



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

MAYO – OCTUBRE 2018

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL CENTRO DE SALUD

“ENRIQUE PONCE LUQUE”

EGRESADO:

EDUARDO JAVIER VERDEZOTO VERDEZOTO

TUTOR:

ING. SIXTO SEGUNDO SAMANIEGO SOTO

AÑO 2018

INTRODUCCIÓN

El Centro Materno Infantil “Enrique Ponce Luque” del Cantón Babahoyo creado 24 de Julio de 1987 como Maternidad Privada por el Sr. Enrique Ponce y la Sra. Gladis Ojeda de Vaca en los terrenos donados por la Cooperativa Agrícola Las Mercedes. Institución que funcionaba con personal meritorio y personal de rural brindando atención en servicio de medicina general, odontología, obstetricia, enfermería y atención de parto las 24 horas del día.

Los procesos de servicios en una empresa juegan un papel de gran importancia, ya que necesitan asegurarse de que sus servicios sean de alta calidad para satisfacer a sus usuarios. Es por ello que la formación del personal de una empresa debe basarse en el desarrollo conjunto de conocimiento y aptitudes de cada empleado para lograr satisfacer dichas necesidades.

Por lo tanto, el presente estudio de caso se encuentra direccionado en el Centro de Salud “Enrique Ponce Luque”; la unidad médica presenta problema notable entre los más destacado son: ausencia de principios y valores bien definidos, carencia de capacitaciones constantes al personal de la institución, y además es indispensable mencionar la falta de control interno de los recursos, factores importantes para una buena gestión administrativa.

La gestión administrativa es fundamental en las empresas públicas ya que de esto depende el bienestar de la sociedad, es considerada una ventaja competitiva, más aún cuando las organizaciones se encuentran en cambios drásticos o cambios provocados

por el entorno, se han utilizado diferentes modelos de gestión en dichas empresas ya que se debe adaptar a las necesidades de cada una de ellas.

De tal manera el tema objeto de estudio se encuentra relacionada con la sub-línea de investigación “Modelo de Gestión Administrativa”, en virtud de que aborda temas relacionado con los procesos y con la administración en general; muchas de las veces la carencia de algunos procesos dificulta cumplir con el objetivo y metas que se designan en los diferentes programas de salud a los colaboradores, y con ello direccionar una respuesta a las necesidades que la comunidad solicite o demande.

La administración en los centros de salud requiere de conocimientos, habilidades y destrezas que a su vez dichos factores anteriores mencionados proporcionen la preparación suficiente del personal, y así llevar a cabo el objetivo determinado.

La metodología utilizada para el desarrollo y el sustento de información indispensable del caso se utilizó cuali-cuantitativa: el tipo de investigación es descriptivo, en virtud que se detallan las circunstancias y los hechos ocurridos, acompañado del método de investigación denominado inductivo que permitió analizar lo observado y fundamentar el caso, y poder sacar conclusiones generales partiendo de hechos particulares de los problemas. Las técnicas utilizadas fueron la entrevista y las encuestas cada uno de ellas acompañados de los instrumentos de investigación como la ficha de entrevista y las encuestas.

DESARROLLO

El Centro Materno Infantil “Enrique Ponce Luque” del Cantón Babahoyo fue creado como Maternidad Privada por el Sr. Enrique Ponce y la Sra. Gladis Ojeda de Vaca el 24 de Julio de 1987 en los terrenos donados por la Cooperativa Agrícola Las Mercedes, esta institución funcionaba con personal meritorio y personal rural brindada atención en medicina general, odontología, obstetricia, enfermería y atención de parto las 24 horas del día.

