

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRACION DE NEGOCIOS CON
ÉNFASIS EN GERENCIA**

*Tesis para optar por el grado académico de
Licenciatura en Administración con énfasis en
Gerencia*

**LOS FACTORES DE LA ESTRATEGIA
DE GESTIÓN EMPRESARIAL Y SU
INCIDENCIA EN LA OPERATIVIDAD
ADMINISTRATIVA DE LA CLÍNICA DE
PAQUERA, PUNTARENAS DURANTE EL III
CUATRIMESTRE DEL 2023.**

Marxi Diane Coto Samuel

Enero, 2024

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CONTENIDO	ii
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
ÍNDICE DE ILUSTRACIÓN	viii
AGRADECIMIENTO	x
DEDICATORIA	xi
RESUMEN EJECUTIVO	xii
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	1
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.2. Antecedentes internacionales y nacionales.....	3
1.2.1. Delimitación del problema.....	12
1.3. OBJETIVOS	14
1.3.1. Objetivo general	14
1.3.2. Objetivos específicos.....	14
CAPÍTULO II: MARCO TEORICO REFERENCIAL.....	15
2.1. MARCO TEORICO	16
2.1.1. Teorías administrativas.....	16
2.1.2. La teoría científica de la administración.....	17
2.1.3. Teoría clásica de la administración	18
2.1.4. Teoría científica del comportamiento organizacional	19
2.2. MARCO CONCEPTUAL.....	20
2.2.1. Organización	20
2.2.1.1. Área Administrativa.....	21
2.2.2. Gestión empresarial.....	22
2.2.2.1. Estrategia empresarial.....	23

2.2.3. Factores de la estrategia de gestión empresarial	24
2.2.4. Crecimiento de las organizaciones	27
2.2.5. Plan Organizacional	28
2.3. MARCO CONTEXTUAL.....	29
2.3.1. Reseña Histórica.....	29
2.3.1.1. Misión.....	30
2.3.1.2. Visión.....	30
2.3.1.4. Objetivos estratégicos.....	31
2.3.1.5. Organigrama.....	31
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	33
3.1. Enfoque.....	34
3.1.1. Enfoque cuantitativo.....	34
3.1.2. Enfoque cualitativo	34
3.2 Alcance	35
3.2.1 Exploratorio	35
3.2.2 Descriptivo.....	35
3.2.3 Correlacional.....	36
3.2.4 Explicativo o causal	36
3.3 Diseño	36
3.3.1 Teoría Fundamentada	36
3.3.2 Fenomenológico.....	37
3.3.3 Etnográfico.....	37
3.3.4 Investigación	37
3.4 UNIDAD DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO	38
3.4.1. Población.....	38
3.4.2 Tipo de muestra.....	38
3.4.3 Criterios de inclusión y exclusión	39
3.4.4 Consideraciones éticas.....	40

3.5 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	41
3.5.1 Encuesta.....	41
3.6. VARIABLES O CATEGORÍAS.....	41
3.7. ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE LOS DATOS	44
CAPITULO IV. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS	45
4.1. INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	51
4.1.1. Análisis descriptivo	51
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN.....	73
5.1. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	74
5.1.1 Análisis general.....	81
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	83
6.1. CONCLUSIONES	84
6.2. RECOMENDACIONES	86
CAPITULO VII. PROPUESTA	90
7.1. Propuesta	91
7.2. Institución donde se desarrolla la propuesta.....	91
7.2.1. Introducción a la propuesta de mejora	91
7.2.2. Objetivos de la Propuesta	92
7.2.2.1. Objetivo General	92
7.2.2.2. Objetivos Específicos	92
7.2.3.Cronograma de actividades.....	92
7.2.4.Presupuesto de cambio	93
7.2.5. Descripción de los escenarios esperados	93
7.2.6 Plan para el Cambio	94
7.2.7. Valoración del plan de cambio	96
CAPITULO VIII. BIBLIOGRAFIA	97
Referencias	98

ANEXOS 99

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Beneficios del crecimiento empresarial.....	27
Tabla 2. Tipos de muestra	39
Tabla 3. Criterios de inclusión y exclusión	40
Tabla 4. Variables	42
Tabla 5. Necesidades de la institución	52
Tabla 6. Objetivos y metas	52
Tabla 7. Crecimiento y la solidez financiera	53
Tabla 8. Preocupaciones sociales, comunitarias y ambientales.....	54
Tabla 9. Activo valioso para la clínica	54
Tabla 10. Recursos de Innovación	55
Tabla 11. Afronta los cambios	56
Tabla 12. Cambios en la gestión empresarial	57
Tabla 13. Gestión ejecutada en la institución	57
Tabla 14. Administración estratégica.....	58
Tabla 15. Rama de actividad	59
Tabla 16. Gestión ejecutada en la institución	60
Tabla 17. Oportunidades de crecimiento.....	60
Tabla 18. Motivación	61
Tabla 19. Oportunidades de crecimiento.....	61
Tabla 20. Motivación para el crecimiento	62
Tabla 21. Cronograma de actividades de aprendizaje.....	92
Tabla 22. Cronograma de información.....	96

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Necesidades de la institución.....	52
Figura 2. Objetivos y metas.....	53
Figura 3.Crecimiento y la solidez financiera.....	53
Figura 4. Preocupaciones sociales, comunitarias y ambientales	54
Figura 5. Activo valioso para la clínica	55
Figura 6. Recursos de Innovación.....	55
Figura 7. Afronta los cambios	56
Figura 8. Cambios en la gestión empresarial	57
Figura 9. Administración estratégica	59
Figura 10. Administración estratégica	59
Figura 11. Motivación.....	61
Figura 12. Motivación para el crecimiento	62

ÍNDICE DE ILUSTRACIÓN

Ilustración 1. Modelo del proceso administrativo	19
Ilustración 2. Modelo de gestión empresarial.....	23
Ilustración 3. Estrategia comercial según la necesidad.....	24
Ilustración 4. Factores externo de la empresa	25
Ilustración 5. Clasificación de los factores internos	26
Ilustración 3. Valores institucionales	31
Ilustración 7. Estructura Organizacional.....	32

ANEXO

Anexo 1. Instrumento aplicado a sujetos de estudio.....	100
Anexo 2. Declaración jurada	104
Anexo 3. Carta de aprobación de la persona tutora	105
Anexo 4 Licencia y autorización al cenit para la utilización de TFG.....	106
Anexo 5. Carta de aprobación de la persona lector	99

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Jehová Dios por permitirme llegar hasta aquí, a mi familia por todo el apoyo que me han manifestado siempre, desde la escuela hasta el día de hoy, mostrándome el camino correcto y estando a mi lado en cada momento.

Le agradezco de corazón a mi tutora Grettel Morales Hernández por su gran paciencia y dedicación en este proceso, por sus sabias palabras y guías, sin su apoyo no hubiese podido lograr a esta instancia mi título tan anhelado.

Por último, deseo agradecer a la universidad que me ha permitido obtener mi preciado título, le agradezco a cada persona trabajadora por su esfuerzo y la gestión necesaria, ya que sin ellos no estaría con las bases ni las condiciones para poder seguir con esta meta de crecimiento.

Marxi Diane Coto Samuel

DEDICATORIA

Le dedicaré este proyecto a mi familia, pero principalmente a mis padres que me han apoyado y han estado conmigo en los momentos buenos y malos, les agradezco todo a su apoyo y por enseñarme a afrontar todos los problemas y no perder el norte. Me enseñaron a hacer la mujer que soy, con mis valores y principios. Siempre han creído en mí y me han apoyado en todo, con amor y respeto, se los ofrendo a mis padres: Marco A. Coto Gómez, Xinia Samuels Álvarez y a mi esposo que siempre ha estado junto a mí, William Moisés Quesada Chipley.

Marxi Diane Coto Samuel

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo final de graduación se realiza bajo la modalidad de tesis con el propósito de obtener la Licenciatura en Administración de Negocios. Por lo tanto, se desarrolló esta investigación con el fin de generar un estudio denominado: “Los factores de la estrategia de gestión empresarial y su incidencia en la operatividad administrativa de la Clínica de Paquera, Puntarenas durante el III cuatrimestre del 2023.”.

En ese sentido, se recalca que uno de los propósitos fundamentales de las organizaciones el cual radica en satisfacer los deseos y necesidades de los usuarios. Por lo que fue indispensable generar los siguientes objetivos específicos llevados a cabo en esta investigación:

- a) Describir en que consiste el actual plan organizacional.
- b) Exponer la actual estrategia de gestión empresarial de la Clínica de Paquera y el cumplimiento de los objetivos plasmados por la institución.
- c) Identificar los factores de la estrategia de gestión empresarial de la Clínica de Paquera y su relación con la eficiencia de la institución.
- d) Proponer un plan organizacional que contribuya con el crecimiento institucional en la Clínica de Paquera, en III cuatrimestre del 2023

En el marco teórico, se analizan teóricamente las variables que sustentan el presente trabajo investigativo mediante citas contextuales y textuales. Mientras tanto, en el marco metodológico, se incluye el tipo de investigación, el cual está establecido por un enfoque cuantitativo. De esta manera, el documento incluye las fuentes primarias y secundarias, los sujetos informantes, las variables con su respectiva definición conceptual, instrumental y su operacionalización, además de la descripción y validación de los instrumentos utilizados en la recopilación de datos ofrecidos por los sujetos de estudio.

Por otra parte, el análisis de los resultados se evidencia a partir de figuras, lo cual permite desarrollar un análisis exhaustivo, además de interpretar el trabajo de campo recolectado por medio del cuestionario.

Por su parte, las conclusiones obtenidas mediante la realización del trabajo de estudio representan la respuesta al problema analizado. Conjuntamente, se realizarán las recomendaciones generadas a partir de los resultados obtenidos.

Por último, se presentan una propuesta de mejora que permite mejorar las deficiencias determinadas en la investigación, seguidamente se presenta el apartado bibliográfico y los anexos. En este apartado, se presentan ordenadas alfabéticamente todas las fuentes consultadas y citadas en el desarrollo de la investigación, además de los instrumentos utilizados en la recopilación de los datos.

Palabras claves: estrategias operativas, factores administrativos.

ABSTRACT

The present final graduation project is carried out under the modality of thesis with the purpose of obtaining the Bachelor in Business Administration. Therefore, this research was developed in order to generate a study called: "The factors of the business management strategy and its impact on the administrative operation of the Paquera Clinic, Puntarenas during the II quarter of 2023."

In that sense, it is emphasized that one of the fundamental purposes of organizations which lies in satisfying the desires and needs of users. Therefore, it was essential to generate the following specific objectives carried out in this research:

- a) Describe what the current operating plan of the Paquera Clinic consists of.
- b) Expose the current business management strategy of the Paquera Clinic and the fulfillment of the objectives set by the institution.
- c) Identify the factors of the business management strategy of the Paquera Clinic and its relationship with institution efficiency.
- d) Propose a organizational plan that contributes to the institutional growth in the Paquera Clinic, in the second quarter of 2023.

In the theoretical framework, the variables that support the present research work are theoretically analyzed through contextual and textual citations. Meanwhile, in the methodological framework, the type of research is included, which is established by a quantitative approach. In this way, the document includes the primary and secondary sources, the reporting subjects, the variables with their respective conceptual, instrumental definition and their operationalization, in addition to the description and validation of the instruments used in the data collection offered by the study subjects.

On the other hand, the analysis of the results is evidenced from figures, which allows to develop an exhaustive analysis, in addition to interpreting the fieldwork collected through the questionnaire.

On the other hand, the conclusions obtained by carrying out the study work represent the answer to the problem analyzed. Together, the recommendations generated from the results obtained will be made.

Finally, a proposal for improvement is presented to improve the deficiencies identified in the research, then the bibliographic section and the annexes are presented. In this section, all the sources consulted and cited in the development of the research are presented alphabetically, in addition to the instruments used in the collection of the data.

Keywords: business strategy, factors of the business management.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad las organizaciones a nivel internacional se preocupan por que exista una buena gestión administrativa por medio de la planeación estratégica para así instaurar la mejor dirección de sus recursos en el futuro y generar valor para las compañías, porque cada día son más sensibles a la situación de la economía globalizada.

Las instituciones pasan grandes dificultades concernientes con la organización de sus acciones internas, lo que perturba la toma de decisiones por parte de los dirigentes y sin duda alguna se reducen las posibilidades de aumentar su rentabilidad y sostenibilidad. La problemática existente en este tipo de instituciones es básicamente el ineficiente cuidado de los procesos administrativos; dado que la organización busca ser capaz de tomar las mejores decisiones, el establecimiento acentúa la necesidad de ordenar y potenciar los recursos para lograr de manera efectiva los objetivos planteados, la dirección impulsa y coordina las acciones a desplegarse y el control certifica el alcanzar los objetivos en los plazos y tiempos fijados.

Además, el accionar de los administradores se ven perjudicados al existir reducción en la asignación de los recursos, por ejemplo, el poco recurso económico que se les asigna para invertir.

La CCSS es quizá la empresa más grande de Centroamérica, con cerca de 55000 empleados, de los cuales un 10% son profesionales médicos. Es la institución que sostiene sobre sus hombros parte de la seguridad social de la que hoy se goza. Sin embargo, su funcionamiento y por ende su problemática, no debe analizarse de manera desvinculada del concepto de la producción social de la salud, ya que esta es un producto social. (Ávila, 2013, párr.1)

La clínica de Paquera, en su afán por brindar un servicio de calidad a los usuarios, busca determinar los factores de la estrategia gestión empresarial y su incidencia en la operatividad administrativa de la Clínica de Paquera, debido a que este centro de salud no cuenta con un estudio de este tipo.

1.2. Antecedentes internacionales y nacionales

En la recopilación de estas investigaciones, acerca del desarrollo de la innovación tecnológica, siendo necesario para el crecimiento económico de las pymes.

1.1.1.1. Antecedentes internacionales

De esta manera, se citan una serie de investigaciones que servirán de referencia para la investigación en curso.

Por su parte, Rodríguez, Calle, Duran, Zöller y Pons (2021) en un estudio titulado: *Corporate social responsibility in the centers of the public hospital network of Catalonia (Spain)*. La adopción de un enfoque de gestión que integra la responsabilidad social corporativa en las organizaciones es una tendencia en aumento que da respuesta a las demandas de la sociedad relacionadas con la sostenibilidad, la ética y la transparencia. “Las organizaciones sanitarias están adoptando la responsabilidad social corporativa de forma asimétrica, lo que plantea el análisis de los modelos de implantación y las iniciativas desarrolladas”. (Rodríguez, et al., 2021, p.1).

Mediante una investigación cualitativa, con el estudio en profundidad de cuatro casos del ámbito sanitario catalán, se analiza la necesidad de abordar este nuevo enfoque y se identifican buenas prácticas y los retos para su implementación. De esta manera permite concluir que:

La RSC es un modelo de gestión que busca la eficiencia y la sostenibilidad; actúa desde los valores para generar oportunidades de desarrollo económico y social; se compromete con las personas y el entorno; minimiza los impactos y tiene en cuenta a los grupos de interés con los que interactúa. Sin embargo, aun con el fuerte crecimiento que ha experimentado y que muchas empresas hablan de ello, todavía tiene un futuro incierto y continúa siendo mirada con recelo por parte de algunos directivos, que solo ven el trabajo a corto plazo, sin crear valor para la empresa y para los grupos de interés con los que interactúa. (Rodríguez, et al., 2021, pp.70-71).

Los jefes de las organizaciones deben hacer conciencia sobre la maximización del valor de la empresa y los intereses que sostienen que las prácticas de responsabilidad social proporcionan beneficios para la organización a medio y largo plazo.

En el estudio, Mendoza (2018) en el estudio “Gestión administrativa y su incidencia en la innovación de las medianas empresas comerciales de la ciudad de Manta – Ecuador” de la Universidad de Nacional Mayor de San Marcos, para optar por el título de Doctorado en Ciencias Administrativas. En donde plantearon como objetivo general: Determinar la incidencia de la gestión administrativa en la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta, Ecuador. En el cual se plantan una serie de objetivos específicos:

1. Analizar la incidencia de la planificación administrativa en la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta, Ecuador.
2. Identificar la influencia de la organización administrativa en la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta, Ecuador.
3. Establecer el efecto de la dirección administrativa en la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta, Ecuador.
4. Describir el impacto del control administrativo en la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta, Ecuador.

Dentro de la metodología la presente investigación, según el paradigma investigativo y la táctica metodológica utilizada, es de tipo cuantitativa, analítica. La población en estudio está establecida por 54 dueños/empresarios, así como a 54 trabajadores de dichas empresas en el año 2017. En esta investigación se determinó una serie de conclusiones importantes:

Estos resultados demuestran que una planeación estratégica con visión prospectiva de sus procesos, productos y servicios puede contribuir al mejoramiento continuo de las medianas empresas comerciales para una mayor competitividad en el mercado, favoreciendo la innovación de las mismas para afrontar los cambios del entorno. (Chevez, 2016, p.94)

Por su parte, Rodríguez (2022) en el estudio al cual llamo “Gestión administrativa y su incidencia en la operatividad de la microempresa Palim” de la Universidad Estatal del Sur de

Manabí, para optar por el grado académico de contaduría. En el cual plasmaron como objetivo general: Determinar la gestión administrativa y su incidencia en la productividad de la microempresa PALIM. De los cuales se desprenden una serie de específicos:

1. Identificar las bases teóricas que fundamenta la operatividad de las microempresas.
2. Verificar los procesos administrativos que se aplican para el alcance de los objetivos.
3. Difundir los resultados de la investigación realizada.

Dentro de la metodología implementada se encuentra la de tipo descriptivo de campo y bibliográfica, porque se realizó un análisis de como la gestión administrativa. Dentro de las técnicas se aplicó una entrevista. La población para la elaboración de la investigación en su totalidad es de 5 personas que laboran en la empresa PALIM. Lo que permitieron concluir:

La gestión administrativa es el factor clave en la determinación de la productividad, debido a que, si las actividades son planificadas, organizadas, dirigidas y controladas de manera eficiente, siempre tomando en consideración el uso de los recursos financieros, humanos, materiales y tecnológicos se logrará cumplir con los objetivos planteados sean esto a corto o largo plazo. (Rodríguez., 2022, p.76)

Las instituciones necesitan controles periódicos de acuerdo con las diligencias que se despliegan en las compañías, con el propósito de continuar optimizando los procesos administrativos y acrecentar elocuentemente la productividad, consiguiendo ser eficientes y eficaces.

Mientras que Martínez (2021) en su investigación: “Análisis del proceso administrativo y su incidencia en la operatividad de la empresa Hotel Emperador Hotelemp S.A. de la ciudad de Ambato” de la Universidad de Técnica de Ambato, para obtener el grado académico de Ingeniero de Empresas. En el cual establece como objetivo general: Analizar cómo el proceso administrativo incide en el desempeño de los colaboradores de la empresa Hotel Emperador Hotelemp S.A., ubicada en el cantón Ambato de la provincia de Tungurahua; derivando así tres objetivos específicos que dará respuesta a la investigación y el problema plantado:

1. Establecer como interviene la estructura organizacional de la empresa, en la discriminación de funciones de los empleados.
2. Identificar como afecta la motivación a los empleados en el cumplimiento de las actividades asignadas.
3. Determinar cómo índice de control de la empresa en la evaluación del desempeño laboral.

Esta investigación posee un enfoque cuantitativo, es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Para esta investigación tenemos una población finita que se llevará a cabo en el ambiente interno de la empresa Hotel Emperador Hotelemp S.A. ubicada en el cantón Ambato de la provincia de Tungurahua, y para lo cual se conoce el número exacto de talento humano, 28 colaboradores entre hombres y mujeres que comprenden entre la edad de 18 a 50 años, con diverso nivel académico. De esta manera se concluye que: “La falta de mecanismos de control y aplicación dificultan la evaluación del desempeño y obstaculizan que los empleados sepan cuán efectivos y eficientes son en el desempeño de sus funciones y su contribución al desarrollo de la empresa” (Martínez., 2021, p.85)

En el estudio de Grández (2018) en el estudio “Procesos administrativos y su influencia en la gestión empresarial en la empresa inversiones Pesqueras KRAKEN S.A.C., Callao, 2018”, para optar por el grado académico de licenciatura en Administración de empresas, el cual plasme como objetivo general; determinar la influencia de los procesos administrativos en la gestión empresarial, en la empresa Inversiones Pesqueras Kraken S.A.C., Callao, 2018. En la que se plasma como objetivos específicos:

1. Establecer cómo influyen los procesos administrativos con la eficiencia en la gestión empresarial, en la empresa Inversiones Pesqueras Kraken S.A.C., Callao, 2018.
2. Establecer cómo influyen los procesos administrativos con la eficacia en la gestión empresarial, en la empresa Inversiones Pesqueras Kraken S.A.C., Callao, 2018.
3. Determinar cómo influyen los procesos administrativos en el logro de objetivos, de la empresa Inversiones Pesqueras Kraken S.A.C., Callao, 2018.

