



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E
INFORMÁTICA.

PROCESO DE TITULACIÓN

JUNIO –SEPTIEMBRE 2020

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SUBCENTRO DE SALUD DE PUEBLO NUEVO

EGRESADA:

LORELIN ALEJANDRA BAJAÑA MORA

TUTOR:

ING. WENDY LORENA OCAMPO ULLOA

AÑO 2020

INTRODUCCIÓN

Los establecimientos que brindan atención primaria de salud conforman un pilar fundamental para la sociedad porque contribuyen en el tratamiento de afecciones leves y enfermedades básicas que posean los pacientes, por esta razón es primordial identificar las causas que influyen en la calidad de atención que ofrece el Subcentro de salud de Pueblo Nuevo a la comunidad en general, a través de distintas estrategias de investigación sobre los hechos que se suscitan dentro de la entidad.

Los procesos que se ejecutan en el Subcentro conllevan a diversas irregularidades en la calidad del servicio hacia los pacientes, las mismas que guardan relación al tiempo que deben esperar los pacientes para ser atendidos, el cual es muy extenso tanto en la consulta externa, laboratorio como en los lugares de información y agendamiento de una cita con los médicos que conforman la institución. Además la falta de ética, moral, buenos valores y profesionalismo del personal que realiza sus funciones en el Subcentro se puede percibir con mucha frecuencia en las distintas áreas de atención.

El estudio de caso se basa de manera específica en la línea de investigación gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control; porque se puede percibir que las estrategias y acciones que implementa el director del Subcentro son los principales factores que provocan los problemas en los que está inmerso el establecimiento. Así mismo se empleó la modalidad cualitativa de investigación porque trata de conocer los principales aspectos y situaciones de los procesos que ocasionan las contrariedades en la institución. Además se realizó una indagación de campo para la obtención de datos informativos reales de las personas

involucradas y se utilizó el método deductivo al realizar entrevistas y encuestas prudentes al director del Subcentro y a ciertos pacientes.

El objetivo del presente estudio es identificar la calidad de atención que imparte el Subcentro a los beneficiarios que acuden a recibir los servicios de la entidad, para esto se realiza una investigación bibliográfica minuciosa con la aplicación de referencias teóricas que sustenten las causas de las controversias que se presentan en el Subcentro.

DESARROLLO

El Subcentro de salud de Pueblo Nuevo es un establecimiento que tiene como finalidad primordial ofrecer servicios médicos básicos a la comunidad cercana del lugar donde se encuentra ubicado, sus principales actividades es la promoción de salud, el tratamiento primario y prevención de diversas enfermedades. Se encuentra localizado en el barrio La Perlita, vía recinto la Julia y Chile.

La calidad en el Subcentro de Pueblo Nuevo se ha visto afectada de manera directa por distintos inconvenientes que influyen negativamente en el desarrollo de la misma, debido a los diferentes procesos que lleva a cabo la institución, los cuales no están acorde a las normas y parámetros específicos para obtener buenos resultados en todos los aspectos de la entidad sobre todo en la atención que se brinda a la ciudadanía en general, esto a su vez ocasiona de manera constante insatisfacción en los beneficiarios porque sus requerimientos no son cubiertos de la forma correcta.

Existen algunas formas de buscar la calidad en las actividades que se dedican las empresas, refiriéndose a la comercialización o producción de bienes y prestación de servicios; es el grado de satisfacción o el cumplimiento de las expectativas en los clientes relacionados con el servicio recibido. Si no existe una calidad de atención adecuada provoca que los clientes no se sientan satisfecho por el servicio brindado. Este requisito es muy indispensable para la empresa, sin embargo, al no aplicarlo de manera correcta no pueden obtener altos niveles de excelencia en todas las actividades que ejecuta la organización. (Guirado, 2017).

Los extensos tiempos que deben esperar los pacientes para ser atendidos en consulta externa por los médicos encargados de tratar o diagnosticar distintas enfermedades o dolencias que poseen los usuarios que asisten a dicho establecimiento con su respectiva cita agendada con anterioridad es uno de los problemas donde se puede evidenciar la calidad indebida propia del Subcentro para satisfacer las necesidades primarias de salud a todas las personas que habitan en el recinto y sus alrededores.

