



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE GUAYAQUIL
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ANÁLISIS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA
MEDILINK S.A., GUAYAQUIL**

Trabajo de titulación previo a la obtención del
Título de Ingeniero Comercial.

AUTORES:

- JONATHAN PAUL ARAGUNDI MARCA
- WELLINGTON GUILLERMO ESCOBAR ALARCÓN

TUTOR:

- ING. JAVIER CARRERA MGTR.

Guayaquil – Ecuador

2023

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Nosotros, Jonathan Paul Aragundi Marca con documento de identificación N° 0930269576 y Wellington Guillermo Escobar Alarcón con documento de identificación N° 0920815982; manifestamos que:

Somos los autores y responsables del presente trabajo; y, autorizamos a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir de manera total o parcial el presente de titulación.

Guayaquil, 17 de octubre del año 2023

Atentamente,



Jonathan Paul Aragundi Marca

0930269576



Wellington Guillermo Escobar Alarcón

0920815982

CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

Nosotros, Jonathan Paul Aragundi Marca con documento de identificación N° 0930269576 y Wellington Guillermo Escobar Alarcón con documento de identificación N° 0920815982, expresamos nuestra voluntad y por medio del presente documento cedemos a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que somos autores del Análisis de caso: "Análisis de la gestión administrativa de la empresa MediLink s.a., Guayaquil", la cual ha sido desarrollado para optar por el título de: Ingeniero comercial, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, este documento en el momento que hacemos la entrega del trabajo final en formato digital a la biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Guayaquil, 17 de octubre del año 2023

Atentamente,



Jonathan Paul Aragundi Marca

0930269576



Wellington Guillermo Escobar Alarcón

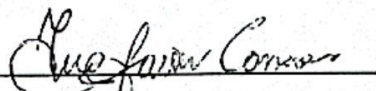
0920815982

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Javier Antonio Carrera Jimenez con documentación de identificación N° 0915371801, docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: Análisis de la gestión administrativa de la empresa Medilink s.a., Guayaquil, realizado por los Sres. Jonathan Paul Aragundi Marca con documento de identificación N° 0930269576 y Wellington Guillermo Escobar Alarcón con documento de identificación N° 0920815982, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción Análisis de Caso que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Guayaquil, 17 de octubre del año 2023

Atentamente,



Ing. Javier Carrera Mgtr.

0915371801

DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTO

Este trabajo al primero que se lo dedico es a Dios por siempre darme las fuerzas necesarias para no claudicar y poder terminar una meta más en mi vida.

A mi familia quienes siempre me desearon lo mejor, mi pareja de vida Paula Carabajo y mi hija Lua quienes fueron una razón más para no rendirme, en especial a mi madre Sonia Alarcón por siempre apoyarme incondicionalmente, por tener las palabras exactas en los momentos que más lo necesitaba y, por último, pero no menos importante a mi tío Lucio Alarcón por ser como un segundo padre para mí.

También deseo expresar mis más grandes agradecimientos a todos los docentes que fueron parte de mi vida universitaria quienes me brindaron sus conocimientos para formar al profesional en el que me he logrado convertir.

Wellington Escobar Alarcón.

DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTO

Este trabajo de titulación se lo dedico en primer lugar a Dios, por darme la guía y fortaleza para seguir adelante cada día de mi vida.

A mis padres por su apoyo incondicional en todo aspecto, gracias a ellos y a Dios estoy donde estoy ahora. También a mi esposa Andrea y mi hija Nohelia por tantos sacrificios y noches apoyándome en todo momento.

De igual manera quiero expresar mi plena gratitud a mis docentes quienes me han brindado valioso conocimiento y dirección para ser el profesional que soy ahora.

Jonathan Aragundi Marca.

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA MEDILINK S.A., GUAYAQUIL

**Analysis of the administrative management of the company MediLink S.A.,
Guayaquil**

Resumen

MediLink S.A. es una empresa con experiencia en servicios de salud ambulatorios e integrales manejando actualmente más de 35 especialidades médicas. Sus actividades empezaron en mayo del 2010.

El trabajo tiene como objetivo en primer lugar facilitar la asignación de responsabilidades desglosando las etapas del proceso en diferentes actividades, en segundo lugar, establecer procesos que ayuden a cumplir las metas del departamento en un corto, mediano y largo plazo y como último, pero no menos importante establecer criterios de evaluación del funcionamiento del departamento administrativo a través de indicadores.

Para lo cual se hizo estudios internos con enfoque en la logística, procesos, mantenimientos de equipos y calidad de la empresa MediLink, en la que como resultados tuvimos que hubo malos manejos de recursos, falta de liderazgo y coordinación para así poder organizar y asignar responsabilidades para poder llegar a las metas requeridas ya que no se cumplían por falta de organización y unión entre departamentos.

Finalmente se concluye que si se identifican cuáles son las razones por la que saltan estas observaciones se podría también tomar acciones para mejorar en todos los frentes que se encuentren a cargo del departamento administrativo, para así obtener como resultado la proyección de la empresa, para posicionarse, lograr ser un grupo empresarial reconocido por la excelencia en la atención a los usuarios, la integridad de sus servicios, y el compromiso con la sociedad donde actúa.

Palabras clave

Administración, organización, responsabilidades, manteniendo, empresa, coordinador, proceso, calidad, liderazgo, marketing, logística.

Abstract

MediLink S.A. is a company with experience in ambulatory and comprehensive health services, currently managing more than 35 medical specialties. Its activities began in May 2010.

The objective of the work is firstly to facilitate the assignment of responsibilities by breaking down the stages of the process into different activities, secondly, to establish processes that help meet the goals of the department in the short, medium and long term and lastly, but not least, to establish criteria for evaluating the functioning of the administrative department through indicators.

For this, internal studies were carried out with a focus on the logistics, processes, equipment maintenance and quality of the MediLink company, in which as a result we had that there was poor management of resources, lack of leadership and coordination in order to organize and assign responsibilities to be able to reach the required goals since they were not met due to lack of organization and union between departments.

Finally, it is concluded that identifying the reasons why these observations arise, it is possible to take actions to improve on all fronts that are in charge of the administrative department. in order to obtain as a result, the projection of the company, to position itself, to become a business group recognized for excellence in customer service. the integrity of its services, and the commitment to the society in which MediLink operates.

Keywords

Administration, Organization, Responsibilities, Maintaining, Company, Coordinator, Process, Quality, Leadership, Marketing, Logistics.