Dentro de la metodología plasmada se utilizó un diseño no experimental de corte transversal, ya que no se alteró las variantes de búsqueda, se respetó el resultado final y no se infirió para manipular el producto. Para el presente estudio la muestra se tomó del total de la población, 30 colaboradores de la empresa Inversiones Pesqueras Kraken S.A.C. dentro de las conclusiones se evidencia que: “Se determina que la eficiencia, se relaciona de manera directa con el proceso administrativo, debido a que los recursos de la organización necesitan ser manejados de forma efectiva para lograr resultados, esto se obtendrá partiendo de una buena organización” (Grández., 2018, p.60)

1.1.1.2. Antecedentes Nacionales

Para Castro (2020) en el estudio titulado: Análisis de la gestión empresarial y mercadológica de la empresa Muebles Marve S.A, durante el segundo semestre del 2019 y una propuesta de plan de mejora comercial. De la Universidad Latina de Costa Rica, para optar por el grado académico de Maestría en Administración de Negocios. En donde se estableció el objetivo general de estudio; Analizar la gestión empresarial y mercadológica de la empresa Muebles Marve S.A, durante el segundo semestre del 2019. Así mismo se plantean una serie de objetivo específicos los cuales permitirán un estudio mas específico:

1. Identificar las oportunidades de mejora en la gestión de la empresa.
2. Establecer el marco filosófico del modelo de negocio.
3. Definir estrategias de marketing en torno a la mejora comercial.
4. Plantear alternativas de solución que beneficien la gestión de la empresa.

Dentro de la metodología, la realización del presente proyecto de tesis se utilizan varios tipos de investigación, los cuales serían descriptiva, exploratoria, etnográfica y nomotética. Dentro de los instrumentos se aplicaron el cuestionario y entrevista. De esta manera se permite concluir:

En definitiva las personas de la muestra encuestadas no compran habitualmente muebles de Melamina, esto porque dentro de los aspectos que tienen en su pensamiento, lo consideran un material de inferior calidad y no tan fino como la madera; sin embargo es un material conocido pero comparado contra la madera constantemente. Esto implica

que se deba reforzar las ventajas y las cualidades de este material para que los consumidores comprendan que es un producto final de buena calidad, higiénico y mucho más versátil que la madera. (p.188)

En el contexto nacional, Castañeda (2019) desarrollo un estudio llamado: “Gestión Administrativa y Operativa del Centro Universitario de Santa Cruz, UNED y su relación con el cumplimiento de los objetivos organizacionales. De la Universidad Estatal a Distancia, para optar por el grado académico en Dirección de Empresas. En el cual se plantearon como objetivo general: Analizar la Gestión administrativa y operativa que se realiza en el Centro Universitario de Santa Cruz, y su relación con el cumplimiento de sus objetivos organizacionales. Del cual se desprende cuatro objetivos específicos:

1. Elaborar un diagnóstico de la parte administrativa y operativa del centro universitario de Santa Cruz.
2. Analizar la gestión administrativa que se maneja a nivel de Centro Universitario.
3. Evaluar los procesos de toma de decisiones que se emplean a lo interno de la UNED Santa Cruz con relación al cumplimiento de objetivos organizacionales.
4. Identificar las acciones que permitan mejorar la funcionalidad de la Gestión en el Centro Universitario. (Castañeda., 2019)

Dentro de la metodología empleada, se pretende aplicar un tipo de investigación mixta, con este tipo de investigación se conseguirá de manera más precisa la obtención de una mayor cantidad de evidencia y comprensión en relación con las expectativas y objetivos establecidos al inicio del proceso, por medio de una utilización adecuada de los diferentes instrumentos. En este punto los instrumentos en estudio es una observación directa y una entrevista, el cual está integrada por los funcionarios que laboran en el centro universitario de la UNED Santa Cruz. En donde se permite concluir:

Desde el punto de vista funcional, se detectó con la información recolectada, que para el proceso de planeación el centro universitario anualmente realiza un plan operativo en donde se establecen los objetivos que se desea alcanzar durante los cuatrimestres. Adicionalmente, es importante después de cada actividad realizar evaluaciones para

determinar si se cumplió con el tiempo establecido, esto para fines de efectividad tomando en cuenta los atrasos pueden presentar durante las ejecuciones. (Castañeda, 2019, p.120)

Es importante que dentro del proceso de planeación las organizaciones se preocupen por realizar de manera periódica los diagnósticos, en donde se evidencien las ventajas y desventajas del plan con la finalidad de conocer la viabilidad de lo planeado.

Seguidamente se presenta el estudio de Rubio, Téllez y Gómez (2019), Análisis de los factores que componen un sistema de gestión empresarial: estudio de caso para la dirección de vivienda. El objetivo del presente artículo fue analizar los factores que integran un sistema de gestión empresarial que permita optimizar la administración de los recursos humanos, materiales y financieros, de los cuales las organizaciones disponen para el cumplimiento de sus actividades.

La metodología es de corte cuantitativo y el método de estudio fue el de caso por medio del análisis de información a través de instrumentos como el software SPSS, así como el empleo de diferentes etapas, permitiendo la realización del trabajo de campo, pues el tipo de investigación es descriptivo.

La principal conclusión es que “los resultados del estudio adelantado no fueron alentadores, se evidencia que hoy no existe homogeneidad en las variables analizadas y ello manifiesta las falencias contenidas al interior de la empresa objeto de estudio”. (Rubio et al., 2019, p. 2)

En el estudio de Monge (2018) en su investigación al cual título: Diseño de una guía metodológica para evaluar la gestión estratégica de la oficina de administración financiera (OAF) de la universidad de Costa Rica, para optar por el grado académico de Maestría Profesional en Ingeniería Industrial con énfasis en Administración Industrial. En donde se plasmó como objetivo general: sistematizar la gestión estratégica y operativa de la Oficina de Administración Financiera en función de la planeación, implementación y control mediante una metodología que facilite la mejora continua y la toma de decisiones.

En el cual se desprenden una serie de objetivos específicos que dará respuesta al estudio:

- a) Identificar los problemas de la gestión estratégica actual, mediante la aplicación de herramientas cuantitativas, para determinar los problemas por resolver con el nuevo diseño metodológico.
- b) Diseñar una guía metodológica de evaluación de la gestión estratégica, mediante la integración de elementos metodológicos y analíticos, con el fin de mejorar el control interno y mitigar el riesgo estratégico.
- c) Validar la guía metodológica desarrollada, por medio de un análisis de brechas y un ejemplo piloto, que permitan cuantificar las diferencias entre los contenidos de los instrumentos de planeación actual y los propuestos en la guía. (Monge., 2018)

Se ejecutó, una metodología mixta en donde se diseñaron instrumentos cuantitativos y cualitativos, lo que produce una mayor exploración y explotación de los datos resultantes del estudio, ampliando el conocimiento que busca evaluar el desarrollo, implementación y cumplimiento de la gestión estratégica de esta Oficina. Dentro de los hallazgos más importantes se evidencian:

- a) Se identificaron, cuantificaron, priorizaron y evaluaron los principales problemas de la OAF en torno a la deficiencia en su gestión estratégica. La problemática fue abordada integralmente en la propuesta de solución.
- b) Se desarrolló una guía metodológica que permitiera sistematizar, integrar y estructurar la gestión estratégica universitaria, mejorando el control interno, la administración del riesgo y promoviendo la rendición de cuentas.
- c) Se realizó un análisis del plan estratégico y del plan operativo, los cuales tienen un cumplimiento del 28% y un 50% respectivamente, evidenciando las brechas en los instrumentos de planeación actual y los propuestos. Adicionalmente, se aplicó la metodología desarrollada sobre un ejemplo piloto, demostrando la aplicación de distintas matrices y el uso de las herramientas propuestas.
- d) El modelo desarrollado permite ser adaptado con pocas modificaciones para ser utilizado en otras oficinas administrativas de la Universidad de Costa Rica. (Monge., 2018, p. 152)

Seguidamente, se muestra el estudio de Ramírez et al., (2017) al cual título: “Estrategias de gestión universitaria para mitigar la exclusión y garantizar la permanencia y graduación de la población estudiantil, que opta por la carrera de Bachillerato en Ciencias de la Educación Primaria con Concentración en Inglés del Recinto de Guápiles, Universidad de Costa Rica, durante el periodo 2017-2021. De la Universidad de Costa Rica, para optar por el grado académico de maestría. Los autores plantearon como objetivo general: Analizar las estrategias implementadas por la administración del Recinto de Guápiles de la Sede del Atlántico de la Universidad de Costa Rica, para garantizar la permanencia y graduación de la población estudiantil, que opta por la carrera de Bachillerato en Ciencias de la Educación Primaria con Concentración en Inglés. De este objetivo se trazan una serie de objetivos específicos:

1. Caracterizar la población estudiantil que cursa la carrera de Ciencias de la Educación Primaria con Concentración en Inglés del Recinto de Guápiles, para establecer las necesidades de la población estudiantil.
2. Identificar los factores que inciden en la permanencia de la población estudiantil de la carrera de Bachillerato en Ciencias de la Educación Primaria con Concentración en Inglés del Recinto de Guápiles de la Universidad de Costa Rica, para el establecimiento de las fortalezas y áreas de mejora en la carrera.
3. Identificar la pertinencia de las estrategias implementadas por la gestión administrativa de la carrera de Bachillerato en Ciencias de la Educación Primaria con Concentración en Inglés del Recinto de Guápiles, que inciden en la permanencia y graduación de la población estudiantil.
4. Establecer estrategias desde la gestión administrativa para incentivar la permanencia de la población estudiantil, en la carrera de Ciencias de la Educación Primaria con Concentración en Inglés del Recinto de Guápiles. (Ramírez et al., 2017)

Para el desarrollo de este estudio se empleó un estudio de tipo mixto, el cual muestra la ventaja de esquematizar en un solo estudio las perspectivas y alcances desde el marco cuantitativo y cualitativo, sin que se minimicen la epistemología de ambas corrientes. Y dentro de los hallazgos más importantes se establecen:

Las autoridades universitarias deben establecer una serie de acciones en virtud de mejorar la calidad educativa para potenciar la retención y permanencia en la carrera. De esta manera, desde la coordinación de carrera y la Unidad de Vida Estudiantil se lograría el acompañamiento del profesorado hacia las personas estudiantes y las estrategias establecidas. (Ramírez et al., 2017, p.114)

Es necesario que las organizaciones enuncien acciones institucionales como estrategia que permita el mejoramiento de la comunicación entre las diferentes áreas de la institución.

Finalmente se presenta un estudio en ingles de la revista Scielo elaborada por Leiva, Monge y Alegre (2014) llamada “The Influence of Entrepreneurial Learning in New Firms' Performance: A Study in Costa Rica”. El cual deja en claro que el aprendizaje emprendedor es esencial para el desempeño de las nuevas firmas. Este artículo contribuye al conocimiento combinando los dos temas anteriores y considerando el papel que cumplen las empresas multinacionales (EIVIN) como fuentes de aprendizaje emprendedor. En donde se concluye que:

La literatura no profundiza en el tipo de aprendizaje o experiencia, solo señala que es importante que exista. Decimos que una experiencia muy importante para un emprendedor es aquella que le permite visualizar estrategias de negocio. No cualquier experiencia previa genera procesos de aprendizaje emprendedor relevantes. Otra conclusión relevante de nuestro trabajo es que las multinacionales, como fuente de aprendizaje empresarial, no han producido una diferencia significativa. (Leiva et al., 2014, párr.30)

1.2.1. Delimitación del problema

La delimitación del problema incluye aspectos como los siguientes:

- **Delimitación temporal:** Este estudio se desarrolla en un periodo aproximado de 4 meses, en su primera etapa de investigación en un periodo comprendido de mayo a septiembre del 2023, y se culmina con una etapa final que abarca el segundo semestre para así poder hacer un estudio en la totalidad del año 2023.

- Delimitación geográfica: La delimitación geográfica de esta investigación se desarrolla en la Comunidad de Paquera.

1.1.3. Justificación

Actualmente, el éxito de una institución y de sus administradores depende de instaurar una efectiva gestión administrativa, siendo este el componente significativo al momento de instaurar cambios, asimismo el lograr la satisfacción de los usuarios precisando, en primera instancia, sus necesidades. La calidad de la gestión administrativa en el desarrollo de las instituciones radica, en el discernimiento que se tenga sobre la administración de la Clínica de Paquera, dado que esto les admite organizar y optimizar los recursos humanos, económicos, tecnológicos, financieros, etc., con el propósito de fijar la intención en un tiempo determinado.

En el contexto teórico, existen muchas estrategias y factores que permiten obtener el crecimiento empresarial, sin dejar de mencionar que muchos de estos elementos carecen de detalles técnicos y de innovación que permiten garantizar una mejora, el mal uso de los procesos al no saber cómo se deberían aplicar, el no tener un orden específico y quien controle las actividades que llegan a saturar los conocimientos administrativos, acarreado consigo un aplazamiento en todos los procesos y, a su vez, destinando gastos innecesarios y susceptibilidad a sus usuarios. En ocasiones, las organizaciones que suelen tener una buena manipulación de la gestión administrativa permiten controlar los procesos de la institución, mejorando tiempo e impidiendo errores que ocasionan gastos prolijos que afecten significativamente los servicios brindados a los usuarios.

En el contexto práctico, el estudio contribuirá con un diagnóstico del estado actual que conserva la gestión administrativa y su incidencia en la operatividad de los servicios brindados a la población en general, lo cual establecerá un recurso útil para los gestores con el propósito de mejorar su práctica empresarial y el funcionamiento del establecimiento. De este modo, en los inicios de este estudio se desea plasmar información relevante que sirvan de ejemplo para futuros estudios, como estrategia que permita que los aspectos teóricos-prácticos mejoren el enfoque, acrecentando el discernimiento del tema.

Por su parte, la metodología propuesta tiene un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo,

lo que permitirá trabajar con los funcionarios de la Clínica de Paquera, en donde dicha información permitirá la importancia acerca de gestión empresarial y su incidencia en la operatividad administrativa. Finalmente, los datos que se esperan obtener sumarán relevancia y aportarán valor al desarrollo del tema, contribuyendo así a identificar el rol que la gestión empresarial de la Clínica de Paquera.

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

Es por lo que se plantea la siguiente interrogante: ¿Cuáles son los factores de la estrategia de gestión empresarial y su incidencia en la operatividad administrativa de la Clínica de Paquera, Puntarenas durante el III cuatrimestre del 2023?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo general

Determinar los factores de la estrategia de gestión empresarial y su incidencia en la operatividad administrativa de la Clínica de Paquera, Puntarenas durante el II cuatrimestre del 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Describir en que consiste el actual plan organizacional de la Clínica de Paquera.
2. Exponer la actual estrategia de gestión empresarial de la Clínica de Paquera y el cumplimiento de los objetivos plasmados por la institución.
3. Identificar los factores de la estrategia de gestión empresarial de la Clínica de Paquera y su relación con la eficiencia.
4. Proponer un plan organizacional que contribuya con el crecimiento institucional en la Clínica de Paquera, en III cuatrimestre del 2023.

CAPÍTULO II: MARCO TEORICO

REFERENCIAL

2.1. MARCO TEORICO

En el presente apartado, se constituye un desarrollo teórico que respalda los conceptos de administración, estrategia de gestión empresarial, plan organizacional, entre otros. Así mismo, el enfoque que marcará la ruta de investigación que se llevará a lo largo del desarrollo de esta. Por lo que es oportuno que exista una línea clara de trabajo, que permita establecer el rumbo a tomar en la comprensión del objeto en estudio.

Es importante ser claro en indicar que la exploración está respaldada por un método considerado como el más apropiado para los fines de la investigación, pues responde al interés de un problema de investigación, el cual se considera la ruta más adecuada para hacer el abordaje de campo. En relación con lo anterior, Campos (2017) define este apartado como:

Una serie de explicaciones de los conceptos teóricos o filosóficos que se vayan a utilizar en el trabajo, para el análisis del objeto de estudio. La función del marco teórico es definir el punto de partida teórico y filosófico, desde el cual se aborda el problema; establecer la posición teórica desde la cual se realiza el análisis (p.38).

En este sentido, se puede decir que, en el marco teórico, se encuentran todas las teorías desarrolladas en el contexto teórico y físico de la investigación.

2.1.1. Teorías administrativas

Estas teorías acarrearán una serie de bases conceptuales que guían un movimiento administrativo, pero al existir diversas teorías establecidas es necesario precisar un método que admita la generación de nuevas ideas para destinar en nuevos contextos. Por su parte, Torres (2014) citado Picad y Sergueyevna (2021) explica que:

La administración ha tenido aportes significativos de científicos y de diversas teorías, la cual refiere que la administración es el resultado histórico acumulado de la contribución de científicos en múltiples disciplinas. La filosofía nutre a todas las ciencias y estas, a su vez, facilitan la sistematización de un nuevo conocimiento que apareció a principios del siglo pasado con el nombre de administración. (p.4)

La contribución de estas teorías es esencial para la elaboración de nuevo discernimiento, las ciencias se requieren unas a las otras, ayudándose entre sí, reconociendo que cada una contribuye en el cumplimiento de un fin específico. La administración es multifacética, toma el apoyo de cada una de las teorías, las cuales se aprovechan como recursos y como plenitud para el beneficio de los fines de cada institución.

La práctica administrativa resguarda las finanzas, la contabilidad, manejo de personal, entre otras disciplinas.

2.1.2. La teoría científica de la administración

Esta teoría tiene un método que tiene su base en las leyes irrefutables que consienten aprovechar, de una mejor manera, la jornada laboral, generando desperdicio de tiempo y dinero en el proceso de fabricación.

Desde el inicio de sus exposiciones, Taylor declara su alineación positivista del conocimiento científico, demarcando las acciones científicas a un estudio de situaciones efectuadas por la práctica, así como el dogma apasionado de la contribución de la administración científica al avance económico a nivel mundial. De esta manera, Taylor (1997) citado en Lara (2023) expone que:

La eliminación del bajo rendimiento y de las diversas causas que deciden el trabajo lento rebajaría tanto el costo de la producción que nuestros mercados, tanto nacional como extranjero, se ampliarían muchísimo, y podríamos competir en condiciones más que iguales con nuestros rivales. Suprimiría una de las causas de las épocas malas, de falta de empleo y de pobreza y, por lo tanto, surtiría en estas aflicciones un efecto más permanente y de más largo alcance que cualquiera de los remedios que se emplean actualmente para suavizar las consecuencias. Aseguraría salarios más elevados, acortaría la jornada de trabajo y haría posible unas condiciones mejores para el trabajo y el hogar.
(s.p.)

Es útil evidenciar esta idea, Taylor presenta un sentido de competencia, donde rudimentariamente fija la importancia de generar ventajas competitivas, principalmente en materia de costos, dado que trabaja la eficiencia laboral y fabril.

No obstante, los aportes de este pensador fueron muy demostrativos para la administración, y que en la actualidad siguen presentes en la práctica empresarial. Argumenta que toda organización demanda personal idóneo en el desempeño de sus tareas desarrolladas en unión con mecanismos que permiten el logro de los objetivos planteados en busca de la eficiencia.

2.1.3. Teoría clásica de la administración

Esta teoría es atribuida a señor Henri Fayol, el cual fue uno de los colaboradores del enfoque clásico de la Administración general e industrial. Su vital aporte fue escribir sobre problemas no estudiados por Taylor, es decir, Fayol lo realizaba a nivel de dirección e hizo grandes aportes en el ámbito administrativo, donde narra su filosofía y propuestas. Para Fayol (1961), la estructura de la organización es catalogada como una disposición de los órganos o de las partes, en donde organizan su forma y la interrelación entre dichas partes.

Se debe comprender que la organización se caracteriza por una división del trabajo, así como su especialización de los departamentos que la forman. La segmentación del trabajo puede ser vertical u horizontal. No obstante, sumado a esto es necesario fijar la coordinación que permita garantizar la perfecta armonía y la eficiencia de la organización. Para Barreno (2019), entre de las vitales aportaciones de esta teoría Fayol, se encuentra desarrollar una efectiva gestión gerencial en cualquier organización, el cual debe estar sujeta a un proceso administrativo fijado por cinco etapas, en las que se destaca la planificación, organización, dirección, coordinación y control.

