

### ***1. Creación del cargo de “Responsable de Archivo y Recepción”***

Se propone la incorporación de un profesional especializado que se encargue de la gestión documental y la recepción de los usuarios, con el objetivo de optimizar los procesos administrativos y mejorar la experiencia del usuario.

## ***2. Objetivos de la propuesta:***

- Reducir los tiempos de espera y mejorar la organización en la gestión de historias clínicas.
- Garantizar la seguridad y confidencialidad de los documentos médicos.
- Mejorar la atención y orientación de los usuarios en el primer punto de contacto.
- Implementar un sistema digital de gestión documental para facilitar el acceso a la información.

## ***3. Funciones del Responsable de Archivo y Recepción:***

- Gestionar y digitalizar las historias clínicas bajo estándares de seguridad.
- Implementar un sistema de codificación y categorización de documentos.
- Brindar atención y orientación eficiente a los usuarios que acuden al centro médico.
- Coordinar la gestión de citas médicas, optimizando la disponibilidad de horarios.
- Supervisar la correcta implementación de un sistema tecnológico para la gestión de turnos.

#### ***4. Beneficios esperados:***

- Eficiencia operativa: Reducción en los tiempos de búsqueda y entrega de documentos.
- Atención al usuario: Mejora en la percepción del servicio, reduciendo quejas y tiempos de espera.
- Seguridad documental: Menor riesgo de pérdida de información médica.
- Optimización de recursos: Disminución del uso de papel mediante la implementación de herramientas digitales.

#### ***5. Recursos necesarios:***

- Infraestructura tecnológica para digitalización de documentos.
- Capacitación del personal en el uso del nuevo sistema.
- Espacio físico adecuado para el archivo organizado de documentos.

#### ***Conclusión:***

La implementación de un área de archivo y recepción no solo contribuirá a una gestión más eficiente, sino que también permitirá al Centro Médico de la UTEQ responder de manera más efectiva a las necesidades de la comunidad universitaria, alineándose con los objetivos institucionales de mejora continua y calidad del servicio.

## RESPONSABILIDADES Y PLAZOS PARA LA CREACIÓN DEL CARGO DE “RESPONSABLE DE ARCHIVO Y RECEPCIÓN”

Tabla 69. Responsable de archivo y recepción

Actividad	Descripción del Procedimiento	Responsable	Recursos Necesarios	Indicadores de Evaluación	Plazo Estimado
<b>1. Análisis de la situación actual</b>	Evaluar el estado actual de la gestión de archivo y recepción mediante auditorías internas y encuestas.	Dirección del Centro Médico	Formularios de diagnóstico, entrevistas	Informe de diagnóstico elaborado	2 semanas
<b>2. Elaboración del perfil del cargo</b>	Definir competencias, funciones y requisitos para el nuevo puesto de trabajo.	Talento Humano	Manual de funciones	Perfil del cargo aprobado	1 semana
<b>3. Aprobación de la creación del cargo</b>	Presentar la propuesta a las autoridades para su validación y aprobación.	Dirección del Centro Médico, RRHH	Informe técnico	Resolución o acta de aprobación del cargo	2 semanas
<b>4. Reclutamiento y selección</b>	Publicar la vacante, evaluar candidatos y seleccionar al más adecuado.	Talento Humano	Plataforma de reclutamiento, pruebas	Candidato seleccionado	4 semanas
<b>5. Capacitación inicial</b>	Formar al nuevo responsable en procesos administrativos y tecnológicos.	Dirección del Centro Médico, TI	Material de capacitación	Informe de capacitación	3 semanas
<b>6. Implementación del sistema de archivo</b>	Establecer procedimientos de gestión documental digital y física.	Responsable de Archivo y Recepción, TI	Software de gestión documental, equipos	Procedimiento implementado y en funcionamiento	6 semanas

<b>7. Monitoreo y mejora continua</b>	Evaluar el desempeño del nuevo puesto y realizar ajustes si es necesario.	Dirección del Centro Médico	Encuestas de satisfacción, reportes	Informes de evaluación periódicos	8 semanas (continuo)
---------------------------------------	---	-----------------------------	-------------------------------------	-----------------------------------	----------------------

**Notas adicionales:**

- **Duración total estimada del proceso: 6 meses.**
- **Plazos flexibles sujetos a disponibilidad presupuestaria y aprobación de la autoridad competente.**
- **Evaluaciones trimestrales del desempeño del nuevo cargo una vez implementado.**