Todas las organizaciones que brinden atención presencial a las personas que acuden a satisfacer la necesidad de adquirir un bien o servicio y empiezan a tomar en cuenta de una manera más minuciosa la experiencia del cliente, en general tendrán mejores resultados que se ven reflejados en la eficiencia y eficacia de los procedimientos que llevan a cabo, además en la buena imagen que se exhibe al público objetivo. Para esto las empresas deben evaluar la calidad de los productos o servicios que ofrecen, el tiempo que esperan los clientes, la cantidad de comentarios o quejas, entre otros. Los factores que influyen en la espera y la experiencia de los clientes pueden hacer que una espera de 5 minutos se aprecie como breve o eterna. (Ceballos, 2017)

La persona encargada del área de estadística ejecuta sus funciones de manera lenta y en varias ocasiones con errores debido a que no tiene la capacidad de realizar su trabajo con eficiencia, aquello se puede percibir en el tiempo considerable que se tarda al momento de brindar alguna información o realizar el agendamiento de una cita requerida por los pacientes, estos a su vez se sienten inconformes e inkomodos porque dicha actividad se la debe hacer de la manera más rápida posible, sin embargo por las situaciones antes mencionadas no se cumple con lo previsto, de esta manera el Subcentro obtiene menor productividad, eficacia e insatisfacción de la comunidad.

La incapacidad que tienen varios empleados en la ejecución de sus funciones crea una situación desfavorable tanto para los demás miembros de la empresa como para toda la ciudadanía en general que concurre a la entidad para solucionar sus problemas de salud, debido a que todos los involucrados interna y externamente con la institución necesitan brindar y recibir servicios de excelente calidad.

La incompetencia es un término que describe la ineficacia o incapacidad de una persona para resolver ciertas labores o desempeñar de manera eficiente sus funciones. Es la ineptitud y falta de competitividad referente algún tema o actividad, no tener el conocimiento necesario para ejecutarlo de manera correcta. La incompetencia laboral es una situación que ocurre muy a menudo en distintas entidades, ya que algunos trabajadores son considerados incompetentes en función a su bajo nivel de desempeño y productividad, porque no tienen la suficiente capacidad requerida para asumir responsabilidades, cumplir y lograr tareas potenciales. Los trabajadores incompetentes no son beneficiosos para las organizaciones, causan problemas en los trabajos en equipo, pérdida de los objetivos y metas planteadas y por ende provocan índices deficientes de productividad. (Rubio , 2016).

La falta de disponibilidad de médicos es otro de los problemas que está involucrado íntimamente en la calidad implementada por la entidad, porque no posee la cantidad apropiada de doctores especializados en diversas ramas de la medicina y personal médico en general, además varios de ellos solo atienden en un horario en específico, el cual se establece según las ocupaciones de trabajo que tienen en otros centros de salud, por razones personales y de comodidad; todo esto no es congruente con la gran demanda de pacientes que acuden al Subcentro para ser atendidos, por ende algunas de estas personas no tienen la complacencia de

poder recibir los diferentes servicios médicos que tanto solicitan para calmar sus dolencias o tratar sus enfermedades.

Algunos miembros del personal médico que laboran en el Subcentro no tienen los conocimientos y practicas necesarias para diagnosticar y tratar a pacientes que poseen algún tipo de padecimiento o afección específica que solo pueden ser atendidas por profesionales expertos en el tema y esto se percibe con más intensidad por la asistencia significativa de aquellos usuarios a la institución, es por esto que los beneficiarios sienten que sus requerimientos son incumplidos.

