

CENTRO UNIVERSITARIO TECNOLÓGICO CEUTEC

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

PROYECTO DE GRADUACIÓN

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS SERVICIOS MÉDICOS
PRIVADOS EN TEGUCIGALPA**

SUSTENTADO POR:

CARLOS ALEJANDRO GODOY VELÁSQUEZ

DEBRAY ORLANDO DIAZ ALVARADO

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE LICENCIATURA EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEGUCIGALPA, M.D.C.

HONDURAS, C.A.

JULIO, 2021

CENTRO UNIVERSITARIO TECNOLÓGICO CEUTEC

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR

MARLON ANTONIO BREVÉ REYES

SECRETARIO

GENERAL ROGER MARTÍNEZ MIRALDA

VICERRECTORA ACADÉMICA CEUTEC

DINA ELIZABETH VENTURA DÍAZ

DIRECTORA ACADÉMICA CEUTEC

IRIS GABRIELA GONZALES ORTEGA

TEGUCIGALPA, M.D.C.

HONDURAS, C.A.

JULIO, 2021

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS CENTROS MÉDICOS
PRIVADOS EN TEGUCIGALPA**

**TRABAJO PRESENTADO EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS
REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE:**

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ASESOR:

LUDWING HEMERON GUARDIOLA CASTILLO

TERNA EXAMINADORA:

CLAUDIA JEANNETE NUÑEZ AZZAD

JUAN JOSÉ ROMERO MARTINEZ

ALFREDO VASQUEZ MORENO

TEGUCIGALPA, M.D.C.

HONDURAS, C.A.

JULIO, 2021

DEDICATORIA

Primeramente, a Dios por guiarme en el proceso, por la sabiduría y el discernimiento para tomar decisiones y salir adelante en todo momento.

A mis padres Carlos y Eledina por su apoyo en todo momento, ser un ejemplo para mí vida en todo momento y a lo largo de todos estos años de formación no solo académica sino también personal por ayudarme económicamente y ser pilar para mí en todo momento y darme los consejos necesarios en todo momento para superar cada prueba.

A mis hermanas Leticia y Hellen por ayudarme y aconsejarme en cada momento que lo necesite durante esta etapa y que me brinda su apoyo incondicional.

A la mi familia y amigos que encontré en este camino de la vida que me apoyan constantemente a seguir adelante en todo momento.

A Rigoberto (Q.D.E.P) por ser mi mejor amigo y hermano dándome apoyo cuando más lo necesite en momentos difíciles.

CARLOS ALEJANDRO GODOY VELÁSQUEZ

Primeramente, a Dios por guiarme en este proceso, por la sabiduría y el discernimiento para tomar las decisiones y finalizar la etapa universitaria.

A mi padre por el apoyo infinito en todas las etapas académicas y de vida, mi esposa quien ha sido de gran apoyo durante el proceso académico. A mis amigos, compañeros, catedráticos que formaron mi etapa de aprendizaje.

A mis hijos que puedan seguir el ejemplo de su padre.

A mi madre (Q.D.E.P) quien me motivo a salir adelante en todas las etapas de mi vida.

DEBRAY ORLANDO DIAZ ALVARADO

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por esta bendición que me ha permitido disfrutar y que será de mucha ayuda en el futuro para cada proyecto.

A mis padres, porque son la base y el pilar fundamental que me ha ayudado en todo momento para poder llegar a cumplir las metas que me he propuesto, recibiendo su apoyo e interés en cada una de mis etapas.

A nuestro asesor el Lic. Ludwing Hemeron Guardiola Castillo quien nos ayudó a lo largo de la investigación para poder realizar los cambios y dirigirnos por la dirección correcta.

Agradecer a cada compañero, amigo y familiar que se dispuso a ayudarme cuando necesite apoyo de parte de ellos.

CARLOS ALEJANDRO GODOY VELÁSQUEZ

Primeramente, a Dios, quien ha permitido culminar esta etapa en mi vida.

A mi padre, por ser quien me ha guiado y apoyado cuando lo he necesitado.

A todos los catedráticos que a través de mi paso profesional he conocido siempre motivando a aprender y poner en práctica lo aprendido. A nuestro asesor Lic. Ludwing Hemeron Guardiola quien nos guio durante el proceso del proyecto y en su clase nos motivó a siempre hacer la diferencia

A mis compañeros de clases y compañero de proyecto quienes estuvieron trabajando hombro a hombro con el único objetivo de lograr el nivel profesional.

DEBRAY ORLANDO DIAZ ALVARADO.

RESUMEN EJECUTIVO

Hoy en día la administración de empresas es muy importante para todas y cada una de las empresas en Honduras y en todo el mundo tienen a la necesidad de una buena administración y hoy en día con la falta de atención por la nueva “normalidad” que ha generado la pandemia Covid-19 muchos aspectos han quedado olvidados en curso del año 2021 por ello las empresas tienen que estar enfocadas en una buena administración y las empresas de salud como las establecimientos o clínicas privadas en Tegucigalpa se han visto con dificultades al momento de realizar actividades de dicha rama administrativa; según noticias y datos estadísticos muchos de estos establecimientos han tenido que realizar cambios como recortes de personal o cambios en las gestiones debido a recortes de ingresos, cambios en el modo de ofrecer el servicio a los clientes/pacientes; siendo la administración de empresas una ciencia tan enriquecida de diferentes ramas y carreteras se espera que los “administradores” estén prontamente capacitados para desempeñar cargos administrativos en diversidad de empresas para hacerlas crecer en diversidad no solo de forma monetarias si no en forma profesional que genere una confianza de los clientes como de los empleados al momento de dar servicios de la mejor calidad, buscando incrementar la afluencia de clientes, las mejoras en la parte legal laboral, y la creación de puestos de trabajo.

Palabras claves: Administración, calidad, gestión.

ABSTRACT

Nowadays business administration is very important for each and every one of the companies in Honduras and all over the world have the need of a good administration and nowadays with the lack of attention due to the new "normality" that has generated the pandemic Covid-19 many aspects have been forgotten in the course of the year 2021 for that reason the companies have to be focused in a good administration and the health companies like the establishments or private clinics in Tegucigalpa have been with difficulties at the moment of carrying out activities of this administrative branch; According to news and statistical data, many of these establishments have had to make changes such as personnel cuts or changes in management due to income cuts, changes in the way of offering service to clients/patients; being the business administration a science so enriched of different branches and careers, it is expected that the "administrators" are promptly trained to perform administrative positions in a diversity of companies to make them grow in diversity not only in a monetary way but in a professional way that generates a confidence of customers and employees when providing services of the best quality, seeking to increase the influx of customers, improvements in the legal labor part, and the creation of jobs.

Key words: Administration, quality, management.

ÍNDICE DE CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN	1
II.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	2
	2.1 Antecedentes de la investigación.	2
	2.2 Definición Del Problema.....	4
	2.2.1 Enunciado del problema.....	4
	2.2.2 Formulación del problema.....	4
	2.3 Preguntas de investigación.....	4
	2.4 Variables de Investigación	5
	2.4.1 Variable Dependiente	5
	2.4.2 Variables Independientes	5
	2.5 Justificación.....	6
	2.5.1 Justificación Teórica.....	6
	2.5.2 Justificación Práctica.....	7
	2.5.3 Justificación Metodológica	7
	2.5.5 Justificación Social.....	7
	2.5.4 Justificación Económica.....	7
	2.6 Delimitación.....	8
III.	OBJETIVOS DEL PROYECTO.....	8
	3.1 Objetivo General.	8
	3.2 Objetivo Específico.....	8
IV.	MARCO TEORICO	9
	4.1 Gestión Administrativa de los Servicios Médicos privados en Tegucigalpa	10
	4.2 Gestión de Costos.....	14
	4.3 Gestión de Procesos	15
	4.4 Gestión de los recursos económicos.....	17
	4.5 Organización	19
	4.6 Normativas	22
V.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
	5.1 Enfoque y Método.....	24
	5.1.1 Enfoque	24
	5.1.2 Método	24

5.1.3 Estudio	24
5.1.4 Diseño de la Investigación:	25
5.2 Población Y Muestra.....	25
5.2.1 Población	25
5.2.2 Muestra	25
5.3 Unidad de análisis	25
5.3.1 Unidad de Análisis	25
5.3.2 Unidad de Respuesta	26
5.4 Técnicas E Instrumentos Aplicados	26
5.4.1 Encuestas	26
5.4.2 Entrevista A Expertos	26
5.4.3 Grupos focales	26
5.5 Fuentes de iinformación.....	27
VI. RESULTADOS Y ANÁLISIS	31
6.1 Encuestas.....	31
6.2 Cruces de Variables.....	51
6.3 Entrevistas A Expertos.....	54
6.3.1 PERFIL 1	54
6.3.2 PERFIL 2	56
6.3.3 PERFIL 3	57
6.3.4 PERFIL 4	62
6.3.5 PERFIL 5	66
6.3.6 PERFIL 6	69
6.4 Hallazgos.....	72
6.4 Grupos Focales.....	73
6.3.1 Insights	73
VII. CONCLUSIONES	76
VIII. RECOMENDACIONES	77
X. BIBLIOGRAFIA	82
XI. ANEXOS	87

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 4.1 Planilla de Depuración del Marco Teórico.....	10
Tabla 2.2.1: Correlación entre la contabilidad de Financiera, Costos y Administrativa. (2021)...	16
Tabla 9.1 Tabla de Congruencia.....	95

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2.1: Variables de Investigación.....	6
Figura 5.1: Cronología de trabajo.....	44

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 6.1: visitas de clínicas privadas.....	32
Gráfica 6.2: nivel de servicio ofrecido.....	33
Gráfica 6.3: calificación de los servicios médicos.....	34
Gráfica 6.4: organización de servicios médicos.....	35
Gráfica 6.5: medidas de seguridad implementadas.....	36
Gráfica 6.6: empleados con capacidades administrativas.....	37
Gráfica 6.7: cumplimiento de normas del Código de Salud.....	38
Gráfica 6.8: precios en por consultas medicas.....	39
Gráfica 6.9: membresías en clínicas.....	40
Gráfica 6.10: beneficios preferidos por encuestado.....	41
Gráfica 6.11: poseedores de seguro medico.....	42
Gráfica 6.12: tipos de seguro.....	43
Gráfica 6.13: precios pagados en consultas.....	44
Gráfica 6.14: gestiones administrativas.....	45
Gráfica 6.15: ahorro de emergencia.....	46
Gráfica 6.16: porcentaje de ingresos destinados a gastos médicos.....	47
Gráfica 6.17: edades promedio de encuestados.....	48
Gráfica 6.18: Ingresos promedio mensuales de encuestados.....	49
Gráfica 6.19: ciudad de residencia de encuestados.....	50
Gráfica 6.20: cantidad y rango de edades de personas que viven en un mismo hogar.....	51
Gráfica 6.2.1: Poseedores de seguro y su satisfacción.....	52
Gráfica 6.2.2: Edades de personas con respecto a los precios de servicios de clínicas medica.....	53
Gráfica 6.2.3: número de visitas a una clínica por edades anualmente.....	54

GLOSARIO

ADMINISTRACIÓN: Es el acto de administrar, planificar, controlar y dirigir los diversos recursos con los que cuenta una persona o empresa, negocio u organización.

ESTABLECIMIENTO DE SALUD: Lugar, sitio o instalación donde se llevan a cabo actividades relacionadas con la atención de la salud humana.

COVID-19: enfermedad causada por el nuevo coronavirus conocido como SARS-CoV-2.

GESTION: La gestión es un conjunto de procedimientos y acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo.

NORMATIVA: Norma o conjunto de normas por las que se regula o se rige determinada materia o actividad.

MUESTRA: Un subgrupo o subconjunto representativo de la población, extraída seleccionada por algún método de muestreo.

PANDEMIA: Enfermedad epidémica que se extiende a muchos países o que ataca a casi todos los individuos de una localidad o región

POBLACIÓN: Es el conjunto de individuos, objetos o fenómenos de los cuales se desea estudiar una o varias características.

COSTO: El costo, también llamado coste, es el desembolso económico que se realiza para la producción de algún bien o la oferta de algún servicio.

COMITÉ: Conjunto de personas elegidas para desempeñar una labor determinada especialmente si tiene autoridad o actúa en representación de un colectivo.

SISTEMA DE SALUD: Abarca todas las organizaciones, las instituciones y los recursos que emanan iniciativas cuya principal finalidad es mejorar la salud.

I. INTRODUCCIÓN

Los establecimientos de salud privados constituyen una herramienta fundamental para la salud de muchas personas en la ciudad, con el tema de la pandemia la demanda ha aumentado considerablemente por el tema de contaminación en establecimientos de servicios médicos públicos, los administradores se tienen que enfocar en capacitar y preparar los recursos humanos y económicos en función de los pacientes o usuarios de los establecimientos.

Los establecimientos de salud que sobresalen en Tegucigalpa están adoptando modelos orientados directamente a los servicios y a la satisfacción de sus pacientes es por esto por lo que buscan estar a la vanguardia, y realizar cambios en los servicios y estrategias que les permitan la armonía con sus objetivos y las necesidades de sus pacientes.

Una incorrecta administración hace que el personal médico y los usuarios muestren rechazo en la calidad de la atención no solo del personal también por la infraestructura y falta de modernización que se nota en muchos de los procesos que incurren como pacientes. Uno de los retos de los administradores o gerentes de los establecimientos es brindar valores agregados a los servicios de salud, permitiendo hacer la diferencia entre los demás centros asistenciales. Haciendo diferencia con atenciones primarias de calidad.

En la presente investigación nos planteamos diferentes problemas y preguntas en torno al tema Gestión Administrativa de los Servicios Médicos privados en Tegucigalpa, investigando estudios previos al nuestro en diferentes lugares, estableciendo variables de estudio tales como “la gestión administrativa de los servicios médicos privados en Tegucigalpa, Gestión de Costos, gestión de procesos⁸, gestión de los recursos económicos, organización, normativas” rescatando y consultando diversidad de fuentes como investigaciones, libros, blogs, periódicos y cualquier otra fuente con fin investigativo para guiarnos y darnos una idea sobre el tema de a investigar; para poder comprender de una manera más amplia el tema. Se establecieron objetivos de investigación con el fin de ayudar a responder las preguntas de investigación.

Estableceremos objetivos, evaluaremos las investigaciones realizadas previamente que nos puedan ayudar a mostrar un panorama más amplio acerca de la gestión administrativa de los servicios médicos privados en Tegucigalpa, aun con todas las carencias de estándares de calidad que son

notables en algunos establecimientos de salud. Evaluamos las variables que influyen al momento de ejercer la administración en este tipo de empresa.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1 Antecedentes de la investigación.

En la investigación de Castillo Inocencia (2015) en la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez (UANCV) ubicada en Juliaca, provincia de San Ramon, Perú, menciona: “La gestión hospitalaria por el Estado, a través de un conjunto de políticas, sistemas, componentes, procesos e instrumentos que al operar coherentemente establecen la forma de prestación de los servicios de salud del segundo, tercer nivel de atención y dirigir su organización, permitiendo una gestión para el logro de los objetivos sanitarios y económicos en el marco de una red de servicios de salud.”

En la investigación de Soto Patricia (2011) en la Universidad Andina Simón Bolívar (UASB) con sede en Quito, Ecuador, menciona: “La administración desde siempre ha estado presente en las actividades humanas, de manera técnica en unas y empírica en otras; pero sin lugar a duda cada vez se ha convertido en una necesidad para las instituciones públicas, privadas, lucrativas y no lucrativas.”

En la investigación realizada por Sánchez María (2015) de la Universidad Señor de Sipán (USS) ubicada en la ciudad de Chiclayo, Perú, menciona que “La satisfacción es un indicador de calidad en los servicios de salud por lo cual en esta investigación se ha propuesto como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo del área de nutrición del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo, 2015 y se pudo contrastar la hipótesis que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario”.

En la investigación realizada Casanova Lucia (2019) la Universidad de Piura (UDEP) ubicada en Perú, menciona “El sistema de salud actual en el país se caracteriza por un alto grado de fragmentación y segmentación, que ha derivado en una estructura con poca integración horizontal ante los problemas de comunicación entre las diversas instituciones, quienes operan de manera independiente una de la otra; asimismo, existen múltiples deficiencias en la gestión de sus recursos financieros, humanos y materiales, los cuáles se ven acrecentados por bajos niveles de inversión en el sector salud ligados a factores económicos, gubernamentales y otros.”

En la investigación de Silvana Marisa (2013) en Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales (UCES) ubicada en Buenos Aires, Argentina menciona: “El problema no afecta sólo al sistema público. similar panorama se encuentra en los sanitarios privados. algunos de los cuales coma entre los que se encuentran el sanitario Itoiz, equiparan número de consultas a los hospitales públicos de su área de influencia, con una realidad, estructural, tecnológica y económico financiera absolutamente diferente.”

En la investigación de Cruces Manuel (2017) en la Universidad Cesar Vallejo en Perú ubicada menciona: “en la gestión de salud pública, con frecuencia no se cuenta con información suficiente y actualizada para la toma de decisiones; por lo cual, es común que se maneje un gran margen de incertidumbre o error en la información que se brinda para tal fin, siendo frecuente que cuando un directivo solicita información no se encuentre disponible en el momento real, tardando más de lo necesario en poder brindarse o responder al requerimiento. Pero no solo eso, cuando la información llegaba tarde y al pasar el tamiz correspondiente, era notorio que no se adaptaba a los requerimientos de la solicitud. Sin embargo, hoy en día se apuesta por mejores sistemas de información que posibiliten el almacenamiento de grandes cantidades de información y que ayuden a mejorar en la disponibilidad de información en tiempo real. Para tomar decisiones

acertadas es necesario contar con información, la cual debe estar debidamente procesada y analizada, es así que la información se convierte en un bien indispensable para toda institución, con la información analizada adecuadamente se facilitan procesos de gestión y logro de objetivos marcados.”

2.2 Definición Del Problema

2.2.1 Enunciado del problema

Con la llegada de la pandemia Covid-19, las instituciones privadas enfocadas al servicio de salud privado juegan un rol importante, por ende, dichas instituciones o establecimientos es importante para que los clientes o pacientes que asisten sean atendidos de una forma transparente, con precios justos por cualquier servicio médico brindado.

Uno de los principales deberes de los administradores es velar el correcto uso de los recursos que tenga a su cargo, sin descuidar la calidad en los servicios que se brinden teniendo en cuenta que se enfrente a escases de recursos médicos de todo tipo a causa de la pandemia que se atraviesa a nivel mundial.

2.2.2 Formulación del problema.

La carencia de información con respecto a la administración eficaz de los centros médicos privados que han trabajado durante los últimos meses pese a la crisis sanitaria de Covid-19 que ha azotado al país dejando inmensas ganancias por lo que es necesario realizar esta investigación

2.3 Preguntas de investigación.

1. ¿Como afecta la mala administración en los establecimientos de salud privado?
2. ¿Cómo afecta la gestión de los costos en la parte administrativa?
3. ¿Los administradores tienen establecidos los procesos a seguir dependiendo la situación en que se encuentren?
4. ¿De qué manera son administrados los recursos económicos?
5. ¿Qué se toma en cuenta al momento de contratar una persona para algún puesto de trabajo en los establecimientos de salud privados?
6. ¿Cuáles son las normativas afectan a dichos establecimientos médicos?

2.4 Variables de Investigación

2.4.1 Variable Dependiente

Gestión Administrativa

La gestión administrativa es el conjunto de actividades que se realiza para dirigir una organización mediante una conducción racional de tareas, esfuerzos y recursos. Su capacidad de controlar y coordinar las acciones y los distintos roles que se desempeñan dentro de la empresa permite prevenir problemas y alcanzar los objetivos. La conducción sistemática de una correcta gestión administrativa favorece la obtención de resultados favorables para la organización. Esta gestión prepara a la empresa para las futuras situaciones que se presenten.

2.4.2 Variables Independientes

Gestión de Procesos

La gestión de procesos es la administración y mejora constante de los procesos productivos de un negocio. Cuando hablamos de la gestión de procesos, nos referimos directamente a los procesos productivos. Estos incorporan distintas áreas de conocimiento que van desde la economía, ingeniería y marketing, hasta la psicología y el comportamiento humano. (Orellana, 2019)

Monitoreo.

Los procesos de monitoreo, evaluación y control comparan continuamente el desempeño real con el plan de implementación del proyecto (análisis de variación). Si se encuentra variación, los equipos del proyecto deben analizar su causa, identificar posibles acciones correctivas e implementar los cambios para realinear el modelo (el plan para implementar el proyecto) con la realidad del contexto del proyecto. (García Victor 2021)

Organización.

Es un conjunto de cargos cuyas reglas y normas de comportamiento, deben sujetarse a todos sus miembros y así, valerse el medio que permite a una organización alcanzar determinados objetivos. (Koontz & Weihrch, 1990)

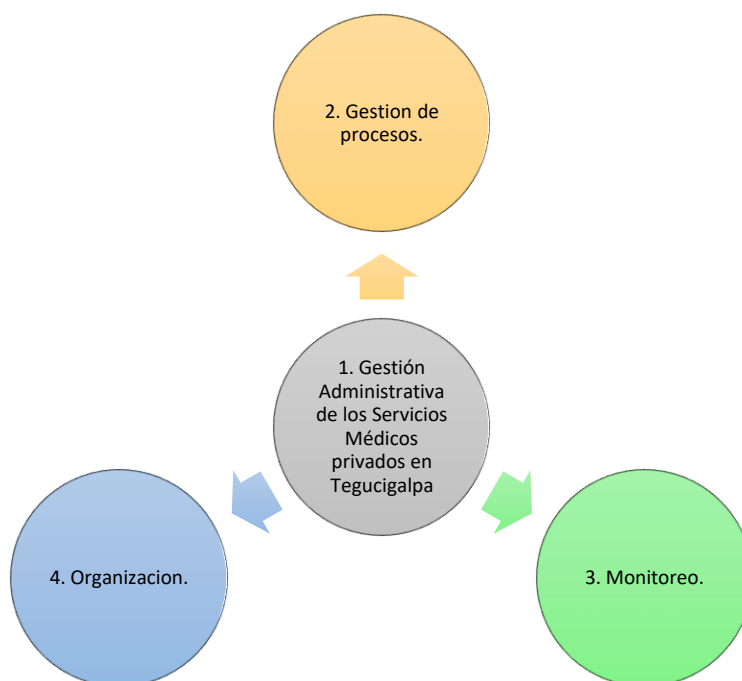


Figura 2.1: Variables de Investigación

2.5 Justificación

2.5.1 Justificación Teórica

Considerando que es función de la administración es el cumplimiento de los lineamientos administrativos para toda empresa ya sea en apertura o mantener una empresa en auge que brinde productos o servicios de cualquier índole los establecimientos de salud privados deberán regirse por:

“La administración es la planeación, organización, dirección y control de los recursos humanos y de otra clase, para alcanzar con eficiencia y eficacia las metas de la organización.” (Jones y George, 2010: 5)

2.5.2 Justificación Práctica

La presente investigación se realiza con la existente necesidad de mejorar el nivel de rendimiento de los servicios administrativos en establecimientos de salud privadas, con el correcta administración y uso adecuado de los recursos humanos, materiales y financieros todos con el mismo objetivo del restablecimiento de la salud de los clientes finales.

2.5.3 Justificación Metodológica

Mediante la ampliación de encuestas, entrevistas a expertos y grupos focales se identificará la forma en que está organizada la administración los establecimientos de salud. Con este estudio se pretenderá proporcionar información más objetiva acerca de los resultados obtenidos en los establecimientos de salud privados la cual ayudará a los gerentes para tomar mejores decisiones para el crecimiento o mejoras en los mismos establecimientos.

2.5.5 Justificación Social.

La investigación se considera de fuerte impacto y relevancia social debido a la alta demanda de servicios de médicos brindados por establecimientos de salud privados. Esto a causa de la emergencia sanitaria a nivel mundial provocada por el COVID-19, brindar una mejor atención en el área de salud; además de la necesidad de una buena administración en dichos establecimientos.

2.5.4 Justificación Económica.

La siguiente investigación tiene una justificación económica debido al alto impacto que tiene la administración de empresas en los establecimientos de salud privados, ya que se manejan todo tipo de procesos en los cuales las empresas o instituciones están sujetas a normas económicas como impuestos, y por los servicios que estas ofrecen al percibir ingresos.