**RECURSOS NECESARIOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL CARGO “RESPONSABLE DE ARCHIVO Y RECEPCIÓN”**

**Tabla 70.** Recursos necesarios para la implementación del cargo

<b>Recurso</b>	<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Unidad</b>	<b>Responsable de Adquisición</b>	<b>Plazo de Adquisición</b>
<b>Recurso Humano</b>	Profesional en archivo y recepción con experiencia en gestión documental.	1	Persona	Talento Humano	2 meses
<b>Espacio físico</b>	Área destinada para la recepción y almacenamiento de documentos.	1	Oficina	Dirección del Centro Médico	1 mes
<b>Software de gestión documental</b>	Sistema para digitalización, almacenamiento y búsqueda de documentos.	1	Licencia	Departamento de TI	2 meses
<b>Equipos de cómputo</b>	Computador de escritorio con características adecuadas para el software de gestión documental.	1	Equipo	Departamento de TI	1 mes
<b>Escáner de documentos</b>	Escáner de alta resolución para digitalización de archivos físicos.	1	Equipo	Departamento de TI	1 mes
<b>Mobiliario</b>	Escritorio, sillas ergonómicas, estanterías para archivo físico.	1 set	Lote	Administración General	2 meses
<b>Papelería y suministros</b>	Carpetas, archivadores, etiquetas, tóner, papel, entre otros.	Según demanda	Unidad	Administración General	1 mes (reposición periódica)

<b>Capacitación</b>	Formación en gestión documental, atención al cliente y uso de software.	1	Curso	Talento Humano	3 semanas
<b>Internet de alta velocidad</b>	Conexión estable para el uso eficiente del sistema digital de archivo.	1	Servicio	Departamento de TI	1 mes
<b>Manual de procedimientos</b>	Documento con lineamientos para la gestión eficiente de archivo y recepción.	1	Documento	Dirección del Centro Médico	1 mes
<b>Sistema de seguridad</b>	Cámaras de vigilancia y control de acceso a documentos confidenciales.	1	Sistema	Departamento de Seguridad	2 meses

***BENEFICIOS Y RESULTADOS ESPERADOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL CARGO “RESPONSABLE DE ARCHIVO Y RECEPCIÓN”***

**Tabla 71.** *Beneficios y resultados del cargo*

<b>Beneficio Esperado</b>	<b>Descripción</b>	<b>Indicador de Éxito</b>	<b>Plazo Estimado para Evidencias</b>
<b>Optimización del tiempo de atención</b>	Reducción en los tiempos de espera para la búsqueda de historias clínicas y gestión de citas.	Tiempo promedio de espera reducido en un 30%.	3 meses después de la implementación.
<b>Mejora en la organización documental</b>	Implementación de un sistema eficiente de archivo físico y digital.	Índice de recuperación de documentos en menos de 5 minutos.	2 meses después de la implementación.
<b>Aumento de la satisfacción del usuario</b>	Mayor eficiencia y cordialidad en la recepción del paciente.	Encuestas de satisfacción con al menos un 80% de aprobación.	4 meses después de la implementación.
<b>Reducción de errores administrativos</b>	Minimización de extravío de documentos y errores en la programación de citas.	Disminución de incidentes administrativos en un 40%.	6 meses después de la implementación.
<b>Implementación de tecnología en procesos</b>	Digitalización del archivo y optimización del acceso a la información.	Sistema de gestión documental operativo y evaluado positivamente.	5 meses después de la implementación.
<b>Mayor confidencialidad y seguridad</b>	Protección de la información médica sensible mediante protocolos adecuados.	Cumplimiento del 100% de las normativas de seguridad documental.	3 meses después de la implementación.

<b>Eficiencia operativa del personal</b>	Reducción de la carga administrativa de los médicos y personal de salud.	Aumento del tiempo dedicado a la atención médica en un 20%.	4 meses después de la implementación.
<b>Facilidad en la gestión de citas médicas</b>	Procesos más rápidos y accesibles para la programación de citas.	Reducción del número de citas perdidas o reprogramadas.	3 meses después de la implementación.
<b>Mejora en la percepción institucional</b>	Refuerzo de la imagen del Centro Médico como un servicio eficiente y moderno.	Incremento de recomendaciones del servicio en un 25%.	6 meses después de la implementación.

**COMPARATIVA: SITUACIÓN ACTUAL VS IMPLEMENTACIÓN DEL CARGO “RESPONSABLE DE ARCHIVO Y RECEPCIÓN”**

**Tabla 72.** Situación actual vs implementación del cargo

<b>Aspecto</b>	<b>Situación Actual</b>	<b>Con Implementación del Personal de Archivo</b>	<b>Métrica de Evaluación</b>	<b>Beneficio Esperado</b>
<b>Gestión documental</b>	Archivos físicos desorganizados, falta de trazabilidad.	Sistema organizado con categorización y digitalización.	Tiempo promedio de recuperación de documentos.	Reducción del 50% en el tiempo de búsqueda.
<b>Tiempos de espera en atención</b>	Largos tiempos debido a la falta de acceso rápido a información.	Optimización de la gestión documental para agilizar procesos.	Tiempo de espera en promedio en recepción.	Disminución del 30% en tiempos de espera.
<b>Satisfacción del usuario</b>	Quejas recurrentes por falta de orden y lentitud en procesos.	Mejor atención en recepción con información accesible.	Encuestas de satisfacción (escala del 1 al 5).	Aumento del 80% en satisfacción del usuario.
<b>Eficiencia en la gestión de citas</b>	Proceso manual propenso a errores y pérdida de información.	Sistema automatizado con control de citas y seguimientos.	Número de citas gestionadas correctamente.	Reducción del 40% en errores administrativos.
<b>Carga administrativa del personal</b>	El personal médico y administrativo asume funciones de archivo.	Delegación específica de funciones al nuevo responsable.	Horas dedicadas a funciones no médicas.	20% más de tiempo enfocado en atención médica.
<b>Seguridad y confidencialidad</b>	Archivos vulnerables a pérdidas y accesos no autorizados.	Protocolos de seguridad implementados con acceso restringido.	Número de incidentes de pérdida de información.	Reducción del 90% en extravío de documentos.