En abril de 1993, se firma convenio con el Ministerio de Salud Pública y cambia su denominación como Centro Materno Infantil “Enrique Ponce Luque” con atención permanente, con personal con nombramiento y contrato, ofreciendo atención 8 horas diarias, incrementando los servicios de Laboratorio, Farmacia, Inspectoría de Salud, y que funcione como matriz de la jefatura del área N-1.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en su Constitución de 1948, define salud como el período perfecto de bienestar físico, espiritual, mental, emocional y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. La salud envuelve que todas las necesidades esenciales de los individuos estén cubiertas: afectivas, sanitarias, nutricionales, sociales y culturales. La salud ilustrada en una doble dimensión: como producto de las condiciones sociales y biológicas y a la vez como productor de condiciones que permiten el desarrollo integral a nivel individual y colectivo, se construye en el marco de las condiciones económicas, sociales, políticas, culturales, ambientales, de las formas de relación con los grupos sociales, de las formas en que cada sociedad se organiza para la distribución de los bienes, entre ellos los servicios de salud y de cómo a nivel individual y sobre una base biológica y espiritual se procesan

estas condiciones. (MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA DEL ECUADOR, 2013, pág. 39)

El Centro de Salud “Enrique Ponce Luque” es una empresa que presta servicios médicos, en la Provincia de Los Ríos cantón Babahoyo, que cuenta con 75 funcionarios públicos“ La atención principal de salud es el auxilio sanitario fundamental viable a todos los humanos y familias de la sociedad a través de medios aceptables para ellos, con su plena participación y a un costo asequible para la sociedad” (Organización Mundial de la Salud, 2018).

El marco legal ecuatoriano refleja en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud, y detalla en el Artículo 2 que “Tiene por propósito optimizar el nivel de salud y vida de la localidad ecuatoriana y hacer positivo el ejercicio del derecho de la salud. Quedará establecido por las entidades públicas, privadas, autónomas y comunitarias del sector salud, que se emiten funcionalmente sobre la base de políticas, principios, objetivos y normas comunes” (LEY ORGÁNICA DEL SISTEMA NACIONAL DE SALUD, 2013, pág. 1)

En el Centro de Salud “Enrique Ponce Luque” funciona la unidad médica, con atención de 8 horas diarias y 5 días a la semana para la satisfacción al usuario, dicha institución debe contribuir a reducir la morbilidad y mortalidad infantil de las enfermedades prevenibles por la vacunación universal y equitativa de la población objeto del programa, usando vacunas de calidad, gratuitas que satisfagan al usuario.

La mortalidad infantil se refiere al número de niños que mueren en una población antes del primer año, por cada 1.000 nacidos vivos. Es un indicador que refleja el efecto

de las condiciones socioeconómicas en la salud de las madres y de los recién nacidos, la clase social, el entorno social en el que viven, sus estilos de vida y también las características y la efectividad de los servicios sanitarios. (Albero, 2015, pág. 1276)

En el centro de salud existe una incorrecta atención al usuario por parte del personal administrativo y de servicios, lo que implica que no se está cumpliendo con los objetivos institucionales. Bolaños (2015) afirma: “una buena atención a la ciudadanía comprende prestar servicios de calidad e interiorizar que todas las acciones o inacciones de la entidad, a lo largo del ciclo de la gestión, impactan en el servicio final que se presta al ciudadano” (pág. 11).

El Centro de Salud “Enrique Ponce Luque” debería ser evaluado con respecto a la calidad de atención del servicio de salud que ofrece, para que de esta manera se contribuya con mejores resultados para consolidar la atención y optimizar el servicio.

La cultura de servicio se muestra a través de la actitud y comportamiento de las distintas personas con las cuales el cliente entra en contacto. Esta incluye la cortesía general con la que el personal responde a las preguntas, resuelve los problemas, ofrece o amplía la información, provee el servicio y trata a los otros clientes. Esto produce un impacto sobre el nivel de satisfacción de las expectativas del cliente que lo hace valorar si desea volver a nuestra empresa. (Torres, 2010, pág. 7)

La institución presenta constantes anomalías debido a la gestión administrativa que se efectúa dentro del centro de salud ya que se interrumpe el proceso de cada paciente al momento de acercarse al departamento de estadística para solicitar una consulta médica,

debido a que no se respeta el horario de atención y se muestra un alto grado de insatisfacción por parte del paciente. Toro (2015) define: “Anomalías como un comportamiento extraño o mal funcionamiento que afecta al rendimiento de un componente de la red pero no provoca una fallo en el componente” (pág. 9).