2.6 Delimitación.

La presente investigación se desarrolló en los meses de abril y julio del año 2021 en el municipio del Distrito Central departamento de Francisco Morazán, Honduras.

III. OBJETIVOS DEL PROYECTO

3.1 Objetivo General.

Desarrollar un diagnóstico de la gestión administrativa de los establecimientos de salud privados en Tegucigalpa.

3.2 Objetivo Específico.

1. Enunciar por que los costos de los servicios brindados en ciertos establecimientos de salud los costos son más altos en comparación a otros.
2. Comprobar los diferentes procesos en que incurren los establecimientos de salud en el área administrativa.
3. Describir la manera en que las empresas de servicios médicos ubicadas en Tegucigalpa invierten o destinan los recursos económicos.
4. Manejo del talento humano con que cuenta la empresa para el establecimiento de las posiciones jerárquica dentro de la misma.
5. Describir el marco legal y las normativas brindadas por la secretaria de Salud para el correcto funcionamiento administrativo de la empresa brindadora de servicios médicos.

IV. MARCO TEORICO

Tabla 4.1 Planilla de Depuración del Marco Teórico

Planilla de Depuración de Marco Teórico						
Capítulo	Sección	Título de la Sección	Objetivos	Preguntas	Bibliografías	
4	4.1	Gestión Administrativa	Determinar si el grado académico o profesión influye en la buena administración de los establecimientos de salud privados.	¿Como afecta la mala administración en los establecimientos de salud privado?	1. Domínguez E. (2011) 2. Blanca Carrillo (2020)	
	4.2	Gestión Costos	Plantear la forma en que se afecta la empresa cuando los costos operativos son altos.	¿Cómo afecta la gestión de los costos en la parte administrativa?	1. R. Llewelyn-Davies, M.A., F.R.I.B.A. (1969) 2. Correlación entre la contabilidad de Financiera, Costos y Administrativa. (2021)	
	4.3	Gestión Procesos	Conocer el grado de preparación que se encuentra la empresa ante los diferentes escenarios que se puedan enfrentar.	¿Los administradores tienen establecidos los procesos a seguir dependiendo la situación en que se encuentren?	1. Ayuso M; Grande S. (2012) 2. Secretaría de Salud de Honduras (2012)	
	4.4	Recursos Económicos	Conocer la forma en que se destinan los fondos.	¿De qué manera son administrados los recursos económicos?	1. Hans Martens (2017) 2. INCAE BUSINNES SCHOOL (2017)	
	4.5	Organización	Conocer si es importante la experiencia al momento de realizar contrataciones.	¿Qué se toma en cuenta al momento de contratar una persona para algún puesto de trabajo en los establecimientos de salud privados?	1. Secretaria de Estado en el Despacho de Salud (2005) 2. Münch (2010)	
	4.6	Normativas	Deducir si se cumplen con las normas y requisitos establecidos por la secretaria de salud para el funcionamiento del establecimiento.	¿Cuáles son las normativas afectan a dichos establecimientos médicos?	1. Código de Salud (2021) 2. Domínguez E. (2011)	

4.1 Gestión Administrativa de los Servicios Médicos privados en Tegucigalpa

Según Domínguez E. (2011) Las direcciones provinciales y municipales de salud se subordinan administrativamente a las asambleas provinciales y municipales de los organismos de los gobiernos locales, de los que reciben el presupuesto, los abastecimientos, la fuerza laboral y el mantenimiento. Cada provincia conforma sistemas locales de salud en sus municipios. Los principios rectores del sistema de salud cubano son los siguientes: carácter estatal y social de la medicina; accesibilidad y gratuidad de los servicios; orientación profiláctica; aplicación adecuada de los adelantos de la ciencia y la técnica; participación de la comunidad e intersectorialidad; colaboración internacional, centralización normativa y descentralización ejecutiva.

Según Lemus, J; Aragues, V; Lucioni, M. (2009) Son los que tienen la responsabilidad de asignar funciones, orientar sobre el La función de la gerencia es la actividad desarrollada por todos los integrantes de un Sistema de salud con la finalidad de organizar y coordinar los recursos de que disponen para la ejecución, eficaz eficiente de las actividades. El campo de intervención especializado de los administradores o gerentes, es decir, de aquellas personas que dentro de la organización tienen la responsabilidad de orientar y controlar su comportamiento. modo de ejecutar-las y evaluar los resultados.

Según Blanca Carrillo (2020) Los Auxiliares Administrativos desarrollan unas funciones muy importantes dentro de la organización del entorno sanitario en los hospitales, atienden al público tanto de manera presencial como telefónica, preparan y tratan los datos informáticos de los pacientes, organizan y tramitan los expedientes, gestionan las citas en el servidor, mecanografían los documentos y son encargados de realizar otras tareas administrativas.

La Ley recoge tres puntos claves con carácter general de las funciones del Auxiliar administrativo dentro del Hospital:

estos se encargan del apoyo material, ejercicio y desarrollo respecto a las tareas administrativas-asistenciales propias de la Institución realizan funciones de Secretarías de planta y servicios y realizan funciones de preparación y tratamiento de los datos para la información. Dentro de estas tareas enumeradas en la ley, se entienden incluidas una gran variedad de tareas administrativas de tipo auxiliar administrativo dentro del ámbito sanitario, entendiendo también que la digitalización

de documentos y la informatización masiva han transformado en cierta medida el tipo de tareas a realizar.

Según Fajardo Aguilar (2017) El gerente de hospital. Las funciones del gerente de hospital Las responsabilidades de un director de hospital, tal como se describen en el programa de exámenes de la dirección de la asociación de hospitales americanos, son éstas:

- a) Someter para su aprobación un plan de organización para la realización de la operación del hospital, y recomendar los cambios, cuando éstos sean necesarios.
- b) Preparar un plan para el logro de los objetivos específicos del hospital, y su revisión y valoración periódica.
- c) Seleccionar, emplear, controlar y despedir a todos los empleados.
- d) Presentar para su aprobación un presupuesto anual, en el que aparecen los ingresos y los gastos previstos.

La función principal de un hospital consiste en prestar servicios de atención médica a la comunidad. Ahora bien, ha de cumplir otros dos objetivos importantes: servir de centro para la formación de todos los trabajadores de salud-médicos, enfermeras, parteras y técnicos-y la educación para la salud del público, y como institución de investigación clínica. (p. 8)

cubre numerosas actividades, tan diversas como los propios sistemas de organización de los hospitales. Según el caso, la administración hospitalaria realiza funciones muy diferentes que pueden clasificarse, en general, en tres categorías. (p. 33) (R. Llewelyn-Davies, M.A., F.R.I.B.A. 1969)

Hans Martens (2017) menciona:

Los hospitales privados normalmente estarán administrados por un Comité compuesto por profesionales que persiguen el objetivo de una prestación eficiente de servicios. Para algunos consistirá en maximizar los beneficios, pero el día a día de un hospital privado nos demuestra que este no puede ser su objetivo principal. Un servicio de mala calidad

desembocará en la pérdida de pacientes y en el fin de la colaboración con el sistema público. El Comité de Dirección no suele interferir demasiado en el día a día de la gestión del hospital, sino que se encarga de definir la estrategia de la empresa a largo plazo. La estrategia buscará un superávit para reinvertir y repartir a los inversores, lo que hace necesario alcanzar los objetivos eficazmente, pero también con un alto nivel de calidad y satisfacción del paciente. Por otra parte, las Juntas de Gobierno de los hospitales públicos pueden estar influidos por intereses políticos alejados de lo puramente sanitario. (p. 33)

UNIR (Universidad en internet) (2019) menciona:

La administración hospitalaria y, en general, la administración de centros sanitarios requiere de profesionistas cualificados y preparados en la gestión, administración y gerencia de hospitales, sanatorios y clínicas. Para ser exitosa, la dirección de unidades de salud debe estar a cargo de personas con vocación, liderazgo, organización y capacidad de planeación. De la misma manera, debe priorizar la calidad y una atención óptima encaminada a satisfacer todo tipo de necesidades. En suma, el centro hospitalario debe tener en cuenta que su objetivo más importante es la atención del paciente. Para conseguirlo, el papel de la gerencia hospitalaria es prioritario.

La administración hospitalaria es la organización e integración de los recursos disponibles en una planeación con objetivos específicos. Coordinar y gestionar procesos administrativos en el ámbito de los servicios sanitarios requiere una serie de conocimientos que pasan por la administración y la gerencia, pero también por el sector de la salud, la organización y los procesos hospitalarios y clínicos. De esta manera, el director de centros hospitalarios debe contar con un perfil de profesionista capaz de realizar proyectos a mediano y largo plazo, con intención de mejorar procesos y romper paradigmas. De la misma manera, el

administrador de hospitales y clínicas debe contar con capacidad negociadora, cuidar los recursos y buscar el crecimiento y el desarrollo de la organización que dirige.

Planeación estratégica y proyección de la institución

Forme parte del sector público o del sector privado, el director de centros sanitarios es el responsable de planear a mediano y largo plazo una estrategia que permita incrementar el prestigio y la proyección de la institución que dirige. Para conseguirlo, es necesario contar con conocimientos en las áreas de la administración, pero también de la mercadotecnia, de la organización corporativa y de los negocios. El punto de partida será siempre el conocimiento de los productos que ofrece la institución, del lugar que ocupa en el contexto de su especialidad y de los peligros o las amenazas a las que debe enfrentarse. Si bien es cierto que la calidad del servicio sanitario y el trato al paciente son factores de prestigio innegable, también es verdad que la prosperidad y el crecimiento de una institución de salud depende de su capacidad para mantener los logros, mejorarlos y darlos a conocer.

Secretaría de Salud de Honduras (2012) menciona:

La construcción de una nueva etapa de Gestión Hospitalaria, que facilite los cambios esperados y las diferencias en cuanto a Productividad, Calidad, Eficiencia y Control del hospital, está condicionada por la disponibilidad de un sistema de información ágil y confiable para la toma de decisiones oportunas. Cabe aclarar que la automatización del sistema no es la respuesta completa a los requerimientos de oportunidad, veracidad y consistencia de la información. Para esto, se requiere de un cambio de actitud de las personas que producen, colectan, validan, analizan y utilizan la información, equipos humanos que deben preocuparse y ocuparse por la calidad de la información, ya que son quienes controlan las entradas de los procesos automatizados. (p. 28)

Pavón Leon (2004) menciona:

La administración posee herramientas que, aplicadas al ramo de los sistemas de salud, pueden ayudar a éstos a desarrollar una visión de conjunto del sistema, optimizando recursos humanos, técnicos y financieros, para poder llevar a las instituciones de salud a un estado de crecimiento y eficiencia. Frecuentemente, los médicos destacados en su especialidad son llamados a administrar en los distintos niveles jerárquicos del sistema de salud, careciendo las más de las veces de experiencia y preparación específica en administración. Por otro lado, también encontramos directivos que son expertos en administración, pero que desconocen los problemas de salud. Finalmente se destaca la necesidad de dar capacitación administrativa al médico, ya que la razón de ser de las instituciones que conforman el sistema de salud es precisamente el servicio a esta última, por lo que las decisiones importantes deben ser tomadas por médicos.

4.2 Gestión de Costos

R. Llewelyn-Davies, M.A., F.R.I.B.A. (1969) mencionan que:

Los hospitales pueden absorber fácilmente una proporción excesiva del presupuesto de salud de una nación, dejando muy poco disponible para los servicios preventivos más importantes, que pueden reducir considerablemente las necesidades de asistencia hospitalaria en lo futuro. Para restringir en lo posible el costo hospitalario y utilizar con el máximo de economía este costoso servicio de salud, deben observarse tres principios: primero, el edificio no debe ser más complicado de lo necesario para que el hospital desempeñe la función que le corresponde dentro del sistema de asistencia médica; segundo, sólo deben admitirse aquellos pacientes cuyas necesidades no pueden atenderse por medios

más económicos, y tercero, no debe desperdiciarse nada del tiempo que el paciente pasa en el hospital.

4.3 Gestión de Procesos

Tabla 2.2.1: Correlación entre la contabilidad de Financiera, Costos y Administrativa. (2021)

Contabilidad financiera	Contabilidad de Costos	Contabilidad Administrativa
<p>Informa sobre los recursos, fuentes que tiene la empresa (Balance General, Flujo de efectivo)</p> <p>Usuarios externos: Accionistas, acreedores, entidades gubernamentales, público en general Se orienta hacia el pasado</p>	<p>Proporciona información necesaria para la toma de decisiones. Clasifica, acumula, controla y asigna Costos.</p>	<p>Ayuda a los gerentes a tomar decisiones para el logro de los objetivos de la organización.</p> <p>Usuarios internos: Gerentes, director financiero, jefe de recursos humanos. Se orienta hacia el futuro</p>
<p>Evalúa los cambios del capital contable, como resultado de actividades de operación, de un determinado periodo. Estado de resultados.</p>	<p>Informa sobre Costos existentes, para medir la utilidad, Estado de resultados y evaluar inventarios (balance</p>	<p>Esta direccionado a medidas internas, reportes no se rige por NIIF, sino que se basan en un análisis de Costo-beneficio.</p>
<p>Registra transacciones y clasifica cuentas que afectan directamente el Balance General y Estado de Resultados según las NIIF y los PCGA</p>	<p>Afronta un solo usuario, el administrador y no está regulada por C. Financiera, Es decir proporciona cualquier información utilizando cualquier técnica.</p>	<p>Varía desde información por hora hasta por 15 o 20 años, con reportes financieros y no financieros, sobre productos o departamentos.</p>

Secretaría de Salud de Honduras (2012) mencionan:

1. Personal en plazas permanentes: El personal contratado por acuerdo permanente conserva su estatus económico y laboral con el régimen que establece la Ley de Servicio Civil.
2. Personal por Contrato: Modalidad útil para completar la disponibilidad de Recursos Humanos requeridos, adicional al recurso contratado mediante planilla para completar los

equipos por cada proceso y sistema. La contratación regulada mediante el código de trabajo establece las siguientes modalidades: - Contrato por tiempo indefinido. - Contrato por tiempo limitado. - Contratos para obra o servicios determinados

3. Contratación de grupos médicos mediante una relación contractual entre el Hospital y otro tipo de organización especializada de médicos y otros técnicos como ser: asociaciones civiles, empresas privadas, etc. (p. 37)

Secretaría de Salud de Honduras (2012) menciona:

El Sistema de mantenimiento y conservación de equipos y edificios está integrado por un conjunto de procesos, procedimientos, actividades y tareas desarrolladas por un equipo con la aptitud requerida para conservar los inmuebles, equipos, instalaciones, herramientas y otros bienes hospitalarios, y mantenerlos en condiciones de funcionamiento seguro, eficiente y económico. El Modelo de Gestión Hospitalaria establece que el equipo que gestiona el Sistema de Mantenimiento y Conservación de Equipos y Edificios deberá desarrollar Planes de Mantenimiento Preventivo, Correctivo y Predictivo. El Modelo de Gestión Hospitalaria contempla la posibilidad de externalizar los procesos de este Sistema, condicionado por la falta de recursos humanos especializados en el campo, sobre todo en biomédica, que garanticen el adecuado mantenimiento de los equipos médicos hospitalarios. (p. 44)

Ayuso M; Grande S. (2012) mencionan:

Importancia de la logística hospitalaria En el presupuesto de un hospital, como en el de la mayoría de las empresas de servicios, los gastos de personal suponen casi dos tercios de la totalidad del presupuesto. Estos gastos tienen un componente, salario, que normalmente

viene fijado en convenios de ámbito externo; y, otro componente, horas trabajadas, que es poco flexible, por la misma razón y por los costes económicos y políticos de la aplicación de medidas de ahorro. Por ello, la capacidad de maniobra sobre este importe es muy reducida, o bien, tiene que ser ordenada desde organismos superiores a la propia entidad de gestión hospitalaria. Y dado que la capacidad de gestión sobre este importe es casi nula y en gran parte externa, la diferencia entre las distintas entidades viene marcada por la gestión particular que cada hospital hace del resto de los gastos de su presupuesto.

4.4 Gestión de los recursos económicos

Según INCAE BUSINNES SCHOOL (2017) La estrategia financiera debe centrarse en:

- Un adecuado sistema de costeo que nos permita establecer una asignación lo más real posible de cada servicio.
- Una adecuada planificación financiera que permita anticipar las necesidades y gestionar con antelación el cierre de la brecha entre los recursos disponibles y los necesarios.
- Un sistema de control que asegure la correcta y eficiente utilización de los recursos disponibles.

En conclusión, nuestro hospital privado promedio crece más de lo que financieramente puede. Nuestro típico hospital público necesita gestionar la brecha entre los recursos disponibles y los necesarios para cumplir con sus objetivos estratégicos.

Por eso la estrategia financiera es tan importante para ambos. Les permitirá mejorar su gestión operativa, aumentando la generación interna de recursos y cerrar parcialmente las brechas

identificadas. Y les guiará en las inversiones necesarias para apoyar su misión de una manera sostenible.

Según Hans Martens (2017) El término «hospitales privados» significa hospitales para los ricos, pero la mayoría de los hospitales privados europeos (con ánimo de lucro o sin él) son instituciones que tratan al mismo tipo de pacientes que en los hospitales públicos, en la mayoría de los casos con la misma financiación y casi siempre sin que el paciente conozca el estado organizativo del hospital, porque no les afecta ni económicamente, ni en términos de acceso. Por lo tanto, la desigualdad en salud no proviene de la propiedad de los hospitales (privados o públicos), sino de quién paga y cómo - a través de impuestos o de seguridad social, por pagos propios o por seguros privados. Sin embargo, la evolución en los últimos años ha difuminado la distinción sobre la propiedad de los hospitales. Los hospitales públicos han adoptado algunas de las características del sector privado, avanzando hacia una «nueva gestión pública» con el objetivo de mejorar su funcionamiento, aunque su financiación aún permanece sujeto a (las restricciones de) los presupuestos públicos. Por otra parte, el creciente sector hospitalario privado se está convirtiendo cada vez más en un «servidor» del sistema público, en el sentido de que los pacientes tienen más opciones de elegir entre hospitales públicos y privados y los hospitales privados cubren una gama cada vez mayor de servicios. Además, la mayoría de la financiación proviene de las mismas fuentes - incluyendo los impuestos -ya que los hospitales públicos y los estándares, incluyendo los de calidad, son establecidos por las autoridades.

Es importante estudiar Administración porque la sociedad actual está integrada por diferentes organizaciones e instituciones especializadas que nos brindan los bienes y servicios que necesitamos para vivir. En la realidad de hoy, las organizaciones se han transformado en poderosas fuerzas sociales que ejercen un poder significativo en la sociedad y modelan la vida del hombre, convirtiendo al ser humano en un ser organizacional. Por eso podemos decir que la sociedad actual es una sociedad organizacional.

Según Rossi(2014) Las empresas son organizaciones con ciertos rasgos diferenciales. Se trata de unidades económicas de propiedad pública, privada o mixta, que reúnen diversos factores de la producción para combinarlos, por su cuenta y riesgo.

Según Sir Richard Feachem (2009) Está muy interesado en el desarrollo de las alianzas de inversión público-privada, explica que este nuevo tipo de híbrido público-privado va más allá de la privatización tradicional de los servicios públicos, en la que lo habitual es que una empresa privada construya un hospital, que a continuación gestiona el gobierno correspondiente. En el caso de una alianza de inversión público-privada, el gobierno hace que la empresa privada participe en el funcionamiento diario del propio hospital, como asociado en la gestión y prestación de servicios clínicos y de apoyo. Por muy complicado que parezca, este modelo ha venido teniendo resultados satisfactorios, sobre todo en España.

Según Marco Ayala (2017) El gran aumento de las demandas por responsabilidad médica ha generado un aumento de los costos de todo tipo en la atención sanitaria y, en muchos casos, el ejercicio de una medicina defensiva. Esto ha llevado a las instituciones de salud al desarrollo de programas de Auditoría Médica que tienen por objeto la evaluación crítica periódica de la calidad de la atención médica que reciben los pacientes. Su objetivo específico es elevar la calidad de la atención sanitaria a través de acciones de evaluación y control periódico.

4.5 Organización

Según Münch (2010) El propósito de la organización es simplificar el trabajo y coordinar y optimizar funciones y recursos. En otras palabras: lograr que el funcionamiento de la empresa resulte sencillo y que los procesos sean fluidos para quienes trabajan en ella, así como para la atención y satisfacción de los clientes. En esta etapa se definen las áreas funcionales, las estructuras, los procesos, sistemas y jerarquías para lograr los objetivos de la empresa, así como los sistemas y procedimientos para efectuar el trabajo. La organización implica múltiples ventajas que fundamentan la importancia de desempeñar las actividades eficientemente, con un mínimo de esfuerzo. (p. 61)

Para dividir el trabajo es necesario llevar a cabo una secuencia que abarca las siguientes etapas:

1. Describir los procesos es el primer paso para llevar a cabo la organización; es la descripción de los procesos básicos, macroprocesos, o funciones principales que se desempeñan en la organización. Como ya se mencionó, un proceso es la secuencia de etapas para realizar una actividad.
2. Definir las funciones más importantes.
3. Clasificar y agrupar funciones de acuerdo con los macroprocesos.
4. Establecer líneas de comunicación e interrelación.
5. Definir los microprocesos; una vez que se han definido los macroprocesos se procede a organizar los procesos de los departamentos o áreas de la empresa. (p.62)

Según Riquelme, M. (2019) Estructura organizacional de un hospital bien sabemos que los hospitales deben funcionar en forma eficiente y precisa y sus servicios deben tener una máxima calidad constantemente. Todas las organizaciones que contengan estos requisitos mayormente poseen una estructura organizacional vertical, debido a su gran cantidad de capas de gestión.

Casi todo el personal de este tipo de organización trabaja en áreas muy específicas y roles estrecho de baja autoridad. La gran cantidad de niveles, se encuentran diseñadas con modelos específicos para asegurarse de que ninguna persona pueda salirse constantemente del sistema, al igual de la seguridad que tiene la ejecución correcta de las tareas asignadas.

Siendo la estructura de la siguiente manera:

- Gerencia
- División Medica
- División de enfermería
- División de Gestión y Servicios Generales

Según Artaza, O; Barria, M; Fuenzalida, A; Núñez, K; Quintana, A; Vargas, I; Vanegas, C; Vidales, A; (2016) El desafío hospitalario actual es una transformación de cultura de la mayor magnitud y difícil de implementar. Un requisito básico para dar viabilidad a los cambios es la profesionalización de la gestión, de manera que efectivamente se vaya construyendo una inteligencia gestora que permanezca en el tiempo y permita al establecimiento irse beneficiando en forma progresiva de los esfuerzos de optimización. La tendencia actual, es a juntar cada vez más lo “asistencial” y lo “administrativo”. Es así que los organigramas estáticos, han dado paso a formas cada vez más dinámicas, horizontales y matriciales de organización.

Según secretaria de Estado en el Despacho de Salud (2005) Los hospitales están clasificados en tres grupos: a) hospitales nacionales (6), b) hospitales regionales (6) y c) hospitales de área (16). Los hospitales de nivel nacional son de referencia de un primer nivel de complejidad; mientras que los hospitales regionales y de área son de un segundo y tercer nivel de complejidad, respectivamente, ya que proveen usualmente los servicios básicos asistenciales que comprenden: hospitalización (medicina, cirugía, pediatría, obstetricia y ginecología), consultas externas y emergencias. La mayoría de los hospitales datan de antes de 1980, siendo los únicos con instalaciones nuevas los de Tela y Danlí, inaugurados en 2005. Ante esta situación, la Secretaría de Salud ha hecho desde 2002 a 2005, intensas remodelaciones en la infraestructura y equipamiento, como también en la implementación de instrumentos para la mejora de la gestión, de cinco hospitales regionales y siete de área.

Münch (2010) Menciona Cuando se han definido los niveles jerárquicos y departamentos de la empresa, se requiere definir con toda claridad las labores y actividades que habrán de desarrollarse en cada una de las unidades de trabajo o puestos de los distintos departamentos o áreas de la organización. Esta etapa de la división del trabajo consiste en determinar y clasificar todos los factores y actividades necesarios para llevar a cabo, de la mejor manera, un trabajo. La descripción de funciones se realiza, primordialmente, a través de las técnicas de análisis de puestos y de la carta de distribución del trabajo o cuadro de distribución de actividades. (p.62)

Según UIV (2018) Planificación estratégica, plantearse objetivos estratégicos y desarrollar planes con acciones concretas que permitan llegar a ellos, es una de las funciones básicas de la gestión.