<b>Capacidad de respuesta en emergencias</b>	Dificultad para acceder rápidamente a historiales médicos.	Acceso inmediato a registros digitales o físicos organizados.	Tiempo de respuesta ante emergencias.	Reducción del 40% en tiempo de respuesta.
<b>Uso de tecnología</b>	Baja digitalización y dependencia de procesos manuales.	Implementación de software de gestión documental.	Nivel de digitalización (porcentaje de archivos).	100% de expedientes digitales a mediano plazo.
<b>Imagen institucional</b>	Percepción de ineficiencia administrativa.	Modernización de procesos y atención personalizada.	Encuestas de percepción institucional.	25% de mejora en percepción y confianza.

## DISCUSIÓN

La propuesta de innovación tecnológica para el Centro Médico de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo (UTEQ) resalta la urgencia de modernizar la gestión administrativa mediante herramientas digitales. Este enfoque resulta esencial para garantizar una atención eficiente en un contexto de alta demanda y recursos limitados. Al compararlo con experiencias de otros centros médicos universitarios que también han apostado por la digitalización, se pueden identificar similitudes y lecciones aplicables.

Por ejemplo, de acuerdo a una investigación por parte de (Segovia Jacome, 2023) la Universidad de las Américas en Quito ha implementado historias clínicas electrónicas y sistemas de telemedicina, logrando una reducción del 40% en el tiempo promedio de atención por paciente, así como un incremento del 25% en la satisfacción de los usuarios. Este caso evidencia cómo la adopción de tecnologías no solo mejora los tiempos de respuesta, sino que también promueve la percepción positiva del servicio.

En una investigación realizada por parte de (Eguiguren y Dussaillant 2023) en un contexto internacional, la Pontificia Universidad Católica de Chile optó por un sistema integral de gestión de citas médicas. Esta iniciativa, que incluye agendamiento en línea y recordatorios automatizados, permitió disminuir las citas perdidas en un 30% y aumentar la eficiencia operativa en un 45%. Estas cifras confirman que una inversión en tecnología administrativa tiene un impacto directo en la operatividad de los servicios de salud universitarios.

En contraste, el Centro Médico de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo todavía enfrenta desafíos relacionados con su dependencia en procesos manuales, especialmente en el manejo de historias clínicas y el agendamiento de citas. Actualmente, la búsqueda de documentos físicos puede tomar hasta 18 minutos por paciente, generando demoras significativas en el flujo de atención. Este problema refuerza la necesidad de implementar un sistema digital de archivo que permita gestionar la información de forma más ágil y segura.

Además, la digitalización podría liberar al personal médico de tareas administrativas, un beneficio observado en la Universidad Estatal de Campinas (Brasil), donde un software de gestión permitió que los médicos dedicaran un 35% más de su tiempo a la atención clínica directa (Jácome Villacís, 2023). Un enfoque similar podría transformar la dinámica operativa en el Centro Médico de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, optimizando el tiempo y los recursos humanos disponibles.

Por ende, la experiencia de otros centros médicos universitarios demuestra que la digitalización no solo es viable, sino esencial para alcanzar una gestión administrativa eficiente. Comparando estos casos con la propuesta para el Centro Médico de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, se evidencia que la incorporación de tecnologías innovadoras no solo resolvería problemas actuales, sino que también abriría el camino para un modelo de atención más sostenible y centrado en el usuario.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## 5.1. CONCLUSIONES

Se concluye que la innovación administrativa influye directamente en la eficiencia operativa del centro médico de la UTEQ. La integración de tecnologías de la información y comunicación, así como la mejora en la gestión de procesos, permitirían optimizar los tiempos de atención, reducir los errores administrativos y elevar la satisfacción de los usuarios.

Se identifica que las principales deficiencias en la gestión administrativa se relacionan con la falta de un sistema informático para el archivo de historias clínicas, la ausencia de un encargado para el área de recepción y la carencia de un proceso estandarizado para el manejo de documentación. Aunque no se calcularon indicadores clave, se logró determinar cuáles serían los más relevantes para medir el desempeño: el tiempo promedio de atención, la disponibilidad de servicios y la tasa de satisfacción de los usuarios.

