



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INSFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**OCTUBRE 2018 – MARZO 2019**

**EXÁMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**PREVIO A LA OTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL.**

**TEMA:**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD DE  
LA PARROQUIA ISLA DE BEJUCAL DEL CANTÓN BABA.**

**EGRESADA:**

**MARÍA JOSÉ CERCADO ÁLAVA**

**TUTOR:**

**ING. PAZMIÑO GAVILÁNEZ WASHINGTON ENRIQUE**

**AÑO 2019**

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad aún se debate la atención médica como un derecho social que posee cada ciudadano del país, sin embargo, no existen criterios determinados sobre qué tipo de prestación debe incluir el derecho de la salud, todos estos debates surgen a raíz de lo importante y neurálgico que es el cuidado de la integración física en cada persona, he ahí se analiza sobre el aporte que debe brindar el sector público en garantizar el acceso a este derecho de forma integral y caracterizado con una atención oportuna, cálida y eficiente.

La presente investigación está orientada a analizar debilidades institucionales que posee el centro de salud de la Parroquia Isla de Bejucal del cantón Baba, las cuales provocan no lograr un nivel de satisfacción adecuado en los usuarios de dicha localidad y sus sectores aledaños, hay que mencionar que al existir problemas dentro de una institución cuya competencia es cuidar y prevenir situaciones adversas en la salud de los pacientes, es muestra de que no se cumple a cabalidad la oferta de un servicio social como lo es la atención médica.

El estudio de caso tiene como objetivo principal determinar como los problemas de infraestructura, absentismo de galenos médicos, poca suficiencia de personal, el inadecuado agendamiento de citas, ausencia de medicamentos, implementos tecnológicos deteriorados y la calidad de la atención de parte de los miembros de la institución, influyen en el nivel de satisfacción de cada usuario que se acerca al centro de salud con alguna necesidad médica.

La realización del estudio investigativo se relaciona con la sublínea de investigación Modelo de Gestión Administrativa, debido a que se analizan situaciones anómalas en la gestión organizacional, tanto de los recursos materiales como del talento humano que posee el centro de salud de la Parroquia Isla de Bejucal, con el objetivo de conocer los procedimientos internos

actuales que desencadenan un nivel de satisfacción no adecuado por las personas que asisten a la institución.

La metodología aplicada en el estudio de caso es la siguiente: se aplicó los tipos de investigación exploratoria y descriptiva, las cuales permitieron la consolidación de información relevante para el desarrollo investigativo, además se implementó el método inductivo, debido a que se analizan situaciones particulares en la gestión del centro de salud para luego elaborar conclusiones generalizadas sobre la problemática objeto de estudio, todo gracias al apoyo de la información obtenida en el desarrollo de las técnicas de investigación de la encuesta y la entrevista, que ayudaron a contrastar la opinión del investigador referente al tema de investigación.

## DESARROLLO

El centro de salud de la parroquia Isla de Bejucal del cantón Baba inició sus actividades en abril de 1960, desde su creación hasta la actualidad se encuentra ubicado en la vía Vinces, junto al estero de la parroquia y al malecón que se construyó en el 2017. Este centro de salud desde su construcción ha presentado inconvenientes debido a que no se realizaba el respectivo drenaje en el estero y al llegar la época invernal ocasionaba la inundación de las instalaciones, y emanación de olores nocivos que incomodan a los habitantes cercanos y usuarios del centro de salud.

La institución pertenece al distrito de salud 12D01, que corresponde a Babahoyo, Baba y Montalvo; los principales usuarios del centro de salud provienen de la parroquia Isla de Bejucal y de sus recintos aledaños como: La Palma, San José, Carbón, Sapo Triste, Maduro, Santa Rosa, La Reserva, Arenilla, Monte Redondo, El Sartén, La Ornilla, Guarumo, Pajonal, Jujanillo, San Francisco, La Aurora, Los Amarillos, Banco de Toro, Los Mangos entre otros; acoge a personas de distintas edades y en diferentes situaciones como adultos mayores, mujeres en estado de embarazo, niños desde sus primeros días de nacido, jóvenes, y personas en estado emergencia.

Actualmente este centro de salud está próximo a cambiarse a otras instalaciones, las cuales habían sido destinadas como réplica municipal, y al no darse ningún uso las autoridades competentes han propuesto emplear la planta baja del edificio para que opere el subcentro, y así poder mitigar en cierta medida el problema de la infraestructura, el cual no era el adecuado para responder a la afluencia de personas en determinadas épocas del año, sin embargo hay que resaltar que el cambiarse de lugar de operaciones no soluciona los problemas que se presentan en la administración del talento humano, en las áreas médicas, y la inadecuada atención que se brinda a los ciudadanos.

Entre los servicios que brinda el centro médico se encuentran: medicina general, odontología, enfermería, vacunación y suministro de fármacos; los cuales son ofrecidos a niños, jóvenes y adultos, de lunes a viernes en los horarios de 08h00am a 17h00pm. El centro de salud es considerado de tipo A, denominado subcentro porque la población de la Isla de Bejucal pasa de los 2000 habitantes establecidos en la ley.

Según el Ministerio de Salud Pública en él (Acuerdo Ministerial 5212, 2015), menciona que un centro de salud es considera de tipo A, si atiende a una población de hasta 10.000 habitantes ubicados tanto en el sector público como rural, dónde se presta servicios de prevención de enfermedades y recuperación de salud de los pacientes.

Al ser una institución de salud tipología A debe de disponer del número adecuado de colaboradores que permitan una atención eficiente acorde a la demanda diaria del centro de salud en la parroquia Isla de Bejucal, el cual su principal misión es el cuidado y prevención de enfermedades o cualquier tipo de problemas en la salud del usuario, he ahí la importancia de contar con el talento humano capacitado y suficiente para garantizar la atención necesaria que requieren los habitantes del sector. Tal como lo resalta (Escudero, 2015) la atención al usuario inicia por la predisposición de la dirección de una institución y debe ser practicada a diario para que la organización se sienta activa y competitiva.

El no contar con una suficiencia de personal adecuada en el centro de salud, imposibilita brindar una atención médica de calidad, donde impere la rapidez y el tiempo oportuno destinado para cada paciente, debido a que la institución tiene un número adscrito de usuarios alrededor de 5.000 personas, lo cual el no contar con un personal acorde a la demanda diaria afecta principalmente a la productividad de la institución. Para (Nemur, 2016) la productividad

representa el nivel de actuación de los individuos y de la institución en general, a través de la realización de actividades de forma eficiente y eficaz.