Saber a dónde se quiere llegar, no obstante, el camino que ya se ha recorrido, distingue a las organizaciones exitosas de aquellas que quedan en el camino. Los objetivos y las acciones deben ser periódicamente revisados y modificados, si es el caso. Una organización no debe tener miedo nunca al cambio.

Según Maradiaga S. (2018) Gestión de la asistencia sanitaria individual: Se refiere a la elección de un determinado tratamiento o intervención, se basa en la eficacia de la primera decisión profesional.

Gestión de los procesos asistenciales: Tiene que ver con la efectividad clínica, el análisis y mejoramiento continuo de los procesos asistenciales y administrativos.

“Gestión de la utilización de los recursos: Implica asumir responsabilidad sobre la eficiencia”

En la vida real empresarial, el control se define como aquella situación en la que se dispone de conocimientos ciertos y reales de lo que está pasando en la empresa, tanto internamente como en su entorno y permite planificar en cierta manera lo que pasará en el futuro. Así la empresa como organización estructurada debe obtener un sistema que controle su situación interna y externa. De esta manera el control en la empresa es necesario cada vez más debido a las siguientes causas: está en crecimiento o expansión, existe una competencia y entorno cambiante, se producen cambios tecnológicos y en los hábitos de consumo. El control en la empresa es necesario y surge como una necesidad para poder valorar, evaluar y mejorar la gestión de la misma en toda su amplitud.

4.6 Normativas

Según Domínguez E. (2011) El MINSAP es el organismo rector del SNS. Cumple funciones normativas, de coordinación y de control de la política del Estado y del Gobierno en todos los aspectos relativos a la salud pública.

Dentro de las actividades de rectoría que desarrolla el MINSAP destacan: la regulación del ejercicio de la medicina y las actividades que le son afines; el control y vigilancia epidemiológica de las enfermedades y sus factores de riesgo; el control y vigilancia sanitaria de todos los productos que pueden tener influencia sobre la salud humana; la regulación, ejecución y evaluación de las

investigaciones biomédicas o de cualquier tipo que se realicen directamente en seres humanos; el diseño de las normas de las condiciones higiénicas y el saneamiento del medio ambiente en aquellos aspectos que puedan resultar agresivos a la salud humana; la inspección sanitaria estatal; la organización de los servicios de atención médica preventiva y curativa para toda la población; la organización de los servicios de salud como parte de la asistencia social destinada a los ancianos, impedidos físicos y mentales, y otros tributarios de otro tipo de atención; la operación del sistema de información estadística en materia de salud, y la evaluación, registro, regulación y control de los medicamentos de producción nacional y de importación, equipos médicos y material consumible y otros de uso médico.

Código de Salud (2021) Artículo ° 3 Corresponde a la Secretaría de Estado en el Despacho de Salud pública, que para los efectos de la presente Ley se llamará "LA SECRETARIA", la definición de la política nacional de salud, la normalización, planificación y coordinación de todas las actividades públicas y privadas en el campo de la salud. En los niveles departamental y municipal actuará por medio de las jefaturas regionales y áreas sanitarias, respectivamente, bajo un racional principio de coordinación y descentralización administrativa. (p 1).

Artículo ° 157 La instalación, ampliación, modificación, traslado y funcionamiento de los establecimientos públicos y privados de asistencia médica tales como: Hospitales, maternidades, clínicas, policlínicas, sanatorios, dispensarios, asilos, casas de reposo, establecimientos de óptica, laboratorios de salud, bancos de sangre, de tejidos y órganos, instituciones de fisioterapia, psicoterapia, centros de diagnóstico, droguerías, laboratorios y botiquines de emergencia, deberán ser autorizados por LA SECRETARIA. Las farmacias y puestos de venta de medicinas están sujetos además a las regulaciones de carácter profesional que establezca el Colegio Químico Farmacéutico de Honduras. El personal profesional que laborará en estos establecimientos deberá ser previamente acreditado por el Colegio correspondiente. (p. 35)

Artículo ° 161 Las tarifas por los servicios no médicos que presten los hospitales y clínicas privadas deberán ser reguladas por la Secretaría de Economía y Comercio, debiendo las mismas fijarse en lugares visibles al público en cada habitación. Las tarifas por habitación incluyen todos los servicios de internamiento para el paciente. (p. 36)

V. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Enfoque y Método

5.1.1 Enfoque

El enfoque en sistema proporciona la orientación general para el estudio de los fenómenos como una realidad integral formada por componentes, que cumplen determinadas funciones y mantienen formas estables de interacción entre ellos. Por esta razón, el conocimiento del enfoque en sistema presenta una importancia fundamental para los que se inician en el campo de la investigación científica. (Dhigo, 2016)

La presente investigación tiene un enfoque mixto debido a la naturaleza de utilizar el enfoque cuantitativo y cualitativos; donde el enfoque cuantitativo estará basado en estadísticos y la observación de estos, en cambio el enfoque cualitativo se basa en la realización de grupos focales de personas especializadas en diversas ramas y entrevistas realizadas a personas seleccionadas aleatoriamente.

5.1.2 Método

Según Sampieri (2010) define como estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

El método que se utiliza en la presente es no experimental porque no se manipulan las variables de investigación, observando las situaciones existentes en la actualidad basándose en sucesos, conceptos obtenidos de diversas fuentes, sucesos donde no se altera ninguna variable.

5.1.3 Estudio

Esta investigación explotaría se enfoca en la capacidad de administración de los establecimientos médicos a nivel privados reconociendo la actualidad que vivimos en nuestra el Distrito Central, para saber o darse una idea de cómo está afectando la pandemia a estos centros asistenciales y a sus visitantes o clientes que buscan servicios médicos.

Según La Investigación Exploratoria se realiza cuando el objetivo consiste en examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes

La Investigación Exploratoria se realiza cuando el objetivo consiste en examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. (Hernández, Sampieri. et al., 2010).

5.1.4 Diseño de la Investigación:

El diseño de la investigación es de tipo transversal debido a que los datos o resultados obtenidos solo serán útiles en el periodo de abril a julio de 2021.

La investigación se realizó de corte transversal ya que la recolección de datos solo se realizó una vez en un tiempo determinado, con el propósito de analizar y describir las variables. (Hernández, Sampieri. et al., 2010).

5.2 Población Y Muestra

5.2.1 Población

Para esta investigación se consideró una población de 26,521 de personas que asisten a dichas instituciones privadas en busca de servicios de salud como consultas o medicina

5.2.2 Muestra

La muestra de la investigación es de 379 encuestados de Tegucigalpa siendo esta cifra nuestra nuestro n muestral

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 26521}{0.05^2 \times (26521 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = \frac{25470.76}{67.26} = 379$$

5.3 Unidad de análisis

5.3.1 Unidad de Análisis

La unidad de análisis de la presente investigación fueron 379 encuestas realizadas a personas mayores de 15 a 60 o más años que han revisado consultas en diferentes clínicas privadas de Tegucigalpa M.D.C, también se realizaron entrevistas a 6 expertos de diferentes ramas como leyes, medicina, administración, trabajo social e ingeniería, en esta investigación y se realizaron 2 grupos focales con un promedio de 6 a 8 personas por sesión las cuales trabajan en áreas administrativas o han solicitado servicios médicos a dichas entidades privadas.

5.3.2 Unidad de Respuesta

La unidad de respuestas en esta investigación se basó en las respuestas brindadas por las personas encuestadas, las repuestas por parte de los expertos y también por las personas que colaboraron en los grupos focales.

5.4 Técnicas E Instrumentos Aplicados

En la presente investigación se apoyó de instrumentos cuantitativos como la encuesta y cualitativos que permitan recopilar y procesar la información de una manera ordenada y eficaz.

5.4.1 Encuestas

La encuesta como método de investigación científica persigue el objetivo de obtener respuestas a un conjunto de preguntas. (Dlhigo, 2016)

Se determino y aplico realizar una encuesta la cual se recolectaron 379 respuestas de personas de Tegucigalpa M.D.C, por lo cual se creó un instrumento que permitió recolectar la mayor cantidad de información para la investigación.

La encuesta fue diseñada y sometida a una revisión para su respectiva aprobación; la aplicación de la encuesta se realizó en el tiempo correspondido del 6 de junio al 16 de junio del año 2021.

5.4.2 Entrevista A Expertos

Según Murillo Torrecilla (2012) La entrevista es la técnica con la cual el investigador pretende obtener información de una forma oral y personalizada. La información versará en torno a acontecimientos vividos y aspectos subjetivos de la persona tales como creencias, actitudes, opiniones o valores en relación con la situación que se está estudiando.

5.4.3 Grupos focales

Según Concepto definicion (2021) Es una técnica cualitativa de investigación de mercado para probar productos, servicios, ideas, envases, precios, publicidad, concepto o cualquier otra actividad de mercadotecnia que una empresa esté dispuesta a realizar. Es una entrevista grupal informal, que generalmente involucra a entre 5 y 12 personas, guiada por un facilitador en la que se solicita a las personas que expresen sus opiniones, actitudes, creencias, satisfacción y percepciones sobre el tema propuesto.

5.5 Fuentes de información

La presente investigación cuenta con dos tipos de fuentes de información que son las que nosotros como investigadores desarrollamos con encuestas, grupos focales y entrevistas. Y las fuentes de investigación secundarias como revistas, tesis, investigaciones, artículos entre otras.

Según La Universidad de Juárez (2020) Fuentes primarias contienen información original que ha sido publicada por primera vez y que no ha sido filtrada, interpretada o evaluada por nadie más. Son producto de una investigación o de una actividad eminentemente creativa. Componen la colección básica de una biblioteca y pueden encontrarse en soporte impreso o digital.

Según la Universidad de Guadalajara (2020) Fuentes Secundarias.

contienen información primaria, sintetizada y reorganizada. Están diseñadas para facilitar y maximizar el acceso a las fuentes primarias o a sus contenidos. Componen la colección de referencia de una biblioteca. Se utilizan cuando no se tiene acceso a la fuente primaria por una razón específica, cuando los recursos son limitados y cuando la fuente no es confiable. Permiten confirmar los hallazgos en una investigación y ampliar el contenido de la información de una fuente primaria.

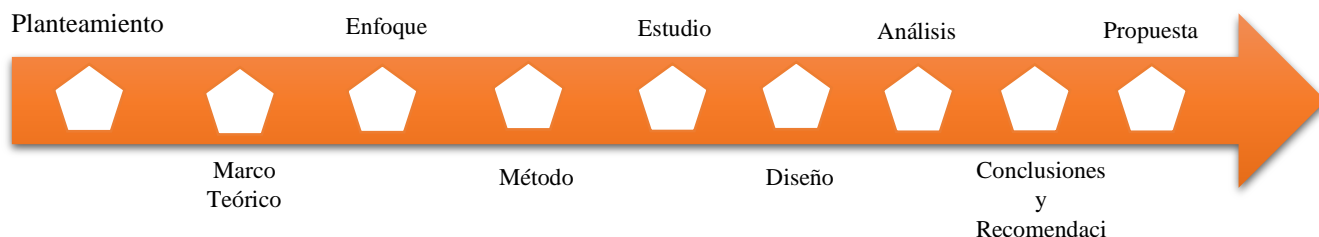


Figura 5.1: Cronología del trabajo

Variable	Definición Operacional	Dimensión	Tipo	Escala	Indicador	Fuente de verificación
Gestión Administrativa	La gestión administrativa es el conjunto de actividades que se realiza para dirigir una organización mediante una conducción racional de tareas, esfuerzos y recursos.	Temporal	Cuantitativo	Nominal	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad del servicio a clientes - Mayor incremento en el proceso de realizar procedimientos - Afluencia de clientes 	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevista a experto (Perfil 6) - Entrevista a experto (Perfil 5) - Pregunta 2 (Encuesta) - Pregunta 3 (Encuesta)
Gestión Costos	En administración la gestión del coste es el proceso por el cual las empresas usan los recuentos de costes para informar o controlar los distintos costes de su negocio. En administración la gestión del coste es el proceso por el cual las empresas usan los recuentos de costes para informar o controlar los distintos costes de su negocio.	Temporal	Cuantitativo	Nominal	<ul style="list-style-type: none"> - Aumento de precios - Incremente de clientes - actualización en precios - Factores externos como la pandemia. 	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevista a experto (Perfil 6) - Pregunta 13 (Encuesta) - Pregunta 8 (Encuesta) - Pregunta 6 (Encuesta)
Gestión Procesos	La gestión por procesos puede definirse como una forma de enfocar el trabajo, donde se persigue el mejoramiento continuo de las actividades de una organización mediante la identificación, selección, descripción, documentación y	Temporal	Cuantitativo	Nominal	<ul style="list-style-type: none"> - Creación de manuales o instructivos - gestión de actividades correctamente 	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevista a experto (Perfil 6) - Pregunta 6 (Encuesta) - Pregunta 14 (Encuesta)

	mejora continua de los procesos.					
Recursos Económicos	Los recursos económicos son los medios materiales o inmateriales que permiten satisfacer ciertas necesidades dentro del proceso productivo o la actividad comercial de una empresa.	Temporal	Cuantitativo	Nominal	<ul style="list-style-type: none"> - Control de las entradas y salidas de efectivo - Una planeación eficaz 	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevista a experto (Perfil 6) - Entrevista a experto (Perfil 5) - Entrevista a experto (Perfil 1) - Entrevista a experto (Perfil 2)
Organización	El concepto de organización empresarial supone el correcto orden de los recursos y funciones precisas para satisfacer los objetivos de cualquier negocio.	Temporal	Cuantitativo	Nominal	<ul style="list-style-type: none"> - Creación de plan organizacional. - Administración de los puestos creados en la empresa - Creación de diagramas de actividades para tiempos respectivos. - Creación o actualización del organigrama 	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevista a experto (Perfil 6) - Entrevista a experto (Perfil 2) - Entrevista a experto (Perfil 4)

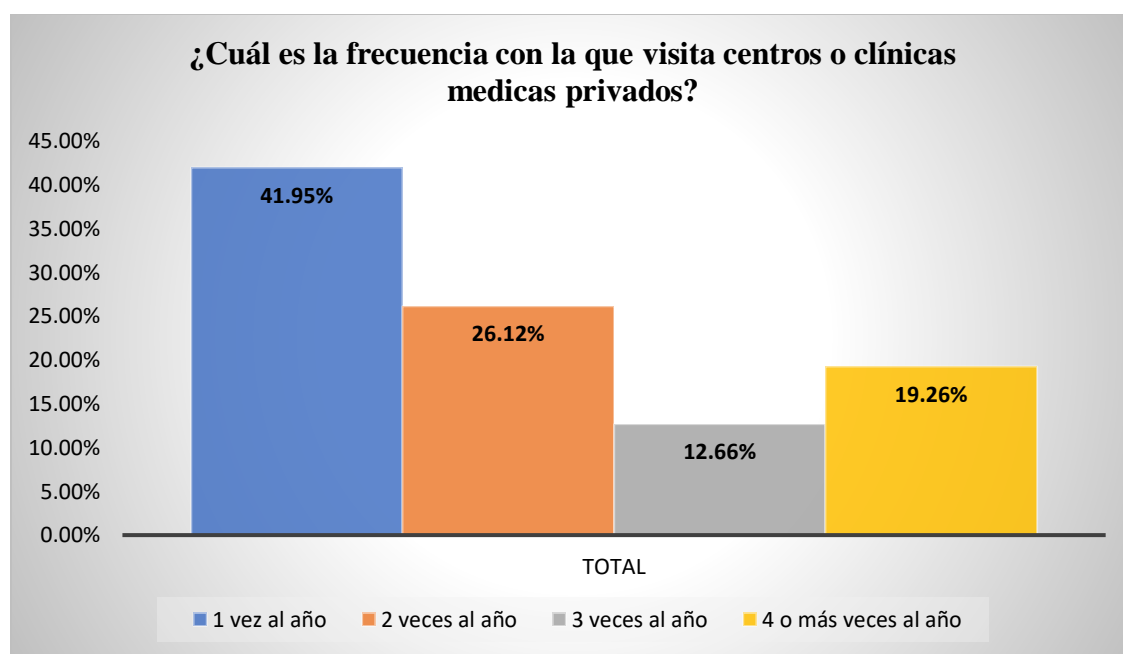
<p>Normativas</p>	<p>El término normativa designa a la agrupación de normas o reglas que son plausibles de ser aplicadas a instancias de una determinada actividad o asunto, una organización o sociedad con la misión de organizar su funcionamiento.</p>	<p>Temporal</p>	<p>Cuantitativo</p>	<p>Nominal</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Creación e implementación de normas internas. - Realizar consultas a respectivos expertos. - Conocimientos de código laboral y de establecimientos de salud 	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevista a experto (Perfil 3) - Entrevista a experto (Perfil 6) - Entrevista a experto (Perfil 6) - Pregunta 7 (Encuesta)
--------------------------	--	-----------------	---------------------	----------------	---	--

VI. RESULTADOS Y ANÁLISIS

En este capítulo se darán a conocer los resultados obtenidos de las encuestas, entrevistas y grupos focales como instrumentos aplicados para la obtención de datos para la investigación.

6.1 Encuestas

1. ¿Cuál es la frecuencia con la que visita centros o clínicas medicas privados?

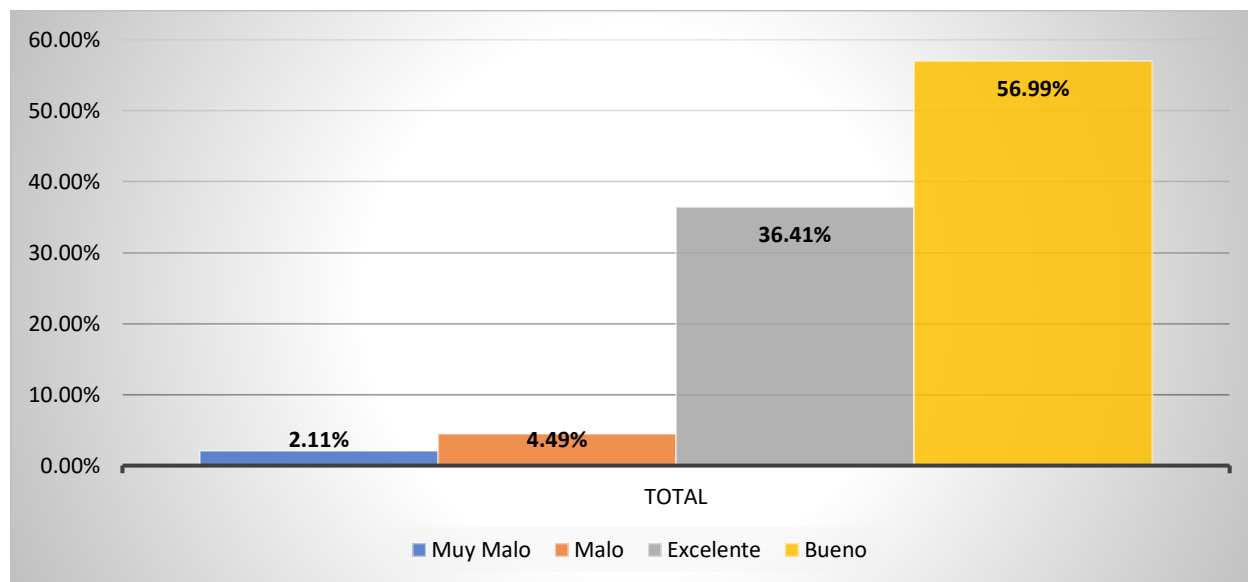


Gráfica 6.1: visitas de clínicas privadas

Análisis:

Esta pregunta se realizó con el fin de identificar con qué frecuencia se visitan los establecimientos de salud privados en la ciudad de Tegucigalpa, encontrando que 41.95% (159 votantes) acuden solo 1 vez al año, el 26.12% (99 votantes) acuden 2 veces al año, el 19.26% (73 votantes) acuden 4 veces al año y solo el 12.66% (48 votantes) acuden 3 veces al año. Según la muestra de nuestra encuesta logramos identificar que la mayoría de personas visita el medico 1 vez al año siendo el 41.95% de un 100%

2. ¿A su parecer como es el servicio ofrecido en el establecimiento de salud que usted visita?

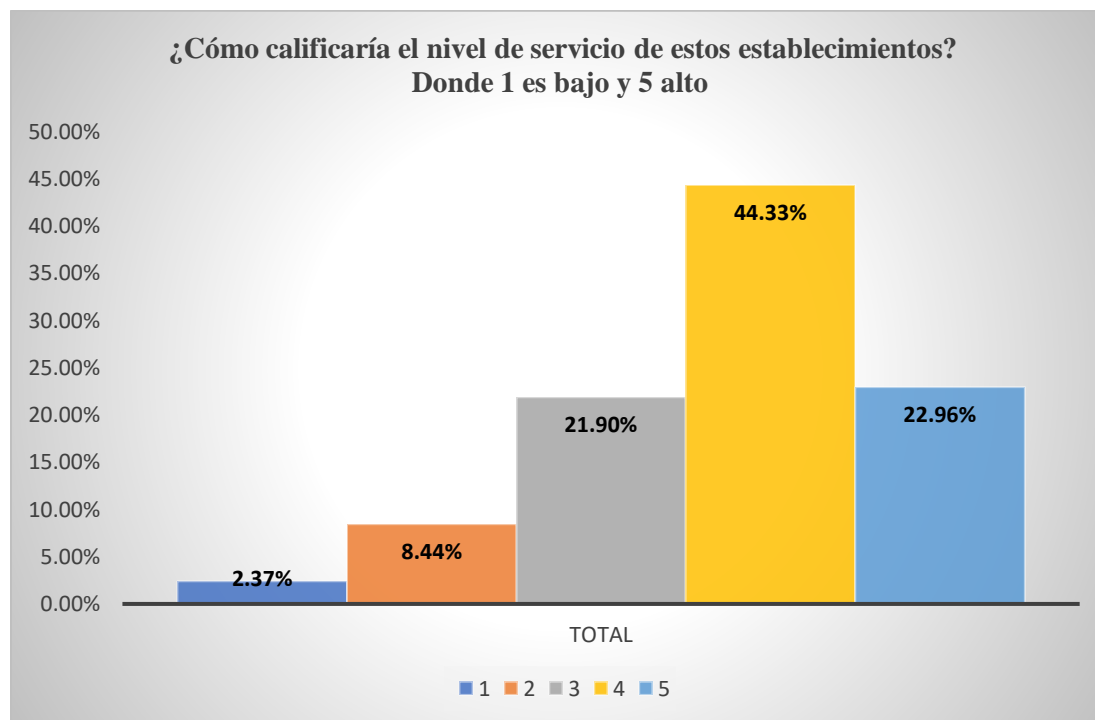


Gráfica 6.2: nivel de servicio ofrecido

Análisis:

La siguiente pregunta se realizó con el objetivo de conocer la calidad del servicio que se brinda en los establecimientos de salud en Tegucigalpa encontrando que el 56.99% (216 votantes) comentan que recibieron un buen servicio, el 36.41% (138 votantes) recibieron un servicio excelente, el 4.49% (17 votantes) recibieron un mal servicio y el 2.11% (8 votantes) tuvieron un muy mal servicio. Logrando identificar que hay un 43.01% de oportunidades de mejora en el servicio al cliente. Mejorando el servicio se podrá mejorar la captación de clientes boca a boca.

