



**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Tema:**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN EN LA CALIDAD DE  
SERVICIO EN LABORATORIOS DE PSICOLOGÍA: CASO PUCESA**

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial**

**Línea de Investigación:**

**ADMINISTRACIÓN EFICIENTE Y EFICAZ DE LAS ORGANIZACIONES PARA LA  
COMPETITIVIDAD SOSTENIBLE LOCAL**

**Autora:**

Katherine Mariuxi Poveda Achi

**Director:**

Ing. Christian Barragán MBA

**Ambato – Ecuador**

**Diciembre 2020**

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE AMBATO**  
**HOJA DE APROBACIÓN**

**Tema:**

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN EN LA CALIDAD DE SERVICIO  
EN LABORATORIOS DE PSICOLOGÍA: CASO PUCESA

**Línea de Investigación:**

ADMINISTRACIÓN EFICIENTE Y EFICAZ DE LAS ORGANIZACIONES PARA LA  
COMPETITIVIDAD SOSTENIBLE LOCAL

**Autora:**

KATHERINE MARIUXI POVEDA ACHI

Christian Andrés Barragán Ramírez, Ing. Mg.

f. 

**CALIFICADOR**

Elva Aidee Llerena Barreno, Ing. Mg.

f. 

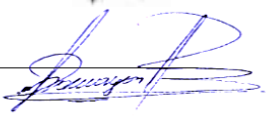
**CALIFICADORA**

Fredy Leonardo Ibarra Sandoval, Ing. Mg.

f. 

**CALIFICADOR**

Christian Andrés Barragán Ramírez, Ing. Mg.

f. 

**DIRECTOR UNIDAD ACADÉMICA**

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr.

f. 

**SECRETARIO GENERAL PUCESA**

**Ambato – Ecuador**

**Diciembre 2020**

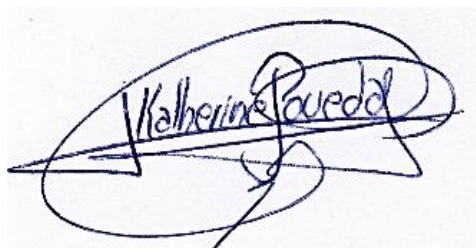
## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD**

Yo, **KATHERINE MARIUXI POVEDA ACHI** con C.I. 1805349352, autora del trabajo de graduación titulado: “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LABORATORIOS DE PSICOLOGÍA: CASO PUCESA”, previa a la obtención del título profesional de Ingeniera Comercial, en la escuela de Administración de Empresas.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetar los derechos de autor.

2.- Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través del sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetar las políticas de propiedad intelectual de la Universidad.

Ambato, diciembre 2020

A handwritten signature in blue ink, reading "Katherine Poveda", enclosed within a large, stylized oval scribble.

**KATHERINE MARIUXI POVEDA ACHI**

**C.I. 1805349352**

## **AGRADECIMIENTO**

Mi más profundo agradecimiento a Dios y a la Santísima Virgen que me han otorgado la sabiduría suficiente para poder culminar con todas las metas propuestas, así como, también, la fortaleza para poder vencer las adversidades que, se me han presentado durante la vida Universitaria.

A mis padres y abuelos: Jorge, Verónica, Manuel y Mercy, quienes me han brindado siempre su amor, apoyo y comprensión; por caminar conmigo día tras día, se demuestra el verdadero concepto de perseverancia; así como, también, quiero agradecer por su infaltable corrección frente a las decisiones tomadas.

A los maestros: Quien me han sabido guiar a lo largo de mi carrera, se oferta no solo conocimientos, sino, también valores; en especial, quiero agradecer al Ing. Christian Barragán MBA., quien con su paciencia, conocimiento y dedicación me ha ayudado a culminar con éxito el último paso para mi realización profesional.

## **DEDICATORIA**

Dedico el presente trabajo investigativo a Dios y a mi fuente de motivación; mi hermana, Yessenia Poveda, quien, se han convertido en mi principal motivo de superación y de cambio, para llegar a ser su gran ejemplo de vida para cuando ella crezca.

*Katherine Mariuxi Poveda Achi*

## **RESUMEN**

La gestión administrativa y la calidad de servicio dentro del sector educativo y de la salud es un sistema que promoverá el desarrollo organizacional, así como, también el logro de eficiencia y eficacia en este caso de los laboratorios de psicología de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador - Sede Ambato, en este contexto, se analizó la importancia de implementar valor a los ambientes de aprendizaje prácticos y experimentales, con el fin de formar profesionales competentes. De esta manera, el objetivo principal de la presente investigación es diseñar un modelo de gestión administrativa en los laboratorios de psicología en la PUCESA para fortalecer la calidad servicio en el área de salud y educación. La metodología utilizada tiene un enfoque mixto cualitativo y cuantitativo, que permiten conocer con exactitud los factores que influyen en la gestión administrativa de los laboratorios basado en la información obtenida por docentes y estudiantes que hacen uso de los mismos, por medio de encuestas; donde de acuerdo con los resultados obtenidos, se plantea y realiza la propuesta, se desarrolla manuales de uso de los espacios experimentales y reglamento interno como herramientas que aseguren la ejecución correcta de los procedimientos y equipos del laboratorio Psicológico, con la finalidad de garantizar resultados favorables en la formación profesional de los estudiantes y la calidad del servicio que, se brinda como institución.

**Palabras clave:** administración, planificación, gestión, organización, dirección, control.

## **ABSTRACT**

Administrative management and quality of service in the education and health sector is a system that will promote organizational development, as well as the achievement of efficiency and effectiveness in the psychology laboratories of the Pontifical Catholic University of Ecuador - Ambato campus. In this context, the importance of implementing value to practical and experimental learning environments was analyzed, with the aim of training competent professionals. In this way, thus, the main objective of this research is to design an administrative management model in the laboratories of Psychology at PUCESA to strengthen the quality of service in the area of health and education. The methodology employed has a mixed qualitative and quantitative approach, which allows to know exactly the factors that influence the administrative management of the laboratories based on the information obtained by professors and students who make use of them, by means of surveys; where according to the results obtained the proposal is arose and carried out, users manuals of the experimental spaces and internal regulations as tools that assure the correct implementation of the procedures and equipment of the Laboratory of Psychology, for the purpose of guaranteeing favorable results in the professional development of the students and the quality of the service that is offered as an institution.

**Keywords:** administration, planning, management, organization, direction, control.

## ÍNDICE

<b>DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD</b> .....	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>v</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I: ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA</b> .....	<b>5</b>
1.1 Administración.....	5
1.1.2 Gestión Administrativa .....	5
1.1.3 Proceso Administrativo.....	6
1.2 Planeación.....	7
1.2.1 Principios de la planeación .....	7
1.2.2 Planeación Estratégica .....	8
1.3 Organización .....	11
1.3.1 Técnicas de la Organización.....	11
1.4 Dirección.....	14
1.5 Control .....	14
2.1 Gestión de Calidad.....	16
2.2 Modelos de Gestión de Calidad .....	17
2.2.1 Modelo de Gestión Orientado a la Satisfacción del cliente .....	18
2.2.2 Modelo Malcolm Baldrige.....	19
2.2.3 Joint Comission on Accreditation of Healthcare Organizations (JACHO) .....	21
3.1 Servicio .....	24
3.2 Calidad.....	24
3.3 Calidad en el Servicio .....	25
3.4 Relación de la Gestión Administrativa con la Calidad del Servicio .....	26

<b>CAPÍTULO II: DISEÑO METODOLOGICO.....</b>	<b>28</b>
2.1 Enfoque de Investigación.....	28
2.2 Población y Muestra .....	28
2.3 Tipo de recolección de la información.....	30
2.4 Tipo de Investigación.....	30
2.5 Técnicas e Instrumentos.....	31
2.6 Procesamiento y análisis de la información.....	32
<b>CAPÍTULO III: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN ..</b>	<b>34</b>
3.1 Análisis Encuesta a Docentes .....	34
3.2 Análisis Encuesta a Estudiantes.....	42
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL USO DE LOS LABORATORIOS PSICOLÓGICOS .....</b>	<b>48</b>
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL USO DE LA CAMARA GESSELL .</b>	<b>61</b>
<b>REGLAMENTO PARA EL USO DEL AREA DE APLICACIÓN Y EXPERIMENTACIÓN EN PSICOLOGÍA Y LA CÁMARA GESSELL.....</b>	<b>76</b>
Conclusiones.....	86
Recomendaciones .....	88
BIBLIOGRAFÍA .....	89
ANEXOS .....	96
Anexo 1. Encuesta Docentes .....	96
Anexo 2. Encuesta Estudiantes.....	98

## Índice de Tablas

Tabla 1. Indicadores de Calidad .....	1
Tabla 2. Formas del Organigrama .....	12
Tabla 3. Clasificación de los Organigramas .....	12
Tabla 4. Clasificación de Diagramas de Flujo.....	13
Tabla 5. Manual de estándares del JACHO.....	21
Tabla 6. Dimensión de la Calidad .....	26
Tabla 7. Población .....	29
Tabla 8. Alfa de Cronbach Encuesta Docentes .....	32
Tabla 9. Alfa de Cronbach Encuesta Estudiantes.....	32
Tabla 10. Simbología para el laboratorio psicológico .....	52
Tabla 11. Personas que intervienen en Cámara Gessel .....	63
Tabla 12. Simbología Cámara Gessel.....	66

## Índice de Ilustraciones

Ilustración 1. Proceso Administrativo .....	6
Ilustración 2. Estructura de un modelo orientado a la satisfacción del cliente.....	18
Ilustración 3. Modelo Baldrige .....	21
Ilustración 4. Modelo de Gestión de Calidad en Salud .....	23

## Índice de Gráficos

Gráfico 1. Cámara Gesell .....	61
--------------------------------	----

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como objetivo diseñar un modelo de gestión administrativa para fortalecer la calidad de servicio a sus usuarios en las áreas de salud y educación en los laboratorios de psicología, pues es un entorno de aprendizaje experimental práctico en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato, donde, se identifica la administración que lleva a cabo la institución, así como su relación de servicio en calidad tanto a docentes, como a estudiantes.

La gestión administrativa conlleva todo un proceso organizado, coherente, dinámico y participativo, que busca el bienestar de quienes lo integran, a la par de la productividad, los beneficios y las metas planteadas por la organización. Parte de la misma, es la calidad de servicio propuesta al público para su alcance y desarrollo empresarial como una herramienta esencial universal de una organización (Gonzalez R. , 2014).

Esto no excluye al sector de salud y educación como empresa u organización que cuenta con gestiones administrativas y métodos de evaluación en los procesos de calidad para evidenciar el beneficio a sus usuarios indistintamente, el valor agregado, la productividad, competitividad, mediante innovación, reestructuración y especialización. De esta manera, se aprecia distintos parámetros e indicadores de calidad para el área de salud-educación (América Economía Intelligence, 2019), de esta manera:

**Tabla 1.** Indicadores de Calidad

Parámetro	Nivel de Importancia	Indicadores
Seguridad y Dignidad	23.5%	Indicadores de procesos y resultados.
Capital Humano	23.5%	Análisis de perfiles médicos, educativos y administrativos
Capacidad	20%	Indicadores de recursos materiales (equipos-mobiliarios); así como, también, el registro de actividades realizadas.
Gestión del Conocimiento	10%	Indicadores que miden la capacidad de los miembros de la entidad.
Prestigio	10%	Opinión de médicos y usuarios.
Eficiencia	8%	Eficiencia médica, docencia, financiera y gestión de calidad.
Experiencia del Paciente	5%	Ética, participación, responsabilidad médica, desarrollo a nivel

		comunicacional, tecnológico y educativo
--	--	---

**Fuente:** Elaboración Propia a partir de América Economía Intelligence (2019).

Barrera, Ramírez, & Ibarra (2011) afirman que la gestión en el sector salud - educación es compleja, debido a la oferta y demanda que obligan tomar nuevos conceptos de dirección, creación de sistemas, procesos, desarrollo de nuevas estructuras, etc., por lo que, se requiere una gestión eficiente que garantice al usuario el cumplimiento de sus expectativas.

Por lo tanto, se evidencia la importancia del manejo de gestión administrativa en salud y educación, pues su cumplimiento, facilitarían la promoción, difusión, accesibilidad y sustentabilidad institucional, por medio de la capacitación e implementación de procesos para su mejora.

En Ecuador, la gestión administrativa para instituciones de salud, suelen ser escasas, por lo que, repercute negativamente la calidad en atención administrativa eficiente, recursos, estructuras y procesos, se afecta la calidad del servicio que, se brinda a pacientes. El Subcentro de Salud de Punyaro ubicado en la ciudad de Otavalo, es uno de los lugares en el país donde, se evalúa la atención al cliente en pacientes adulto joven, a través de un estudio que, se muestra la satisfacción de atención a usuarios con calificación de buena en un 64,17% (Vargas, 2011). Así también, en el Centro Médico de la Escuela Militar Eloy Alfaro de Quito (ESMIL), donde la calidad de atención a usuarios representa el 45,5 % de aceptación, 54,50% de negación; del total que es 86% de usuarios que manifiesta no, se le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas (Castillo, 2011).

Debido a estos antecedentes, por la poca importancia en gestión administrativa al sector salud, en el año 2015, la Ley Orgánica de Educación Superior en el Capítulo 2. Artículo 109, señala: como requisito principal en la creación de una universidad o escuela politécnica, disponer de infraestructura tecnológica propia y laboratorios especializados, con la finalidad de asegurar una oferta educativa de calidad y una excelente atención al usuario, se basa en la correcta aplicación de procesos y procedimientos. Se vinculan las áreas salud-educación como prioridad en el desarrollo integral de docentes, pacientes, estudiantes y usuarios en general.

El actual entorno de las universidades en Tungurahua, adopta esta ley a su educación y brinda servicios de salud en laboratorios clínicos o psicológicos, a la par de su educación; es así, como la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato, inicia la propuesta de establecer un laboratorio psicológico que brinde un servicio integral de calidad.

Esta investigación, se alinea al objetivo 1 literal 6 del Plan Nacional de Desarrollo Toda una Vida 2017-2021, el cual busca *“Garantizar el derecho a la salud, la educación y al cuidado integral durante el ciclo de vida, bajo criterios de accesibilidad, calidad y pertinencia territorial y cultural; se propone a la sociedad salud y bienestar, educación de calidad y ciudades y comunidades sostenibles”*.

Alcanzar una vida digna implica impulsar el derecho a la salud y a la educación con altos niveles de calidad y responsabilidad, es importante el desarrollo de algunos principios, para alcanzar este objetivo como son: a) la visión integral ente salud y educación, con el fin de lograr la buena salud física y mental; b) El desarrollo de redes de servicios de salud y educación enfocados en las necesidades de los usuarios, acorde a la edad y diversidad; c) La provisión de los servicios, sin ningún tipo de discriminación ni distinción de ninguna clase.

Objetivo General:

Diseñar un modelo de gestión administrativa en los laboratorios de psicología en la PUCESA para fortalecer la calidad servicio en el área de salud y educación.

Objetivos Específicos:

- a) Fundamentar teóricamente la gestión administrativa y calidad de servicio.
- b) Diagnosticar los principios básicos de la gestiona administrativa.
- c) Identificar los principales componentes de la gestión administrativa aplicables al laboratorio de psicología.

El desarrollo del presente trabajo de investigación, se realiza bajo un paradigma empírico, el cual afirma que el conocimiento científico es el único método aceptable, pues, se basa en principios metodológicos con el fin de asegurar la precisión de la ciencia para que, se convierta en un conocimiento sistemático, comprobable y medible; este sistema utiliza como instrumentos al control experimental, observación del comportamiento y la correlación de variables; razón por la cual tendrá un enfoque mixto, que implica la recolección y análisis

de datos cualitativos y cuantitativos, que permiten conocer con exactitud los factores que influyen en la gestión administrativa basado en la información obtenida por fuentes primarias (Hernandez & Mendoza, 2008).

La poca importancia que, se le da a la gestión administrativa en organizaciones que están dedicadas a brindar servicios de salud - educación, es significativo implantar una adecuada gestión, con el objetivo de convertirlas en organizaciones sustentables y competitivas, capaces de generar servicios que satisfagan plenamente al usuario. El enfoque al derecho de una vida digna es necesario para mostrar una adecuada gestión administrativa, que mantenga una infraestructura adecuada, que no solo, se oferten servicios médicos, sino, también, que ayuden a mejorar la calidad de educación por medio de prácticas en escenarios experimentales, como son los laboratorios o centros de simulación; cuyo manejo, se realice bajo los principios de administración, para así, originar un correcto funcionamiento de los recursos, lo cual beneficia la calidad de servicio que, se brinda a los usuarios tanto internos como externos.

Finalmente, la necesidad de realizar la presente investigación, es para establecer las estrategias necesarias para que el proyecto de implementar un laboratorio psicológico en la PUCESA sea sustentable y sostenible a largo plazo, por este motivo su ejecución permitirá que el Laboratorio pueda realizar sus actividades de manera ordenada y eficiente, se genera en sus usuarios una atención de calidad.

## **CAPÍTULO I: ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA**

### **1.1 Administración**

Según Chiavenato (2002) menciona: la administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar los recursos para alcanzar objetivos organizacionales de manera efectiva, es decir, son actividades sistemáticas que permiten tener la efectividad necesaria, para alcanzar los objetivos propuesto por la administración.

En base a la definición anterior, se deduce que la administración, se encarga de llevar de manera correcta el proceso administrativo, se obtiene como resultado el uso adecuado de los recursos materiales, humanos, tecnológicos y financieros, con la finalidad de alcanzar los objetivos organizacionales, se afirma por medio de la teoría de Ponce (2004) que una buena administración, se da mediante el aprovechamiento de los recursos materiales y humanos. La administración constituye un medio para coordinar los esfuerzos de un grupo social con el fin de lograr eficiencia, eficacia, productividad y competitividad en la consecución de objetivos (Munch, 2010).

#### **1.1.2 Gestión Administrativa**

Desde los puntos de vista de Velásquez, Ponce, & Franco Coello (2016) dicen: que la buena toma de decisiones, se da mientras los administradores manejan acertadamente los procesos administrativos conjuntamente con el análisis de la información financiera, lo que permitirá que las empresas, se encuentren sostenibles en el tiempo.

Además, Ramírez, Germán, & Calderón (2017) señalan: la gestión administrativa es poner en práctica de manera correcta los procesos de la Administración, con la finalidad de facilitar la toma de decisiones y la elaboración de acciones oportunas para el cumplimiento de objetivos, por lo que, se concluye que, al organizar y utilizar correctamente los recursos, la administración podría reaccionar de manera positiva ante escenarios negativos.