En la actualidad el centro de salud cuenta con 16 personas distribuidas en las áreas de medicina general, odontología, estadística, obstetricia, emergencias, auxiliares de servicio y la unidad farmacéutica, de los cuales según la entrevista direccionada a la persona encargada de la dirección del centro de salud menciona que es un número no ideal para la demanda de usuarios que poseen, además se han presentado casos de notificación de despido para colaboradores, situaciones que demuestran una gestión débil en cuanto a la administración del talento humano. A continuación, se muestra una tabla comparativa donde se refleja el total de colaboradores versus el número ideal acorde a la población total que atiende la institución.

*Tabla N.º 1 Número de colaboradores de la institución*

<b>CARGO</b>	<b>Número actual de colaboradores</b>	<b>Número ideal de colaboradores</b>
<b>Médicos Generales</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Enfermeras</b>	<b>5</b>	<b>5</b>
<b>Odontólogo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>Médico Obstetra</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>Recepcionista</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>Encargado de Farmacia</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Vacunación</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>Auxiliares de Servicio</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>22</b>

*Elaborado por la autora de la investigación.*

El problema de la suficiencia de personal en el centro de salud de la parroquia Isla de Bejucal provoca en determinadas ocasiones realizar las labores internas bajo presión, causado por la cantidad de usuarios que asisten a la institución, los cuáles no pueden ser atendidos en su totalidad de forma oportuna, dicha situación provoca quejas y molestias, debido que mencionan que todos tienen derecho a ser atendidos en una institución pública dedicada a la promoción de la salud como derecho social amparado en la constitución del estado ecuatoriano.

La (Constitución de la República del Ecuador, 2015) en su artículo 32 menciona que la salud es un derecho que garantiza el estado a todos los ciudadanos del país, además también se relaciona al cumplimiento de otros derechos como la alimentación, la educación, y el trabajo, los cuales son necesarios para el desarrollo del buen vivir.

Una muestra fehaciente frente al problema de la suficiencia de personal es la siguiente situación: por lo general las mujeres embarazadas de la parroquia y de sus recintos aledaños llevan un control de su periodo de gestación en este centro de salud, pero resulta que los primeros meses de monitoreo son realizados por médicos generales y no por un médico obstetra, por tal razón se debe contar con profesionales especializados en diferentes ramas médicas para que de esa manera se pueda realizar un atención pormenorizada en las diferentes necesidades que presentan los usuarios. Tal como lo resalta el siguiente autor:

Los usuarios de servicios en cualquier institución cada vez serán más exigentes, por lo que un buen servicio en la atención ayudará a crear una relación de confianza entre la institución y su público, además contribuirá a elevar el nivel de seguridad con el servicio ofertado. (Fernández, 2014)

Por lo general en el centro de salud de la parroquia Isla de Bejucal ante el problema de la suficiencia del personal los usuarios se ven en la necesidad de buscar en otra institución ya sea pública o privada una atención de calidad, con profesionales en distintas especializaciones, dónde se pueden realizar todo tipo de exámenes médicos, como de sangre, heces y ecografías, sin embargo, las autoridades del centro de salud no brindan una ayuda oportuna en los trámites correspondientes para el procedimiento de derivación a otra casa médica, un motivo más que demuestra el por qué, del problema de satisfacción en las personas que asisten a la institución. Según (Tarodo, 2014) la satisfacción del usuario depende de la calidad del servicio ofertado por la institución, el cual debe responder a las expectativas y necesidades de las personas que lo requieran.

Uno de los principales inconvenientes que afectan el nivel de satisfacción de los usuarios del centro de salud, es la calendarización de las citas, debido a que se han suscitado casos en el que la institución asigna una fecha muy distante en comparación del día en que realizó la consulta médica el paciente, lo que denota que las fechas no son asignadas acorde a las necesidades de la ciudadanía, dicha situación se convierte en motivo suficiente para no lograr un nivel de conformidad adecuado, además a esto se suma que en ciertas ocasiones no se cumple con el horario establecido en el agendamiento de citas, puesto que hay galenos que llegan en una hora no adecuada a realizar sus labores en la institución.

El problema del agendamiento de citas se debe principalmente a la poca disponibilidad que poseen los profesionales de las áreas médicas de la institución, debido a que no sólo laboran en el centro de salud de la Isla de Bejucal, sino que ofrecen también sus servicios médicos de forma particular, lo que demuestra claramente que las debilidades presentadas en el establecimiento de las fechas para las consultas médicas posteriores se dan por una inadecuada administración del talento humano y planificación de las actividades a realizar, por lo que se



hace difícil evitar este tipo de debilidades en la gestión del centro de salud. De acuerdo con los autores (Godínez González & Hernández Moreno, 2015) la planeación es importante porque permite establecer las ideas, planes y acciones necesarias de la institución para alcanzar los objetivos institucionales a través la consecución de los resultados esperados.

Además se considera que al existir la ausencia de un colaborador en jornadas laborales donde existe gran afluencia de usuarios, provoca que la planificación en cuanto al agendamiento de citas se vea afectada, debido a que muchas veces los pacientes son de recintos aledaños a la parroquia y no poseen la disponibilidad de tiempo necesaria para esperar que el doctor encargado los atienda oportunamente, situaciones que demuestran de cierta manera que aquel profesional que se asume debe tener una vocación de servir alta en cuanto a la promoción de la salud y prevención de enfermedades, no posee un compromiso laboral para con la institución y ciudadanía. Según (González, 2015) el compromiso laboral representa el nivel de pertenencia del colaborador en las tareas a realizar dentro de su ambiente de trabajo.

En ciertas ocasiones cuando los usuarios esperan la hora de su consulta se han presentado situaciones poco normales, debido que muchas veces uno de los problemas que incide a no ser atendidos en la hora estipulada según el agendamiento de su cita, son las preferencias con personas conocidas por la enfermera o el médico encargado de la consulta, dónde se le otorga una atención inmediata, mientras que el resto de personas tienen que esperar un tiempo mayor a lo estipulado, lo que evidencia claramente que no se respeta el horario de atención y que el talento humano del centro de salud no posee ética profesional en el desarrollo de sus actividades internas.

