



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL HOSPITAL DE
SALINAS, EN EL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO
2020.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL TÍTULO DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS.**

AUTOR:

MARIUXI BETZABETH GARCÍA ANDRIUOLI.

PROFESORA GUÍA

ING. JESSICA SORAYA LINZÁN RODRÍGUEZ, MSC.

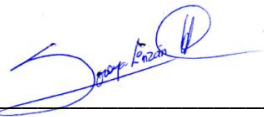
LA LIBERTAD – ECUADOR

2021

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación **“MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL HOSPITAL DE SALINAS, EN EL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2020”**, elaborado por la Srta., **GARCIA ANDRIUOLI MARIUXI BETZABETH**, egresada de la carrera de Administración de Empresas , Facultad de Ciencia Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Licenciada de Administración de Empresas, me permito declarar que luego de haber dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos , razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



Ing. Soraya Linzán Rodríguez, Msc.
PROFESORA GUÍA

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación con el título de **“MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL HOSPITAL DE SALINAS, EN EL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2020”**, elaborado por la Srta. **GARCIA ANDRIUOLI MARIUXI BETZABETH**, declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa. Tránsito de derechos autorales. Declaro que, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la Facultad de Ciencias Administrativas, Carrera de Administración de Empresas, pasan a tener derechos autorales correspondientes, que se transforman en propiedad exclusiva de la Universidad Estatal Península de Santa Elena y, su reproducción total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

Atentamente



Mariuxi Betzabeth Garcia Andriuoli
C.I. 0922865365

AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradezco a Dios por darme esta sabiduría e inteligencia, a mis padres por brindarme su apoyo incondicional para continuar con mis estudios, en la que estoy dispuesta cumplir dando todo de mí y poniendo empeño para conseguir mi meta anhelada, y a los docentes por compartir su conocimiento cada día.

Garcia Andriuoli Mariuxi Betzabeth

DEDICATORIA

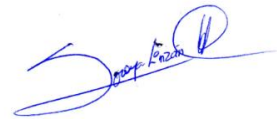
Dedico de manera especial a mis padres pues ellos fueron principal elemento para la construcción de mi vida, asentaron la base de responsabilidad y deseo de superación y me han ofrecido el amor y calidez a la familia a la cual amo, a mi madre que en ello tengo, el espejo en el cual me quiero reflejar por sus virtudes infinitas y su gran corazón me llevan a admirarla cada día más.

Garcia Andriuoli Mariuxi Betzabeth

TRIBUNAL DE GRADO



.....
Lcdo. José Tomalá Uribe. MSc.
DIRECTOR DE LA CARRERA DE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



.....
Ing. Jessica Linzán Rodríguez, MSc
PROFESORA GUÍA



.....
Ing. Sabina Villón Perero, MSc
DOCENTE TUTOR



.....
Ing. Manuel Serrano Luyo, MSc
DOCENTE ESPECIALISTA

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
DESARROLLO	5
CONCLUSIONES	14
RECOMNDACIONES	15
ANEXOS	16
BIBLIOGRAFÍA	27

**MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL HOSPITAL DE SALINAS, EN
EL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2020.**

RESUMEN

Hoy en día, un modelo de gestión administrativa se considera un requisito previo para un desarrollo eficiente de las empresas o instituciones a nivel mundial. Puesto que creen que aplicar uno de estos modelos es la opción ideal para definir correctamente la base estratégica que asegure su estabilidad en el mercado existente. Con respecto a instituciones de salud, el desarrollo organizacional juega un papel fundamental, porque de él depende el correcto funcionamiento de los procedimientos administrativos. En el cantón de Salinas, se encuentra el Hospital Básico de Salinas "Doctor José Gases Rodríguez", que actualmente carece de organización y administración; esta realidad se debe esencialmente a la falta de modelos de gestión, lo que hace que la falta de conocimientos relevantes es que los gerentes no puedan implementar de manera efectiva los procedimientos administrativos y otras herramientas necesarias para el funcionamiento de las instituciones adecuadas. Con base en esta situación, se evidencia que un modelo de gestión administrativa para el Hospital "José Gases Rodríguez" de Salinas es el ideal para un buen desarrollo institucional a partir de la buena aplicación de los procedimientos administrativos y otras herramientas integradas.

Palabras clave: Gestión, Modelo, Procesos Administrativos.

ABSTRACT

Today, an administrative management model is considered a prerequisite for efficient development of companies or institutions worldwide. Since he believes that applying one of these models is the ideal option to correctly define the strategic base that ensures its stability in the existing market. With regard to health institutions, organizational development plays a fundamental role, because the proper functioning of administrative procedures depends on it. In the canton of Salinas, there is the Basic Hospital of Salinas "Doctor José Gases Rodríguez", which currently lacks organization and administration; This reality is due to the lack of management models, which makes the lack of relevant knowledge is that managers cannot effectively implement the administrative procedures and other tools necessary for the functioning of the appropriate institutions. Based on this situation, it is evident that an administrative management model for the "José Gases Rodríguez" Hospital in Salinas is the ideal one for a good institutional development based on the good application of administrative procedures and other integrated tools.

Keywords: Management, Model, Administrative Processes.

INTRODUCCIÓN

Los modelos de gestión en la administración en la actualidad de las instituciones han evolucionado en las organizaciones a nivel mundial, ya que se asume que la aplicación de los modelos, que por medio de las herramientas y guías que se utilizan de manera correcta para establecer las estrategias y mantenerse en el mercado. Por lo general estos modelos son de gran aporte para las organizaciones que ayudan a crear valor y fidelidad basados en los conocimientos para toma de decisiones asertiva.

Cabe recalcar que en Ecuador existen instituciones más grandes son que implementan los modelos de gestión administrativa para poder así llevar un mejor control de las actividades que se realizan en función del cumplimiento de las metas y objetivos. Con la finalidad de los beneficios que aportan al entorno externo e interno, obteniendo de esta manera el equilibrio en la satisfacción del cliente. En el ámbito de la salud, el desarrollo organizacional parte muy importante para el buen funcionamiento del proceso administrativo; considerando la etapa de la planeación que establece actividades y parámetros que se deben cumplir para una mejorar la competitividad.

El Hospital Básico de Salinas Dr. José Garcés Rodríguez el cual se encuentra ubicado en el cantón Salinas - Provincia de Santa Elena, se evidencia las falencias en el desarrollo organizacional que mantiene en los procesos que se ejecutan para el buen funcionamiento. En decir que la situación se ve reflejada en las carencias en la atención al cliente.

Debido a la situación expuesta debido al modelo de gestión que posee el Hospital Básico de Salinas lo que se pretende es lo ideal para generar un generar ayudar para que la organización tenga un desarrollo institucional óptimo y una correcta aplicación de los

procesos administrativos el uso adecuado de las herramientas que son parte del modelo de gestión administrativa la cual son consideradas pilares fundamentales para el fortalecimiento de la organización y pueda desempeñar una buena atención a clientes y a sus personal.

Planteamiento del problema

Los modelos de gestión administrativas a nivel mundial son atribuidos como partes claves para el desarrollo en la institución de manera eficiente, las diversas organizaciones deben establecer un modelo de gestión que ayude a mantener un orden específico a través de directrices y un buen direccionamiento de las actividades el cual permita obtener una ventaja competitiva y el equilibrio entre el mercado y la satisfacción del cliente la satisfacción con la adecuada implementación de los procesos y herramientas adecuada a la situación.