La deficiencia en la atención en el departamento de estadística, al momento de acudir al Centro de Salud “Enrique Ponce Luque” a solicitar un turno para la previa atención con los respectivos doctores disponibles, a menudo dichos trabajadores faltan a cumplir sus labores de trabajo, motivo por el cual recurren a enviar reemplazo, los cuales no cumplen con los conocimientos y parámetros apropiados para atender a los usuarios y brindar un excelente servicio, también suelen poner de reemplazo a las enfermeras a realizar dicha labor, la cual no tiene ni idea como ordenar, ingresar, archivar los datos de los pacientes. Escudero (2015) afirma: “Un prestación de un servicio es la actividad o beneficio que un fragmento puede brindar. Es fundamentalmente intangible y no se puede poseer. Su prestación va ligada necesariamente a un producto físico y a los servicios” (pág. 6).

Otro problema que se presenta en la institución es que las enfermeras del departamento de preparación, no cumplen con ciertas características de atención a los usuarios, como redactar las historias clínicas y otros registros médicos de forma comprensible, no prestan atención al momento de sintetizar información pertinente acerca de los problemas que aquejan al enfermo, y comprender el contenido de esta información, todos estos problemas se debe a la inadecuada gestión administrativa por parte de sus directivos. BACHENHEIMER (2016) define “La gestión administrativa como el proceso de toma de decisiones realizado por los órganos de dirección,

administración y control de una entidad, basado en los principios y métodos de administración, en su capacidad corporativa” (pág. 25) .

La situación actual de la institución presenta diferentes falencias, no tiene principios y valores bien definidos, falta de capacitaciones constantes al personal de la institución factor importante y la no existencia de control interno de sus recursos, factor importante para una buena gestión administrativa.

Entiéndase por control interno como, el proceso diseñado, implementado y mantenido por los responsables del gobierno de la entidad, la dirección y otro personal, con la finalidad de proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos de la entidad relativos a la fiabilidad de la información financiera, eficacia y eficiencia de las operaciones, así como el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables. (Pombo, 2016, pág. 6)

En el Centro de Salud “Enrique Ponce Luque” la falta de medicina es un factor preocupante al momento que los pacientes reciben la atención médica del doctor de turno que le realizó los chequeos médicos respectivos, en tal caso se dirigen a retirar sus respectivos medicamentos a la farmacia, el encargado del departamento de farmacia presta una atención inadecuada o simplemente manifiesta que no hay el fármaco solicitado y sugiere que lo adquieran por fuera de las instalaciones.

El artículo 358 instituye el Sistema Nacional de Salud para “el progreso, amparo y recuperación de capacidades y potencialidades bajo los principios de bioética, interculturalidad, con enfoque de género y generacional”, incluyendo los

servicios de promoción, prevención y atención integral. (Plan Nacional del Buen Vivir, 2013-2017, pág. 151)

El Bosquejo de Gobierno 2013-2017 diseña la desmercantilización de la prosperidad, la universalización de derechos, la reparación del vínculo entre lo social y lo económico y la corresponsabilidad social, familiar y personal sobre la calidad de vida de las personas. La salud se proyecta como una herramienta para alcanzar el Buen Vivir, mediante la ampliación de esfuerzos en políticas de prevención y en la generación de un ambiente saludable. Por su parte, la Revolución Urbana se establece desde el derecho a la ciudad y a su gestión democrática, así como desde la garantía de la función social y ambiental del suelo urbano y su equilibrio con lo rural, para el ejercicio pleno de la ciudadanía y la construcción de la vida colectiva. (Plan Nacional del Buen Vivir, 2013-2017, pág. 151)