3. ¿Cómo calificaría el nivel de servicio de estos establecimientos? Donde 1 es bajo y 5 alto

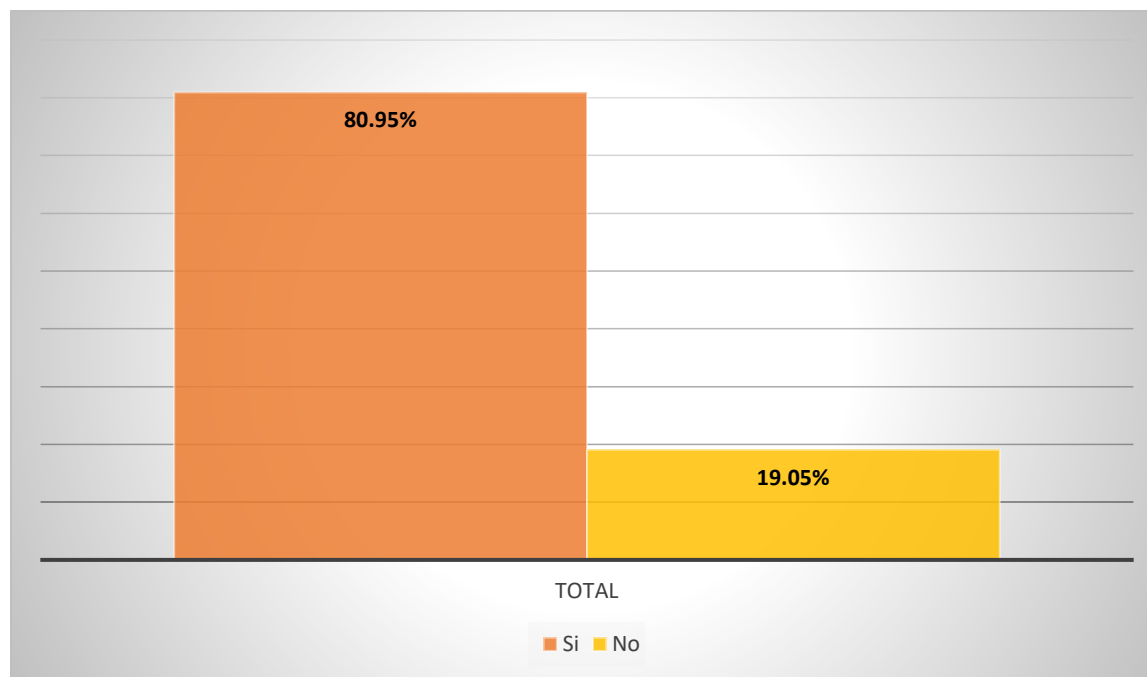


Gráfica 6.3: calificación de los servicios médicos

Análisis:

En este gráfico se observa que el 22.96% (87 Votantes) de las personas califican con un 5 (Excelente) el 44.33% (168 votantes) califican con un 4 (Muy bueno) un 21.90% (83 votantes) califican con un 3 (bueno) el 8.44% (32 votantes) califican con un 2 (regular) y solo el 2.37% (9 votantes) lo califican con 1 (malo) el nivel de servicio obtenido al momento de recibir atención en algún establecimiento privado. Los votantes con calificación de 2 y 1 son muy pocas o nulas las posibilidades que regresen a buscar algún servicio al mismo establecimiento de salud buscaran otro no por el costo de los servicios si no por la atención.

4. ¿Considera que el establecimiento de salud de su preferencia se encuentra bien organizado?

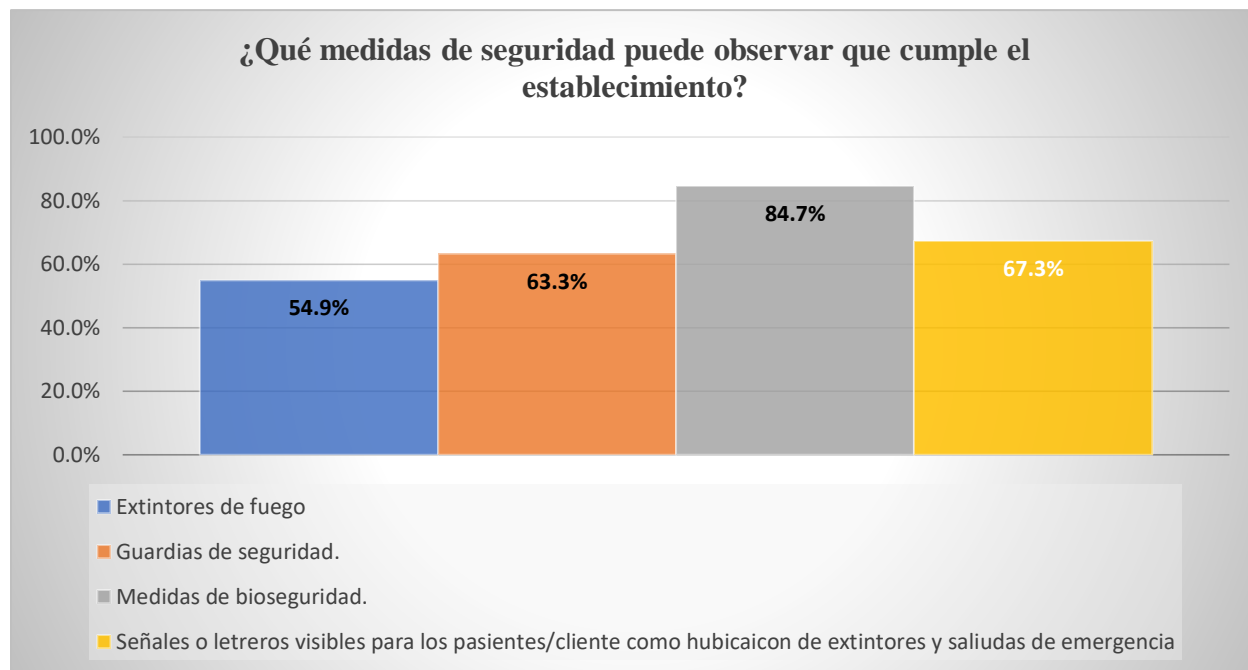


Gráfica 6.4: organización de servicios médicos

Análisis:

Esta pregunta se realizó para conocer la opinión que tienen los encuestados acerca de la organización en los establecimientos de salud que frecuentan encontrando que el 80.74% (306 votantes) consideran que están bien organizados mientras que el 19.23% (73 votantes) consideran que no están lo suficientemente organizados para cumplir con las expectativas de servicio. Hay un 19.23% de los votantes que consideran que estos establecimientos tienen oportunidades de mejora, mejorando el servicio podrán aumentar el nivel de visita por parte de los clientes por ende sus ventas aumentarían.

5. ¿Qué medidas de seguridad puede observar que cumple el establecimiento?

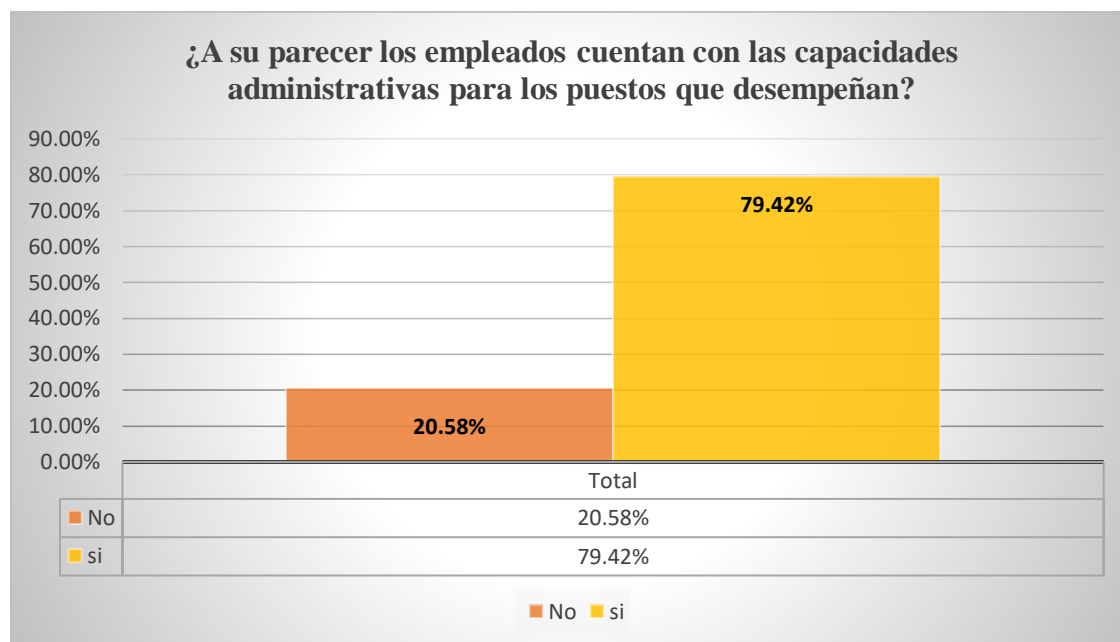


Gráfica 6.5: medidas de seguridad implementadas

Análisis:

En el presente gráfico podemos observar que las personas encuestadas consideran que las principales medidas de seguridad que cumplen los establecimientos son: medidas de bioseguridad con un 84.7% (321 votantes) un 63.3% (240 votantes) observan la seguridad privada es muy bien vista un 54.9% (208 votantes) consideran que los establecimientos de salud en Tegucigalpa tienen extintores contra incendios y un 67.3% (255 votantes) piensan que los espacios están debidamente rotulados y señalizados. El tema de seguridad privada es importante por la inseguridad que se vive actualmente en el país, el tener presencia de guardias en muchas ocasiones brinda más tranquilidad a los usuarios de estos establecimientos.

6. ¿A su parecer los empleados cuentan con las capacidades administrativas para los puestos que desempeñan?

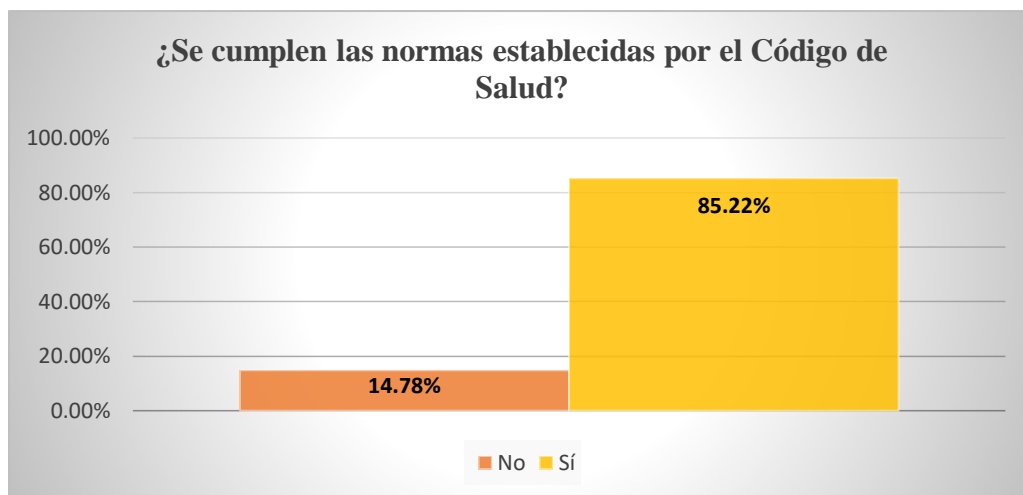


Gráfica 6.6: empleados con capacidades administrativas

Análisis:

En esta pregunta pudimos captar la percepción de los usuarios de los establecimientos de salud privados en Tegucigalpa acerca de los empleados que laboran en dichos establecimientos identificando que el 79.42% (301 votantes) consideran que los empleados cuentan con las capacidades necesarias para desempeñar las labores dentro de su puesto de trabajo mientras que el 20.58% (78 votantes) piensan que los empleados no están capacitados para desempeñar el puesto. Dando a conocer que hay un 20.58% con oportunidad de mejora referente a las capacidades de atención de los empleados que laboran en estos centros.

7. ¿Se cumplen las normas establecidas por el Código de Salud?

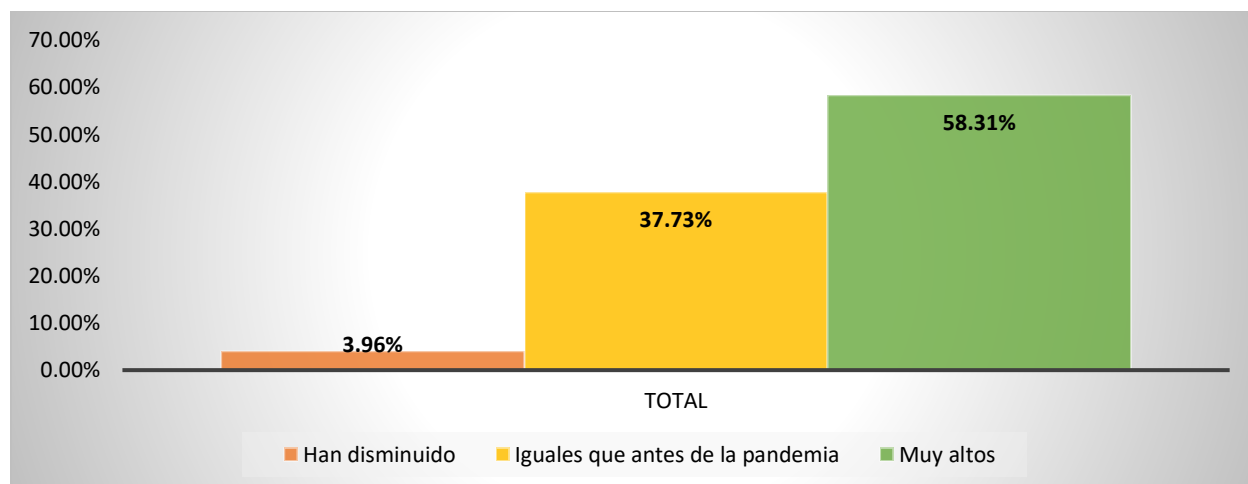


Gráfica 6.7: cumplimiento de normas del Código de Salud

Análisis:

Según las respuestas obtenidas en esta pregunta el 85.22% (323 votantes) consideran que los establecimientos de salud privados en Tegucigalpa cumplen las normas establecidas por la secretaria de salud mientras que el 14.78% (56 votantes) considera que no lo hacen o cumplen los requerimientos mínimos para poder operar según lo establecido por la secretaria de salud.

8. ¿Cómo observa los precios por consulta en clínicas privadas con la actual crisis sanitaria Covid-19?

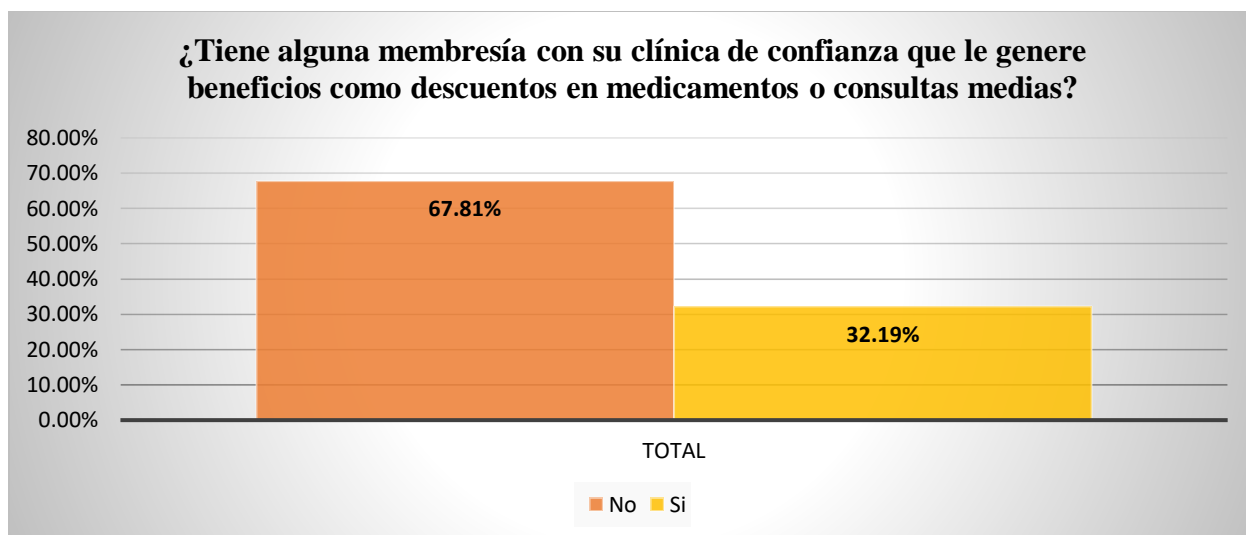


Gráfica 6.8: precios en por consultas medicas

Análisis:

En esta pregunta pudimos observar que el 58.31% (220 votantes) de personas encuestadas consideran que los precios de los servicios privados durante la pandemia son muy altos el 37.73 (143 votantes) considera que los precios están iguales a los brindados antes que iniciara la pandemia y solo un 3.96% (15 votantes) opinan que los precios han disminuido durante la pandemia. Cabe recalcar que muchos de los precios pasan por la demanda que hay de los servicios y los insumos que conllevan la atención de los pacientes.

9. ¿Tiene alguna membresía con su clínica de confianza que le genere beneficios como descuentos en medicamentos o consultas medias?

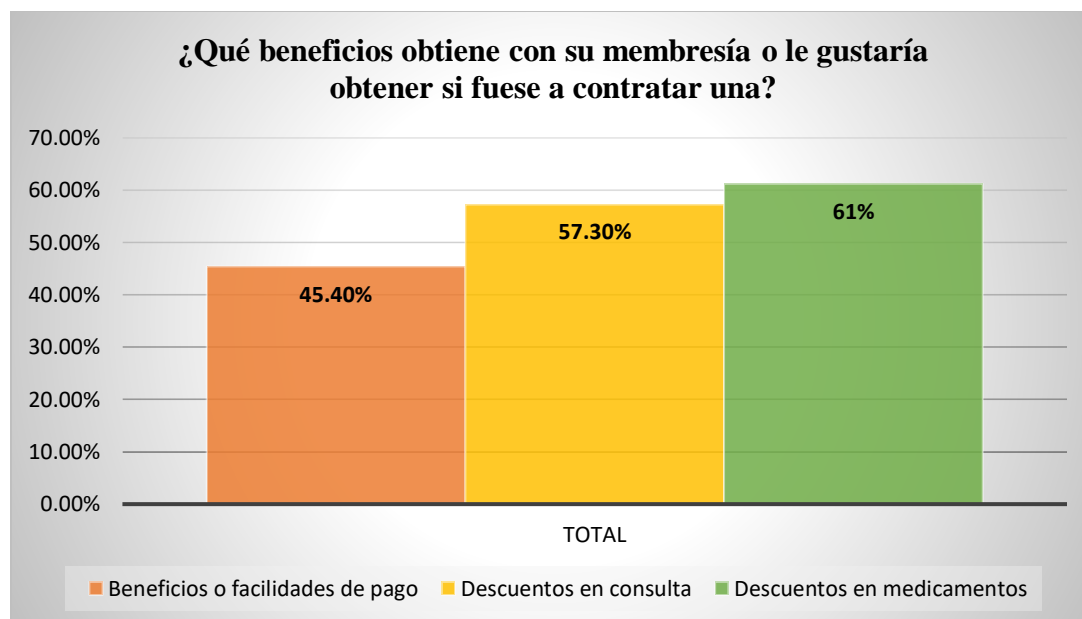


Gráfica 6.9: *membresías en clínicas*

Análisis:

En esta pregunta observamos que solo un 32.19% (122votantes) tiene algún tipo de beneficio por ser clientes y usuarios de los servicios médicos brindados en los establecimientos de salud al cual visitan mientras que el 67.81% (257 votantes) no obtienen ningún beneficio por parte del establecimiento de salud que visitan. Esto puede ser una oportunidad de mejora por parte de las empresas o tomarlo como una estrategia de marketing para la captación o fidelización de los clientes.

10. ¿Qué beneficios obtiene con su membresía o le gustaría obtener si fuese a contratar una?

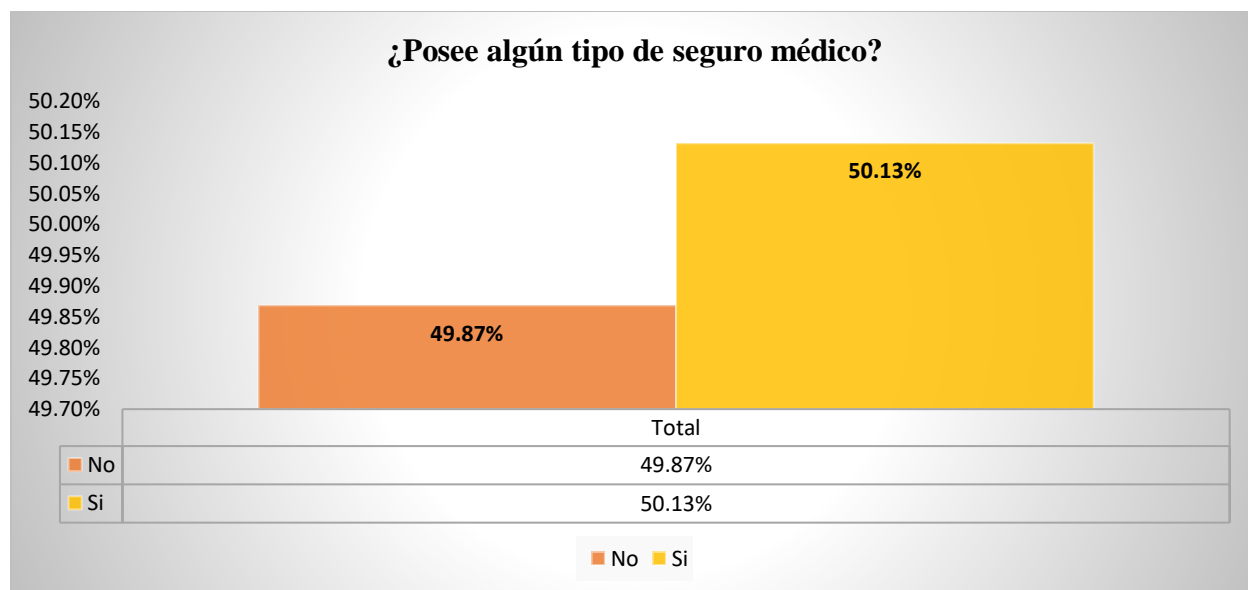


Gráfica 6.10: beneficios preferidos por encuestado

Análisis:

Identificamos que los beneficios que las personas quisieran obtener al momento de adquirir una membresía con él o algún establecimiento de salud que visitan con un 61% (232 votantes) opinaron que les gustaría tener descuentos en los medicamentos, un 57.30% (217 votantes) opinaron que les gustaría recibir descuento en las consultas mientras que el 45.40% (172 votantes) opino que les gustaría obtener facilidades de pago. Los resultados obtenidos en esta gráfica pueden servir para formar alianzas estratégicas de mercadeo con diferentes establecimientos de salud como ser farmacias, laboratorio clínico y consultorios médicos.

11. ¿Posee algún tipo de seguro médico?

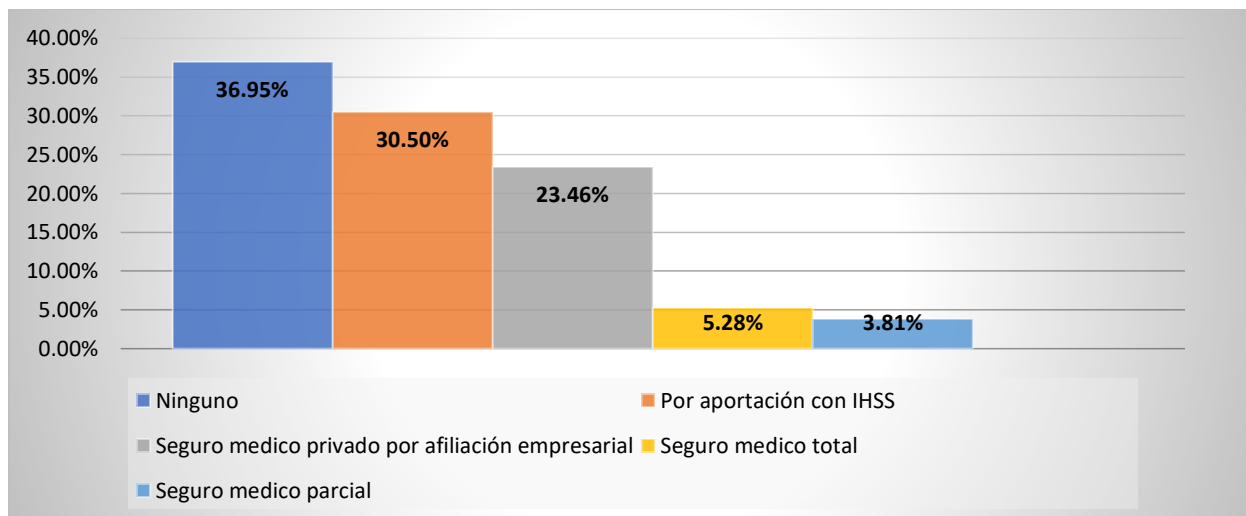


Gráfica 6.11: poseedores de seguro medico

Análisis:

Como podemos observar la mayoría de las personas encuestadas poseen algún tipo de seguro médico independientemente de la compañía a la que estén afiliadas, según las respuestas el 50.13% (190 votantes) poseen un seguro médico mientras que el otro 49.78% (187 votantes) no tienen ningún tipo de seguro de salud. Podemos observar que es una ventaja es poco significativa entre ambos.