La escasez de trabajadores se refiere al problema que tienen las empresas en contratar empleados competentes, esta dificultad se genera porque en el mercado laboral hay deficiencia de trabajadores con la capacidad y profesionalismo requerido para que estén aptos en cubrir los cargos vacantes. Existen algunas razones que causa escasez de trabajadores, entre ellas podemos mencionar la insuficiencia de personas capacitadas que se encuentran en el mercado, también se puede identificar que las empresas no contratan el número suficiente de empleados para cubrir todas las necesidades que se presenten en la misma, así mismo la baja remuneración que ofrecen para los puestos vacantes, se conoce como otro motivo por el cual se origina la falta de personal en una institución. (Gómez , 2016).

Otro de los problemas que se percibe en la institución es la acumulación de dificultades que tienen los ciudadanos al realizar los trámites correspondientes por primera vez, para recibir los servicios médicos del Subcentro y sus datos consten en el sistema informático, esto ocurre porque deben efectuar una serie de pasos y exigencias que en ocasiones son innecesarias, tediosas al cumplirlas e incluso representan la utilización de diversos recursos pertenecientes

a los usuarios. Este proceso es comunicado y explicado por la persona encargada del área de estadística y admisión.

Se considera trámite a la gestión o al proceso establecido por un establecimiento, que debe ser realizado por las personas para obtener resultados, resolver alguna situación o facilitar la prestación apropiada de un servicio. Los tramites implican algunas diligencias, es decir que son de diferentes índoles, pueden ser desde los más sencillos hasta presentar ciertos niveles de complejidad en sus procedimientos, en los cuales se hace necesario el uso de diferentes recursos lo que provoca cierta anomalía para las personas que lo solicitan como para el profesional encargado de llevarlo a cabo; es por eso que en algunas ocasiones los trámites se convierten en barreras porque obstaculizan el crecimiento y el buen desempeño de las actividades. (Pomares, 2015).

Ciertos miembros de la institución no poseen la predisposición necesaria para que los procedimientos requeridos por los pacientes se los realice con prontitud, simplemente porque no tienen el deseo de cumplir con sus funciones de manera eficiente o porque en ciertas ocasiones no se encuentran en sus puestos de trabajo, esto a su vez provoca que los usuarios no se sientan satisfechos e incluso se retiren del Subcentro a otros establecimientos de salud, lo que puede, en el peor de los casos empeorar sus afecciones debido al tiempo extenso de espera para ser diagnosticados y recibir un tratamiento médico oportuno por parte de los profesionales correspondientes.

El compromiso laboral se concibe como el estado en que los empleados de una empresa se identifican con ella, así mismo con la visión, misión y objetivos institucionales; es sentimiento, comprensión, comportamiento y pertenencia hacia la organización que mediante las

aportaciones con sus actividades laborales tienen como fin lograr el éxito de la misma. Un personal comprometido siempre estará dispuesto a realizar las funciones necesarias y dar su máximo esfuerzo para el beneficio de la entidad; por tal razón las instituciones les favorece tener trabajadores comprometidos y que tengan el deseo de pertenecer a la misma, como también deben reconocer aquella labor de sus subordinados que es importante para el desarrollo de su productividad laboral. (Cuesta, 2019).

La carencia de valores en ciertos individuos que conforman el personal médico y administrativo de la entidad provoca que en ocasiones brinden malos tratos a los usuarios al utilizar palabras inadecuadas para dirigirse a ellos, esto es producto de la falta de respeto y amabilidad que poseen dichas personas como cualidades o atributos negativos en los distintos puestos de trabajo de la institución, por esta razón los pacientes no se sienten conformes con los servicios ofrecidos del Subcentro, sin embargo en su gran mayoría hacen como que no les afecta en nada porque la necesidad en ese momento de ser atendidos es mayor que la de ser respetados y valorados.

Los valores que debe tener el personal de toda empresa deben consistir en el conjunto de principios éticos, profesionales y culturales, donde se deben comprometer a respetar, velar, defender y cumplirlos durante su permanencia en la misma. Los valores en una empresa establecen una cultura organizacional en sus empleados lo que se ve reflejado en el resultado de sus funciones. También influye en la relación del trato de empleados con los clientes y proveedores, los mismos que se esfuerzan en cumplir y demostrar sus virtudes ya que es una situación importante y determinante para que el cliente decida una compra o regrese satisfecho por el servicio brindado. (Díaz & Cruz, 2018).