Ilustración 1. Modelo del proceso administrativo



Fuente: (Fayol., 1925)

La planificación permite inspeccionar el futuro y elaborar un procedimiento de acción, el desempeño de un buen dirigente, según Fayol, depende de la preparación del plan de acción que establece el éxito de los ordenamientos de una compañía

2.1.4. Teoría científica del comportamiento organizacional

Esta área de estudio que poner en claro el resultado que tienen los individuos, grupos y estructura sobre la actuación dentro de las compañías. En relación con esta teoría, Robbins y Judge (2009) citado en Picado (2021) expresan que:

El comportamiento organizacional también es conocido por la abreviatura CO, el cual es definido como un campo de estudio que investiga el efecto de los individuos, grupos y estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, cuyo propósito es de aplicar el conocimiento para la mejor y alcanzar la efectividad de las organizaciones. (p.7)

Es esencial que los directivos y jefes de áreas estén al tanto del comportamiento de sus subordinados en los tres niveles, dado que les facilita, en predicción, que harán los trabajadores a lo interno de la empresa, conocer la conducta de los individuos y grupos, y la perspicacia de las relaciones interpersonales.

2.2. MARCO CONCEPTUAL

Para la plena comprensión del problema planteado en esta investigación en beneficio del área de salud de Paquera, se requiere describir la información relacionada propia de la disciplina administrativa que permite comprender el saber acumulado en este campo. El presente capítulo explica los principales conceptos relacionados con la gestión empresarial, los cuales van a permitir abarcar el problema desde esa perspectiva para aportar una solución.

2.2.1. Organización

La organización es aquella entidad y proceso que posee la misma, donde se toma en cuenta el fin último de estas, y por ende existen una gran variedad de organizaciones, entre ellos el área de salud de Paquera, prestan servicios a muchos usuarios. Por tanto, las organizaciones están orientadas a producir bienes o a prestar servicios. Sin embargo, cuando se habla de este tipo de empresas, en la actualidad es sinónimo de relaciones, en donde las personas que están al frente de estas organizaciones buscan un objetivo en común y que a su vez esté basado en el logro de las metas organizacionales. Es así como Lezcano, Ramírez y Vega (2019) cita a Rodríguez (2011) quienes definen a la organización como:

Sistemas sociales que tiene la particular característica de condicionar la pertenencia. En otras palabras, las organizaciones se caracterizan porque: Establecen condiciones que deben cumplir quienes deseen ingresar a ellas. Ponen condiciones que deben ser satisfechas por todos los miembros, mientras permanezcan en ellas. (p.20)

Por tanto, la organización está definida con el propósito de obtener los objetivos establecidos, pero para lograrlo se necesita de un grupo de personas para que se den resultados. Dado lo anterior, hay que entender que cada individuo que labora en una empresa simboliza un

área de la organización, debido a que realizan un trabajo específico, orientados en el logro de los objetivos y las metas propuestas.

Por ende, para una persona, la presencia de un puesto de trabajo solo es aceptado si sirve para alcanzar lo que se ha propuesto, dado que en ocasiones se crean puestos que implican elevados costos de operación y que a su vez los esfuerzos por conseguirles se tornan realmente inservible. Es aquí donde es necesario estudiar la actividad de la organización, dado que tiende a variar de acuerdo con el desarrollo que vaya teniendo al pasar del tiempo. Ahora, con todo lo que se está viviendo en el entorno empresarial, es importante que se ajusten los gastos operativos, dado que en tiempos de crisis no se pueden tener nombramientos que implique un gasto innecesario, es parte de la planificación que debe tener cada organización.

2.2.1.1. Área Administrativa. La administración de una organización tiene como propósito primordial el logro de los objetivos propuestos, de manera que se alcancen beneficios económicos. Es decir, su labor radica en garantizar los pasos que se deben seguir. Según Eroinnova Business School (s.f.):

La encargada de generar o propiciar todas las condiciones económicas, administrativas y estructurales necesarias para que el resto de las áreas de gestión en la empresa logren cumplir sus objetivos y propósitos en relación con el objetivo principal de la compañía (párr.1).

Es así como la labor administrativa reincide en los dirigentes organizacionales, los cuales proveen el personal calificado. Por lo tanto, la importancia de la gestión administrativa en una organización es el pilar fundamental para el cumplimiento y la potencialización de tareas, lo cual permite el logro de los objetivos planteados y, de esta manera, favorece la conservación de esta.

En relación con lo anterior, la gestión administrativa es el campo de conocimiento que trata de entender cómo se construyen y evolucionan las organizaciones. En esta perspectiva, el trabajo administrativo permite lograr los objetivos trazados por la organización, teniendo en cuenta las necesidades, el contexto y las características de las personas intervinientes.

2.2.2. Gestión empresarial

La gestión empresarial suele ser un proceso que administra y direcciona los ordenamientos de una institución para hacer efectivos los objetivos determinados. Según Suárez (2018), la gestión empresarial es aquella acción empresarial que, por medio de diferentes personas especializadas, entre ellos: directores institucionales, consultores, productores, gerentes, entre otros, y de acciones, buscan mejorar la productividad y la competitividad de una organización.

No obstante, esta área de acción se encarga de establecer que todos los recursos permitan trazar y situar en marcha operaciones, que consientan alcanzar las metas de la compañía. En este punto es importante mencionar que dicha gestión es un proceso que plantea cuatro oficios fundamentales:

Planificación: es la primera función administrativa, consiste en definir las metas, trazar los objetivos, establecer los recursos y las actividades que se desarrollarán en un periodo de tiempo determinado.

Organización: consiste en armar una estructura para distribuir los recursos materiales, financieros, humanos, tecnológicos y de información, para desarrollar su trabajo, y poder alcanzar los objetivos planificados.

Dirección: Incluye la ejecución de las estrategias trazadas, orientando los esfuerzos hacia los objetivos trazados, a través del liderazgo, la motivación y la comunicación. • **Control:** Consiste en verificar que las tareas previstas estén alineadas con las estrategias planificadas, con el fin de corregir cualquier problema y evaluar los resultados, para un mejor proceso de toma de decisiones. (González, Viteri, Izquierdo y Verdezoto., 2020, p.33)

Dicho lo anterior, la gestión administrativa está a cargo de los altos mandos, que controlan los ordenamientos de la institución, responsables de que los recursos sean empleados de manera efectiva, y que el flujo de información sea el adecuado.

Ilustración 2. Modelo de gestión empresarial



Fuente: (Luca, 2019)

El modelo anterior, perteneciente, exhibe la analogía entre la gestión institucional con la gestión de recursos humanos, logística, tecnológica y de marketing, en donde las guías que más prevalecen y que envuelven todos los indicadores de gestión organizacional, dando definición los antecedentes y evolución de la gestión organizacional siempre atribuyo la importancia evidente dentro del modelo, ya sea de manera intrínseca o externamente, siempre ha sido punto esencial del proceso de gestión institucional.

2.2.2.1. Estrategia empresarial

Cuando las organizaciones quieren conseguir el éxito, los directores y gerentes tienen la responsabilidad de tomar con seriedad el papel de los dirigentes en la institución para que los individuos logren hacer sus labores diarias de la mejor manera posible y sean efectivos, en esto se basa la gestión estratégica, siendo esta una técnica que simboliza una ventaja frente a la competencia. De esta manera, Alonso (2022) afirma que “una estrategia empresarial es la pauta

que recoge los planes y políticas necesarias para alcanzar las metas que se ha propuesto la organización” (párr.4).

Otro elemento necesario en la táctica industrial se basa en la toma de decisiones. Es decir, llevarlo a cabo, no realizarlo o postergarlo. Son primariamente las opciones que tiene un escenario y en este sentido elaborar una actividad que permite acertar en la acción. Así mismo, existen varios razonamientos que permiten clasificar estrategia comercial, en el cual se manejan de manera cotidiana en el ámbito corporativo.

Ilustración 3. Estrategia comercial según la necesidad

					Aspecto comercial					
					Propuesta de Valor	Mercado	Logística de distribución	Publicidad y promoción		
Ejemplo de estrategias					para diferenciar	segmentación	canales	marcas		
					crear productos	posicionamiento	e-commerce	marketing digital		
					definición precios	buyer persona	procesos	marketing offline		






Fuente: (Gonzales, 2021)

En relación con este análisis, es necesario mencionar que, para obtener éxito en la planeación y la implementación de la táctica comercial en cualquier organización, es necesario que esta sea innovadora para que el usuario encuentre una solución adecuada a su necesidad. Ahora bien, debe ser diferenciadora para brindar algo distinto a la competencia y que de esa manera se alcance una ventaja competitiva sostenida en el tiempo.

2.2.3. Factores de la estrategia de gestión empresarial

La gestión corporativa, se basa en emplear de forma efectiva los recursos con los que se sitúa con el propósito de maximizar sus rendimientos. Es conducida por una serie de labores proyectadas estratégicamente en el logro un objetivo específico. Ahora bien, la planificación

viene siendo unos de los postulados necesarios para que la acción organizacional tenga éxito. El ejercicio de preparar la acción supone establecer una cadena de objetivos a lograr y las tácticas necesarias para obtener dichos objetivos.

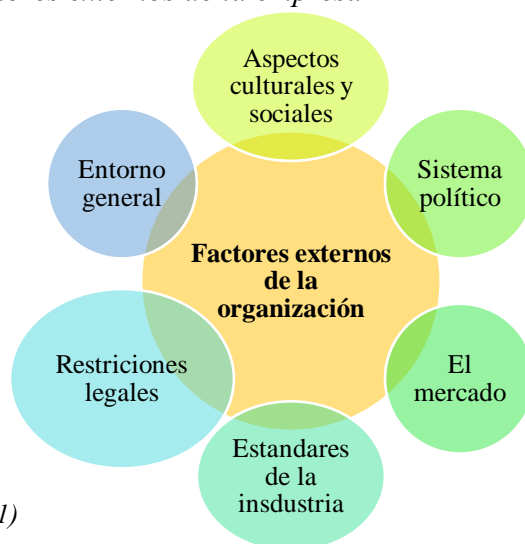
2.2.3.1. Factores externos

No es conveniente desafiar la estrategia de gestión sin poner en contexto a la organización, dado que esta no se encuentra aislada y se relaciona, de una forma o de otra, con los usuarios de la institución. Por tanto, debemos tener en cuenta todas esas relaciones a la hora de establecer el modo de alcanzar los objetivos marcados. Por su parte, Quiroa (2021) define este término “los factores externos de una empresa son todos los factores que se encuentran en el exterior de la empresa y que pueden afectar el éxito de sus proyectos” (párr.1)

Es necesario mencionar que los factores externos están fuera de la intervención de la organización y que pueden estar cambiando de manera invariable. Cada elemento puede inquietar de manera positiva o negativa el avance y elaboración de los proyectos. Al mismo tiempo, tanto los factores externos como internos son apreciados en la gestión de los planes. A pesar de, los factores externos requieren ser considerados con mayor cuidado, debido a que despliegan mayores prohibiciones en la ejecución del proyecto, puesto que son difíciles de intervenir y modificarse de forma periódica.

En resumen, los factores externos suelen afectar el logro de los planes de una empresa.

Ilustración 4. Factores externos de la empresa



Fuente: (Quiroa, 2021)

El aspecto social y cultural puede afectar en el logro de un proyecto, dado que lo social y lo cultural manifiestan la manera de pensar y de proceder de los individuos. En segunda instancia, cada organización manobra dentro de un sistema legal del país donde se encuentra y compite la misma. Consecuentemente, las normativas que aplica el estado pueden actuar como limitantes para una aspiración organizacional cuando afectan de manera negativa, mientras que cuando tienen un efecto positivo genera oportunidades para la organización. (Quiroa, 2021)

Seguidamente, se encuentra el mercado, en este punto se despliega el proyecto y la población para el que se desarrolla el mismo; en ocasiones puede ser en el mismo mercado o bien puede ser aislado. Dentro de los estándares de la industria, se dice que cuando se lucha en una industria que maneja una serie de estándares, las operaciones se hallan normalizadas, es decir, requieren guianza al pie de letra como se han sido impuestas. (Quiroa, 2021)

En quinto lugar, un proyecto se puede ver afectado por las normativas de tipo legal sobre una establecida industria en la que se rivaliza. Efectivamente, toda organización se realiza dentro de una serie de normas legales que deben cumplirse. Y el último factor es el entorno legal en donde se incluye el elemento económico, demográfico y geográfico. (Quiroa, 2021)

2.2.3.1. Factores internos

Estos factores logran expresar la estructura interna de una compañía y, que pueden incidir sobre el resultado de los objetivos planteados. Por su parte, Quiroa (2021) afirma que “los factores internos son todos los factores que son parte de la estructura interna de una empresa y que pueden incidir sobre el resultado de un proyecto” (párr.1)

Ilustración 5. Clasificación de los factores internos



Fuente: (Quiroa, 2021)

Las organizaciones que ejecutan una actividad incluyen factores que son únicos de la estructura empresarial, en las que se incorpora el tipo de estructura, gobierno de la organización, ubicación geográfica, estándares de la industria, normas y procedimientos internos. En los recursos humanos son todas aquellas personas que forman parte de la compañía y que por ende poseen características propias como valores, capacidades y una cultura diferente, en este punto se considera el recurso humano, manejo del personal, liderazgo y autoridad y la tolerancia al riesgo. De la misma manera, se encuentran los sistemas tecnológicos en la que el proceso de trabajo depende del entorno operativo, canales de comunicación y de las bases de datos que otorgan información al proyecto para que este tenga éxito. (Quiroa, 2021)

2.2.4. Crecimiento de las organizaciones

El crecimiento en las organizaciones es el progreso que una organización descubre en beneficios monetarios, cantidad de clientes, número de colaboradores, tecnología, tecnología, afianzamiento de marca y elaboración de bienes y servicios.

Siguiendo la misma línea es interesante mencionar que el crecimiento como toda expansión de las actividades de una organización, ya sea por la introducción de nuevos bienes o servicios o ya sea la cobertura de nuevos mercados. (Hernández, 2013). De esta manera es necesario mencionar los beneficios de crecimiento que pueden tener las organizaciones, (Ver tabla 1):

Tabla 1. Beneficios del crecimiento empresarial

Beneficios	Característica
Aumento de ingresos económicos	Proporciona diversas ventajas, como contratar más personal, expandir la infraestructura y mejora de equipos.
Optimización de procesos	Es útil necesario y eliminar posibles irregularidades para conseguir que los procesos sean más eficientes en su labor.
Mejora de la logística	Aspectos de la logística dentro de una organización mejoran, el transporte, el almacenaje, la organización de productos, el control de calidad y la distribución de mercancías.

Atracción de talento	El interés de personas con talento hacia la empresa aumenta, por lo que es menos complicado captar personal capacitado para trabajar dentro de la organización.
Posicionamiento de marca	La consolidación de imagen de marca en la mente de los consumidores se vuelve más significativa.
Creación de empleos	La necesidad de más empleados aumenta para cubrir las nuevas vacantes que van surgiendo a medida que la empresa crece.

Nota: (Chávez, s.f.)

2.2.5. Plan Organizacional

A nivel internacional, estos planes suelen orientar a las organizaciones para el éxito en el mercado, así como enfrentarse a grandes retos en procura de adaptarse a entornos en constante evolución.

La estrategia empresarial reside en la toma de decisiones sobre la eficacia sobre el ámbito de acción de la organización. Hoy por hoy, la enunciación, ejecución y vigilancia de la táctica corporativa es un imperativo para todo guía empresarial. Las diversas orientaciones florecientes a lo largo del tiempo exponen la necesidad de una estrategia en el ámbito industrial.

Por su parte, Bonfim (2018) mantienen que una empresa se funda para lograr un objetivo con el propósito de conseguir los resultados que desean a lo interno de un medio inadvertido, dado que la estrategia admite que la organización instaure objetivos concretos. La alta dirección ayuda a fijar metas, tácticas y diseños.

La planeación organizacional se ha convertido en un análisis profesional y prospectivo determinado como el asunto por medio del cual se arrebatan disposiciones internas y externas. En este punto, los estudios reflexionan que la planificación procura el optimizar el control de la gestión y el desempeño y, por ende, la idoneidad de la compañía utilizando métodos, herramientas como, por ejemplo, de comunicación para una retroalimentación, evaluación de una institución para su mejora continua.

2.3. MARCO CONTEXTUAL

Por su parte Gallego (2018) referencia que el marco contextual:

Trata de resaltar aquellas características fundamentales producto de la interacción del sistema conceptual con su contexto que son necesarias para 1- ubicarlo histórica y epistemológicamente, 2- comprender los planteamientos de dicho sistema conceptual que utilizaremos para analizar el objeto de estudio, 3- justificar la necesidad de complementaciones a dicho sistema producto de sus limitaciones para el abordaje del objeto de estudio (p. 845).

En este punto, se presenta la contextualización de la organización como tal desde sus inicios.

2.3.1. Reseña Histórica

El Área de Salud Peninsular está ubicada al extremo sur de la Península de Nicoya, limita al norte con el cantón de Nandayure de la provincia de Guanacaste, al sur oeste con el Océano Pacífico y al este con el Golfo de Nicoya. Tiene una extensión territorial de 1,074.26 Kms², lo que equivale al 2.1% del territorio nacional y un 27.4% de la Región Pacífico Central. (Caja Costarricense de Seguro Social, 2015)

El área se caracteriza por su complejidad geográfica y económico- social debido a la extensión territorial y las limitaciones para comunicarse entre los diferentes poblados divididos entre sí por caminos en su mayoría lastreadas que dan problemas de acceso principalmente en la época de invierno. Pese de tratarse de una zona de interés turístico debido a su belleza escénica y el auge turístico que ha venido enfrentando, los nativos de la zona aún sufren las restricciones de medios de transporte público y accesibles y oportunos. (Caja Costarricense de Seguro Social, 2015). El área de salud Peninsular se divide en 3 distritos, Lepanto (4to), Paquera (5to) y Cóbano (6).

Ubicación

El Área de Salud Peninsular está ubicada en el extremo Sur de la Península de Nicoya, formando parte de la provincia de Puntarenas, limita al Norte con el Cantón de Nandayure de la Provincia de Guanacaste, al Sur Oeste con el Océano Pacífico y al este con el Golfo de Nicoya. Tiene una extensión total de 1074.26 Kms², lo que equivale al 2.1% del territorio nacional y 27.4% de la Región Pacífico Central. (Caja Costarricense de Seguro Social, 2015)

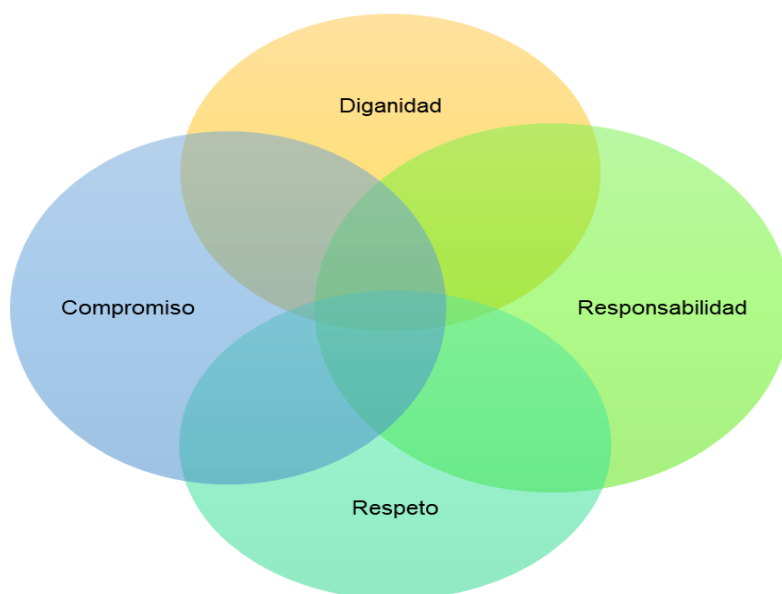
El área se caracteriza por su complejidad geográfica- económica y social debido a la extensión territorial y las limitaciones para comunicarse entre los diferentes poblados divididos entre sí por caminos en su mayoría de lastre que ocasionan problemas de acceso en algunas épocas del año. Pese a tratarse de una zona de interés turístico debido a sus bellezas escénicas y el auge turístico que ha venido enfrentando, los nativos de la zona aún enfrentan las restricciones de medios de transporte público accesibles y oportunos. (Caja Costarricense de Seguro Social, 2015)

El Área de Salud Peninsular conformada por los sectores de Cóbano, Jicaral y Paquera, cuenta con 8 EBAIS adscritos, 38 comunidades de visita periódica distribuidos en un área geográfica de 1074.26 Kms², labora desde 1998 como Área de salud y a partir del año 2000 como área de salud en desconcentración máxima. (Caja Costarricense de Seguro Social, 2015)

2.3.1.1. Misión. Definir estrategias de evaluación y seguimiento de los programas que permitan medir efectividad, eficiencia y eficacia de las acciones desarrolladas y su impacto en los individuos y la comunidad cuyos proyectos de promoción de la salud y prevención de las enfermedades conlleve al mejoramiento de la salud y el fortalecimiento de los programas de atención. (Caja Costarricense de Seguro Social, 2015)