12. ¿Qué tipo de seguro posee?

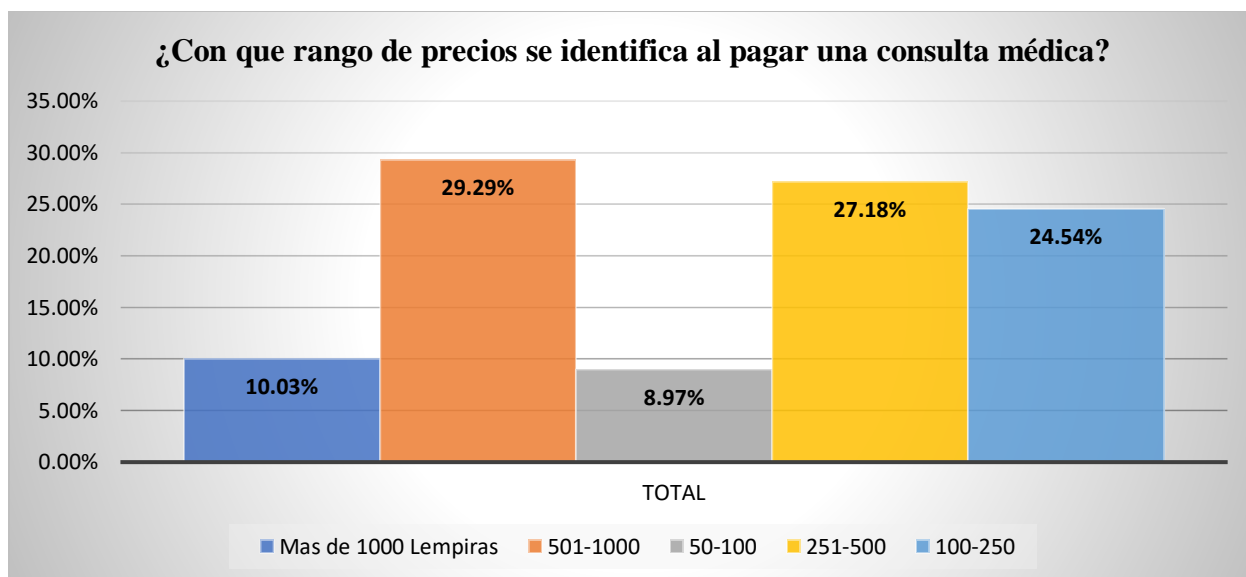


Gráfica 6.12: tipos de seguro

Análisis:

En esta preguntamos pudimos constatar que la mayoría de personas entrevistadas y que poseen algún tipo de seguro médico están afiliados al seguro social hondureño esto representa el 30.50% (104 votantes) el 23.46% (80 votantes) están asegurados por algún tipo de seguro por afiliación empresarial mientras que un 5.28% (18 votantes) tiene un seguro total el 3.81% (13 votantes) posee un seguro médico parcial sin embargo el 36.95% (126 votantes) de las personas afiliadas no poseen ningún tipo de seguro o están afiliados algún otro tipo o modalidad de seguro. En la actualidad hay diferentes ofertas de seguros privados solo que en muchas ocasiones las personas lo consideran como un gasto y no como un seguro.

13. ¿Con que rango de precios se identifica al pagar una consulta médica?

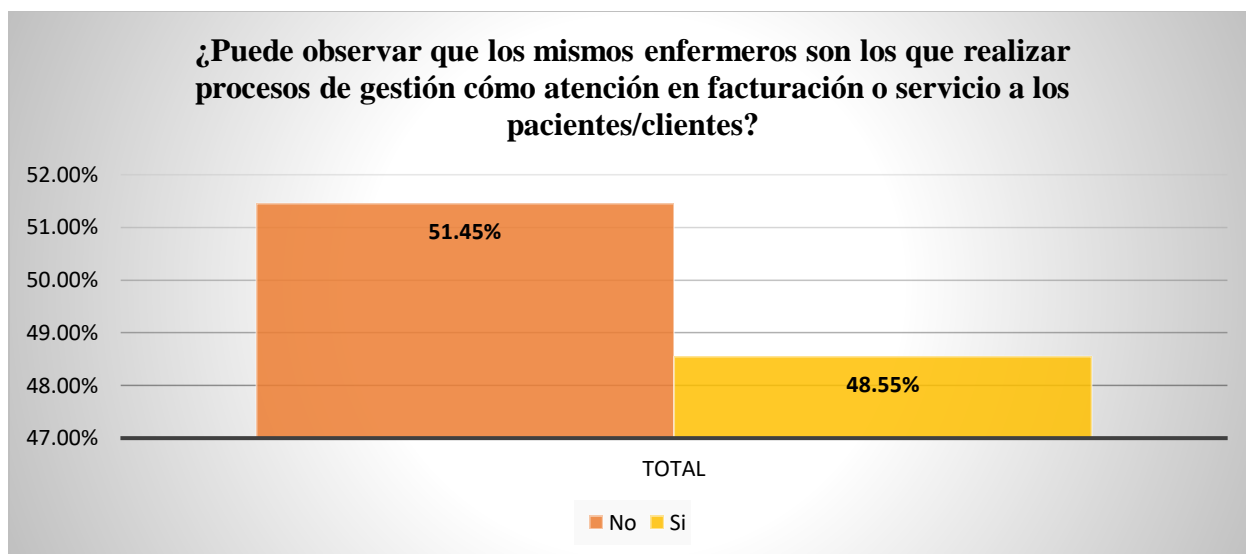


Gráfica 6.13: precios pagados en consultas

Análisis:

En esta pregunta pudimos observar la opinión de los usuarios respecto al precio que están dispuestos a pagar por el servicio de consulta general obteniendo que un 10% (38 votantes) están dispuestos a pagar por consulta entre 100 y 250 lempiras por consulta general mientras que la mayoría un 29.29% (111 votantes) están dispuestos a pagar entre 501 – 1,000.00 lempiras. Un 27.18% (103 votantes) está dispuesto a pagar entre 251.00 y 500 lempiras, un 24.54% (93 votantes) están dispuestos a pagar más de 1,000 lempiras por el servicio de consulta general, un 8.97% (34 votantes) pagarían entre 50 y 100 lempiras por el servicio de consulta general. Lo que las personas estén dispuestas a pagar depende muchas veces del nivel económico familiar

14. ¿Puede observar que los mismos enfermeros son los que realizar procesos de gestión cómo atención en facturación o servicio a los pacientes/clientes?

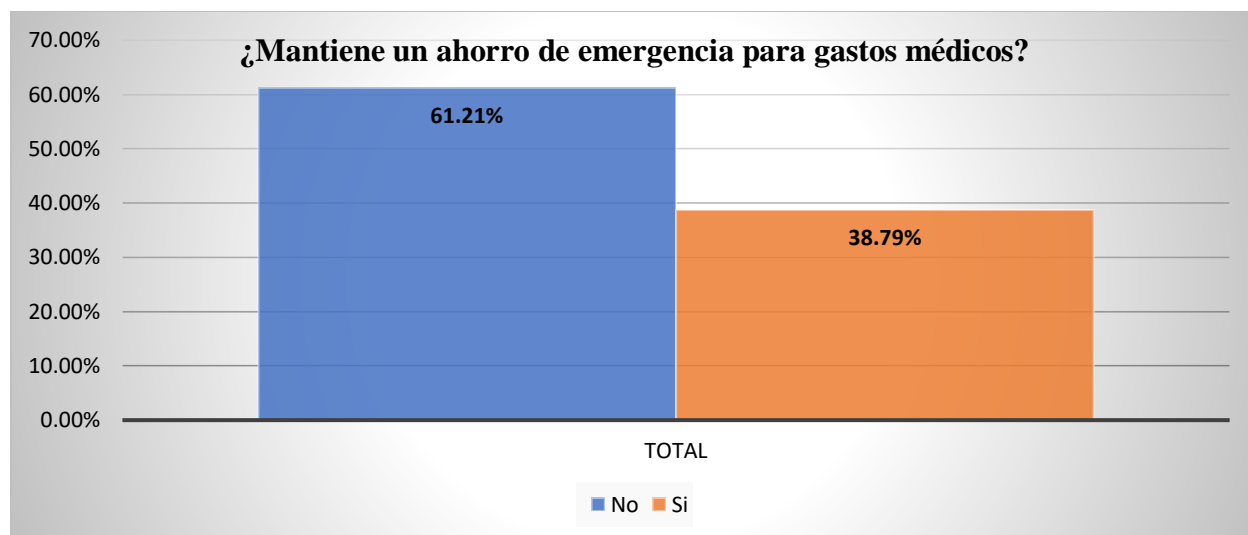


Gráfica 6.14: Gestiones administrativas

Análisis:

Con las respuestas de estas preguntas observamos que un 48.55 (184 votantes) tiene la percepción de que los enfermeros tienen varias funciones en estos establecimientos y no solo la de brindar el servicio directamente al paciente en cambio en su mayoría con un 51.45% (195 votantes) opinan que no los han visto desempeñar otra función diferente a la asignada. Siendo bien visto por los usuarios que cada uno cumpla con sus funciones sin tener el cruce de funciones.

15. ¿Mantiene un ahorro de emergencia para gastos médicos?

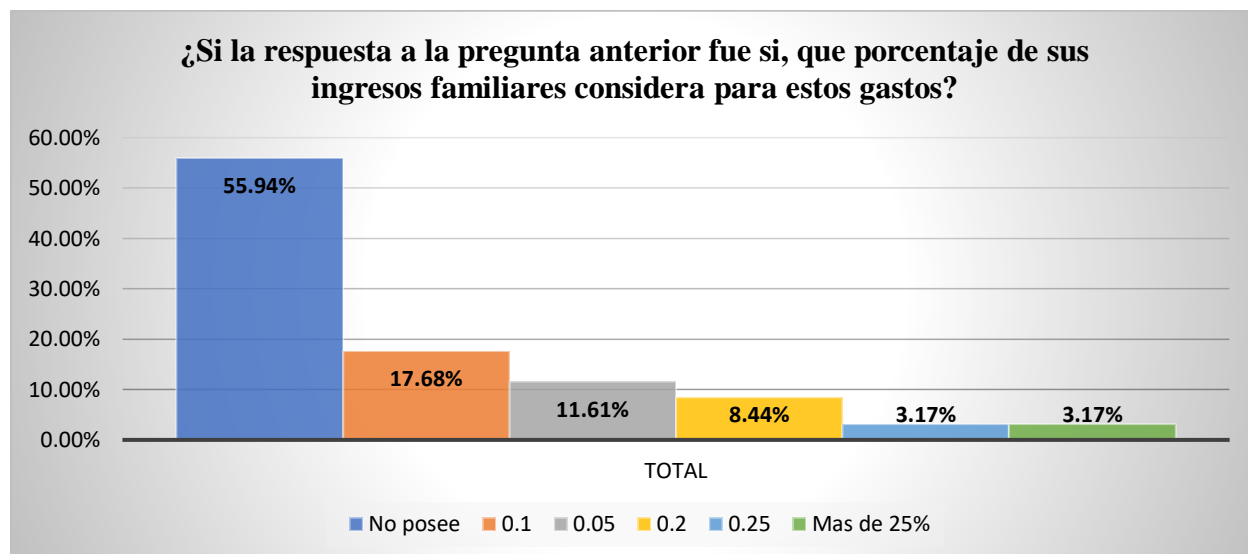


Gráfica 6.15: Ahorro de emergencia

Análisis.

Al observar las respuestas obtenidas en esta se pueden observar que un 61.21% (232 votantes) no tiene ahorros de reserva para casos de emergencias de salud mientras que el 38.79% (147 votantes) nos respondieron que si poseen un ahorro por cualquier emergencia de salud. Las personas que no tienen ahorro para emergencias médicas podrían considerar como un gasto el ahorro para ese tipo de imprevistos.

16. ¿Si la respuesta a la pregunta anterior fue si, que porcentaje de sus ingresos familiares considera para estos gastos?

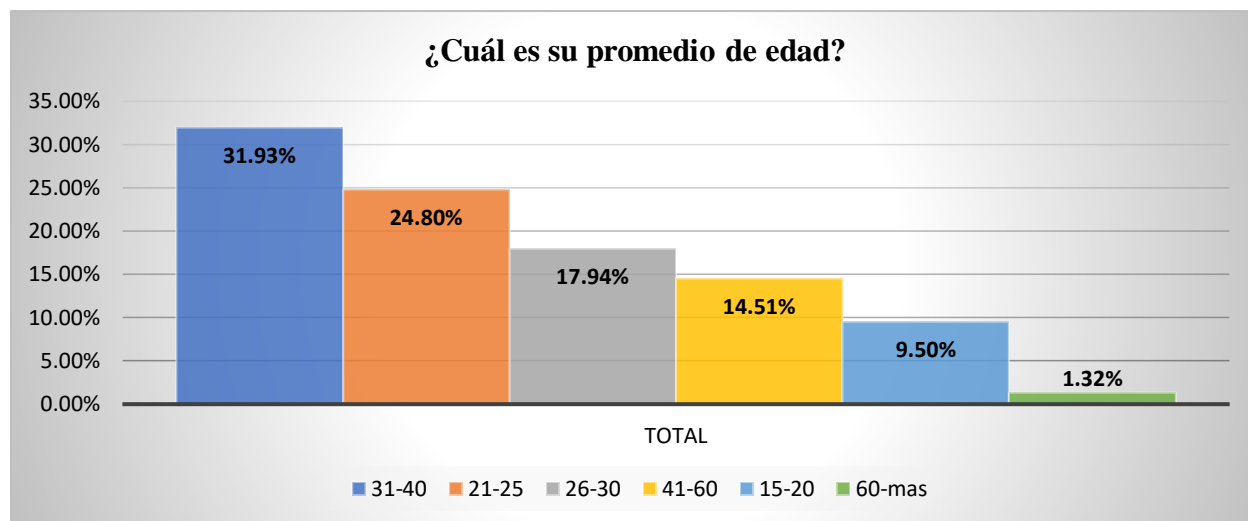


Gráfica 6.16: porcentaje de ingresos destinados a gastos médicos

Análisis:

En su mayoría con 55.94% (212 votantes) no poseen ahorros para cosas de emergencia, mientras que un 17.68 (67 votantes) ahorra un 10% de sus ingresos para emergencia que se puedan presentar, el 11.61% (44 votantes) ahorra un 5% de los ingresos familiares obtenidos, un 8.44% (32 votantes) ahorra un 20% de los ingresos familiares y de igual manera los que ahorran 25% o más para emergencia representan el 6.4% (24 votantes) del total de personas que ahorran.

17. ¿Cuál es su promedio de edad?

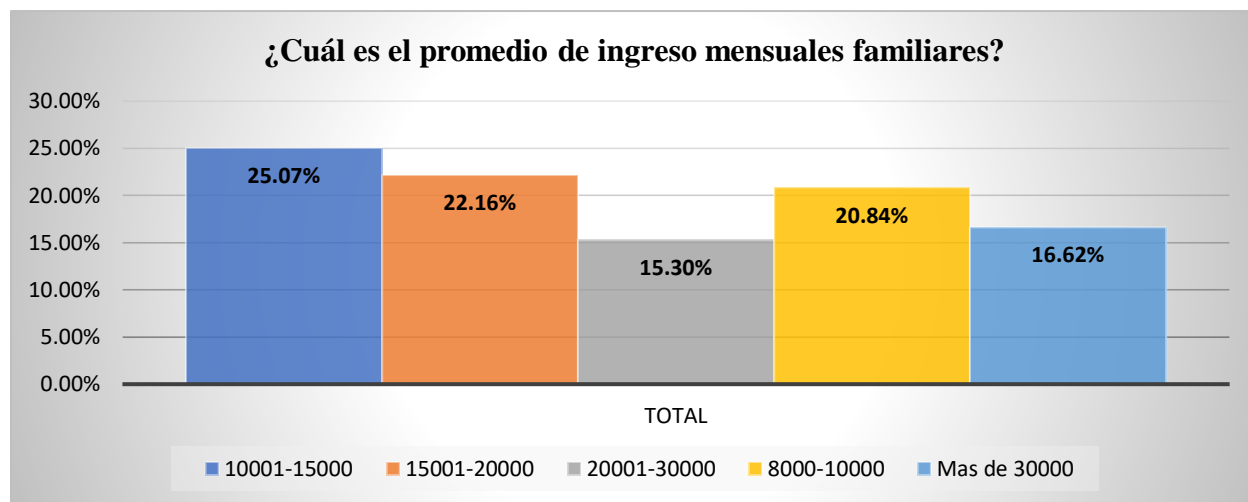


Gráfica 6.17: edades promedio de encuestados

Análisis:

Esta gráfica nos muestra los rangos de edad de las personas que participaron en la encuesta identificando que el 34.3% (130 votantes) de los encuestados tienen entre 15 y 25 años de edad, el 49.8% (189 votantes) está entre los 26 y 40 años de edad y el 15.8% (60 votantes) son mayores de 41 años de edad.

18. ¿Cuál es el promedio de ingreso mensuales familiares?

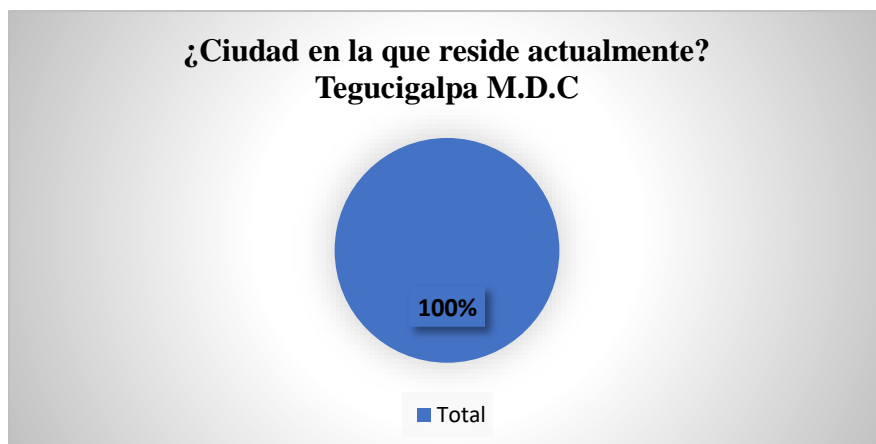


Gráfica 6.18: Ingresos promedio mensuales de encuestados

Análisis:

La información obtenida referente a los ingresos de las personas entrevistadas observamos que un 68.07% (258 votantes) reciben ingresos familiares entre los 8,000.00 y 20,000.00 un 15.30% (58 votantes) percibe entre 20,001.00 a 30,000.00 lempiras de ingresos y un 16.62% (63 votantes) más de 30,000.00 lempiras de ingresos familiares.

19. ¿Ciudad en la que reside actualmente?

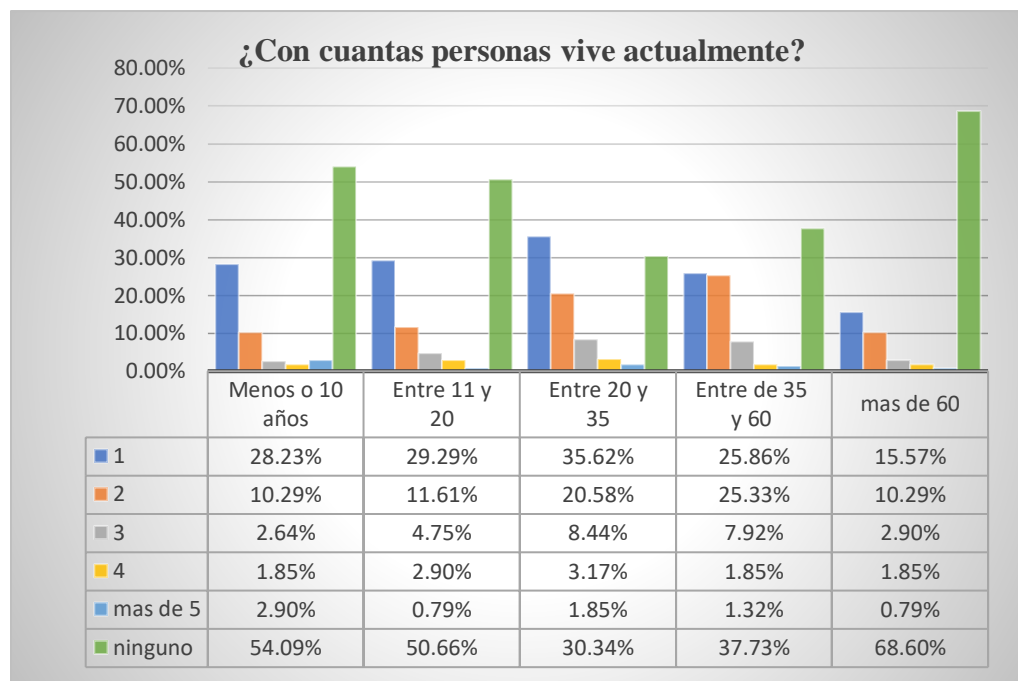


Gráfica 6.19: ciudad de residencia de encuestados

Análisis:

La presente encuesta se realizó orientada a personas que vivan y reciban servicios de algún establecimiento de salud ubicado en Tegucigalpa obteniendo un 100% (379 votantes) con estas características así cumpliendo con las necesidades de nuestra encuesta.

20. ¿Con cuantas personas vive actualmente?