El no respetar el turno o la hora de consulta ha provocado que muchos usuarios presenten quejas por la existencia de favoritismo al momento de dar la atención médica, además de fuertes discusiones entre el personal del Centro de Salud y las personas afectadas en mencionada

situación; estos conflictos han ocasionado que la imagen institucional se deteriore. Según (Meza, 2018) la imagen institucional es una percepción que se genera en la mente de las personas que conforma el público general de la organización, sobre los rasgos, características y prácticas internas que realiza la institución.

Hay que resaltar que el problema de la puntualidad del personal médico no sólo afecta al usuario, sino también a toda la planificación diaria del centro de salud en cuanto a sus actividades internas, además incide principalmente a la deserción por parte de los ciudadanos que asisten a la institución, puesto que de 1980 personas agendadas en un trimestre existieron 990 citas cumplidas, 654 no asistidas y 336 canceladas, donde los principales motivos fueron las fechas distantes de la consulta o la impuntualidad de los miembros de la institución, debilidades que demuestran una cultura organizacional inadecuada. Para (Zaremborg, 2014) la cultura organizacional es la identidad de la organización que ayuda a preservar y fortalecer las funciones de los miembros de la institución, los factores que engloba la cultura de una empresa inciden directamente en su clima laboral.

Las situaciones narradas anteriormente demuestran que la institución no cumple con el objetivo de garantizar una atención médica de calidad e integral para los habitantes de la parroquia Isla de Bejucal y sus sectores aledaños, debido a que no se prioriza el tiempo de atención al usuario, lo que imposibilita controlar eficientemente el deterioro o prevención de las adversidades presentadas en la salud del paciente.

A todos los problemas citados se suman los inconvenientes presentados en la infraestructura, debido a que no cumple con adecuaciones óptimas para brindar una atención de primer nivel, pues no se han realizado inversiones en la unidad operativa en los últimos años; según datos obtenidos en el proceso investigativo la institución no ha realizado ningún tipo de gestión para que se implementen modificaciones o adecuamientos en las instalaciones del lugar, dónde

existen salas de espera deterioradas en las cuales no se puede ofertar un servicio de atención en la salud de forma cómoda a los usuarios, situaciones que por más sencillas que parezcan inciden en la percepción ciudadana.

Las condiciones de trabajo en el ambiente laboral no sólo afectan la satisfacción a los usuarios, sino también al desarrollo profesional de los galenos en la institución, debido a que una de sus principales debilidades es contar con aparatos tecnológicos obsoletos que no permiten la promoción de la salud bajo un marco de calidad, innovación y aseguramiento total del bienestar ciudadano, e imposibilita atender de forma íntegra todos los problemas de salud y necesidades que presentan los habitantes del sector de la Isla de Bejucal.

Probablemente la respuesta a todos los problemas relatados es la inadecuada gestión por parte de la dirección general del centro de salud, debido que a pesar de ser una institución pública en atender a las necesidades médicas de los ciudadanos, no deja de ser una organización donde se administran fondos del estado, por tal motivo debe ser gestionada con una filosofía empresarial y bajo el enfoque de procesos administrativos que ayuden a disminuir los problemas internos como la planeación de citas y mobiliarios defectuosos de la institución.

Hay que resaltar que por lo general estas instituciones están dirigidas por profesionales cuya especialización responde a las áreas médicas y no a competencias administrativas que permitan desempeñarse de la mejor manera en las exigencias que implica el puesto de trabajo, no hay que olvidar que es una institución que cuenta con recursos materiales, financieros y un capital humano para el desarrollo de las actividades internas, por tal razón deben existir profesionales con un perfil laboral adecuado para gestionar los recursos que posee la institución, a través de la aplicación de técnicas de administración que aporten competitividad en los procedimientos a desempeñar.

La inadecuada gestión provocada por la ausencia de profesionales con un perfil laboral acorde a las actividades administrativas ha generado la presencia de debilidades y riesgos laborales como el deterioro de mobiliarios, equipos médicos, y tecnológicos, debido a que no se realiza un mantenimiento o renovación de todos los recursos que posee el centro de salud de la parroquia Isla de Bejucal, aspectos negativos en la administración que denotan el débil control interno que existe en la supervisión de las herramientas necesarias para la oferta médica que brinda la institución. Según (Barquero, 2013) el control interno es responsabilidad del gestor de la entidad y su implementación es muy importante para el monitoreo de procedimientos internos que aseguren un nivel de eficiencia adecuado.

Para muestra de las debilidades que existen en las competencias laborales del personal que conforma la institución, se menciona que han existido casos en el que la persona encargada de la recepción y estadística del centro de salud, ha extraviado historias clínicas de los pacientes, situación que causa el retraso en el proceso de atención a los ciudadanos, debido a que los usuarios tienen que realizar nuevamente la tramitología para la apertura de una nueva carpeta médica y así poder ser atendidos, además que la pérdida de antecedentes clínicos causa que el doctor encargado no posea la información necesaria para diagnosticar los medicamentos adecuados.

El traspapele de la información o pérdida de documentos se debe principalmente a que la persona que se encuentra en el área de estadística no lleva un registro adecuado de los documentos que posee la institución, pues no aplica un sistema de archivo o algún otro procedimiento técnico que le permita evitar este tipo de situaciones, y de esa forma ser más eficiente en su lugar de trabajo, lo citado evidencia la ausencia de competencias y habilidades necesarias en ciertos colaboradores dentro de sus puestos de trabajo.

Los problemas que existen en el manejo de archivos y datos del paciente trascienden también en el agendamiento de citas médicas, normalmente el centro de salud cuenta con un sistema en dónde se registra a los usuarios con sus respectivos datos y numeración de la carpeta con los expedientes médicos; pero al momento de que la persona solicita la separación de su turno, es registrado en un cuaderno más no en el sistema con la fecha y hora de la atención, es decir el registro se lo realiza de forma manual por lo que es susceptible a que se produzca la pérdida de datos o en su defecto no registrar bien el turno del usuario, lo que ha provocado que existan ocasiones en el que los pacientes se acercan a las instalaciones para ser atendidos y se encuentran con la sorpresa de que no están agendados, situación que demuestra el inadecuado liderazgo por parte de la directora del centro de salud, puesto que no se realizan las medidas correctivas en los problemas antes mencionados de carácter administrativo. El siguiente autor menciona la importancia del liderazgo directivo de una institución.