2.3.1.2. Visión. Orientar a los funcionarios del Área de Salud Peninsular al servicio al cliente con capacidad técnica, recursos humanos motivados y capacitados, que promuevan una atención integral en salud, en forma oportuna, con calidad y con trato humanizado. (Caja Costarricense de Seguro Social, 2015)

Ilustración 6. Valores institucionales



Fuente: (Caja Costarricense de Seguro Social, 2015)

2.3.1.4. Objetivos estratégicos

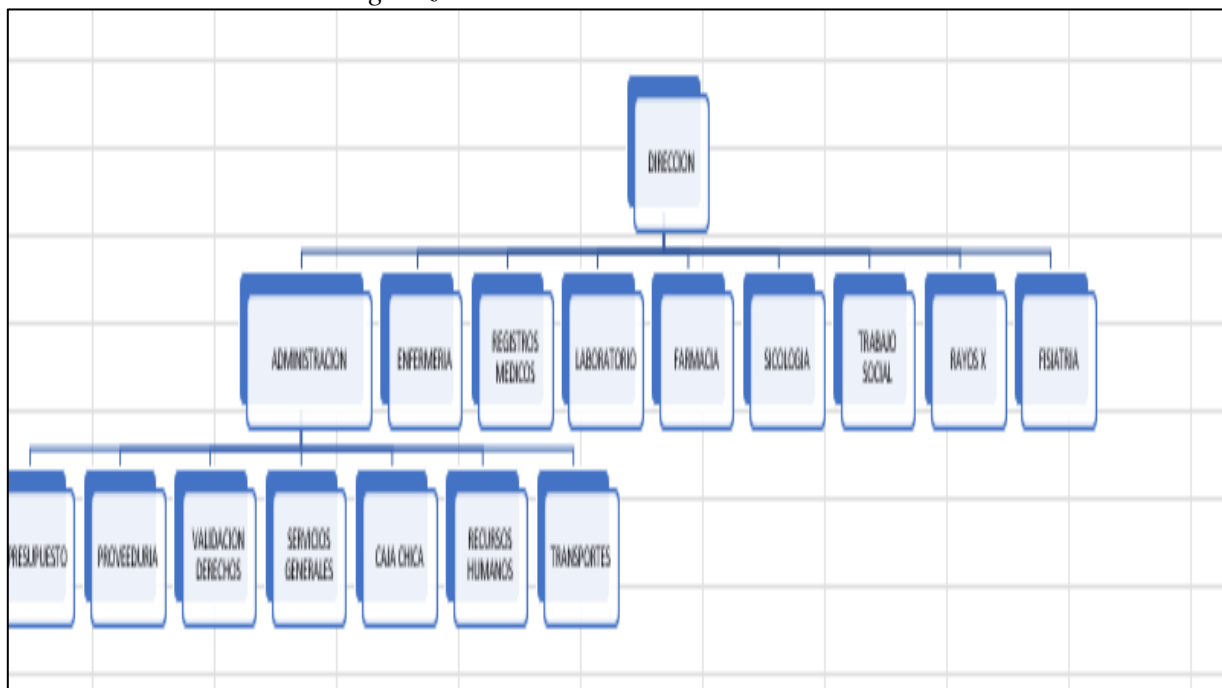
- a) Dar continuidad al impulso de la promoción de la salud y la prevención de las enfermedades.
- b) Involucrar a todo el personal médico, de apoyo y administrativo en la prestación de los servicios de salud con criterios de eficiencia y eficacia.
- c) Cumplir con las metas pactadas en Compromisos de Gestión, Plan Anual Operativo y Plan Nacional de Desarrollo. (Caja Costarricense de Seguro Social, 2015)

2.3.1.5. Organigrama. La estructura organizacional representa la guía jerárquica que una compañía emplea para proporcionar la dirección de sus actividades. Por medio de la estructura organizacional, el negocio establece roles y responsabilidades, instaura objetivos y esboza tácticas de progreso. Para ello, se emplea un organigrama. Es así como Lépiz (2003) lo define como “la representación gráfica de los órganos funcionales que componen una institución determinada y de los diferentes tipos de relaciones que existen entre ellos” (p.113).

En este contexto, se muestra la importancia que se tiene la institución, tanto a nivel interno, como externo, ya que permite comprender, de una manera más rápida, el orden organizacional. Es decir, esta estructura organizacional forma un orden para emprender un

negocio, clasificando las actividades de la empresa, agrupando los departamentos y, de esta manera, mostrando la autoridad que servirá en la toma de decisiones y seguimiento futuro.

Ilustración 7. Estructura Organizacional



Fuente: (Caja Costarricense de Seguro Social, 2015)

**CAPÍTULO III: MARCO
METODOLÓGICO**

En este apartado, la metodología de estudio aplicada es útil para la obtención de la información con el propósito de responder a los objetivos específicos establecidos en el capítulo introductorio de esta investigación. Es necesario enfatizar que, en todo estudio, el marco metodológico representa el diseño de una estrategia metodológica coherente con el enfoque de la persona investigadora.

3.1. ENFOQUE

La elección del enfoque no se comprime a una casualidad, debido a que se inclina específicamente en las decisiones del individuo investigador en relación con la formulación del problema y los propósitos estudiados. Por tanto, para el presente estudio se establece que el estudio será diseñado bajo el planeamiento metodológico del enfoque mixto, debido a que de esta manera que se conseguirán datos cualitativos y cuantitativos para cubrir las necesidades del estudio. Según Otero (2018) la investigación mixta es: “Un proceso sistemático, empírico y crítico de la investigación, en donde la visión objetiva de la investigación cuantitativa y la visión subjetiva de la investigación cualitativa pueden fusionarse para dar respuesta a problemas humanos” (p.19).

Lo anterior permite lograr un mejor entendimiento a los enfoques que se manipularán para la investigación; posteriormente, se define la investigación cualitativa y cuantitativa:

3.1.1. Enfoque cuantitativo

Esta investigación está enfocada en analizar los factores de la estrategia de gestión empresarial y su incidencia en la operatividad administrativa de la Clínica de Paquera, Puntarenas durante el II cuatrimestre del 2023. De esta manera, Neill y Suárez (2018) define la investigación cuantitativa es: “Una forma estructurada de recopilar y analizar datos obtenidos de distintas fuentes, lo que implica el uso de herramientas informáticas, estadísticas, y matemáticas para obtener resultados (...) se basa en los aspectos numéricos para investigar, analizar y comprobar información y datos” (p.69). Por ende, se mostrará un estudio particularmente estadístico.

3.1.2. Enfoque cualitativo

En este apartado, únicamente se muestra otro enfoque por el experto. Al respecto, Sánchez (2019), define la investigación cualitativa: “Se sustenta en evidencias que se orientan más hacia la descripción profunda del fenómeno con la finalidad de comprenderlo y explicarlo a

través de la aplicación de métodos y técnicas que utilizan palabras, textos, discursos” (p.3). Por ende, se mostrará un estudio particularmente estadístico.

Del enfoque mixto se tomará las técnicas de la entrevista para describir los factores de la estrategia de gestión empresarial y su incidencia en la operatividad administrativa de la Clínica. Además, se realizará una encuesta a los colaboradores del departamento para conocer aspectos y opiniones acerca de temas relacionados con la gestión de la institución en la actualidad.

3.2 . ALCANCE

El alcance de la investigación, ejemplifiqué el resultado de lo que se obtendrá por medio de ella, y establece el método que se desea para lograr resultados, por lo que es necesario emparejar adecuadamente los alcances para posteriormente determinar el que más se ajusta al tema investigado, siendo esto importante antes de empezar a desplegar la investigación.

3.2.1. Exploratorio

En este punto, Hernández y Mendoza (2018) declaran que este tipo de estudios: “investigan fenómenos o problemas poco estudiados, de los cuales se tienen dudas o no se han abordado en el contexto” (p.105), es así, como en este contexto se brindan un panorama más real del problema que se intenta estudiar y conocer.

3.2.2. Descriptivo

Este tipo de estudio posibilita que el investigador logre estudiar, de manera cautelosa, la problemática proporcionada por el trabajo. De esta manera, el estudio acrecienta la indagación con el propósito principal de lograr la averiguación inicial que permita una más a fondo. Es aquí donde los autores Hernández y Mendoza (2018) ponen en manifiesto que los estudios descriptivos:

Pretenden medir o recoger información, de manera independiente y de manera conjunta, sobre los conceptos o las variables a las que se refiere. Desde luego, pueden integrar las mediciones o información de cada una de las variables o conceptos para decir cómo es y cómo se manifiesta el fenómeno de interés. Su objetivo no es indicar cómo se relacionan las variables medidas (p.36).

Este tipo de investigación permite recabar evidencia fidedigna, donde la investigadora tenga la oportunidad de definir lo que se va a medir. Seguidamente, le permite demostrar el porqué es descriptivo.

3.2.3. Correlacional

De la misma forma, Hernández y Mendoza (2018) afirman que este diseño “tienen como propósito conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, variables, categorías o fenómenos en un contexto en particular” (p.105), en este punto se pretende que las variables interactúen entre sí.

3.2.4. Explicativo o causal

En algunos estudios se emplean de tipo explicativo, dado el requerimiento de responder al problema detectado. Hernández y Mendoza (2018), de esta manera los autores “establecen relaciones de causalidad entre conceptos, variables, hechos o fenómenos en un contexto concreto” (p.105).

En lo referente a este estudio, la presente tiene un enfoque mixto de tipo descriptivo. Esto por cuanto se va a utilizar el cuestionario y entrevista como instrumento de recolección, en donde se tomarían en cuenta los criterios como estrategia empresarial, factores de la estrategia y crecimiento institucional, permitiendo una indagación en profundidad.

3.3. DISEÑO

Explicar el diseño de la investigación, según su enfoque (para lo cuantitativo: experimentales o no experimentales; para lo cualitativo: Teoría Fundamentada, Narrativo, Hermenéutico, Biográfico, Estudio de Casos, Fenomenológico, Etnográfico, Investigación-Acción, entre otros).

3.3.1. Teoría Fundamentada

Su planteamiento básico es que las proposiciones teóricas surgen de los datos obtenidos en la investigación. Sus diseños específicos pueden ser: Sistemático o emergente. Sus procedimientos abarcan: codificación abierta, codificación axial, codificación selectiva, y generación de teoría. Se utilizan para construir teoría donde no la hay. (Hernández y Mendoza, 2018, p. 523)

Este estudio busca en los datos conceptualizaciones procedentes en patrones integrados y categorizados, considerando, por medio de pasos rigurosos, en un proceso de constante comparación.

3.3.2. Fenomenológico

Dentro de la investigación cualitativa se localiza el método fenomenológico, el cual se cimienta en el estudio de las experiencias de vida. Desde la perspectiva de Hernández y Mendoza (2018) afirma que este diseño:

Exploran, describen y comprenden las experiencias de las personas respecto a un fenómeno. El fenómeno se identifica desde el planteamiento y puede ser tan variado como la amplia experiencia humana. Comparan similitudes y diferencias entre las experiencias de los participantes respecto al fenómeno considerado e integran una experiencia general o común. Sus enfoques pueden ser: fenomenología hermenéutica, fenomenología empírica. (p.556)

A su vez, en la fenomenología los investigadores analizan directamente las unidades o afirmaciones de los participantes y sus vivencias.

3.3.3. Etnográfico

En este punto, Hernández y Mendoza (2018) afirma que en se “estudian a grupos, organizaciones, comunidades y otras colectividades vistas como culturas. Analizan elementos simbólicos, produciendo categorías y temas culturales, que son vinculados. Sus diseños específicos pueden ser principalmente: realistas o mixtos, críticos, clásicos, micro etnográficos, estudios de casos culturales” (p. 556), por ende, el interés del investigador es estudiar los cambios que se dan con el paso del tiempo en diferentes circunstancias.

3.3.4. Investigación-Acción

El proceso de la investigación acción está estructurado por ciclos y se caracteriza por su flexibilidad, puesto que es válido e incluso necesario realizar ajustes conforme se avanza en el estudio. Es así como, Hernández y Mendoza (2018) manifiestan en este punto el estudio se:

Concentran en resolver problemáticas de diferentes índoles. Están basados en las fases cíclicas o en espiral de identificación de la problemática, elaboración de un plan, su

implementación y evaluación, así como generación de realimentación (observar, pensar, actuar y revisar). Sus perspectivas son: visión técnico-científica, visión deliberativa, visión emancipadora. Sus enfoques de implementación son: práctico, participativo. (p. 556).

Por tanto, este estudio tendrá un abordaje fenomenológico, determinado a través de las experiencias vividas de los encuestados a la hora al momento dirigir una organización. De esta forma, se podrá determinar la gestión empresarial y su incidencia en la operatividad administrativa de la institución.

3.4 . UNIDAD DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO

Cualquier estudio, independientemente del tipo de enfoque que se le dé, requiere de la intervención de variables e individuos que dará sustento a la investigación.

3.4.1. Población

La población hace referencia a todos los individuos, ya sean personas o instituciones involucradas en la investigación, las cuales permitirán obtener conclusiones. En ese sentido, Hernández y Mendoza (2018) definen población como el “conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p.13). Es decir, en esta sección, se especifica quiénes son las personas objeto de estudio que aportarían información para responder al problema de investigación. La población de la presente investigación está determinada por 15 funcionarios, como estrategia que permita determinar la estrategia de gestión empresarial de la clínica y determinar de qué manera influye en la operatividad de esta.

3.4.2 Tipo de muestra

Se define como muestra la selección de una parte de la población. Por su parte, Hernández y Mendoza (2018) manifiestan que “la muestra es un subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta, si se desean generalizar los resultados” (p.196). Para efectos de esta investigación, se trabaja con una muestra no probabilística (ver tabla 4):

Tabla 2. Tipos de muestra

Muestras no probabilísticas	
Convivencia	El investigador la población a quienes será más fácil obtener información.
Criterio	El investigador utiliza su juicio para diferenciar a los segmentos de la población que sean efectivos para obtener información precisa.
Cuota	El investigador localiza y entrevista a un número predeterminado de sujetos en cada una de diversas categorías.

Fuente: Kotler y Armstrong, 2017, p. 113

Según la información suministrada por la Clínica de Paquera en Puntarenas, el cual cuenta con varios departamentos que permiten efectivamente la operación del centro de salud.

De esta manera, se establece que un número acorde para poder determinar el cumplimiento o no de los objetivos específicos planteados radica básicamente en 15 personas distribuidas de la siguiente manera, que cumplan con las características y criterios necesarios que homogenicen a la población y que al mismo tiempo arrojen datos comparables y aprovechables para la toma de decisiones de la institución que participan en el estudio (ver tabla 5):

3.4.3 Criterios de inclusión y exclusión

Los criterios de inclusión y exclusión aportan en gran medida a delimitar la muestra, así como perfilar el tipo de entrevistado que se requiere considerando el enfoque de la investigación y la cantidad de población definida, se cita a continuación los criterios seleccionados (ver tabla 6):

Tabla 3. Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión	Criterios de exclusión
1. Funcionarios del centro de Salud Paquera, que están nombrados 2. Jefaturas y colaboradores de las áreas administrativas.	1. Aquellos funcionarios que tengan tres meses de haber iniciado labores. 2. Personal contratado por incapacidades.

Fuente: Elaboración propia del investigador para efectos del presente trabajo investigativo, 2023

3.4.4. Consideraciones éticas

En relación con los aspectos éticos, es necesario evidenciar que se suelen considerar algunos requerimientos éticos cuando se ejecuta un trabajo de campo más allá de la existencia de un símbolo profesional que los requiera. Además, es una práctica extendida entre personas sociales que efectúan una labor de campo; considera ciertos cuestionamientos éticos, como la protección de la identidad de los informantes clave.

En cada una de las fases de la investigación, se asumieron consideraciones éticas que permiten resguardar a cada una de las empresas o pymes participantes de este estudio. La investigadora se aseguró de conservar y manipular, de modo confidencial, la indagación ofrecida, tanto aquella obtenida por medio de los instrumentos. Al mismo tiempo, se respetó el anonimato en todo tiempo.

El procedimiento ético en un proceso de investigación es elemental para la generación de resultados, dado que “se tiene un fuerte involucramiento de personas que llegan a ser evidencia de las conductas humanas y que un mal manejo de la información suministrada, pueden tocar las fibras internas y susceptibles de los objetos de estudio” (Niño, 2019, p. 100).

La averiguación suministrada por las pymes se utilizará con un alto nivel de confidencialidad y será exclusivamente para la investigación actual. Todos los datos recopilados no serán intercambiados o comercializados a terceros ni de interés público.

3.5 . INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

El instrumento por utilizar en esta investigación será el cuestionario que se les aplicará a los funcionarios de la Clínica de Paquera, como parte de su crecimiento. Asimismo, los sujetos de estudio facilitarán información, en donde se permita ofrecer conclusiones y recomendaciones de forma efectiva en relación con los conocimientos profesionales.

3.5.1. Encuesta

En el contexto investigativo, el cuestionario es un instrumento de medición o recolección, o bien, el “recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente” (Hernández y Mendoza., 2018, p. 199). En relación con lo planteado, la encuesta sirve de apoyo para obtener los datos necesarios, mediante preguntas planteadas de forma cerrada y algunas abiertas, dado que el enfoque de este estudio es cuantitativo. Asimismo, la herramienta está adecuada para que dirija a los individuos consultados a través de la información requerida para su debido análisis.

3.6. VARIABLES O CATEGORÍAS

Las variables hacen referencia a aspectos de mayor interés para el investigador, por lo que los elementos de los hechos son de gran interés, por lo que se les considera variables. Por lo tanto, se deben ampliar la definición conceptual para posteriormente brindar una definición en forma operacional y así sucesivamente. Para efectos de esta investigación, se indagará sobre:

1. Estrategia empresarial
2. Gestión empresarial
3. Factores de la estrategia de gestión empresarial
4. Crecimiento organizacional

Ésta corresponde a la definición utilizada en la investigación. Igualmente, Hernández, et al. (2018) definen variables como “las propiedades medidas que forman parte de las hipótesis que se pretenden describir” (p. 319). Asimismo, se puede confiar en la información obtenida, estar al tanto hasta dónde pueden alcanzar la generalización de las conclusiones logradas y también si se pueden o no contradecir los estudios realizados y revisar alguna parte del proceso de investigación (ver tabla 7):

Tabla 4. Variables

Objetivo específico	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Instrumento
Describir en que consiste el actual plan organizacional de la Clínica de Paquera	Estrategia empresarial	De esta manera, Alonso (2022) afirma que “una estrategia empresarial es la pauta que recoge los planes y políticas necesarias para alcanzar las metas que se ha propuesto la organización” (párr.4)	Consiste en aplicaciones tácticas que permiten el logro de los objetivos organizacionales.	Encuesta
Exponer la actual estrategia de gestión empresarial de la Clínica de Paquera y el cumplimiento de los objetivos plasmados por la institución.	Gestión empresarial	Según Suarez (2018), la gestión empresarial es aquella acción empresarial que, por medio de diferentes personas especializadas, entre ellos: directores institucionales, consultores, productores, gerentes, entre otros, y de acciones, buscan mejorar la productividad y la competitividad de una organización.	El objetivo primordial es organizar las tareas coordinadamente con la finalidad de lograr beneficios.	Encuesta

<p>3. Identificar los factores de la estrategia de gestión empresarial de la Clínica de Paquera y su relación con la eficiencia.</p>	<p>Factores de la estrategia de gestión empresarial</p>	<p>“Las innovaciones tecnológicas son elemento clave en el aumento de la productividad de los factores en las economías de hoy en día que han alcanzado mayores grados de desarrollo e industrialización”. (Beltrán, Almendarez y Jefferson, 2018, párr.5).</p>	<p>En ocasiones estos factores pueden ser controlados por la institución y en otras no.</p>	<p>Encuesta</p>
<p>Proponer un plan organizacional que contribuya con el crecimiento institucional en la Clínica de Paquera, en II cuatrimestre del 2023.</p>	<p>Crecimiento empresarial</p>	<p>“El crecimiento empresarial es el avance que una empresa percibe en cuanto a beneficios económicos, cantidad de clientes, número de empleados, infraestructura, tecnología, consolidación de marca y producción de bienes y servicios.” (Chávez., s.f., párr.1).</p>	<p>Han sido percibidos por beneficios económicos, número de empleados, infraestructura, tecnología, consolidación de un servicio.</p>	<p>Encuesta</p>

Fuente: Elaboración propia del investigador para efectos del presente trabajo investigativo, 2023

3.7. ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE LOS DATOS

Es importante indicar que la recolección de datos es un mecanismo concebido de igual forma que la expresión operativa del diseño de investigación, es decir, es la especificación concreta de los procedimientos, lugares y condiciones de la recolección de datos. Los métodos para la recolección de datos en este estudio tienen como propósito principal: captar información para realizar una interpretación de la realidad. Mediante cada evento y momento desarrollado en el mismo, según el enfoque planteado, debe utilizar instrumentos capaces de evidenciarlos tal cual suceden.