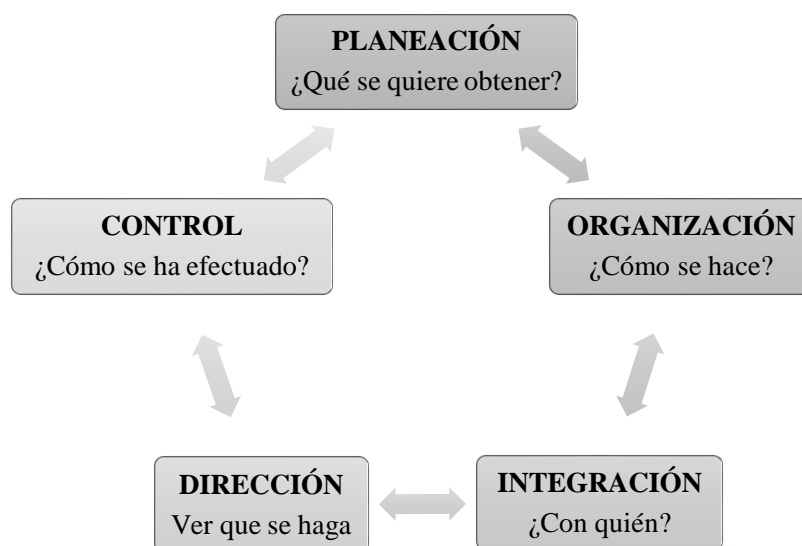
Según Caldas, Carrión, & Heras (2017) indican: la gestión administrativa abarca ciertas premisas como:

- El proceso es oportuno

- El proceso ha de minimizar los costes
- El proceso ha de ser riguroso y seguro

En consideración a lo citado, se afirma que la gestión administrativa abarca el uso correcto de los procesos, así como, también, de los recursos organizacionales. Esta gestión no solo, se enfoca en obtener buenos resultados, sino, también, en mantener una buena motivación para alcanzar un alto nivel de satisfacción de los colaboradores y clientes.

### 1.1.3 Proceso Administrativo



**Ilustración 1.** Proceso Administrativo

**Fuente:** Elaboración Propia a partir de Administración: Gestión Organizacional, enfoques y proceso administrativo, Munch (2010)

El proceso administrativo es considerado como un flujo continuo e interconectado de las actividades de planeación, organización, dirección y control de los recursos materiales, técnicos y humanos con el objetivo de desempeñarse de manera efectiva ante sus grupos de interés o *stakeholders*. Los procedimientos administrativos al ser instrumentos de dirección, permiten el diagnóstico y la solución a los problemas. Acorde con Marín Portillo & Atencio Cárdenas (2008) manifiestan:

La ejecución de los procesos administrativos es fundamental para el funcionamiento de una empresa, pues permitirá el buen desempeño de la misma, mediante el análisis de las

actividades que el personal desarrolla, las metas establecidas, uso correcto de los recursos con los que, se cuenta, organización, dirección y control de procesos para lograr los objetivos organizacionales.

*Proceso administrativo en base a las características de un sistema:*

- **Planeación:** Asociada a la globalización, se considera a la empresa en su totalidad para poder definir misión, visión, objetivos, políticas y estrategias
- **Organización:** Relacionada con la jerarquía, la estructura organizacional ayudara a definir microsistemas y subsistemas
- **Dirección:** Asociada con la transformación, donde el personal de gestión, se encargará de entregar un estímulo para que la empresa alcance los objetivos planificados mediante un trabajo en equipo
- **Control:** La empresa lograr cambios preventivos y correctivos para responder a las observaciones del mecanismo de control

## **1.2 Planeación**

Al hablar de planeación no es solo visualizar el futuro, sino también abarca la organización de etapas para desarrollar objetivos, establecer recursos y definir las estrategias que, se requieren para lograr el propósito de la organización con una mayor probabilidad de éxito (Moreno, 2017, pág. 9).

De este modo la planeación como herramienta estratégica, es fundamental dentro del proceso administrativo, pues define objetivos para el futuro, se decide sobre los recursos y tareas para poder alcanzarlos de manera adecuada, se minimizan riesgos, se aprovechan oportunidades y, se incrementa el grado de éxito en la ejecución de actividades, se obtiene como resultado un alto nivel de productividad y crecimiento empresarial.

### **1.2.1 Principios de la planeación**

La planeación, se compone de principios fundamentales en la aplicación a los elementos que la conforman (Moreno, 2017, pág. 16). Cabe recalcar que un principio es una proposición el

cual sirve de guía para llevar a cabo una acción, su aplicación varía según la necesidad y circunstancias.

- **Principio de Universalidad:** Para que un plan sea eficiente, es necesario que esté formado por varios factores como la personas, tiempo, materia, presupuesto, etc.
- **Principio de Racionalidad:** Los planes estarían fundamentados lógicamente; es decir, tendrían objetivos alcanzables y recursos necesarios para alcanzarlos.
- **Principio de Factibilidad:** Los planes, se adaptarían a la realidad y a las condiciones objetivas del medio ambiente.
- **Principio de Inherencia:** La programación es necesaria pues permite alcanzar los objetivos, así como, también, la posibilidad de ofertar respuestas rápidas y oportunas a los cambios sociales

### 1.2.2 Planeación Estratégica

La Planificación Estratégica consiste en la formulación y establecimiento de objetivos de carácter prioritario, con el propósito de establecer cursos de acción para alcanzar dichos objetivos. (Armijos, 2009) La planeación estratégica es el punto de partida de la empresa para poder direccionar las acciones y mecanismos que la empresa ha de ejecutar con el objeto de alcanzar la visión trazada.

La planificación estratégica como herramienta de gestión, permite establecer con exactitud el camino que tomarían las organizaciones para llegar a alcanzar las metas previstas, se toma en cuenta los cambios que, se presentan en el entorno, para de esta manera, tomar decisiones acertadas y oportunas. Acorde con (Evoli, 2015), permite desarrollar y mantener una relación entre objetivos, recursos, oportunidades, con el objetivo de obtener un buen desarrollo organizacional y utilidades satisfactorias.

Los elementos básicos de la planeación están constituidos por la misión, visión, objetivos, estrategias, políticas, programas y presupuestos, los mismos que permitirán a las organizaciones actuar de manera consiente ante las adversidades futuras:

#### 1. Misión

Según (Louffat, 2015) manifiesta:

La misión es la razón de ser de la empresa, la cual, se fundamenta en valores y principios que le asignan una “personalidad propia”, que le permite diferenciarse de las demás organizaciones; en cuanto a la extensión de texto, su modalidad es ilimitada, con la condición de que transmita el verdadero mensaje al trabajador para que este, se sienta identificado y comprometido con el desarrollo organizacional.

La misión es el punto de partida de la actividad de la empresa, cuya definición tienen que ver con la actividad productiva y comercial de la misma, por lo cual sería redactada de manera explícita; es decir, se define lo que pretende cumplir la organización dentro del entorno, así como, también, lo que pretende hacer y para quien lo va a hacer, convirtiéndose en la base de la toma de decisiones.

## 2. *Visión*

Para (Luco, 2017) afirma:

La visión es la imagen que tiene una organización a largo plazo, es decir, una expectativa ideal de lo que, se espera en un futuro. Una cualidad de la visión es que sería realista y un poco ambiciosa, con el objetivo de que guíe al grupo a dicho futuro.

La visión sería clara y visible; pues es la imagen que la organización tiene de sí misma en un futuro tanto en tiempo como en lugar, son las metas que, se pretenden alcanzar las cuales serían realistas y realizables. Una de las características principales es tener carácter inspirador y motivacional, pues su objetivo es dirigir a la organización en una sola dirección, se permite dar identidad a la compañía, y, se fomenta el sentido de pertenencia en los miembros de la misma.

## 3. *Objetivos*

Un objetivo es un fin más concreto, preciso, cuantificado y elaborado para un periodo de tiempo determinado, el cual permite estabilizar la eficacia y eficiencia de una organización. Acorde con (Arce Burgoa, 2010), toda organización posee tres objetivos fundamentales: supervivencia, crecimiento y utilidad, elaborados bajo cuatro componentes esenciales:

- Un atributo, o sea, una dimensión específica que lo define
- Una escala de medida

- Una norma o un umbral
- Un horizonte temporal

#### 4. *Estrategias*

Para Chandler (2003), la estrategia es la determinación de las metas y objetivos de una empresa a largo plazo. Actualmente, es fundamental implantar estrategias dentro de la planificación, pues, son herramientas de gestión que permitirán a la organización ajustarse a los posibles cambios que, se den en el entorno, con la finalidad de asegurar la supervivencia y prosperidad de la empresa, es decir, son las acciones a emprender y la asignación de recursos necesarios para el logro de dichas metas. (Contreras Sierra, pág. 161)

Por su parte (Castro, 2013) señala algunos criterios para la formulación de las estrategias:

- Claridad en el planteamiento
- Impacto motivacional
- Consistencia interna
- Compatibilidad con el entorno
- Disponibilidad de recursos
- Conocer el grado de riesgo y aplicabilidad

Por consiguiente, para que una estrategia sea eficaz y permita a la organización obtener buenos resultados es primordial que, se base en los siguientes principios:

- Objetivos claros
- Conservación de la iniciativa
- Concentración de esfuerzos
- Flexibilidad
- Liderazgo coordinado y comprometido

#### 5. *Procedimientos*

Los procedimientos como planes por medio de los cuales, se establece un método para el manejo de actividades futuras. Por lo tanto, un procedimiento es una secuencia cronológica que permite obtener resultados de una forma más eficiente en cada función dentro la empresa (Koontz, 2012).

### 1.3 Organización

De acuerdo con (Chiavenato, 2002) indica: la organización es la función administrativa relacionada con la asignación y distribución de tareas y recursos necesarios a los departamentos. Por consiguiente, la organización es el proceso de ordenar tanto el capital humano como los recursos materiales y financieros para alcanzar un objetivo. También, se afirma que la organización es el proceso de agrupar y ordenar en base al tamaño, el trabajo, la departamentalización, la autoridad y los grupos, para cumplir efectivamente los planes antes definidos (Luna, 2014).

#### 1.3.1 Técnicas de la Organización

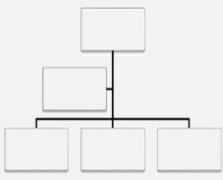
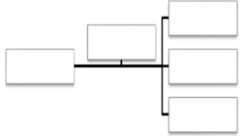

##### *Organigramas*

Los organigramas o cartas de organización son representaciones gráficas de la estructura orgánica interna de una organización, que tienen por objetivo dar a entender de manera rápida la división de las funciones, así como, también, los niveles jerárquicos conjuntamente con las líneas de autoridad y responsabilidad.

Adicionalmente Chuquiguanga (2015) señala 5 criterios fundamentales para la presentación de organigramas:

1. **Precisión:** Se define con exactitud las unidades administrativas y sus interrelaciones
2. **Sencillez:** Es simple para facilitar la comprensión tanto del cliente interno como externo
3. **Uniformidad:** Para facilitar la comprensión, se homogenizan las líneas y figuras.
4. **Vigencia:** Se refleja la situación presente; por tal razón, se recomienda su constante actualización.

**Tabla 2.** Formas del Organigrama

TIPO	GRÁFICO	DESCRIPCIÓN
Vertical		Los niveles jerárquicos quedan determinados de arriba hacia abajo, unidas por líneas de autoridad y responsabilidad.
Horizontal		Los nivel jerárquicos, se representan de izquierda a derecha, se coloca a la jerarquía suprema en el extremo izquierdo
Circular		La jerarquía suprema es colocada en el centro de una serie de círculos concéntricos, los cuales representan un nivel distinto de autoridad.

**Fuente:** Elaboración Propia a partir de Organigramas, (Marianela, 2009)

**Tabla 3.** Clasificación de los Organigramas

POR SU OBJETO	POR SU ÁREA	POR SU CONTENIDO
<b>Estructurales:</b> Muestran la estructura administrativa.	<b>Generales:</b> Representan toda la organización.	<b>Esquemáticos:</b> Contienen solo las áreas principales.
<b>Funcionales:</b> Indican las áreas y funciones de los departamentos.	<b>Departamentales:</b> Representan a la organización de un departamento o sección.	<b>Analíticos:</b> Son detallados y Técnicos.

**Fuente:** Elaboración Propia a partir de Administración: Gestión Organizacional, enfoques y proceso administrativo, (Munch, 2010)

### *Manuales Administrativos*

Según Vivanco (2017) considera: Un manual de procedimientos es un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimientos de una empresa, que, se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo. Se tiene en cuenta lo expresado anteriormente, los manuales son una guía práctica para lograr una eficiente administración, pues son considerados como herramientas de soporte que permite una gestión ordenada de las funciones, recursos y procesos dentro de una organización.









Además, Munch (2010) señala: La aplicación de manuales trae consigo algunas ventajas para la organización como es la eficiencia de los empleados y el mejoramiento de los

procesos y sistemas, es decir, los manuales, se los acataran de forma obligatoria por parte de la nómina de la empresa.



### *Diagramas de Flujo*

Un diagrama de flujo es una representación gráfica de actividades rutinarias que son necesarias para poder realizar o completar un determinado trabajo, es decir, dentro de la administración de una organización los diagramas permiten la visualización de actividades necesarias y distribuyen el trabajo de forma equilibrada. Adicionalmente, según (Munch, 2010) manifiesta: los diagramas de flujo permiten simplificar trabajo, mejorar procesos y eliminar demoras y tiempos ociosos.

**Tabla 4.** Clasificación de Diagramas de Flujo

SÍMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	<b>Terminal</b>	Indica el inicio o la terminación del flujo del proceso.
	<b>Decisión</b>	Indica un punto en el flujo en que, se produce una bifurcación del tipo “SI” – “NO”
	<b>Multidocumento</b>	Conjunto de documentos
	<b>Conector de Proceso</b>	Conexión con otro proceso diferente, en la que continua el diagrama de flujo
	<b>Base de datos</b>	Empleado para representar la grabación de datos
	<b>Actividad</b>	Representa una actividad llevada a cabo en el proceso.
	<b>Documento:</b>	Se refiere a un documento utilizado en el proceso
	<b>Inspección</b>	Empleado en aquellas acciones que requieren supervisión

**Fuente:** Elaboración Propia.

	<b>Archivo manual:</b>	Se utiliza para reflejar la acción de archivo de un documento
	<b>Línea de Flujo</b>	Proporciona la indicación sobre el sentido de flujo del proceso

#### 1.4 Dirección

Según (Marciaga, 2015) indica: una buena dirección, basada en principios y trabajo en equipo, proporcionan soluciones efectivas y por ende el aumento de la riqueza organizacional. Por lo que, se dice, en las organizaciones la dirección constituye una parte fundamental del proceso administrativo, pues en esta etapa, se pone en ejecución las actividades planificadas y organizadas, mediante la interacción entre las personas de un equipo y el gerente para alcanzar objetivos organizacionales.

Los elementos de la Dirección según (Marciaga, 2015) menciona:

1. Ejecución de los planes de acuerdo a la estructura Organizacional
2. Liderazgo
3. Motivación
4. Guía de los esfuerzos de los subordinados
5. Supervisión
6. Cumplimiento de metas organizacionales
7. Comunicación

#### 1.5 Control

Según (Munch, 2010) define: la evaluación y control como la fase en la cual, se establecen los estándares para medir resultados con el fin de prevenir, corregir desviaciones, y mejorar el desempeño de la empresa. En toda organización es de suma importancia realizar un proceso de retroalimentación para poder realizar acciones correctivas y preventivas con el fin de mejorar procesos. Además, (Marín Portillo & Atencio Cárdenas, 2008), definen al

control como un proceso que, se cerciora que si lo que ocurre concuerda con lo que supuestamente debiera ocurrir, caso contrario, será necesario que, se realicen los respectivos ajustes o correcciones.

Adicionalmente (Marín Portillo & Atencio Cárdenas, 2008) afirman que el control administrativo, se emplea para:

- Crear mejor calidad
- Enfrentar el cambio
- Agregar valor
- Tomar medidas correctivas

#### *Sistemas de control*

1. Reportes e informes
2. Sistemas de información
3. Auditorias

#### *Indicadores*

Según (Mondragòn Perez, 2002): un indicador es una herramienta que tiene como finalidad clarificar y definir de forma precisa los objetivos e impactos; por otro lado, los indicadores, también, son considerados como medidas verificables que demuestran el progreso frente a las metas establecidas. Adicionalmente un indicador permite definir parámetros para el diseño de objetivos y planes en tiempo real con el fin de controlar las operaciones diarias.

#### *Características de un indicador*

- **Confiable:** Medible a lo largo del tiempo
- **Medible:** Cuantificable mediante herramientas y métodos
- **Preciso:** Operacionalmente claros
- **Oportuno:** Relevantes y apropiados
- **Importante Programáticamente:** Vinculado al programa y consecución de objetivos

### *Tipos de indicadores*

En una organización es muy importante medir la efectividad, eficiencia y calidad de cada uno de los procesos, productos y servicios, por tal razón, las organizaciones han optado por desarrollar indicadores de gestión empresarial para de esta manera, mantener el control, así como la facilidad en la toma de decisiones.

Entre los indicadores de gestión más utilizados, tenemos:

- **Indicadores de eficiencia:** Son aquellos que miden el nivel de productividad en la empresa, así como, también, el posicionamiento de la marca, la fidelización y aceptación de productos y servicios en el mercado
- **Indicadores de eficacia:** Son aquellos que miden si las actividades planificadas, se han cumplido en el periodo de tiempo determinado; es decir, que estos indicadores hacen referencia a las mediciones cuantitativas comparables con los resultados previstos.
- **Indicadores de Efectividad:** Son aquellos que, se encargan de medir la capacidad de una organización para innovar, manejar reclamos y ofrecer soluciones satisfactorias. Adicionalmente, este tipo de indicador permite analizar de manera más profunda las fortalezas, debilidades oportunidades y amenazas que tienen una organización.
- **Indicadores de funcionalidad:** Son aquellos que, se encargan de evaluar las condiciones físicas de la organización, con la finalidad de alcanzar los objetivos organizacionales ya planificados, conjuntamente con la seguridad del personal.
- **Indicadores de equipamiento:** Este indicador evalúa la existencia, condiciones y características del equipamiento básico con la finalidad de alcanzar los objetivos
- **Indicadores de disponibilidad:** Este indicador evalúa la cantidad de equipos, mobiliario e insumos disponibles dentro de la organización, en relación con el número de funcionarios.

## **2.1 Gestión de Calidad**

A través de los años, se ha desarrollado conceptualizaciones más complejas sobre aspectos técnicos, organizativos, culturales y estratégicos. La gestión es un sistema que relaciona una serie de principios, prácticas y técnicas para la mejora de la calidad. (Camisón, Cruz, & González, 2006).

Principios: guías para la acción organizativa

Prácticas: actividades que lleva a la práctica los principios

Técnicas: hacen efectivas las prácticas.

Para una definición más acertada, independientemente de la perspectiva que, se elija, la gestión de calidad es conceptualizada como un sistema de variables significantes en conjunto, que pone en práctica técnicas de mejora, prácticas y principios de la calidad. (Vega, 2013); ésta, incluye procesos encaminados a subir de nivel constantemente, bajo la directriz de los objetivos establecidos por el nivel gerencial.

## **2.2 Modelos de Gestión de Calidad**

Para López (2011): un modelo de gestión es un referente estratégico que identifica las áreas sobre las que hay que actuar y evaluar para alcanzar la excelencia dentro de una organización. En la actualidad la globalización y la competitividad han permitido que la calidad tanto de productos y servicios, se vuelva un factor clave para el éxito de una organización, por tal razón, los empresarios han optado por dejar los modelos tradicionales y aplicar los nuevos modelos de Gestión. Adicionalmente (Ornes, 2014) señala que un modelo de gestión representa un valioso instrumento de desarrollo gerencial, se permite medir en qué punto, se encuentran y cómo avanzan las organizaciones hacia la excelencia.