Se destaca que la propuesta de un plan de mejoras incluye la digitalización de documentos, la creación de una base de datos eficiente y la automatización de procesos administrativos. Estas medidas constituyen la base para incrementar la capacidad operativa del centro médico y abordar los desafíos derivados del incremento de la demanda.

## 5.2. RECOMENDACIONES

**Implementar la digitalización y automatización de procesos administrativos:** Se recomienda la adopción de un sistema informático integrado que permita digitalizar las historias clínicas y automatizar procesos clave como la gestión de citas, el archivo documental y el manejo de casos de emergencia. Esto no solo mejorará la eficiencia operativa al reducir tiempos de espera y errores administrativos, sino que también incrementará la satisfacción de los usuarios al brindar un servicio más ágil y organizado.

**Fortalecer la formación continua del personal médico y administrativo:** Es esencial desarrollar programas de capacitación orientados al manejo de nuevas tecnologías, herramientas digitales y protocolos administrativos estandarizados. Un personal capacitado no solo incrementa la calidad del servicio, sino que también optimiza los recursos disponibles, asegurando que el equipo esté mejor preparado para enfrentar los retos del crecimiento institucional y las demandas emergentes.

**Establecer indicadores clave de desempeño (KPIs) para monitorear y ajustar procesos:** La implementación de un sistema de monitoreo basado en KPIs como el tiempo promedio de atención, la disponibilidad de servicios y la tasa de satisfacción del usuario permitirá evaluar de manera continua la eficiencia operativa. Esto garantizará que los procesos puedan ajustarse oportunamente en función de los resultados obtenidos, fomentando una mejora continua en el servicio.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ampuero, L., Ampuero, E., & Delgado, J. (2020). Modelo de Gestión “Business Process Management” para mejorar los Resultados del Centro de Salud de Morales - San Martín, 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2215(2), 655–683  
Obtenido de [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.106](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.106)
- Asamblea Mundial de la Salud. (1985). Función de las universidades en las estrategias de salud para todos. *Educ. Med. Salud*, 19(1), 85–113.
- Augusto, F., Julia, H., & Jorge, F. del R. (2022). Inteligencia en salud. una estrategia de análisis crítico para la toma de decisiones en el área de salud. 22(2), 375–392.  
<https://doi.org/10.25176/RFMH.v22i2.4790>
- Barahona U. P. (2013). Análisis de eficiencia hospitalaria en Chile. *Anales de La Facultad de Medicina*, 72(1), 33. <https://doi.org/10.15381/anales.v72i1.1099>
- Baca, N., & Herrera, F. (2016). Proyectos sociales. Notas sobre su diseño y gestión en territorios rurales. (U. A. México, Ed.) Obtenido de <https://doi.org/10.29101/crcs.v0i72.4131>
- Benítez, C. R. R. (2023). La planificación estratégica en las instituciones de salud | Miranda Quintero | *Revista de Información científica para la Dirección en Salud. INFODIR. Revista Científica En Ciencias Sociales*, 2021, 1–14.  
<https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/990/1277>

- Bravo, E. R. (2016). Health Innovation: A Review of The Scientific Literature from The Past Decade. *Dimensión Empresarial*, 15(1), 43–61. <https://doi.org/10.15665/rde.v15i1.559>
- Chalán Castro, J. (2019). Modelo para optimizar la gestión administrativa del Hospital General II DE "Libertad" de la Ciudad de Guayaquil. 1–154.
- Coloma, E. S. ., Fajardo, V. L. ., & Vásquez, D. C. . (2020). Gestión administrativa y satisfacción de pacientes en una unidad médica de primer nivel, Ecuador. *Boletín De Malariología Y Salud Ambiental*, LIX(1)(1690–4648), 9–14. [http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5157/1/Coloma Espinoza Sandra %281%29.pdf](http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5157/1/Coloma%20Espinoza%20Sandra.pdf)
- De Souza Canayo, B. Z. (2019). Clima organizacional y gestión administrativa en la Red de Salud Condorcanqui, Amazonas – 2016. *LEX*, 17(24), 391. <https://doi.org/10.21503/lex.v17i24.1828>
- Eguiguren F. Pablo, & Dussailant A, S. (2023). Eficiencia De Los Hospitales Estatales En Chile: Análisis Dea. *Serie Informe Económico*.
- Gómez-Restrepo, C. (2018). Centros médicos académicos : interactuando, integrando y construyendo sinergias. 59(4), 1–3. <https://lens.org/181-075-269-230-07X%0Ahttp://www.scielo.org.co/pdf/unmed/v59n4/0041-9095-unmed-59-04-00001.pdf%0Ahttps://www.redalyc.org/journal/2310/231056644001/html/%0Ahttps://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/38480%0Ahttp://www.scielo.org.co/s>
- Gómez, D. A., Sepulveda, J. J., & Almaso, N. V. (2019). Gestión en salud pública, análisis bibliométrico a publicaciones científicas. *Revista Espacios*, 40(13), 16–23.