Índice de contenido	
Problema.....	9
Antecedentes.....	9
Importancias y alcances.....	9
Objetivos.....	11
Objetivo general	11
Objetivos específicos	11
Fundamentación teórica.....	12
Metodología.....	14
Población.....	14
Muestra	14
Entrevista	15
Análisis de resultados	15
Cuadro comparativo de preguntas.....	17
Conclusiones.....	22
Discusiones.....	25
Bibliografía.....	25
Anexos.....	27

Problema

Problema: Mala gestión administrativa de la empresa MediLink.

Antecedentes: Se debe tener en cuenta muchos puntos al momento administrar un centro médico por lo que los recursos utilizados deben ser planificados y presupuestados durante el periodo de un año mínimo. El problema radica en la mala gestión administrativa del antiguo jefe ya que se enfocó más en temas financiero que en procesos administrativos. El impacto negativo era evidente, ya que se vieron afectadas varias áreas internas del departamento; tales como mantenimientos, infraestructura, aspecto, imagen y marketing, abastecimientos de insumos y suministros médicos, impactando directamente a la operación del centro médico. Adicional la falta de un manual de políticas y procedimientos bien definidos lo cual generó confusión en el personal y malos hábitos dentro de la empresa.

Importancia y alcances


Hoy en día existe mucha competencia en el ámbito médico empresarial ya que hay muchos centros médicos que actualmente están funcionando en los sectores sur y norte de la ciudad de Guayaquil tales como Veris, Semic, Medigreen entre otros los cuales representan una competencia directa para MediLink.

Por lo tanto, es de mucha importancia que la empresa se mantenga como una de las que lidera el mercado como lo ha venido haciendo en estos años, sin embargo, lo que se busca es mejorar en muchos aspectos administrativos tales como el buen manejo de recursos en determinadas áreas de la empresa. Actualmente se ve afectado el manejo el mantenimiento preventivo de los equipos médicos que posee el centro médico.

Tal como lo podemos ver en la figura 1 en el primer semestre del año la cual evidencia el vencimiento de diferentes mantenimientos programados como por ejemplo los equipos de rehabilitación, su frecuencia de mantenimiento preventivo es trimestral y para el mes de enero 2023 que se debió dar estos mantenimientos no fueron realizados.

Figura 1

Cuadro de Mantenimiento del primer semestre 2023 de Equipos Médicos.

 AV. 6 DE MARZO 3402 Y CAMILO DESTRUGE		PLAN DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS MÉDICOS SUR																	
FRECUCENCIA	AÑO 2023																		
	ENE			FEB			MAR			ABR			MAY			JUN			
	P	V	E	P	V	E	P	V	E	P	V	E	P	V	E	P	V	E	
MANTENIMIENTO DE EQUIPO MEDICO																			
EQUIPOS DE REHABILITACION (TERAPIA FISICA)		Y				E												Y	
EQUIPO DE RAYOS X			E																
EQUIPO DE ECOGRAFIA			E																
EQUIPO DE LABORATORIO		Y				E													
EQUIPO DE ODONTOLOGIA		Y				E													
EQUIPO DE OFTALMOLOGIA		Y				E												Y	
EQUIPO DE CARDIOLOGIA			E											Y				E	
EQUIPOS SERVICIOS OCUPACIONALES			E																

Rev 03

Leyenda	Planificado	Vencido	Ejecutado
	P	Y	E

Posteriormente fueron ejecutados en el mes de febrero. Pero no darle el mantenimiento adecuado con la frecuencia pactada, de acuerdo con el terapeuta profesional en conjunto con el proveedor de la marca de estos equipos podría acortar la vida útil de los mismos.

En esta tabla también podemos evidenciar que sucede lo mismo con los equipos de laboratorio, odontología y oftalmología.

La solución de esta problemática va a beneficiar a la empresa en aspectos financieros, operativos y administrativos ya que al darle un mantenimiento oportuno a estos equipos alargarán su vida útil teniendo un ahorro directo a la compra de nuevos equipos médicos de igual manera al tenerlos 100% operativos se puede brindar un servicio sin quiebres que nazcan directamente por la falta de un equipo y de igual manera al momento de una auditoría interna se pueden presentar los respectivos soportes de los mantenimientos al día en cuanto a equipamiento médico se trate.

Por lo que de esta manera la empresa tendrá un impacto positivo en el servicio que brinda al usuario que es la persona más importante al final del día.

Delimitación

El trabajo que se propone realizar se precisa en territorio ecuatoriano en la provincia del Guayas, ciudad de Guayaquil, sector sur y norte.

Figura 2

Ubicación de Centros Médicos MediLink en Guayaquil.



Objetivos

Objetivo general

Analizar la gestión administrativa de la empresa MediLink S.A.

Objetivos específicos

- Identificar los procesos más importantes de la gestión administrativa de la empresa MediLink S.A.
- Planificar el trabajo de los colaboradores que integran la empresa.
- Desarrollar procesos que optimicen los resultados de la gestión administrativa de la empresa MediLink S.A.

Fundamentación teórico

En base a lo investigación realizada, vemos a una empresa como SEMEDIC, (2018) que tienen como objetivo diagnosticar y prevenir enfermedades con una lista de procesos ambulatorios y administrativos que les permite la valoración de sus pacientes con resultados verídicos eso quiere decir que implementa un manual de políticas de procedimientos. Todos los centros médicos deben tener muy claros que la administración como tal de la empresa siempre será algo muy importante para todas las áreas porque Tañski, (2004) nos indica que la administración es una disciplina científica basada en un conjunto de principios y técnicas, que trata de combinar y coordinar los recursos para lograr los propósitos en forma mancomunada, porque individualmente sería imposible ya que los procesos se resumen en planificar, organizar, dirección y control.

Un estudio de caso sobre las gestiones administrativas hecha por BARCO, (2022) también nos dice que es un proceso por el cual las organizaciones la consideran una tarea primordial, ya que eso nos ayuda a tener una mejor planeación para un periodo y así tener mejor calidad de servicios para el paciente.

Es bueno tomar cuenta el manejo de los recursos ya que siempre será un punto importante para el organismo de una empresa de salud, no por ser de una empresa de salud debemos olvidarnos de lo administrativo porque como se pudo investigar en Saludiaro, (2021) el ambiente hospitalario está lleno de desafíos, tanto para los expertos en las ciencias médicas, como para los profesionales encargados de la administración en el sector de la salud.

Por ellos nos indica que se ha visto la necesidad de unir fuerzas ya que sus trabajos se complementan. Los resultados de las investigaciones nos están dando como viable las estrategias de los procesos de marketing, porque como vemos en otro caso Emmanuel Reyes, (2022) que nos indica algo muy simple pero muy importante, un proceso es el conjunto de pasos o etapas para llevar a cabo una actividad, entonces por medio de proceso de marketing podrán lograr que lleguen unos de los mejores centros médicos de Guayaquil. Muchas veces un problema que tienen como empresa es el costo de una inversión, pero como dijo (Kotler, s.f.) "las empresas prestan demasiada atención al costo de hacer algo. Deberían preocuparse más por el costo de no hacerlo", con esto trato de decirles que invertir siempre en procesos administrativos no será un gasto si no una inversión a corto o largo plazo según como lo planteen.