Según (Cárdenas Beltrán & Suta Jiménez, 2013) manifiesta mediante el modelo de gestión de las organizaciones pueden anticiparse a problemas de las organizaciones y poder realizar cambios empresariales que a través de los pasos a seguir con la finalidad de establecer las estrategias de manera exhaustiva los procesos a implementación de las estrategias de manera interna como externa.

Las instituciones de salud en el Ecuador se evidencian en las últimas décadas son considerados varios elementos claves para el desarrollo y cuidado de los habitantes del país. En la actualidad las políticas de la atención en la salud han evolucionado, las nuevas estructuras y en el manejo de las mismas con el equipamiento tecnológico y los recursos humanos se encuentran altamente capacitados en las áreas que se desenvuelven. Es de mucha importancia aplicar e implementar los modelos de gestión administrativa que

promueve el desarrollo de la organización y en las diferentes áreas dependiendo de las necesidades de la demanda.

El Hospital Básico de salinas ofrece los servicios médicos gratuito a los moradores de la zona, presenta falencias en la administración general, los procesos que lleva a cabo no son ejecutados de manera adecuada y por ende afectan de manera directa al desarrollo institucional. Por ende, también afectan en la atención al cliente, debido a que se tiene una planificación u orden de la manera adecuada del funcionamiento en la organización. Cabe recalcar que el Hospital de Salinas posee un modelo de gestión administrativa que permita tener un mejor desempeño organizacional. Un alto índice de deficiencia al no contar con un proceso estratégico ideal, y genera desconfianza en los usuarios del servicio.

Debido a lo antes mencionado de las falencias existentes al poseer un modelo de gestión administrativa en la organización que establezca un mejor desempeño en la entidad de la salud, por ende, se pretende realizar un estudio de la viabilidad de un modelo de gestión administrativa que direcciona a futuras mejoras para el Hospital de Salinas haciendo uso de las herramientas que aportan beneficios a la entidad. Desarrollando estrategias y procesos administrativos para el logro de las metas u objetivos de la organización.

FORMULACIÓN DE PROBLEMA CIENTIFICO

¿Cómo afecta la inexistencia de un modelo de gestión administrativa en el Hospital de Salinas?

SISTEMATIZACIÓN

- ❖ ¿Cómo se desarrollan el proceso administrativo en el hospital de Salinas?
- ❖ ¿Cómo lograra el Hospital de Salinas un desarrollo integral administrativo?
- ❖ ¿La aplicación de un modelo de gestión administrativa permitirá mejorar el Hospital de Salinas?

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo general

¿Diseñar un modelo de gestión administrativa, mediante la aplicación de herramientas empresariales que permitan mejoras para el Hospital Salinas?

Objetivos Específicos

- ❖ Identificar los procesos administrativos aplicados en las actividades del Hospital de Salinas.
- ❖ Analizar las herramientas administrativas aplicadas actualmente en el Hospital de Salinas.
- ❖ Proponer un modelo de gestión administrativas cuya aplicación permita el mejoramiento del Hospital de Salinas.

IDEA A DEFENDER

La correcta aplicación del modelo de gestión administrativa admitirá mejoras en el Hospital de Salinas, Cantón Salinas, Provincia Santa Elena año 2020

DESARROLLO

MARCO TEORICO

ANTECEDENTES

Los temas relacionados con los modelos de gestión administrativa en las diversas entidades existentes generan mayor controversia, por tal razón son objetos de constantes investigaciones. La aplicación de un modelo de gestión administrativa es de relevancia e indispensable para una organización, ya que se encuentra orientada a fortalecer el desarrollo organizacional, partiendo desde las buenas prácticas de los procesos y demás herramientas administrativas. Siendo así que, al ser un tópico de gran impacto en el ámbito empresarial, logrando la efectividad en el medio en el que se lo implementa, se destacan las siguientes investigaciones nacionales e internacionales.

Borbor Ángel en su trabajo de investigación Modelo la gestión administrativa para el centro de salud materna infantil su objetivo era evaluar la influencia de control de las funciones en la calidad del servicio al cliente, el tipo de investigación es descriptiva documental. Obteniendo como resultados que el modelo de gestión aplicado a través de herramientas gerenciales se evidencio que el recurso humano es primordial en la gestión que permite la interacción con todos los niveles de la organización entre el personal directivo y operarios para alcanzar las metas de manera eficiente. (Borbor Bacilio A. , 2014)

Ángela Albán, Olga Flores y María Pinargote en su tema de investigación, Modelo de diseño de gestión administrativa para pymes establecen que necesitan fundamentos operativos con la finalidad de contribuir a la matriz productiva, el tipo de investigación fue descriptiva, el diseño metodológico que utilizó fue el método analítico

sintético, estableció una matriz FODA y DAFO para determinar los factores internos y externos. En los resultados se evidencio que el modelo es de mucha importancia para las empresas para el fomento de mayores niveles competitivos en los negocios. (Albán Caba, Flores Paucar , & Pinorgote Gómez, 2017)

María Arévalo y Melba Herrera en su tema de investigación, Propuesta de un modelo de gestión administrativa para el centro de servicios de salud de la fundación universitaria de ciencias de la salud, el tipo de investigación fue bibliográfica y de campo los resultados obtenidos en su trabajo de investigación se determinó que el proyecto es viable y que a través del modelo es posible obtener un mayor control interno tales como sus recursos e insumos y servicios que ofrecen, y generara un impacto social de la comunidad universitaria que beneficiara a estudiantes, docentes y personal administrativos. (Arévalo & Herrera Villalobos, 2013)

DESARROLLO DE TEORIAS Y CONCEPTOS

Variable independiente. (Gestión Administrativa)

Modelo de gestión administrativos

Según (Munch, 2014) define:

La gestión administrativa, como el proceso de control de las actividades con la finalidad de obtener mayor productividad, en la organización para alcanzar los objetivos propuestos.

El modelo de gestión consiste en un proceso en el cual se desarrollan estrategias y actividades para de esta manera la empresa se acople al nuevo modelo que le permita la mejora continua.

Según (Ramírez Cardona & Del Pilar Ramírez, 2016) define a:

La gestión como un conjunto de acciones consecutivas para la ejecución de los procesos que plantea la organización para el cumplimiento de sus objetivos.

Los modelos de gestión son de mucha importancia para las organizaciones con el fin de impulsar el desarrollo de los procesos administrativos, las funciones que ejecutan y se desarrollan cumplan con las metas propuestas.

- **Proceso Administrativo**

Segun (Munch, 2014), define al Proceso administrativo como una serie de procesos administrativos secuenciales que determinan la eficiencia de las operaciones que se realizan dentro de la organización (p. 24)

Según autor (Amador, 2018) define:

El proceso administrativo como la planeación, organización, dirección y control específico de la estructura organizacional de la empresa y de las actividades que realiza.

El proceso administrativo se emplea con la finalidad de proponer mejoras que sean beneficiosas para el Hospital de Salinas y que se logre una buena dirección de los procesos administrativos optimizando los recursos para el cumplimiento de los planes estratégicos en el lugar que se encuentra establecida.