Así mismo, la información obtenida de las poblaciones indagadas se analizará por medio de la estadística descriptiva, utilizando el programa de Windows Excel para presentarla por medio de tablas y gráficos. Del mismo modo, se emplean los principios de confiabilidad y objetividad de los datos recabados en la presente investigación. Según Barrantes (2014), “los gráficos de barras constituyen uno de los tipos más simples y quizás más usados; resultan de especial utilidad en la presentación de series cualitativas, geográficas, discretas y cronológicas” (p. 252).

La interpretación de las pesquisas se lleva a cabo por variable y por pregunta planteada en el instrumento aplicada. A la información obtenida a través de la aplicación de los instrumentos, se le aplicará un análisis que consiste en sistematizar la información en cuadros, atendiendo la frecuencia de las respuestas por cada una de las opciones y elaborando gráficos a partir de los cuadros mediante la aplicación de conceptos básicos de la estadística.

**CAPITULO IV. ANALISIS E
INTERPRETACION DE RESULTADOS**

4.1. INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En el presente capítulo, se despliegan los principales resultados del estudio, los cuales se respaldan en los resultados obtenidos de las técnicas de recopilación de datos aplicadas a los funcionarios administrativos y su jefatura de la Clínica de Paquera. Los resultados del análisis de datos recabados se detallan por cada uno de los diferentes objetivos específicos establecidos anteriormente.

Toda la información recolectada se mostrará en forma descriptiva para una adecuada comprensión.

4.1.1. *Análisis descriptivo*

Por medio de la aplicación del cuestionario y de los resultados extraídos con respecto a los factores de la estrategia de gestión empresarial y su incidencia en la operatividad administrativa de la Clínica de Paquera, se buscará una estrategia que permita mejorar la calidad en los servicios brindados.

- **Cuestionario**

El cuestionario se aplicó, desde el 1 de agosto del 2023, hasta el 20 de agosto del 2023. Durante este período, fue completado por un total de 15 sujetos, de los cuales el 56% son mujeres y el 44% hombres. Para el envío, se facilitó un enlace a través de los correos electrónicos reportados por los colaboradores contenidos en la base de datos de la institución. Con ello, se logró que el cuestionario fuese autoadministrado.

A partir de las respuestas de los encuestados, se logró determinar lo siguiente:

Con respecto al objetivo N°1: Describir en que consiste el actual plan organizacional de la Clínica de Paquera

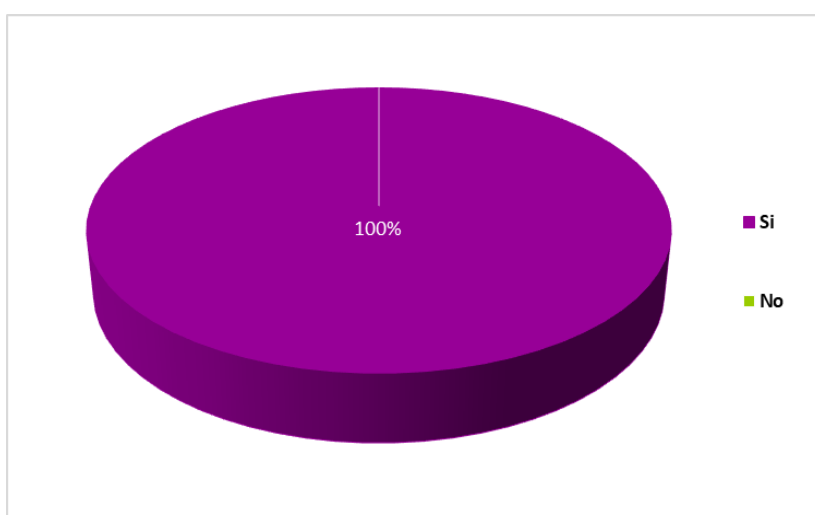
Tabla 5. Necesidades de la institución

¿Conoce las necesidades que la institución desea suplir a los usuarios?

Necesidades organizacionales	Absoluto	Relativo
Si	15	100.0%
No	0	00.0%
Total	15	100%

Nota: Elaboración propia, 2023.

Figura 1. Necesidades de la institución



Nota: Elaboración propia, 2023.

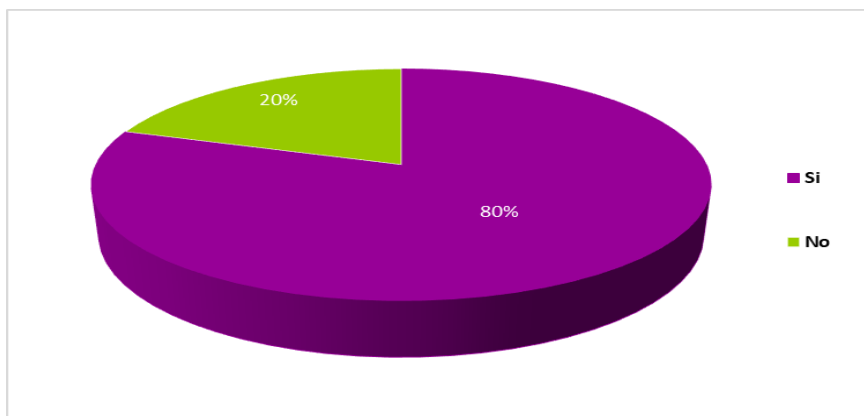
Tabla 6. Objetivos y metas

¿La organización ha definido correctamente los objetivos y las metas organizacionales?

Objetivos	Absoluto	Relativo
Si	12	80.0%
No	3	20.0%
Total	15	100%

Nota: Elaboración propia, 2023.

Figura 2. Objetivos y metas



Nota: Elaboración propia, 2023.

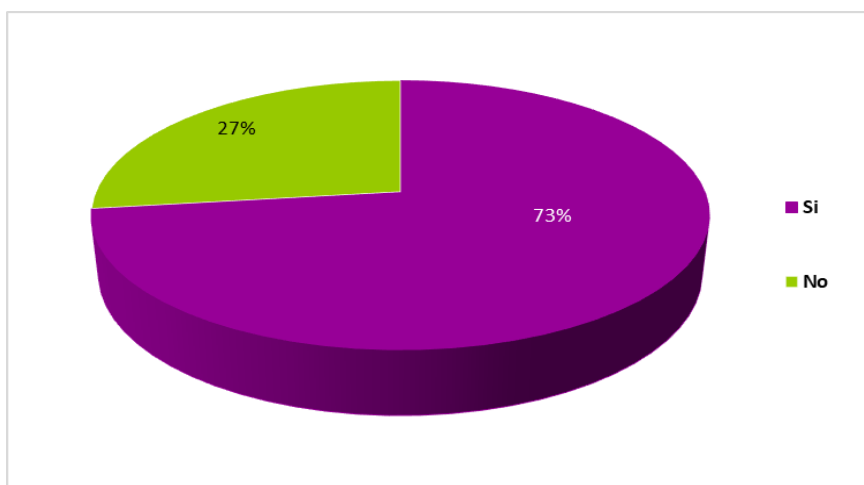
Tabla 7. Crecimiento y la solidez financiera

¿La empresa está comprometida con el crecimiento y la solidez financiera?

Crecimiento	Absoluto	Relativo
Si	11	73.0%
No	4	27.0%
Total	15	100%

Nota: Elaboración propia, 2023.

Figura 3. Crecimiento y la solidez financiera



Nota: Elaboración propia, 2023.

Con respecto al objetivo N°2: Exponer la actual estrategia de gestión empresarial de la Clínica de Paquera y el cumplimiento de los objetivos plasmados por la institución.

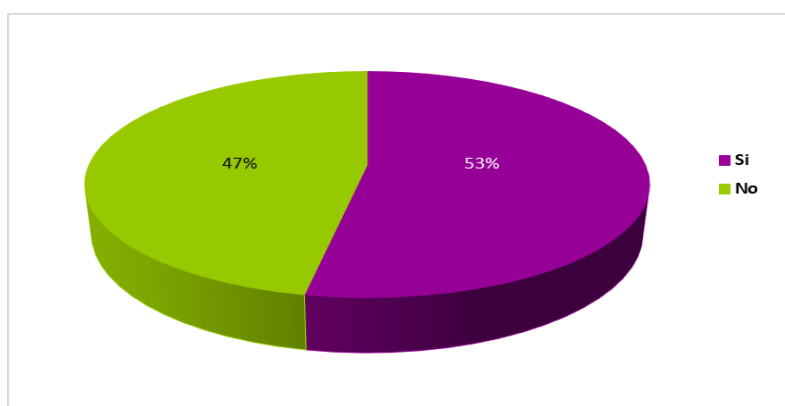
Tabla 8. Preocupaciones sociales, comunitarias y ambientales

¿La institución responde a las preocupaciones sociales, comunitarias y ambientales de sus usuarios?

Preocupaciones	Absoluto	Relativo
Si	8	53.0%
No	7	47.0%
Total	15	100%

Nota: Elaboración propia, 2023.

Figura 4. Presiones sociales, comunitarias y ambientales



Nota: Elaboración propia, 2023.

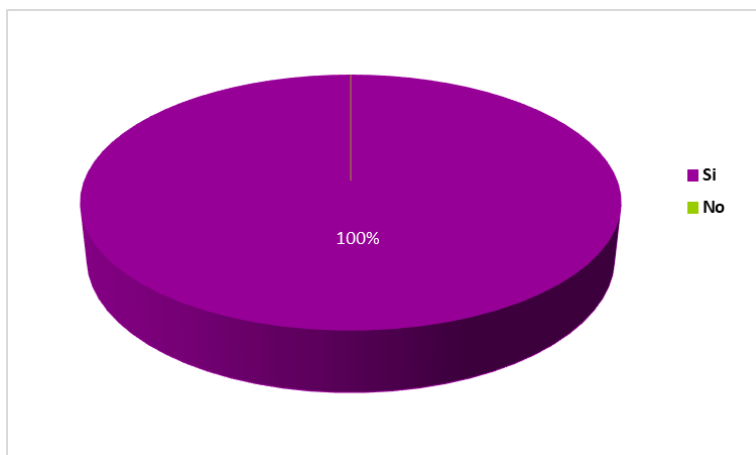
Tabla 9. Activo valioso para la clínica

¿Los funcionarios de la institución se consideran el activo valioso para la clínica de Paquera?

Preocupaciones	Absoluto	Relativo
Si	15	100.0%
No	0	00.0%
Total	15	100%

Nota: Elaboración propia, 2023.

Figura 5. Activo valioso para la clínica



Nota: Elaboración propia, 2023.

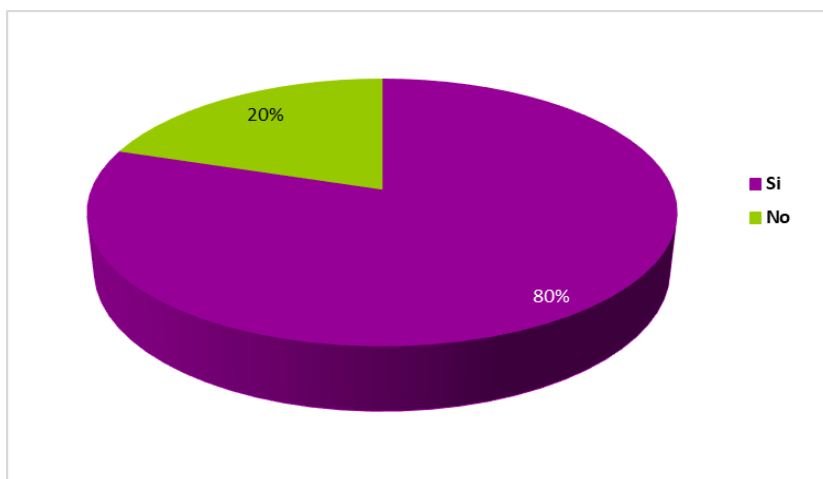
Tabla 10. Recursos de Innovación

¿La clínica de Paquera cuenta con los recursos necesarios para obtener beneficios de innovación?

Preocupaciones	Absoluto	Relativo
Si	12	80.0%
No	3	20.0%
Total	15	100%

Nota: Elaboración propia, 2023.

Figura 6. Recursos de Innovación



Nota: Elaboración propia, 2023

Con respecto al objetivo N°3: Identificar los factores de la estrategia de gestión empresarial de la Clínica de Paquera y su relación con la eficiencia.

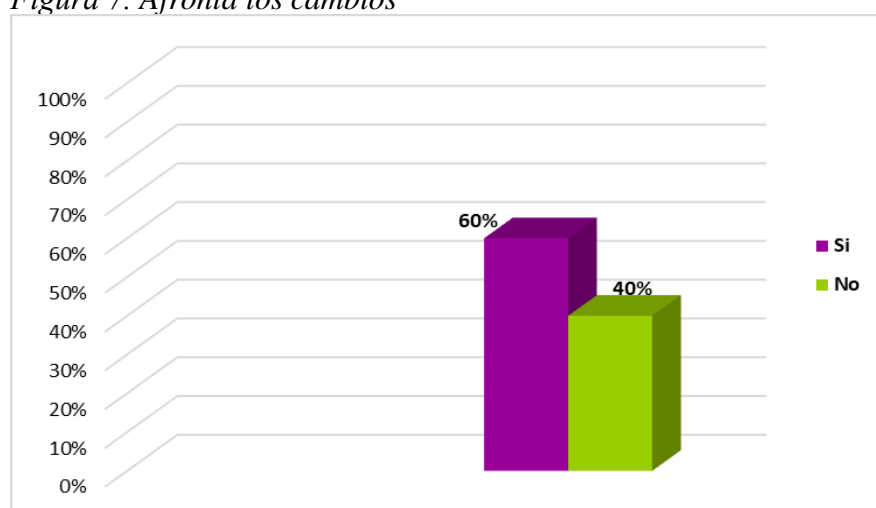
Tabla 11. Afronta los cambios

¿Considera que la clínica de Paquera afronta los cambios que se están produciendo en la actualidad?

Preocupaciones	Absoluto	Relativo
Si	9	60.0%
No	6	40.0%
Total	15	100%

Nota: Elaboración propia, 2023.

Figura 7. Afronta los cambios



Nota: Elaboración propia, 2023.

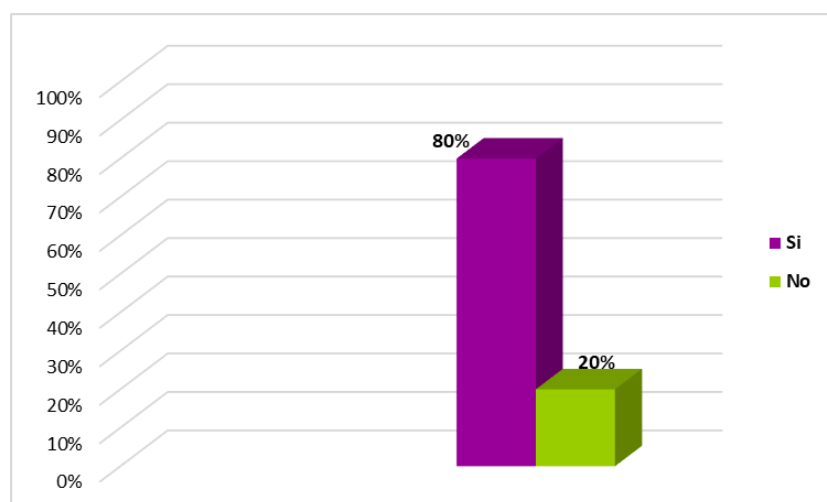
Tabla 12. Cambios en la gestión empresarial

¿Afectan los cambios económicos la gestión empresarial de la Clínica de Paquera?

Preocupaciones	Absoluto	Relativo
Si	12	80.0%
No	3	20.0%
Total	15	100%

Nota: Elaboración propia, 2023.

Figura 8. Cambios en la gestión empresarial



Nota: Elaboración propia, 2023.

Tabla 13. Gestión ejecutada en la institución

Ítem	Respuestas de las fuentes
9. ¿Qué diferencia existe entre la gestión	Perspectiva. Solo conozco la gestión actual.
	Perspectiva. Son más grandes las instalaciones.

que se realizaba en las instituciones antiguamente y la gestión que se realiza hoy día? Explique ampliamente:	Perspectiva. Que antes no era tan difícil hacer trámites por ejemplo en compras y hoy por hoy cuesta mucho más la gestión con la nueva herramienta de SICOP, y menos recursos.
	<p>Perspectiva. Brindar servicios de salud, lo que ha variado es la implementación de nuevos cambios y sistemas automatizados e innovadores que vienen a brindar un mejor servicio a los usuarios.</p> <p>Perspectiva. Si lo vemos en el punto de vista de servicio se ha mejorado mucho, pero muchas veces la atención, la falta de equipo, y de personal no está de acuerdo con el incremento en la población. Ejemplo se presenta alguna emergencia y los doctores y enfermeros deben acompañar a los pacientes, la Clínica se quede sin personal y no se pueda asistir a otra emergencia, quedando como antaño sin personal médico y rezándole al cielo.</p>

Nota: Elaboración propia con información extraída del instrumento de encuesta aplicada, 2023

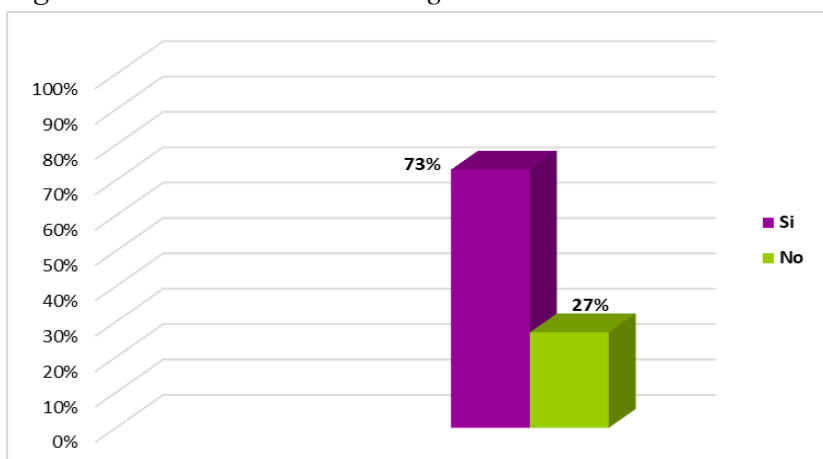
Tabla 14. Administración estratégica

¿La institución compensa sus debilidades administrativas, con fortalezas financieras?

Preocupaciones	Absoluto	Relativo
Si	11	73.0%
No	4	4.0%
Total	15	100%

Nota: Elaboración propia, 2023

Figura 9. Administración estratégica



Nota: Elaboración propia, 2023.

Con respecto al objetivo N°4: Proponer un plan organizacional que contribuya con el crecimiento institucional en la Clínica de Paquera, en II cuatrimestre del 2023.

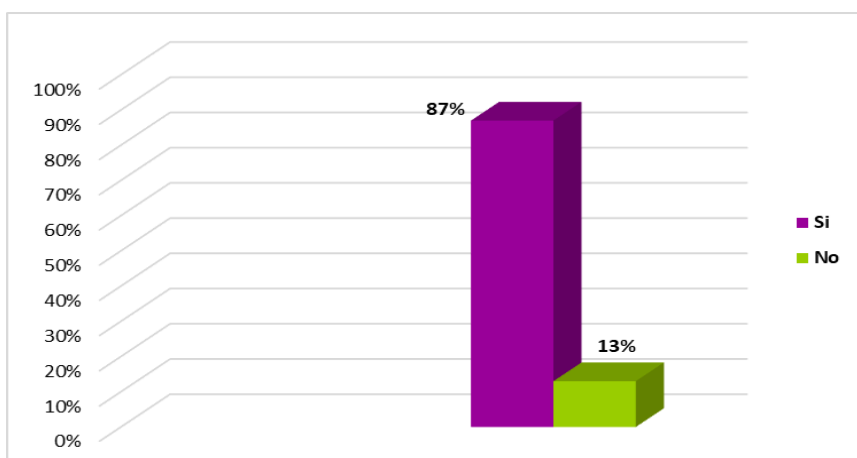
Tabla 15. Rama de actividad

¿Puede consolidar la empresa su posición en su sector y rama de actividad?

Preocupaciones	Absoluto	Relativo
Si	13	87.0%
No	2	13.0%
Total	15	100%

Nota: Elaboración propia, 2023.

Figura 10. Administración estratégica



Nota: Elaboración propia, 2023.