La eficiencia del personal se ve afectada por diversos factores como el exceso de carga y estrés laboral, turnos excesivos, intensivos, presiones laborales y del usuario, lo que impacta negativamente en la calidad del servicio que presta, siendo necesario emprender investigaciones desde un enfoque diferente en el que se involucren una dimensión de calidad que contemple la estructura, los procesos y los resultados. Se quiere demostrar que la calidad de atención depende de los factores internos, externos, de percepciones y conocimientos de los actores de salud. Peña (2013) afirma: “Una persona es eficiente cuando minimiza los medios o recursos, resuelve problemas, ahorra gastos, cumple con sus tareas y obligaciones, capacita a los subordinados, pero no siempre logra las metas deseadas, a pesar de su esfuerzo” (pág. 13)

El Centro de Salud “Enrique Ponce Luque” muestra una infraestructura inadecuada para prestar sus servicios médicos, debido a la higiene y el espacio es pequeño e inadecuado al momento que los usuarios se acercan a solicitar sus citas médicas o hacer la debida preparación para el ingreso a los respectivos departamentos.

La higiene laboral se refiere al conjunto de normas y procedimientos que pretende proteger la integridad física y mental del trabajador, al resguardarlo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del puesto y al ambiente físico dónde las realiza. La higiene laboral gira en torno al diagnóstico y la prevención.

(Chiavenato, 2009, pág. 276)

La atención que presta el departamento de laboratorio clínico del Centro de Salud “Enrique Ponce Luque” es pésimo ya que, al momento de retirar los respectivos exámenes realizados a los pacientes, los resultados son erróneos, cada uno de los procesos que se efectúan de manera inadecuada hace que el desarrollo organizacional o institucional se detenga.

El desarrollo organizacional es un proceso de cambio planificado de la organización, para el que es necesario conocer la situación por la que atraviesa la empresa; a partir de ello, introducir modificaciones, y luego evaluar los resultados de los cambios implementados. (Rodriguez, 2015, pág. 1)

Las urgencias en el ámbito de salud se han convertido en un problema cotidiano es por este motivo que los profesionales de enfermería deben estar en constantes capacitaciones ya que son ellos quienes tienen el primer contacto directo con el paciente.

La capacitación es indispensable en una institución y se define como un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual el personal adquiere o desarrolla conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, y modifica sus actitudes frente a aspectos de la organización, el puesto o el ambiente laboral. Como componente del proceso de desarrollo de los Recursos Humanos, la capacitación implica, por un lado, una sucesión definida de condiciones y etapas orientadas a lograr la integración del colaborador a su puesto y a la organización, el incremento y mantenimiento de su eficiencia, así como su progreso personal y laboral en la empresa. Y, por otro, un conjunto de métodos, técnicas y recursos para el desarrollo de los planes y la implantación de acciones específicas de la empresa para su normal desarrollo. (Chiavenato, 2009, pág. 312)

El departamento de odontología se encuentra en un proceso de perfeccionamiento, los implementos a usar en la comunidad no son los adecuados, pues presentan falencias e insatisfacción en los pacientes al momento de aplicarles material de baja calidad.

La comunidad es el escenario inmediato donde se desarrolla la vida de las personas y las familias, dónde interactúan y se procesan las condiciones sociales, económicas, ambientales generando potencialidades o riesgos para la salud. Es el espacio privilegiado para la acción de los sujetos. (MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA DEL ECUADOR, 2012, pág. 62)

En el Centro Materno Infantil “Enrique Ponce Luque” existe una inapropiada atención a los usuarios, inexistencia de laboratorio clínico, es un problema que afecta la calidad de atención, porque les dificulta a los médicos realizar exámenes clínicos y de esta manera poder dar un cuadro de diagnóstico más completo y acertado. Debido a la

falta de laboratorios, los médicos envían a los pacientes a que se realicen los exámenes gratuitos a los centros de salud a la ciudad de Babahoyo, por lo tanto, los resultados tardan y atrasan al médico y este no pueda dar un diagnóstico de inmediato y por tales motivos muchos pacientes no se realizan los exámenes y no vuelven hacerse atender.