Planeacion

Según (Munch, 2014), determina

La planeación como actividades que se planean cumplir en un tiempo establecido y los resultados del cual depende el rumbo de la empresa u organización a futuro que le permita elaborar estrategias minimizando riesgos. (p.24)

La planeación es procesos de pasos o actividades de manera eficiente que se pretende ejecutar dentro de un area, los directivos de la organización para el buen direccionamientos del logro de los objetivos considernado el ambiente externo e interno.

Organización

Según (Munch, 2014) determina que es el diseño de la estructura del sistema administrativo un conjunto de procesos, funciones y responsabilidades que se realiza dentro de la organización y el conjunto de técnicas que se aplican para el cumplimiento de las metas.

Según (Acosta Godoy, 2016) determina

La segunda etapa del proceso administrativo es el cumplimiento de los objetivos permitiendo establecer actividades para que puedan ser identificadas para la delegación de tareas al personal. (pág. 5)

La segunda etapa del proceso administrativos permite a la organización mantener una estructura eficiente de las actividades optimizando las horas para conseguir los objetivos y metas propuestas. Los directivos de la administración general deben realizarl a función de asiganar las actividaes de la manera mas acorde a las especialidaes de cada area al perdsional.

Dirección

Según (Buchele, 2017) determina que:

Influye mucho el administrador frente a su personal, ya que a través del mismo aporta un grado de confianza, optimismo, motivación y compromiso para el desarrollo los objetivos organizacionales, con la supervisión de los superiores.

La tercera fase del proceso administrativo contribuye la organización las pautas necesarias para el personal encargado de los subordinados para un mejor liderazgo de manera participativa y democrática que permite mantener la motivación y compromiso laboral de todas las áreas.

Control

Según (Munch, 2014) define al:

Control que es una de las fases del proceso administrativo que permiten evaluar los resultados obtenidos en referencia a los estándares que mantiene el cual se puede determinar las falencias para mejorar las operaciones de manera constante.

El control permite medir y corregir el desempeño de las actividades que se realizan y que ayudan a determinar errores y tomar acciones correctivas para mejorar las operaciones y asegurar el cumplimiento de las metas establecidas.

Según autor (Cano Plata, 2017) define:

Al control como un proceso por el que se puede garantizar que las políticas y planes estratégicos se cumplan. Esta actividad la realizan los administradores estableciendo parámetros de medición del uso adecuado de los recursos.

En la cuarta fase del proceso administrativo es el control el que se ejecuta de manera continua y por medio de evaluar a los subordinados con respecto las políticas, objetivos, estrategias en el tiempo estipulado y el desempeño del personal para que la organización alcance la eficiencia y eficacia.

- **Planeación estratégica.**

Según autor (Munch, 2014) define que:

La administración estratégica como una herramienta que asignan actividades desarrollar planes operativos para que se realicen en un determinado tiempo y crear un valor a la empresa para alcanzar los objetivos metas organizacionales y que estas se puedan cumplir a corto, mediano o largo plazo.

Se determina a la planeación estratégica como una herramienta fundamental y para las organizaciones que establece el que hacer y hacia dónde dirigirse, el lograr las metas propuestas y de esta manera fomente que la toma de decisiones sea más asertiva en

relación a los lineamientos estratégicos. Por lo general se basa en la iniciativa ante situaciones adversas.

Direccionamiento estratégico

Según (Thompson, A. & Strickland, A. J. , 2004) detremina al:

Direccionamiento estrategico como la finalidad de propositos de forma sistematica que establece como guia para la organización donde se consiganan los objetivos, destinando los recursos en las areas que representan mayor ganancias las estrategias de la organización van de la mano con la toma de decisiones y que sea más proactiva y contrarrestar las decisiones reactivas y defensivas.

El direccionamiento estrategico pretende lograr y centrar los objetivos con relación al entorno cambiante y a las oportunidades que se presenten a largo plazo para obtener las sostenibilidad del crecimiento de la organización.

Según (Businometrics, 2018) definió como:

El direccionamiento estratégico consiste en formulación de los propósitos de una organización el cual se consíganlos objetivos planteados para un largo plazo que direccionan la sostenibilidad y crecimiento de los objetivos y lineamientos determinados en el plan estratégico.

- **Desarrollo Institucional**

Según (Tomalá Quinde, 2015) define que:

El desarrollo Institucional consiste en el proceso de cambio que está directamente relacionado con la organización es decir los valores, la cultura que posee la empresa, la manera de generar y utilizar los recursos que le permitan operar con la mayor eficacia y eficiencia de las actividades que realizan que beneficie al logro de las metas y objetivos.

El desarrollo institucional dentro de una organización es un cambio planificado de manera sistemática que permite la interacción entre el personal y los directivos de manera coordinada que contribuyen a la organización para el cumplimiento y direccionamiento del incremento de los niveles operacionales.

Clima organizacional

Según (Rodríguez , 2016) define:

El clima organizacional en las empresas consiste en el ambiente de trabajo que les proporcionan a las personas que laboran en las empresas, y que este influye mucho en el desarrollo de sus labores.

Según (Chiavenato I. , 2011) menciona que:

El clima organizacional se lo determina que es benefiosa para las empresas es decir cubrir las necsidades del personal con respecto al area que desrrolla para que de esta manera la institución pueda medir el desempeño. Y que influye en las actividades y en la motivación. (p. 6)

El clima organizacional representa un factor relevante dentro de la institución, ya que se encuentra estrechamente ligado a la motivación en los trabajadores y el trabajo en equipo; este componente permite determinar el rendimiento de los colaboradores en cuanto a las funciones, tareas asignadas e interacciones personales.

Motivación

Según autor (Robbins & Judge, 2013) define que:

La motivación como un factor que consiste entensidad y la persitencia del efuerzo del individuo hacia el cumplimiento de los objetivos. Es decir es de mucha importacia que el personal se encuentre motivado a la hora de realizar la actividades diarias, ya que es el medio para lograr los objetivos de la empresa. (p. 203)

La motivación es clave para el desarrollo y cumplimiento de las metas, debido a que el personal se encuentre motivado, estrechamente vinculado con el logro de estos generan beneficios a la empresa y también a sus colaboradores.

MATERIALES Y METODOS

TIPO DE INVESTIGACIÓN

La metodología para utilizar en este estudio es de tipo de investigación es exploratoria para abordar el tema Modelo de gestión administrativa para el hospital de Salinas con el enfoque cuantitativo.

Investigación exploratoria. –

Por medio de la investigación exploratoria se determina los problemas centrales del Hospital el cual recae en las causas y efectos de los factores internos y externos de la situación que presenta la organización, la información relevante se obtuvo de fuentes veraces sobre el manejo de la entidad de la salud ante el problema planteado.

Enfoque cuantitativo

El enfoque cuantitativo se da en base a los datos de la información realizada en las encuestas aplicadas al sector de estudio como el personal de la organización de la salud, de tal forma que la información obtenida es de fuentes verídicas y proceder al posterior análisis e interpretación de los resultados con la finalidad de aporte productivo a la propuesta del modelo de gestión administrativa para el Hospital de Salinas.