Tabla 16. Gestión ejecutada en la institución

Ítem	Respuestas de las fuentes
11 ¿Cómo es que la empresa ha afrontado la situación de pandemia?	Perspectiva. Contando con el personal capacitado para cumplir a cabalidad los protocolos a seguir según directrices de alta gerencia y ministerio de salud.
	Perspectiva. Mediante el gomeleo de plazas para la atención de los usuarios.
	Perspectiva. Con una buena respuesta en los tiempos de atención.
	Perspectiva. Poniendo más personal a trabajar con gemelar plazas. Perspectiva. Obedeciendo las indicaciones de la OMS y usando la experiencia adquirida en décadas de servicio.

Nota: Elaboración propia con información extraída del instrumento de encuesta aplicada, 2023

Tabla 17. Oportunidades de crecimiento

Ítem	Respuestas de las fuentes
12. ¿Qué oportunidades de crecimiento encontraron a partir de la pandemia?	Perspectiva. Trabajo en equipo y aprovechamiento de recursos.
	Perspectiva. Se creo más infraestructura, compra de equipo e insumos médicos, mayor experiencia en relación con estos temas. etc.
	Perspectiva. Mayor comunicación, reorganización de espacios y servicios brindados.
	Perspectiva. Se evidencia la falta de personal y la necesidad de un hospital más cerca o mejores recursos para traslado de pacientes. Perspectiva. Menos gastos de viáticos en las capacitaciones ya qué se manejan por TEAMS

Nota: Elaboración propia con información extraída del instrumento de encuesta aplicada, 2023

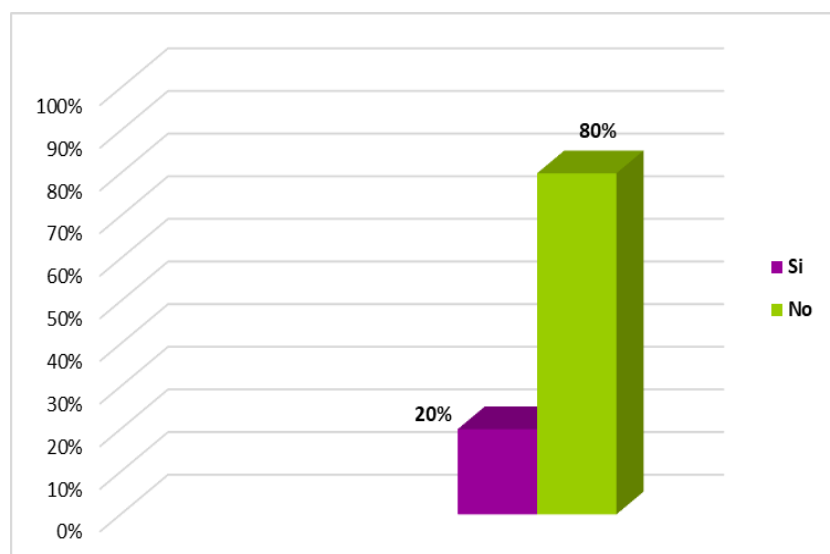
Tabla 18. Motivación

¿En las instituciones motivan a los colaboradores?

Preocupaciones	Absoluto	Relativo
Si	3	20.0%
No	12	80.0%
Total	15	100%

Nota: Elaboración propia, 2023.

Figura 11. Motivación



Nota: Elaboración propia, 2023.

Tabla 19. Oportunidades de crecimiento

Ítem	Respuestas de las fuentes
13. Si la respuesta anterior es afirmativa, ¿De qué manera motivan al personal?	Perspectiva. No se dan actividades de motivación.
	Perspectiva. A que se preparen académicamente para tener mejores oportunidades en la institución y siempre aprendiendo algo nuevo para crecimiento personal.

¿Qué tipo de motivación aplican?	Perspectiva. Capacitaciones y actividades.
	Perspectiva. Yo no puedo opinar sobre las otras intenciones, ni sobre otros centros de salud, pero a nivel local (Paquera) NO lo hay a nivel administrativo, funcionarios aprovechan las oportunidades que brinda la institución.
	Perspectiva. Pagar los salarios en las fechas, programadas al igual que el pago de tiempo extraordinario, la motivación no es monetaria, sino vender la idea al funcionario del deber de servicio que caracteriza a la institución.

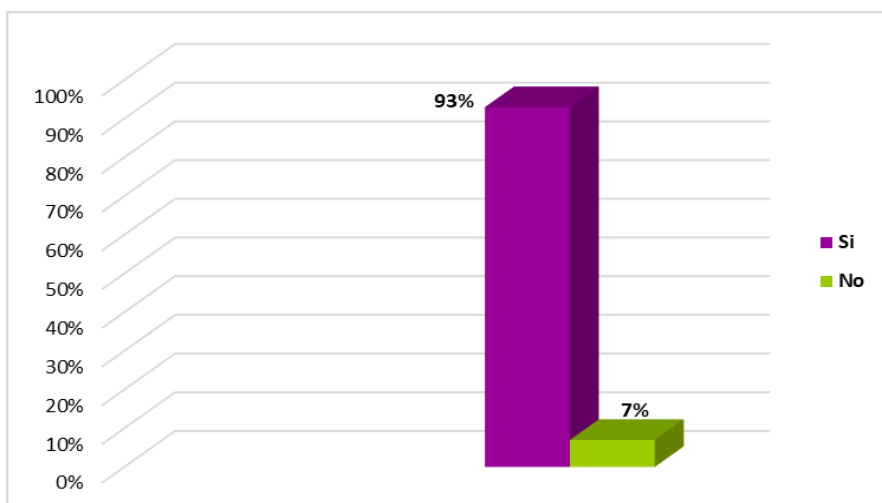
Nota: Elaboración propia con información extraída del instrumento de encuesta aplicada, 2023

Tabla 20. Motivación para el crecimiento

Preocupaciones	Absoluto	Relativo
Si	14	93.0%
No	1	7.0%
Total	15	100%

Nota: Elaboración propia, 2023

Figura 12. Motivación para el crecimiento



Nota: Elaboración propia, 2023.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN

5.1. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Objetivo N°1: Describir en que consiste el actual plan organizacional de la Clínica de Paquera.

a) Variable 1: Estrategia empresarial

En la figura 1, se representan los datos de la opinión de los funcionarios de acuerdo con la pregunta del ítem N°2: **¿Conoce las necesidades que la institución desea suplir a los usuarios?** En esta consulta, el 100% de los sujetos en estudio afirman conocer las necesidades de la organización. Al afirmar que esas necesidades suelen ser *“seguro social de calidad, consulta médica preventiva y urgencias, crecimiento de Área de Salud, atención al usuario en los tiempos de respuesta, brindar servicios de salud, así como más plazas y mayor presupuesto, prevención de enfermedades y padecimientos, y tratamiento de estas cuando se presentan”*.

No obstante, una de las necesidades más importantes son las médicas, mejora de infraestructura y una mejor atención, al existir anuencia a proveer los mejores servicios, aunque por su propia autonomía no se han logrado hacer vehemente, con toda la población de mayor énfasis. Si se cumple con lo mencionado, se mejoraría el acceso a los servicios de salud le permitiendo a los usuarios atenderse cuando lo requieran, aprendiendo con relaciones a los diferentes tipos enfermedades, ser más valiosas y favorables para el bienestar de sus familias y comunidades.

En la figura 2, se representan los datos de la opinión de los funcionarios de acuerdo con la pregunta del ítem N°3: **¿La organización ha definido correctamente los objetivos y las metas organizacionales?** En esta consulta, el 80% de los sujetos en estudio afirman que la institución ha definido correctamente sus objetivos, mientras que el restante 20% manifiesta que no. Es evidente que, según los resultados esperados, la organización se encuentra muy bien, ha sabido manejar sus propósitos organizacionales, es decir, han trazado el camino hacia los resultados esperados.

La importancia del establecimiento de objetivos se ha convertido en el principal motor y la fuerza de coordinación de la clínica de Paquera, dado el resultado de este proceso, cada colaborador comprende a qué debe aspirar. Ahora bien, es importante evidenciar que el propósito organizacional puede incluir el logro en la eficiencia y eficacia de la institución.

El establecimiento de los objetivos ha permitido mejorar la toma de decisiones, orientando a los funcionarios en sus funciones y compromiso social, en bienestar de la población de Paquera.

En la figura 3, se representan los datos de la opinión de los funcionarios de acuerdo con la pregunta del ítem N°4: **¿La empresa está comprometida con el crecimiento y la solidez financiera?** En esta consulta, el 73% de los sujetos en estudio manifiestan un crecimiento significativo, mientras que el restante 27% manifiestan que no. De esta manera, ellos afirman textualmente la manera en cómo se han comprometido: *“maximización de recursos, planificación de compras, mejora continua del área de salud y en la capacidad de cubrir necesidades básicas, cuenta con una gerencia financiera quien cumple con esta labor e invirtiendo en cosas que generen ganancia”*.

En toda empresa es importante la maximización y combinación idónea de los recursos y la mejora continua en los aspectos que se determinen fundamentales, este es un proceso donde las instituciones de salud implementan sus tácticas para alcanzar el éxito, según sus necesidades u objetivos actuales. Es necesario que los jefes entiendan que las dificultades de liquidez se pueden presentar en cualquier momento, lo cual pueden generar una interrupción de pagos al personal, en consecuencia, no se lograría indemnizar las deudas a menos de un año con los activos corrientes de la institución.

Objetivo N°2: Exponer la actual estrategia de gestión empresarial de la Clínica de Paquera y el cumplimiento de los objetivos plasmados por la institución.

b) Variable 2: Gestión empresarial

En la figura 4, se representan los datos de la opinión de los funcionarios de acuerdo con la pregunta del ítem N°5: **¿La institución responde a las preocupaciones sociales, comunitarias y ambientales de sus usuarios?** En esta consulta, el 53% las personas encuestadas afirman que la institución responde oportunamente a las inquietudes de los usuarios, dentro de las cuales destacan las siguientes preocupaciones: *“se vela por la salud e integridad de la niñez, adolescencia y a adultos mayores mediante actividades que involucran el acercamiento a esta población, mitigar los brotes de virus y mantener en buen estado los equipos para no generar*

problemas ambientales, conservación de ambiente, manejo de basura roja, lavado de ropa hospitalaria etc.”.

Pero el 47% de los funcionarios no comparte la opinión anterior dado que manifiestan que la atención es lenta a pacientes, que existe poco personal al momento de una emergencia. Las organizaciones deben contar con responsabilidad social, siendo esta una de las estrategias que permiten favorecer el aumento del bienestar social, de la población usuaria, es decir, la institución de Paquera, deben velar por brindar el mejorar de los servicios a su población, en un menor tiempo.

En la figura 5, se representan los datos de la opinión de los funcionarios de acuerdo con la pregunta del ítem N°6: **¿Los funcionarios de la institución se consideran el activo valioso para la clínica de Paquera?** En esta consulta, el 100% de los funcionarios se consideran valiosos, así quedó demostrado con las siguientes opiniones *“Somos un equipo de trabajo y debemos trabajar juntos para poder dar el mejor servicio a la comunidad, por lo consiguiente no somos activos como una computadora o un escritorio nada más, sino que somos empleados comprometidos con la institución y con el usuario”*. Las personas se consideran un recurso indispensable, inteligente y sustentable, capaces de realizar cosas sorprendentes, si se les cuida y se les permite contribuir, dado que suelen generar innovación, creatividad y productividad.

Si una institución alcanzara el enlace entre el propósito personal de su capital humano y los propósitos organizacionales, el resultado sería una mayor responsabilidad, nuevas fuentes de innovación hasta el punto de convertir la finalidad de cada individuo como el mayor activo de las instituciones. Ahora bien, el conectar los propósitos de la organización con objetivos individuales puede ser eventualmente uno de los mayores retos para las instituciones a la vanguardia de la innovación, que al lograrlo fideliza en mayor proporción al funcionario con la empresa.

En el gráfico 6, se representan los datos de la opinión de los funcionarios en relación con la pregunta del ítem N°7: **¿La clínica de Paquera cuenta con los recursos necesarios para obtener beneficios de innovación?** Cuando se les consultó a los funcionarios, el 80% afirmó que sí y el restante 20% manifiesto que no a la pregunta realizada.

Dentro de los recursos empleados, los colaboradores mencionaron de manera textual lo siguiente: *“Tecnología adecuada, personal técnico calificado, actualización de los sistemas y equipos, cámaras de vigilancia y cuarto para las mismas, recursos de innovación como la máquina de rayos x, pero no cuenta o no se utilizan a lo máximo, ya que no se cuenta con un especialista para enyesar, o por lo menos retirar el yeso de un paciente por lo que se desperdicia un equipo de rayos por para sacarle mejor provecho.”*

La innovación ha sido un factor determinante del éxito de todas las instituciones de salud. Este se ha convertido en un esfuerzo continuo al promover innovaciones, implicando una generación de cambios y en muchas ocasiones arriesgando a obtener una respuesta negativa de los directivos.

Objetivo N°3: Identificar los factores de la estrategia de gestión empresarial de la Clínica de Paquera y su relación con la competitividad.

c) Variable 3: Factores de la estrategia de gestión empresarial

En el gráfico 7, se representan los datos de la opinión de los funcionarios en relación con la pregunta del ítem N°8: **¿Considera que la clínica de Paquera afronta los cambios que se están produciendo en la actualidad?** Evidentemente, si afronta cambios, por lo que ha sido un reto ejecutar una cultura ágil y flexible, de manera que se logre apoyar el aprovechamiento de nuevas ideas e innovaciones con una comunicación y formación adecuadas; sin embargo, esto no ha sido fácil, por lo que se debe trabajar por ejemplo en la resistencia al cambio por parte de algunos funcionarios.

Asimismo, se consultó lo siguiente: **si la respuesta anterior es afirmativa, ¿Mencione cuáles son los cambios que se están presentados?** De manera textual manifestaron que: *“digitalización de trámites, capacitación del personal, recambio de equipo, ampliación de prestación de servicios, nuevas estrategias de atención a usuarios, así como lo de tipo demográficos, ambientales, políticos”*.

Los cambios en la actualidad se dan de manera acelerada, por lo que el crecimiento de las instituciones a nivel nacional, están sujetos a la implementación de la tecnología de punta. El cambio está tomando lugar en las relaciones sociales y propias, pero también en nuestros usuarios, en el público de interés y en nuestros colaboradores. Según lo citado, se determina que

los cambios masivos están transformando a las instituciones, los jefes deben centrarse en la importancia de los cambios en un recurso tecnológico, desarrollo de talento y el liderazgo.

En el gráfico 8, se representan los datos de la opinión de los funcionarios en relación con la pregunta del ítem N°8: **¿Afectan los cambios económicos la gestión empresarial de la Clínica de Paquera?** En este punto se muestra que 80% de la población afirma que los cambios sí afectan la gestión organizacional; sin embargo, el 20% de ellos manifiestan que el cambio organizacional es importante dado que es la única manera para que las empresas tengan éxito y crezcan.

Las instituciones a nivel nacional deben comprender que una efectiva gestión económica contribuye a que las instituciones sean más competitivas, al ser capaces de tomar decisiones basadas en información y datos reales, edificar confianza en sus usuarios, colaboradores y proveedores, y que al ser ejecutados correctamente los recursos podrán dar como resultado un servicio de calidad.

Según las observaciones de las fuentes consultadas, muestran que una buena gestión industrial involucra saber direccionar al personal, aun teniendo un buen desempeño, se debe de considerar las necesidades de los pacientes mejorando los procesos para la atención del usuario y los tiempos de respuesta, además de tomar en cuenta los cambios tecnológicos que se han establecido y que no han sido bien aceptados por los colaboradores ya sea por dificultad de uso o por el tiempo que toman los nuevos procesos, mejorando significativamente estos puntos se lograrían los objetivos. Es importante, según lo manifiestan los sujetos de estudio, la gestión empresarial por estar encaminada a mejorar la competitividad y productividad del negocio, por ejemplo:

En sus inicios la CCSS fue creada únicamente para la clase obrera, actualmente se atienden indocumentados y personas sin una modalidad de aseguramiento, hecho que desestabiliza aún más la sostenibilidad económica de la institución y su futuro.

En la figura 9, se representan los datos de la opinión de los funcionarios en relación con la pregunta del ítem N°9: **¿La institución compensa sus debilidades administrativas, con fortalezas financieras?** En este punto se muestra que 73% de la población manifiesta que si se compensan las debilidades administrativas con las habilidades financieras que son las capaces

de obtener beneficios y de repartirlos entre sus accionistas; sin embargo, el 27% de ellos manifiestan muestra no estar muy convencido.

La institución de salud tiene como responsabilidad identificar las fortalezas y limitaciones, como estrategia que permita hacer cambios con respecto a esas áreas, es decir, cuando los directivos conocen las fortalezas financieras de su organización, podrán emplear mejor esa información y de ahí enfocarse en los puntos menos desarrollados permitiéndole un crecimiento.

Por tanto, los directivos deben de ser conscientes, de que, a un negocio, no le es posible crecer, a menos que conozca sus limitaciones y trabaje en ellas para convertirlas en fortalezas.

Objetivo N°4: Proponer un plan organizacional que contribuya con el crecimiento institucional en la Clínica de Paquera, en II cuatrimestre del 2023.

d) Variable 4: Crecimiento empresarial

En la figura 10, se representan los datos de la opinión de los funcionarios en relación con la pregunta del ítem N°10: **¿Puede consolidar la empresa su posición en su sector y rama de actividad?** En este punto se muestra que 87% de la población manifiesta que si logra consolidar la empresa; sin embargo, el 13% de ellos manifiestan muestra no.

Lo citado se logra, al implementar el conocimiento empírico, con un reajuste y formación competitivo, se puede seguir consolidando la institución en el sector de Paquera, dando un mejor rendimiento, mejorando la atención y los servicios brindados a la comunidad.

Según las observaciones de las fuentes consultadas, muestran que fueron tiempos difíciles, la institución asumió con responsabilidad y compromiso, el tema de la pandemia fue un esfuerzo de todo el país. Tuvo implicaciones económicas y sociales de las que se ha venido levantando y mostrando que se puede salir pese a todas las adversidades enfrentadas. Conservando una tasa promedio de mortalidad, comparada a otras regiones, que brindan el mismo servicio, aunque muchas veces no se realizaban los protocolos de infección de la manera idónea

Después de que la crisis sanitaria perjudicara muchas empresas, de manera financiera, en rentabilidad, desempleo, decesos. El contexto de recuperación se presenta como una

oportunidad para que las empresas e instituciones comiencen transformaciones para fortalecerse. La pandemia sobrepasó los balances de muchas organizaciones costarricenses y ha transformado la viabilidad de algunas de ellas en un desafío, pero para salir adelante, han apostado por renovarse, así como mantenerse unidos y acoplados a sus colaboradores y crecer en los momentos de mayor crisis.

En la figura 11, se representan los datos de la opinión de los funcionarios en relación con la pregunta del ítem N°11: **¿En las instituciones motivan a los colaboradores?** En este punto se muestra que 80% de la población manifiesta que las instituciones no motivan a los colaboradores; sin embargo, el 20% de ellos manifiestan que sí.

Los colaboradores motivados suelen proporcionar ideas innovadoras y contribuyen al crecimiento y la capacidad de la institución. De esta manera, provoca una cultura de trabajo efectiva, el impulso son impresiones que influyen a otros, optimizando el trabajo en equipo y generando un ambiente de apoyo.

Es necesario comprender que la motivación laboral por años ha contribuido al fomentar un buen ambiente y clima laboral idóneo, promoviendo la participación, el compañerismo y una cultura organizacional armónica que auxilie el logro de los objetivos organizacionales. Ahora bien, el personal motivado genera ideas innovadoras y favorece el crecimiento y la competitividad de la institución, pero si no lo está el personal tendrá problemas en su estado emocional, la actitud, compromiso, eficiencia, empatía, interés, y el desempeño será bajo, afectando significativamente a los usuarios.

En la figura 12, se representan los datos de la opinión de los funcionarios en relación con la pregunta del ítem N°12: **¿Considera su motivación un factor relevante para el crecimiento?** En este punto se muestra que 93% de la población manifiesta que la motivación es indispensable para los colaboradores; sin embargo, existe un 7% de ellos manifiestan que no. Lo que se hizo necesario consultar. *¿A qué amenazas consideran que se encuentran expuestos? A lo que respondieron “incremento de la demanda de los servicios, virus, enfermedades y cambios en políticas públicas del personal de servicio, Traslado de pacientes y atención de estos por falta de personal, así como los recortes presupuestarios, falta de recurso humano, no*

crecimiento de la infraestructura”. Es importante que el personal recuerde diariamente que la motivación impulsa la creatividad y permite mejorar las competencias y habilidades.