<https://www.revistaespacios.com/a19v40n13/a19v40n13p16.pdf>

Guaita, T., Tapia, Á., Cordero, R., & Mercado, A. (2023). Importancia de la Gestión de Calidad en el Servicio de Salud del Ecuador: Revisión Sistemática. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(1), 366–377. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.250>

Iñiguez, P., Ferreyra, E., Arburua, M., Gallardo, J., Negro, F., & Iñiguez, A. (2017). Eficiencia en el sector público: una investigación en el área de la salud. 36–88.

Jimenez, A., Cabarcas, M., & Hernández, H. (2017). Innovación en las instituciones prestadoras de servicios de salud: estrategia administrativa. *Ingeniare*, 22, 19–35. <https://doi.org/10.18041/1909-2458/ingeniare.22.1340>

Katiuska Peña Ponce, D., Raquel Sánchez Chancay, M., & Thais Sancan López, L. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio Administrative management and its impact on service quality A gestão administrativa e o seu impacto na qualidade do serviço. *Recimundo*, 120–131. [https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(suppl1\).junio.2022.120-131](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.120-131)

Lampert-Grassi, M. (2019). *Sistemas Nacionales de Salud: Ecuador*. Biblioteca Del Congreso Nacional de Chile, 1–20. <https://tinyurl.com/25gefnnq>

Lema, A., Zaldívar, D., Hidalgo, B., González, D., & Vacacela, L. (2021). Organizaciones Sociales, Desde Una Perspectiva Administrativa. Caso Estudio: Convento Madre Dorotea, En La Ciudad De Guayaquil. *Prohominum*, 2(1 Extraord), 89–97. <https://doi.org/10.47606/acven/ph0035>

- Lino, W., Sornoza, M., Vargas, R., & Lucas, E. (2023). Importancia de una gestión eficiente de la calidad en la atención del paciente. *Polo Del Conocimiento*, 8(10), 48–71. <https://doi.org/10.23857/pc.v8i10.6110>
- Maqueira L. C. (2024). César Manolo Tobar-Estévez (Vol. 9, Issue 4).
- Medina, A. C. (2021). Los procesos administrativos y su importancia en el sector de la salud. *Revista Científica Multidisciplinar*, 3(1), 39–49. <https://doi.org/10.59773/ci.v3i1.31>
- Meléndez, J. S. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2215(2), 1510–1523. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.176](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176)
- Montoya C. (2009). La Administración Sanitaria : Cuadro Sinóptico. 49(4), 266–274.
- Oteo, L. A., & Labrador, J. R. (2003). Consideraciones desde la perspectiva del Sistema Nacional de Salud español. *Rev Adm Sanit*, 1(307).
- Pavón, P., & Cogeochea, M. (2004). La importancia de la administración en la salud. *Revista Médica de La Universidad Veracruzana*, 4(1), 13–16.
- Pérez Javier, & Ibarra, J. (2019). Innovación en salud en México : retos importantes y un largo camino que recorrer. 61(4), 545–548.
- Puertas, E. B., Sotelo, J. M., & Ramos, G. (2020). Liderazgo y gestión estratégica en sistemas de salud basados en atención primaria de salud. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 44, 1. <https://doi.org/10.26633/rpsp.2020.124>
- Robles, R., Serrano, H., Serrano, G., Gaibor, F., & Gil Armijo, A. F. (2017). Retos de la planificación estratégica en instituciones de salud. *Revista Cubana de Investigaciones*

Biomédicas, 23(February).

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03002017000300018](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002017000300018)

Ruales, J. (2024). Desafíos y perspectivas de los sistemas de salud y la gestión frente a las funciones esenciales de la salud pública. (R. F. Salud, Ed.) Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=12021903>

Silva., F. (2012). Importancia de la administración en los sistemas de salud. *Inteligencia Epidemiológica*, 2(Julio-Diciembre), 33–41. <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Importancia+de+la+administración+en+los+sistemas+de+salud.pdf>

Soledispa, X., Pionce, J., & Sierra, M. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Dominio de Las Ciencias*, ISSN-e 2477-8818, Vol. 8, N°. Extra 1, 2022 (Ejemplar Dedicado a: Febrero Especial 2022), Págs. 280-294, 8(1), 15. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383391>

Triviño, P. C., Villamar, W. S., & Reyes, T. T. (2019). La calidad de la atención en los servicios de salud en la provincia de Manabí, Ecuador. *Polo Del Conocimiento*, 4(12), 135–148. <https://doi.org/10.23857/pc.v4i12.1197>

Ulloa, C. (2019). Técnica de investigación: Claudia Ulloa. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/502019926/Que-es-la-observacion-direct>

Valencia Maquera, M. W. (2022). Efectividad de la gestión pública a través de la planificación estratégica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 97–115. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.3473](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3473)

Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw-Hill.

García, J., & Pérez, M. (2020). *Gestión administrativa en centros de salud: Retos y oportunidades*. Editorial Universitaria.

Gómez, R., López, D., & Vargas, T. (2019). *La importancia de la comunicación interna en organizaciones de salud*. Ediciones Médicas.