DISEÑO DEL MUESTREO

Población

En el presente estudio la población es finita su conformación consiste en los directivos y el personal del Hospital Básico de Salinas, determinándolo en un total de 98 personas según datos estadísticos por parte del hospital para la recopilación de la información necesaria para el estudio.

POBLACIÓN

POBLACIÓN	CANTIDAD
Directivo	1
Servidores públicos y de salud	97
Total	98

Muestra

Es decir, para la investigación se pretende elaborar es una muestra no probabilística es más útil para estudios exploratorios como la encuesta piloto, con el que se trabajara para obtener y recabar la información relente al tema planteado.

Encuesta

La encuesta aplicada al sector de estudio tiene por objeto descubrir y recabar información sobre el estado actual de la organización e identificar las perspectivas de los individuos y de los demás factores a través de un cuestionario previamente establecido, con preguntas cerradas dicotómicas con escala Likert que faciliten la interpretación del encuestado.

CONCLUSIONES

- ❖ Por medio de las técnicas aplicadas para determinar la información relevante para el tema que se aborda, se concluye existen inconsistencias en el Hospital de Salinas, y al no poseer un modelo de Gestión administrativas las actividades que realizan son ejecutadas de forma empírica, además el ambiente laboral no es el más adecuado la cual afecta la parte administrativa y a la atención a clientes.

- ❖ Se concluye que el personal del Hospital de salud no desarrolla los procesos y herramientas administrativas adecuadamente, el desconocimiento presentado por las áreas perjudican a las demás funciones ocasionando deficiencia en los objetivos empresariales y que se encuentran visibles ante sus usuarios.

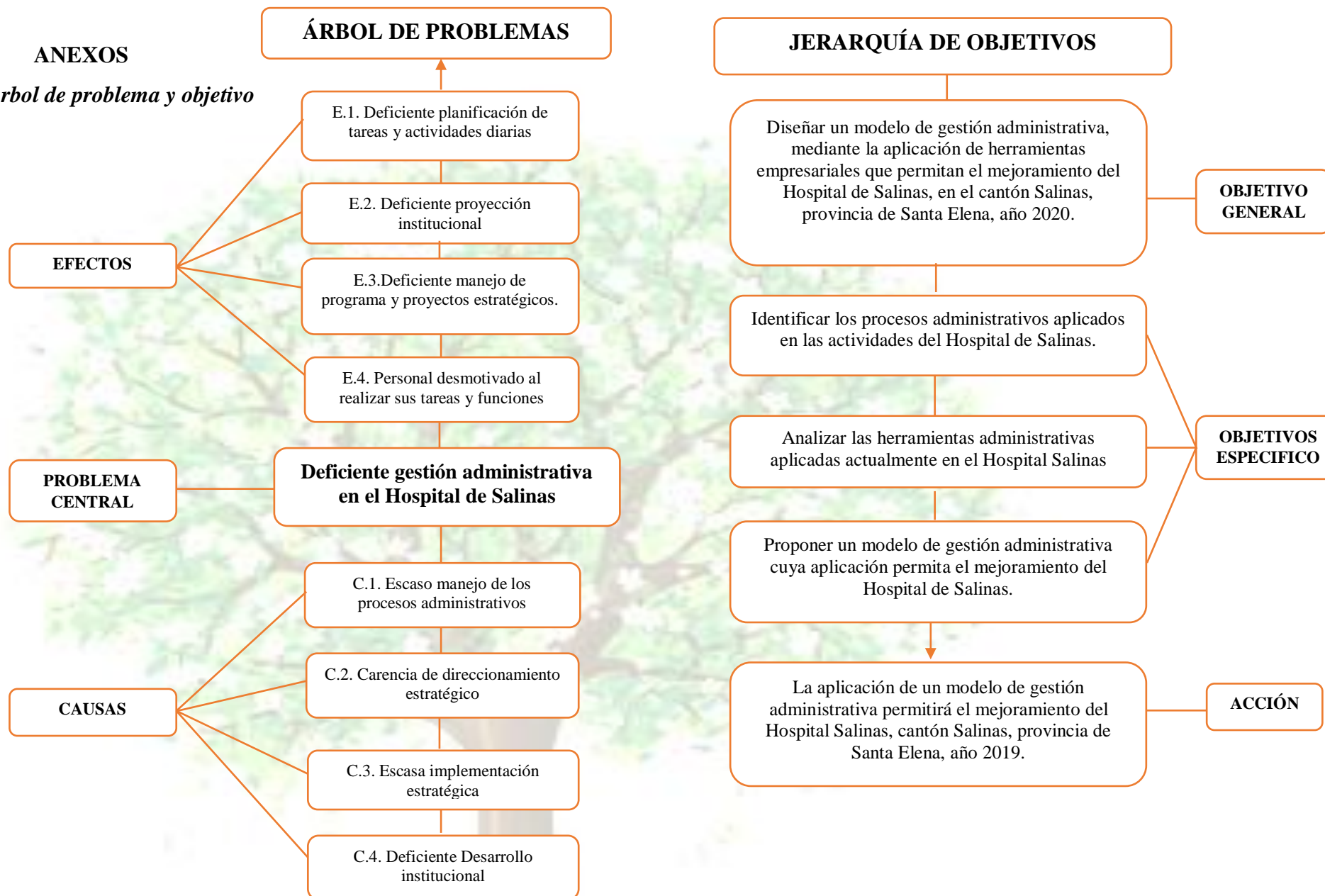
- ❖ En base a la problemática planteada se concluye y los resultados obtenidos lo ideal para el Hospital y su desarrollo es la implementación del modelo de gestión administrativa ya que posee los lineamientos básicos y necesarios para la institución tomando sus debilidades para convertirlas en oportunidades y brindar y mejor servicio a los clientes basados en una buena cultura gerencial.

RECOMENDACIONES

- Evaluar y analizar periódicamente las actividades y el cumplimiento de las mismas, y el uso de las herramientas administrativa y los procesos administrativos. Y cuando deben ser cambiadas de acuerdo al entorno en que se encuentre de esta manera proporcionar el direccionamiento estratégico adecuado.
- Realizar acciones correctivas en un tiempo específico para establecer mejoras en el Hospital de Salinas que mediante las gestiones de la alta gerencia pueda tener mayor control de los procesos que ejecutan los subordinados de tal manera que se beneficien ambos es decir la organización y el cliente.
- Al proponer la implementación del modelo de gestión en Hospital de Salinas, cuya finalidad es aportar al desarrollo de las actividades, medir el desempeño para el mejoramiento de las funciones de las diferentes áreas de la organización y la motivación de su personal este ligado al compromiso de cumplir con los objetivos.

ANEXOS

Árbol de problema y objetivo



Anexo :Matriz de Operacionalización de variable independiente.

IDEA A DEENDER	VARIABLES	DEFINICION	DIMENCIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS
La aplicación de un modelo de gestión administrativa permitirá el mejoramiento del Hospital Salinas, cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2020..	Variable independiente. Modelo de Gestión administrativa.	El modelo de gestión administrativa es esencial para el hospital, ya que es la forma en que los directivos desarrollaran sus funciones y actividades apoyados con la integración de herramientas y lineamientos gerenciales.	Procesos administrativos.	<ul style="list-style-type: none"> • Planeación. • Organización • Dirección • Control. 	¿El Hospital aplica los procesos administrativos en sus funciones diarias?	ENCUESTA
			Planeación estratégica	<ul style="list-style-type: none"> • Direccionamiento estratégico • Implementación estratégica 	¿Cómo considera que el direccionamiento estratégico aportaría al mejoramiento del Hospital	ENCUESTA
			Desarrollo institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Clima organizacional • Motivación laboral. 	¿Qué estrategias ha implementado para motivar a los trabajadores del Hospital?	ENCUESTA

Elaborado por: Mariuxi García Andriuoli.