Por otro lado, Llanos, (2021) analizó que, dentro del ámbito sanitario, la gestión administrativa se establece como una herramienta que promueve el desarrollo de acciones orientadas al cumplimiento de las funciones del proceso administrativo, esto con el fin de otorgar un servicio de calidad y excelencia. Todo esto con el objetivo de proponer una idea para un mejor esquema que el actual, para mejorar la imagen de la empresa, mejorar los procesos internos. Para que los pacientes y potenciales clientes puedan dar buenas referencias por la calidad en los servicios y productos brindados. Pero como pudimos ver en la investigación realizada por Castillo, (2015) el problema principal es el determinar de qué manera se puede medir la calidad del servicio, de tal manera que la organización conozca si efectivamente los clientes están recibiendo lo que ellos esperan recibir.

Para esto el centro médico puede utilizar varias metodologías como medición de resultados o mediciones de procesos como cumplimientos de los protocolos planteados en la empresa.

Y como nos dice Coello, (2023) en su investigación, la metodología es una serie de métodos y técnicas de rigor científico que se aplican sistemáticamente durante un proceso de investigación para alcanzar un resultado teóricamente válido. Con esto nos ayuda a entender que todo proceso o estrategia va de la mano con una metodología.

Por ese motivo para obtener información tuvimos realizar técnicas de investigación, la cual escogimos entrevista abiertas al personal del centro medio. Como nos dice Corvo, (2021) una entrevista abierta es una técnica cualitativa de investigación en la cual se propicia una conversación no estructurada entre una persona que entrevista y un entrevistado. Está basada en preguntas generadas espontáneamente como parte de la interacción comunicacional.

Todo esto con el propósito como ya antes dicho de recolectar información para encontrar una estrategia adecuada a los problemas que podamos encontrar en común de los entrevistados.

Otro hecho no muy alejado en el tiempo es la pandemia que vivimos en el año 2020, como podemos leer en la revista El Cronista en la columna hecha por Climent, (2021) la crisis sanitaria afectó a las organizaciones en diferentes aspectos. El aislamiento y el distanciamiento social nos obligaron a acelerar las transformaciones que ya estábamos transitando en los procesos productivos y comerciales, las herramientas de intercambio, los métodos para el trabajo en equipo y en la forma de estar cerca de nuestros clientes.

Esto nos indica que las organizaciones en general o este caso centros medicos tuvieron que hacer grandes cambios en sus planificaciones y procesos de trabajo para poder adaptarse a la nueva era a la que estaba empezando el mundo entero, para que asi pudieran seguir siendo unos de los mejores en la ciudad de Guayaquil.

Una de esas herramientas muy importantes para adaptarse es el uso de la tecnologia, ya que como nos dice Fominaya, (2021), la situacion actual esta caracterizada por un fuerte desarrollo tecnologico y el uso masivo de internet como plataforma de comunicacion general, tiene unos efectos claros en el entorno competitivo, al ofrecer nuevas oportunidades y formas de hacer las cosas. Como podemos darnos cuenta nos indica que gracias la tecnologia, cada vez es mas importante en las gestiones administrativas de un centro medico ya sea en cuestion de marketing, del servicios se brinda al cliente, o una mejor planificacion de un proceso para asi lograr que sea mas eficiente y eficaz.

Población.

Para este análisis se tomarán en cuenta 8 personas.

- 5 personal operativo.
- 1 analista administrativo externo.
- 1 responsable administrativo (e) y comprador.
- 1 asistente administrativo.

Muestra

Recopilación de datos cualitativos: Se realizará la gestión de recopilar información mediante entrevistas al gerente de la empresa y a diferentes jefes de área para conocer su opinión y referencias en cuanto a la gestión administrativa. Es importante mencionar que se va a utilizar el análisis de gestión documental con la información ya soportada de la empresa de los años 2021-2022 y para esto se va a necesitar que nos comparta esta información el personal que la maneja.

Técnicas de investigación

Entrevistas:

Se realizó un total de 5 entrevistas, con preguntas abiertas previamente desarrolladas las cuales fueron dirigidas al gerente general de MediLink, al gerente médico, jefe de farmacia, un analista externo y al jefe de operaciones. Con esta técnica de investigación que se realizó queremos obtener información coherente y ordenada para que aporte al análisis de caso.

1. CEO Grupo MediLink.
2. Jefe de farmacia – antiguo jefe administrativo 2022
3. Gerente médico
4. Analista externa
5. Jefe de Operaciones

Análisis de resultados

Se implementaron los métodos de investigación mencionados anteriormente. Se inició el proceso investigativo, realizando primero un formato de preguntas abiertas para realizar una entrevista y de esta manera profundizar y obtener mayores detalles en las respuestas del gerente general y de los profesionales que se encuentran directamente vinculado a la operatividad del centro médico. Se aplicó esta entrevista con la finalidad de conocer un poco más a detalle las respuestas de los ejecutivos que se encuentran como cabeza en la organización.

Organigrama MediLink



El centro médico MediLink se distingue por su enfoque en la seguridad y la eficiencia en la atención médica, para garantizar un flujo de trabajo efectivo, se asignan tareas y responsabilidades basándose en competencias. Se alinean con los objetivos a largo plazo para 2025 y se establecen indicadores clave de rendimiento por esto se realizan revisiones periódicas de procesos. La mejora continua es un pilar clave es su día a día.

Además, la tecnología se incorpora a sus operaciones, particularmente a través de sistemas electrónicos para programar citas, monitorear a los pacientes y realizar registros médicos. Reducen los problemas de suministro mediante la gestión de relaciones sólidas con proveedores y el seguimiento de inventario en tiempo real. El control de calidad, las auditorías internas y una cultura de mejora continua son esenciales. La comunicación abierta y las evaluaciones regulares son importantes para la gestión de las relaciones con sus proveedores y contratistas.

La calidad, el costo y la necesidad se toman en cuenta al comprar y mantener equipos médicos, así también con una comunicación efectiva y las reuniones regulares que fomentan la colaboración interdepartamental.

Todos los jefes de área entrevistados concuerdan que, en resumen, MediLink se esfuerza por brindar servicios médicos de alta calidad mediante una gestión de procesos eficiente, tecnología, control de calidad y colaboración interdepartamental, todo respaldado por una visión a largo plazo y una cultura de mejora constante.

Sin embargo, también se pudo identificar que se deben tomar acciones correctivas en los procesos del área administrativa, acciones y decisiones que tendrán un alto impacto en el desempeño y enfoque de la visión que actualmente maneja el grupo MediLink.