Se tiene en cuenta lo citado, la aplicación de un modelo de gestión de calidad no solo permite alcanzar las metas organizacionales, sino, también, a fortalecer su competitividad mediante un proceso de autoevaluación profunda, fortalecimiento de liderazgo y compromiso de todos los miembros. Este modelo, también, servirá como guía para una planificación estratégica eficaz, la cual será reflejada en la satisfacción de los clientes, lo que permitirá la sostenibilidad organizacional en el tiempo, a más de fomentar el sentido de creatividad e innovación en los miembros de la organización

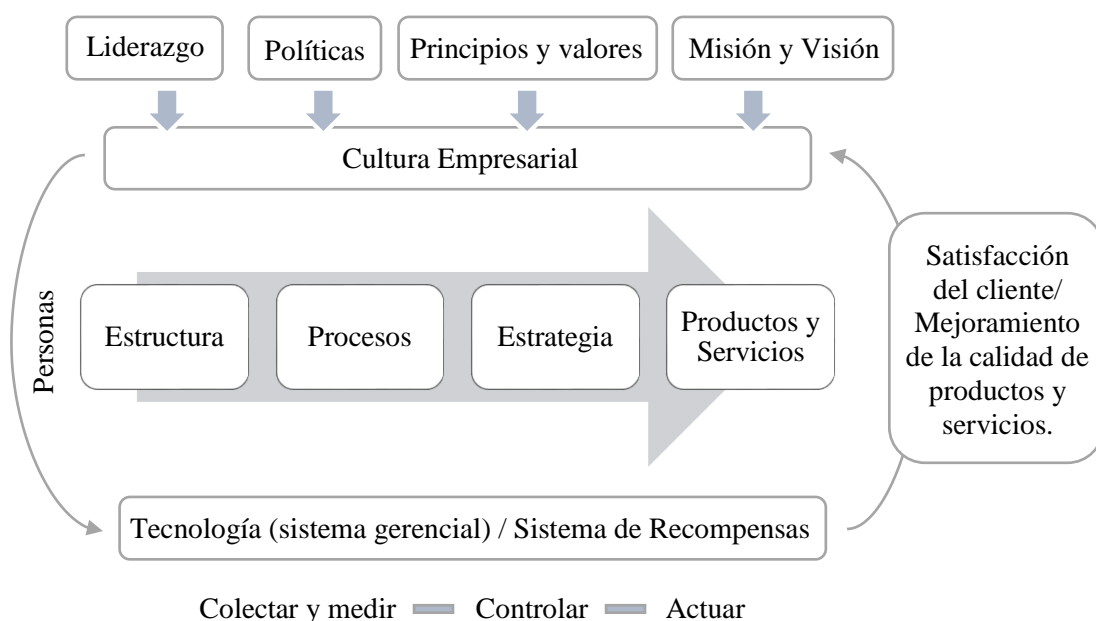
La Superintendencia de Salud (2000), propone los principales modelos de Gestión y Acreditación en calidad utilizados en Instituciones de salud-educación:

- Modelo de Gestión Orientado a la Satisfacción del cliente
- Programa *Malcom Baldrige*
- *Joint Comission on Accreditation of Healthcare Organizations* (JACHO)

### 2.2.1 Modelo de Gestión Orientado a la Satisfacción del cliente

Actualmente, el servicio al cliente es de gran importancia por ser un elemento diferenciador en organizaciones y negocios. Este factor de diferencia pretende brindar a los clientes un servicio adecuado, el cual establece y constituye una ventaja competitiva (Duarte, 2010).

El modelo presentado relaciona y detalla elementos, perfectamente alineados y orientados a generar una mejor experiencia al cliente, apoyada en el manejo eficiente de procesos y recursos disponibles que, se interrelacionan e influyen en la satisfacción del cliente y el mejoramiento de la calidad.



**Ilustración 2.** Estructura de un modelo orientado a la satisfacción del cliente

**Fuente:** Elaboración Propia a partir de Modelo de Gestión orientado a la satisfacción del cliente, (Catalán, 2012)

Catalán (2012), el Modelo de Gestión orientado a la Satisfacción del Cliente contempla:

*Cultura empresarial:* Considerada como un factor rector, define las actitudes y actuaciones de la empresa, da sentido y direcciona la toma de decisiones. La alta gerencia es el agente propiciador, para que las políticas, misión, visión y valores, se interrelacionen y, se alineen de manera clara y precisa en cada proceso de la empresa y para que el recurso humano gestione, dentro de este contexto, la relación con los clientes, el mejoramiento de procesos y la calidad del servicio.

*Estructura, Procesos y Estrategia:* cada uno de estos subsistemas, se alinean y orientan a la calidad del servicio.

- Estructura: se organiza por procesos, productos o servicios, identifica y documenta quienes son los clientes y proveedores, se determina las relaciones.
- Procesos: se orientan a la satisfacción del cliente a través de estos, se identifica los productos y servicios, los insumos, los indicadores de calidad, las necesidades, se controla y corrige el proceso, se mejora la calidad y, se establece planes de mejora.
- Estrategia: de determina estrategias para alcanzar la satisfacción del cliente basados en una estructura óptima y procesos eficientes que permitan mejorar la calidad de los productos o servicios amparados en la mejora de competencias requeridas.

*Tecnología:* el apoyo tecnológico, se enfoca en apalancar los procesos referentes a la recolección de datos, almacenamiento, procesamiento, se facilita la toma de decisiones. Este elemento tiende a insertar calidad en el desempeño global de la organización, se tiene que estar interconectada para cubrir las necesidades de cada área.

### **2.2.2 Modelo Malcolm Baldrige**

Para (Villagra, 2006), el modelo *Baldrigue* tiene 3 objetivos fundamentales que permite:

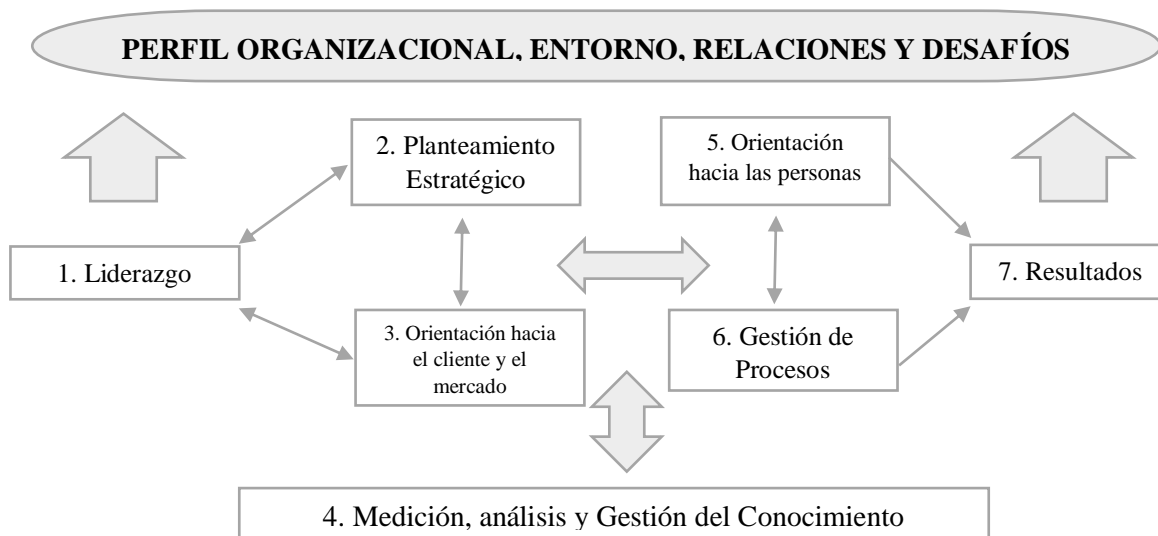
- Proporcionar mayor valor a los clientes y grupos de interés,
- La mejora de la eficacia y de las capacidades de toda la organización.

- Aprendizaje, tanto organizacional como personal.

Por lo tanto, se afirma que el modelo de *Baldrige* es considerado como una herramienta para la evaluación, mejora y planificación de la calidad total con el fin de brindar importancia a la satisfacción de los clientes.

Adicionalmente, López (2011), señala que el modelo de *Baldrige*, se desarrolla en base a 11 valores que integran los diversos criterios de Calidad:

1. Calidad basada en el cliente
2. Liderazgo
3. Mejora y aprendizaje organizativo
4. Participación y desarrollo del personal
5. Rapidez en la respuesta
6. Calidad en el diseño y en la prevención
7. Visión a largo plazo del futuro
8. Gestión basada en datos y hechos
9. Desarrollo de la asociación entre los implicados
10. Responsabilidad social
11. Orientación a los resultados.



### Ilustración 3. Modelo Baldrige

**Fuente:** Elaboración Propia a partir de Modelo de Gestión de Calidad, (Lopez, 2011)

El modelo de Excelencia de *Baldrige*, se encuentra comprendido en siete criterios:

1. **Liderazgo:** Se refiere a la manera en que la alta dirección establece y comunica a los miembros de una organización las estrategias, así como, también, se encarga de reforzar los valores e incentivar el sentido de la creatividad e innovación
2. **Planteamiento estratégico:** Implementación de los planes, control y verificación de resultados
3. **Orientación hacia el cliente y el mercado:** Analiza si todos los procesos desarrollados están enfocados a brindar satisfacción al cliente
4. **Medición, análisis y gestión del Conocimiento:** Analiza datos e información para apoyar a los procesos claves con la finalidad de obtener un buen rendimiento
5. **Orientación hacia las personas:** Evalúa como la organización permite el desarrollo potencial de las habilidades y destrezas de su equipo; y como estos, se alinean a los objetivos organizacionales
6. **Gestión de procesos:** Analiza cómo, se diseñan, se administran y, se mejoran los \*procesos y procedimientos
7. **Resultados:** Examina el rendimiento de la organización y la mejora de sus áreas claves; así como, también, examina y analiza el funcionamiento en relación a los competidores.

### 2.2.3 *Joint Comission on Accreditation of Healthcare Organizations (JACHO)*

Según (Garcia, 2007) establece que el objetivo principal del Modelo JACHO es estimular la demostración de una mejora continua y sostenida mediante la aplicación de indicadores y estándares de consenso internacionales.

Los estándares, se organizan en torno a funciones importantes de la organización:

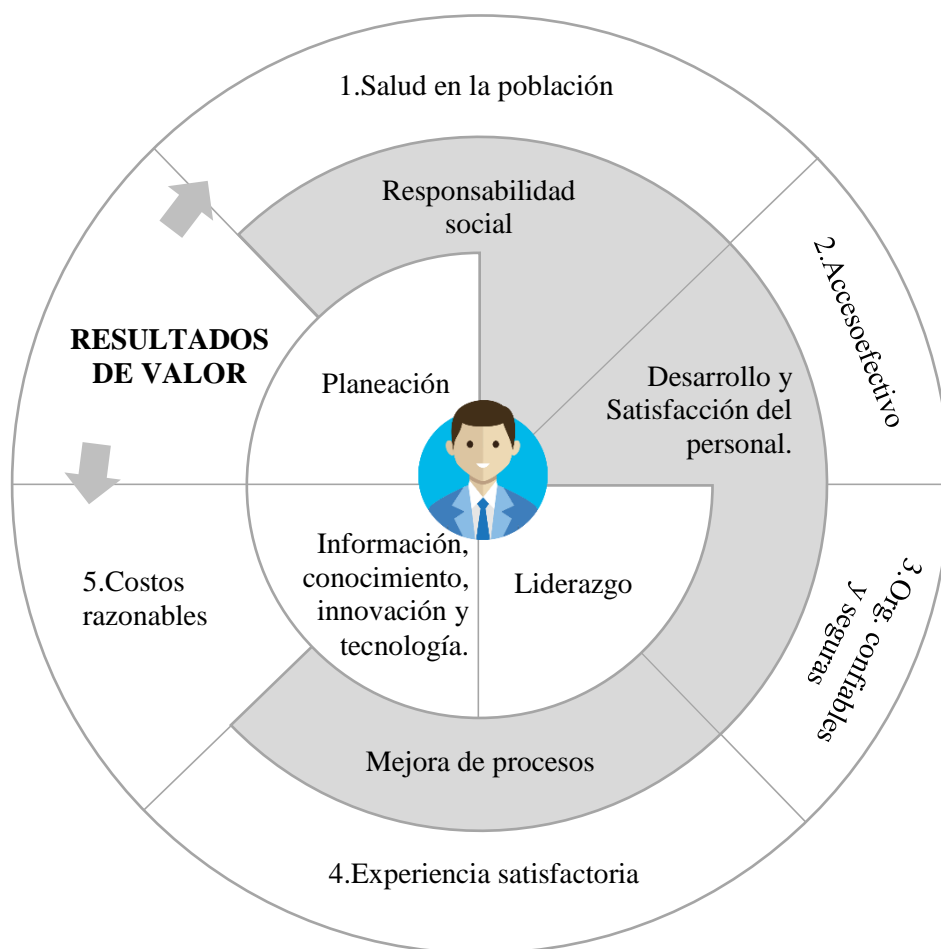
**Tabla 5.** Manual de estándares del JACHO

Estándares centrados en los pacientes	Estándares centrados en la Gestión
---------------------------------------	------------------------------------

Accesibilidad y continuidad de la atención	Gestión y mejora de la calidad
Derechos del paciente y su familia	Prevención y Control de la infección
Evaluación del paciente	Órganos de Gobierno, Liderazgo y Dirección
Atención al paciente	Gestión y Seguridad de las Instalaciones
Educación del paciente y su familia	Formación y cualificaciones del personal
	Gestión de la información

**Fuente:** Elaboración Propia a partir de Validación de un modelo para medir la Calidad Asistencial, (Garcia, 2007)

Por su parte la OPS (2001), establece un modelo de gestión de calidad en salud, cuya herramienta permitirá alcanzar cinco resultados de valor basado en 6 criterios:



**Ilustración 4.** Modelo de Gestión de Calidad en Salud

**Fuente:** Elaboración Propia a partir de Modelo de Gestión de Calidad en Salud, (Secretaría de la Salud, 2016)

*Crterios*

1. **Atención centrada en la persona:** García (2007) menciona, que existen diversos factores que contribuyen a las organizaciones de servicios de salud a alcanzar una atención centrada en las personas:
  - Liderazgo
  - Visión estratégica
  - Participación de personas/comunidades
  - Condiciones de trabajo
  - Ambiente de calidad para usuarios y prestadores
  - Tecnología
  - Acceso a la información
2. **Liderazgo:** Es el proceso en que una persona compromete a los demás miembros a alcanzar las metas organizacionales; se basa de una gestión y administración para ejecutar acciones mediante uso efectivo de recursos humanos, materiales y financieros.
3. **Uso de información para la toma de decisiones:** El conocimiento es considerado como uno de los insumos más importantes dentro de una organización, permiten la toma adecuada y oportuna de las decisiones.
4. **Planeación basada en las necesidades de la población:** Se encarga de definir con exactitud las acciones a través de las cuales las instituciones orientan su trabajo para alcanzar sus objetivos, como la calidad en el servicio.
5. **Responsabilidad social, desarrollo y satisfacción del personal:** Implica la congruencia de la institución con los grupos de interés; además, contribuye al desarrollo sostenible y sustentable de la comunidad

6. **Mejora continua de los procesos:** Permite generar conocimiento, con el objetivo de definir metas y establecer indicadores para medir el grado de éxito, así como, también, un plan de acción, cuyo resultado, se refleja en la calidad de servicio.
7. **Resultados de Valor:** evalúa el desempeño del modelo de gestión de calidad y describe la generación de resultados orientado a la atención centrada a personas, comunidad y población.

### 3.1 Servicio

Es un conjunto de actividades que, se realiza a través de la interacción entre el cliente y el empleado, con el objetivo de satisfacerle un deseo o necesidad. Adicionalmente Mesa Holguín (2012) señala: los servicios traen asociados elementos tangibles como la marca, símbolo, logotipo, colores corporativos y diseños especiales que los diferencian de otros servicios de la misma categoría (pág. 246). Existe algunas características que hacen diferenciar un servicio de un producto, de esta manera:

- **Intangibilidad:** Los servicios son imposibles de probarlos, sentirlos, verlos, oírlos y olerlos antes de comprarlos.
- **Inseparabilidad:** La marca del servicio es inseparable de la fuente que lo genera.
- **Heterogeneidad:** El servicio es único e irrepetible; se caracterizan por su alta variabilidad.
- **Demanda perecerá y fluctuante:** Los servicios son almacenables y cambian depende del precio, tiempo y cliente.

### 3.2 Calidad

Para Crosby (1991) manifiesta: La calidad es entregar a los miembros de la organización y clientes, productos y servicios sin defectos y hacerlo a tiempo.

En la actualidad la calidad, representa la capacidad que tienen una organización en satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, mediante el uso correcto de la tecnología y la comunicación con la finalidad que los servicios sean más rápidos y accesibles

### 3.3 Calidad en el Servicio

Para (Cruz, 2013) indica:

La calidad en el servicio es el hábito desarrollado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes, de tal manera que el cliente, se sienta comprendido y sorprendido con un mayor valor esperado, se proporciona en consecuencia mayores ingresos y menores costos.

En base al concepto citado, se dice que el servicio al cliente al ser de calidad es la publicidad más fuerte y directa que un producto o servicio que, se da, debido a que un cliente o usuario al recibir valor agregado sin un costo adicional, asegura fidelidad y difusión para futuros clientes potenciales.

Teóricamente la importancia de la prestación de un servicio consiste en satisfacer necesidades desde un cumplimiento de actividades esenciales intangibles con acciones, esfuerzos y calidad, basados en un contacto y relación con el cliente; se crea un valor de heterogeneidad como estrategia de servicio. (Duque & Gómez, 2014)

#### *Características de un servicio de Calidad*

- Cumplir sus objetivos
- Servir para lo que, se diseñó
- Ser adecuado para el uso
- Solucionar las necesidades
- Proporcionar resultados

#### *Principios de un servicio de Calidad*

- Atraer nuevos clientes cuesta más que retener a los existentes
- Satisfacer las necesidades del cliente
- El servicio al cliente sería consistente
- Los empleados, también, son clientes

- Abrir los canales de comunicación
- La gente siempre espera un buen servicio al cliente

En base a las características y principios de la calidad en el servicio, se llega a la conclusión, que, se ha convertido en uno de los puntos más importantes que, se cumplirá dentro de una empresa, pues de este dependerá la preferencia de los clientes hacia la marca o caso contrario, se convertirá en una amenaza para la organización.

### *Dimensiones*

**Tabla 6.** Dimensión de la Calidad

DIMENSIÓN	DESCRIPCIÓN
<i>Confiabilidad</i>	Capacidad de prestar los servicios de con seguridad y forma correcta
<i>Recursos tangibles</i>	Apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación
<i>Diligencia</i>	Voluntad para ayudar y prestar servicios rápidamente
<i>Garantía</i>	Habilidad del personal para inspirar credibilidad, confianza, profesionalismo y seguridad
<i>Empatía</i>	Habilidad de prestar atención individual y cuidadosa y con respeto

**Fuente:** Elaboración Propia a partir de Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial ESSALUD- Tumbes, (Ocampos & Valencia, 2017)

### **3.4 Relación de la Gestión Administrativa con la Calidad del Servicio**

En la sociedad moderna, la administración, se ha convertido en un instrumento de vital importancia para una organización, pues es considerada como una actividad basada en esfuerzos colectivos, que busca el alcance de los objetivos corporativos, la integración de las personas y la satisfacción de las necesidades de los clientes.