Hernández, F., & Salazar, P. (2021). *Optimización de recursos en sistemas de salud pública: Un enfoque administrativo*. Pearson.

Mintzberg, H. (2018). *El proceso estratégico: Conceptos, contextos y casos*. Pearson Educación.

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2021). *Administración: Conceptos y aplicaciones*. Pearson.

# ANEXOS

## ANEXO 1. CERTIFICADO URKUND

Quevedo, 17 de marzo 2025

Doctor.

**BYRON OVIEDO BAYAS.**

**DIRECTOR DE LA UNIDAD DE POSGRADO DE LA UTEQ.**

Presente.

De mis consideraciones.

Mediante la presente cumpla en presentar a usted, el informe de trabajo de investigación cuyo tema es, **INNOVACIÓN ADMINISTRATIVA PARA INCREMENTAR LA EFICIENCIA OPERATIVA EN EL CENTRO MÉDICO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO, 2023**, presentado por la **LCDA. ADRIANA MICHELLE MORANTE ALVAREZ**, estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública. Fue dirigido y revisado bajo mi dirección, y desarrollado de acuerdo al Reglamento General de Graduación de Posgrado de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Cumple con el requerimiento de análisis de COMPILATIO el cual avala los niveles de originalidad en un 93% y de similitud 7% del trabajo de investigación.



CERTIFICADO DE ANÁLISIS  
magíster

### PROYECTO DE INVESTIGACIÓN - ADRIANA MORANTE ALVAREZ



Nombre del documento: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN - ADRIANA MORANTE ALVAREZ.docx  
ID del documento: 753f52c65db45913361bf9a22cbd0c81605b7a22  
Tamaño del documento original: 2,53 MB  
Autores: []

Depositante: WENDY DIANA CARRANZA QUIMI  
Fecha de depósito: 17/3/2025  
Tipo de carga: interface  
fecha de fin de análisis: 17/3/2025

Número de palabras: 25.774  
Número de caracteres: 172.572

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

Válido este documento, a fin de que el consejo académico de la unidad permita se prosiga con los trámites pertinentes, de acuerdo a lo que establece el reglamento.

Cordialmente



Firmado electrónicamente por:  
WENDY DIANA  
CARRANZA QUIMI

Ing. Wendy Diana Carranza Quimi, M.Sc.

**DIRECTOR DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

## ANEXO 2. SOLICITUD APROBADA PARA LA REALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

Quevedo, 18 de septiembre de 2024

**Mgs. Bolívar Roberto Pico Saltos PhD.**

**Vicerrector Administrativo.**

**Universidad Técnica Estatal de Quevedo**

**Asunto:** Solicitud de autorización para desarrollo de perfil de tesis.

De mi consideración:

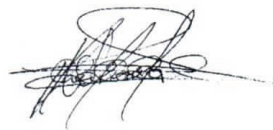
Reciba un cordial saludo de quien se dirige a usted, soy la **Lcda. Adriana Morante Alvarez** portadora de la cedula de ciudadanía **1207431857** estudiante de la maestría "**Gestión Pública**" paralelo "**A**". A través de la presente, me dirijo a usted con el fin de solicitar su autorización para desarrollar mi perfil de tesis de investigación titulado: "**Innovación En La Gestión Administrativa Para Incrementar La Eficacia Operativa En El Centro Médico De La Universidad Técnica Estatal De Quevedo, 2024**".

El objetivo principal de esta investigación es analizar la eficiencia operativa del Centro Médico de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo después de la pandemia, evaluando el impacto que este ha tenido en su gestión administrativa. A partir de este análisis, se busca identificar áreas de mejora y optimización para incrementar la eficacia operativa del centro de salud, con el fin de mejorar la calidad del servicio y responder a la creciente demanda de atención médica.

Para llevar a cabo este estudio, solicito acceso a la información relevante del área administrativa del centro médico, así como la colaboración de los distintos actores involucrados en los procesos operativos.

Agradezco de antemano su atención a esta solicitud y quedo a su disposición para proporcionar más detalle sobre la investigación y coordinar cualquier requerimiento adicional que considere necesario para su desarrollo.

Atentamente,



Lcda. Adriana Morante Alvarez.

Autorizado  
Lcda. Morante  
20 septiembre 2024



### ANEXO 3. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	INDICADOR	INSTRUMENTO
<b>INDEPENDIENTE:</b> <b>Innovación En La Gestión Administrativa.</b>	La planificación debe ser objeto de atención primordial, constituye una de las actividades más importante en todos los niveles de dirección, exige de los dirigentes una constante actualización de sus conocimientos y el continuo perfeccionamiento de sus habilidades (Benítez, 2023).	Control Dirección Organización Planeación Procesos	Entrevista  (Las preguntas de acuerdo a la entrevista se encuentran en anexos)
<b>DEPENDIENTE:</b> <b>Eficiencia Operativa</b>	Montoya-Aguilar (2009) afirma: “Un programa de salud es un conjunto de actividades que se dedican a la atención de un grupo definido de la población o de un grupo de elementos del ambiente que tienen una relación determinada con la salud humana”.	Planificación Coordinar Estrategias Organización Dirección Integrar	Encuesta  (Las preguntas de acuerdo a la encuesta se encuentran en anexos)