De acuerdo con los datos recopilados, también se pudo observar que, en el proceso de un mantenimiento regular y adecuado del equipamiento médico, que es uno de los procesos más cruciales de la gestión administrativa de la empresa, no se realizó de acuerdo con lo previsto. Se demostró que las áreas importantes como enfermería, atención primaria y consultorios de medicina general carecían de insumos médicos primarios. Al no existir un manual de políticas y procesos de las áreas que conforman la administración los colaboradores no tienen claras sus funciones y pierden objetividad y operatividad además se encontró que los empleados del departamento administrativo no tienen un manual de procedimientos para ayudarlos a desempeñar sus funciones.

En resumen, MediLink se esfuerza por brindar servicios médicos de alta calidad mediante una gestión de procesos eficiente, el uso de tecnología, el control de calidad y la colaboración interdepartamental. Sin embargo, la identificación de áreas de mejora en el ámbito administrativo, como el mantenimiento, refleja un enfoque proactivo en la búsqueda de la excelencia y la adaptación a los desafíos en curso. La disposición de los responsables de área a colaborar en estas mejoras es un signo positivo de compromiso con la visión y misión de la empresa.

Macroprocesos y Subprocesos.

Gestión de Compras.

Es un macroproceso que involucra la adquisición oportuna de insumos médicos, equipos, servicios y suministros necesarios para garantizar la atención al paciente y otros aspectos operativos.

Los subprocesos serían la identificación de necesidades para determinar qué bienes o servicios son necesarios para que la empresa funcione. Esto implica identificar las necesidades de cada departamento y crear requisitos específicos.

Se buscan y evalúan proveedores potenciales que pueden proporcionar los bienes o servicios que se requieren. Esto puede incluir la creación de una lista de proveedores y la realización de investigaciones sobre sus antecedentes, reputación, capacidad de suministro y precios. Los proveedores seleccionados reciben cotizaciones o sugerencias. Ahí debe incluir detalles sobre precios, plazos de entrega, términos de pago y otros temas relevantes; además que requiere un análisis de la calidad, la capacidad de suministro, el costo y la confiabilidad de los proveedores.

Los pedidos de compra o contratos se emiten para formalizar la transacción una vez que se ha llegado a un acuerdo con los proveedores. Se realiza un seguimiento de las entregas de bienes o servicios para garantizar que se cumplan los plazos y se ajusten a las especificaciones, se verifica la calidad y la conformidad al recibir los productos o servicios y se toman medidas para resolver los problemas.

Los pagos a los proveedores son procesados según los términos de pago establecidos en el contrato. Se realizan evaluaciones continuas del desempeño de los proveedores en términos de servicio al cliente, plazos de entrega y calidad. Esto facilita la toma de decisiones sobre si continuar con relaciones comerciales con proveedores específicos o no. Adicional se realiza un seguimiento y control del inventario de los productos adquiridos para garantizar que los niveles se mantengan adecuados y se previene la escasez o el exceso.

Gestión de Mantenimiento.

Este se enfoca en realizar inspecciones programadas y mantenimientos preventivos en equipos médicos y otras instalaciones para evitar fallas y garantizar su funcionamiento adecuado, luego se identifican qué activos necesitan mantenimiento y se crea un inventario de ellos. Se crea un plan de mantenimiento que incluye el tipo y la frecuencia de mantenimiento que necesita cada activo; para llevar a cabo el mantenimiento, se asignan los recursos necesarios, como personal, herramientas y repuestos.

Cada tarea de mantenimiento programada tiene sus propias órdenes de trabajo.

Las órdenes de trabajo asignan técnicos o equipos para realizar las tareas de mantenimiento.

La programación de las tareas de mantenimiento se planifica con el fin de reducir el impacto en las operaciones de la organización.

Los activos se inspeccionan para determinar su estado y se identifican problemas o desgastes. Se realizan tareas planificadas para evitar el deterioro y prolongar la vida útil de los activos; cuando se detectan problemas o fallas en los activos, se realizan reparaciones.

La documentación incluye información sobre las actividades de mantenimiento, como lo que se ha hecho, las piezas reemplazadas y el tiempo empleado. Los registros de activos se actualizan para mostrar las actividades de mantenimiento realizadas.

Gestión de Bodega.

La recepción de mercancías es un proceso implica recibir bienes y materiales de los proveedores. Se verifican las cantidades y se verifica que los productos recibidos estén en línea con los datos de la factura y los documentos de envío. Después de la recepción, los bienes y materiales se almacenan en lugares específicos de la bodega. Esto implica asignarles un espacio adecuado y clasificarlos.

En el control de inventario cuando se trata de gestión de bodegas, es importante mantener un ojo en el inventario. Para garantizar que el inventario esté actualizado y preciso, es necesario llevar registros precisos de las existencias, registrar entradas y salidas y realizar conteos cíclicos o inventarios físicos periódicos.

Las operaciones de preparación de pedidos se realizan para seleccionar productos de acuerdo con las especificaciones y solicitudes. Una vez que se han preparado, los productos se despachan desde la bodega a los usuarios solicitantes. Esto implica planificar y documentar las entregas.

Gestión de Patrimonio.

Para proteger y garantizar un mantenimiento adecuado de los activos fijos, como equipos médicos, mobiliario y vehículos, este macroproceso implica la realización de inventarios completos. Además, implica supervisar cómo se utilizan y donde se colocan los bienes de la institución.

Se debe ejecutar una evaluación de activos para determinar su valor y estado, incluidos los edificios, el equipo médico, el inventario de suministros y otros bienes. Crear un presupuesto anual que incluya gastos operativos, mantenimiento de instalaciones,

inversiones en equipo médico y otros gastos relacionados con el funcionamiento del centro médico. Supervisar la adquisición y el mantenimiento de equipos médicos sofisticados, como máquinas de rayos X y Ecógrafos. Es de vital importancia asegurar los activos mediante la adquisición de seguros apropiados, la implementación de protocolos de seguridad y la reducción de riesgos.

En resumen, cada uno de estos macroprocesos juega un papel importante en la optimización de la gestión administrativa al mejorar la eficiencia, reducir los costos, garantizar la calidad de la atención y proteger los activos de la empresa de atención médica. La coordinación efectiva de estos macroprocesos hace que la organización en su conjunto funcione más eficientemente.

Como lo es la gestión de compras evita retrasos en la atención al paciente y mantiene las operaciones fluidas al asegurar la adquisición oportuna de insumos médicos y suministros; además que significa un ahorro en los costos al buscar y evaluar proveedores potenciales ya que se pueden obtener acuerdos de calidad y precio más favorables, lo que puede resultar en ahorros significativos. Verificando la calidad y conformidad de los productos y servicios recibidos garantiza que los pacientes reciban la atención de alta calidad que necesitan.