Así mismo el personal médico carece de ética profesional, porque incumplen un conjunto de normas o protocolos de atención que deben seguir dichos profesionales según el tipo de afección o emergencia que posean los pacientes, esto se ve reflejado en la ausencia de una revisión u observación minuciosa que deben realizar los médicos a los pacientes que poseen distintos síntomas que afectan su salud. Además los médicos de manera frecuente utilizan palabras técnicas para explicarles a los pacientes el motivo y tratamiento de sus enfermedades o situaciones negativas de salud, consecuentemente algunos usuarios no entienden dichas palabras, lo mismo que se convierte en un problema para ellos porque no saben a ciencia cierta cómo obtuvieron esas enfermedades o dolencias y los pasos que deben seguir para tratarlas o eliminarlas.

La ética profesional hace referencia a los conjuntos de valores que ayudan a mejorar el desempeño de las funciones en una empresa, así mismo consiste en el comportamiento de los empleados bajo alguna norma o en las actividades que aportan al bienestar laboral. La ética profesional es importante para todos los trabajadores que deseen tener resultados positivos en sus tareas ya que implica responsabilidad, compromiso, puntualidad, respeto, honestidad y constancia por lo que, si algunos de los empleados tienen carencia de ética no podrá realizar acciones beneficiosas, siendo muy posible que labore con poco profesionalismo y de manera perjudicial para la entidad (Fernández, 2017).

La escasa capacitación que brindan las autoridades competentes o personas especializadas para dicha acción a los individuos que prestan sus servicios en el Subcentro, ocasiona que el personal de la entidad realice sus actividades basadas en costumbres personales y aprendizajes antiguos con resultados poco productivos, por lo tanto estos procedimientos en muchas ocasiones no están acorde a la calidad de atención que esperan los pacientes ya que estos buscan

siempre eficiencia y eficacia en todos los aspectos de la organización para sentirse seguros e íntegramente satisfechos.

Sin embargo, las pocas estrategias de capacitación que planifica e implementa la entidad no son necesariamente apropiadas para la misma, porque en ocasiones los trabajadores son capacitados por sus jefes inmediatos de una manera rápida sin establecer métodos efectivos de enseñanza y práctica, sobre distintos temas que con frecuencia no tienen la suficiente importancia para contribuir de gran manera en la calidad de atención que promete la entidad a su público objetivo.

La capacitación a los empleados es una necesidad esencial que tienen comúnmente las empresas. Los trabajadores sin ella, no poseen el conocimiento indispensable para la consecución de sus responsabilidades o tareas en sus puestos de trabajo. Las organizaciones que carecen de programas eficaces de capacitación, no pueden progresar de la mejor manera posible porque es perceptible que los subordinados conocen solo de manera superficial el procedimiento que deben hacer para cumplir con sus funciones por factores empíricos que han desarrollado y no por la aplicación de técnicas que contribuyan a mejorar su productividad y por ende la obtención de excelentes resultados. (Flores, 2018)

Se tiene entendido que todo el personal debe actualizarse en sus conocimientos específicamente temas que tengan concordancia con la atención eficiente a los usuarios, donde se indiquen diversas estrategias o consejos para tener excelentes relaciones humanas, aplicación de mejores protocolos médicos, implementación de nuevas normas y políticas de bioseguridad, entre otros; sin embargo la institución no ejecuta las debidas actividades para la

capacitación continua del talento humano involucrado con la misma, por esta razón los servicios médicos y la atención brindada a la comunidad es en varias ocasiones cuestionada.

La comunicación indebida que poseen los trabajadores de las distintas áreas es también un factor que atañe a la calidad de atención que manifiesta la entidad, esto se debe porque ciertos empleados tienen distintas opiniones sobre la manera de resolver algunos inconvenientes que tengan relación directa con las actividades que ejecutan en el Subcentro, lo que genera discusiones y momentos tensos en sus lugares de labores, por ende los individuos involucrados en estas acciones hacen todo lo posible por no comunicarse constantemente con los demás compañeros para evitar diversos malos entendidos, sin embargo estas medidas que toman son contraproducentes porque así como ayudan a suprimir dichas contrariedades, contribuyen también en la baja producción y atención ineficaz a los pacientes por no tener un consenso general en todos los procedimientos que ejecute la institución.