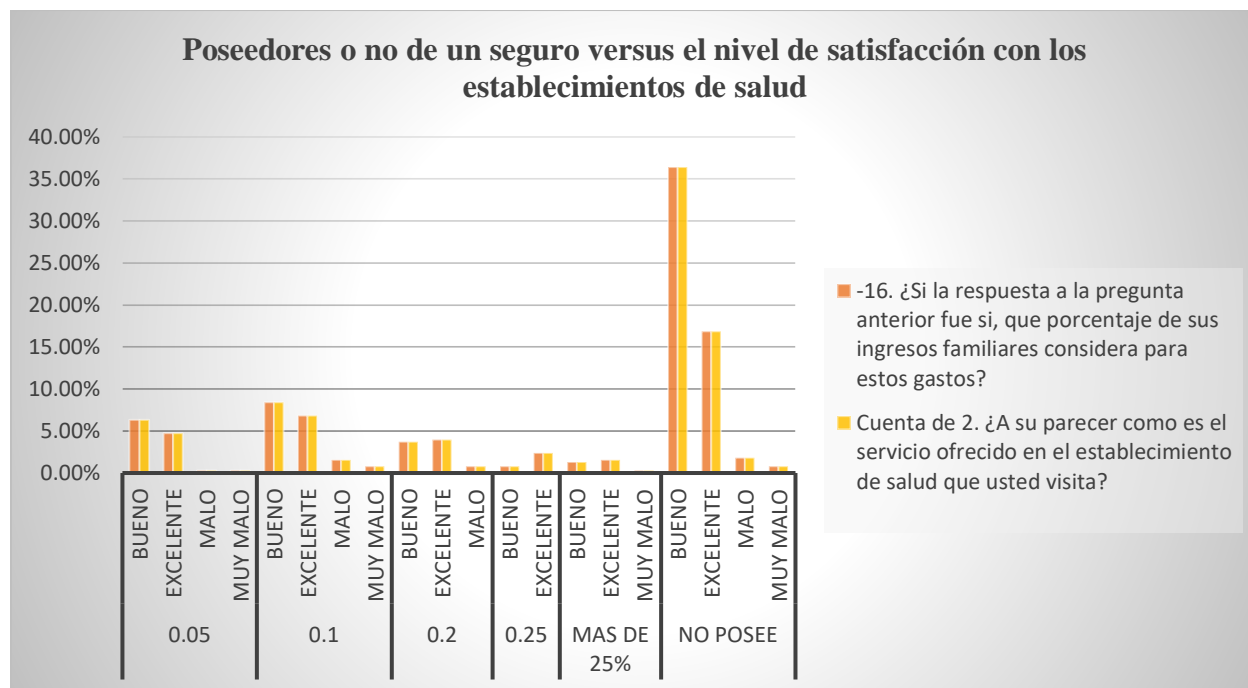
Gráfica 6.20: cantidad y rango de edades de personas que viven en un mismo hogar

Análisis:

El presente gráfico se puede observar el número de personas y su edad en cada vivienda según las personas encuestadas podemos observar que en de edades de 10 años o menos en las viviendas con 1 es el 28.23%(107), 2 son 10.29%(39), 3 corresponden al 2.64%(10), 4 corresponde a 2.90%(7); 5 o más corresponde a 2.90%(11) y el 54.09%(205) más de la mitad no registran niños de 10 años o menores; mayores de 11 a 20 años se registran al menos 1 de 29.29%(111), 2 corresponde al 11.61%(44), 3 corresponde al 4.75%(18), 4 corresponde a 2.90%(11), más de 5 corresponde a 0.79%(3) y el 50.66%(192) no registra personas de esta edad; con edades entre 20 a 35 al menos 1 corresponde a 35.62%(135), 2 corresponde al 20.58%(78), 3 personas corresponde al 8.44%(32), 4 corresponde a 3.17%(12), más de 5 corresponde a 1.85%(7) y el 30.34%(115) no registran personas de esta edad; con edades entre 35 y 60, al menos 1 corresponde a 25.86%(98), 2 corresponde al 25.33%(96), 3 personas corresponde al 7.92%(30), 4 corresponde a 1.85%(7), más de 5 corresponde a 1.32%(5) y el 37.73%(143) de los encuestados no registran personas de estas edades; mayores a 60 años, al menos 1 corresponde al 15.57%(59), 2 corresponde al 10.29%(39), 3 personas corresponde al 2.90%(11), 4 corresponde a 1.85%(7), más de 5 corresponde a 0.79%(3) y el 68.60%(260) de los encuestados no registran personas de estas edades.

6.2 Cruces de Variables

6.2.1 Poseedores o no de un seguro versus el nivel de satisfacción con los establecimientos de salud

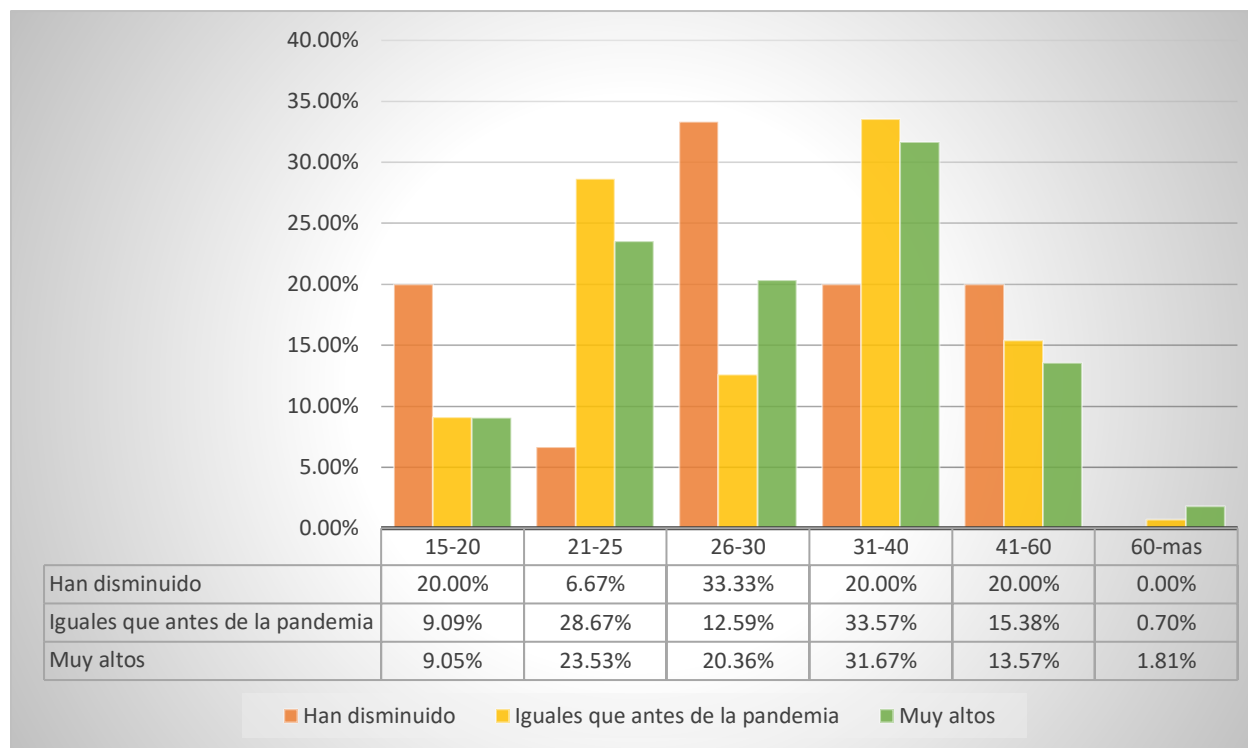


Gráfica 6.2.1: Poseedores de seguro y su satisfacción

Análisis:

Se observa que la mayoría de las personas el 36.41% (138) que no poseen con un seguro médico contratado afirman que el establecimiento médico que visita para su citas o chequeos de salud es de buena calidad, En cambio a los encuestados que no poseen algún tipo de seguro consideran que no es bueno el servicio.

6.2.2 Edades de personas con respecto a los precios de servicios de clínicas medicas

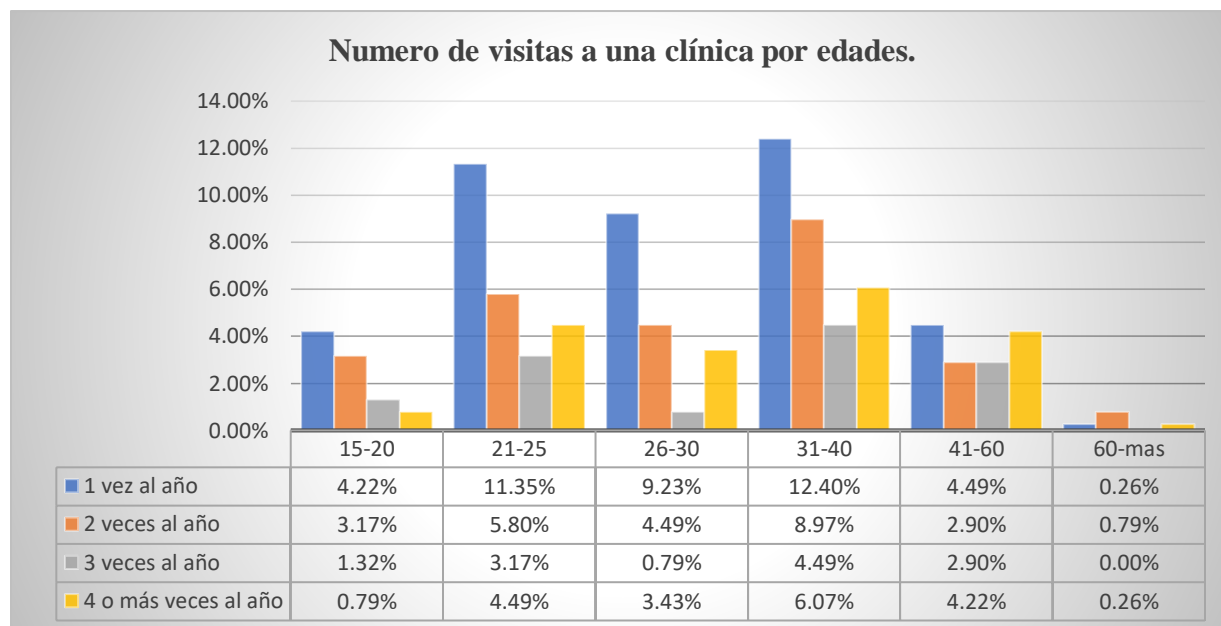


Gráfica 6.2.2: Edades de personas con respecto a los precios de servicios de clínicas medicas

Análisis:

Se puede observar como a perspectiva de los clientes/pacientes piensan al respecto de los precios de las clínicas, podemos observar que hay variedad entre las respuestas de 30 años o menos dicen que los precios se han mantenido mientras en para los mayores de 30 los precios han aumentado considerablemente.

6.21 Número de visitas a una clínica por edades.



Gráfica 6.2.3: número de visitas a una clínica por edades anualmente

Análisis:

Se puede observar el número de visitas a estos establecimientos dependiendo de la edad de los clientes/pacientes los cuales se miden por visitas anuales de 1 a 4 o más veces siendo las personas con de 31 a 40 años las que más asisten a estos centros con un porcentaje alto con 3 o más veces al año con 6.07% en comparación a las de más personas, siguiendo cerca las personas de 21 a 25 con el 4.49%.

6.3 Entrevistas A Expertos

6.3.1 PERFIL 1

PERFIL 1	
Nombre: Melvin Cano Reyes	
Profesión: Medico General	
Trabajo: Centro Médico Esther	
Especialidad: Maestría en diabetes y administración de personal medico	
¿Cuáles fueron o son sus expectativas sobre los administradores de los establecimientos de salud privados?	Las expectativas de un administrador en salud es atender bien al paciente con la optimización de los recursos, es decir atender a un paciente con los recursos necesarios siempre y cuando estos sean solicitados o sea cuando el paciente los requiera en el momento de su atención.
¿Considera que las instituciones donde ha laborado o labora actualmente administran de manera adecuada los recursos económicos?	Considero que sí; básicamente nosotros en medicina basamos todo en la atención del paciente y si se tiene los recursos necesarios en los establecimientos que he laborado.
¿De qué manera plantean o transmiten los objetivos de la empresa con los colaboradores de la empresa?	La mejor manera de motivar un personal es básicamente platicando con él, un jefe o un director siempre tiene que resaltar las características buenas de una persona y tiene que enfocarse en los errores de las personas, porque si solo se enfoca en los errores de una persona eso causa desmotivación en el personal, primero se le dice ok, usted está haciendo muy bien su labor y después se le dice en que fallo, tiene que ser de una manera persona nunca por correo o memorándum y en ocasiones hacer una reunión con el personal, porque la retroalimentación de cómo está dirigiendo bien o mal un departamento o una clínica siempre es bueno oírlo de su personal.
¿En los establecimientos de salud siguen las normas establecidas por la secretaria de salud y la secretaria de trabajo?	Asi es, tiene que ser asi porque si, de hecho, todos los lugares donde he laborado han estado en regla y se necesita los señalamientos su permiso ambiental y el permiso de salud, absolutamente todas las han tenido, en cuanto a los protocolos se salud en manejo del cliente

	<p>hay algunos casos hay variaciones, pero se respeta.</p>
<p>¿A criterio personal como cree que afecta la mala administración en los establecimientos de salud privados?</p>	<p>Básicamente si no se administra bien una unidad o una clínica el que sale perdiendo es el paciente, si no se hace bien el trabajo el que se afecta es el paciente ese es básicamente el fin de una buena administración, si hay una mala administración no se lograra ni un buen diagnóstico ni tratamiento, el paciente se ira insatisfecho.</p>
<p>¿Cómo se administra la llegada de pacientes?</p>	<p>Eso va a depender del tipo de paciente, hay pacientes de consulta externa y pacientes de emergencia, los pacientes de consulta externa para administrarlos se necesita básicamente tener una sala de espera y obviamente un consultorio, cuando usted tiene un paciente que llega a una consulta externa el paciente llega por una enfermedad leve y el tiempo de espera puede ser más prolongado en cambio sí tiene un paciente que llega por una urgencia el tiempo tiene que ser limitado y la atención tiene que ser bastante rápida, básicamente depende del tipo de paciente que se tenga en el momento.</p>
<p>¿Que se toma en cuenta al momento de fijar los precios en los servicios brindados en los establecimientos de salud?</p>	<p>Depende de muchas cosas primero el costo de los insumos y después el arancel que hay para dicho procedimiento o medicamento, por ejemplo si el arancel para cierto procedimiento es tanto también se le fija un valor a los insumos que la clínica va dar y eso básicamente es lo que produce el precio y en cuanto a la consulta y los exámenes tiene mucho que ver con la demanda a mayor demanda hay un precio en algunos casos mayo por ejemplo en exámenes de laboratorio y en exámenes de gabinete ya sea un ultrasonido, rayos x y en la consulta a mayor demanda se puede producir una disminución en el costo de la consulta.</p>
<p>¿Que sugiere como experto en su área para mejorar la en los establecimientos de salud privados?</p>	<p>Es una pregunta bien general, muchos de los centros de salud en Tegucigalpa, las unidades de salud o clínica donde yo trabajo tenemos un</p>

	<p>espacio bastante bueno mucho espacio hay una buena salda de espera, creo que en la mayoría de las clínicas ese espacio es muy limitado, creo que para tener una buena administración de clientes; creo que para tener una buena administración de clientes y en tiempos de pandemia el espacio debería ser más grande debería de mejorarse la calidad de los insumos en algunas unidades de salud, debería de mejorar el tiempo de espera de los pacientes en algunos lugares el tiempo es demasiado grande, el horario de los médicos debería ser más exacto y que toda unidad de salud cuente con entrenamientos de emergencias.</p>
--	---

6.3.2 PERFIL 2

PERFIL 2	
Nombre: Jeamy Estefanía Amador Ruiz	
Profesión: Licenciada en Trabajo Social	
Trabajo: Oficial de responsabilidad social en una cooperativa COACEHL.	
Especialidad: Especialista en responsabilidad social empresarial	
¿Cuáles fueron o son sus expectativas sobre los administradores de los establecimientos de salud privados?	Uno siempre espero de los centros de salud privados la mejor atención, mejores condiciones en lo físico en la atención eso es lo principal
¿Considera que las instituciones donde ha laborado o labora actualmente administran de manera adecuada los recursos económicos?	Si, en la mayoría de los lugares y actualmente donde me estoy desempeñando estamos enfocados que los recursos sean empleados de la mejor forma y más en esta situación de pandemia estamos enfocados en el área de salud
¿De qué manera plantean o transmiten los objetivos de la empresa con los colaboradores de la empresa?	Lo hacemos por medio de un plan operativo de igual forma cada departamento de la empresa tiene diferentes objetivos y también se hacen por diferentes boletines informativos, reuniones que se establecen y actividades en común que compartimos con las demás áreas.
¿Como es la administración de los recursos económicos en los proyectos de las empresas socialmente responsables?	Tenemos distribuidos diferentes recursos, nosotros en el área de responsabilidad social nosotros manejamos diferentes proyectos

	sociales y cada uno de ellos tienen un presupuesto asignado, tenemos proyectos que van dirigidos al tema salud, el tema ambiental, al tema social y cada uno tiene presupuesto, hacemos proyección social en donaciones como mejoras de centros educativos estamos también apoyando actualmente diferentes temas de salud que enfrentan los afiliados
¿Qué se toma en cuenta al momento de la planificación de los proyectos?	Principalmente se toma en cuenta la necesidad de nuestros grupos de interés ya sean los afiliados, ya sea la comunidad o los colaboradores
¿Al momento de necesitar personal de apoyo para el desarrollo de algún proyecto o actividad a que departamento de la empresa solicitan apoyo?	Nórmamele en el departamento de responsabilidad social se desarrollan diferentes actividades por lo que se necesitan voluntarios y esto se hace por medio del departamento de talento humano donde se hace la convocatoria.
¿Que sugiere como experto en su área para mejorar la en los establecimientos de salud privados?	Es bueno tener un plan operativo, crear los objetivos, metas y dirigirnos a través de lo establecido y tomando planes de acción que vayan para mejoras de la empresa y los grupos de interés.

6.3.3 PERFIL 3

PERFIL 3	
Nombre: Cintia Mercedes Hernández Muñoz	
Profesión: Licenciada en Derecho.	
Trabajo: Secretaría de despacho de energía	
Especialidad: Máster en derecho administrativo y procesal laboral	
¿Cuáles fueron o son sus expectativas sobre los administradores de los establecimientos de salud privados?	De manera general podemos decir que los establecimientos de salud privados no cumplen legalmente hablando con la rigidez que establece la ley para poder funcionar un centro de salud, es decir cuando una persona crea o funda una sociedad para brindar servicios médicos lo que prevé es otorgar un servicio pero muchas veces el servicio está aislado de los parámetros o reglamentos que ya

	<p>establecen las leyes para ya poder que la administración de ese centro medio u hospital o nombre que se le designe este regulado dentro de la normativa siendo bien enfático en las expectativas sobre la administración son muy bajas no hay mucha organización hay mucho desconocimiento de los procedimientos que se deben llevar acabo y no existe un apego a la ley en cuanto a la manera y funcionamiento que deben llevar los centros médicos, se van a lo mínimo para el permiso operativo lo que sea el menor gato operativo eso harán.</p>
<p>¿Considera que las instituciones donde ha laborado o labora actualmente administran de manera adecuada los recursos económicos?</p>	<p>Para beneficio de las personas que crean o fundan, creo que sí, pero sería mentira decir que he conocido un expediente donde una persona en el momento un ejemplo al momento que se hace un expediente de una máquina para hacer mamografías la ley establece cuales son los lineamientos la cantidad de material que debe tener la máquina, el tamaño de la máquina, el ambiente en el que debe de estar, el tamaño del cuarto incluso la persona que haga el examen tiene que tener un preparación técnica o profesional sin embargo los centros lo que buscan es brindar el servicio, dar una respuesta al examen que pide el paciente pero no cumplen con los demás lineamientos que deberían ser obligatorios para dar o brindar un mejor servicio de calidad porque esto les genera más gasto y operacionalmente esto no es rentable entonces ahí ellos buscan proteger el capital que invirtieron para multiplicarlo a beneficio propio no del consumidor.</p>
<p>¿De qué manera plantean o transmiten los objetivos de la empresa con los colaboradores de la empresa?</p>	<p>La administración pública tiene una forma, siento que no es muy eficiente porque es muy burócrata sin embargo existen que si en el país existen 10 hospitales y de estos hay 8 que tengan servicios que sean respecto a temas se salud se les hace un cronograma anual que se</p>

	<p>dice que el primer trimestre se van a visitar tales hospitales se van a supervisar estas salas durante este primer trimestre se va a cumplir el 100% de las visitas y no solo el aspecto de visitar sino el primero es una inspección de campo la segunda es el la misma instrucción se levanta una acta en la cual se le solicita a las empresas que se necesita mejorar y que cosas no, para posteriormente realizar otra visita y saber si enmendó tomo nota de las observaciones que se le hicieron y por ultimo una tercera visitar para corroborar saber si el establecimiento está funcionando conforme con todas las observaciones que se le hicieron en las inspecciones anteriores siendo que aplicar esta opción no requiere solo de un espacio técnico porque yo veo el aspecto legal pero tiene que haber un técnico porque yo veo el aspecto legal pero tiene que haber un técnico que conozca la rama y sepa cuales son las falencias o no del centro médico también incurren aspectos económicos porque un hospital no solo puede ser Tegucigalpa, es a nivel nacional puede ser Ceiba, Islas de la Bahía, Olancho y eso implica logística que también es un protocolo en proceso de admisión de viáticos asignación de chofer entre otros factores, pero la institución como tal tiene un cronograma que se debe cumplir de manera trimestral en que se dividen los hospitales y durante ese tiempo se establezca por ejemplo vamos a visitar el Hospital Viera en 3 meses tiene que estar funcionando dentro de todo el ordenamiento, los objetivos que tenga planteada la dirección como tal para garantizar el aspecto de salud acorde por lo menos con la ley.</p>
<p>6. ¿En su experiencia cuales son las modalidades de trabajo que se usa al momento</p>	<p>En la experiencia que tengo en esos aspectos de relaciones laborales el 80% de las empresas contratan mal, puede ser por evitar pago de</p>

de una contratación en los establecimientos de salud?

abogados puede ser por el desconocimiento, por miles de factores porque cada caso habría que estudiarlo porque lo que he visto solo en un lugar que desde el momento que se contrata a una persona se hace como debe que la persona cumpla con el perfil del puesto que devenga un sueldo del salario mínimo que establece la ley, que le garantiza los derechos mínimos que establece la ley y del resto que he visto lo he conocido hasta que la empresa está comprometida con el trabajador que es un daño que ya no se puede enmendar más que con una remuneración económico que eso acarrea un perjuicio peor para la empresa porque es un problema que se pudo erradicar desde el principio que no se hizo pero que si antes eran 10 lempiras ahora son mil, el 80% de las contrataciones que he conocido estan mal hecho, el derecho laboral es bien alto hay que formar una conciencia que el más perjudicado es el establecimiento, el patrono, no reconocer aguinaldos, catorceavos, días de descanso y demás derechos laborales eso le perjudica al empleador no al trabajador, porque el derecho laboral es un derecho garantista y es un derecho internacional que está muy protegido desde el momento que entra a trabajar está protegido puede ser el peor empleado del mundo el problema es probar que esa persona en efecto no es un buen trabajador, pero para probar que esa persona en efecto no es un buen un buen trabajador pero para probar eso hay una serie de procedimientos, como ejemplo he conocido casos de un pésimo empleado el problema es que nunca había documentación de que llegaba tarde que le faltaba respeto, o que robaba materiales del establecimiento o centro donde trabaja, pero la ley dice que tienen que existir documento, testigos, medios de prueba, hay que formar una conciencia de

	<p>que al final el que tienen que garantizar o matizar la informalidad es el patrono por ser el más afectado.</p>
<p>¿Qué normas o leyes básicas deben cumplir las instituciones privadas?</p>	<p>En honduras existe una nueva modalidad que es el empleo por hora, por ejemplo cuando contratan una persona de forma permanente usted le tiene que garantizar los 14 sueldos al año que tal vez la empresa no tiene la capacidad económica, la modalidad del empleo por hora le puede ayudar a disminuir esos gastos operativos del trabajador, la cuestión es buscar asesorarse con un abogado y proyectar esos gastos a futuro que es lo más rentable, con que el patrono se apegue a los derechos laborales básicos del código de trabajo, con que le pague su sueldo salario mínimo que establece la ley, su aguinaldo, catorceavo y vacaciones que establece la ley es efectivo que no tendrá problemas legales con él.</p>
<p>¿Se tienen definidos los procesos en caso de que exista una demanda en contra del establecimiento de salud o de algún médico que pertenezca a ese establecimiento?</p>	<p>El 95% de las empresas buscan a los abogados cuando tienen un problema ya, el abogado tiene que verse como al médico tiene que ser preventivo, tiene que existir una dirección en una persona que vea la parte legal porque el problema como les explicaba anteriormente contratar un abogado al principio le puede acarrear miles de gastos, pero 5 años después puede ser 1 millón porque el problema se agrava , yo considero que esa es una gran falencia que tiene el punto de vista patronal, tienen que tener una dirección o una unidad que no descuide el aspecto legal</p>
<p>¿Que sugiere como experto en su área para mejorar la en los establecimientos de salud privados?</p>	<p>Como soy abogada todo lo veo legal, creo que lo que falta es organización en el sentido de que deben delegarse por ejemplo haber un abogado que se encargue del aspecto legal, haber una responsable de las finanzas con SAR por ejemplo porque es algo legal financiero pero más financiero que legal, que exista una organización en cuando que se busque la función operativa económica sino proteger la</p>

	<p>inversión a futuro, volviendo al principio de la pregunta de los centros hospitalarios la mayoría de empresas estadísticamente lo pueden verificar en la página de la Secretaria de Trabajo la mayoría de empresas que quiebran no es porque no son operativas es porque tienen demandas tan altas laborales que el mismo estado las obliga a que cerrar sus operaciones que liquiden sus máquinas y que vendan todo lo que tienen para pagarle a los trabajadores porque no existe un procedimiento o una formalidad desde el momento que se constituye y esos pequeños errores económicos que no queda más que cerrar operaciones, ojo con algo desde el aspecto de vista legal administrativos lo derechos laborales son derechos preferentes después de los alimentos el salario de los empleados en derecho preferente laboral.</p>
--	---