En la actualidad el líder directivo juega un papel fundamental en la gestión institucional, debido a que representa el nexo entre los intereses institucionales, con los intereses personales de los colaboradores y el público en general, por tal razón se debe orientar correctamente la gestión del talento humano de forma efectiva para lograr la transformación y supervivencia de una institución.  
(Manes, 2014, pág. 61)

El problema de las historias clínicas es un aspecto muy importante en el que se debe dedicar atención de forma particular, debido a que tiene gran influencia en la satisfacción de los usuarios, puesto que se ha presentado casos en el que llegan a la institución pacientes en estado de emergencia y no son atendidos de forma inmediata porque no poseen un ficha médica registrada en el centro de salud, lo que evidencia los serios inconvenientes administrativos de la intuición, y la no priorización de la atención médica a usuarios según su estado de salud.

A lo mencionado en el párrafo anterior también se menciona que cuando se suscitan los problemas en el área de emergencia se generan reclamos y discusiones entre los usuarios y el personal del centro de salud, lo cual ocasiona un ambiente tenso generado por la inadecuada atención, debido a que los ciudadanos mencionan que no se asigna una atención prioritaria según el estado del paciente, dicha situación afecta el clima laboral de la institución por la presión ejercida ante el reclamo de un mejor servicio. Según (Juárez Hernández & Carrillo Castro, 2014) el clima laboral consiste en brindar las condiciones necesarias dentro de la institución para maximizar el desempeño del personal, promover el trabajo en equipo y de la organización en conjunto.

De acuerdo con los autores (Crespo Ruíz, Martínez Bastida , Migoya Méndez, & Rivera Samartino, 2013) el triaje consiste en la clasificación de los pacientes según el estado de emergencias con el objetivo de salvaguardar vidas a través de una atención prioritaria, oportuna y eficaz. Por tal razón se resalta que uno de los principales problemas dentro del área de emergencia es la ausencia de un sistema de prioridad para los usuarios según su estado de salud, como el triaje, lo cual evidencia claras deficiencias institucionales del centro de atención médica, debido a que no se priorizan aspectos importantes que ayuden al fortalecimiento de la gestión en la institución, dónde se pueda mejorar la satisfacción de los usuarios a través de una atención oportuna, caracterizada con calidez y eficiencia a la hora de interactuar con los pacientes.

En la actualidad la unidad farmacéutica del centro de salud no cuenta con todos lo fármacos necesarios para proporcionar a los usuarios, lo que genera incomodidades y molestias, debido a que sienten que no se les brinda un atención de calidad, puesto que es una institución pública en la que el estado ecuatoriano debe garantizar el expendio de medicinas necesarias para ayudar a mejorar y prevenir enfermedades a las personas que se atienden en los centros de salud

públicos, además la incomodidad de las personas que asisten al subcentro de la Isla de Bejucal radica a que son usuarios de escasos recursos y tener que comprar los medicamentos recetados en farmacias particulares influye directamente a la satisfacción de cada uno de ellos.

La ausencia de medicamentos, problemas en la infraestructura, mobiliarios deteriorados, equipos médicos obsoletos, y una atención médica sin poner en práctica relaciones humanas que generen la empatía apropiada con los usuarios, demuestran que la gestión directiva no aplica acciones necesarias que ayuden a disminuir las situaciones negativas que empañan el prestigio y reputación de una institución pública dedicada a ofertar servicios médicos en beneficio de los habitantes de la Parroquia Isla de Bejucal y sus recintos aledaños.

El centro de salud de la Parroquia Isla de Bejucal no sólo presenta problemas en la gestión de materiales e implementos médicos, sino también en la administración y dirección de su talento humano, debido a que en determinadas ocasiones el usuario necesita de información que ayude en su proceso de atención médica y cuando el paciente solicita apoyo a los miembros de la institución sobre determinada situación no se le brinda el acompañamiento necesario que permita mantener una comunicación activa sobre los pasos a seguir en el proceso de atención en determinado usuario, es decir el talento humano de la institución no promueve un trabajo en equipo con los pacientes que permita mejorar la gestión en cuanto a la prestación del derecho a la salud. Según (Medina, 2014) en las instituciones debe existir una comunicación fluida entre sus miembros y los usuarios de esta forma ayuda a mejorar el servicio ofertado y la productividad de la institución.

Según datos obtenidos por medio de la entrevista realizada a la directora del centro de salud, asegura que el personal que tiene a su cargo realiza su trabajo con algunas deficiencias, debido a que cuentan con equipos tecnológicos que no han podido renovar, y que muchas veces la planificación de actividades no se la puede realizar correctamente porque el personal de la

institución también realiza labores médicas de forma particular, lo que afecta la coordinación y organización del centro de salud. Además, menciona que es consciente de la insatisfacción de los usuarios en cuanto a la atención que ellos reciben, porque es una realidad que la cantidad de sillas no es la adecuada para la cantidad de personas que llegan a diario, y que la presencia de conflictos internos entre el talento humano de la institución y los usuarios se dan muy a menudo, factores que influyen gravemente en el ambiente de trabajo. Para (Escudero Serrano, 2017) los conflictos laborales y las tensiones internas puede provocar el fracaso de una organización, he ahí la importancia de averiguar el origen del problema y aplicar medidas correctivas.

Para medir el nivel de satisfacción de los usuarios del centro de salud de la Isla de Bejucal se efectuó una encuesta sobre el servicio que ésta institución brinda, en la que se elaboraron diez preguntas, que se realizaron a 30 personas de manera aleatoria en diferentes días, dónde 20 de los usuarios encuestados mencionaron que no se sintieron satisfechos en su totalidad, porque tuvieron que esperar mucho tiempo para su consulta y la entrega de la medicina no fue completa porque la unidad farmacéutica no contaba con todos los fármacos necesarios.



## CONCLUSIONES

En base al estudio realizado en el centro de salud de la Isla de Bejucal se pueden obtener las siguientes conclusiones:

- La atención que brinda este centro de salud no es la más óptima, a consecuencia de varios factores como la infraestructura, recursos e insumos, tiempo de espera, la atención, que da como resultado una baja calidad en los servicios que ofrece y logrando una insatisfacción en los usuarios que acuden a esta institución.
- No existe un inventario de la medicina e insumos, lo que provoca que cuando los médicos receten los medicamentos a los usuarios ellos no los puedan adquirir dentro del centro y deban de hacerlo en farmacias particulares.
- El tiempo de espera que deben emplear en la consulta para ser atendidos, genera una insatisfacción e inconformidad en los usuarios que tienen el centro de salud, además es evidente la carencia de equipos necesarios para que los profesionales puedan desempeñarse de una manera eficiente sus funciones y brindar una atención de calidad a sus usuarios.