Las empresas que consiguen la excelencia en sus procesos, no solamente son las que comercializan productos o prestan servicios de buena calidad que satisfagan a los clientes, sino que mantengan estrategias de comunicación acertadas e integradas en todas las áreas porque este elemento es fundamental para transmitir información acertada entre todos los trabajadores y lograr un ideal ambiente laboral donde predominen valores, acuerdos e ideas para solucionar dudas o inconvenientes. La comunicación interna efectiva es responsabilidad de todos los miembros de una empresa porque es un objetivo que deben cumplir y está implicada directamente en la ejecución de las funciones de la misma para evitar en gran parte los errores o interrupciones que se puedan dar. (Enrique & Morales, 2015)

La ejecución de exámenes de laboratorio que son parte de los procedimientos médicos enviados por los galenos a los pacientes en ciertas situaciones se demoran demasiado tiempo al realizarlos y obtener los resultados correspondientes, esto se debe a los escasos equipos e insumos que posee el Subcentro para la consecución de dichas actividades, esto a su vez provoca que las personas beneficiarias busquen en algunas ocasiones otros establecimientos ya sean públicos o privados; lo mismo que se transforma en un problema que influye de manera directa en ellos, donde se ve involucrada la calidad de atención que demuestra el Subcentro y la necesidad insatisfecha de aquellos individuos.

La insuficiencia de equipos e insumos provoca que las empresas no puedan funcionar de manera óptima, por lo tanto, su productividad se ve afectada debido a que los empleados no ejecutan con normalidad y eficiencia sus actividades laborales, por tal razón, a las instituciones les beneficia realizar todas sus operaciones con eficiencia y eficacia, ya que la utilización de menos recursos utilizados les ayuda a aumentar su rendimiento y efectividad, dando como resultados la satisfacción de sus clientes por el servicio ofrecido y a la vez sirve de ayuda para lograr los objetivos planteados por la organización. (López, 2016).

La institución cuenta con varios equipos antiguos para realizar radiografías a los pacientes, esto provoca que aquel procedimiento se tarde un poco más de lo debido y presente en algunas ocasiones pequeñas fallas, las mismas que hacen que el equipo de rayos x se paralice temporalmente, es aquí donde los médicos tienen que intervenir ya sea reiniciando el instrumento o configurándolo nuevamente, por ende los pacientes demuestran inconformidad en la calidad de servicios que brinda la institución porque tienen que esperar mucho tiempo para la realización y obtención de los resultados de esos exámenes.

Las maquinarias y equipos de una empresa son muy importantes para el desarrollo de la misma, por esta razón es necesario contar con toda la tecnología actualizada que permitan el funcionamiento integral de aquellos activos. La correcta utilización de las maquinas así como el mantenimiento preventivo o correctivo de algunas irregularidades que presenten, es indispensable para evitar errores que mermen la apropiada aplicación de estrategias y procedimientos para lograr los objetivos de productividad de la entidad. Todas las empresas deben tener dentro de sus normas por el bien de ellas, la menor utilización posible de máquinas o aparatos electrónicos antiguos u obsoletos. (Cuatrecasas, 2016)

Otro de los problemas que posee la entidad es la falta de espacio físico, esto provoca que las personas que acuden al Subcentro se sientan incomodas porque en muchas ocasiones la acumulación de pacientes en la sala de espera y los demás lugares de la institución es muy perceptible, lo mismo que genera un ambiente desagradable tanto para los usuarios como para todo el personal que trabaja en las distintas áreas del Subcentro debido a que en algunas ocasiones los lugares donde ellos transitan constantemente para realizar sus determinadas funciones están obstaculizados por los individuos que esperan alguna información o cita médica. Además, algunos procedimientos que realiza el Subcentro para mitigar aquellos inconvenientes en el momento que se están perpetrando, originan disgustos en los beneficiarios.