Anexo 1 Formato de Encuesta



CUESTIONARIO DE ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DEL HOSPITAL DE SALINAS.

Tema: Modelo de Gestión Administrativa para el Hospital de Salinas, en el cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2020.

Objetivo: Diseñar un modelo de gestión administrativa, mediante la aplicación de herramientas empresariales que permitan el mejoramiento del Hospital de Salinas, en el cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2020.

Estimado participante: la presente es una encuesta con fines de investigación. Agradecemos con anticipación se sirva marcar sus respuestas con una “X”, en el recuadro respectivo. La información que nos proporcione es totalmente confidencial y anónima. Una vez más, gracias por su colaboración.

1	2	3	4	5
DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO	INDECISO	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE SI

N°	ASPECTOS	1	2	3	4	5
1	¿El Hospital de Salinas tiene establecido la misión y visión?					
2	¿En el hospital se han elaborado objetivos estratégicos para alcanzar las metas propuestas?					
3	¿Conoce si el Hospital posee planes y proyectos en cada una de sus acciones?					
4	Existe una eficiente gestión administrativa en el Hospital?					
5	¿Conoce si en el hospital se realiza una planificación formal para llevar a cabo cada una de las actividades?					
6	¿En el Hospital se lleva a cabo el proceso administrativo en las actividades desempeñadas?					
7	¿Existe motivación laboral por parte de los directivos hacia todos los colaboradores del Hospital Salinas?					
8	¿Considera que la elaboración y aplicación de un modelo de gestión administrativa mejorará el Hospital de Salinas?					

REALIZACIÓN DE ENCUESTA

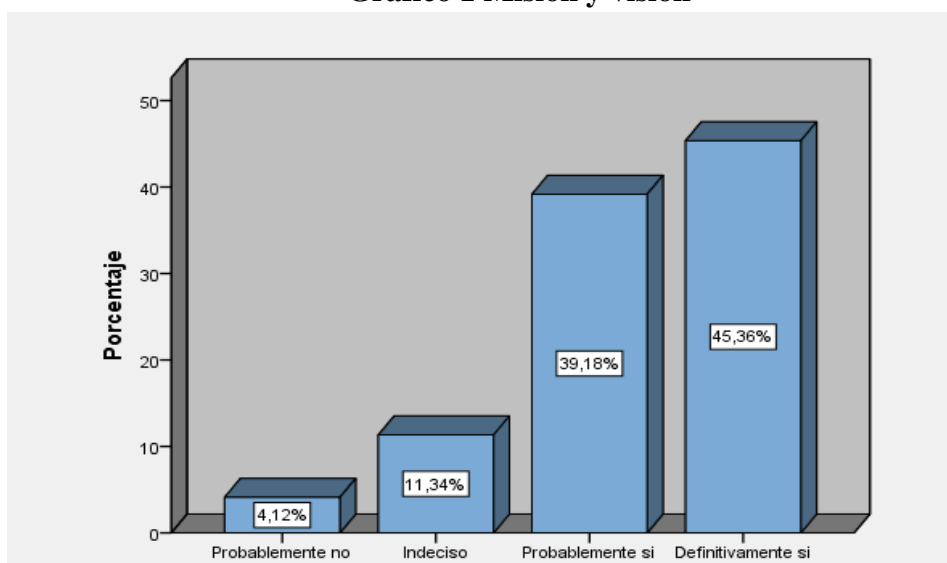
Análisis de datos. (Encuesta a los empleados del Hospital de Salinas)

1. ¿El Hospital de Salinas tiene establecido la misión y visión?

Tabla 1 Misión y visión

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Probablemente no	4	4,1	4,1	4,1
Indeciso	11	11,2	11,3	15,5
Válido Probablemente si	38	38,8	39,2	54,6
Definitivamente si	44	44,9	45,4	100,0
Total	97	99,0	100,0	

Gráfico 1 Misión y visión



Fuente: personal público y de salud del Hospital de Salinas

Elaborado por: Mariuxi García Andriuoli.

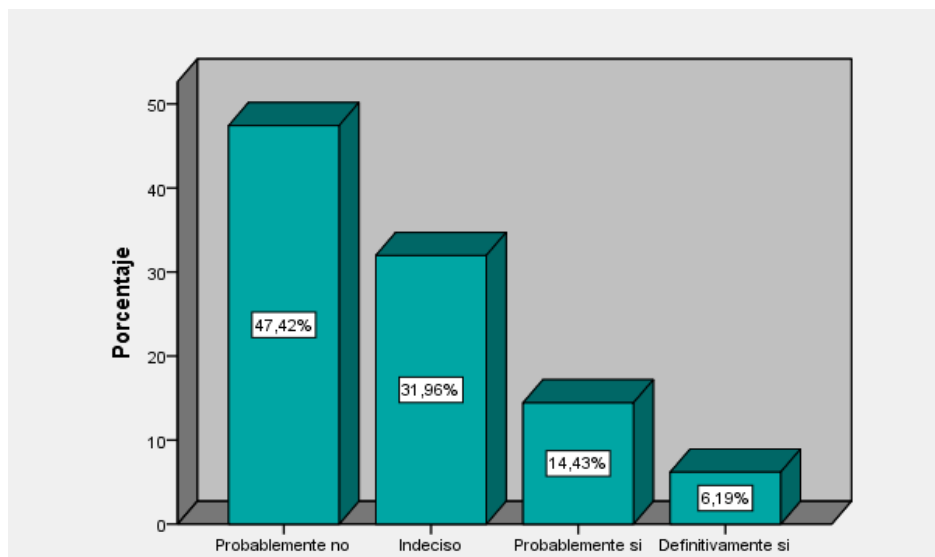
Del total de la población encuestada, el mayor porcentaje manifestó que el Hospital si tiene establecido la misión y visión, ya que, son los pilares fundamentales de la razón de ser de la entidad; mientras que otra proporción desconocen su existencia. De acuerdo a los resultados obtenidos, se determina que estos no han sido socializados con todo el personal.

2. ¿En el hospital se han elaborado objetivos estratégicos para alcanzar las metas propuestas?

Tabla 2 Objetivos estratégicos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Probablemente no	46	46,9	47,4	47,4
Indeciso	31	31,6	32,0	79,4
Válido Probablemente si	14	14,3	14,4	93,8
Definitivamente si	6	6,1	6,2	100,0
Total	97	99,0	100,0	

Gráfico 2 Objetivos estratégicos



Fuente: personal público y de salud del Hospital de Salinas

Elaborado por: Mariuxi García Andriuoli.