Desempeño laboral es un progreso para establecer el desarrollo y crecimiento exitoso de una organización (o un proceso o un individuo) en el beneficio de sus movimientos y objetivos laborales, a nivel organizacional o institucional la medición del desempeño laboral ofrece una valoración acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual. (Robbins, 2013, pág. 26)

En el Centro de Salud “Enrique Ponce Luque” en ocasiones se desaparecen documentos relacionados con el historial médico de cada paciente, se genera muy a menudo porque no se lleva un respectivo control de las carpetas, debido al cambio de personal que labora en estadística, lo cual ahora dispone de una computadora donde se registra en el sistema todos los datos e historiales clínicos de los pacientes que están recibiendo atención médica, pero en muchas ocasiones estos extravían o pierden las carpetas. Lo que hace que el paciente separe su cita le asigna el turno y la fecha para ser atendido, luego pasan a esperar su turno para ser atendidos, no son llamados porque no encuentran la carpeta, esto genera una pérdida de tiempo para la persona que va en busca de atención médica, y mientras crean un historial clínico nuevo, los médicos no pueden saber de su historial clínico antiguo y no pueden dar un diagnóstico rápido y exacto de lo que padece el paciente.

En el Centro Materno Infantil “Enrique Ponce Luque” en el transcurso de los años hasta la actualidad, la institución debió ampliar sus proyectos, actividades e

implementar estrategias para mejorar la calidad del servicio. González (2015) afirma; que “La seguridad es el conocimiento del servicio y la cortesía prestada, amabilidad de los empleados; así como, su habilidad para transferir confianza al cliente”

En el departamento de estadística en vez de ampliar su atención a los usuarios, cada vez existe más quejas, molestia e insatisfacción, lo que provoca conductas inapropiadas entre pacientes y trabajadores, todos estos factores mencionados impiden la gestión de procesos de la institución.

La gestión de procesos es todavía un campo del conocimiento en formación, se puede intentar una definición: la gestión de procesos es una forma sistémica de identificar, comprender y aumentar el valor agregado de los procesos de la empresa para cumplir con la estrategia de negocio y elevar el nivel de satisfacción de los clientes. (Zambrano, 2017, pág. 22)

Por la ineficiente labor que brinda el Centro de Salud “Enrique Ponce Luque” los más afectados son la comunidad en este caso los usuarios, ya que, al momento de solicitar una cita, no se respeta el horario de atención por el doctor respectivo según la ficha de cada paciente lo que genera insatisfacción.

La organización deberá satisfacer todas las necesidades y expectativas del cliente para que de este modo se forme una opinión positiva que es lo que se llama calidad de servicio. Por lo tanto, para satisfacer dichas expectativas por ser subjetivas, es necesario disponer de información adecuada sobre los clientes que contenga aspectos relacionados con sus necesidades y los atributos que se fijan para evaluar la calidad de un servicio. Es importante destacar que cuando en una

organización se plantea la visión tomando en cuenta la calidad del servicio que ofrece debe, antes que nada, entender que un servicio se considera de calidad cuando logra su fin: satisfacer las necesidades de los clientes, en el presente y en el futuro. (PÉREZ, 2015, pág. 49)

En el Centro de Salud “Enrique Ponce Luque” la jerarquía institucional carece de una estructurada organizacional en la que sus colaboradores puedan ejecutar su trabajo de manera eficiente, la escasa comunicación entre los funcionarios de la institución provoca inquietud en los usuarios.

La comunicación organizacional es aquella que establecen las instituciones y forma parte de su cultura o de sus normas. Debido a ello, la comunicación entre los funcionarios de diferentes niveles, los jefes y sus subordinados, y los directivos con el resto de la organización, deberá ser fluida. (Castro, 2017, pág. 15)

Las condiciones de los departamentos de cada trabajador no favorecen a los estándares o parámetros que la institución desearía brindar a los usuarios, habrá un mal clima laboral y baja motivación lo que repercute en el rendimiento de los objetivos y actividades de su trabajo.