Por otro lado la distribución de los bienes dentro de las instalaciones de la entidad es indebida porque ciertos equipos y mobiliarios se encuentran en lugares donde obstruyen la movilización en los pasillos debido al espacio limitado que hay en el Subcentro porque el terreno donde está construido el Subcentro tiene dimensiones que no van acorde a las medidas que debe tener un establecimiento de salud de ese tipo, además la ubicación de las oficinas o

áreas internas se encuentran muy juntas lo que ocasiona poco espacio para que los empleados y pacientes puedan estar en un entorno conveniente para lograr de una mejor manera sus propósitos en la entidad.

Una distribución de espacios físicos adecuada con la correcta ubicación de instalaciones tanto para los puestos de trabajos donde los empleados aplan sus actividades y ofrecen el servicio, como para el lugar donde los clientes esperan ser atendidos ayuda a que las actividades se lleven a cabo de manera eficiente; es decir que apoya a contribuir el buen desempeño de las tareas que realizan los funcionarios y jefes de las distintas áreas que conforman la institución al ofrecer un espacio apropiado y acorde para el buen desempeño de sus labores; de la misma forma brinda a los usuarios una atención optima porque permite que todos los tramites que tienen que hacer se ejecuten en un lugar propicio y ambiente cómodo, así mismo admite que los procedimientos de la empresa se realicen de manera ordenada facilitando el desarrollo de sus operaciones. (González & Cuatrecasas, 2017)

De la misma manera la escasez de mobiliario como sillas o muebles para que los usuarios puedan esperar con más tranquilidad y comodidad, es también otro de los problemas que se pueden observar en el Subcentro, porque aquellos beneficiarios que en gran parte son personas vulnerables como niños, mujeres embarazadas, individuos con algún tipo de discapacidad, adultos mayores; necesitan de un producto con características acogedoras y confortables donde puedan sentarse, pues se entiende que son personas que no tienen la misma energía o vitalidad para estar de pie durante varios minutos hasta que sean atendidos por algún profesional de la institución.

El mobiliario es el conjunto de muebles que posee un establecimiento y que sirven de ayuda para operar con normalidad las actividades diarias del mismo, facilita la realización de diferentes funciones habituales de toda entidad, oficina o vivienda. Los mobiliarios sirven para usarlos en distintas tareas, en el ámbito empresarial se los emplea para equipar espacios que ayudan al personal a realizar sus tareas administrativas, al mismo tiempo los equipos son usados para descansar, comer, esparcirse y esperar. Los muebles son piezas claves para todo espacio de trabajo permite que funcionen de manera correcta, teniendo como finalidad ayudar a los trabajadores a ejecutar sus actividades y a fomentar la buena imagen de la empresa originada por la aceptación de los clientes por el servicio dado. (Velasco, 2016)

Otro de los problemas que se percibe dentro de la institución es la falta de señalización fuera y dentro de las instalaciones del Subcentro para que los pacientes puedan observar plenamente los distintos parámetros, protocolos e indicaciones que sirven como guía para la realización eficaz del proceso que deben seguir al momento en que acuden a recibir los servicios ofertados por la entidad, además la carencia de letreros que indiquen las distintas áreas y sitios muy solicitados del Subcentro también origina confusión en los beneficiarios porque no saben con exactitud dónde queda el lugar al que desean ir. Por lo tanto, es imprescindible el uso de las señalizaciones en las entidades para evitar cualquier incidente que dificulte el desarrollo de las actividades laborales, sin embargo estas estrategias no aplica la empresa porque las autoridades de la misma creen que no son específicamente necesarias y que influye de manera mínima en los servicios que se exhiben a los beneficiarios del Subcentro.