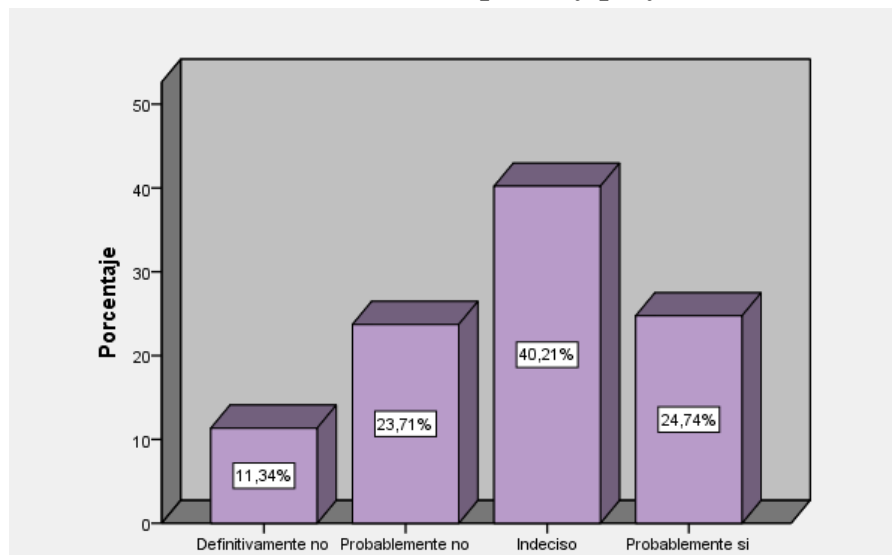
El mayor porcentaje manifestó que probablemente no se han elaborado objetivos en el hospital; mientras que un porcentaje menor manifestó que si se han alcanzado las metas propuestas, a través de los objetivos. Estos resultados se dan, debido a que existe constante rotación del personal, y los directivos encargados no socializan constantemente los objetivos como herramienta para el alcance de las metas institucionales.

3. ¿Conoce si el Hospital posee planes y proyectos en cada una de sus acciones?

Tabla 3 Posee planes y proyectos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definitivamente no	11	11,2	11,3	11,3
Probablemente no	23	23,5	23,7	35,1
Válido Indeciso	39	39,8	40,2	75,3
Probablemente si	24	24,5	24,7	100,0
Total	97	99,0	100,0	

Gráfico 3 Posee planes y proyectos



Fuente: personal público y de salud del Hospital de Salinas
Elaborado por: Mariuxi García Andriuoli.

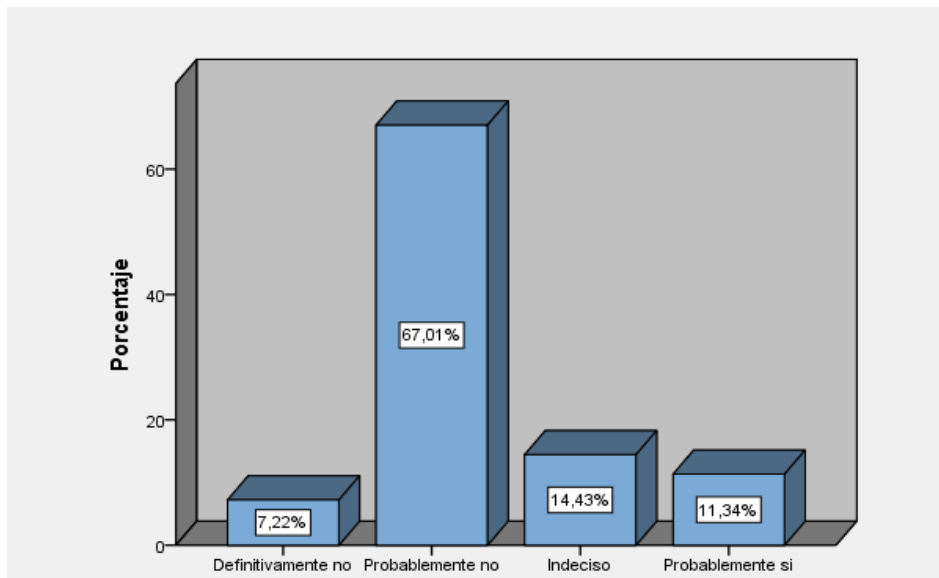
El mayor porcentaje de los encuestados se manifestaron indecisos ante esta interrogante ya que, desconocen si el hospital tenga proyectos y planes de acción; mientras que otro porcentaje manifestó que probablemente si existan. De acuerdo a estos resultados se determina que, existe poca socialización con el personal, acerca de las herramientas gerenciales para llevar a cabo las actividades periódicas.

4. ¿Existe una eficiente gestión administrativa en el Hospital?

Tabla 4 Eficiente gestión administrativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definitivamente no	7	7,1	7,2	7,2
Probablemente no	65	66,3	67,0	74,2
Válido Indeciso	14	14,3	14,4	88,7
Probablemente si	11	11,2	11,3	100,0
Total	97	99,0	100,0	

Gráfico 4 Eficiente gestión administrativa



Fuente: personal público y de salud del Hospital de Salinas

Elaborado por: Mariuxi García Andrioli.

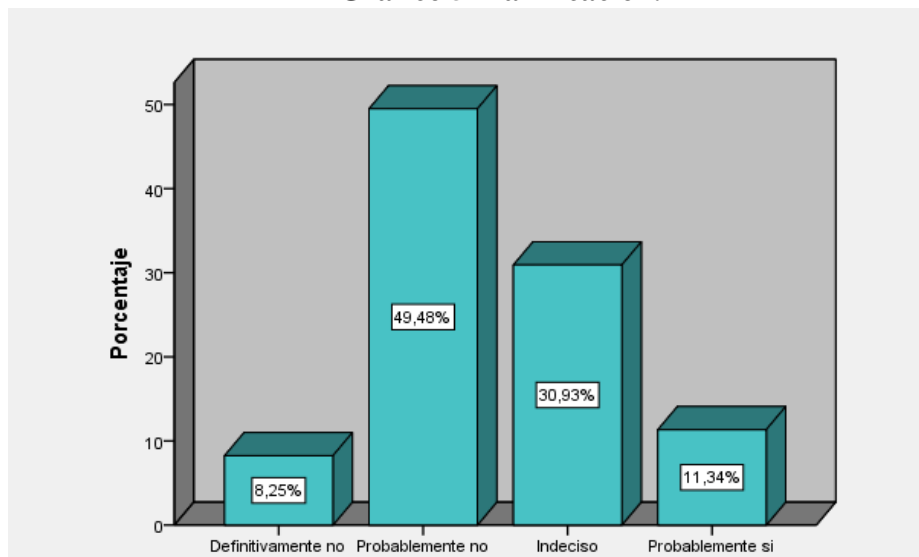
El mayor porcentaje manifestó que el Hospital probablemente no tiene una adecuada gestión administrativa; mientras que otro porcentaje se encontró indeciso ante esta interrogante. De acuerdo a los resultados se determina que, los actuales directivos realizan sus funciones de forma inadecuada, excluyendo el uso de herramientas gerenciales que les permita realizar una gestión de calidad.

5. ¿Conoce si en el hospital se realiza una planificación formal para llevar a cabo cada una de las actividades?

Tabla 5 Planificación.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definitivamente no	8	8,2	8,2	8,2
Probablemente no	48	49,0	49,5	57,7
Válido Indeciso	30	30,6	30,9	88,7
Probablemente si	11	11,2	11,3	100,0
Total	97	99,0	100,0	

Gráfico 5 Planificación.