A nivel administrativo en cualquier empresa, un ambiente de calidad y satisfacción es fundamental, donde sus principales actores es el servicio de calidad a los clientes, tanto internos como externos, por tal razón los empresarios, se han visto en la necesidad de implementar un sistema de gestión, que, se enfoque en satisfacer a ambos tipos de clientes mediante el diseño de procesos eficaces, distribución exacta de recursos humanos,

materiales, financieros; y, la identificación de las necesidades para la otorgación de productos y servicios.

La meta de la gestión administrativa en este punto, se enfoca en satisfacer las expectativas del cliente con experiencias de calidad, desde el primer contacto como antesala de un proceso de fidelización del cliente hacia la empresa u organización. En el sector salud - educación es necesario mencionar que la calidad del servicio es la diferenciación que permite a las entidades universitarias alcanzar mayores niveles de competitividad. La experiencia, se consolida con la satisfacción y complacencia del requerimiento a través de estándares de calidad de servicio.

La educación y la salud requieren una atención primaria, pues estas dos áreas son muy cercanas a las personas, y su satisfacción es indispensable; la salud como tal basada en los centros de enseñanza son eficaces al desarrollar habilidades, transmiten conocimiento y apoyan una toma de decisiones favorable a la conducta y aprendizaje. De acuerdo con (Aurrecoechea, 2006) varias entidades universitarias han fracasado en su intento de aplicar programas en salud-educación, debido a que sus programas no desarrollan una respuesta a la necesidad de las personas, por carecer de coordinación y enseñanza en sus centros, por destinar sus recursos a la aplicación de programas netamente externos y tener un poca o ninguna inversión en las formación e interés interno, o aumento de recursos de apoyo.

Debido a esto, la implementación de una gestión administrativa en su calidad de servicio en el ámbito de salud-educación, es oportuna para la investigación, por los beneficios internos, externos, de calidad, eficacia, fidelización y competencia frente a otras entidades que buscan su satisfacción empresarial interna y externa. De esta manera, la educación, se transforma en calidad, con cimientos en salud que generan bienestar a sus clientes, en este caso: estudiantes, docentes, profesionales de la salud y pacientes.

## **CAPÍTULO II: DISEÑO METODOLÓGICO**

### **2.1 Enfoque de Investigación**

La presente investigación, se encuentra en torno a un paradigma empírico, pues la adquisición de los resultados tiene base en la experiencia, donde el objeto de estudio requiere comprensión y conocimiento del problema a través de la evidencia, además, de fuentes que provean información, verificable y práctica. Para lograr el objetivo empirista, se requiere métodos cualitativos y cuantitativos, por lo tanto, su enfoque investigativo tiene carácter mixto.

Sin embargo, el que predomina en el proceso investigativo es el enfoque cuantitativo, éste somete a prueba las hipótesis planteadas mediante el empleo de diseños investigativos numéricos y métodos estadísticos de simulación y comprobación con el propósito de identificar la correlación o la no correlación entre las variables. Este enfoque cuantitativo tiene que ver con los aspectos observables, medibles y cuantificables; el estudio analítico empírico permite establecer patrones que disminuyan el error y excluyan la incertidumbre (Hernández, Fernandez, & Baptista, 2006).

El enfoque cualitativo permite la complementación de la presente investigación por la incidencia que genera en recurso humano y las acciones sociales que, se puedan implementar para la gestión administrativa mediante un servicio de calidad. Para los autores antes mencionados, este enfoque está alineado a la subjetividad de la información como perspectivas y opiniones de los participantes.

El complemento de estos dos enfoques en su paradigma empírico, permite analizar con mayor visibilidad las variables en estudio de la gestión administrativa y su relación a la calidad de servicio en los laboratorios de psicología de la PUCESA, desde la observación humanística, pero, validada y proyectada por el análisis estadístico.

### **2.2 Población y Muestra**

Para determinar la población a investigar, se requiere un manejo de estadística descriptiva, se presenta los datos de forma ordenada, en cuadros, donde, se describen las cantidades y características de los colaboradores existentes para las muestras en la Escuela de Psicología

en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, distribuidos en las áreas de docentes y estudiantes:

**Tabla 7. Población**

Descripción	Población
<b>Estudiantes</b>	<b>302</b>
Psicología Clínica	119
Psicología Organizacional	47
Rediseño	136
<b>Docentes</b>	<b>43</b>
Escuela	22
Servicios Profesionales	14
Compartidos	7
<b>TOTAL</b>	<b>345</b>

**Fuente:** Elaboración Propia

Para el presente proceso investigativo, se obtendrá la muestra para la encuesta dirigida a estudiantes y docentes mediante la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{Z^2 * P * Q + (N - 1)e^2}$$

Simbología:

$n$  = Tamaño de la muestra

$N$  = Tamaño de la población

$P$  = Probabilidad de éxito (si se desconoce  $P=0.5$ )

$Q$  = Probabilidad no ocurrencia ( $Q=1-P$ )

$Z$  = Nivel de confianza (95%) 1.96

$e$  = Error admisible 0.5

Desarrollo muestra estudiantes:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 302}{1.96^2 * 0.5 * 0.5 + (302 - 1)0.05^2}$$

$$n = \frac{290.0408}{1.7129}$$

$$n = 169$$

Desarrollo muestra docentes:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 43}{1.96^2 * 0.5 * 0.5 + (43 - 1)0.05^2}$$

$$n = \frac{41.2972}{1.0654}$$

$$n = 39$$

El tamaño de la muestra total es de 208 personas, distribuidas en 169 estudiantes y 39 docentes, a los cuales, se le aplica la encuesta, se utiliza un muestreo por conveniencia.

### 2.3 Tipo de recolección de la información

Método-Muestreo por conveniencia

Este método permite seleccionar la muestra de forma accesible con una técnica no probabilística donde las personas a ser incluidas en el proceso de investigación son seleccionadas en base a la conveniencia, este método está sustentado en la proximidad de los sujetos.

### 2.4 Tipo de Investigación

- **Investigación Bibliográfica**

Basada en la literatura, se pretende analizar, ampliar y profundizar las variables de estudio a través de la multiplicidad de conceptualizaciones disponibles en fuentes secundarias, y documentos en línea; punto de partida para buscar información actualizada, identificar el problema, justificar el estudio del mismo, desarrollar y sustentar valientemente el estado del arte.

- **Investigación de Campo**

Esta investigación de campo permite obtener información primaria, dicha información, se obtiene desde los participantes de la investigación, mediante la aplicación de instrumentos

como encuestas direccionadas a los involucrados para analizar sistemáticamente el problema de estudio de la gestión administrativa y la calidad del servicio empleada. Los datos serán suministrados por docentes y estudiantes de la institución.

## **2.5 Técnicas e Instrumentos**

### Encuesta

La encuesta es una técnica de investigación social donde, se recogen datos para su interrogación, su finalidad es obtener información de manera sistemática sobre los conceptos que, se derivan de una problemática de investigación previamente construida (López & Fachelli, 2015). A través de la encuesta, se obtiene información sistemática y cuantitativa del objeto de estudio misma que complementa la información cualitativa previa.

### Cuestionario

El cuestionario es un procedimiento estandarizado para la obtención y registro de datos en una investigación cuantitativa, se la realiza en conjunto con la metodología de encuesta que permite al mismo tiempo consultar a la población varios aspectos de manera amplia y rápida (García, 2003).

La aplicación de la encuesta, se apoyó en un formato estructurado de preguntas con respuestas basadas en escala tipo Likert donde: 1 es nunca, 2 ocasionalmente, 3 algunas veces, 4 frecuentemente y 5 siempre, las cuales, se relacionan al objetivo de investigación y permiten su desarrollo, se proporciona datos importantes para resolver la problemática en estudio.

### Alfa de Cronbach

El coeficiente Alfa de Cronbach una la medida de consistencia interna utilizada como instrumento de validez, que, se lo emplea para determinar la confiabilidad de instrumentos con variables de intervalos como las escalas tipo Likert. (Andrade & Celi, 2016). Para la realización de la investigación, los cuestionarios de las encuestas dirigidas tanto a docentes

como estudiantes de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato fueron validados mediante Alfa de Cronbach.

**Tabla 8.** Alfa de Cronbach Encuesta Docentes

Alfa de Cronbach	N de elementos
,972	16

**Fuente:** Elaboración Propia

**Tabla 9.** Alfa de Cronbach Encuesta Estudiantes

Alfa de Cronbach	N de elementos
,886	8

**Fuente:** Elaboración Propia

## 2.6 Procesamiento y análisis de la información

El procedimiento metodológico, se llevó a cabo con la caracterización del problema dentro de los laboratorios de psicología de la institución educativa, Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, en cuanto a su gestión administrativa y calidad de servicio, para que sea apta la variable de estudio.

Posteriormente, se realiza una fundamentación teórica por medio de estudios de investigación científica con referentes, no solo teóricos sino, también, metodológicos, sobre la gestión administrativa, que ayuda a desarrollar adecuadamente la situación de conflicto en la calidad del servicio. Se identificó la población y muestra a investigación, desde las distintas áreas de concentración de estudiantes y docentes, con una muestra total de 182 colaboradores, seleccionados por metodología de conveniencia a los que, se le aplica la encuesta elaborada en escala de Likert, se aplica este cuestionario de manera anónima.

Después de esto, se realiza la tabulación de datos y el análisis respectivo de los resultados obtenidos a través del cuestionario, mediante el programa estadístico SPSS/v.22, mismos que da garantía a que, se cumplieran los objetivos planteados en la investigación. A continuación, se realizó una herramienta como propuesta que contiene los pasos necesarios, que aseguren la ejecución correcta de los procedimientos del laboratorio Psicológico, así como, también, el uso de correcto de equipos y/o materiales, con la finalidad de garantizar resultados confiables en cuanto a la formación profesional de los estudiantes. El plan fue

evaluado por el criterio de especialistas y beneficiarios. Finalmente, se establece conclusiones y recomendaciones de la investigación realizada.

## CAPÍTULO III: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 3.1 Análisis Encuesta a Docentes

#### Planificación

1. ¿El desarrollo de la Gestión Administrativa en el área de aplicación y experimentación de Psicología tiene un manejo adecuado en sus recursos?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	F. Acumulada
Nunca	3	7,7	7,7
Ocasionalmente	2	5,1	12,8
Algunas Veces	12	30,8	43,6
Frecuentemente	12	30,8	74,4
Siempre	10	25,6	100,0
Total	39	100,0	

**Fuente:** Elaboración Propia

Interpretación y análisis:

De acuerdo con los resultados obtenidos con respecto al manejo adecuado de los recursos en la gestión administrativa del área de aplicación y experimentación en Psicología tiene un 30,8% en algunas veces y frecuentemente, seguido de 25,6% siempre, 7,7% nunca y 5,1% ocasionalmente. Por lo que, es necesaria una guía en mejorar el manejo en el servicio de los recursos de los laboratorios de psicología de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador – Sede Ambato.

2. ¿Es importante implantar una misión, visión y objetivos para el manejo del área de aplicación y experimentación de Psicología?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	F. Acumulado
Nunca	2	5,1	5,1
Algunas Veces	1	2,6	7,7
Frecuentemente	11	28,2	35,9
Siempre	25	64,1	100,0
Total	39	100,0	

**Fuente:** Elaboración Propia

Interpretación y análisis:

Mediante la encuesta realizada a los docentes de la PUCESA el 64,1% cree que siempre es importante implantar una misión, visión y objetivos para el manejo del área de aplicación y experimentación de Psicología, el 28,2% frecuentemente, 5,1% nunca y 2,6% algunas veces.

3. ¿El manejo de manuales y reglamentos influyen positivamente en la calidad de servicio que, se brinda a clientes internos y externos?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	F. Acumulado
Nunca	2	5,1	5,1
Algunas Veces	5	12,8	17,9
Frecuentemente	12	30,8	48,7
Siempre	20	51,3	100,0
Total	39	100,0	

**Fuente:** Elaboración Propia

Interpretación y análisis:

Con la aplicación de la encuesta el 51,3% de docentes afirman que el manejo de manuales y reglamentos siempre influyen positivamente en la calidad de servicio, 30,8% frecuentemente, 12,8% algunas veces y 5,1% nunca. Por lo que, la calidad de servicio que, se brinda a los clientes internos y externos requieren de manuales y reglamentos para su correcta aplicación dentro de los laboratorios de psicología.

4. ¿Considera usted que el desarrollo de la Gestión Administrativa permitirá definir con exactitud los procedimientos y procesos para el adecuado manejo del área a utilizar?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	F. Acumulado
Nunca	2	5,1	5,1
Ocasionalmente	1	2,6	7,7
Algunas Veces	2	5,1	12,8
Frecuentemente	15	38,5	51,3
Siempre	19	48,7	100,0
Total	39	100,0	

**Fuente:** Elaboración Propia

Interpretación y análisis:

De acuerdo al porcentaje de respuesta en la encuesta a docentes 48,7% considera que un desarrollo en la Gestión Administrativa siempre permitirá definir con exactitud los procedimientos y procesos dentro de los laboratorios, 38,5% frecuentemente, 5,1% algunas veces y nunca, y 2,6% ocasionalmente para el manejo del área experimental.

## Organización

5. ¿El área de aplicación y experimentación de Psicología, está destinado para todas los que requieran de su acceso?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	F. Acumulado
Nunca	3	7,7	7,7
Ocasionalmente	1	2,6	10,3
Algunas Veces	9	23,1	33,3
Frecuentemente	14	35,9	69,2
Siempre	12	30,8	100,0
Total	39	100,0	

**Fuente:** Elaboración Propia

Interpretación y análisis:

En relación a la encuesta a los docentes de PUCESA mencionan el 35,9% que frecuentemente el área de psicología está disponible para quien requiera su acceso, 30,8% siempre, 23,1% algunas veces, 7,7% nunca y 2,6% ocasionalmente. Se requiere una guía de orientación para el área de aplicación y experimentación en su acceso y disponibilidad.

6. ¿Considera importante la implementación de un Organigrama estructural-funcional para la correcta división de responsabilidades en el manejo del área de aplicación y experimentación de Psicología?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	F. Acumulado
Nunca	2	5,1	5,1
Algunas Veces	3	7,7	12,8
Frecuentemente	13	33,3	46,2
Siempre	21	53,8	100,0
Total	39	100,0	

**Fuente:** Elaboración Propia

### Interpretación y análisis:

Mediante la aplicación de la encuesta a docentes, se constata que el 53,8% considera que siempre es importante la implementación de un Organigrama estructural-funcional para la correcta división de responsabilidades, 33,3% frecuentemente, 7,7% algunas veces y 5,1% nunca en cuanto, al manejo del área de aplicación y experimentación de psicología

7. ¿Considera importante que los colaboradores manejen un manual de funciones con las actividades principales a realizar?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	F. Acumulado
Nunca	2	5,1	5,1
Algunas Veces	6	15,4	20,5
Frecuentemente	9	23,1	43,6
Siempre	22	56,4	100,0
Total	39	100,0	

**Fuente:** Elaboración Propia

### Interpretación y análisis:

Los docentes en la encuesta consideran un 56,4% que siempre es importante que los colaboradores manejen un manual de funciones, 23,1% frecuentemente, 15,4% algunas veces y 5,1% nunca, para las funciones a desarrollarse o actividades principales a realizarse.

8. ¿Es necesario manejar una representación gráfica de los procesos y/o actividades a realizar antes, durante y después del uso del área?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	F. Acumulado
Nunca	2	5,1	5,1
Algunas Veces	2	5,1	10,3
Frecuentemente	14	35,9	46,2
Siempre	21	53,8	100,0
Total	39	100,0	

**Fuente:** Elaboración Propia

### Interpretación y análisis:

De acuerdo con la aplicación de la encuesta a docentes el 53,8% considera que siempre es necesario manejar una representación gráfica de los procesos y/o actividades a realizar, 35,9% frecuentemente y 5,1% algunas veces y nunca, esto es antes, durante y después de la utilización del área designada.

## Dirección

9. ¿Considera que es necesario llevar un proceso de capacitación para el uso adecuado de equipos?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	F. Acumulado
Nunca	2	5,1	5,1
Ocasionalmente	1	2,6	7,7
Algunas Veces	3	7,7	15,4
Frecuentemente	5	12,8	28,2
Siempre	28	71,8	100,0
Total	39	100,0	

**Fuente:** Elaboración Propia

Interpretación y análisis:

En un gran porcentaje de los docentes a quienes les fue aplicada la encuesta considera que es necesario llevar un proceso de capacitación para el uso adecuado de equipos, esto es el 71,8% con una respuesta de siempre, 12,8% frecuentemente, 7,7% algunas veces, 5,1% nunca y 2,6% ocasionalmente.

10. ¿La infraestructura física del área de aplicación y experimentación de Psicología garantiza una buena calidad de atención a usuarios internos y externos?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	F. Acumulado
Nunca	2	5,1	5,1
Algunas Veces	6	15,4	20,5
Frecuentemente	12	30,8	51,3
Siempre	19	48,7	100,0
Total	39	100,0	

**Fuente:** Elaboración Propia

Interpretación y análisis:

De acuerdo a la aplicación de la encuesta a docentes, los porcentajes de respuesta en relación a la infraestructura física de los laboratorios de psicología de la PUCESA, el 48,7% considera que siempre garantiza una buena calidad de atención a sus usuarios, el 30,8% frecuentemente, 15,4% algunas veces y 5,1% nunca. Es importante aumentar el porcentaje de una buena infraestructura en el área experimental de psicología por el beneficio de sus usuarios internos y externos.

11. ¿Considera que es importante denominar un responsable para solicitar el área de aplicación y experimentación de Psicología?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	F. Acumulado
Nunca	2	5,1	5,1
Algunas Veces	3	7,7	12,8
Frecuentemente	14	35,9	48,7
Siempre	20	51,3	100,0
Total	39	100,0	

**Fuente:** Elaboración Propia

Interpretación y análisis:

Los docentes encuestados, en relación a la interrogante de responsabilidad en el área de psicología, el 51,3% considera que siempre es importante denominar a alguien dentro del área de psicología, 35,9% frecuentemente, 7,7% algunas veces y 5,1% nunca.

12. ¿Es importante que el supervisor del área de aplicación y experimentación de Psicología, implante sanciones por el mal funcionamiento de los equipos y/o instrumentos?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	F. Acumulado
Nunca	2	5,1	5,1
Algunas Veces	5	12,8	17,9
Frecuentemente	10	25,6	43,6
Siempre	22	56,4	100,0
Total	39	100,0	

**Fuente:** Elaboración Propia

Interpretación y análisis:

La PUCESA en su área de aplicación y experimentación de Psicología, los docentes en la encuesta refieren el 56,4% que siempre es importante la supervisión de la misma, se

implantan sanciones por su mal funcionamiento en equipos y/o instrumentos, 25,6% frecuentemente, 12,8% algunas veces y 5,1% nunca.

## CONTROL

13. ¿Considera usted que hay una medición del cumplimiento de objetivos en el área de aplicación y experimentación de Psicología?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	F. Acumulado
Nunca	3	7,7	7,7
Ocasionalmente	2	5,1	12,8
Algunas Veces	9	23,1	35,9
Frecuentemente	16	41,0	76,9
Siempre	9	23,1	100,0
Total	39	100,0	

**Fuente:** Elaboración Propia

Interpretación y análisis:

Mediante la aplicación de la encuesta a docentes de la PUCESA, el 41% menciona que frecuentemente hay una medición en el cumplimiento de objetivos en el área de los laboratorios de psicología, un 23,1% algunas veces y siempre, 7,7% nunca y 5,1% ocasionalmente. Requiere un refuerzo en su control de área para lograr el cumplimiento de los objetivos planteados.