La correcta señalización en las empresas garantiza buen funcionamiento en sus actividades diarias, además ayuda a los clientes y empleados a entender de una mejor forma donde se encuentra cada lugar que desean visitar dentro de la organización para adquirir los productos o

servicios que se ofrecen. Existe algunos tipos de señalización, debido a que tiene diferentes usos según el lugar donde se encuentren, pueden ser utilizadas para indicar el uso obligatorio de vestimentas y accesorios que protejan la salud, alguna señal de prevención como la prohibición de acceso a ciertas zonas, y también para mostrar señales que indiquen parámetros o requerimientos necesarios que sean de gran importancia para las personas interesadas que las observan. (Gutierrez, 2016)

CONCLUSIONES

Por medio de la metodología de investigación que se manejó en la presente investigación se identificó algunos factores desfavorables que influyen de forma directa en la calidad de atención que brinda el Subcentro de Pueblo Nuevo, como el extenso tiempo que deben esperar los usuarios para agendar una cita médica y luego ser atendidos, además la capacitada limitada de ciertos empleados para realizar sus actividades con eficiencia, lo que obstaculiza la satisfacción integral de los pacientes e imposibilitan que la organización se pueda desarrollar de acuerdo a lo planificado.

De la misma manera mediante la aplicación de técnicas de investigación, se pudo comprobar que la falta de médicos especializados para atender los distintos tipos de enfermedades o dolencias a los usuarios es otro de los inconvenientes que se presenta a menudo en la institución, así mismo se verificó que deben ejecutar una serie de pasos donde emplean diversos recursos propios, al momento de pedir alguna información o realizar algún trámite para recibir los servicios del Subcentro por primera vez.

Por otro lado, también se evidenció que la escasa capacitación sobre distintos temas o situaciones a los trabajadores, la insuficiente ética profesional que poseen los mismos y la carencia de equipos e insumos necesarios para brindar un buen servicio a los usuarios, son otros inconvenientes que se presentan de manera constante en la entidad e imposibilitan ofrecer servicios de calidad que sean de gran aliciente para el progreso estratégico de la entidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Ceballos, R. (2017). *Administración del servicio de atención al usuario*. Alcalá la Real: Grupo Alcalá.
- Cuatrecasas, L. (2016). *Planificación de la producción y gestión de materiales*. Barcelona: Ediciones Díaz de Santos.
- Cuesta, A. (2019). *Manual para la Evaluación del Desempeño Laboral*. Madrid: Ediciones Marcombo.
- Díaz, F., & Cruz, A. (2018). *Administración de Empresas*. Barcelona: OMM Press.
- Enrique, A., & Morales, F. (2015). *Dirección de Comunicación Empresarial e Institucional*. Madrid: GEDISA.
- Fernández, L. (2017). *Comunicación Empresarial y Atención al Cliente*. Madrid: Ediciones Paraninfo.
- Flores, R. (2018). *Administración de Recursos Humanos*. Ciudad de Mexico: Editorial Digital UNID.
- Gómez, L. (2016). *Gestión de Recursos Humanos*. Madrid: PEARSON.
- González, J., & Cuatrecasas, L. (2017). *Gestión Integral de la Calidad*. Barcelona: Profit Editorial.
- Guirado, A. (2017). *Satisfacción del cliente y Calidad de servicios*. España: S.A. CISS.
- Gutierrez, O. (2016). *Fundamentos de Administración de Empresas*. Madrid: Pirámide.
- López, P. (2016). *Herramientas para la Mejora de la Calidad*. Madrid: Editorial Confemetal.
- Pomares, A. (2015). *Conectar, Proyectar Eficacia*. Barcelona: PROFIT Editorial.
- Rubio, T. (2016). *Recursos Humanos*. Barcelona: Ediciones Octaedro.
- Velasco, J. (2016). *Gestión de la Calidad*. Madrid: Ediciones Pirámide.