El clima laboral es un indicador fundamental de la vida de la empresa, condicionado por múltiples cuestiones: desde las normas internas de funcionamiento, las condiciones ergonómicas del lugar de trabajo y equipamientos, pasando por las actitudes de las personas que integran el equipo, los estilos de dirección de líderes y jefes, los salarios y remuneraciones, hasta la

identificación y satisfacción de cada persona con la labor que realiza, sin agotar ni muchísimo menos la larga lista de factores que inciden y focalizan el clima o ambiente laboral. (Bustos, 2013, pág. 275)

La falta de motivación es uno de los factores que afecta al Centro de Salud “Enrique Ponce Luque” es importante reconocer el desempeño de un trabajador en su área, es decir unas palabras idóneas de agradecimiento, afecto laboral, ya que de esta manera el trabajador estará motivado y se interesará más por sus actividades y que participe en la toma de decisiones para que se cumplan los objetivos de la institución.

El entorno actual en el que se desarrollan las organizaciones está inmerso en un sistema abierto e interconectado a un mundo cambiante que avanza vertiginosamente al ritmo de las necesidades que surgen cada día; están en un constante desafío por ser referentes, líderes de mercado, modelos a seguir de sus competidores, perdurar en el tiempo y generar utilidades que creen satisfacción a sus dueños; en este proceso de cambio constante la estructura interna de las empresas y los líderes que las representan deben estar constantemente modificando sus comportamientos organizacionales, permitiendo que sus colaboradores generen los resultados proyectados ya que son estos grupos de personas quienes determinan el éxito o fracaso de una entidad. Desde esta perspectiva, la ausencia de mecanismos motivacionales para los colaboradores de la organización puede conducir a la desaparición operacional de la empresa. (Marín, 2016, pág. 24)

Para la recaudación de los fundamentos es decir los datos se efectuó una entrevista de trece preguntas dirigidas a los funcionarios públicos, donde se manifestó que

atienden a 90 pacientes repartidos para cada doctor de turno los requisitos que se les solicita antes de la cita médica, es decir en el departamento de enfermería se les solicita la cédula, se les toma los signos vitales y después de la revisión general se traspasa la carpeta del historial clínico al departamento específico de acuerdo a la cita acordada.

El departamento de Estadística general manifestó que las quejas más frecuentes que reciben por parte de los usuarios es al momento de solicitar una cita médica, la disponibilidad de citas médicas en el Centro de Salud “Enrique Ponce Luque” es limitada porque cuando los pacientes se acercan a apartar una cita de atención médica, los cupos están llenos, y hay citas disponible para dentro de uno o dos meses después, generando inconformidad a los pacientes que llegan desde muy lejos en busca de atención médica y no son atendido de manera oportuna.

Las mayores dificultades que enfrenta el Centro de Salud “Enrique Ponce Luque” actualmente es en el departamento de farmacia ya que carece de medicinas indispensables para la recuperación de los pacientes como por ejemplo para tratar problemas respiratorios por vía oral y en varios casos los anticonceptivos son más escasos.

Los recursos que deberían incrementarse para mejorar los procesos administrativos del Centro de Salud “Enrique Ponce Luque” son materiales, humanos, tecnológicos entre otros los cuales ayudaran a desarrollar el servicio que se ofrece en la institución de manera eficiente y eficaz direccionado a los usuarios.

La encuesta dirigida a los pacientes del Centro de Salud “Enrique Ponce Luque” en general considera que la atención médica es regular porque hay funcionarios públicos

que se preocupan por hacerles revisiones y pruebas para prevenir enfermedades mientras otros solo preguntan y no hacen un chequeo del paciente, en otros casos no explica detalladamente el diagnóstico general del paciente.

CONCLUSIONES

En la temática de estudio de caso se da a conocer la dificultad que preexiste en el Centro de Salud “Enrique Ponce Luque” de la Ciudad de Babahoyo con correlación a los acontecimientos suscitados en la institución durante los últimos años, la insatisfacción de los usuarios en la calidad de atención del servicio de salud que ofrece ha sido uno de los factores importantes al momento que los funcionarios públicos desempeñen sus labores.