14. ¿Es necesario llevar un inventario de equipos y/o instrumentos antes y después de la utilización del área?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	F. Acumulado
Nunca	2	5,1	5,1
Algunas Veces	2	5,1	10,3
Frecuentemente	11	28,2	38,5
Siempre	24	61,5	100,0
Total	39	100,0	

**Fuente:** Elaboración Propia

Interpretación y análisis:

Los docentes encuestados creen que es necesario llevar un inventario de los equipos y/o instrumentos posterior a la utilización del laboratorio y antes del mismo, en los porcentajes de 61,5% siempre, 28,2, frecuentemente y 5,1 algunas veces y nunca.

15. ¿Considera usted que, se tiene que medir la eficiencia del manejo de Laboratorios en su funcionalidad, equipamiento y disponibilidad?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	F. Acumulado
Nunca	2	5,1	5,1
Algunas Veces	5	12,8	17,9
Frecuentemente	8	20,5	38,5
Siempre	24	61,5	100,0
Total	39	100,0	

**Fuente:** Elaboración Propia

Interpretación y análisis:

De acuerdo con la encuesta aplicada a los docentes de la PUCESA en cuanto a sus laboratorios de psicología, el 61,5% considera que siempre, se tiene que medir la eficiencia del manejo de laboratorios en su funcionalidad, equipamiento y disponibilidad, el 20,5% frecuentemente, 12,8% algunas veces y 5,1% nunca. Por lo tanto, los laboratorios requieren pautas de medición en sus estándares de control para esta área.

16. ¿Considera importante la supervisión continua de las practicas realizadas en el área de aplicación y experimentación de Psicología?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	F. Acumulado
Nunca	2	5,1	5,1
Algunas Veces	5	12,8	17,9
Frecuentemente	7	17,9	35,9
Siempre	25	64,1	100,0
Total	39	100,0	

**Fuente:** Elaboración Propia

Interpretación y análisis:

Según los resultados emitidos en la encuesta a docentes el 64,1% considera que siempre es importante la supervisión continua de las practicas realizadas en los laboratorios de psicología de la PUCESA, 17,9% frecuentemente, 12,8% algunas veces y 5,1% nunca. Por lo tanto, dentro del área de aplicación y experimentación de psicología es indispensable una supervisión continua.

### 3.2 Análisis Encuesta a Estudiantes

1. ¿Considera usted que la implementación de Laboratorios Psicológicos mejora la calidad de educación?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	F. Acumulado
Nunca	1	,6	,6
Ocasionalmente	6	3,6	4,1
Algunas Veces	27	16,0	20,1
Frecuentemente	48	28,4	48,5
Siempre	87	51,5	100,0
Total	169	100,0	

**Fuente:** Elaboración Propia

Interpretación y análisis:

Mediante la encuesta aplicada a los estudiantes de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador – Sede Ambato de la Escuela de Psicología, el 51,5% cree que la implementación de áreas experimentales siempre mejora la calidad de educación, 28,4% frecuentemente, 16% algunas veces, 3,6% ocasionalmente y 0,6% nunca. Mantener los laboratorios existencia y proyectarse a nuevas áreas experimentales prácticas, ayudarán en un mejor desarrollo de la educación.

2. ¿Cree que los reglamentos y manuales son elementos que ayudan al correcto funcionamiento de los Laboratorios de Psicología?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	F. Acumulado
Nunca	2	1,2	1,2
Ocasionalmente	3	1,8	3,0
Algunas Veces	27	16,0	18,9
Frecuentemente	60	35,5	54,4

Siempre	77	45,6	100,0
Total	169	100,0	

**Fuente:** Elaboración Propia

#### Interpretación y análisis:

Mediante la aplicación de la encuesta a estudiantes de la PUCESA con respecto a los reglamentos y manuales en el correcto funcionamiento de los laboratorios de psicología, el 45,6% creen que siempre estos elementos ayudan notablemente en su desarrollo y labor, 35,5% frecuentemente, 16% algunas veces, 1,8% ocasionalmente y 1,2% nunca, por lo que, la importancia de disponer de reglamentos y manuales internos del funcionamiento de las áreas experimentales, serán de beneficio práctico para sus usuarios.

#### 3. ¿Cree que los Laboratorios de Psicología deba tener más salas especializadas?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	F. Acumulado
Nunca	2	1,2	1,2
Ocasionalmente	6	3,6	4,7
Algunas Veces	13	7,7	12,4
Frecuentemente	53	31,4	43,8
Siempre	95	56,2	100,0
Total	169	100,0	

**Fuente:** Elaboración Propia

#### Interpretación y análisis:

De las encuestas aplicadas a los estudiantes, se obtiene como resultados que el 56,2% cree que siempre es importante tener más salas especializadas en los laboratorios de psicología, 31,4% frecuentemente, 7,7% algunas veces, 3,6% ocasionalmente, 1,2% nunca. Se cree que las salas especializadas mejorarán mayor comprensión y mejora en la práctica preprofesional de sus usuarios y garantizar una calidad de servicio en sus clientes.

#### 4. ¿Considera usted que la administración de los Laboratorios de Psicología genera satisfacción en sus usuarios?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	F. Acumulado
Nunca	4	2,4	2,4

Ocasionalmente	6	3,6	5,9
Algunas Veces	28	16,6	22,5
Frecuentemente	48	28,4	50,9
Siempre	83	49,1	100,0
Total	169	100,0	

**Fuente:** Elaboración Propia

#### Interpretación y análisis:

La aplicación de la encuesta a los estudiantes de la escuela de psicología de la PUCESA, el 49,1% cree que siempre la administración que, se lleva a cabo en los laboratorios de psicología genera satisfacción en sus usuarios, el 28,4% frecuentemente, 16,6% algunas veces, 3,6% ocasionalmente y 2,4% nunca. Los laboratorios con una administración orientada y favorable, permite en sus usuarios una mayor seguridad en sus servicios.

5. ¿Considera que es necesario llevar una bitácora de las actividades realizadas en el área de Laboratorios de Psicología durante el semestre? (pruebas psicológicas, equipos, softwares)

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	F. Acumulado
Nunca	3	1,8	1,8
Ocasionalmente	5	3,0	4,7
Algunas Veces	18	10,7	15,4
Frecuentemente	48	28,4	43,8
Siempre	95	56,2	100,0
Total	169	100,0	

**Fuente:** Elaboración Propia

#### Interpretación y análisis:

Por los resultados obtenidos de la encuesta a estudiantes, el 56,2% considera que siempre es necesario llevar una bitácora de las actividades realizadas en el área de laboratorios de psicología durante el semestre, 28,4% frecuentemente, 10,7% algunas veces, 3% ocasionalmente y 1,8% nunca, esto, se aplica a ciertas actividades como pruebas psicológicas, equipos y softwares.

6. ¿Cree que el área de Laboratorios de Psicología tendría que adquirir más instrumentos?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	F. Acumulado
Nunca	4	2,4	2,4
Ocasionalmente	5	3,0	5,3
Algunas Veces	17	10,1	15,4
Frecuentemente	51	30,2	45,6
Siempre	92	54,4	100,0
Total	169	100,0	

**Fuente:** Elaboración Propia

#### Interpretación y análisis:

Los laboratorios de psicología de la PUCESA, de acuerdo a los estudiantes encuestados el 54,4% cree que esta área tendría que adquirir más instrumentos para su mejor desempeño, el 30,2% lo considera que frecuentemente, 10,1% algunas veces, 3% ocasionalmente y 2,4 nunca.

#### 7. ¿Los laboratorios de psicología cumplen con sus expectativas en estándares de calidad?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	F. Acumulado
Nunca	6	3,6	3,6
Ocasionalmente	10	5,9	9,5
Algunas Veces	43	25,4	34,9
Frecuentemente	63	37,3	72,2
Siempre	47	27,8	100,0
Total	169	100,0	

**Fuente:** Elaboración Propia

#### Interpretación y análisis:

En la encuesta realizada a los estudiantes, los resultados en relación a las expectativas en estándares de calidad de los laboratorios de psicología, 37,3% mencionan que frecuentemente lo cumplen, 27,8% siempre, 25,4% algunas veces, 5,9% ocasionalmente y 3,6% nunca. Los laboratorios de aplicación y experimentación en psicología necesitan de un impulso en aumentar sus estándares de calidad como parte de una educación de calidad.

#### 8. El servicio de los Laboratorios de Psicología ¿satisface sus necesidades?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	F. Acumulado
-------------	------------	------------	--------------

Nunca	7	4,1	4,1
Ocasionalmente	7	4,1	8,3
Algunas Veces	42	24,9	33,1
Frecuentemente	67	39,6	72,8
Siempre	46	27,2	100,0
Total	169	100,0	

**Fuente:** Elaboración Propia

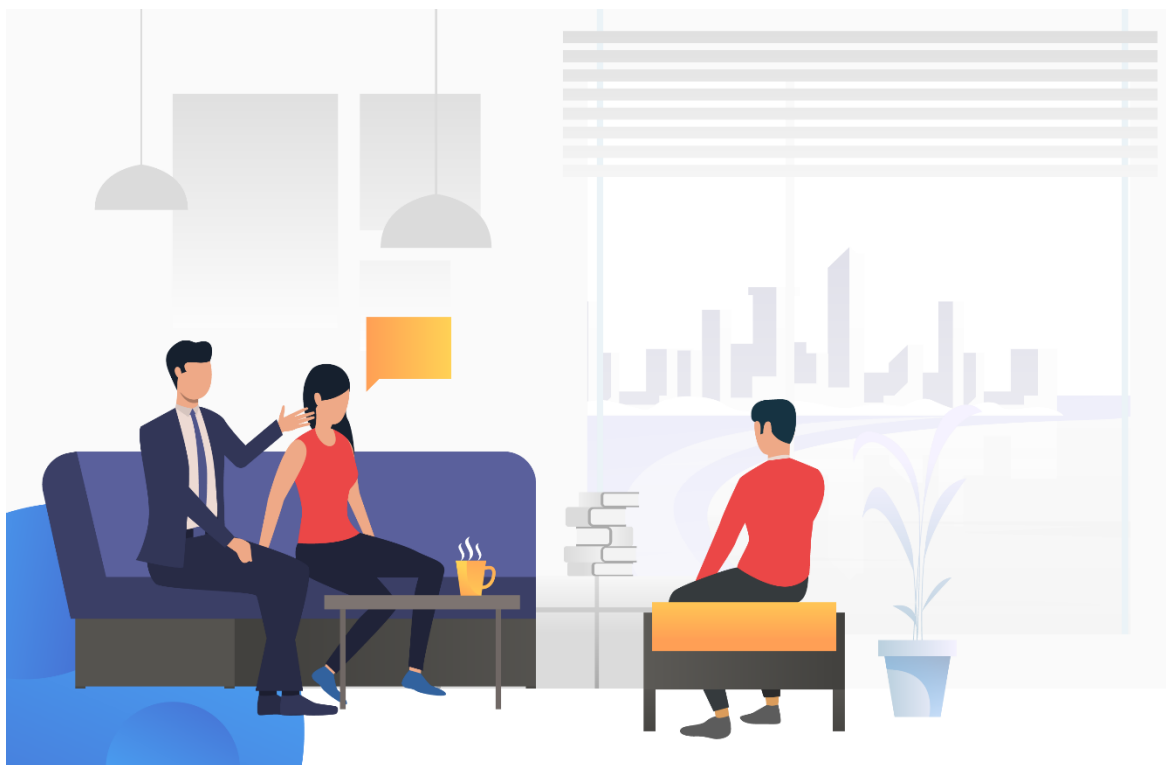
#### Interpretación y análisis:

De la encuesta aplicada a los estudiantes de psicología de la PUCESA, en relación al servicio que brindan los laboratorios el 39,6% considera que frecuentemente satisface sus necesidades, 27,2% siempre, 24,9% ocasionalmente y 4,1% ocasionalmente y nunca en satisfacer sus necesidades como usuarios de este servicio que brinda la universidad. Por lo que, se prioriza implementar guías que aporten un mayor desempeño administrativo, de control y servicio al usuario interno y externo en los laboratorios de psicología.



# **MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL USO DE LOS LABORATORIOS PSICOLÓGICO**

## MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL USO DE LOS LABORATORIOS PSICOLÓGICOS



### INTRODUCCIÓN

La Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato, al caracterizarse por brindar educación de calidad, ha visto la importancia de implementar ambientes de aprendizajes-prácticos, con el fin de formar profesionales competentes.

Un método efectivo que permite el desarrollo de habilidades y capacidades en los futuros profesionales, es la utilización de las áreas de aplicación y experimentación; donde los estudiantes realizan prácticas, simulaciones y/o experimentos con casos reales bajo la supervisión de los docentes.

En el presente manual, se ha desarrollado con el objetivo de contar con una herramienta que contenga los pasos necesarios, que aseguren la ejecución correcta de los procedimientos del laboratorio Psicológico, así como, también, el uso de correcto de equipos y/o materiales, con la finalidad de garantizar resultados confiables en cuanto a la formación profesional de los estudiantes.

## Qué es y cómo funciona los laboratorios psicológicos

El área de aplicación y experimentación es un entorno de aprendizaje-práctico utilizado por los estudiantes y docentes de la Escuela de Psicología para la investigación y estudio de los procesos psicológicos: la memoria, lenguaje, emoción, sensopercepción y aprendizaje, los cuales permitirán desarrollar una relación entre teoría y práctica necesarias para las actividades de docencia e investigación.

Su objetivo es facilitar un espacio para la intervención de procesos psicológicos, se ofrece equipos y/o materiales de alta tecnología, con la finalidad de desarrollar competencias y habilidades en cada uno de sus estudiantes a partir del desarrollo de actividades relativas a la psicología aplicada.

### Responsables

El jefe de Unidad de la escuela de Psicología, conjuntamente con el apoyo de Secretaria, Coordinador Académico, Asistentes Administrativos, Docentes y Estudiantes, son los responsables de que, se cumpla con las disposiciones establecidas en este documento según les corresponda respectivamente.

Se destaca que los docentes de la escuela de Psicología están a cargo de cada actividad, por otra parte, los estudiantes tienen la obligación de tener un comportamiento responsable en cuanto al uso de los materiales y equipos utilizados.

### 1. Salas del Laboratorio Psicológico



**Laboratorio Psicosensorial:** Sala destinada para la evaluación psicosensorial a través de software que, se encuentran en el lugar.

**Laboratorio Psicométrico:** Sala destinada para que los estudiantes realicen prácticas de evaluación psicológica a través de un banco de pruebas o test físicos que tiene la facilidad de interpretar los resultados obtenidos luego de la aplicación.





**Cámara Gesell:** Laboratorio que permite la observación y la práctica, con simulaciones, así como, también, la interacción con casos reales. Se caracteriza porque, se utiliza equipo de última generación, con el objetivo de monitorear el comportamiento del entrevistado.

## 2. Recursos encontrados al interior del Laboratorio

**Pruebas psicológicas:** Herramientas experimentales que permiten evaluar varios procesos psicológicos y/o los rasgos generales de la personalidad de los individuos. Estas pruebas, se mantendrán a disposición de alumnos y docentes del área de Psicología como apoyo de actividades académicas o investigativas.



**Software:** El laboratorio cuenta con licencias de software específico del área de psicología y ciencias relativas que permiten el rápido procesamiento de datos cuali-cuantitativos que ayudan al desarrollo de las investigación en el campo psicológico que tiene como finalidad el desarrollo de competencias y habilidades en los estudiantes que forman parte de la facultad de Psicología



**Equipos:** Para actividades demostrativas y didácticas, el laboratorio cuenta con equipos de realidad virtual, equipos para experimentos de percepción visual, medición de latencia de respuestas y maquetas para favorecer la explicitación de ideas y conocimientos.



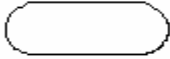




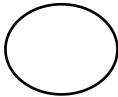
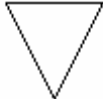

### **3. Procedimiento para el uso de los Laboratorios Psicológicos**

1. El psicólogo o el docente procede a enviar la solicitud al responsable del Laboratorio para la reserva del laboratorio de prácticas psicológicas, equipo y/o materiales necesarios para llevar a cabo la actividad, da a conocer la sala que va a utilizar, el día, horario, el curso, número de estudiantes y actividades planificadas. Esta solicitud, se la presentará con 2 días de anterioridad a través de correo electrónico.
2. La secretaria de la Facultad procede a la revisión de la solicitud y los documentos antes señalados.
3. Adicionalmente, la secretaria de la Facultad, se encarga de enviar el documento al Director para su respectiva autorización
4. El director de la facultad procede a dar su autorización para la entrega del laboratorio de prácticas psicológicas con sus respectivos equipos y/o materiales
5. La Secretaria de la Facultad procede a redactar el documento de asignación de responsabilidad.
6. El docente comunica a sus estudiantes el día, la hora de la práctica y la sala a utilizar; el cual, se lo hace con un día de anterioridad
7. Los estudiantes proceden a dar lectura al reglamento del uso de los Laboratorios, así como, también, al manual para el uso del laboratorio Psicológico
8. El día de la práctica, el docente, se encargará de llenar las hojas de inventario de materiales; además, inspeccionará con 10 minutos antes, las condiciones físicas de la sala a utilizar. En caso de existir ausencia o deterioro de alguno de los materiales y/o equipos reportarlo de manera inmediata, caso contrario los daños presenciados por la Unidad de trabajo, se le impugnará al docente encargado.
9. El docente procede a llenar su registro de asistencia con alumnos presentes en la sala.
10. Luego de concluir la prácticas, los estudiantes conjuntamente con el docente proceden a realizar un análisis de la actividades llevadas a cabo
11. Los estudiantes, se retiran de la sala al finalizar la actividad de acuerdo al tiempo solicitado
12. Al finalizar la práctica, el docente, se encargará de llenar nuevamente las hojas de inventario de materiales; además, inspeccionará las condiciones físicas de la sala del laboratorio utilizada. En caso de existir ausencia o deterioro de alguno de los materiales y/o equipos reportarlo de manera inmediata.