Fuente: personal público y de salud del Hospital de Salinas
Elaborado por: Mariuxi García Andriuoli.

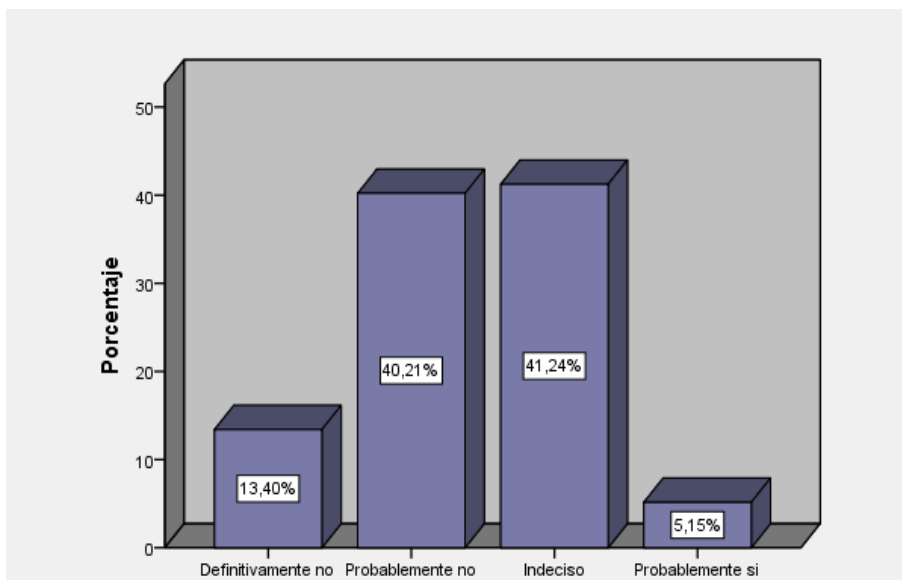
El mayor porcentaje manifestaron que los directivos probablemente no ejecutan una planificación formal, mientras que otro porcentaje manifiesta estar indeciso. De acuerdo a los resultados obtenidos se determina que, el área administrativa presenta deficiencia en cuanto a su forma de gestión, ya que no domina el uso de herramientas técnicas gerenciales que conlleven a una planificación eficiente de cada actividad.

6. ¿En el Hospital se lleva a cabo el proceso administrativo en las actividades desempeñadas?

Tabla 6 Proceso administrativo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definitivamente no	13	13,3	13,4	13,4
Probablemente no	39	39,8	40,2	53,6
Válido Indeciso	40	40,8	41,2	94,8
Probablemente si	5	5,1	5,2	100,0
Total	97	99,0	100,0	

Gráfico 6 Proceso administrativo



Fuente: personal público y de salud del Hospital de Salinas
Elaborado por: Mariuxi García Andrioli.

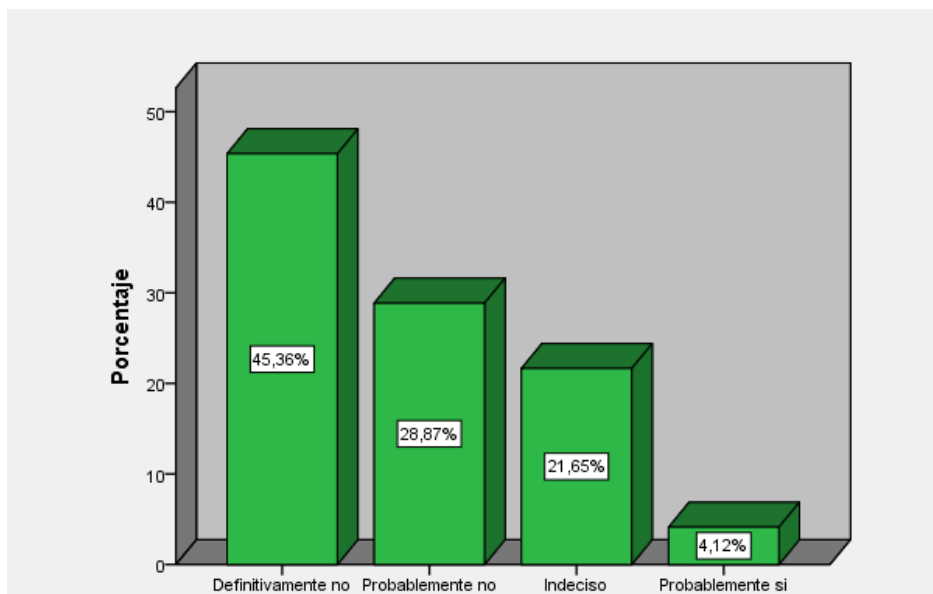
El mayor porcentaje de los encuestados manifestaron que se encuentran indecisos antes esta interrogante, mientras que otro porcentaje elevado manifiesta que no probablemente no se aplican los procesos administrativos. Estos resultados se dan debido a que los directivos encargados realizan sus funciones de forma ambigua, limitándose a uso de herramientas y lineamientos gerenciales necesarios para el bienestar de la institución de salud.

7. ¿Existe motivación laboral por parte de los directivos hacia todos los colaboradores del Hospital Salinas?

Tabla 7 Existe motivación laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definitivamente no	44	44,9	45,4	45,4
Probablemente no	28	28,6	28,9	74,2
Válido Indeciso	21	21,4	21,6	95,9
Probablemente si	4	4,1	4,1	100,0
Total	97	99,0	100,0	

Gráfico 7 Existe motivación laboral



Fuente: personal público y de salud del Hospital de Salinas

Elaborado por: Mariuxi García Andriouli.

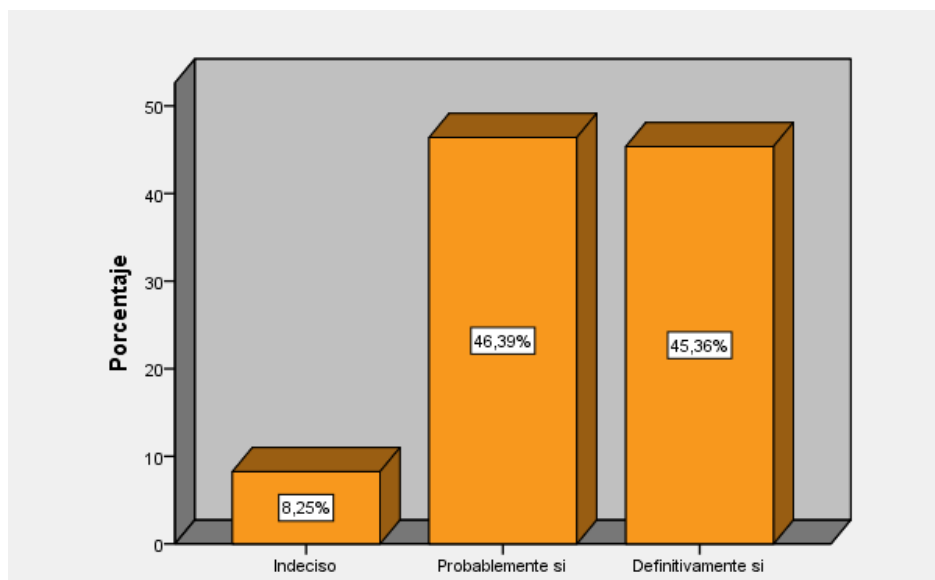
La mayor parte de los encuestados manifestaron que definitivamente no existe la motivación laboral, mientras que otro porcentaje relativamente alto se mostró indecisos. En base a estos resultados se determinó que los directivos de turno no emplean estrategias o incentivos motivacionales para lo que los empleados se encuentren a gustos y fidelizados con la institución para cumplir cada actividad asignada.