A medida que las instituciones crecen, van mejorando su estilo de gestión. Y para ello, deben identificar cada una de las prácticas que beneficien la motivación de su propio capital humano y con ello alcanzar un mayor desarrollo corporativo. Una equivocación común es pensar en la auto-motivación de los funcionarios de la clínica, pero se sabe que la realidad muestra que el liderazgo por parte de mandos intermedios y directivos, los cuales desempeñan un papel esencial en este aspecto tan significativo para cualquier organización.

El 7% que manifiesta que no es relevante la motivación, suelen ser personas con resiliencia o emocionalmente inteligentes, solo se basan, en su mayoría, en alcanzar objetivos propios y no necesitan de alguna motivación externa para sentirse comprometidos y capaces de lograr metas individuales e institucionales.

5.1.1. Análisis general

Según estos análisis, se elaboró una evaluación de la estrategia de gestión empresarial y su incidencia en la operatividad administrativa de la Clínica de Paquera, en donde se analizaron los resultados obtenidos. Al finalizar el estudio, se determina que los participantes en el estudio tienen pleno conocimiento de las necesidades que la clínica desea suplir a sus usuarios. En la gestión empresarial, el establecimiento de los objetivos y metas es vital para obtener resultados positivos, en ese sentido, la Clínica de Paquera, según la mayoría de los encuestados, ha realizado adecuadamente esta tarea.

El crecimiento financiero se vuelve fundamental para la operatividad de una empresa, por lo que estas llevan a cabo acciones para conseguirlo, el establecimiento de salud en estudio está comprometido el crecimiento y la solidez financiera, así lo expone el 73% de los indagados. Por otro lado, para las empresas, su activo más valioso debe de ser su capital humano, mismo que llevan a cabo las tareas del día a día, contribuyendo al crecimiento empresarial, bajo esa perspectiva, la muestra completa argumenta que los funcionarios de la Clínica de Paquera son el activo más valioso del centro de salud.

Las innovaciones repercuten en las organizaciones, principalmente en la adaptación a los cambios, tanto del personal como de la administración, por consiguiente, estos deben

afrontarse de la manera más adecuada para generar impactos positivos, al respecto, la Clínica de Paquera lo está haciendo bien, pero puede hacerlo mejor, el 40% de los encuestados percibe que no lo está haciendo de la manera correcta. En concordancia con lo expuesto anteriormente, los cambios económicos han afectado la gestión empresarial de la institución, pues no han logrado asumirlos sin que impacte negativamente, así lo considera el 80% de la muestra.

La imagen empresarial es trascendental para que las organizaciones se consoliden en el medio en el que se desenvuelven, por ende, la confianza que se genera en sus usuarios hace que dicha empresa se establezca con solidez en su actividad, el establecimiento de salud evaluado se puede consolidar, así lo indica el 87% de los funcionarios consultados. Esta solidez le permite a la clínica afrontar emergencias sanitarias generadas por virus y otras amenazas a la salud, ofreciendo servicios de calidad, contando con personal altamente capacitado para este tipo de emergencias.

Por otro lado, la motivación es la vía por la cual los trabajadores se comprometen fielmente con los objetivos de la empresa, cuando se carece de motivación, el desempeño de estos decae, así pues, en la Clínica de Paquera no se motiva al personal, así lo menciona el 80% de los encuestados. Sin duda, la motivación contribuye enormemente en el crecimiento de las empresas, es por lo que se debe mantener motivados a los colaboradores, el centro de salud de Paquera requiere motivar a sus colaboradores, ya que el 93% de ellos considera este un factor relevante en el crecimiento de su centro de trabajo.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. CONCLUSIONES

Seguidamente, se presentan las conclusiones y las recomendaciones, así como los principales hallazgos de la investigación, lo cual permite evaluar el desarrollo de la tesis en función de los objetivos propuestos. De esta manera, Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirman lo siguiente: “Al elaborar las conclusiones, es aconsejable verificar que estén los puntos necesarios aquí vertidos y recordar que no se trata de repetir los resultados, sino de resumir los más importantes. Desde luego, las conclusiones deben ser congruentes con los datos” (p.353).

Una vez aprovechado el método de investigación en el segundo semestre del 2023, en donde se utilizan el cuestionario como métodos para la indagación relacionada con los factores de la estrategia de gestión empresarial y su incidencia en la operatividad administrativa de la Clínica de Paquera, como parte de su fortalecimiento y posicionamiento de organización; finalizado el análisis de la interpretación y el análisis de los resultados, se procede a detallar los hallazgos identificados en la recopilación de datos. La exhibición de los datos brinda información medible y objetiva de los usuarios a lo externo con respecto a la innovación del negocio. En ese sentido, se presentan los descubrimientos encontrados con respecto a la innovación y su crecimiento.

El estudio no se hizo por medio de porcentajes ya que es tomada en cuenta las opiniones de cada uno de los colaboradores para conocer cómo se sienten ellos y como se ha manejado la institución a través de los años,

Con respecto al objetivo N°1: Describir en que consiste el actual plan organizacional de la Clínica de Paquera.

El actual plan organizacional de la clínica de paquera consiste en seguir aumentando la cobertura de los servicios que brindan a los usuarios además de seguir llevando una adecuada formación en la institución para un mejoramiento continuo, supliendo las demandas de sus pacientes.

Es evidente en este estudio que estrategias empresariales procedentes de una correcta planeación organizacional establecen un sistema gerencial que se traslada haciendo énfasis en el logro de los objetivos fijados, de manera que se plasmen técnicas alcanzables a lo largo de los años.

De la misma manera, es de importancia que los jerarcas de salud, tengan claro cuáles son las necesidades de acrecentar la cobertura de los servicios preventivos más importantes y con ello el reforzar la orientación de estos servicios.

La estrategia de una organización debe ser adecuada para su capital, fines y circunstancias en la que la misma se encuentre, por ende, debe estar relacionada a la visión, misión y a las tendencias del entorno. Fijar el plan fijado una estrategia empresarial, y efectuar, es un proceso dinámico y continuo, el cual demanda evaluación y ajustes.

Con respecto al objetivo N°2: Exponer la actual estrategia de gestión empresarial de la Clínica de Paquera y el cumplimiento de los objetivos plasmados por la institución.

La táctica de una institución debe ser adecuada para sus recursos, propósitos y escenarios. Por lo que la finalidad de la estrategia corporativa en este estudio es colocar a la organización en posición para llevar a cabo su misión con eficiencia y eficacia, dado que una correcta estrategia empresarial debe integrar las metas de una organización, las políticas, y la táctica en un todo, y se debe estar basado en realidades del negocio. Por ende, la táctica debe entrelazar la visión, la misión y las tendencias futuras del mercado.

El estudio muestra la existencia de una incidencia positiva y considerable las necesidades que la institución desea suplir a los usuarios, por lo que se evidencia que los factores médicos, la infraestructura y una mejor atención son las más importantes. Conjuntamente, al valorar servicios locales de salud, la investigación apuntó aspectos positivos en el proceso de atención y de las estrategias de salud en la red de servicios públicos.

Se plantea, que la salud es uno de los focos de importancia en la calidad de vida de las personas y su mejora depende, principalmente, de políticas de salud que establezcan los gobiernos, en las que se sitúan los propósitos y los medios determinados que se dispondrá a emplear con la finalidad de mejorar la salud de la población.

Con respecto al objetivo N°3: Identificar los factores de la estrategia de gestión empresarial de la Clínica de Paquera y su relación con la competitividad.

Según las observaciones de las fuentes consultadas, muestran que en la pandemia se presentaron tiempos difíciles, la institución asumió con responsabilidad y compromiso el tema de la pandemia, el cual fue un esfuerzo de todo el país. Tuvo implicaciones económicas y

sociales de las que se ha venido levantando y mostrando que se puede salir pese a todas las adversidades enfrentadas.

La pandemia sobresaltó los balances de muchas organizaciones costarricenses y ha transformado la viabilidad de algunas de ellas en un desafío. Para salir adelante, han apostado por renovarse, así como mantener unidos y acoplados a sus colaboradores.

Se dejó claro que el 80% de los colaboradores no se encuentran motivados en la institución, aun así están dispuestos a proporcionar ideas innovadoras en beneficio del crecimiento y la capacidad de la institución, por el amor y cariño que estos le tienen a la Clínica de Paquera, mismo que se da a notar por la importancia que ellos le prestan al mejoramiento de la institución en ámbitos internos como externos.

Con respecto al objetivo N°4: Proponer un plan estratégico que contribuya con el crecimiento institucional en la Clínica de Paquera, en II cuatrimestre del 2023.

La clínica de Paquera ha estado en constante crecimiento por medio de los servicios que brindan, no obstante, dicho crecimiento se ha visto afectado por muchos inconvenientes que se orientan en la carencia de un plan estratégico y la falta de interés sobre el manejo de actividades organizacionales.

Basándose estudio elaborado, es significativo estar al tanto que el plan estratégico, es necesario para la clínica de Paquera, dado que servirá como un instrumento frente a las acciones institucionales a ejecutarse durante el próximo año.

Los estudios preliminares determinan que la situación actual de la clínica de Paquera es bastante estable, su desarrollo local y económico ha sido bueno, los jerarcas trabajan en mejorar los servicios brindados, en beneficio de sus pacientes.

6.2. RECOMENDACIONES

Con las conclusiones, se comprobó que, sí se genera posicionamiento correcto de parte de la institución, de igual manera es necesario generar una serie de recomendaciones. De esta manera, Hernández y Mendoza (2018) afirman que “las recomendaciones deben ser realistas y factibles de llevar a la práctica y de determinar la persona o institución para la puesta en práctica

de lo que se propone” (p.39). Es decir, las recomendaciones son las sugerencias que la persona investigadora del estudio realiza con el fin de solventar la problemática en estudio, siendo útil recomendar:

Se recomienda a la institución ejecutar mejoras médicas, de infraestructura y de atención, como estrategia que permita mejorar los escenarios de trabajo de los funcionarios, así como las condiciones de salud de los usuarios. La gestión humana representa el tallo de una institución, por lo que se sugiere brindar las condiciones necesarias al personal de manera que se incremente la competitividad.

Con respecto al objetivo N°1: Describir en que consiste el actual plan de estrategia empresarial.

El Área de Salud de Paquera a medida de lo posible y permitido por la Caja Costarricense del Seguro Social con sus permisos y burocracias, ha logrado alcanzar los objetivos fijados, sin embargo, es necesario recomendar a la Caja Costarricense ser más flexibles y agilizar los procesos de los estudios de las solicitudes para una pronta aprobación en las peticiones hechas por la administración de la institución para que puedan progresar y elevar la calidad de los servicios brindados a los usuarios así como mejorar la infraestructura y los equipos médicos a favor de suplir las necesidades de los pacientes en un periodo de tiempo más corto.

Seguidamente es necesario que los jefes de la Caja Costarricense de Seguro Social aumenten el presupuesto para la contratación de personal especializado en momentos de emergencias, vacaciones, permisos, incapacidades, ya que no se cuenta con el personal necesario para suplir las necesidades de los usuarios, mismos que han dado su opinión de malestar.

Se determinó que la estrategia empresarial es esencial para el éxito de las empresas en general y especialmente de la Caja Costarricense de Seguro Social, en un entorno empresarial competitivo y cambiante, el generar una estrategia institucional positiva demanda tiempo y dedicación, pero que refuerza a la clínica en el logro de una visión clara de a dónde desea llegar y cómo van a llegar allí.

Con respecto al objetivo N°2: Exponer la actual estrategia de gestión empresarial de la Clínica de Paquera y el cumplimiento de los objetivos plasmados por la institución.

A pesar de tener una estrategia empresarial positiva y el cumplimiento de los objetivos fijados y encaminados al crecimiento, se recomienda a las áreas administrativas seguir trabajando, estimulando y apoyando a todo el personal del Área de Salud de Paquera, para que sigan creciendo como institución y como personas, como estrategia que le permita a la clínica hacer lo que la comunidad necesita.

En el estudio realizado los trabajadores afirman conocer los objetivos propuestos por la institución, por ese motivo es importante proporcionales el recurso necesario para que ellos logren suplirse y alcanzar los propósitos planteados por la institución. En el estudio realizado a los funcionarios se ve claramente que los trabajadores se perciben como parte importante de la institución. Desde la perspectiva de Gamarra (2023) nos dice que: “Una fuerza laboral motivada (...) fomenta una cultura de trabajo positiva, el entusiasmo e impulso son sentimientos que inspiran a otros, mejorando el trabajo en equipo y creando una atmósfera de apoyo” (párr.20), por este motivo se recomienda a las jefaturas se esfuercen, en prestarles atención a los trabajadores, ya que ellos son un activo importante para la institución, son la base de que la Clínica prospere y pueda seguir mejorándose, por consiguiente, se debe dar más estímulo y empuje para que ellos tengan una mejor motivación, se sientan valorados e importantes, no solo por sus labores sino como individuos, de esta manera como consecuencia se obtendrá un mejor ambiente laboral, además de un mejor rendimiento y una atención de calidad a todos los usuarios.

La destreza empresarial preexiste aun cuando la misma no esté debidamente determinada, es decir que la habilidad corporativa puede ser implícita en la vía designada por las instituciones el cual puede ser expresa cuando la misma surge de un proceso metodológico sólido. Sin embargo es importante, mencionar que la institución debe establecer una estrategia empresarial así como implementarla, con la finalidad de que esta se convierta en un proceso proactivo, periódico e integrado, donde se ejecute una constante evaluación y ajustes en beneficio de los mejoramientos internos de la misma.

Con respecto al objetivo N°3: Identificar los factores de la estrategia de gestión empresarial de la Clínica de Paquera y su relación con la competitividad.

La clínica de Paquera ha sido capaz de superar bastante retos con respecto al crecimiento de la institución y de la población, dentro de ellos, lograr la aprobación de construir oficinas confortables para la parte administrativa, ya que gracias a la pandemia se pudo constatar la necesidad de establecer para cada departamento su propio lugar de trabajo para mejorar la salud de los trabajadores y la comodidad de los mismos, con la finalidad de lograr proporcionar un mejor servicio a la población.

Es importante suministrar un seguimiento a la sostenibilidad y necesidades que tengan los trabajadores, así como a los usuarios, de este modo la clínica se convertirá en una institución mayormente apta en su funcionamiento para lograr la capacidad que se necesita debido al crecimiento de la población.

Ahora bien, el estudio realizado ha dado pruebas de que la administración sea capaz de resolver los problemas, queda claro que pueden sobrellevar el crecimiento de la población de una manera eficiente si el factor externo se lo permite, es por esta razón que se requiere trabajar en equipo con la finalidad de mejorar el ambiente organizacional de la misma.

Con respecto al objetivo N°4: Proponer un plan estratégico que contribuya con el crecimiento institucional en la Clínica de Paquera, en II cuatrimestre del 2023.

La clínica de Paquera debe realizar estrategias que permitan gestionar de mejor manera los recursos médicos manejados y optimizar la organización interna de las áreas médicas y administrativas para darle un mejor provecho a la infraestructura de la clínica.

Se recomienda al personal estar anuente a recibir capacitaciones en servicio al cliente y habilidades blandas como estrategia que permita mejorar los conocimientos y desarrollar las aptitudes necesarias en la atención al usuario en diferentes situaciones como de índole médico y social, en un mediano plazo.

Establecer un equipo de trabajo, que se comprometa con el proyecto estratégico y los objetivos planificados, con la finalidad de supervisar y orientar a los colaboradores en temas relacionados al trabajo y servicio de salud, impidiendo la inexperiencia del desempeño de recursos y más que nada la naturalidad de estos.

CAPITULO VII. PROPUESTA

7.1. PROPUESTA: PLAN ESTRATÉGICO QUE CONTRIBUYA CON EL CRECIMIENTO INSTITUCIONAL EN LA CLÍNICA DE PAQUERA

Los resultados de la investigación desarrollada muestran la necesidad de la elaboración y ejecución de una propuesta de mejora. El objetivo es proponer un plan estratégico que contribuya con el crecimiento institucional en la Clínica de Paquera, en III cuatrimestre del 2023, por lo que su implementación proporcionará muchos beneficios al personal que labora en este establecimiento de salud y a los usuarios del servicio. Resulta relevante tratar de identificar las falencias que presenta la gestión de esta clínica, de esta manera se puedan tomar los fundamentos con el fin de priorizar las acciones que se deban ejecutar para mejorar la condición actual.

7.2. INSTITUCIÓN DONDE SE DESARROLLA LA PROPUESTA

Clínica de Paquera.

7.2.1. Introducción a la propuesta de mejora

La gestión empresarial es un factor que inciden directamente en el desempeño de las organizaciones, por ende, esta se debe llevar a cabo de la mejor manera, procurando el bienestar y eficiencia de sus colaboradores, además de la satisfacción de sus clientes. Ante esta necesidad, las empresas deben tomar decisiones que contribuyan a conseguir los objetivos planteados, objetivos que se logran por medio de un plan estratégico.

Los planes estratégicos son herramientas de planificación que contribuyen a definir los fines de una empresa y las acciones que deben ejecutarse para conseguir estos propósitos, dicha estrategia debe ser clara, erradicando toda duda, dicho de otro modo, de lo que se realiza depende el éxito de la empresa. De esta forma, es relevante la implementación de esta herramienta en la Clínica de la localidad de Paquera, convirtiéndose en la guía para tratar de conseguir el crecimiento de la organización.

Así pues, el plan estratégico para la Clínica de Paquera, en primera instancia, debe definir los objetivos que se quieren conseguir, posterior a ello, determinar la ruta a seguir, tomando en cuenta los recursos que requiere la ejecución y, por último, la implementación del plan

estratégico. Cabe destacar que una vez implementada esta estrategia, la misma debe ser evaluada y corregir en caso de ser necesario.

7.2.2. *Objetivos de la Propuesta*

7.2.2.1. **Objetivo General**

Proponer un plan estratégico que contribuya con el crecimiento institucional en la Clínica de Paquera, en III cuatrimestre del 2023.

7.2.2.2. **Objetivos Específicos**

- Crear un programa de capacitación dirigido al personal de la Clínica de Paquera, con el propósito de mejorar su desempeño laboral.
- Promover una cultura organizacional orientada a una experiencia positiva para el paciente.

7.2.3. *Cronograma de actividades*

Tabla 21. *Cronograma de actividades de aprendizaje*

Tema	Objetivo	Temas a tratar	Responsable	Mes 1				Mes 2				
				Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	
Servicio al cliente	Impartir conocimiento y destrezas a los funcionarios con el propósito de mejorar la atención a los pacientes	Importancia del servicio al cliente	Dirección del centro de salud	↔								
		Resolución de problemas y toma de decisiones			↔							
		Manejo de quejas y situaciones difíciles				↔						
		Gestión del tiempo				↔						
		Cultura de servicio al cliente					↔					
Habilidades blandas	Desarrollar habilidades en los colaboradores para mejorar el autoconocimiento y la capacidad para relacionarse con los demás	Habilidades para la vida	Dirección del centro de salud					↔				
		Habilidades para el trabajo						↔				
		Habilidades profesionales								↔		

Nota: *Elaboración propia, 2023*

7.2.4. Presupuesto de cambio

La propuesta aquí presentada no demanda de contratación de profesionales que brinden el servicio de capacitación o programas de formación recomendados, siendo así, se solicitará la colaboración de profesionales dentro de la Caja Costarricense del Seguro Social, que puedan contribuir con su participación en la ejecución de las actividades planeadas. De esta manera, esta propuesta está exenta de una inversión económica para el desarrollo de estas acciones, aprovechando el talento humano con el que cuenta la institución.

7.2.5. Descripción de los escenarios esperados

Una vez estudiados los resultados de la investigación, permitiendo conocer los requerimientos que tiene la Clínica de Paquera y, una vez planteados los objetivos generales y específicos, se procede a presentar los posibles escenarios que se darían con la ejecución de la propuesta. Dichos escenarios desprenden los supuestos que se podrían dar si se desarrollan cada una de las actividades expuestas en esta propuesta, por ende, significan el cumplimiento de lo planteado.

En primer orden, se muestra el escenario pesimista, en él se determina el cumplimiento de todos los objetivos señalados, sin embargo, los resultados obtenidos no son los esperados, las capacitaciones no lograron que el personal de la Clínica mejorara su desempeño laboral. Asimismo, el fomento de la cultura organizacional no mejoró, sustancialmente, la experiencia de los pacientes.

Como segundo punto, se presenta el escenario normal, en dicho entorno se efectúan cada una de las acciones propuestas, por lo que se obtuvieron los resultados esperados, las capacitaciones impartidas a los colaboradores mejoró el desempeño laboral de estos. Además, la acción de promover la cultura organizacional logró que los pacientes tuvieran una experiencia positiva en su visita a la clínica.