6.3.4 PERFIL 4

PERFIL 4	
Nombre: Ronald Funes.	
Profesión: Médico especialista en radiología.	
Trabajo: Servicios asistenciales en clínicas privadas y publicas	
Especialidad: Radiología, con una subespecialidad en radiología pediátrica.	
¿Cuáles fueron o son sus expectativas sobre los administradores de los establecimientos de salud privados?	<p>Primeramente, uno espera de un administrador de una institución de salud privada que hayan todos los insumos necesarios para poder realizar nuestras labores llámese un cirujano un internista o en mi caso radiología y la logística comunicación y todo eso, en mi caso por ejemplo necesitamos realizar una radiografía que haya papel de impresión para ultrasonido para que el paciente cliente se vaya satisfecho con sus informes radiológicos que se vaya con sus informes radiológicos que se lleve sus imágenes en el caso de una</p>

	<p>mamografía, unos rayos x, ahora en la medicina privada y de primer mundo ya eso esta algo obsoleto porque las imágenes se envían por medio de correo pero en países de tercer mundo todavía se da esa idiosincrasia de llevarse sus imágenes pero por eso hay que trabajar con lo que se tiene y si la gente lo necesita hay que dárselo.</p> <p>Importante más en el área de radiología que es una rama de la medicina esta estrictamente ligada con la tecnología de última generación, creo que en las instituciones privadas primordialmente debe trabajarse con lo más reciente tal vez no con lo último por cuestiones económicas porque entre más reciente sea el equipo más caro es, pero si pues se debe trabajar con lo más reciente posible que se pueda y de acuerdo con las capacidades económicas de la institución</p>
<p>¿Considera que las instituciones donde ha laborado o labora actualmente administran de manera adecuada los recursos económicos?</p>	<p>Si no todas, por ejemplo, he trabajado principalmente con instituciones privadas muchas de ellas creo que si hacen un adecuado manejo de los recursos y orientan estos recursos en mejorar otros creo que, si se quedan cortos en cuanto a mejora de servicios, tal vez no en la atención al cliente si no en la conectividad, como herramientas tecnológicas no podría dar una opinión de las demás áreas, pero si en el área de la medicina que está relacionada con lo último en la tecnología</p>
<p>¿De qué manera plantean o transmiten los objetivos de la empresa con los colaboradores de la empresa?</p>	<p>Es muy difícil que se dé retroalimentación en cuanto a la manera en se desarrollan los objetivos de una institución privada, pero pues generalmente nosotros como médicos tratamos de dar el mejor servicio a cada paciente creo que la mayoría de atenciones que damos cae en los objetivos de la empresa quizás la mayoría creo que se promociona en cómo dar un mejor servicio al paciente creo que la mayoría de médicos y más las instituciones privadas</p>

	<p>tratamos de dar lo mejor y de una mejor forma en general la mayoría de médicos encajan en lo que son los objetivos, misión y visión de cada institución, carecemos de muy poco tiempo especialmente los médicos y especialistas porque andamos de un lado a otro es difícil reunirse con un administrador y que este es el objetivo para nosotros y la mayoría de médicos el tiempo es oro decir que nos reunamos tal día para saber cómo están las labores y están orden a los ejecutivos generalmente no hay problema porque si encajamos cada uno trata de dar el mejor servicio de acuerdo a sus posibilidades.</p>
<p>¿En su puesto de trabajo cuenta con el equipo y los instrumentos necesarios para poder llevar a cabo su labor y si no es así como procede a realizar el procedimiento?</p>	<p>Por ejemplo, estoy en tres instituciones privadas hospitales en uno de ellos yo llevaba paciente no me facilitaban los insumos una enfermera asistente para hacer las biopsias al no facilitarme eso yo incentive porque ellos cobraban más caro el procedimiento manejaban o trabajaban con seguros pero no me facilitaban todo lo que necesitaba en estas biopsias son procedimientos invasivos y llevan su riesgo como cualquier procedimiento entonces al no facilitarlo opte por moverlos a otro hospital que cobraba menos pero me facilitaban todo para realizar estos procedimientos independientemente que el otro lugar tuviera buena tecnología o servicio al cliente si no tenía todo lo necesario para brindarme a mí como médico las posibilidades de hacer un procedimiento con pericia y digamos todos los controles de calidad necesario uno optara por hacer las cosas y moverse a otra institución, tal vez que no resolvían mis requisiciones o lo que necesitaba</p>
<p>¿Sigue algún tipo de protocolo o lineamiento al momento de solicitar insumos, instrumentos o equipo en el establecimiento de salud en el cual labora?</p>	<p>Es curioso porque generalmente los médicos estamos en estrecho contacto ya sea con enfermeras o los técnicos de las diferentes áreas como clínicos de rayos x, de tomografía o las enfermeras que también trabajan, es muy</p>

	<p>raro, pero en lo particular no he tenido muy buena experiencia con la administración de algunas instituciones como que hay un distanciamiento entre la parte administrativa y la médica no se si tiene que ver la forma en la que ve la medicina llámese negocio empresa nosotros los médicos miramos la medicina de una parte más filantrópica humanitaria obviamente siempre viendo lo cuando se trata de situaciones privada pero creo que si en muchas instituciones hay como una brecha como una pared que divide la parte administrativa de la médica y eso complica un poco lo que funciona no ocurre en muchos pero si en varias instituciones en lo público es peor hay una barrera en la parte administrativa y la médica debería ser una sinergia no una barrera y en las instituciones privadas se puede ver y dificulta un poco en el flujo de todo no es lo mismo decirle a una enfermera “necesito una aguja de biopsia nueva automática” y si habla con el administrador no tiene tiempo y ocupa cita entonces creo que en eso las instituciones privadas y he estado en distintos países Guatemala, México y funciona igual, no sé si tenga que ver por ser países de tercer mundo y la ideología es diferente que los países de primer mundo pero es casi igual la parte administrativa generalmente genera conflicto con la parte médica.</p>
<p>¿Los pacientes que atiende, pasan por algún proceso o filtro medico antes de llegar a su consultorio?</p>	<p>Efectivamente el 99% de los pacientes que vemos en radiología previamente han sido vistos por médicos especialistas o médicos generales, un porcentaje muy mínimo son pacientes que llegan porque deberás quieren hacerse un examen un ultrasonido porque tienen un dolor o una mamografía porque tengo antecedentes de cáncer de mamas en la familia muy pocos, el 99.5% por decir así llegan por un especialista o médico general, y</p>

	<p>pues trabajo radiología y esta enlazado con otras especialidades y de hecho en la actualidad ninguna especialidad es indispensable o imprescindible no hay ninguna especialidad mejor que otro, todas son necesarias.</p>
<p>¿Que sugiere como experto en su área para mejorar la en los establecimientos de salud privados?</p>	<p>Creo que lo importante es el flujo de información en la parte administrativa y la parte medica es importante porque el administrador sabe cómo organizar recursos como formular planes de operación como dar publicidad cosas que los médicos no manejamos bien, pero en cuanto como mejorar servicios la atención al paciente en las instituciones privadas tratar de en lo posible mejorar la tecnología que se utiliza ya sea en quirófanos o en área de radiología obviamente la comunicación, enviar resultados por correo que son cosas que facilitan y más en este tiempo de pandemia el cliente ya no tendría que movilizarse por un resultado gracias al correo electrónico o incluso resultado de imágenes de ultra sonido y eso mejorara el flujo de información entre paciente, médico y la institución incluso se pueden ahorrar costos y mejorar el tiempo en atención al cliente.</p>

6.3.5 PERFIL 5

PERFIL 5	
Nombre: Danny Leonel Maldonado.	
Profesión: Lic. Mercadotecnia.	
Trabajo: IMPREMA.	
Especialidad: Maestría en responsabilidad social.	
<p>¿Alguna vez ha desempeñado algún cargo administrativo en algún establecimiento de salud privado?</p>	<p>Claro he tenido experiencia y tengo porque lo sigo manejando en el cual he manejado jornadas medicas en todo el país de Honduras y pues si he tenido experiencia en esa parte administrar ese rubro del área de salud para</p>

	pacientes o clientes incluyendo recursos económicos
¿Cuáles fueron o son sus expectativas sobre los administradores de los establecimientos de salud privados?	En muchos de los establecimientos hay una parte de la administración bien básico eso es muy importante para tener un buen manejo de los recursos yo diría que las expectativas han sido variables hay lugares donde si han sabido aprovechar los recursos hay otras donde es muy emperica la empresa entonces eso depende del personal con el que cuente vuelvo y repito que es muy importante que la persona que esté a cargo de la parte administrativa de la empresa junto con las demás áreas puedan hacer en conjunto un muy buen equipo para poder sacar adelante la empresa, no hay absolutamente ninguna empresa que pueda hacer caso omiso a la parte administrativa
¿Considera que las instituciones donde ha laborado o labora actualmente administran de manera adecuada los recursos económicos?	Se trata de mejorar día a día, pero hay un buen uso y manejo de lo que es la parte administrativa no se si serán las adecuadas esto va más empeñado a la persona que está totalmente en el área de administración, pero si se ha dado un buen manejo ya que las actividades han sido un éxito y eso habla del trabajo del día a día en la institución, las negociaciones generalmente se hacen con el administrador del centro médico con el que nosotros queremos laborar, tratar de que ambas partes salgan de la mejor forma y el objetivo es brindar un buen servicio de calidad por lo tanto en las negociaciones es algo que exigimos y a la larga tener un buen manejo de los recursos.
¿De qué manera plantean o transmiten los objetivos de la empresa con los colaboradores de la empresa?	En las instituciones va dependiendo como tienen trazadas o planteado el plan operativo y su objetivo generalmente es por áreas y siempre el objetivo es lograr sacar de la mejor forma un año de trabajo exitoso y creo que eso va de la mano del personal administrativo o llamémoslo jefe, pero es algo que debe estar o seguirse al pie de la letra y diciéndole a los

	<p>empleados cuales son los objetivos trasados sea periodo anual o trimestral incluso semanal o diario pero es algo importante en lo que se tienen que estar enfocando y empleando de que hay objetivos que se deben cumplir de la mejor forma.</p>
<p>¿De qué manera se relaciona la mercadotecnia con los establecimientos de salud privados?</p>	<p>La mercadotecnia es una rama como la administración son ramas que deben estar obligatorias en la institución y en el mundo ya que pueden tener una muy buena administración, pero si no hay una buena mercadotecnia no habrá una fuerza de ventas entonces la mercadotecnia es vital en cualquier empresa que se quiera desarrollar ya sea en el rubro de salud o transporte o de cualquier otra área que exista lo importante es satisfacer la necesidades que se conciernan en el momento como la parte administrativa si hay una buena administración y mercadotecnia será mejor en el me momento.</p>
<p>¿Cómo le agregaría valor a una organización del área de salud?</p>	<p>Un valor agregado en el área de mercadeo hay varias, pero puede ser algo que va más allá de las expectativas del cliente si llega un paciente y se le atiende de cierta forma a lo general, pero si tiene un plus genera otra expectativa la cual esa persona tendrá una buena expectativa y tendrá una buena expectativa y esta sería la mejor publicidad que puede tener que va de boca en boca y esta es la mejor publicidad por recomendación se habla bien de la empresa y no solo lo ven por un spot de anuncio que si la empresa lo tiene le ira muy bien</p>
<p>¿Que sugiere como experto en su área para mejorar la en los establecimientos de salud privados?</p>	<p>Del punto de vista de mercadólogo vital la atención al cliente eso es parte de lo que en muchas empresas vale ora si ustedes brindan una buena atención muy seguro a la persona le gustara, la calidad es vital, un buen servicio la amabilidad que sienta que desde que ponen un pie en el establecimiento y se sientan en casa, no es lo mismo llegar a un lugar donde la persona se sienta y espera y espera hasta que lo atiendan, otro sería una buena fachada un lugar</p>

	<p>agradable donde la persona se siente agradable donde la persona se sienta cómoda como parqueo y que la persona no tenga ningún problema esas son mejorar que los establecimientos deberían de tener como la capacitación de las personas que atienden si la persona que lo atendió tiene la capacidad de comunicarse con las personas como un enfermero que no deje un moretón en toma de sangre eso es importante que debería estar al pie de la letra y esos requisitos estén siempre presentes es muy importante.</p>
--	---

6.3.6 PERFIL 6

PERFIL 6	
Nombre:	Carlos Alberto Godoy Alvarado
Profesión:	Licenciado en Administración de empresas
Trabajo:	Gerente General Latham de Envirofit Honduras
Especialidad:	Administración de empresas y perito mercantil
¿Cuáles fueron o son sus expectativas sobre los administradores de los establecimientos de salud privados?	No he tenido experiencia trabajando con hospitales o clínicas, pero si he tenido contacto con aseguradoras porque he trabajado con empresas que trabaja mucha gente y aseguramos nuestro personal y contratamos clínicas privadas para que vean nuestro entonces las expectativas administrativas si les falta un porcentaje considerable de manejo de los pacientes, todas las personas que visitan las clínicas o los hospitales es porque llevan alguna necesidad de salud pero no son atendidas conforme a las expectativas que las personas tienen o por lo que pagan entonces creo que ahí si tienen un grado de deficiencia de manejo de las personas.
¿Considera que las instituciones donde ha laborado o labora actualmente administran de manera adecuada los recursos económicos?	Yo creo que lo manejan muy bien porque si me pongo del punto de vista del establecimiento de salud creo que estos recursos quedan más

	<p>orientados a la administración o dueños de los establecimientos de salud privados que realmente lo que ofrecen hacia las necesidades de salud existentes, creo que si lo manejan bien estan afiliadas a una red de salud que lo manejan mucho las aseguradoras y se ha vuelto un negocio comercial muy lucrativo.</p>
<p>¿De qué manera plantean o transmiten los objetivos de la empresa con los colaboradores de la empresa?</p>	<p>Yo estaba dirigiendo una planta de 150 empleados en gerencia general y la visión, misión y los objetivos es decir el norte que tiene la empresa siempre tienen que ser divulgados la misión y visión tiene que estar en todos los departamentos a la vista de todos los empleados, es mas en el carnet de identificación de los empleados en la parte de atrás esta divulgada la misión y visión no solo debe ser un requisito de perfil sino que debe ser como el objetivo principal de la empresa y que todos los empleadores deben tener y los objetivos de la empresa primeramente son gerenciales se discuten con los gerentes luego los supervisores y los supervisores con los empleados de direccion y los de dirección con los de planta es transmitirlos en cascada pero uno se tiene que asegurar que el objetivo llegue hasta el perfil de operario o auxiliar, realizando pruebas pilotos como preguntas de pasillo como la estrategia del mes.</p>
<p>¿Económicamente de qué manera afecto la pandemia los establecimientos de salud en Tegucigalpa?</p>	<p>Económicamente si afecto las farmacias fueron beneficiadas tal vez al principio cuando el comercio cerro, pero luego todo fue recuperado y las clínicas privadas pequeñas si fueron afectadas por no tener el perfil para abrir, pero muchos establecimientos de salud Si hay una estructura bien definida para manejar estos negocios, muchos de estos negocios estan afiliados a bancos entonces estan afiliados a las clínicas y lo tienen que manejar de muy buena manera ahora que se ha abierto todo ya ha mejorado, pero si se vieron</p>

	<p>afectados por la paranoilla o el miedo de salir, aunque se sintieran mal, pero la atención personalizada a la que se dedican si se vio afectada, pero ya en este momento es el mejor negocio porque no tienen ni capacidad de atender</p>
<p>¿Cuáles son las responsabilidades tributarias que deben cumplir las empresas?</p>	<p>Las obligaciones tributarias no pueden obviarse en ningún momento porque estan en base a ley, la ley no es negociable entonces si las empresas vendieron menos pagaran menos si estuvieron abiertas y se lucraron pagaran más eso es ley tanto gana tanto se paga, pero no pueden ignorar las obligaciones tributarias que tienen empresas jurídicas y personas naturales ante el estado al menos que el estado ponga alguna amnistía para algunos tributos, pero mientras no.</p>
<p>¿Cuáles pueden ser las consecuencias de no cumplir con las obligaciones?</p>	<p>algunas consecuencias de no cumplir con las obligaciones tributarias son multas, recargos e intereses para eso las personas no pueden alegar ignorancia por eso está escrita y publicada entonces ellos deben acercarse al ente regulador sea SAR, Alcaldía, INFOP, pero lo peor que pueden hacer es quedarse callados y no acercarse a las entidades</p>
<p>¿Que sugiere como experto en su área para mejorar en los establecimientos de salud privados?</p>	<p>Siendo experto en mi área en la mayoría de los en la parte administrativa y contable ya haciendo un resumen de lo hablado porque en la materia de los hospitales privados la atención administrativa se ha venido en decadencia recordemos que los hospitales son empresas con fines de lucro y deben manejarse como tal que se dicten las pautas y si no es así ahí es donde se observa la falta de atención, mala eficiencia, la recepción de los pacientes en comparación a los públicos hay mejoría pero sacar o tramitar un papel no hay dirección, les falta más dirección, deben estar atentos al gobierno y a los entes reguladores para saber si hay cambios para seguir al 100% de cómo hemos estado</p>

6.4 Hallazgos

Los establecimientos de salud privados se manejan como una empresa cualquiera con la única diferencia que están orientadas al restablecimiento de salud de sus clientes, la captación y flujo de clientes dependerá de las variantes del clima, y las diversas enfermedades. La capacitación que se brinda a los colaboradores en atención al cliente es muy baja o en ocasiones nula eso causa la pérdida y el descontento en los clientes. La mala atención se puede brindar por más de una persona puede ser desde el guardia o la persona de recepción hasta el médico o personal de salud que se encarga de brindar la asistencia o servicio causando inconformidad con los clientes.

Falta de recursos tecnológicos como sistema de control de pacientes, equipo de cómputo para un manejo adecuado de historias clínicas, pantallas con información y captación de clientes, esto facilita en gran manera la atención y mejoraría el tiempo de espera de los pacientes en el establecimiento de salud.

Carencia de personal calificado en las áreas administrativas de estas empresas causa que muchas veces no sigan creciendo o no lo hagan de manera correcta, en ocasiones es un médico quien se encarga de administrar los establecimientos sin tener los conocimientos adecuados.

No contar con instalaciones diseñadas exclusivamente para brindar atenciones médicas, en muchos establecimientos de salud se acomodan para brindar el servicio sin embargo se preocupan por cumplir los requerimientos mínimos que exige la ley no el adecuado que se necesita para atender clientes que muchas veces presentan discapacidades.

Se observa carencia de planes de acción en caso de presentar problemas legales con algún cliente, según la opinión de los expertos en derecho varios establecimientos buscan el asesoramiento o acompañamiento de un profesional en derecho hasta cuando están envueltos en problemas legales eso causa más gastos al momento de presentar ese tipo de acciones en contra de la empresa.

6.4 Grupos Focales

6.3.1 Insights

“Me gustan que tenga amplitud de servicios”.

“Buena atención por los médicos que laboran en el establecimiento de salud”.

“Tomo en cuenta los costos de los servicios influye el tiempo de espera de los servicios que se reciben”.

“Logrando estar el tiempo necesario para poder disminuir el contagio de alguna enfermedad”. “Medidas de bioseguridad necesaria”.

“Confianza en los médicos que atienden en dicho establecimiento”.

“Toman en cuenta calidad precio y las ofertas que tienen”.

“Importancia de que los establecimientos tengan las medidas de bioseguridad como ser, toma de temperatura, rociar alcohol limpieza de manos para la seguridad propia y de las demás personas que asisten”.

“Una buena relación de amistad quien brinda seguridad en los servicios”.

“Lo que receta el medico es lo que necesita, siente que el dinero se lo cuidan de esa manera hace sentir que los costos no son tan altos”.

“La importancia de poder hacer exámenes y eso es ventaja para no moverse del establecimiento y no gastar en transporte”.

“Los descuentos por cliente frecuente”.

“Buscar cotizaciones de exámenes y la experiencia de los médicos, se guía por cotización para evaluar costos y decidir donde realizarme exámenes o servicios médicos”.

“Me baso en los costó siempre buscando el mejor servicio”.

“Excelente servicio ya que reciben varios servicios dentro del mismo establecimiento, aunque muchas veces algunos servicios más especializados o más complejos toca visitar otro centro asistencial”.

“En la mayoría de los establecimientos de salud se siguió un proceso desde la entrada hasta el momento de la atención”.

“Dándoles solución por el cual visitan el establecimiento de salud”.

“Algunos establecimientos han modificado la manera de recibir a los pacientes el área de la entrada es más amplia”.

“Ahora en tiempos de pandemia se siente que hay un mejor filtro de atenciones a las personas”.

“No conozco ningún centro que haya querido negociar los costos con los pacientes”.

“Al tener contacto directo con el administrador si puedo negociar los precios de algunos servicios”.

“Si tuve oportunidad de obtener rebaja en algún servicio”.

“En general muy bien servicios la atención medicas con los diferentes médicos ha sido la adecuada, el personal ha sabido brindarle la atención necesaria en el área donde se visite”.

“Mejorar el tema de las citas con una atención más personalizada”.

“Tener comunicación directa con el médico o las personas que me atenderá”.

“Que los médicos cumplan con el tiempo de atención a los pacientes”.

“Por experiencia se debería de respetar la cita, pero por la demanda que tiene de paciente es difícil o me toca madrugar para poder recibir la atención más en pandemia que algunos médicos han disminuido la cantidad de pacientes que atiende”.

“Buscar alternativas de pago en consultas ya que en varios lugares solo aceptan efectivo, se debería de aceptar tarjetas, transferencias”.

“En general los establecimientos de salud privados deberían de garantizar la eficiencia del tiempo para estar el tiempo necesario, no hacer la estadía demasiado remota, estar en un hospital implica muchas veces gastos hasta del parqueo”

“Mejorar el tema en el área del parqueo”

“Debería de haber una persona que pueda servir de guía para poder dirigir a las personas con el cumplimiento de citas”.

“Los espacios físicos se tienen que mejorar los espacios son muy reducidos”.

“Muchas veces las citas son contraproducentes ya que cada paciente es diferente, si se desmaya en el consultorio el tiempo de atención se extiende no puede dejar el paciente el dr por cumplir un horario de cita”.

“Los parqueos tienen que ser cómodos y seguros”.

“No lo recomendaría por el mal trato, a los establecimientos de salud se llega por estar enfermo, uno llega estresado, no lo recomendaría por el trato.”

“Por qué bajan la calidad de los exámenes o la atención”.

“No lo recomendaría por la mala atención”.

“Por alguna negligencia médica”.

“Por falta de parqueo y el difícil acceso”.

“No estar bien rotuladas o identificados los espacios”.

“Que los médicos no toman nota, no tienen bien organizados los expedientes ya que cada vez que vaya tengo que repetir la historia clínica”.

“Confiabilidad de los resultados”.

“Algunos establecimientos si tienen adecuadas instalaciones otros no, muchos de los establecimientos no están preparados para brindar servicios médicos acorde a las necesidades”.

“Precios muy altos, algunos establecimientos se han aprovechado del tema de pandemia”.

“Ha habido incremento en los costos. Son pocos los establecimientos de salud que han mantenido los precios de sus servicios”.

“En algunos lugares que se visitan están bien organizados no ven el traslape de funciones, en otros sí, hay personas que realizan funciones que no le corresponden”.

“Muchas veces puede servir de apoyo o porque están en hora de almuerzo”.

“Generalmente son pocos los establecimientos que comentan los diferentes medios de pago. En algunos casos si lo indican mientras que otros hay que preguntar”.

“Hospital Dime, centro médico, la policlínica, Medicasa, Medical Center, Hospital del Carmen, San Jorge, Hospimed y Hospital Viera”.

“Atención, ubicación, precio, rapidez”.