En el Centro Materno Infantil “Enrique Ponce Luque” el desempeño laboral es inapropiado, porque de acuerdo a los resultados obtenidos, no se toman acciones correctivas y de mejora en beneficio del personal administrativo, por estas razones el desempeño laboral no es eficiente y por ende la atención al usuario es inadecuada, ya que todos los pacientes que acuden al Centro de Salud deben ser atendidos de una manera eficaz y eficiente, y con las condiciones óptima según su estado de salud y edad.

En el Centro de Salud “Enrique Ponce Luque” la calidad de la atención médica de los usuarios es considerada como regular, porque no cumplen un buen trato con el manejo de los conocimientos, procedimientos del personal, en nivel de satisfacción de las personas que acuden a la organización.

REFERENCIAS

- Albero, C. T. (2015). *Situacion Social*. España.
- BACHENHEIMER. (13 de Diciembre de 2016). *Definicion de términos: Adinistracion de empresas*. Obtenido de http://drupal.puj.edu.co/files/OI118_Herman_0.pdf
- Bolaños, K. (2015). *Manual para Mejorar la Atención a la ciudadanía en las entidades de la Administracion publica*.
- Bustos, F. G. (2013). *Manual de instrumentos de gestion y desarrollo de las personas en las organizaciones* . Ediciones Díaz de Santos.
- Castro, A. d. (2017). *Manual práctico de Comunicación Organizacional*. Editorial Verbum.
- Chiavenato. (2009). *Gestión del talento Humano*. Mexico: D.F.: McGraw Hill.
- Escudero, M. E. (2015). *Servicio de atención comercial*. Editex.
- González. (2015). *GAP análisis para implementación de ISO 9001*.
- LEY ORGÁNICA DEL SISTEMA NACIONAL DE SALUD. (2013). Obtenido de <http://instituciones.msp.gob.ec/dps/snem/images/PDF/ley-organica-del-sistema-nacional-de-salud.pdf>

- Marín, K. O. (2016). *LA MOTIVACIÓN COMO UN FACTOR CLAVE DE ÉXITO EN LAS ORGANIZACIONES MODERNAS*.
- MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA DEL ECUADOR. (2012). *MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL SISTEMA NACIONAL DE SALUD*. Ecuador.
- MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA DEL ECUADOR. (2013). *Manual del Modelo de Atención Integral de Salud - MAIS*. Obtenido de https://cursospaíses.campusvirtualsp.org/pluginfile.php/50311/mod_resource/content/0/Modulo_2/manual_mais_2013_pg37_50.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (2018). *OMS*. Obtenido de http://www.who.int/topics/primary_health_care/es/
- Peña, R. (2013). *Claves para ser eficiente y eficaz. Efectividad personal y profesional*. Mexico : Alfa omega .
- PÉREZ, Y. Q. (2015). *CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA DEL HOSPITAL NACIONAL HUGO PESCE PECETTO ANDAHUAYLAS - 2015*.
- Plan Nacional del Buen Vivir. (2013-2017). Obtenido de https://www.unicef.org/ecuador/Plan_Nacional_Buen_Vivir_2013-2017.pdf
- Pombo, J. R. (2016). *Contabilidad y Fiscalidad*. Ediciones Paraninfo.
- Robbins, S. y. (2013). *Comportamiento Organizacional*. . Mexico : Pearson Educacion.
- Rodriguez, D. (2015). Diagnóstico organizacional. *El Mercurio*, 1.
- Toro, J. A. (2015). *UF1876 - Atención a usuarios e instalación de aplicaciones cliente*. España: Editorial Elearning, S.L.
- Torres, V. C. (2010). *Calidad Total en la Atención Al Cliente*. Ideaspropias Editorial S.L.
- Zambrano, G. V. (2017). *Gestion por procesos*. Ecuador : Mar .