*Elaborado por: Autora.*

**ANEXO 4. CUESTIONARIO DE ENTREVISTA A LA COORDINADORA  
MÉDICA DEL CENTRO MÉDICO**

<b>PREGUNTAS DE ENTREVISTA</b>
1. ¿Podría describir su rol y responsabilidad en el Centro Médico de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo?
2. ¿Desde hace cuánto tiempo ejerce su cargo dentro de la UTEQ?
3. ¿Cuál es su percepción general sobre la evaluación de la gestión administrativa en el centro médico desde que comenzó a trabajar aquí?
4. ¿Cómo impacta la falta de insumos y personal en la calidad del servicio ofrecido?
5. ¿Qué innovaciones tecnológicas considera cruciales para optimizar los procesos administrativos del Centro Médico?
6. ¿De qué manera la pandemia de COVID-19 ha afectado la gestión administrativa en el Centro Médico?
7. ¿Cómo puede la reestructuración de procesos administrativos contribuir a la mejora de la calidad del servicio?
8. ¿Qué indicadores de gestión utiliza actualmente el Centro Médico para medir su eficiencia operativa?
9. ¿Existen ejemplos de otras instituciones que podrían servir de modelo para la mejora de la gestión administrativa en el Centro Médico?
10. ¿Cuáles son las principales barreras que enfrenta el Centro Médico para cumplir con sus objetivos?
11. ¿Qué medidas se han tomado para abordar las quejas y sugerencias de los usuarios?
12. ¿Cómo influye la falta de una planta eléctrica de respaldo en la atención médica?
13. ¿Qué estrategias se pueden implementar para reducir el tiempo de espera de los pacientes?
14. ¿Cómo afecta la actual metodología de archivo de historias clínicas al tiempo de atención de los pacientes?
15. ¿Qué expectativas tiene respecto a los resultados de esta investigación?

## ANEXO 5. SOLICITUD DE ENTREVISTA A LA COORDINADORA MÉDICO DEL CENTRO DE SALUD

Quevedo, 17 de diciembre del 2024

Dra. Miryam Loo Intriago

**Coordinadora y Médico responsable del Centro Médico de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo**

De mi consideración:

Yo: **Morante Alvarez Adriana Michelle**, con cédula de identidad **120743185-7**, me dirijo a usted con el propósito de solicitar una entrevista en el marco de mi investigación para la tesis titulada " **INNOVACIÓN ADMINISTRATIVA PARA INCREMENTAR LA EFICIENCIA OPERATIVA EN EL CENTRO MÉDICO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO, 2023**", la cual estoy realizando como parte de los requisitos para obtener el grado de Magister en Gestión Pública en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

El objetivo de mi investigación es "Desarrollar un plan de mejora en la gestión administrativa que incremente la eficiencia operativa del Centro Médico de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo 2023." En este contexto, considero que su experiencia y conocimientos en la gestión del centro médico serían de invaluable ayuda para enriquecer mi estudio.

Estoy dispuesto a adaptarme a su disponibilidad horaria para realizar la entrevista en el momento que le resulte más conveniente.

Agradezco de antemano su tiempo y consideración. Estoy convencido de que su participación contribuirá significativamente a los resultados de mi investigación.

Quedo a la espera de su respuesta para coordinar los detalles de la entrevista.

Atentamente,



Lcda. Adriana Morante Alvarez.

**ANEXO 6. ENCUESTA ALINEADA CON LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS Y  
UTILIZANDO UNA ESCALA DE LIKERT PARA LA COMUNIDAD  
UNIVERSITARIA.**

**Encuesta para Docentes Universitarios**

**Objetivo:** Evaluar la percepción de los docentes sobre la gestión administrativa y operativa del Centro Médico de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

1. ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios del Centro Médico de la universidad?
  - Frecuentemente
  - Ocasionalmente
  - Rara vez
  - Nunca
  
2. ¿Considera que el horario de atención del Centro Médico es adecuado para sus necesidades?
  - Sí
  - No
  
3. ¿Qué tan satisfecho está con la atención recibida por el personal del Centro Médico?
  - Muy satisfecho
  - Satisfecho
  - Insatisfecho
  - Muy insatisfecho

4. ¿Cree que los recursos tecnológicos del Centro Médico son suficientes para brindar un servicio eficiente?
- Sí
  - No
5. ¿Ha experimentado retrasos en la atención debido a problemas administrativos?
- Sí, frecuentemente
  - Sí, ocasionalmente
  - No
6. ¿Cómo calificaría el nivel de organización en la gestión de citas médicas?
- Excelente
  - Bueno
  - Regular
  - Deficiente
7. ¿Considera que el Centro Médico cumple con los estándares de calidad esperados?
- Sí
  - No
8. ¿Qué tan accesible considera el sistema de comunicación para consultas o emergencias?
- Muy accesible

- Accesible
- Poco accesible
- Inaccesible

9. ¿Ha recibido información clara sobre los servicios y procesos del Centro Médico?