## REFERENCIAS

- Acuerdo Ministerial 5212. (30 de Enero de 2015). Registro Oficial Suplemento 428. Quito, Ecuador: Lexis.
- Barquero, M. (2013). *Manual práctico de Control Interno: Teoría y aplicación practica*. Barcelona: Profit Editorial.
- Constitución de la República del Ecuador. (21 de Diciembre de 2015). Registro Oficial 449 de 20-oct-2008. Quito, Ecuador: Lexis.
- Crespo Ruíz, F., Martínez Bastida , G., Migoya Méndez, M., & Rivera Samartino, M. (2013). *UF0678 - Apoyo al soporte vital avanzado*. Madrid: Ediciones Paraninfo, S.A.
- Escudero Serrano , M. (2017). *Comunicación y atención al cliente*. Madrid: Paraninfo S.A.
- Escudero, A. (2015). *Servicio de atención comercial*. Madrid: Editex.
- Fernández, M. J. (2014). *Atención Básica al cliente*. Madrid: EditorialCep.
- Godínez González, A., & Hernández Moreno, G. (2015). *PLANEACION ESTRATEGICA TOTAL; El método para planeación estratégica preferido*. Guanajuato: Lulu.com.
- González, L. F. (2015). *Burnout: Consecuencias y soluciones*. México D.F: Editorial El Manual Moderno.
- Juárez Hernández, J., & Carrillo Castro, E. (2014). *Administración de la Compensación, Sueldos, Salarios, Incentivos y Prestaciones*. México D.F: Grupo Editorial Patria.
- Manes, J. M. (2014). *Gestión estratégica para instituciones educativas* (Segunda ed.). Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- Medina, P. (2014). *Marca y Comunicación empresarial*. Barcelona: UOC.
- Meza, J. (2018). *Comunicación estratégica: diseño de la identidad corporativa. Volumen 1: identidad vs imagen*. Monterrey: Editorial Digital del Tecnológico de Monterrey.

Nemur, L. (2016). *Productividad: Consejos y Atajos de Productividad para Personas*

*Ocupadas*. s.l.: Babelcube Inc.

Tarodo, C. (2014). *Comunicación Empresarial y Atención al cliente*. Madrid: RA-MA.

Zaremborg, G. (2014). *El género en las políticas públicas: Redes, reglas y recursos*. México

D.F: FLACSO Mexico.

# ANEXOS



**UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZAS E**  
**INFORMATICA**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS Y GESTION**  
**EMPRESARIAL**

**ENTREVISTA AL DIRECTOR DEL CENTRO DE SALUD DE LA ISLA DE**  
**BEJUCAL**

**1. ¿Considera usted que está desarrollando correctamente sus funciones?**

---

---

**2. ¿Cree que sus subordinados cumplen con sus obligaciones?**

---

---

**3. ¿Cómo son las relaciones laborales en el centro de salud de La Isla de Bejucal?**

---

---

**4. ¿Considera usted que sus subordinados brindan una buena atención a los usuarios que asisten al centro de salud?**

---

---

**5. ¿Considera usted que el trato a los usuarios del centro de salud es el adecuado?**

---

---

**6. ¿Cree usted que la comunicación con los usuarios es un aspecto clave para que ellos se sientan bien atendidos?**

---

---



**UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZAS E**  
**INFORMATICA**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS Y GESTION**  
**EMPRESARIAL**



**7. ¿El personal del centro de salud se encuentra capacitado para atender a los usuarios?**

---

---

**8. ¿Cómo usted evalúa el trabajo de sus subordinados**

---

---

**9. ¿El espacio físico del centro de salud cuenta con baño, sala de espera etc.?**

---

---

**10. ¿Qué tipo de estrategia aplicaría para mejorar la situación del centro de salud?**

---

---



**UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZAS E**  
**INFORMATICA**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS Y GESTION**  
**EMPRESARIAL**

**ENCUESTA A LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD DE LA ISLA DE**  
**BEJUCAL**

1. ¿Les parecen adecuadas las fechas que establecen para las citas médicas?

SI	NO

2. ¿Cómo lo trataron durante su permanencia en el centro de salud?

Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
1	2	3	4	5

3. ¿El personal de enfermería tarda en atender su cita previamente separada?

SI	NO

4. ¿El personal del centro de salud respeta el turno de los usuarios?

Muy Frecuente	Frecuente	Ocasionalmente	Raramente	Nunca
1	2	3	4	5

5. ¿Cómo considera el clima laboral del centro de salud de la Isla de Bejucal?

Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
1	2	3	4	5



**UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZAS E**  
**INFORMATICA**



**ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS Y GESTION**  
**EMPRESARIAL**

6. ¿Cómo evaluaría al personal de enfermería en la recepción?

Muy Amable	Amable	Neutral	Desagradable	Muy Desagradable
1	2	3	4	5

7. ¿En la farmacia del centro de salud le dieron toda la medicina que prescribieron en su receta los médicos?

SI	NO

8. ¿El centro de salud mantienen disponibles los baños para los usuarios?

Muy Frecuente	Frecuente	Ocasionalmente	Raramente	Nunca
1	2	3	4	5

9. ¿Cuándo ha llegado de emergencia lo han atendido de inmediato?

SI	NO

10. ¿Cómo se siente después de la atención recibida en el centro de salud?

Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
1	2	3	4



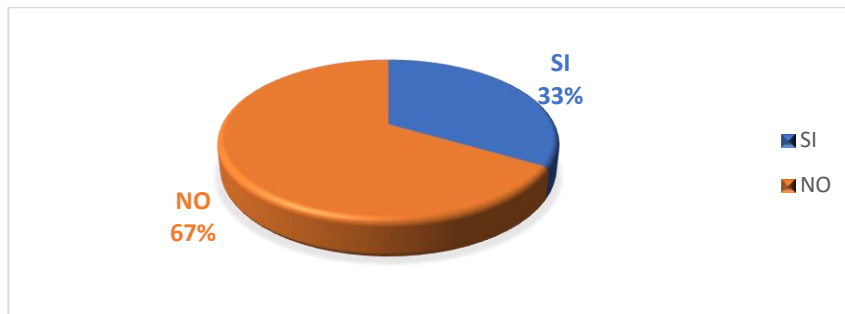


**UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZAS E**  
**INFORMATICA**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS Y GESTION**  
**EMPRESARIAL**