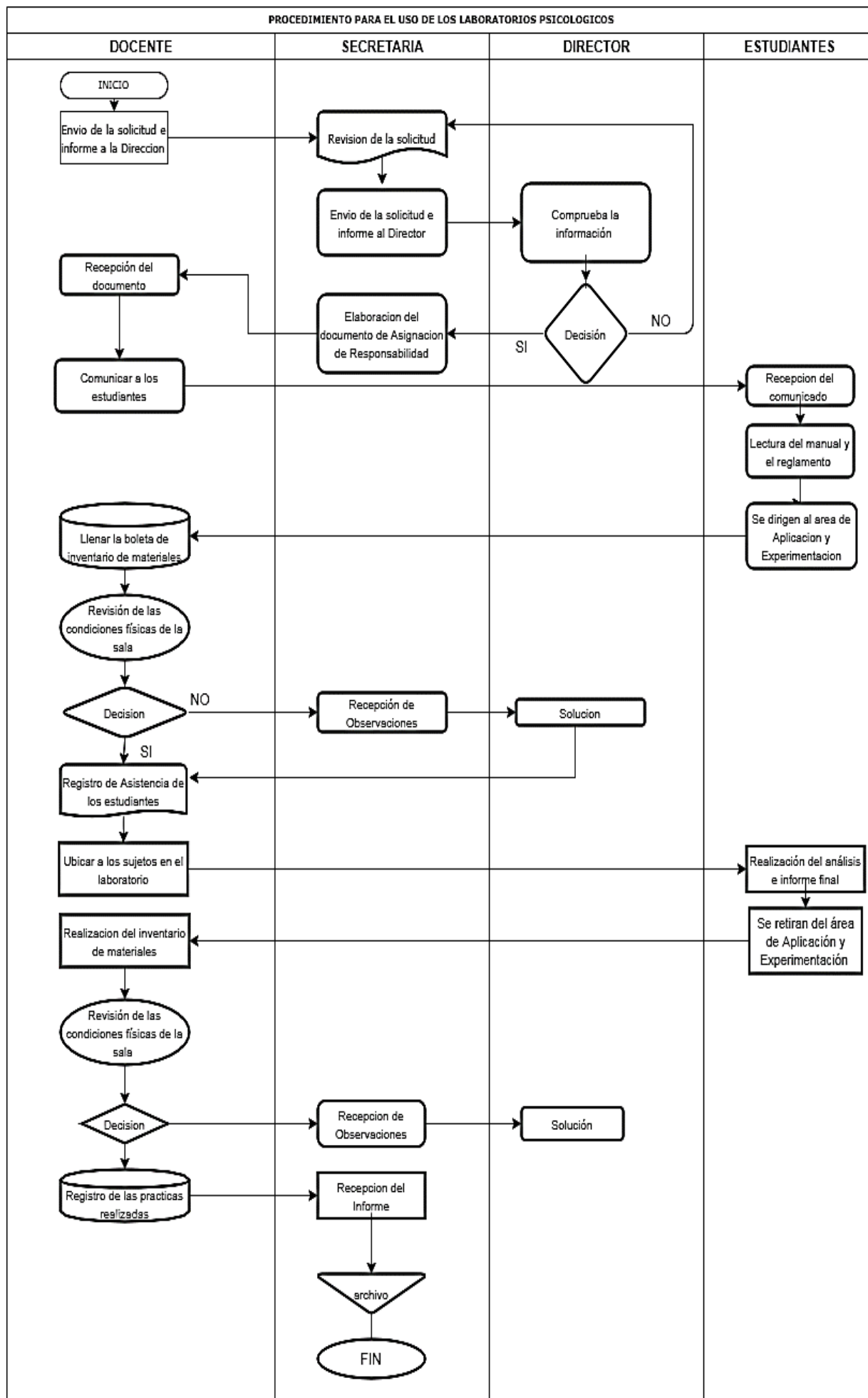
13. El docente procede a realizar un registro de las prácticas realizadas, señala: Título de Trabajo, registro de asistencia, la lista de los recursos que, se utilizaron, fecha de iniciación y finalización.
14. Recepción del registro por parte de la secretaria de la Facultad para el archivo manual del mismo.

### Simbología a utilizar

**Tabla 10.** Simbología para el laboratorio psicológico

SÍMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	Terminal	Indica el inicio o la terminación del flujo del proceso
	Decisión	Indica un punto en el flujo en que, se produce una bifurcación del tipo “SI” – “NO”
	Multidocumento	Conjunto de documentos
	Base de datos	Empleado para representar la grabación de datos
	Actividad	Representa una actividad llevada a cabo en el proceso
	Inspección	Empleado en aquellas acciones que requieren supervisión
	Archivo manual:	Se utiliza para reflejar la acción de archivo de un documento
	Línea de Flujo	Proporciona la indicación sobre el sentido de flujo del proceso

**Fuente:** Elaboración Propia



**Fuente:** Elaboración Propia

#### **4. Manejo del inventario**

- El docente responsable entrega las hojas de inventario en donde tenga un chequeo inicial y final de la cantidad y del estado de los materiales y/o equipos, con el fin de encontrar cualquier observación de manera inmediata.
- En el caso que exista daño o pérdida de algún material el docente junto con el coordinador y secretaria planificarán de manera inmediata la reposición según el artículo 10 del reglamento.

#### **ANEXOS**



## 1. SOLICITUD DE PETICIÓN

Ambato, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 201\_\_

Mg. ....

**DIRECTOR DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA**

Presente

De mi consideración

Yo..... con CI: ..... En calidad de docente de la escuela de Psicología, de la Pontificia Universidad Católica sede Ambato, por medio de la presente solicito, se me autorice el uso del laboratorio de Psicología para realizar las prácticas sobre el tema: ..... con el curso:.....; el día..... a las,.....

Ante su favorable atención y respuesta a la presente.

Saludos cordiales

\_\_\_\_\_

Ps.....



## 2. DOCUMENTO DE ASIGNACION

Ambato, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 201\_\_

Mg. ....

**DIRECTOR DE LA ESCUELA DE PSICOLOGIA**

Presente

De mi consideración

Por medio de la presente y dando cumplimiento al manual y reglamento del uso del laboratorio de la escuela de Psicología de la Pontificia Universidad Católica sede Ambato, designo al señor/ita:..... con CI: ..... Como responsable del uso del Laboratorio del ..... semestre de la escuela de ..... el cual realizará uso del laboratorio, el día ..... a la hora .....

La persona asignada colaborará en la supervisión del buen uso del laboratorio, según lo establecido en el reglamento y manual de conducta.

Ante su favorable atención y respuesta a la presente.

Saludos cordiales

\_\_\_\_\_

Ps...

## Hoja de inventario de equipos o materiales utilizados en el Laboratorio de Psicología

Nº	FECHA	EQUIPO / MATERIAL	NOMBRE DEL SOLICITANTE	CODIGO	ESTADO	OBSERVACIÓN
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
	<b>ENTREGADO POR:</b>			<b>RECIBIDO POR:</b>		

<b>Registro de asistencia del Laboratorio de Psicología</b>					
<b>N°</b>	<b>FECHA</b>	<b>NOMBRE DEL ESTUDIANTE</b>	<b>SEMESTRE</b>	<b>PARALELO</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
<b>1</b>					
<b>2</b>					
<b>3</b>					
<b>4</b>					
<b>5</b>					
<b>6</b>					
<b>7</b>					
<b>8</b>					
<b>9</b>					
10	<b>ENTREGADO POR:</b>		<b>RECIBIDO POR:</b>		

<b>REGISTRO DE LAS OBSERVACIONES DURANTE LAS PRACTICAS DE LABORATORIO DE PSICOLOGÍA</b>			
<b>DOCENTE:</b>			
<b>GRUPO</b>	<b>NOMBRE DE LA PRÁCTICA</b>	<b>FECHA DE REALIZACIÓN</b>	
<b>TEMA</b>			
<b>NOMBRE DE LOS INTEGRANTES DEL EQUIPO</b>			
<b>OBJETIVOS</b>			
<b>MATERIALES</b>	<b>#</b>	<b>EQUIPOS</b>	
<b>METODOLOGÍA</b>			
<b>CONCLUSIONES</b>			
<b>RECOMENDACIONES</b>			
<b>OBSERVACIONES</b>			



Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador



# MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL USO DE LA CÁMARA DE GESELL.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL USO DE LA CAMARA GESSELL

### 1. Introducción

La Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato, al caracterizarse por brindar educación de calidad, ha visto la importancia de implementar ambientes de aprendizajes prácticos, con el fin de formar profesionales competentes. En la actualidad la necesidad de descubrir las teorías planteadas sobre el funcionamiento de la psicología de las personas, por medio del análisis de casos prácticos, ensayos y seguimiento de personas que requieren ayuda psicológica, se ha vuelto fundamental.

Un método muy efectivo para los casos antes mencionados, es la Cámara Gesell, definido como un laboratorio que permite la observación y la práctica, con simulaciones, así como, también, la interacción con casos reales bajo la supervisión de sus docentes.

En el presente manual, se detalla qué es y cómo funciona la cámara Gesell, se dan ejemplos de los desempeños que realizan los estudiantes en los diferentes cursos o temáticas estudiadas y, se detallan los procedimientos para su uso en cursos o en actividades de extensión de la carrera. Al final del documento, se señalan los beneficios del uso de la cámara Gesell en la formación académica de los estudiantes de Psicología.

### 2. Qué es y cómo funciona la cámara Gesell



**Gráfico 1.** Cámara Gesell

**Fuente:** Diario La Prensa Honduras, sección Psicología (2018)

La cámara Gesell es un dispositivo de experimentación creado por Arnold Gesell (1880-1961), quien fue un psicólogo estadounidense dedicado al estudio de las etapas del desarrollo

de los niños. La cámara determina dos habitaciones, con una pared divisoria en la que haya un vidrio de gran tamaño, que permite ver desde una de las habitaciones lo que ocurre en la otra, pero, no al revés. A este diseño, se le conoce como **Cámara Gesell**.



Lo que busca la cámara es detectar un estímulo específico al desconectarse del mundo, lo cual ayuda a dar respuesta a una hipótesis planteada. La cámara, también, sirve para ejecutar las prácticas derivadas de los conocimientos teóricos de la Psicología, se crea espacios artificiales, así como escenarios reales. Esta herramienta sirve para varios estudios que existen en la psicología, colabora para estudiar las conductas, reacciones emocionales y procesos cognitivos de las personas, tanto de forma individual como en las interacciones grupales.

La Cámara Gessel es de uso global: no solo, se utiliza para practicas psicológicas; sino, también, constituye una gran ayuda para áreas, Diseño, Jurisprudencia, Sociología, Ciencia de la educación y ciencias humanas.

### 3. Salas de la cámara Gesell

#### Sala de observación



Es el lugar en donde, se ubican las personas encargadas del análisis del entrevistado, serán docentes, estudiantes, entre otros, quienes observan la conducta y escuchan lo que dice el entrevistado.

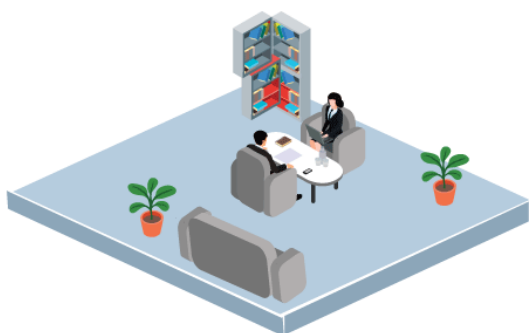
#### Sala de trabajo

Es el lugar en donde, se lleva a cabo la sesión, ahí, se ubican: el psicólogo quien hace la entrevista y maneja la cámara, y por otro lado el entrevistado.

#### Sala de Rapport

Es el lugar en donde el entrevistado, se sienta en un ambiente tranquilo, para que entre en confianza antes de ser interrogado.

#### 4. Responsables



El jefe de Unidad de la escuela de Psicología, conjuntamente con el apoyo de secretaría, coordinador de Escuela, asistentes Administrativos, docentes y estudiantes, son los responsables de que, se cumpla con las disposiciones establecidas en este documento según les corresponda respectivamente.

Se destaca que los docentes de Psicología están a cargo de cada actividad, por otra parte, los estudiantes tienen la obligación de tener un comportamiento responsable en cuanto al uso de los materiales y equipos utilizados.

#### 5. Personas que intervienen en la Cámara de Gessel

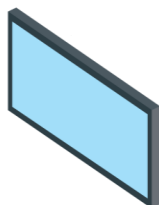
**Tabla 11.** Personas que intervienen en Cámara Gessel

PERSONAS	DESCRIPCION	DERECHO	PSICOLOGIA	DISEÑO	ADMINISTRACION
<b>JUEZ</b>	Persona que, se encarga de escuchar el interrogatorio hecho a la víctima por el fiscal.	X			
<b>SECRETARIO</b>	Persona que, se encarga de tomar nota de todo lo que sucede en la sala de trabajo	X	X	X	X
<b>FISCAL</b>	Persona que dirige la investigación y elabora las preguntas para que el psicólogo, se lo realizase a la víctima.	X	X		
<b>DEFENSOR</b>	Representante legal de una persona	X			
<b>TECNICO</b>	Persona que, se encarga de grabar las imágenes y los audios, para proporcionarlo al fiscal	X			

<b>PSICOLOGO</b>	Experto que hace las preguntas a la víctima	X	X	X	X
<b>ENTREVISTADO</b>	Persona afectada que, se encarga de relatar los hechos ocurridos	X	X	X	X

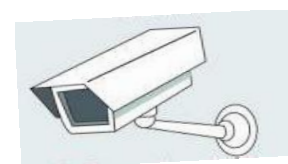
Fuente: Elaboración Propia

## 6. Equipos encontrados al interior de la Cámara de Gesell



**Espejo falso:** Elemento que permite ver hacia dentro de la sala de trabajo mientras se entrevista a la víctima.

**Sistema de audio y video:** Equipos que, se encuentran ocultos dentro de la sala de trabajo en donde, se realiza la entrevista a la víctima.



**Monitor:** Muestran las imágenes que las cámaras captan de la sala de trabajo

## 7. Ventajas de la Cámara Gessell

- Es una sala dividida por un espejo a través del cual las autoridades y defensa presencian la entrevista, sin que la víctima, se dé cuenta.
- La entrevista es grabada en audio y video.
- Es un registro riguroso de la entrevista, se registra la documentación visual de los gestos y las expresiones faciales que acompañan los enunciados verbales del entrevistado.
- Es una herramienta efectiva para ayudar a la parte afectada o a la parte acusada, a comprender lo que ocurrió o lo que no ocurrió.

## 8. Limitaciones de la Cámara Gessell

- Las personas dan el aval para que, se dé la entrevista en la cámara de Gessell. Estas conocen los propósitos y usos de la información que, se brinda y contar con garantía de confidencialidad y protección integral.

- b) Las entrevistas serán cortas, específicas y bien estructuradas con el fin de sacar el máximo provecho a cada sesión.

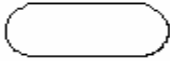

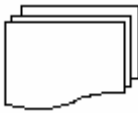


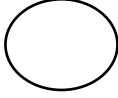
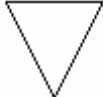
## **9. Procedimiento para el uso de la Cámara de Gessell**


1. El psicólogo o el docente procede a enviar la solicitud a la dirección de la facultad de Psicología para la reserva de la cámara de Gesell, equipo y/o materiales necesarios para llevar a cabo la actividad, se da a conocer el día, horario, el curso, número de estudiantes y actividades planificadas. Esta solicitud, se la presenta con 3 días de anterioridad.
2. La secretaria de la Facultad procede a la revisión de la solicitud y los documentos antes señalados.
3. Adicionalmente, la secretaria de la Facultad, se encarga de enviar el documento al Director para su respectiva autorización
4. El director de la escuela procede a dar su autorización para la entrega de la cámara con sus respectivos equipos y/o materiales
5. La Secretaria de la Facultad procede a redactar el documento de asignación de responsabilidad.
6. El docente comunica a sus estudiantes el día y la hora de la práctica, el cual, se lo hace con un día de anterioridad
7. Los estudiantes proceden a dar lectura al reglamento del uso del área, así como, también, al manual para el uso de la cámara.
8. El día de la práctica, el docente, se encargará de llenar las hojas de inventario de materiales; además, inspeccionará con 10 minutos de antelación, las condiciones físicas de la cámara. En caso de existir ausencia o deterioro de alguno de los materiales y/o equipos reportarlo de manera inmediata, caso contrario los daños presenciados por la unidad de trabajo, se le impugnara al docente encargado.
9. El docente procede a llenar su registro de asistencia o estudiantes presentes en la sala.
10. Posteriormente, el docente procede a ubicar a los estudiantes en la sala para la intervención.
11. Luego de concluir la práctica, los estudiantes conjuntamente con el docente procederán a realizar un análisis de la actividades llevadas a cabo

12. Los estudiantes, se retiran de la sala al finalizar la actividad en el tiempo ya establecido.
13. Al finalizar la práctica, el docente, se encargará de llenar nuevamente las hojas de inventario de materiales; además, inspeccionará las condiciones físicas de la cámara. En caso de existir ausencia o deterioro de alguno de los materiales y/o equipos reportarlo de manera inmediata.
14. El docente procede a realizar un registro de las prácticas realizadas, señala: Título de Trabajo, registro de asistencia, la lista de los recursos que, se utilizaron, fecha de iniciación y finalización.
15. Recepción del registro por parte de la secretaria de la Facultad para el archivo manual del mismo

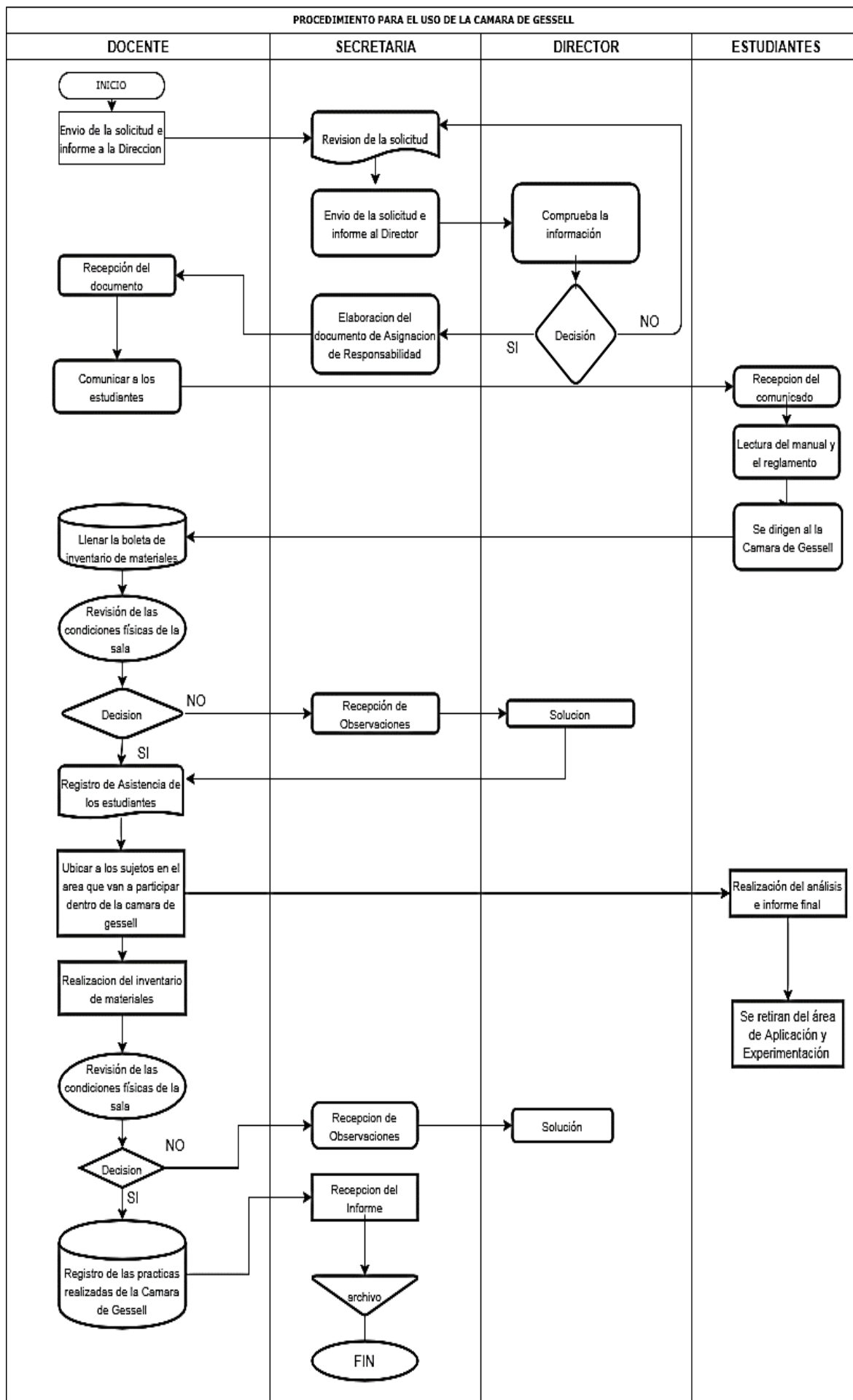
### Simbología a utilizar

**Tabla 12.** Simbología Cámara Gessel

SIMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCION
	Terminal	Indica el inicio o la terminación del flujo del proceso
	Decisión	Indica un punto en el flujo en que, se produce una bifurcación del tipo “SI” – “NO”
	Multidocumento	Conjunto de documentos
	Base de datos	Empleado para representar la grabación de datos
	Actividad	Representa una actividad llevada a cabo en el proceso
	Inspección	Empleado en aquellas acciones que requieren supervisión
	Archivo manual:	Se utiliza para reflejar la acción de archivo de un documento

	Línea de Flujo	Proporciona la indicación sobre el sentido de flujo del proceso
---	----------------	---

**Fuente:** Elaboración Propia



**Fuente:** Elaboración Propia

### **10. Manejo del Inventario**

- El docente responsable entrega las hojas de inventario en donde tenga un chequeo inicial y final de la cantidad y del estado de los materiales y/o equipos, con el fin de encontrar cualquier observación de manera inmediata.
- En el caso que exista daño o pérdida de algún material el docente junto con el coordinador y secretaria planificarán de manera inmediata la reposición según el artículo 10 del reglamento.