De igual manera mantener un mantenimiento preventivo garantiza que los equipos médicos y las instalaciones estén en óptimas condiciones, lo que evita fallas inesperadas y asegura la continuidad de la atención al paciente; además la programación oportuna de tareas de mantenimiento y reparaciones alarga la vida útil de los activos y reduce los costos a largo plazo.

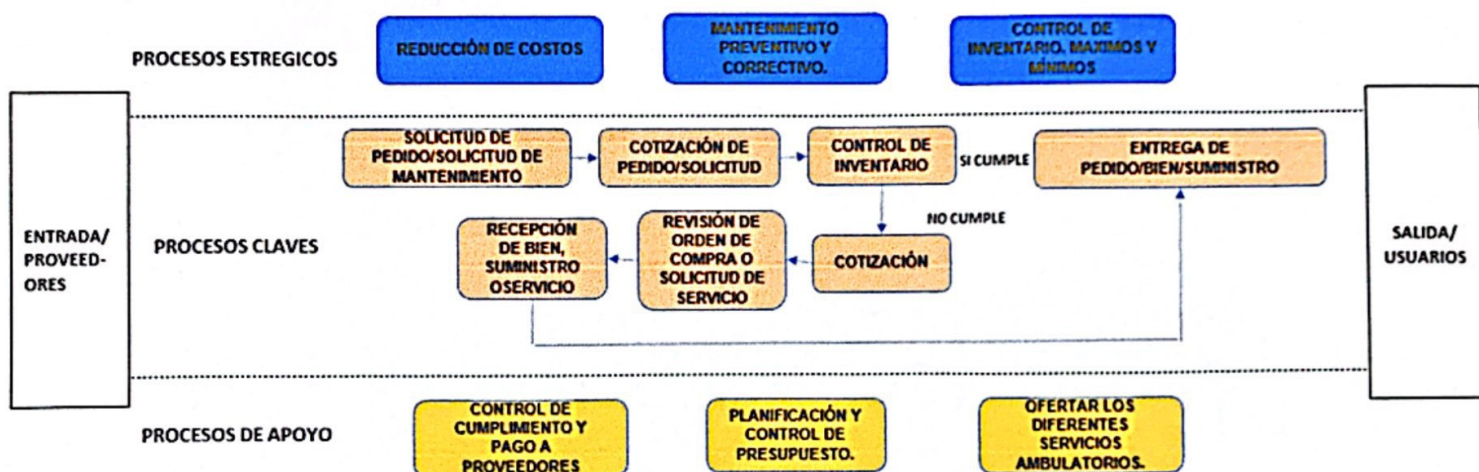
La gestión de bodega, la recepción y el almacenamiento eficientes de bienes y materiales aseguran que estén disponibles cuando se necesiten, lo que apoya la atención al paciente y otros aspectos operativos. De igual manera mantener un control de inventario preciso evita el exceso de inventario y la falta de suministros necesarios, lo que optimiza los costos y la eficiencia operativa. El despacho de pedidos garantiza una atención ininterrumpida asegurando que los productos se entreguen a los departamentos y usuarios solicitantes a tiempo.

Los procesos de Patrimonio en optimización de resultados en el área administrativa se refieren a la realización de inventarios y el aseguramiento de activos ya que protegen las inversiones de la empresa y garantizan que los activos estén disponibles para su uso.

Controlando la ubicación y el uso de los activos permitiendo una asignación eficiente de recursos y una mayor eficiencia en su uso.

Figura 3

Mapa de Procesos.



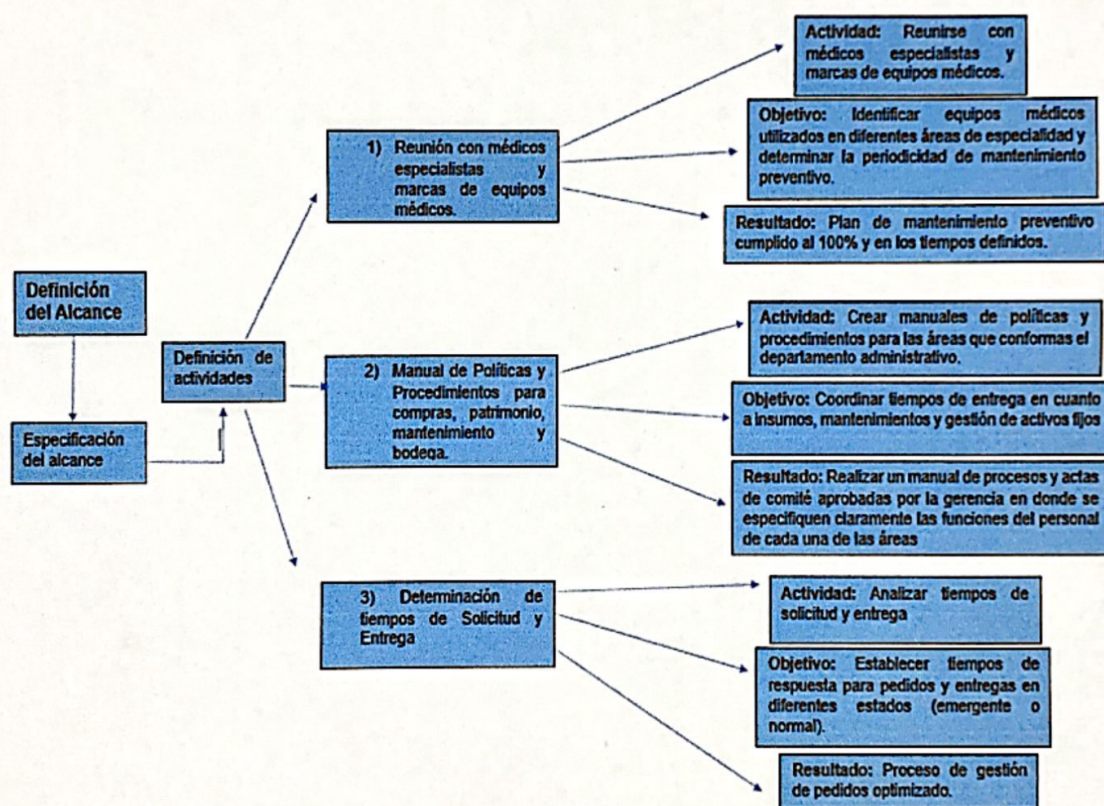
En el presente mapa de procesos vemos como interviene la reducción de costos como proceso estratégico esto va anclado directamente con el departamento de compras, así como los mantenimientos preventivos/correctivos y el control de inventario. También podemos observar en los procesos de apoyo como el control y cumplimiento de pago a proveedores viene de la mano del departamento financiero, así como la planificación y control de presupuesto asignado. Los usuarios llegan a saber de todos los servicios que brinda el centro médico gracias a la oferta de los diferentes servicios ambulatorios que se promocionan en los diferentes medios publicitarios.