- Siempre
- A veces
- Nunca

10. ¿Cómo valora la disposición del personal para resolver problemas o dudas?

- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala

11. ¿Cree que la infraestructura del Centro Médico es adecuada?

- Sí
- No

12. ¿Qué tan útil considera que sería la implementación de un sistema tecnológico para la gestión de citas?

- Muy útil
- Útil

- Poco útil
- Inútil

13. ¿Qué aspectos mejoraría del servicio del Centro Médico?

*(Respuesta abierta)*

14. ¿Recomendaría los servicios del Centro Médico a sus colegas?

- Sí
- No

15. En una escala de 1 a 5, ¿cómo evaluaría el nivel de innovación en los procesos administrativos del Centro Médico?

*(1: Muy bajo, 5: Muy alto)*

## **ENCUESTA PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIOS**

**Objetivo:** Evaluar la percepción del personal administrativo y de servicios sobre la gestión y calidad del Departamento Médico de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

**Instrucciones:** Por favor, marque la opción que mejor refleje su nivel de acuerdo con cada afirmación, usando la siguiente escala:

1. **Totalmente en desacuerdo**
2. **En desacuerdo**
3. **Neutral**

4. **De acuerdo**

5. **Totalmente de acuerdo**

---

1. ¿El horario de atención del Departamento Médico es adecuado para mis necesidades laborales?
2. ¿La calidad del servicio médico recibido es satisfactoria?
3. ¿Los tiempos de espera para recibir atención médica son razonables?
4. ¿Los procesos administrativos del Departamento Médico son eficientes y organizados?
5. ¿El personal administrativo del Departamento Médico es cordial y atento en su trato?
6. ¿Las instalaciones del Departamento Médico son cómodas y adecuadas?
7. ¿La comunicación sobre los servicios médicos disponibles es clara y accesible?
8. ¿La disponibilidad de citas médicas se ajusta a las necesidades del personal administrativo y de servicios?
9. ¿Considero que el Departamento Médico está bien equipado para atender emergencias médicas?
10. ¿Estoy satisfecho con la rapidez de la atención en casos de emergencia médica?
11. ¿La capacitación del personal médico y administrativo es adecuada para garantizar la calidad del servicio?

12. ¿La implementación de innovaciones tecnológicas en los procesos administrativos mejoraría significativamente los servicios médicos?
13. ¿Siento que mis necesidades y opiniones son consideradas para mejorar los servicios del Departamento Médico?
14. ¿Estoy satisfecho con la relación calidad-precio de los servicios médicos ofrecidos (si aplica)?
15. ¿Recomendaría los servicios del Departamento Médico a mis compañeros de trabajo?

### **ENCUESTA PARA ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS**

**Objetivo:** Evaluar la percepción de los estudiantes sobre la eficiencia y calidad del Centro Médico de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

**Instrucciones:** Por favor, marque la opción que mejor refleje su nivel de acuerdo con cada afirmación, usando la siguiente escala:

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

1. ¿El horario de atención del Centro Médico es adecuado para mis necesidades?
2. ¿La calidad de atención del personal médico es satisfactoria?
3. ¿El proceso de agendamiento de citas es rápido y eficiente?
4. ¿Los tiempos de espera para ser atendido son razonables?
5. ¿La atención del personal administrativo es eficiente y cordial?
6. ¿La infraestructura del Centro Médico es adecuada y cómoda?
7. ¿La información sobre los servicios del Centro Médico es clara y accesible?
8. ¿El acceso a los servicios médicos es fácil para los estudiantes?
9. ¿La disponibilidad de citas médicas es adecuada?
10. ¿Considero importante implementar un sistema tecnológico para la gestión de citas?
11. ¿Estoy satisfecho con la disponibilidad de medicamentos en el Centro Médico?
12. ¿Los protocolos de atención en emergencias son claros y efectivos?
13. ¿Siento que mi opinión como estudiante es tomada en cuenta para mejorar el servicio del Centro Médico?
14. ¿La innovación en los procesos administrativos mejoraría significativamente la calidad del servicio?
15. ¿Los servicios ofrecidos por el Centro Médico cumplen con mis expectativas?
16. ¿Estoy satisfecho con la relación calidad-precio de los servicios del Centro Médico (si aplica)?

17. ¿Considero que el personal médico está bien capacitado para atender mis necesidades?
18. ¿La comunicación del Centro Médico hacia los estudiantes es efectiva y oportuna?
19. ¿Estoy satisfecho con la rapidez de la atención en casos de emergencia?
20. ¿Recomendaría los servicios del Centro Médico a otros estudiantes?

## ANEXO 7. ESQUEMA DEL CENTRO MÉDICO