**TABULACION DE LA ENCUESTAS**

**1. ¿Les parecen adecuadas las fechas que establecen para las citas médicas?**

<b>OPCION</b>	<b>VALOR ABSOLUTO</b>	<b>VALOR RELATIVO</b>
<b>SI</b>	10	33%
<b>NO</b>	20	67%
<b>TOTAL</b>	30	100%



**Análisis:**

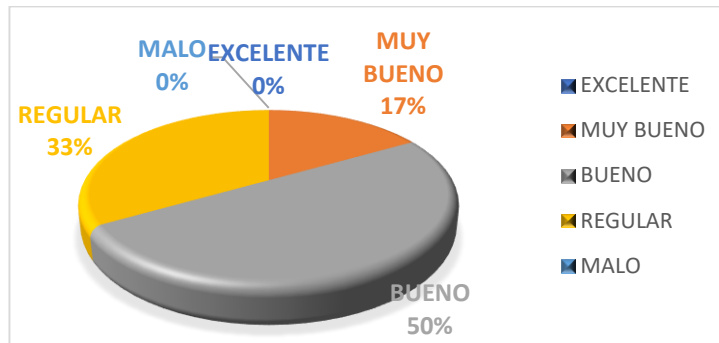
De acuerdo a los resultados obtenidos en la primera pregunta de la encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud de la Isla de Bejucal, para conocer si ellos están de acuerdo con las fechas que los trabajadores del centro establecen las citas médicas, se ha podido notar que el 67% de los encuestados no se encuentra de acuerdo.

**2. ¿Cómo lo trataron durante su permanencia en el centro de salud?**

<b>OPCION</b>	<b>VALOR ABSOLUTO</b>	<b>VALOR RELATIVO</b>
<b>EXCELENTE</b>	0	0%
<b>MUY BUENO</b>	5	17%
<b>BUENO</b>	15	50%
<b>REGULAR</b>	10	33%
<b>MALO</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	30	100%



**UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZAS E**  
**INFORMATICA**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS Y GESTION**  
**EMPRESARIAL**

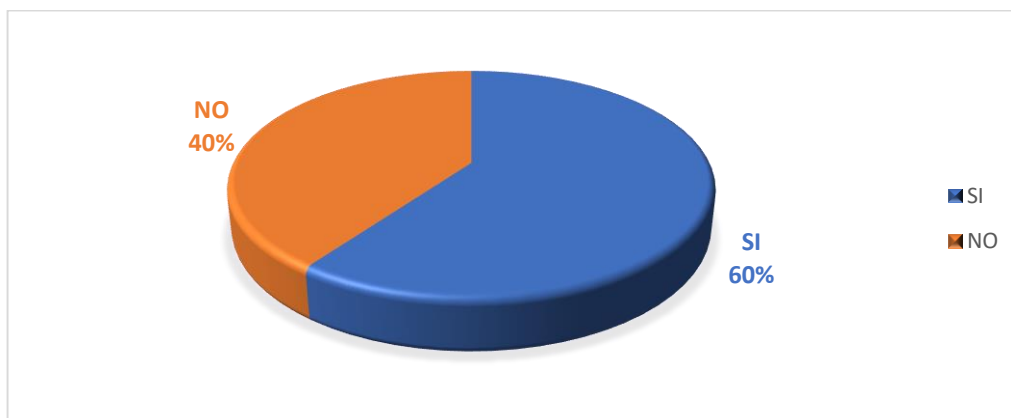


**Análisis:**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la segunda pregunta basada para conocer el cómo es el trato que reciben los usuarios del centro de salud en la que el 50% de los usuarios mencionan que el trato es bueno, mientras que el 33% respondió que es regular.

**3. ¿El personal de enfermería tardo en atender su cita previamente separada?**

OPCION	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
SI	18	60%
NO	12	40%
TOTAL	30	100%





**UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZAS E**  
**INFORMATICA**



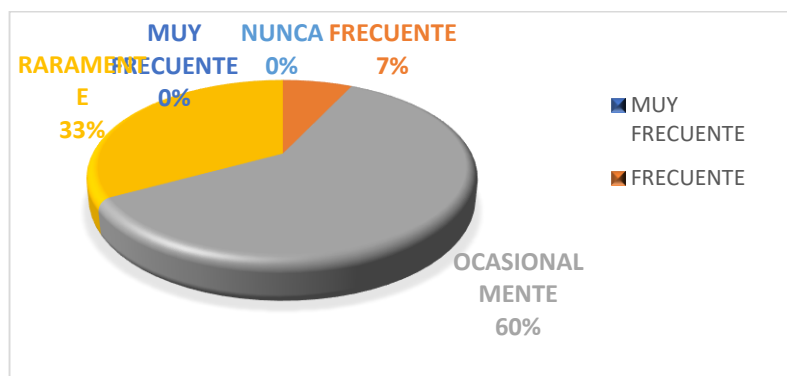
**ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS Y GESTION**  
**EMPRESARIAL**

**Análisis:**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tercera pregunta establecida para conocer el tiempo que espera de los usuarios para recibir su atención médica, el 60% de los encuestados mencionan que si demoran un poco en cada proceso.

**4. ¿El personal del centro de salud respeta el turno de los usuarios?**

OPCION	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
MUY FRECUENTE	0	0%
FRECUENTE	2	7%
OCASIONALMENTE	18	60%
RARAMENTE	10	33%
NUNCA	0	0%
TOTAL	30	100%



**Análisis:**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la cuarta pregunta establecida para conocer las frecuencias con la que los colaboradores respetan el turno de los usuarios, el 60% de los encuestados mencionan que ocasionalmente, mientras que el 33% declaro que raramente lo hacen, que suelen dar turnos extras por preferencias a sus amistades.