CUADRO COMPARATIVO DE PREGUNTAS				
Preguntas	Gerente Médico	Jefe de Farmacia	Analista Externa	Jefe de Operaciones
1. ¿Cuáles son las principales tareas que asume en su rol como responsable de área?	Contratación del personal médico que ingrese a la institución.	Ver y Velar porque la medicina que se prescribe se encuentre en la farmacia del centro médico.	Analizar toda la gestión administrativa como tal y sugerir opciones de mejora	Verificar que toda la operación del centro médico sede sin ninguna novedad y de ser así tener óptimos tiempos de respuesta.
2. ¿Cómo supervisa y gestiona la operatividad diaria de las instalaciones médicas?	Como gerente médico no siempre me encuentro en una sede específica por lo que tengo a mi equipo de trabajo supervisando todo tipo de gestión.	Por medio de mi equipo de trabajo que me brinda una retroalimentación de las gestión diaria.	Por medio de los diferentes líderes de cada área.	Por medio de los diferentes supervisores de cada una de las sedes.
3. ¿Cómo se coordina la asignación de personal y la planificación de turnos en el centro médico?	Por medio de un turnero inteligente para asignar turnos de acuerdo al servicio que se requiera.	De acuerdo al orden de llegada se toma un turno manual para ser atendido.	Se emplea herramientas de programación de software con el fin de asegurar que la carga de trabajo se distribuya de manera equitativa entre los empleados y se asignen los turnos de manera justa.	Utilizamos software de programación que garantiza una distribución justa de los turnos.
4. ¿Cómo se manejan las situaciones de emergencia y los imprevistos que puedan surgir en su área de operaciones?	Se manejan protocolos establecidos y se mantiene al personal capacitado para esto.	Manteniendo el personal y equipo médico para este tipo de eventualidades.	Estando siempre alerta en cada situación que se presente con cada paciente.	Nuestros protocolos de respuesta a emergencias están bien establecidos y nuestro personal está capacitado para responder rápidamente en caso de emergencias.

5. ¿Cómo se aborda la formación y crecimiento profesional del personal para garantizar sus competencias?	Realizamos evaluaciones de desempeño regulares y fomentamos la actualización continua de las habilidades y el conocimiento.	Dando la oportunidad a las personas para que puedan alcanzar un crecimiento profesional en cuanto a títulos de tercer y cuarto nivel.	Dando capacitación continua e interna de acuerdo con la rama de cada profesional.	Ofrecemos oportunidades de capacitación y desarrollo para promover el crecimiento profesional.
6. ¿Cuál es el proceso actual de calificación de proveedores?	Para garantizar que cumplan con nuestros estándares, mantenemos registros de desempeño y realizamos revisiones periódicas.	El proceso de calificación de proveedores generalmente sigue una serie de pasos clave para garantizar la calidad y la seguridad de los servicios y medicinas.	Se los evalúa de acuerdo con su gestión, precio y calidad de servicio.	Los proveedores fueron evaluados utilizando criterios de calidad, experiencia y costos.
7. ¿Cómo se coordina la comunicación y la colaboración entre los equipos de administración y tecnología para alcanzar objetivos comunes?	Utilizamos reuniones de coordinación y herramientas de colaboración para optimizar la gestión diaria.	Trabajando en herramientas de colaboración y actualizando las plataformas utilizadas en el día a día.	Capacitando al personal con las nuevas herramientas que nos brinda el equipo de tecnología.	Mantenemos una comunicación regular con el equipo de tecnología para alinear los objetivos y prioridades. para garantizar una colaboración efectiva.
8. ¿Cuál es su rol en la planificación y ejecución de proyectos relacionados con la expansión de la empresa?	Estoy involucrado en la planificación estratégica y la ejecución de proyectos de expansión.	De acuerdo al tipo de proyecto que se esté evaluando e implementando en ese momento. Me gusta siempre dar mi punto de vista y apoyo sea cual sea.	Analizar todos los pro y contras con los departamentos involucrados en el proyecto para darle una mejor viabilidad.	Desde la evaluación de viabilidad hasta la gestión de recursos y la supervisión de la implementación.

9. ¿Cuál es la metodología para evaluar y mejorar de manera continua los procesos?	Realizamos análisis de datos y recopilamos retroalimentación del personal y pacientes.	Se toma en cuenta la experiencia al usuario como tal.	Tenemos un departamento de experiencia al usuario como tal donde se analiza cada una de ellas, sea negativa o positiva.	Para evaluar y mejorar nuestros procesos, utilizamos metodologías de mejora continua como Six Sigma o Lean.
10. ¿Podría detallar cómo se establecen y mantienen los estándares de atención al paciente?	Basándonos en mejores prácticas médicas y regulaciones.	Cumpliendo con los estándares ya planteados por la organización como tal.	Establecemos estándares de atención.	Se imparten capacitaciones al personal sobre la importancia de cumplir con los estándares de atención y se realizan auditorías para asegurar el cumplimiento.
11. ¿Cuáles considera que son los desafíos más significativos que enfrenta como responsable de área en el contexto de la gestión del centro médico?	La gestión de recursos limitados, adaptación un cambio en las regulaciones de salud.	La presión financiera y reducción de costos como tal.	Gestionar las expectativas de los pacientes, garantizar tiempos de espera razonables y proporcionar una atención de calidad son desafíos continuos.	La retención de personal calificado y la gestión de la tecnología para garantizar la seguridad de los datos médicos son algunos de los desafíos.
12. ¿Cómo se asegura la protección de los datos médicos y la confidencialidad de los pacientes mediante la tecnología?	Realizamos auditorías regulares de seguridad de datos.	Por medio del entrenamiento del personal médico y todos los profesionales que manejen información sensible de los pacientes	Por medio de actualizaciones y parches de seguridad.	Para proteger la confidencialidad de los pacientes y sus registros médicos, implementamos firewalls y cifrado robustos y cumplimos con las normas de privacidad de datos.

Figura 4

Definición de actividades.

Nota: En este cuadro se presenta como especificación del alcance de cómo se deberían estructurar la definición de las actividades con sus objetivos claros y logrando resultados específicos. Se evalúan 3 actividades:

1. La primera es la gestión y manejo de equipos médicos en cuanto a mantenimiento donde se propone una reunión con los médicos especialistas

y las marcas fabricantes de estos para poder evaluar de acuerdo con el uso la frecuencia en que los equipos tengan su oportuno mantenimiento. De esta manera no se arriesga el equipo.