VII. CONCLUSIONES

1. La administración de los establecimientos de salud privados en Tegucigalpa se ven afectados por el nivel de conocimiento de los gerentes propietarios en muchos casos los dueños son de profesión orientada a la medicina teniendo falencias en la dirección y administración de los recursos económicos y humanos.
2. La variación de costos marcada por la calidad, ubicación del establecimiento de salud, marcas, especialidad médica y la necesidad de los clientes de recibir un servicio médico obliga a los usuarios a pagar costos altos en muchos de los servicios médicos o a buscar alternativas que no siempre son las correctas, pero están al alcance económico de las personas.
3. Muchos establecimientos no cuentan con los procesos definidos o estipulados a la vista de sus colaboradores, para los diferentes escenarios que se puedan presentar con los clientes, personal interno, proveedores y otros involucrados al establecimiento de salud.
4. La planificación y el destino de los recursos económicos no se realiza de manera anticipada, no hay proyecciones a corto ni largo plazo causando un retraso económico en la adquisición de insumos, pagos de proveedores, pago de planillas entre otros compromisos económicos que tenga el establecimiento de salud.
5. Falta de organización en estas empresas puede hacer la diferencia una de otra, el trabajar de la mano con los diferentes departamentos como ser marketing, finanzas, administración, talento humano reforzaría la capacidad y a calidad en la atención brindada al cliente.
6. Se observo que varios establecimientos de salud cuentan con los requerimientos mínimos que solicitan las diferentes dependencias de salud para la apertura y el correcto funcionamiento de dichos establecimientos, incurriendo en faltas administrativas con los empleados y los demás entes involucrados con el establecimiento de salud.

VIII. RECOMENDACIONES

1. Buscar la pronta contratación de personal calificado para cumplir con los procesos y del puesto administrativo al que se requiera para un buen orden y funcionamiento del establecimiento llevando a cabo las tareas correspondientes al cargo para que personal no calificado o de otra área no tenga que incurrir en trabajo extra o en el cual no tengo experiencia o conocimiento alguno.
2. Crear plan que permita reducir costos buscando diferentes proveedores que puedan suplir insumos o equipo de buena calidad a un muy buen precio respecto al tema medico buscar médicos con la finalidad de que se brinden precios al alcance de la mayoría de los usuarios.
3. Creación de manuales de procedimientos para los diferentes escenarios, capacitando al talento humano para saber cómo actuar ante los posibles escenarios y que puedan cumplir de manera correcta los procesos definidos con un orden ya establecido en los manuales de procedimiento, ayudando a mejorar el desempeño en las labores.
4. Los establecimientos de salud privados deberían crear un plan estratégico financiero que permita un aprovisionamiento económico el cual ayudara a no incurrir en gastos innecesarios en un futuro cercano o lejano para los próximos meses, trimestres o años.
5. La creación de un organigrama siendo este una herramienta para conocer los elementos que conforman la empresa, facilitando los procesos de cada área, relación y aporte a la empresa.
6. El correcto asesoramiento por parte de los diferentes expertos en el área tanto legal, administrativa y médico para poder conocer los puntos de mejora en el establecimiento de salud.

Tabla de Congruencia

Tabla 9.1: Tabla de congruencia

Variable	Objetivo	Preguntas	Conclusión	Recomendación	Propuesta
Gestión Administrativa	Desarrollar un diagnóstico de la gestión administrativa de los establecimientos de salud privados en Tegucigalpa.	¿Como afecta la mala administración en los establecimientos de salud privado?	La administración de los establecimientos de salud privados en Tegucigalpa se ven afectados por el nivel de conocimiento de los gerentes propietarios en muchos casos los dueños son de profesión orientada a la medicina teniendo falencias en la dirección y administración de los recursos económicos y humanos.	Buscar la pronta contratación de personal calificado para cumplir con los procesos y del puesto administrativo al que se requiera para un buen orden y funcionamiento del establecimiento llevando a cabo las tareas correspondientes al cargo para que personal no calificado o de otra área no tenga que incurrir en trabajo extra o en el cual no tengo experiencia o conocimiento alguno.	<p>Propuesta: Creación de puesto o capacitación de personal calificado para el área administrativa.</p> <p>Cronograma: Realización de trabajo administrativo diario según lo necesario para el excito del establecimiento</p> <p>Presupuesto: 6,000 a 5,000 lps mensuales</p> <p>Responsables: Dueño o propietario de la empresa</p>
Gestión de Costos	Enunciar por que los costos de los servicios brindados en ciertos establecimientos de salud los costos son más altos en comparación a otros.	¿Cómo afecta la gestión de los costos en la parte administrativa?	Los costos para los usuarios del establecimiento de salud en ocasiones se dirigen por el segmento de la sociedad meta de la empresa, los operativos muchas veces son altos por la zona donde se encuentre ubicado el establecimiento de salud.	Crear plan que permita reducir costos buscando diferentes proveedores que puedan suplir insumos o equipo de buena calidad a un muy buen precio respecto al tema medico buscar médicos con la finalidad de que se brinden precios al alcance de la mayoría de los usuarios.	<p>Propuesta: Creación de un plan estratégico la cual mida los costos y poder realizar una disminución</p> <p>Cronograma: Realización de investigación trimestral o anual para la obtención de precios o costos de</p>

					<p>otros establecimientos</p> <p>Presupuesto: 5,000 a 8.500 Lps</p> <p>Responsables: áreas de administración en conjunto con mercadeo o marketing</p>
Gestión de Procesos	Comprobar los diferentes procesos en que incurren los establecimientos de salud en el área administrativa.	¿Los administradores tienen establecidos los procesos a seguir dependiendo la situación en que se encuentren?	Muchos establecimientos no cuentan con los procesos definidos o estipulados a la vista de sus colaboradores, para los diferentes escenarios que se puedan presentar con los clientes, personal interno, proveedores y otros involucrados al establecimiento de salud.	Creación de manuales de procedimientos para los diferentes escenarios, capacitando al talento humano para saber cómo actuar ante los posibles escenarios y que puedan cumplir de manera correcta los procesos definidos con un orden ya establecido en los manuales de procedimiento, ayudando a mejorar el desempeño en las labores.	<p>Propuesta: Creación de manuales de los procesos necesarios para diversas actividades</p> <p>Cronograma: La creación de los manuales de forma pronta al ser identificados los necesario para uso diario o al momento de ser necesario</p> <p>Presupuesto: 4,500 a 10,000 Lps</p> <p>Responsables: Asignados al área administrativa o de recursos humanos</p>

<p>Gestión de los recursos económicos.</p>	<p>Describir la manera en que las empresas de servicios médicos ubicadas en Tegucigalpa invierten o destinan los recursos económicos.</p>	<p>¿De qué manera son administrados los recursos económicos?</p>	<p>La variación de costos marcada por la calidad, ubicación del establecimiento de salud, marcas, especialidad médica y la necesidad de los clientes de recibir un servicio médico obliga a los usuarios a pagar costos altos en muchos de los servicios médicos o a buscar alternativas que no siempre son las correctas, pero están al alcance económico de las personas.</p>	<p>Los establecimientos de salud privados deberían crear un plan estratégico financiero que permita un aprovisionamiento económico el cual ayudara a no incurrir en gastos innecesarios en un futuro cercano o lejano para los próximos meses, trimestres o años.</p>	<p>Propuesta: Creación de plan estratégico para manejo correcto del recurso económico. Cronograma: Diario, para la buena utilización y administración de los recursos Presupuesto: 2,000 a 2,500 lps Responsables: Dueño de la empresas o gerente general</p>
<p>Organización.</p>	<p>Manejo del talento humano con que cuenta la empresa para el establecimiento de las posiciones jerárquica dentro de la misma.</p>	<p>¿Qué se toma en cuenta al momento de contratar una persona para algún puesto de trabajo en los establecimientos de salud privados?</p>	<p>Falta de organización en estas empresas puede hacer la diferencia una de otra, el trabajar de la mano con los diferentes departamentos como ser marketing, finanzas, administración, talento humano reforzaría la capacidad y a calidad en la atención brindada al cliente.</p>	<p>La creación de un organigrama siendo este una herramienta para conocer los elementos que conforman la empresa, facilitando los procesos de cada área, relación y aporte a la empresa.</p>	<p>Propuesta: Creación de organigrama para pronta distribución y organización del talento humano Cronograma: La realización del organigrama debe ser pronta y a medida se integran o salen colaboradores esta debe ser actualizada Presupuesto: 400 a 500 Lps. Responsables:</p>

					Administrador o dueño de la empresa
Normativas.	Describir el marco legal y las normativas brindadas por la secretaria de Salud para el correcto funcionamiento administrativo de la empresa brindadora de servicios médicos.	¿Cuáles son las normativas afectan a dichos establecimientos médicos?	Se observo que varios establecimientos de salud cuentan con los requerimientos mínimos que solicitan las diferentes dependencias de salud para la apertura y el correcto funcionamiento de dichos establecimientos, incurriendo en faltas administrativas con los empleados y los demás entes involucrados con el establecimiento de salud.	El correcto asesoramiento por parte de los diferentes expertos en el área tanto legal, administrativa y médico para poder conocer los puntos de mejora en el establecimiento de salud.	<p>Propuesta: Buscar la asesoría expertos del área legal para la pronta realización de normas internas y conocimiento de las leyes laborales del país.</p> <p>Cronograma: Asesoramiento trimestral o prontamente sea necesario</p> <p>Presupuesto: 4,500 a 5,000 Lps</p> <p>Responsables: Administrador de la empresas o dueño en conjunto con expertos legales</p>

X. BIBLIOGRAFIA

- Tola, C. I. L. (2015). “INFLUENCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LOS SERVICIOS DE SALUD DE LOS HOSPITALES III DE ESSALUD DE LA REGIÓN PUNO” (2015) obtenido de:
<http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/348/P27-004.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Soto, P. J. P. (2011) EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN CENTROS MÉDICOS AUSPICIADOS POR ORGANISMOS INTERNACIONALES, CASO CLUB ROTARIO. Obtenido de:
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/2960/1/T1053-MBA-Soto-Evaluacion.pdf>
- Jones, Gareth R. y George, Jennifer M. (2010): Administración contemporánea, 6ª ed., México: McGraw-Hill.
- Aldea, C. A. L. (agosto de 2019). Estudio de los sistemas de control de gestión en entidades privadas de servicio médico de Cajamarca. Obtenido de:
https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4306/T_CyA_1904.pdf?sequence=1
- Silvana, S. M. (Diciembre de 2013). Estudio de caso: Sanatorio Itoiz. Obtenido de:
http://dspace.uces.edu.ar:8180/jspui/bitstream/123456789/5178/1/An%C3%A1lisis_Sousa.pdf
- García V. (Julio de 2021) Monitoreo y Evaluación de Proyectos. Obtenido de:
https://www.coffeekids.org/wp-content/uploads/2013/10/Fase_Monitoreo-y-Evaluacion-de-proyectos_Victor-Garcia.pdf
- Pilar, P. S. M. E. (Abril de 2016). La gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo del área de nutrición del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo. Obtenido de:
https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/3101/Paredes_S_nchez_Mar_a_Elena_del_Pilar.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Céspedes, C. M. A. (2018) Gestión Administrativa del Catálogo de Procedimientos Médicos del Instituto Nacional de Rehabilitación. Obtenido de:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15212/C%20c3%a9spedes_CMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cámara de Comercio e Industria Tegucigalpa (2021). Recuperado el 9 de Mayo de:
<https://www.ccit.hn/formalizacion-de-empresas>

Koontz, Harold; Weihrich, Heinz;(1990) “Administración”, novena edición, editorial McGraw Hill, México, pp 184.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., Baptista Lucio, P. (2006). Metodología de la investigación, cuarta edición, editorial McGraw Hill.

Pérez Porto, J.; Merino, M. (2013). Definicion. Recuperado el 9 de Mayo de 2021, de Definicion de recursos económicos: <https://definicion.de/recursos-economicos/>

Estela, M. (2020 de Agosto de 2020). Concepto. Recuperado el 9 de Mayo de 2021, de Gestion Administrativa: <https://concepto.de/gestion-administrativa/6.ixzz6uK9A3UcX>

Dlhigo, J. G. (2016). Metodología de la Investigación para Administradores. Bogotá: Ediciones de la U.

Raffino, M. E. (25 de Septiembre de 2020). Concepto. Recuperado el 9 de Mayo de 2021, de Costo:
<https://concepto.de/costo/6.~:text=El%20costo%2C%20tambi%C3%A9n%20llamado%20coste,gastos%20administrativos%2C%20entre%20otras%20actividades>

Orellana, N. (30 de Diciembre de 2019). Ecnonomipedia. Recuperado el 9 de Mayo de 2021, de Gestión de procesos: <https://economipedia.com/definiciones/gestion-de-procesos.html>

Significados.com. (7 de Septiembre de 2016). Significados. Recuperado el 9 de Mayo de 2021, de "Normativa": <https://www.significados.com/normativa/>

Münch, L. (2010). Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo (1 ed.) Person. <http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/handle/123456789/1624>

Fajardo Aguilar, G. M. (25 de Enero de 2017). repositorio. Recuperado el 15 de Mayo de 2021, de Análisis de sostenibilidad financiera del Hospital Tepofilo D{avila de la ciudad de Machala: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/7314/1/T-UCSG-POS-MFEE-69.pdf>

- Fernández Carrio, B. (16 de Diciembre de 2020). Ocronos - Editorial Científico-Técnica. Recuperado el 16 de Mayo de 2021, de Auxiliares Administrativos y su trabajo en el Hospital: <https://revistamedica.com/auxiliares-administrativos-trabajo-hospital/>
- Koontz, H., & Wehrch, H. (1990). *Administracion* (Novena ed.). Mexico: McGraw Hill.
- Llewelyn-Davies, R. (1969). *Planificación y administracion de hsopitales*. Washington, D.C., Estados Unidos . Obtenido de <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/1239/40223.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Maradiaga Salguero, K. Y. (Septiembre de 2018). LA GESTIÓN HOSPITALARIA CON LA UTILIZACIÓN DEL CUADRO DE MANDO GERENCIAL PARA LA TOMA DE DECISIONES EN EL HOSPITAL MANDO GERENCIAL PARA LA TOMA DE DECISIONES EN EL HOSPITAL. Obtenido de <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/08/1015008/tesis-sp-300918.pdf>
- Martens, H. (2017). *Aspe Sanidad Privada*. Recuperado el 15 de Mayo de 2021, de https://aspe sanidadprivada.es/wp-content/uploads/2018/04/factbook-UEHP-ESPAGNE_0118.pdf
- Münch, L. (2010). *Administracion Gestion Organizaiconal, enfoques y proceso administrativo* (Primera ed.). (P. M. Guerrero Rosas, Ed.) México: Person de México. doi:<http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1624/Administraci%c3%b3n%20esti%c3%b3n%20organizacional%2c%20enfoques%20y%20procesos%20administrativos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Artaza, O., Barría, M. S., Quintana, A., Nuñez, K., Vargas, I., Venegas, C., & Vidales, A. (2016). *Modelo de Gestion de Establecimientos Hospitalarios*. Recuperado el 16 de Mayo de 2021, de <http://www.bibliotecaminsal.cl/wp/wp-content/uploads/2016/03/9.pdf>
- Ayalá, M. (2017). *Síntesis*. Recuperado el 15 de Mayo de 2021, de Salud Pública: <http://sintesis.med.uchile.cl/index.php/profesionales/informacion-para-profesionales/medicina/condiciones-clinicas2/otorrinolaringologia/1084-7-01-3-047>
- Ayuso Murrillo, D., & Grande Sellera, R. F. (2012). *La apértura de un hospital*. Recuperado el 15 de Mayo de 2021
- Congreso Nacional de Hodnuras. (s.f.). *Codigo de Salud*. Obtenido de <http://www.bvs.hn/Honduras/Leyes/CodigodelaSalud.pdf>
- Estela, M. (2020 de Agosto de 2020). *Concepto*. Recuperado el 9 de Mayo de 2021, de Gestion Administrativa: <https://concepto.de/gestion-administrativa/6.ixzz6uK9A3UcX>
- Executive Education INCAE. (24 de Enero de 2017). *INCAE*. Recuperado el 15 de Mayo de 2021, de ¿Por qué debe un hospital tener una estrategia financiera?: <https://www.incae.edu/es/blog/2017/01/24/por-que-debe-un-hospital-tener-una-estrategia-financiera.html>

- Fajardo Aguilar, G. M. (25 de Enero de 2017). repositorio. Recuperado el 15 de Mayo de 2021, de Análisis de sostenibilidad financiera del Hospital Tepofilo D{avila de la ciudad de Machala: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/7314/1/T-UCSG-POS-MFEE-69.pdf>
- Fernández Carrio, B. (16 de Diciembre de 2020). Ocronos - Editorial Científico-Técnica. Recuperado el 16 de Mayo de 2021, de Auxiliares Administrativos y su trabajo en el Hospital: <https://revistamedica.com/auxiliares-administrativos-trabajo-hospital/>
- Koontz, H., & Weihrch, H. (1990). Administracion (Novena ed.). Mexico: McGraw Hill.
- Llewelyn-Davies, R. (1969). Planificación y administracion de hsopitales. Washington, D.C., Estados Unidos. Obtenido de <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/1239/40223.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Maradiaga Salguero, K. Y. (Septiembre de 2018). LA GESTIÓN HOSPITALARIA CON LA UTILIZACIÓN DEL CUADRO DE MANDO GERENCIAL PARA LA TOMA DE DECISIONES EN EL HOSPITAL MANDO GERENCIAL PARA LA TOMA DE DECISIONES EN EL HOSPITAL. Obtenido de <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/08/1015008/tesis-sp-300918.pdf>
- Martens, H. (2017). Aspe Sanidad Privada. Recuperado el 15 de Mayo de 2021, de https://aspesanidadprivada.es/wp-content/uploads/2018/04/factbook-UEHP-ESPAGNE_0118.pdf
- Münch, L. (2010). Administracion Gestion Organizaiconal, enfoques y proceso administrativo (Primera ed.). (P. M. Guerrero Rosas, Ed.) México: Person de México. doi: <http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1624/Administraci%c3%b3n%20gesti%c3%b3n%20organizacional%2c%20enfoques%20y%20procesos%20administrativos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- OMS. (Diciembre de 2009). Organización Mundial. Recuperado el 16 de Mayo de 2021, de Boletín de la Organización Mundial de la Salud: who.int/bulletin/volumes/87/12/09-031209/es/
- Orellana, N. (30 de Diciembre de 2019). Ecnonomipedia. Recuperado el 9 de Mayo de 2021, de Gestión de procesos: <https://economipedia.com/definiciones/gestion-de-procesos.html>
- Pavón Leon, P. (Junio de 2004). Revista Médica. Recuperado el 14 de Mayo de 2021, de La importancia de la administración en salud: https://www.uv.mx/rm/num_antteriores/revmedica_vol4_num1/articulos/admon-salud.htm
- Pérez Porto, J., & Merino, M. (2013). Definicion. Recuperado el 9 de Mayo de 2021, de Definicion de recursos económicos: <https://definicion.de/recursos-economicos/>

- Raffino, M. E. (25 de Septiembre de 2020). Concepto. Recuperado el 9 de Mayo de 2021, de Costo:
<https://concepto.de/costo/6.-:text=El%20costo%2C%20tambi%C3%A9n%20llamado%20coste,gastos%20administrativos%2C%20entre%20otras%20actividades>
- Riquelme, M. (5 de Febrero de 2019). Web y empresas . Obtenido de Organigrama de un Hospital: <https://www.webyempresas.com/organigrama-de-un-hospital/>
- Secretaria de Estado en el Despacho de Salud. (Diciembre de 2005). Plan Nacional de Salud. Recuperado el 16 de Mayo de 2021, de http://www.bvs.hn/Honduras/pdf/Politicas_Nacionales_Salud-Honduras_Plan_Nacional_2021.pdf
- Secretaria de Salud de Honduras. (Septiembre de 2012). Modelo de Gestión Hospitalaria. Recuperado el 15 de Mayo de 2021, de <https://www.politopedia.cl/wp-content/uploads/2016/06/MODELO-DE-GESTI%C3%93N-HOSPITALARIA.-SECRETARIA-DE-SALUD.-HONDURAS.2012.pdf>
- Significados.com. (7 de Septiembre de 2016). Significados. Recuperado el 9 de Mayo de 2021, de "Normativa": <https://www.significados.com/normativa/>
- UNIR. (19 de Junio de 2019). Las 5 claves de la administración hospitalaria de excelencia. Recuperado el 16 de Mayo de 2021, de <https://mexico.unir.net/vive-unir/claves-administracion-hospitalaria/>
- VIU. (31 de Diciembre de 2018). Recuperado el 16 de Mayo de 2021, de Claves de una gestión hospitalaria exitosa: <https://www.universidadviu.com/es/actualidad/nuestros-expertos/claves-de-una-gestion-hospitalaria-exitosa>
- Dominguez, E. (24 de Abril de 2011). *Sistema de salud de Cuba*. Recuperado el 16 de Mayo de 2021, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342011000800012
- Rossi, S. (2014). *Introducción a la Administración*. Recuperado el 24 de Mayo de 2021, de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/37601/Documento_completo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

XI. ANEXOS

Gestión Administrativa de los Servicios Médicos privados en Tegucigalpa

Somos estudiantes de último año de la carrera de Administración de Empresas cursando la clase Proyecto de Graduación en CEUTEC Tegucigalpa. Estamos realizando la presente Encuesta con el objetivo de conocer los factores que influyen en los Centros médicos privados.

Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún propósito distinto a la investigación llevada a cabo por nosotros.

Instrucciones: Lea detenidamente cada una de las preguntas y conteste la opción que usted considere pertinente.

*Obligatorio

1. ¿Cuál es la frecuencia con la que visita centros o clínicas médicas privados? *

- 1 vez al año
- 2 veces al año
- 3 veces al año
- 4 o más veces al año

2. ¿A su parecer como es el servicio ofrecido en el establecimiento de salud que usted visita? *

- Excelente
- Bueno
- Malo
- Muy Malo

3. ¿Cómo calificaría el nivel de servicio de estos establecimientos? Donde 1 es bajo y 5 alto *

	1	2	3	4	5	
Bajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Alto

4. ¿Considera que el establecimiento de salud de su preferencia se encuentra bien organizado? *

- Sí
- No

5. ¿Qué medidas de seguridad puede observar que cumple el establecimiento? (selección múltiple) *

- Medidas de bioseguridad.
- Guardias de seguridad.
- Extintores de fuego
- Señales o letrero visibles para los pacientes/clientes como ubicación de extintores y salidas de emergencia

6. ¿A su parecer los empleados cuentan con las capacidades administrativas para los puestos que desempeñan? *

- sí
- No

7. ¿Se cumplen las normas establecidas por el Código de Salud? *

- Sí
- No

8. ¿Cómo observa los precios por consulta en clínicas privadas con la actual crisis sanitaria Covid-19? *

- Muy altos
- Iguales que antes de la pandemia
- Han disminuido

9. ¿Tiene alguna membresía con su clínica de confianza que le genere beneficios como descuentos en medicamentos o consultas medias? *

- Si
- No

10. ¿Qué beneficios obtiene con su membresía o le gustaría obtener si fuese a contratar una? *

- Descuentos en medicamentos
- Descuentos en consulta
- Beneficios o facilidades de pago

11. ¿Posee algún tipo de seguro médico? *

- Si
- No

12. ¿Que tipo de seguro posee?

- Por aportación con IHSS
- Seguro medico privado por afiliación empresarial
- Seguro medico total
- Seguro medico parcial
- Ninguno

13. ¿Con que rango de precios se identifica al pagar una consulta médica? *

- 50-100
- 100-250
- 251-500
- 501-1000
- Mas de 1000 Lempiras

14. ¿Puede observar que los mismos enfermeros son los que realizar procesos de gestión cómo atención en facturación o servicio a los pacientes/clientes? *

- Si
- No

15. ¿Mantiene un ahorro de emergencia para gastos médicos? *

Si

No

16. ¿Si la respuesta a la pregunta anterior fue si, que porcentaje de sus ingresos familiares considera para estos gastos? *

No posee

5%

10%

20%

25%

Mas de 25%

17. ¿Cuál es su promedio de edad? *

15-20

21-25

26-30

31-40

41-60

60-mas

18. ¿Cuál es el promedio de ingreso mensuales familiares? *

- 8000-10000
- 10001-15000
- 15001-20000
- 20001-30000
- Mas de 30000

19. ¿Ciudad en la que reside actualmente? *

- Tegucigalpa M.D.C

20. ¿Con cuantas personas vive actualmente? *

	Ninguno	1	2	3	4	Mas de 5
Menos de 10 años	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Entre 11 y 20 años	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Entre 20 y 35 años	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Entre 35 y 60 años	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mayores a 60 años	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Enviar

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)