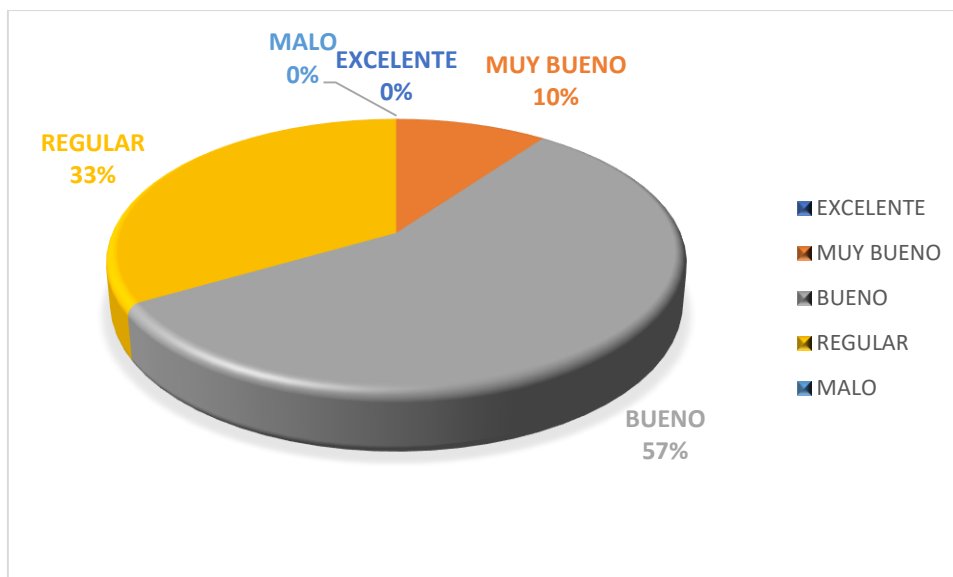
**UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZAS E**  
**INFORMATICA**



**ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS Y GESTION**  
**EMPRESARIAL**

**5. ¿Cómo considera el clima laboral del centro de salud de la Isla de Bejucal?**

OPCION	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
EXCELENTE	0	0%
MUY BUENO	3	10%
BUENO	17	57%
REGULAR	10	33%
MALO	0	0%
TOTAL	30	100%



**Análisis:**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la quinta pregunta establecida para conocer como considera el usuario, que es el clima laboral dentro de centro de salud, el 57% de los encuestados mencionan que es bueno y el 33% lo considera regular, lo que demuestra que de una u otra manera las dificultades que existen entre en el personal es evidente para el usuario.



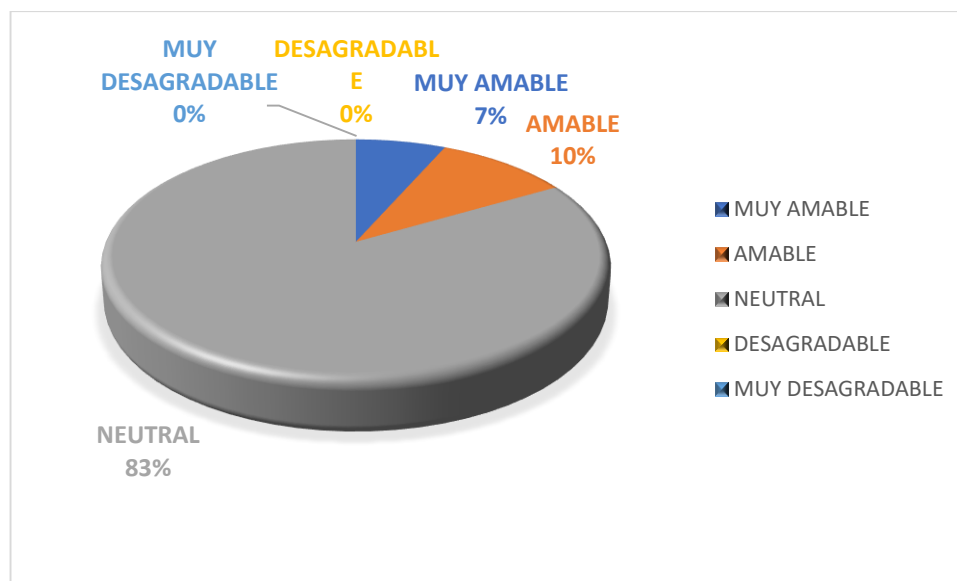
**UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZAS E**  
**INFORMATICA**



**ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS Y GESTION**  
**EMPRESARIAL**

**6. ¿Cómo evaluaría al personal de enfermería en la recepción?**

OPCION	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
MUY AMABLE	2	7%
AMABLE	3	10%
NEUTRAL	25	83%
DESAGRADABLE	0	0%
MUY DESAGRADABLE	0	0%
TOTAL	30	100%



**Análisis:**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la sexta pregunta establecida para conocer como evaluaría el usuario, al personal que labora en el centro de salud, de acuerdo con la percepción del 83% de los encuestados que coincidieron en que su actitud es neutral, es decir que poco se interesa en brindar una atención de calidad, solo en realizar su trabajo.

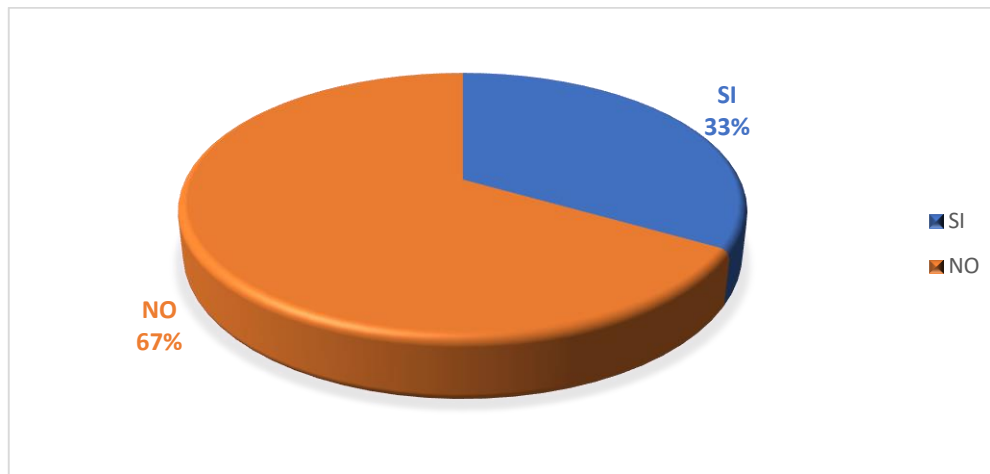


**UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZAS E**  
**INFORMATICA**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS Y GESTION**  
**EMPRESARIAL**



7. ¿En la farmacia del centro de salud le dieron toda la medicina que prescribieron en su receta los médicos?

OPCION	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
SI	10	33%
NO	20	67%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>



**Análisis:**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la séptima pregunta establecida para conocer si los usuarios del centro de salud reciben toda la medicina que le prescriben los médicos en su receta, en la que el 67% de los usuarios no recibe su medicina completa, puesto que no hay en la institución y deben de adquirirla en farmacias particulares.