2. En cuanto a la segunda se aborda el tema del cumplimiento en cuanto a actividades y metas del personal ya que muchas veces no se tienen las actividades y funciones de este en donde se propone crear un manual de políticas y procedimientos que establezcan y especifiquen claramente las funciones de cada uno de los integrantes del departamento administrativo tomando en cuenta tiempos de reacción, análisis de resultados y tiempos de acción.
3. Como tercera actividad se determina el análisis en cuanto a tiempos de entrega en las diferentes solicitudes de cada área, donde se sugiere clasificar las solicitudes de pedido como normal o emergente de acuerdo con el área solicitante y tiempo de pedido. Se propone establecer un cumplimiento del 95% de despachos.

Conclusiones

- Los procesos más importantes de la gestión administrativa se dan en cada uno de los departamentos que lo conforman, como lo es el área de compras, mantenimiento, bodega y patrimonio.

Los procesos del área de compras garantizan la adquisición oportuna para que haya suficientes insumos médicos, equipos, servicios y suministros disponibles en todo momento para garantizar la atención al paciente.

De igual manera debe mantener un control preciso de facturas, contratos, órdenes de compra y acuerdos con proveedor. Así también dando colaboración con otros departamentos y profesionales médicos para planificar adquisiciones a corto y largo plazo, anticipando necesidades futuras y asegurándose de que los suministros estén disponibles cuando se requieran. Además, que es de vital apoyo en otros procesos administrativos adquiriendo repuestos y accesorios para mantenimientos programados o emergentes, asegurándose que estos estén disponibles para reparación o reemplazo cuando sea necesario.

De la misma manera en procesos directos con bodega realizando un seguimiento de los pedidos, planificando las entregas y asegurándose de que los productos sean entregados a tiempo y en las cantidades correctas.

Uno de los procesos más importantes del área de mantenimiento tiene que ver con realizar inspecciones programadas y mantenimientos preventivos en equipos médicos, sistemas de climatización, sistemas eléctricos, sistemas de fontanería y otras instalaciones para prevenir fallas emergentes.

Diagnosticando y solucionando a tiempo los diferentes problemas presentados en equipamiento médico como ecógrafos, bombas de succión, monitores de paciente, oxipulsímetros, tensiómetros y otros dispositivos esenciales.

El área de bodega recibe y verifica la entrega de insumos y suministros asegurándose que coincidan con las solicitudes de pedido y las órdenes de compra. Así como el almacenamiento de los mismo que es de manera ordenada optimizando espacios en la bodega. Además, lleva un control preciso del inventario en cuanto a existencias teniendo claro cuando notificar la necesaria reposición de pedidos.

Distribuye los suministros médicos a los departamentos y áreas según las solicitudes y necesidades, asegurándose de que lleguen a tiempo y en cantidades adecuadas.

Se podría decir que el proceso más importante del área de patrimonio tiene que ver con la realización semestral de un inventario completo y actualizado de todos los activos fijos del centro médico; esto incluye equipos médicos, mobiliario, vehículos y cualquier otro bien de valor para posteriormente organizar el seguro de los activos para protegerlos de pérdidas o daños y asegurarse de que reciban el mantenimiento adecuado para prolongar su vida útil.

Este proceso va atado con el de poder verificar y supervisar cómo se utilizan y ubican los activos de la institución para que estén seguros de que se utilicen de la manera más efectiva y adecuada.

- Para planificar el trabajo de los colaboradores se deben definir metas y objetivos a corto, mediano y largo plazo mejorando la atención al usuario y la eficiencia operativa.

Identificar roles y responsabilidades estableciendo estándares de desempeño. Estos estándares deben ser reales y medibles.

Establecer vías de comunicación efectivas entre los diferentes departamentos y los empleados para garantizar una coordinación fluida. Realiza reuniones regulares de equipo para discutir los planes, compartir información y abordar problemas manteniendo la capacidad de adaptarse a situaciones imprevistas, como emergentes.

Es importante reconocer los logros y proporcionar retroalimentación constante a los empleados sobre su desempeño y para mantener la moral y la motivación del personal, implementar programas de incentivos y reconocimiento.

La planificación del trabajo es un proceso constante que requiere adaptabilidad a las necesidades cambiantes. La comunicación efectiva y la colaboración entre todos los colaboradores son clave para el éxito en la prestación de atención médica de alta calidad.

- Para desarrollar procesos que optimicen los resultados de la gestión administrativa en la empresa es preciso realizar una evaluación completa de la situación actual de la gestión administrativa. Identifica áreas de mejora y posibilidades de optimización de procesos. Definiendo objetivos claros y medibles para la gestión administrativa, como aumentar la eficiencia en la asignación de tareas, reducir los costos operativos o aumentar la satisfacción del personal identificando procesos claves evaluando los flujos de trabajo actuales e identificando donde podrían existir los posibles cuellos de botella o procesos innecesarios.

Es importante describir detalladamente cada paso y proceso clave. Esto incluye la creación de manuales de políticas y procedimientos para guiar a los colaboradores en sus responsabilidades. Así como evaluar la posibilidad de implementar sistemas de gestión administrativa y tecnologías de información para automatizar tareas rutinarias y mejorar la eficiencia y precisión del procesamiento de datos.

Para evaluar el desempeño de los procesos administrativos y realizar un seguimiento de su mejora con el tiempo, establecer KPIs específicos y medibles ya que los procedimientos administrativos deben revisarse y mejorarse continuamente. En conclusión, los procesos administrativos de MediLink S.A. necesitarán un enfoque constante en la mejora y la adaptación a los cambios en las circunstancias y las necesidades de la empresa. La colaboración y el compromiso del personal en la implementación de estos procesos son fundamentales para lograr el éxito.

Discusiones

- Este trabajo fue un análisis de caso sobre la empresa MediLink teniendo como delimitación la ciudad de Guayaquil sectores norte y sur en donde solo se tomó y se revisó de la parte administrativa; es importante señalar que no se tomaron ni se indagaron datos financieros. Este trabajo tuvo el apoyo y soporte del personal de la empresa quienes colaboraron de manera muy favorable y clara proporcionando información veraz y concisa.
- Se recomienda ampliar el trabajo realizando un análisis en cuanto a inversión tecnológica; - continuar invirtiendo en sistemas de información y tecnología médica para mejorar la eficiencia operativa y la calidad de la atención explorando herramientas como telemedicina y sistemas de gestión integrados.
- Crear sistemas de retroalimentación y encuestas para recopilar datos directos de los pacientes. Implementar planes de gestión de riesgos y continuidad comercial para estar preparado para emergencias, desastres naturales u otras interrupciones. Aplicar benchmarking para mantenerse competitivo y eficiente, aprendiendo de otras instituciones médicas y adoptando mejores prácticas.