Como tercer y último apartado, se presenta el escenario optimista, este se convierte en el marco ideal para la propuesta planteada, pues en él se efectúan las labores que dicta la propuesta, siendo así, los resultados superaron las expectativas, las capacitaciones consiguieron un considerable mejoramiento del desempeño de los colaboradores. También, el fomento de la

cultura organizacional logró que la experiencia de los pacientes en su visita a la clínica fuera muy positiva.

7.2.6 Plan para el Cambio

Un plan de cambio es un conjunto de prácticas y procedimientos que colaboran a los colaboradores de una empresa a tomar mejores decisiones y por ende mejorar la gestión de esta, para colaboradores de la Clínica de Paquera se sugieren las siguientes actividades:

A. Plan de capacitación.

La capacitación del talento humano en áreas como servicio al cliente y habilidades blandas, contribuye a que los colaboradores de las organizaciones fortalezcan sus capacidades y las conjuguen con sus habilidades profesionales, logrando potenciar su desempeño laboral. El desempeño laboral es vital para brindar un servicio de calidad, cuando este desempeño decae, los más afectados son los usuarios, principalmente el ámbito de la salud, donde se requiere de una atención inmediata y de calidad.

La capacitación de servicio al cliente es relevante para actualizar los conocimientos existentes, mejorando la manera de dirigirse a los pacientes, creando satisfacción en ellos por el servicio obtenido. El servicio al cliente se convierte en un medio para que los colaboradores gesten agilidad y precisión en la atención de clientes, atendiendo los requerimientos de estos de una forma correcta, dotándolos de las bases para poder comunicarse con ellos de una manera eficiente.

Mientras tanto, las habilidades blandas vienen a complementar tanto las habilidades de servicio al cliente, como las habilidades que demanda el perfil profesional de cada uno de los colaboradores. Cuando una organización pasa por momentos difíciles en cuanto a su gestión, las habilidades blandas se convierten en aliadas que ayudan a solventar la situación. Los colaboradores suelen ejercer sus capacidades de liderazgo, pensamiento crítico, inteligencia emocional y adaptación al cambio que son claves para afrontar cualquier situación que lo amerite.

En el área de la salud, las habilidades blandas son importantes en la resolución de problemas que se pueden presentar en los procesos, la comunicación es importante para desarrollar las actividades. Otra habilidad vital es el trabajo en equipo, los trabajadores de los

centros de salud necesitan llevar a cabo un adecuado trabajo en equipo para una apropiada atención de los pacientes.

Estas capacitaciones serán llevadas a cabo por profesionales colaboradores de la Caja Costarricense de Seguro Social, por lo que no se incurriría en un gasto. Para estas actividades de aprendizaje, es necesario que se involucren a la mayor cantidad de personal posible y, además de eso, no afecte la atención de los pacientes, siendo así, se impartirá por medios virtuales, facilitando el acceso y acomodándose al tiempo disponible del personal.

B. Cultura organizacional

La cultura organizacional es el conjunto de creencias, costumbres, tradiciones, conocimientos, políticas, reglas, normas y expectativas que tienen la peculiaridad de ser compartidos, transmitidos por sus integrantes de una organización de generación en generación. En la Clínica de Paquera es necesario el fomento de una cultura organizacional que logre que la experiencia del paciente sea positiva, la estrategia se basa en crear un ambiente laboral positivo y colaborativo, el cual tenga un impacto en los usuarios del servicio.

Por ende, una de las estrategias para fomentar la cultura organizacional en Clínica de Paquera, será fortalecer las relaciones entre compañeros, misma que propiciará que se aumente el compromiso entre de estos con los fines que persigue la organización. Las relaciones interpersonales son la base para lograr un clima laboral armonioso, mismo que lleve a producir satisfacción en el trabajo, eficiencia y rendimiento. Para lograr esto, se compartirá información mediante medios digitales, acerca de las técnicas y beneficios para fomentar estas relaciones entre compañeros de trabajo.

La transmisión de la información será ejecutada por las jefaturas de departamento, utilizando medios como correo electrónico y otros como WhatsApp y Telegram. El contenido del mensaje se centra en el respeto por los compañeros, la comunicación asertiva, resolución de conflictos, cooperación, empatía, construcción de acuerdos, información acerca de los resultados de la gestión de la clínica, entre otros.

La armonía de un grupo de trabajo es contagiosa, por tanto, las organizaciones luchan por ambientes de trabajo sanos que sean percibidos por sus clientes, generando en ellos impresiones positivas. El clima laboral impacta directamente en el desempeño de los

colaboradores, mostrando su amabilidad, dedicación y profesionalismo en el momento de atender a un usuario. En este caso, se busca que los pacientes que visitan el centro de salud de Paquera sean atendidos por profesionales que trabajan conjuntamente por el bienestar de estos, provocando satisfacción por el servicio recibido.

Tabla 22. Cronograma de información

Actividad	Objetivo	Medios digitales	Responsable	Semana				
				Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
Transmisión de información	Compartir información importante de la gestión de la clínica, así como las técnicas y beneficios de fortalecer las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo	Correo electrónico	Dirección del centro de salud	↔		↔		↔
		WhatsApp		↔			↔	
		Telegram			↔		↔	

Fuente: Elaboración propia, 2023

7.2.7. Valoración del plan de cambio

La jefatura de la clínica de Paquera tendrá la responsabilidad de valorar esta propuesta, estudiarán los pros y contras de su implementación. El estudio será llevado a cabo con fundamentos y teniendo presente los vicios que presenta la actual gestión del centro de salud. Dado el aval, la dirección de la clínica será la designada para evaluar los resultados conseguidos en cada tarea desarrollada, los mismos decidirán si es necesario realizar ajustes a la estrategia, o si, por el contrario, con lo expuesto en este escrito basta.

CAPITULO VIII. BIBLIOGRAFIA

REFERENCIAS

- Alonso, M. (2022). *Estrategia empresarial: qué es y cómo planificarla*.
<https://asana.com/es/resources/enterprise-strategy>
- Ávila, M. (2013). La problemática de la Caja Costarricense de Seguro Social desde la óptica de los determinantes de la salud. *Revista Acta Médica Costarricense*, 55(3).
https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0001-60022013000300007#:~:text=La%20problem%C3%A1tica%20que%20rodea%20a,de%20la%20poblaci%C3%B3n%20con%20la
- Barrantes, R. (2014). INVESTIGACIÓN: Un camino al conocimiento. Un enfoque cualitativo, cuantitativo y mixto (2a ed.). San José, Costa Rica: EUNED.
- Barreno, M. (2019). La Universidad Estatal de Milagro vista desde el enfoque de la teoría clásica de la administración. *Revista Conrado*, 15(66).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000100059
- Bonfim, C., Silva, A., Araújo, W., Alencar, C., y Furtado B. (2018). Análisis de la distribución espacial de los accidentes de transporte terrestre atendidos por el servicio móvil de urgencia (SAMU-192), en un municipio de la región nordeste de Brasil, *Salud Colectiva*, 14(1): <https://doi.org/10.18294/sc.2018.1211>
- Castañeda, A. (2019). *Gestión administrativa y operativa del Centro Universitario de Santa Cruz UNED y su relación con el cumplimiento de los objetivos organizacionales* (Tesis de grado). Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica.
https://aleph23.uned.ac.cr/exlibris/aleph/a23_1/apache_media/93RVDF6HHU1S3S53QE69C9CXQKIG6G.pdf
- Castro, P. (2020). *Análisis de la gestión empresarial y mercadológica de la empresa Muebles Marve S.A, durante el segundo semestre del 2019 y una propuesta de plan de mejora comercial* (Tesis de Posgrado). Universidad Latina, Costa Rica.
https://repositorio.ulatina.ac.cr/bitstream/20.500.12411/396/1/TFG_Ulatina_Paola_Castro_Arce.pdf

- González, O. (2021). *Desplegar la mejor estrategia comercial y sacarle partido al negocio*.
<https://www.appvizer.es/revista/relacion-cliente/software-crm/estrategia-comercial>
- Grández, L. (2018). “Procesos administrativos y su influencia en la gestión empresarial en la empresa inversiones pesqueras KRAKEN S.A.C., CALLAO, 2018” (Universidad de Cesar Vallejo, para optar por el grado académico de Licenciatura).
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19380/Grandez_PLN.pdf;jsessionid=5CFD83C47E737CD95D731AE141992943?sequence=6
- Hernández, C. (2013). *Estrategia de crecimiento para las microempresas productoras de helado artesanal* (Tesis de postgrado). Instituto Politécnico Nacional, México.
<https://tesis.ipn.mx/jspui/bitstream/123456789/12980/1/Tesis%20Hern%C3%A1ndez%20Garc%C3%ADa%20Claudia%20Areli.pdf>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Lara, M. (2023). *Del fordismo a la automatización del trabajo mental*. Universidad Nacional Autónoma de México. <https://books.google.co.cr/books?id=xp6-EAAAQBAJ&pg=PT55&lpg=PT55&dq=La+eliminaci%C3%B3n+del+bajo+rendimiento+y+de+las+diversas+causas+que+deciden+el+trabajo+lento+rebajar%C3%A1+Da+tanto+el+costo+de+la+producci%C3%B3n+que+nuestros+mercados,+tanto+nacional+>
- Leival, J., MongeII., R y Alegre., J. (2014). The Influence of Entrepreneurial Learning in New Firms' Performance: A Study in Costa Rica. *Revista Innovare*; 24(1).
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512014000500011&lng=es&nrm=iso&tlng=en
- Lezcano, K., Ramírez, D. y Vega, S. (2019). *Análisis cualitativo del clima organizacional del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Tierra y el Mar, de la Universidad Nacional y su relación con los principios humanistas implícitos en la política institucional, período 2017* (Tesis de grado). Universidad Nacional, Costa Rica.

<https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/20274/TESIS%20OFICIAL%202019%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Luque, E. (2019). *La gestión empresarial y su relación con el nivel de importación en el almacén central de Southern Perú Copper Corporation, 2018* (Tesis de grado). Universidad Privada de Tacna, Perú. <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1302/Luque-Mazuelos-Emmy.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mendoza, A. (2018). *La gestión administrativa y su incidencia en la innovación de las medianas empresas comerciales de la ciudad de Manta – Ecuador* (Tesis de postgrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7762/Mendoza_ba.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Monge, M. (2018). Diseño de una guía metodológica para evaluar la gestión estratégica de la oficina de administración financiera (OAF) de la universidad de Costa Rica. (Universidad de Costa Rica, Maestría Profesional en Ingeniería Industrial). <https://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/77118/Tesis%20Marco%20Monge%20Vilchez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Otero, A. (2018). Métodos para el diseño del proyecto de Investigación. https://www.researchgate.net/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION

Picado, A. y Sergueyevna, N. (2021). La gestión empresarial en las micro, pequeñas, medianas empresas. *Revista Científica de FAREM-Esteli*, 1(10). <https://rcientificaesteli.unan.edu.ni/index.php/RCientifica/article/view/1083/1149>

Quiroa, M. (2021). *Factores externos de una empresa*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/factores-externos-de-una-empresa.html>

Rodríguez, A. (2022). *Gestión administrativa y su incidencia en la operatividad de la microempresa PALIM* (Tesis de grado). Universidad Estatal del Sur de Manabí,

Ecuador.

<https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3708/1/TESIS%20ENTREGA.pdf>

Rodríguez, A., Calle, C., Durán, N., Zöller, B y Pons, A. (2019). Responsabilidad social corporativa en los centros de la red hospitalaria de utilización pública de Cataluña. *Revista Gac Sanit*, 35(1), 67–71. <https://scielo.isciii.es/pdf/gas/v35n1/0213-9111-gs-35-01-67.pdf>

Rubio, G, Téllez, C y Tahisin, D. (2019). Análisis de los factores que componen un sistema de gestión empresarial: estudio de caso para la dirección de vivienda; *Revista Nacional de Administración*, 2 (10). <https://doi.org/10.22458/rna.v10i2.2730>

Sánchez, A. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 102-122.

Suárez, M. (2018). *Gestión Empresarial: un paradigma del siglo XXI*. <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/57/67>

ANEXOS

a) Documentos importantes de la investigación

Anexo 1. Instrumento aplicado a sujetos de estudio

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

**Trabajo Final de Graduación presentado para optar al grado de Licenciatura en
Administración de negocios con énfasis en Gerencia.**

**Entrevista dirigida a los encargados de las áreas administrativas del Área de Salud de
Paquera.**

Mi nombre es Marxi Coto Samuel y soy estudiante de carrera de Administración de negocios, estoy optando por el grado de Licenciatura de la Universidad Hispanoamericana. La presente entrevista tiene como finalidad estudiar las acciones de fiscalización desarrolladas por la administración interna del Área de Salud Paquera en el periodo 2023, con el propósito de determinar los factores de la estrategia empresarial y su incidencia en la operatividad administrativa. A continuación, encontrará unas preguntas relacionadas con este estudio, las cuales pretenden obtener su opinión basada en su experiencia.

Toda información proporcionada es estrictamente confidencial. En ese sentido, los resultados no se mostrarán de manera individual, sino mediante un agregado estadístico, por lo cual no existe problema alguno en cuanto a la confidencialidad de los datos proporcionados. De antemano, se le agradece su disposición por colaborar en esta actividad.

Investigador: Marxi Coto Samuel Teléfono: 6313-1646

I PARTE: INFORMACIÓN GENERAL DE LA PERSONA PARTICIPANTE

Género: Femenino () Masculino ()

II PARTE: RESPUESTAS DE LOS ÍTEMES DEL CUESTIONARIO DE ACUERDO CON LAS VARIABLES

Variable: Estrategia empresarial		
Ítems	Si	No
¿Conoce las necesidades que la institución desea suplir a los usuarios? ¿Cuáles son esas necesidades? Mencione: _____ _____ _____		
¿La organización ha definido correctamente los objetivos y las metas organizacionales?		
¿La empresa está comprometida con el crecimiento y la solidez financiera? ¿De qué manera se ha comprometido? Mencione: _____ _____ _____		
¿La institución responde a las preocupaciones sociales, comunitarias y ambientales de sus usuarios? ¿Mencione cuáles son esas afectaciones? _____ _____ _____		

<p>¿Los funcionarios de la institución se consideran el activo valioso para la clínica de Paquera? ¿Por qué?</p> <hr/> <hr/> <hr/>		
--	--	--

Variable: Gestión empresarial		
Ítems	Si	No
<p>¿La clínica de Paquera cuenta con los recursos necesarios para obtener beneficios de innovación? ¿Menciones los tipos de recursos? Mencione:</p> <hr/> <hr/> <hr/>		
<p>¿Considera que la clínica de Paquera afrontara los cambios que se están produciendo en la actualidad? ¿De qué forma afrontara la empresa dichos cambios? Mencione:</p> <hr/> <hr/> <hr/>		
<p>¿Afectan los cambios económicos la gestión empresarial de la Clínica de Paquera? ¿De qué manera son afectados?</p> <hr/> <hr/> <hr/>		

¿Qué diferencia existe entre la gestión que se realizaba en la institución antiguamente y la gestión que se realiza hoy día?

Variables: Factores de la estrategia de gestión empresarial		
Ítems	Si	No
¿El centro de Salud emplea los conceptos de administración estratégica?		
¿La institución compensa sus debilidades administrativas con sus fortalezas financieras?		
¿Puede consolidar la empresa su posición en su sector y ramo de actividad?		

¿A qué amenazas consideran que se encuentran expuestos?

¡Muchas gracias por tomarse el tiempo para completar la encuesta!

Será de gran ayuda para poder determinar, evaluar e identificar los factores de la estrategia empresarial de la Clínica de Paquera, además de ayudar a cumplir un nuevo logro y meta como lo es optar por el título de Licenciatura Administrativa.

b) Documentación obligatoria establecida por la Universidad Hispanoamericana

Anexo 2. Declaración jurada

DECLARACIÓN JURADA

Yo, **Marxi Diane Coto Samuel**, mayor de edad, cédula de identidad número, **3-0513-0898**, en condición de egresada de la carrera de Administración de negocios con énfasis en gerencia de la Universidad Hispanoamericana, y advertida de las penas con las que la ley castiga el falso testimonio y el perjurio, declaro bajo la fe del juramento que dejo rendido en este acto, que para optar por el título de **Licenciatura**, mi trabajo de graduación titulado **“Los factores de la estrategia de gestión empresarial y su incidencia en la operatividad administrativa de la Clínica de Paquera, Puntarenas durante el III cuatrimestre del 2023”** es una obra original y para su realización he respetado todo lo preceptuado por las leyes penales, así como la Ley de Derechos de Autor y Derecho Conexos, número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en el *Diario Oficial La Gaceta* número 226 del 25 de noviembre de 1982; especialmente el numeral 70 de dicha Ley en el que se establece: “Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original”. Asimismo, que conozco y acepto que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. Firmo, en fe de lo anterior, en la ciudad de Puntarenas, el 07 de diciembre del año dos mil veintitrés



Marxi Diane Coto Samuel

Cédula de identidad: **3-0513-0898**

CARTA DE APROBACIÓN DE LA PERSONA TUTORA

Paquera, 07 de diciembre de 2023.

Señoras y señores

Facultad de Ciencias Económicas Departamento de Servicios Estudiantiles Universidad
Hispanoamericana

Estimadas personas:

La estudiante **Marxi Diane Coto Samuel**, cédula de identidad número **3-0513- 0898**, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado “**Los factores de la estrategia de gestión empresarial y su incidencia en la operatividad administrativa de la Clínica de Paquera, Puntarenas durante el III cuatrimestre del 2023.**”, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en Administración de negocios con énfasis en gerencia. En mi calidad de Tutora, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por la postulante, se obtiene la siguiente calificación:

Rubro de evaluación	Porcentaje asignado	Porcentaje obtenido
a) Original del tema	10%	10%
b) Cumplimiento de entrega de avances	20%	20%
c) Coherencia entre los objetivos, los instrumentos aplicados y los resultados de la investigación	30%	30%
d) Relevancia de las conclusiones y recomendaciones	20%	20%
e) Calidad, detalle del marco teórico	20%	20%
Total	100%	100%

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura. Atentamente,

Máster Grettel Morales Hernández

Cédula de identidad **6-0282-0687**

Carné Colegio Profesional N° 015431

GRETTEL MORALES

HERNANDEZ

(FIRMA)

Firmado digitalmente por

GRETTEL MORALES

HERNANDEZ (FIRMA)

Fecha: 2023.12.09 22:27:20 -06'00

Licencia y autorización al cenit para la utilización de TFG

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA A LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACIÓN.


Puntarenas paquera 18 enero 2024

Señoras y señores
Centro de Información Tecnológico (CENIT)
Universidad Hispanoamericana

Estimadas personas:

La suscrita **Marxi Diane Coto Samuel**, con el número de identificación **3-0513-0898** autora del trabajo de graduación titulado “**Los factores de la estrategia de gestión empresarial y su incidencia en la operatividad administrativa de la Clínica de Paquera, Puntarenas durante el III cuatrimestre del 2023**”, presentado y aprobado en el año 2024 como requisito para optar el título de “Licenciatura en Administración de negocios con énfasis en gerencia” **sí** autorizó al centro de información tecnológico (CENIT) para que, con fines académicos, muestra la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento. De conformidad con lo establecido en la Ley sobre Derechos De Autor y Derechos Conexos N° 6683, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, anexo los términos de la licencia general para la publicación de obras en el repositorio institucional.

Cordialmente,



Marxi Diane Coto Samuel

Cédula de identidad: **3-0513-0898**

Anexo 5. Carta de aprobación de la persona lector

CARTA DE LECTOR

San José,

Universidad Hispanoamericana
Sede Llorente
Carrera

Estimado señor

El estudiante **Marxi Diane Coto Samuel**, cédula de identidad **3-0513-0898**, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **LOS FACTORES DE LA ESTRATEGIA DE GESTIÓN EMPRESARIAL Y SU INCIDENCIA EN LA OPERATIVIDAD ADMINISTRATIVA DE LA CLÍNICA DE PAQUERA, PUNTARENAS DURANTE EL III CUATRIMESTRE DEL 2023.**, el cual ha elaborado para obtener su grado de *Licenciatura en Administración con énfasis en Gerencia*

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, particularmente lo relativo a la coherencia entre el tema de la investigación y su contenido, los objetivos propuestos y el desarrollo de la investigación, el marco teórico y análisis de datos, la consistencia de los datos recopilados, la coherencia entre éstos y las conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación. He verificado que se han hecho las modificaciones correspondientes a las observaciones indicadas.

Por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado en la defensa pública.

Atte. SEIR FRANCISCO CHACÓN ACHI
Firma (FIRMA)
Nombre Seir Chacón Achí
Cédula 108480930
Carné 38245

Firmado digitalmente por
SEIR FRANCISCO CHACÓN
ACHI (FIRMA)
Fecha: 2024.01.19
1406236-06'00'