ANEXOS



Entrevista dirigida a la directora del Subcentro de Pueblo Nuevo

- 1.- ¿Cuáles son las debilidades y fortalezas que posee el Subcentro de Pueblo Nuevo?
- 2.- ¿Cómo inciden las debilidades que posee la entidad en los usuarios?
- 3.- ¿En algún momento los usuarios se han quejado por alguna insatisfacción en los servicios que brinda la entidad?
- 4.- ¿Cuál es el procedimiento que deben efectuar los usuarios para poder agendar una cita médica?
- 5.- ¿Qué nivel de compromiso laboral posee el personal de la institución?
- 6.- ¿Cómo se capacita al personal del Subcentro para que puedan ejecutar eficientemente sus actividades?
- 7.- ¿De qué manera se ejecuta la comunicación interna en la organización?
- 8.- ¿Con que equipos de última tecnología cuenta el Subcentro para la atención medica?
- 9.- ¿De qué manera están distribuidas las distintas áreas en las instalaciones del Subcentro?
- 10.- ¿Cuáles son los tipos de mobiliarios que se encuentran en la sala de espera para la utilización del paciente?
- 11.- ¿Los trabajadores de la entidad cumplen completamente los objetivos planteados?
- 12.- ¿Qué otros factores usted considera que influyen en la satisfacción del paciente?



Entrevista dirigida a varios usuarios del Subcentro de Pueblo Nuevo

- 1.- ¿De qué manera es atendido cuando acude a recibir los servicios al Subcentro?
- 2.- ¿Cuáles son las principales razones por las que asiste al Subcentro de Pueblo Nuevo?
- 3.- ¿Cómo se siente al momento de esperar un tiempo considerable para ser atendido?
- 4.- ¿Cuánto es el tiempo promedio que debe esperar un usuario para recibir atención en el área de estadística de la institución?
- 5.- ¿Cuáles son los principales atributos y deficiencias que posee el personal médico y administrativo?
- 6.- ¿Cómo actúan los médicos cuando se reúnen con los pacientes para efectuar el diagnóstico y tratamiento necesario?
- 7.- ¿Qué opina usted sobre los procedimientos que debe realizar cuando necesita agendar una cita de manera urgente?
- 8.- ¿Alguna vez ha presenciado desacuerdos entre los mismos trabajadores de la entidad?
- 9.- ¿Cuáles son los equipos e instrumentos que comúnmente usted ha percibido que hacen falta en el Subcentro?
- 10.- ¿De qué manera se encuentra señalizado internamente el Subcentro para facilitar la orientación de los beneficiarios en las distintas áreas de la entidad?
- 11.- ¿Qué estrategias usted cree que son necesarias para mitigar dichos problemas?
- 12.- ¿Cuál es su nivel de satisfacción después de recibir los servicios que brinda el Subcentro?

RESUMEN

El Subcentro de salud de Pueblo Nuevo es un establecimiento que tiene como finalidad primordial ofrecer servicios médicos básicos a la comunidad cercana del lugar donde se encuentra ubicado, sus principales actividades es la promoción de salud, el tratamiento primario y prevención de diversas enfermedades. Se encuentra localizado en el barrio La Perlita, vía recinto la Julia y Chile. La calidad en el Subcentro de Pueblo Nuevo se ha visto afectada de manera directa por distintos inconvenientes que influyen negativamente en el desarrollo de la misma, debido a los diferentes procesos que lleva a cabo la institución, los cuales no están acorde a las normas y parámetros específicos para obtener buenos resultados en todos los aspectos de la entidad sobre todo en la atención que se brinda a la ciudadanía en general, lo que ocasiona insatisfacción en los beneficiarios porque sus requerimientos no son cubiertos de la mejor forma.

Palabras claves: Calidad, Procesos, Atención, Insatisfacción, Servicios Médicos

ABSTRACT

The Pueblo Nuevo health sub-center is an establishment whose primary purpose is to offer basic medical services to the community near the place where it is located, its main activities are health promotion, primary treatment and prevention of various diseases. It is located in the La Perlita neighborhood, via La Julia and Chile. Quality in the Pueblo Nuevo sub-center has been directly affected by various inconveniences that negatively influence its development, due to the different processes carried out by the institution, which are not in accordance with the standards and parameters. specific to obtain good results in all aspects of the entity, especially in the attention provided to citizens in general, which causes dissatisfaction in the beneficiaries because their requirements are not covered in the best way.

Keywords: Quality, Processes, Attention, Dissatisfaction, Medical Services