### **ANEXOS**



### 3. SOLICITUD DE PETICIÓN

Ambato, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 201\_\_

Mg.....

**DIRECTOR DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA**

Presente

De mi consideración

Yo..... con CI: ..... En calidad de docente de la escuela de Psicología, de la Pontificia Universidad Católica sede Ambato, por medio de la presente solito, se me autorice el uso del laboratorio de Psicología para realizar las practicas sobre el tema: ..... con el curso:.....; el día..... a las,.....

Ante su favorable atención y respuesta a la presente.

Saludos cordiales

\_\_\_\_\_

Ps.....



#### 4. DOCUMENTO DE ASIGNACIÓN

Ambato, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 201\_\_

Mg. ....

**DIRECTOR DE LA ESCUELA DE PSICOLOGIA**

Presente

De mi consideración

Por medio de la presente y dando cumplimiento al manual y reglamento del uso del laboratorio de la escuela de Psicología de la Pontificia Universidad Católica sede Ambato, designo al señor/ita:..... con CI: ..... Como responsable del uso del Laboratorio del semestre..... De la escuela de ..... el cual realizará uso del laboratorio, el día ..... a la hora .....

La persona asignada colaborará en la supervisión del buen uso del laboratorio, según lo establecido en el reglamento y manual de conducta.

Ante su favorable atención y respuesta a la presente.

Saludos cordiales

\_\_\_\_\_

Ps.....

## Hoja de inventario de equipos o materiales utilizados el Laboratorio de Psicología

N°	Fecha	Equipo / Material	Nombre del solicitante	Código	Estado	Observación
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						

Entregado por:

Recibido por:

## Registro de asistencia del laboratorio de Psicología

Nº	Fecha	Nombre del estudiante	Semestre	Paralelo	Observación
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					

---

Entregado por:

---

Recibido por:

<b>REGISTRO DE LAS OBSERVACIONES DURANTE LAS PRACTICAS DE LABORATORIO DE PSICOLOGÍA</b>			
<b>DOCENTE:</b>			
<b>GRUPO</b>	<b>NOMBRE DE LA PRÁCTICA</b>	<b>FECHA DE REALIZACIÓN</b>	
<b>TEMA</b>			
<b>NOMBRE DE LOS INTEGRANTES DEL EQUIPO</b>			
<b>OBJETIVOS</b>			
<b>MATERIALES</b>	<b>#</b>	<b>EQUIPOS</b>	
<b>METODOLOGÍA</b>			
<b>CONCLUSIONES</b>			
<b>RECOMENDACIONES</b>			
<b>OBSERVACIONES</b>			



Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador



**REGLAMENTO PARA EL USO DEL ÁREA  
DE APLICACIÓN Y EXPERIMENTACIÓN  
PSICOLOGÍA Y CÁMARA GESSELL.**



## **REGLAMENTO PARA EL USO DEL AREA DE APLICACIÓN Y EXPERIMENTACIÓN EN PSICOLOGÍA Y LA CÁMARA GESSELL**

La escuela de Psicología de La Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, pone a consideración de los usuarios el siguiente reglamento para el manejo del área de aplicación y experimentación en Psicología y la Cámara Gessel, con el objetivo de asegurar la correcta utilización y empleos de los recursos por parte de sus usuarios, como docentes, estudiantes y personal externo autorizado.

### **MISIÓN**

*El área de aplicación y experimentación en Psicología tiene como misión el contribuir con el mejoramiento de la calidad de educación de la población universitaria, a través de prácticas de aplicación y experimentación en ámbitos de la Psicología, con resultados confiables en áreas del desarrollo de habilidades y destrezas para hacer frente a las competencias en situaciones reales.*

### **VISIÓN**

*Para el año 2024, el área de aplicación y experimentación en Psicología será reconocida como un departamento estratégico y funcional que propicia escenarios de conocimiento, así como, también, de formación académica de alta calidad, el cual generará profesionales con altas habilidades y capacidades para responder favorablemente a los escenarios reales.*

## **CAPÍTULO 1**

### **GENERALIDADES**

**Artículo 1:** El área de aplicación y experimentación en Psicología, se constituye como ambientes de aprendizaje práctico, el cual brinda soporte a las asignaturas que conforman las áreas de medición, evaluación psicológica e investigación, y del área de bases psicobiológicas, cuyo objetivo es contribuir al desarrollo de capacidades y habilidades en los estudiantes, a partir de prácticas experimentales y de aplicación con la finalidad de evitar posibles errores en los escenarios reales.

Adicionalmente el área, se encargará de brindar servicios de asesoría en las diversas especialidades de Psicología, cuya finalidad será ofrecer atención de calidad, con un alto grado de efectividad en sus procesos para la satisfacción de los usuarios.

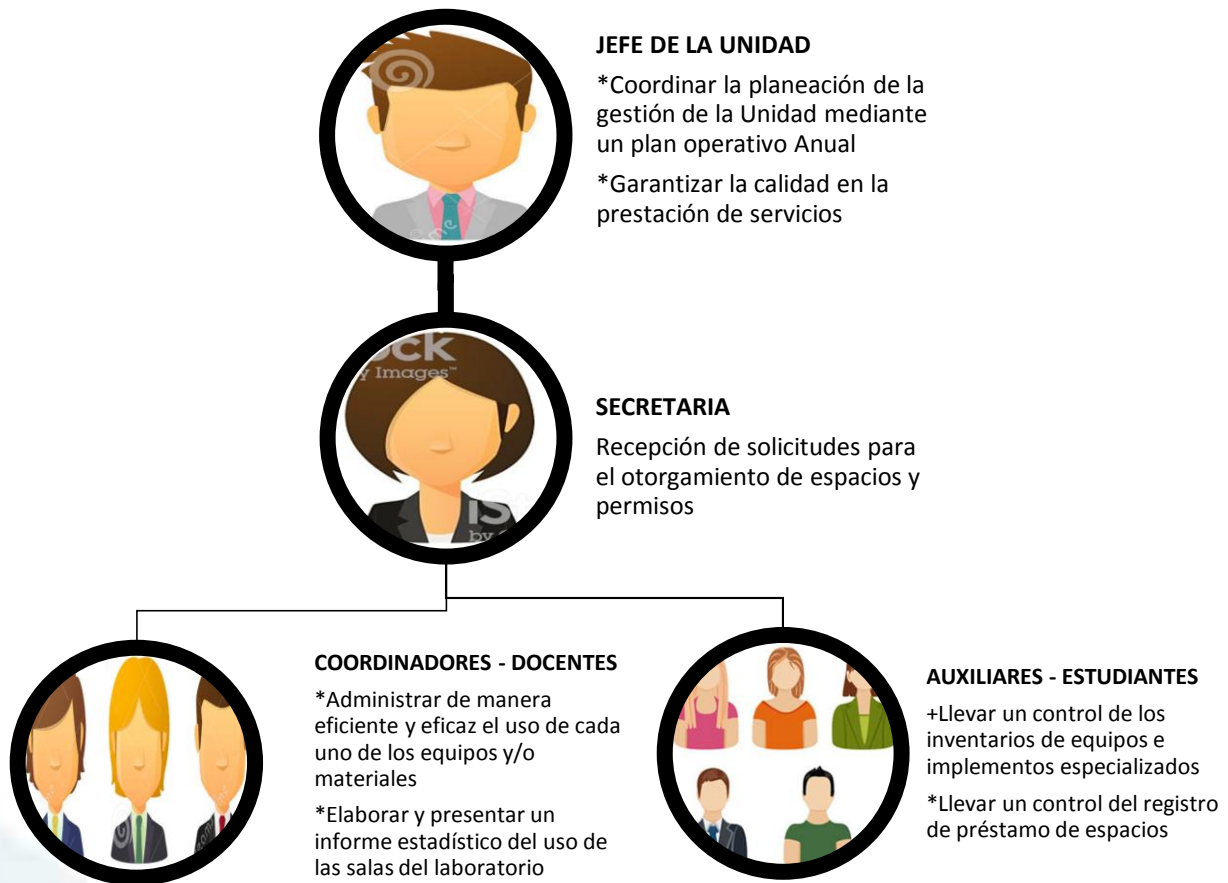
**Artículo 2:** *Los objetivos del área de aplicación y experimentación en Psicología son:*

- Generar espacios adecuados para el desarrollo de actividades prácticas, experimentales e investigativas.
- Proporcionar un ambiente académico práctico altamente equipado, donde los estudiantes y docentes puedan realizar análisis en base a las prácticas experimentales, para; de esta manera, perfeccionar el perfil académico
- Reforzar los conocimientos teóricos adquiridos en el salón de clases con ejercicios prácticos de la profesión
- Realizar informes finales de los casos estudiados para generar bases de datos para estudios futuros


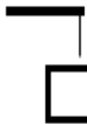
**Artículo 3: Estructura Organizacional**

El área de aplicación y experimentación en Psicología, se dividirá en dos salas: Los laboratorios Psicológicos y la cámara Gessel, los cuales, se encontrarán a cargo del personal técnico y administrativo con el fin de responder a las necesidades y expectativas de la Comunidad Universitaria.

Este personal estará conformado por: Jefe y secretaria de la Unidad, coordinadores, y auxiliares administrativos



### Referencia

	Linea de Autoridad
	Operativo



#### **Artículo 4: Funciones del Personal de la Unidad de los laboratorios**

Son funciones y responsabilidades del personal de la Unidad de laboratorios:

##### **4.1. Jefe de Unidad**

- a) Coordinar la planeación de la gestión de la Unidad mediante un plan operativo Anual
- b) Asegurar la calidad en la prestación de servicios a través de prácticas y asesoría en proyectos de investigación
- c) Garantizar una infraestructura física, así como, también, equipos y/o materiales idóneos que soporten los conocimientos teóricos-prácticos de las asignaturas en pregrado y postgrado
- d) Velar por la actualización en funcionamiento y tecnología de los equipos y/o materiales especializados
- e) Vigilar el cumplimiento del reglamento acerca del uso del laboratorio

##### **4.2. Coordinador**

- a) Administrar de manera eficiente y eficaz cada uno de los equipos y/o materiales disponibles en el laboratorio para su correcto funcionamiento
- b) Velar que, se cumpla cada uno de los procesos y funciones por parte del personal administrativo y operacional
- c) Controlar y revisar parcialmente el inventario y el estado de los equipos y/o materiales especializados, para su respectivo mantenimiento
- d) Elaborar y presentar a la Unidad de Laboratorio un informe estadístico del uso de las salas del laboratorio
- e) Coordinar las reservas para el uso del laboratorio y cada una de sus salas
- f) Realizar mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo a los equipos y/o materiales especializados
- g) Prestar asesoría a los usuarios internos y externos para el desarrollo de las prácticas y manipulación de cada uno de los implementos que, se encuentra dentro del laboratorio

##### **4.3. Secretaría**

- a) Prestar una excelente atención a los usuarios internos y externos del Laboratorio
- b) Recepción de solicitudes para el otorgamiento de espacios, equipos y/o materiales para el desarrollo de actividades



- c) Apoyar a la asignación de espacios y recursos para el desarrollo de las prácticas ya programadas
- d) Brindar información oportuna a la comunidad Universitaria y sociedad externa sobre los servicios que brinda el laboratorio.

#### **4.4. Auxiliares Administrativos**

- a) Apoyar y controlar la programación de espacios, equipos y/o materiales para el desarrollo de actividades programadas
- b) Entregar de forma oportuna el laboratorio para el desarrollo de las practicas antes programadas
- c) Preparar y entregar el equipo y/o materiales en perfecta condiciones para el desarrollo de actividades
- d) Vigilar y cuidar el correcto uso de los recursos técnicos y tecnológicos
- e) Control y apoyar las intervenciones de mantenimiento preventivo y correctivos de los equipos
- f) Llevar un control de los inventarios de equipos e implementos especializados
- g) Llevar un control del registro de préstamo de espacios

#### **Artículo 5: Instalaciones de los laboratorios**

El área de aplicación y experimentación, por la infraestructura física y los servicios que presta, está conformado por 3 unidades de trabajo:

**5.1. Laboratorio físico:** Lugar específicamente equipado para tratar casos en el área de la Psicología en donde alberga varios equipos y materiales que, se utilizan en las entrevistas.

**5.2. Laboratorio Virtual:** Es un espacio con equipos tecnológicos y software que permiten desarrollar prácticas, experimentos y simulaciones.

**5.3 Cámara Gessell:** Sala en donde, se monitorea la intervención de las personas; adicionalmente, se observa, escuchar y filmar lo que sucede en ambos ambientes.



## CAPITULO 2

### USUARIOS DEL ÁREA DE APLICACIÓN Y EXPERIMENTACIÓN DE PSICOLOGÍA

**Artículo 6: Los servicios que brinda el laboratorio están disponible para los siguientes usuarios:**

- Profesores, alumnos y egresados de la carrera de Psicología y de las otras escuelas que forman parte de la PUCESA
- Alumnos y egresados de diferentes carreras, con autorización del Director de la Carrera de Psicología
- Psicólogos y practicantes
- Personas naturales o jurídicas que no pertenecen a la comunidad universitaria, pero, que si mantienen convenio con la Universidad

**Artículo 7: Deberes de los usuarios**

#### **7.1 Deberes para los docentes.**

1. Conocer el manejo de los de los equipos y materiales del Laboratorio
2. No fumar, ni consumir cualquier tipo de alimento y bebidas, dentro del laboratorio
3. Verificar que el área y los equipos, se encuentren en perfecto estado antes y después de terminar la práctica
4. Notificar inmediatamente a la persona encargada del área acerca de los daños, que se presenten en los equipos o instalaciones, dado por el mal uso de otros usuarios
5. Asumir las recomendaciones y sugerencias del personal encargado del área
6. Iniciar las prácticas a tiempo, caso contrario, automáticamente, se liberará el espacio reservado a otros usuarios
7. Cumplir con el horario asignado previamente por la escuela; en caso de requerir tiempo adicional, solicitará con 2 días de antelación a la Coordinación de la Unidad del área.
8. Abstenerse de facilitar el ingreso a personas ajenas al desarrollo de la práctica
9. En caso de no realizar la práctica acordada, se cancelará con un 1 día de antelación, para liberar el espacio para otros usuarios
10. Dirigirse con respecto al personal de apoyo del Laboratorio



### 7.1 Deberes para los estudiantes.

1. Utilizar adecuadamente los materiales y equipos del laboratorio
2. Presentar el carnet vigente que acredite a la persona como miembros de la Institución
3. No fumar, ni consumir cualquier tipo de alimento y bebidas, dentro del laboratorio
4. Entregar los equipos del Laboratorio en perfecto estado al terminar el horario de uso
5. Usar solo los equipos y herramientas necesarios para el desarrollo de las actividades programadas. Los estudiantes que no cuenten con el conocimiento suficiente para el manejo de equipos, solicitarán asesoría al responsable del laboratorio.
6. Asumir las recomendaciones y sugerencias del personal encargado de los Laboratorio
7. Usar aquellas herramientas de seguridad indicados por la Coordinación del Área
8. Disponer de un dispositivo de almacenamiento, para la grabación de archivos
9. Abstenerse de modificar o instalar software sin la debida autorización
10. No agredir verbal y físicamente a otra persona
11. Dirigirse con respeto al personal de apoyo del área
12. Reponer los materiales o equipos que sean extraviados o dañados



## CAPÍTULO 3

### RESERVA DE LOS LABORATORIOS

**Artículo 8: Procedimiento para la reserva de los laboratorios:** Los usuarios podrán acceder a los servicios que, se ofrecen en los laboratorios de la Universidad, acogándose a los siguientes procedimientos y condiciones:

1. Las unidades académicas de la Universidad que requieran la utilización de los servicios del área de aplicación y experimentación, presentarán la planeación de las actividades, así como, también, el cronograma en el cual, se desarrollarán.
2. Todo usuario que requiera los servicios del laboratorio, presentarán su solicitud con 2 días de antelación, para precisar los recursos necesarios, horarios y fechas.
3. Los docentes presentarán conjuntamente con la solicitud, una lista de los trabajos a realizarse; esta lista contendrá:
  1. Título de Trabajo
  2. Nombre de los integrantes
  3. La lista de los recursos que, se utilizarán
  4. Fecha de iniciación y los horarios de trabajo



## CAPÍTULO 4

### USO DE LOS LABORATORIOS

**Artículo 9: Uso de los servicios del laboratorio:** Los usuarios, se sujetarán a las siguientes normas:

- a) Las prácticas que sean desarrolladas en los laboratorios estarán relacionadas con los cursos o proyectos de investigación de las Universidad. No son permitidas actividades diferentes, salvo en casos de alquiler y/o prestamos de los mismos.
- b) Los usuarios disponen de 10 minutos para el ingreso al laboratorio, posteriormente reportará cualquier anomalía en los equipos y/o materiales. Después del lapso de tiempo los daños, se considerarán responsabilidad suya.
- c) Para la utilización de los servicios del laboratorio conjuntamente con los equipos y materiales, es necesario que el usuario esté matriculado o tener el convenio legalizado
- d) Los estudiantes y/o usuarios ingresarán al laboratorio después de que el docente o persona encargada haya ingresado
- e) No se permite el ingreso de niños, ni de mascotas a los laboratorios de la Universidad. Se permitirá el ingreso de niños una vez intervenidos
- f) Las zonas de circulación, se mantendrán libre de obstáculos



## CAPÍTULO 5 INFRACCIONES Y SANCIONES

### **Artículo 10: Infracciones y sanciones**

- a) La pérdida o los daños presentados en los equipos del Laboratorio, debido al uso no autorizado y/o descuido durante el desarrollo de las prácticas, serán imputados al grupo que lleve a cabo la práctica, salvo que, se detecte el principal responsable.
- b) Toda pérdida o daño de un equipo y/o material especializado, responderá en un lapso de una semana.
- c) La reposición de un equipo cumplirá los siguientes requisitos
  1. El implemente será de la misma marca
  2. Se presentará certificado de garantía
- d) En caso de que, si la reparación lo realice la Unidad, se procede a pasar factura al usuario, y este contara con 15 días para efectuar el pago.