8. ¿Considera que la elaboración y aplicación de un modelo de gestión administrativa mejorará el Hospital de Salinas?

Tabla 8 Modelo de gestión administrativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indeciso	8	8,2	8,2	8,2
Probablemente si	45	45,9	46,4	54,6
Definitivamente si	44	44,9	45,4	100,0
Total	97	99,0	100,0	

Gráfico 8 Modelo de gestión administrativa



Fuente: personal público y de salud del Hospital de Salinas

Elaborado por: Mariuxi García Andrioli.

El mayor porcentaje de los encuestados manifestaron que probablemente si mejore el hospital aplicando un modelo de gestión administrativa, mientras que otro porcentaje se encuentran indecisos. Con estos resultados se determina que, un modelo de gestión dispondrá de herramientas y proyectos que mejoren la administración en general, el servicio al cliente y a la institución como tal.

BIBLIOGRAFÍA

Acosta Godoy, A. (2016). *Proceso Administrativo*. UNID.

Albán Coba, A. Á., Flores Paucar , O. O., & Pinorgote Gómez, M. S. (2017). *Diseño de un modelo de gestión para Pymes del sector Marisquería* . Guayaquil.

Amador, J. P. (consulta el: 22 de Noviembre de 2018). “*Proceso Administrativo*”.
Obtenido de “Proceso Administrativo”:
http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/procesoadministrativa

Arévalo, A. M., & Herrera Villalobos, M. (2013). *Propuesta De Un Modelo De Gestión Administrativa Para El Centro Integral De Servicios De Salud De La Fundación Universitaria De Ciencias De La Salud*. Bogotá: Fundación Universitaria De Ciencias De La Salud.

Borbor Bacilio, A. (2014). *MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL “VENUS DE VALDIVIA”, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014*. La Libertad, Ecuador: Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/1619/1/MODELO%20DE%20GESTI%C3%93N%20ADMINISTRATIVA%20PARA%20EL%20CENTRO%20DE%20SALUD%20MATERNO%20INFANTIL%20%20e2%80%9cVENUS%20DE%20VALDIVIA%e2%80%9d%2c%20CANT%c3%93N%20LA%20LIBERTAD%2c%20PRO>.

- Borbor Bacilio, A. O. (2014). *Modelo de gestión administrativa para el Centro de Salud Materno Infantil Venus de Valdivia, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena*. La Libertad: UPSE. Matriz: Facultad de Ciencias Administrativas.
- Buchele, R. B. (2017). La administración y el proceso administrativo . En C. A. Cano.
- Businometrics. (4 de Mayo de 2018). *EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y SUS COMPONENTES A NIVEL ORGANIZACIONAL*. Obtenido de Planeación Estratégica : <https://businometrics.wordpress.com/2018/05/04/la-importancia-del-direccionamiento-estrategico-y-sus-componentes/>
- Cano Plata, C. A. (2017). *La administración y el proceso administrativo*. Bogota: Universidad de Bogota Jorge tadeo Lozano.
- Cárdenas Beltrán, J. A., & Suta Jiménez, A. A. (2013). *DISEÑO DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA COLOMBIA*. BOGOTA D.C.: UNIVERSIDAD DE LA SALLE.
- Casco Ramirez, A., Ramirez Garrido, R., & Calderón Moran , E. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *Revista académica Contribuciones a la economía*, 21.
- Castellanos Martínez , J. (2013). *Diagnóstico del clima organizacional: estudio de caso: Facultad de Ciencias Agrarias de la Universidad de Pamplona. (1 ed)*. Madrid: EAE: Editorial Academia Espanola.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. . Colombia : Mc Graw Hill.

- Chiavenato, I. (2017). Planeación estratégica, fundamentos y aplicaciones. En I. Chiavenato, *Planeación estratégica (3a. ed.)* (pág. 352). Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
- De Alba Galván, C. (2017). *Administración y Gestión de la comunicaciones de la dirección*. Marid: CEP S.L. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=y8U-DwAAQBAJ&pg=PA37&lpg=PA37&dq=La+direcci%C3%B3n+es+coordinar+y+guiar+las+tareas,+funciones+y+recursos+de+forma+%C3%B3ptima+para+l+a+maximizaci%C3%B3n+de+los+beneficios.+Dirigir+implica+motivar,+liderar+y+resolver+con>
- Gullo, J., & Nardulli, J. P. (2015). *Gestión Organizacional (Primera ed.)*. Ituzaingó, Buenos Aires: EDITORIAL MAIPUE. ISBN: 978-987-3615-20-7 .
- Luna González, A. C. (2015). Capítulo 5: Desarrollo Organizacional. En A. C. Luna González, *Proceso Administrativo. (2º edición)* (págs. 130-159). México: GRUPO EDITORIAL PATRIA, S.A. DE C.V. ISBN ebook: 918-607-744-258-5.
- Marco, F. &. (2017). *Gestión y Administración en las organizaciones*. Buenos Aires: UNAJ.
- Martínez Candil, I. (2015). *Administración y gestión de las comunicaciones de la dirección (Primera ed.)*. España: CANO PINA. ISBN: 9788416338153.
- Matiz, F., & Quintero, I. C. (05 de 2017). *Capítulo 3 del Libro “PE para PYMES Latinoamericanas”*. Obtenido de CONCEPTOS CLAVE PARA EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: Retrieved from:

<http://www.matizyasociados.com/wp-content/uploads/2017/05/PE-para-PYMES-Cap-3.pdf>

Munch, L. (2014). *Administración. Gestión Organizacional, enfoque y proceso administrativo. Segunda edición*. México: PEARSON EDUCACIÓN.

Proaño Salazar , G. (2015). “*PLAN ESTRATÉGICO PARA EL HOTEL MARBELLA EN EL CANTÓN PLAYAS PROVINCIA DEL GUAYAS AÑO 2015*”. La Libertad, Ecuador: repositorio Upse.

Ramírez Cardona , C., & Del Pilar Ramírez, M. (2016). *Fundamentos de Administración (Cuarta ed.)*. Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento Organizacional - Décimo quinta edición*. México: Pearson Educación.

Rodeloy, C. C. (11 de 10 de 2011). *Implementación de la estrategia empresarial*. Obtenido de Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/implementacion-estrategia-empresarial/>

Rodríguez , E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista Educación en Valores. Vol. 1 N° 25.*, 3-18.

Tomalá Quinde, D. D. (2015). *PLAN ESTRATÉGICO PARA LA ASOCIACIÓN DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS “VALLE MANANTIAL” EN LA COMUNA MANANTIAL DE GUANGALA, PARROQUIA COLONCHE, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, 2015-2019*. LA LIBERTAD – ECUADOR: DSpace.