Referencias

BARCO, C. L. (abril de 2022). <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/11154/E-UTB-FAFI-ING.COM-000757.pdf?sequence=1>. Obtenido de

- <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/11154/E-UTB-FAFI-ING.COM-000757.pdf?sequence=1>.
- Castillo, J. L. (2015). <https://keisen.com/es/wp-content/uploads/2015/05/Calidad-de-servicio-corrientes-y-propuestas.pdf>. Obtenido de <https://keisen.com/es/wp-content/uploads/2015/05/Calidad-de-servicio-corrientes-y-propuestas.pdf>.
- Climent, V. (2021). La transformación de las organizaciones post pandemia. *EL cronista*.
- Coello, F. (16 de 08 de 2023). <https://www.significados.com/metodologia/>. Obtenido de <https://www.significados.com/metodologia/>.
- Corvo, H. S. (21 de ABRIL de 2021). <https://www.lifeder.com/entrevista-abierta/>. Obtenido de <https://www.lifeder.com/entrevista-abierta/>: Helmut Sy Corvo
- Cultural, M. (1999). *Diccionario del Marketing de Cultural S.A.*
- Eisenhardt, K. (1991). "Mejores historias y mejores construcciones: el caso del rigor y lógica comparativa". Inglaterra.
- Emmanuel Reyes. (16 de mayo de 2022). <https://www.emprendedorinteligente.com/proceso-de-marketing-de-una-empresa/>. Obtenido de <https://www.emprendedorinteligente.com/proceso-de-marketing-de-una-empresa/>.
- Fominaya, P. R. (7 de MAYO de 2021). DATADEC. Obtenido de <https://www.datadec.es/blog/nuevas-tecnologias-en-la-gestion-de-empresas>
- Glaser, B. &. (2012). "El descubrimiento de la teoría fundamentada: estrategias para la investigación cualitativa" Aldine Transaction.
- Goodale, J. (1994). *La entrevista, técnicas y aplicaciones para la empresa*. Madrid : Piramide.
- Kotler, P. (s.f.). <https://www.pkotler.org/quotes-from-pk>. Obtenido de <https://www.pkotler.org/quotes-from-pk>.
- Kuby, R. J. (2005). Técnica Encuesta . En R. J. Kuby, *Estadística Elemental*. Thomson.
- Lambin, J. J. (2003). Marketing Estratégico. En J. J. Lambien, *Marketing Estratégico* (pág. 484). Madrid: ESIC EDITORIAL. Recuperado el 27 de 01 de 2016
- Llanos, L. M. (2021). <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/16306>. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/16306>.
- Prefectura de Los Rios. (27 de 01 de 2016). Obtenido de Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial: http://www.los-rios.gob.ec/index.php?option=com_phocadownload&view=category&id=54&Itemid=1297
- S.A, G. (2017). *Hyundai Galmack S.A*. Obtenido de <http://servicioalclienteg0.wixsite.com/galmack-s-a>

Saludiaro. (8 de julio de 2021). <https://www.saludiaro.com/importancia-de-la-administracion-en-el-sector-salud/>. Obtenido de <https://www.saludiaro.com/importancia-de-la-administracion-en-el-sector-salud/>.

SEMEDIC. (2018). <https://semedic.com.ec/>. Obtenido de <https://semedic.com.ec/>.

Tañski, N. (septiembre de 2004). https://editorial.unam.edu.ar/images/documentos_digitales/Administracion_de_las_organizaciones-Nilda_Tanski.pdf. Obtenido de https://editorial.unam.edu.ar/images/documentos_digitales/Administracion_de_las_organizaciones-Nilda_Tanski.pdf.

Vega. (s.f.). *Universidad de Granada*. Obtenido de Universidad de Granada: <http://lsi.ugr.es/~mvega/docis/entre1.doc.sxi.pdf>

Apéndice/Anexos

MODELO DE PREGUNTAS PARA ENTREVISTA A GERENTE GENERAL

Nombre: _____ Edad: _____ Fecha: _____

Nombre de la empresa: _____ Área de trabajo: _____

1. ¿Cómo describiría usted el proceso de mantenimiento de los equipos médicos en MediLink?
2. ¿Cómo se planifican y asignan las tareas y responsabilidades entre los empleados de MediLink?
3. ¿Cómo garantiza que los procesos operativos en la empresa sean eficientes y estén alineados a los objetivos de la empresa?
Actualmente se tiene una meta para el 2025 en donde cada mes todo proceso es medido y evaluado para llegar a cumplir esta meta con objetivos claros con
4. ¿En qué medida se integra la tecnología en las operaciones y servicios médicos de grupo MediLink?

5. ¿Cómo manejaría usted los desafíos relacionados con la disponibilidad de insumos, suministros y equipos médicos?
6. ¿Cómo se manejan los controles de calidad en Grupo MediLink?
7. ¿Cómo se gestiona la relación con proveedores y contratistas externos en la empresa?
8. ¿Cuál es el proceso para adquirir y mantener los equipos médicos utilizados en el centro médico?
9. ¿Cómo se logra una colaboración y coordinación efectiva entre los distintos departamentos del centro médico?
10. ¿Cómo dirige y coordina la implantación y el mantenimiento de sistemas de información en el centro?

CUESTIONARIO PARA PROFESIONALES Y RESPONSABLES DE ÁREA DE LA EMPRESA MEDILINK.

1. ¿Cuáles son las principales tareas que asume en su rol como responsable de área?
2. ¿Cómo supervisa y gestiona la operatividad diaria de las instalaciones médicas?
3. ¿Cómo se coordina la asignación de personal y la planificación de turnos en el centro de salud?
4. ¿Cómo se manejan las situaciones de emergencia y los imprevistos que puedan surgir en su área de operaciones?
5. ¿Cómo se aborda la formación y crecimiento profesional del personal para garantizar sus competencias?
6. ¿Cuál es el proceso actual de calificación de proveedores?
7. ¿Cómo se coordina la comunicación y la colaboración entre los equipos de administración y tecnología para alcanzar objetivos comunes?
8. ¿Cuál es su rol en la planificación y ejecución de proyectos relacionados con la expansión de la empresa?
9. ¿Cuál es la metodología para evaluar y mejorar de manera continua los procesos?
10. ¿Podría detallar cómo se establecen y mantienen los estándares de atención al paciente?

11. ¿Cuáles considera que son los desafíos más significativos que enfrenta como responsable de área en el contexto de la gestión del centro médico?
12. ¿Cómo se asegura la protección de los datos médicos y la confidencialidad de los pacientes mediante la tecnología?