Anexos

**ENTREVISTA A DIRECTIVOS DEL CENTRO MATERNO INFANTIL
“ENRIQUE PONCE LUQUE”**

1.- ¿Cuántos usuarios atiende en el día el Centro Materno Infantil “Enrique Ponce Luque”?

2.- ¿Cuáles son los requisitos que se les solicita a los usuarios del Centro Materno Infantil “Enrique Ponce Luque” previo a ser atendidos?

3.- ¿Cuáles son los servicios que presta a la ciudadanía el Centro Materno Infantil “Enrique Ponce Luque”?

4.- ¿Cómo califica usted la calidad del personal médico y administrativo del Centro Materno Infantil “Enrique Ponce Luque”?

5.- Entre las principales quejas que reciben de los usuarios ¿cuáles son las más frecuentes?

6.- ¿Cuáles son las mayores dificultades que enfrenta el Centro Materno Infantil “Enrique Ponce Luque” actualmente?

7.- Los procesos que se aplican en el Centro Materno Infantil “Enrique Ponce Luque” son eficientes y eficaces?

8.- ¿Cuáles son los procesos administrativos que aplica el Centro Materno Infantil “Enrique Ponce Luque”?

9.- ¿Existe buen trabajo en equipo en este centro de salud?

10.- La infraestructura del centro de salud es adecuada para atender las necesidades actuales de la comunidad?

11.- ¿Cómo califica usted la gestión de calidad en los procesos administrativos que aplica el Centro Materno Infantil “Enrique Ponce Luque”?

12.- ¿Considera usted que los procesos administrativos que aplica el Centro Materno Infantil “Enrique Ponce Luque” inciden positiva o negativamente en la atención al usuario?

13.- ¿Qué recursos deberían incrementarse o mejorarse en los procesos administrativos del Centro Materno Infantil “Enrique Ponce Luque”?

Materiales

Financieros

Humanos

Tiempo

Tecnológicos

Otros

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS PACIENTES DEL CENTRO DE SALUD

“ENRIQUE PONCE LUQUE”

1. ¿En general como considera la atención médica en el Centro de Salud “Enrique Ponce Luque”?

Excelente

Buena

Mala

Regular

2. ¿Cómo considera la atención en el Departamento de Estadística del Centro de Salud “Enrique Ponce Luque”?

Amable

Atento

Respetuoso

Maleducado

3. ¿Cree usted que la sala de espera esta adecuada para aguardar una cita médica?

Si

No

4. ¿Los Doctores cumplen con los horarios de atención?

Si

No

5. ¿Cree usted que en el Centro de Salud se preocupan por hacerles revisiones y pruebas para prevenir enfermedades?

Si

No

6. ¿El profesional presta la atención necesaria a sus dolencias médicas?

Si

No

7. ¿Cree usted que el médico de turno conoce sus enfermedades y problemas de salud?

Si

No

8. ¿El profesional le explicó detalladamente lo que tenía?

Si

No

9. ¿Entendió las recomendaciones que el profesional le dio?

Si

No

10. ¿El Doctor de turno le comunico si tenía que regresar para una segunda cita médica?

Si

No

11. ¿Cómo fue el trato que recibió de parte de las enfermeras?

Excelente

Buena

Mala

Regular

12. ¿Cómo fue el trato que recibió de parte del Doctor?

Excelente

Buena

Mala

Regular

13. ¿Usted ha visualizado que en alguna ocasión se le ha extraviado algún documento relacionado a su historial médico en el Centro de Salud “Enrique Ponce Luque”?

Si

No

14. ¿Considera que los funcionarios son responsables en su atención médica?

Siempre

Casi siempre

A veces

Casi nunca

15. ¿Cómo considera usted el aseo del Centro de Salud?

Excelente

Bueno

Malo

Regular

16. ¿Está satisfecho con la atención y el acceso al Centro de Salud “Enrique Ponce Luque”?

Si

No

17. ¿Usted considera que el personal que labora en el Centro de Salud “Enrique Ponce Luque” posee los conocimientos y destrezas adecuada para brindar una atención de calidad a sus usuarios?

Si

No