## Conclusiones

- La fundamentación teórica con respecto a la gestión administrativa y calidad de servicio constituye el punto de partida en la estructura de la investigación, pues establece bases sólidas en el conocimiento de la administración dentro del campo educativo como empresa que requiere calidad en su servicio, pues en sus laboratorios experimentales y prácticos requieren algunos lineamientos y formación administrativa, de control y servicio para mejorar la satisfacción de sus usuarios tanto internos como externos.
- El diagnóstico de la situación de gestión administrativa dentro de los Laboratorios de Psicología de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador - Sede Amato, es verificada en sus necesidades en relación a los principios básicos de su gestión, de acuerdo a los criterios de docentes y estudiantes que hacen uso de los mismos por medio de encuestas, con preguntas claras que respondieron a la situación real que sus usuarios, por lo que, se identifica una necesidad de implementar ciertos manuales de uso y reglamentos internos para un mejor servicio.
- Se identifica y elabora dos manuales de uso para los laboratorios de psicología a manera general y uno para cámara Gessell, además, de un reglamento para el área de aplicación y experimentación, después de identificar los principales componentes de la gestión administrativa aplicables al laboratorio de psicología, basados en la realidad, mismos que permitan a los beneficiarios alcanzar las metas planteadas, se genera satisfacción en sus usuarios con un servicio de calidad, con acciones encaminadas de manera eficiente.

## Recomendaciones

- Es importante la implementación de un modelo de gestión administrativa dentro del área de aplicación y experimentación, para mejorar sustancialmente los servicios que brinda dentro del campo educativo, con la existencia física de manuales, que promuevan a sus usuarios a transmitir y recibir un servicio de calidad en el sector profesional.
- Promocionar sus servicios profesionales en el sector educativo, con la innovación de la imagen y las reformas administrativas propuestas, beneficiarse de herramientas tecnológicas, que contribuyen el incremento de la competitividad, se establece procesos de actualización e innovación internos que promuevan su crecimiento de una manera paulatina.
- Es importante que cada usuario interno conozca el modelo de gestión administrativo planteado, los manuales y reglamentos implementados como propuesta, así como los procesos inmersos en cada uno, de esta manera, el conocimiento contribuye a que cada persona aporte significativamente, se adquiere compromiso y eficiencia en el desarrollo de la educación de calidad.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alpizar, J. Q. (2007). *Didáctica de las Ciencias Experimentales*. Costa Rica: EUNED.
- América Economía Intelligence. (2019). Ranking de Clínicas y Hospitales 2018. *Cluster Salud*.
- Andrade, J., & Celi, A. (2016). Validez y Confiabilidad de un formulario de recolección de datos. *Universidad de Cuenca*. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/26270/1/tesis.doc.pdf>
- Anónimo. (11 de Mayo de 2016). *conexionesan*. Obtenido de conexionesan: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>
- Arce Burgoa, L. G. (2010). Como lograr definir objetivos y estrategias empresariales. *Perspectivas*, 191-201.
- Arenas, a., & Zapata, M. (2010). *Características de las Organizaciones como sistemas abiertos*. Universidad de Remington: Mexico.
- Armijos, M. (2009). Manual de Planeación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el sector público. México: Área de Políticas Presupuestarias y Gestión Pública del ILPES-CEPAL.
- Arnold, M., & Osorio, F. (1998). Introducción a los conceptos básicos de la teoría general de sistemas. *Cinta moebio*, 40-49.
- Asociación Española para la Calidad. (2019). *QAEC*. Obtenido de QAEC: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/gestion-por-procesos>
- Aurrecoechea, B. D. (2006). Educación para la salud en el ámbito escolar. *AEPap ed. Curso de Actualización Pediatría*, 187-200.
- Barrera, C., Ramirez, B., & Ibarra, C. (2011). *La gestión administrativa y la calidad de los servicios de salud en instituciones pequeñas en Mazatlán, Sinaloa*. Mexico: ANFECA.
- Benavides, L. H. (2011). *Gestión, liderazgo y valores en la administración de la unidad educativa "san juan de buca"*. Loja: UTPL.

- Caldas, M. E., Carrión, R., & Heras, A. J. (2017). *Gestión administrativa (Empresa e iniciativa emprendedora)*. EDITEX.
- Camisión, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. España: Pearson.
- Canales, M. (2006). *Metodología de Investigación Social*. Santiago: Lom Ediciones.
- Cantón Mayo, I. (2010). Introducción a los Procesos de Calidad. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 3-18.
- Castillo, G. (2011). *Grado de satisfacción del usuario externo con la calidad de atención en la consulta externa que se desarrolla en el "Centro Médico ESMIL"*. Quito: Universidad Técnica Particular de Loja.
- Castro, J. (13 de Marzo de 2013). *Axeleratum*. Obtenido de Axeleratum: <http://axeleratum.com/2013/planeacion-estrategica-criterios-para-una-estrategia-eficaz/>
- Catalán, C. (2012). *Revisión de modelos de calidad de servicio y su implementación en el ámbito público y privado*. Chile: Pontificia Universidad Católica.
- CEAACES. (2015). *Modelo genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de carreras presenciales y semipresenciales de las universidades y escuelas politécnicas del ecuador*. Quito.
- Chiavenato, I. (2002). *Administración en los nuevos tiempos*. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Administración en los nuevos tiempos*. MCGRAW-HILL.
- Chuquiguanga, N. (2015). *Estructuración del Organigrama, elaboración del manual de funciones y manual de políticas internas para la empresa Diserval de la ciudad de Cuenca*. Cuenca: Universidad Politécnica Salesiana.
- Contreras Sierra, E. R. (2013). El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica. *Pensamiento & Gestión*, 152-181.
- Crosby. (1991). *Hablemos de Calidad*. McGraw Hill.
- Cruz, I. R. (2013). *La importancia de la Calidad del servicio al cliente*. Mexico: Buzon de Pacioli.

- Denzin, N., & Lincoln, Y. (2005). *The sage handbook of Qualitative Research*. Inglaterra: Sage.
- Dominguez, V., & Lopez, A. (2016). Teoría General de Sistemas, un enfoque. *General Systems Theory, a practical approach*, 125-132.
- Duarte, J. (2010). *Calidad del servicio: Revisión de corrientes principales*. España.
- Duque, E. J., & Gómez, Y. D. (2014). *Evolución conceptual de los modelos de medición de la percepción de calidad del servicio: Una mirada desde la educación superior*.  
Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X14700400>
- ESAN. (6 de Octubre de 2016). *Universida ESAN*. Obtenido de Universida ESAN: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/10/que-es-el-mapa-de-procesos-de-la-organizacion/>
- Evoli, J. (2015). *Planeacion Estrategica*.
- Fernández, M. (2002). Gestión de la calidad total. El modelo EFQM de excelenciaGestión de la calidad total. El modelo EFQM de excelencia. *Scielo*.
- Forrellat Barrios, M. (2014). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Scielo*.
- Fremont, K., & James, R. (1998). *Administracion en las Organizaciones: un enfoque de sistemas de contigencia*. Mexico: McGraw Hill.
- Gándara, M. (2004). La calidad y la competitividad de los destinos turísticos urbanos. *Turismo-Visao e Acao*, Vol 6-n.1.
- Garcia, E. (2007). *Validacion de un modelo para medir la Calidad Asistencial*. España: Universidad de Cadiz.
- García, T. (2003). El cuestionario como instrumento de investigación/evaluación. *Almendralejo*. Obtenido de [http://www.univsantana.com/sociologia/El\\_Cuestionario.pdf](http://www.univsantana.com/sociologia/El_Cuestionario.pdf)
- Gonzalez, H. (11 de marzo de 2013). *Calidad y Gestion*. Obtenido de Calidad y Gestion: <https://calidadgestion.wordpress.com/2013/03/11/enfoque-basado-en-procesos-como-principio-de-gestion/>

- Gonzalez, R. (2014). Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala Servqual. *Ciencia e Ingeniería Neogranandina*, 113-135.
- Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw-Hill.
- Hernandez, S., & Mendoza. (2008). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: McGraw-Hill.
- Koontz, H. (8 de Marzo de 2012). Administracion una perspectiva global. En H. Koontz. Mexico. Obtenido de Web y Empresas: <https://www.webyempresas.com/que-es-un-procedimiento-en-una-empresa/>
- León, P., & Trejo, M. d. (2004). La importancia de la administración. *Revista Médica de la Universidad Veracruzana*, 13-15.
- López, P., & Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. *Universitat Autònoma de Barcelona*. Obtenido de [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua\\_a2016\\_cap2-3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf)
- Lopez, R. (2011). *Modelo de Gestion de Calidad*.
- Louffat, E. (2015). *Fundamentos del proceso Administrativo*. Argentina: Cengage Learning.
- Luco, A. (2017). Misión y visión: su importancia para la organización. *Mba & educaciòn Ejecutiva*.
- Luna, A. (2014). *Porceso Administrativo*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Marciaga, C. (5 de Marzo de 2015). *Importancia de la Direccion en las Organizaciones*. Obtenido de Emprendices: <https://www.emprendices.co/importancia-de-la-direccion-en-las-organizaciones/>
- Marianela, M. C. (2009). *Organigramas*. El Cid Editor.
- Marín Portillo, K., & Atencio Cárdenas, E. (2008). Proceso Académico-Administrativo. *Revista Científica y Ética del Investigador: estudio de un*, 160-183.
- Marín Portillo, K., & Atencio Cárdenas, E. (2008). Proceso Académico-Administrativo de la Revista Científica y Ética del Investigador: estudio de un caso. *OMNIA*, 160-183.

- Martinez, C. (s.f.). *Lifeder.com*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/tipos-de-diagramas-de-flujo/>
- Mesa Holguin, M. (2012). *Fundamentos de Marketing*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Mondragòn Perez, A. R. (2002). ¿Que son los indicadores? *Revista de Informacion y Analisis*, 52-58.
- Morales, A. G. (2003). *Los paradigmas de investigacion en Ciencias Sociales*. Revista de la Universidad Central "Marta Abreu de las Villas".
- Moreno, J. O. (2017). *Planeación Estratégica*. Bogota: Fundación Universitaria del Área An.
- MSP. (s.f.). *Ministerio de Salud Publica*. Obtenido de Ministerio de Salud Publica: [http://instituciones.msp.gob.ec/somossalud/images/GESTI%C3%93N\\_UNIDAD\\_ADMINISTRATIVA.pdf](http://instituciones.msp.gob.ec/somossalud/images/GESTI%C3%93N_UNIDAD_ADMINISTRATIVA.pdf)
- Munch, L. (2010). *Administracion: Gestion Organizacional, enfoques y proceso administrativo*. Mexico: PEARSON.
- Nobelto, V., & Ponce, M. (2008). *Estadística Inferencial Aplicada*. Lima.
- Ocampos, L., & Valencia, S. (2017). *Gestion administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial ESSALUD- Tumbes*. Peru: Universidad Nacional de Tumbes.
- OMS. (2003). *Informe sobre la salud en el mundo*. Ginebra: Forjemos el futuro.
- OPS. (2001). *Calidad de los Servicios de Salud en America y el Caribe*.
- Ornes, S. (2014). La gestion urbana sostenible: conceptos, rol del gobierno local y vinculacion con el marketing . *Provincia*, 147-171.
- Pariajulca, I. (2011). *Calidad de atención según la percepción del paciente y del proveedor del servicio en la clínica odontológica de la universidad privada NORBERT WIENER*. Peru: Universidad Wiener.
- Peralta Sanchez, W. (2009). *Estrategias de Servicio al cliente*. Cid Editor.
- Pérez Fernández, J. A. (2009). *estion Por Procesos. 3 Edicion*. Madrid: ESIC Editorial.



- Plataforma Tecnológica para la Gestión de la Excelencia. (11 de Mayo de 2016). *ISOTools*.  
Obtenido de ISOTools: <https://www.isotools.org/2016/05/11/mapa-procesos-nueva-iso-9001-2015/>
- Ponce, A. R. (2004). *Administración Moderna*. Mexico: LIMUSA.
- Ramírez, A. d., Germán, R. R., & Calderón, E. V. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *Revista Contribuciones a la Economía*.
- Ramírez, P. (6 de Febrero de 2017). *BKF*. Obtenido de BKF: <https://bkf.com.co/politicas-empresariales/>
- Riquelme, M. (8 de Marzo de 2017). *Web y Empresas*. Obtenido de Web y Empresas: <https://www.webyempresas.com/que-es-un-procedimiento-en-una-empresa/>
- Robbins, & Coulter. (2005). *Administracion*. Mexico: Pearson.
- Salkind, n. (1999 - 2017). *Metodos de Investigacion*. Mexico: Prentice Hall.
- Secretaria de la Salud. (2016). *Modelo de Gestion de Calidad en Salud*.
- Silva Murillo, R. (2009). Características de los sistemas en las Organizaciones. *Perspectivas*, 149.163.
- Superintendencia de Salud. (2000). *Modelos de Gestión de Calidad*. Chile. Obtenido de <http://www.supersalud.gob.cl/observatorio/671/w3-propertyvalue-3416.html>
- Vargas, C. (2011). *Calidad de atención en el subcentro de salud de Punyaro de la Ciudad de Otavalo a pacientes en etapa de adulto joven durante el período enero - agosto 2010*. Universidad Tecnica del Norte.
- Vega, J. J. (2013). *Cultura organizacional y sistemas de gestión de la calidad: una relación clave en la gestión de las instituciones de educación superior*. Obtenido de <http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/4933/1/612-1625-1-PB.pdf>
- Velásquez, B., Ponce, V., & Franco Coello, M. (2016). La Gestión Administrativa y Financiera, Una Perspectiva desde los Supermercados del Cantón Quevedo. *Revista Empresarial*, 20.
- Villagra, J. A. (2006). *Modelo de Excelencia en la Gestión Malcolm Baldrige*. Praxis.

Vivanco, M. E. (2017). *Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización*. Universidad y Sociedad.

Von Bertalanffy, L. (1986).



## ANEXOS

## Anexo 1. Encuesta Docentes

 <p>Pontificia Universidad Católica del Ecuador</p>	<p><b>Pontificia Universidad Católica de Ambato</b> <b>Escuela de Administración de Empresas</b></p>				
<p>Gestión Administrativa y su relación en la calidad de Servicio en Laboratorios de Psicología</p>					
<p><b>Encuesta dirigida a Docentes de la Facultad de Psicología de la Pontifica Universidad Católica del Ecuador – Sede Ambato</b></p>					
<p><b>Objetivo General:</b> Diseñar un modelo de gestión administrativa en base a procesos, para brindar servicios de calidad en los laboratorios de psicología en la PUCESA.</p>					
<p><b>Introducción:</b> La presente encuesta tiene la finalidad de recopilar información de manera sistemática sobre la importancia de la gestión administrativa en el funcionamiento de Laboratorios Psicológicos.</p>					
<p><b>Instrucciones :</b> Lea detenidamente y marque con una <b>X</b> su respuesta. Siendo:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca</li> <li>2. Ocasionalmente</li> <li>3. Algunas Veces</li> <li>4. Frecuentemente</li> <li>5. Siempre</li> </ol>					
<p style="text-align: center;"><b>PLANIFICACIÓN</b></p>					
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1) ¿El desarrollo de la Gestión Administrativa en el área de aplicación y experimentación de Psicología tiene un manejo adecuado en sus recursos?					
2) ¿Es importante implantar una misión, visión y objetivos para el manejo del área de aplicación y experimentación de Psicología?					
3) ¿El manejo de manuales y reglamentos influyen positivamente en la calidad de servicio que, se brinda a clientes internos y externos?					
4) ¿Considera usted que el desarrollo de la Gestión Administrativa permitirá definir con exactitud los procedimientos y procesos para el adecuado manejo del área a utilizar?					
<p style="text-align: center;"><b>ORGANIZACIÓN</b></p>					
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5) ¿El área de aplicación y experimentación de Psicología, esta destinado para todas los que requieran de su acceso?					
6) ¿Considera importante la implementación de un Organigrama estructural-funcional para la correcta división de responsabilidades en el manejo del área de aplicación y experimentación de Psicología?					
7) ¿Considera importante que los colaboradores manejen un manual de funciones con las actividades principales a realizar?					
8) ¿Es necesario manejar una representación gráfica de los procesos y/o actividades a realizar; antes, durante y después de la utilización del área a utilizar?					
<p style="text-align: center;"><b>DIRECCIÓN</b></p>					
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9) ¿Considera que es necesario llevar un proceso de capacitación para el uso adecuado de equipos?					

10) ¿La infraestructura física del área de aplicación y experimentación de Psicología garantiza una buena calidad de atención a usuarios internos y externos?					
11) ¿Considera que es importante denominar un responsable para solicitar el área de aplicación y experimentación de Psicología?					
12) ¿Es importante que el supervisor del area de aplicación y experimentación de Psicología, implante sanciones por el mal funcionamiento de los equipos y/o instrumentos?					
<b>CONTROL</b>					
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13) Considera usted que hay una medicion del cumplimiento de objetivos en el área de aplicación y experimentación de Psicología?					
14) ¿Es necesario llevar un inventario de equipos y/o instrumentos antes y después de la utilizacion del área?					
15) ¿Considera usted que, se tendría que medir la eficiencia del manejo de Laboratorios en su funcionalidad, equipamiento y disponibilidad?					
16) ¿Considera importante la supervision continua de las practicas realizadas en el area de aplicación y expermiencion de Psicologia?					

## Anexo 2. Encuesta Estudiantes

 <p>Pontificia Universidad Católica del Ecuador</p>	<p><b>Pontificia Universidad Católica de Ambato</b> <b>Escuela de Administración de Empresas</b></p>				
<p>Gestión Administrativa y su relación en la calidad de Servicio en Laboratorios de Psicología</p>					
<p><b>Encuesta dirigida a estudiantes de la Facultad de Psicología de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador – Sede Ambato</b></p>					
<p><b>Objetivo General:</b> Diseñar un modelo de gestión administrativa en base a procesos, para brindar servicios de calidad en los laboratorios de psicología en la PUCESA.</p>					
<p><b>Introducción:</b> La presente encuesta tiene la finalidad de recopilar información de manera sistemática sobre la importancia de la gestión administrativa en el funcionamiento de Laboratorios Psicologicos.</p>					
<p><b>Instrucciones :</b> Lea detenidamente y marque con una <b>X</b> su respuesta. Siendo: 1. Nunca 2. Ocasionalmente 3. Algunas Veces 4. Frecuentemente 5. Siempre</p>					
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1) ¿Considera usted que la implementación de Laboratorios Psicológicos mejora la calidad de educación?					
2) ¿Cree que los reglamentos y manuales son elementos que ayudan al correcto funcionamiento de los Laboratorios de Psicología?					
3) ¿Cree que los Laboratorios de Psicología deba tener más salas especializadas?					
4) ¿Considera usted que la administración de los Laboratorios de Psicología genera satisfacción en sus usuarios?					
5) ¿Considera que es necesario llevar una bitacora de las actividades realizadas en el area de Laboratorios de Psicología durante el semestre? (pruebas psicológicas, equipos, softwares)					
6) ¿Cree que el área de Laboratorios de Psicología debería tener más instrumentos?					
7) ¿Los laboratorios de psicología cumplen con sus expectativas en estándares de calidad?					
8) El servicio de los Laboratorios de Psicología ¿satisface sus necesidades?					