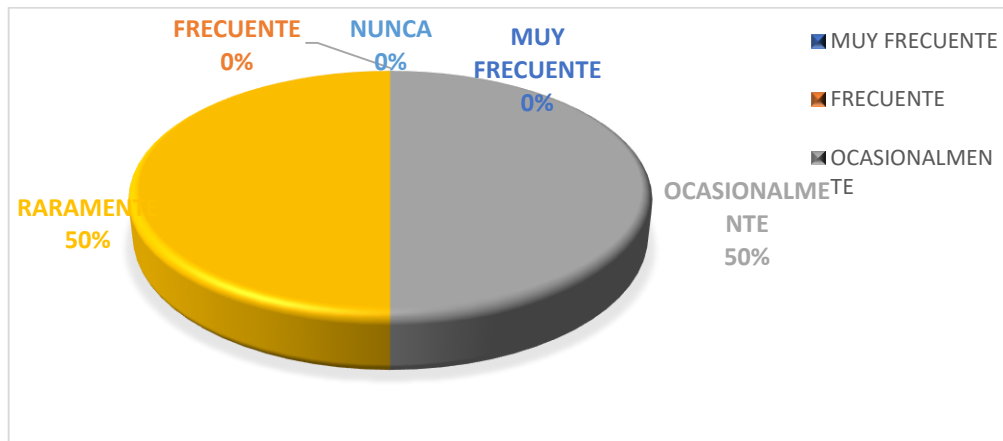


**UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZAS E**  
**INFORMATICA**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS Y GESTION**  
**EMPRESARIAL**



**8. ¿El centro de salud mantienen disponibles los baños para los usuarios?**

OPCION	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
MUY FRECUENTE	0	0%
FRECUENTE	0	0%
OCASIONALMENTE	15	50%
RARAMENTE	15	50%
NUNCA	0	0%
TOTAL	30	100%



**Análisis:**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la octava pregunta establecida para conocer la disponibilidad de los baños para uso de los usuarios, el 50% de los encuestados menciono que ocasionalmente daban el acceso al sanitario, mientras que el otros 50% dijo que raramente lo permitían.

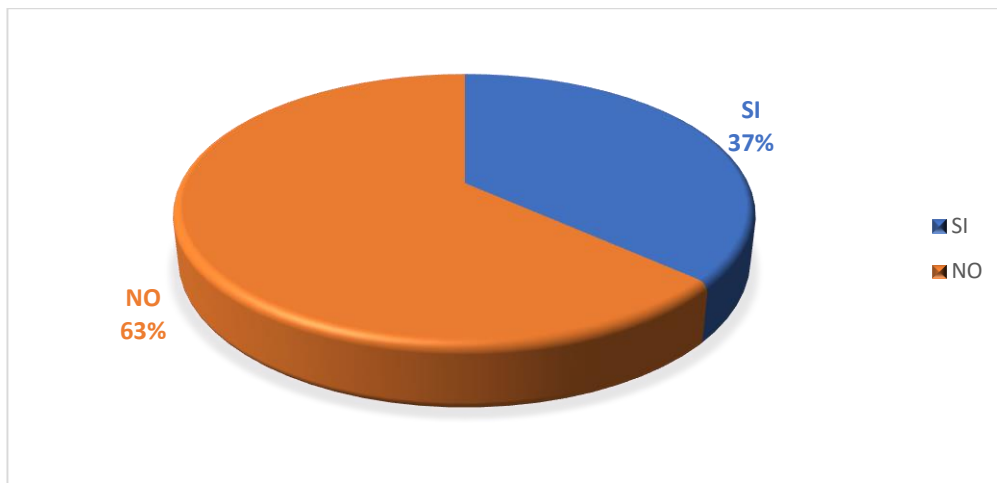


**UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZAS E**  
**INFORMATICA**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS Y GESTION**  
**EMPRESARIAL**



**9. ¿Cuándo ha llegado de emergencia lo han atendido de inmediato?**

OPCION	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
SI	11	37%
NO	19	63%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>



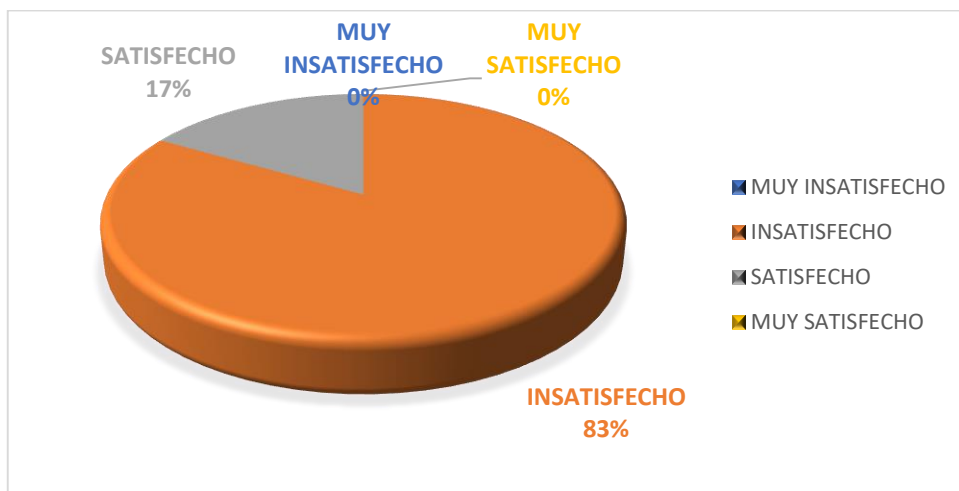
**Análisis:**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la novena pregunta establecida para conocer si la atención en situación de emergencia ha sido inmediata, en la que el 63% de los usuarios que fueron encuestados declararon que no siempre son rápidos y aún más cuando la persona no contiene una carpeta de registro en el centro.



**10. ¿Cómo se siente después de la atención recibida en el centro de salud?**

OPCION	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
MUY INSATISFECHO	0	0%
INSATISFECHO	20	67%
SATISFECHO	5	17%
MUY SATISFECHO	0	0%
<b>TOTAL</b>	30	100%



**Análisis:**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la décima pregunta establecida para conocer el grado de satisfacción del usuario una vez que ha recibido atención en el centro de salud, en la que el 83% de los encuestados reaccionaron y mencionaron que no se sienten satisfechos en su totalidad con la atención que reciben, adicional agregaron que no se debe a como brindan la atención médica si no al tiempo de espera, al trato en el momentos de preparación, la distancia de las consultas y sobre todo la medicina.