



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

OCTUBRE 2017 – MARZO 2018

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

Ingeniería Comercial

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

Nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Barreiro

EGRESADA:

Joselin Isabel Maquilon Buenaire

TUTOR:

Ing. Ind. Rosendo Arnaldo Gil Aviléz. MAE

AÑO 2018

INTRODUCCIÓN

El centro de salud de la parroquia Barreiro, también conocido como subcentro Barreiro, está ubicado en las calles camino real y tercera transversal, se inauguró el 11 de mayo de 1981, con la finalidad de brindarle atención y cuidados de salud a los habitantes de la parroquia. En la actualidad el sector salud enfrenta diferentes desafíos que orientan a implementar procesos de cambio a fin de superar discontinuidades y retrocesos en el logro de los objetivos de equidad, eficiencia, calidad y solidaridad en la cobertura de salud. Es por ello que este estudio de caso se basa en el nivel de satisfacción que tienen los moradores de la parroquia Barreiro respecto al centro de salud ubicado en el sector.

Las actividades que hoy en día se desarrollan en los centros de salud, cobran un mayor protagonismo debido a que el principal problema que tienen las redes de salud es que no cuentan con personal capacitado en las diferentes ramas requeridas y su limitada capacidad de resolución de atención primaria y especializada a nivel cantonal, por esta razón es de interés realizar este estudio en el centro de salud perteneciente a la parroquia Barreiro, ya que es preocupante de que no trabaje en base al manual de atención al usuario que oriente a alcanzar los objetivos deseados el cual es brindar una atención de calidad a quienes acuden diariamente a este.

Este estudio de caso se desarrolló en relación con la sublínea de investigación de modelo de gestión administrativa, utilizando métodos descriptivos y de observación los cuales se apoyarán mediante entrevistas y encuestas para recolectar información vital para el desarrollo de este estudio de caso.

La finalidad de este estudio de caso es indagar como se está desarrollando el personal del Centro de salud de la parroquia Barreiro en cuanto a la atención que brindan a los usuarios y poder establecer cuáles son los factores que influyen en que haya insatisfacción por la misma, para posteriormente plantear algunas sugerencias que hagan posible la mejora del servicio.

DESARROLLO

El centro de salud de la Parroquia Barreiro inició sus actividades en Mayo de 1981, inicialmente estaba ubicado en el lote donde ahora se encuentra el parque de la parroquia, en 1989 el centro de salud Barreiro fue trasladado a instalaciones pertenecientes a la Comunidad organizada Pro mejoras Barreiro (COPROBA), actualmente se encuentra en esas instalaciones, en las calles camino real y tercera transversal, se dedica a prestar atención médica a los habitantes de la parroquia. Este centro de salud desde su creación ha presentado inconvenientes, debido a que la Parroquia Barreiro anteriormente no contaba con relleno hidráulico y era una zona baja, afectada por los inviernos, esto ocasionaba la inundación de las instalaciones del centro de salud, fue trasladado a diversas áreas de la Parroquia, hasta lograr una ubicación actualmente estable en COPROBA.

Según (salud, 2012) El nivel de atención es un conjunto de establecimientos de salud que bajo un marco normativo, legal y jurídico, establece niveles de complejidad necesarios para resolver con eficacia y eficiencia necesidades de salud de diferente magnitud y severidad, se organizan de acuerdo al tipo de servicios que deben prestar, estándares de calidad en infraestructura, equipamiento, talento humano, nivel tecnológico y articulación para garantizar continuidad y el acceso escalonado de acuerdo a los requerimientos de las personas hasta la resolución de los problemas o necesidades de salud.

El objetivo de este centro de salud es brindar atención a los habitantes de la parroquia Barreiro, sin embargo este no se ha cumplido a cabalidad por consecuencia de varias falencias presentadas por los miembros de la entidad, dado que las condiciones en las que se encuentra no son las más cómodas para brindar un servicio de calidad, además no

cuentan con equipos adecuados para satisfacer las necesidades de los usuarios y los problemas laborales con los que cuenta el centro de salud Barreiro.

Este estudio de caso se realizó debido a que se han dado a conocer ciertos problemas que existen en cuanto a la atención al usuario de la entidad, lo cual afecta sustancialmente el nivel de satisfacción de los moradores del sector quienes acuden a este Centro de salud, estos problemas se atribuyen a las falencias existentes en la gestión administrativa, se requiere un estudio profundo de la problemática para proponer planes estratégicos de mejoramiento.

Según la información obtenida por parte de una ex empleada jubilada del centro de salud Barreiro, alega que en este se brindaba una buena atención médica, el personal era atento y amable con los usuarios, contaban con buenas relaciones laborales, existía compañerismo y no se presentaban problemas como en la actualidad, a más de los inconvenientes suscitados por las inundaciones que solían presentarse, no habían riñas laborales ni quejas por parte de los usuarios respecto a la atención.

Todo empezó desde el cambio de autoridades del centro de salud, argumentó, ya que ingresaron nuevos empleados y otros fueron despedidos, esto hizo que inicien los conflictos entre empleados antiguos y los recién integrados, presentaban desacuerdos en informes, ciertos temas de interés para los departamentos que conforman el centro de salud, incluso criticaban el trabajo del otro.

El Dr. Camilo Salinas ex director del centro de Salud antes mencionado, en su ingreso notó las diversas falencias y conflictos que existían en esta entidad por lo que se

mantuvo firme y logró que las cosas se normalizaran, pero esto no duró por mucho tiempo, ya que había eliminado la causa del problema, más no el origen de este. Según indica una actual empleada del centro de salud Barreiro, quien estuvo bajo la dirección del Dr. Camilo Salinas, comentó que siempre había comentarios de un empleado criticando a otro, por su forma de realizar los procesos, incluso que algunos no realizaban ningún tipo de función y que se ganaban un sueldo gratuitamente, por motivo de este tipo de comentarios mal intencionados se daban las discusiones entre compañeros, repercutiendo en los usuarios, quienes eran víctimas de las malas relaciones laborales y debían esperar varios minutos, incluso a veces horas para poder pasar por los procesos indicados y ser atendidos, en ocasiones los doctores no estaban en horarios correspondientes, se ausentaban del trabajo lo que retrasaba las citas establecidas para la atención a los usuarios.

Dentro de las principales causas de afectación del sector una de las variables es el escaso compromiso por parte del personal que labora en el centro de salud en cuanto la atención al usuario, es decir el poco interés que tienen los trabajadores que se desempeñan en el mismo, provocando de este modo una inadecuada atención a los usuarios; otras de las causas principales son las dificultosas y conflictivas formas de reclamo que presentan ciertos usuarios debido al desinterés y la poca importancia que sienten dentro del sistema; por estas razones se ve afectada la imagen del centro de salud y su servicio en general.

Debido a lo antes expuesto se requieren medidas acertadas por parte del departamento administrativo alineadas a corregir las falencias más recurrentes dentro de este sistema, para de este modo promover el desarrollo del centro de salud a través de la prestación de servicios de alta calidad que cumplan con los principios de eficacia y eficiencia para la satisfacción de los usuarios.

Administración, es un término que tiene varias acepciones distintas, su principal significado es cómo una actividad o un proceso de manera más específica, definimos administración como el proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional (Hitt, Black, & W. Porter, 2010).

“Se puede definir calidad como el conjunto de aspectos y características de un producto y servicio que guardan relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes” (Vertice, 2010) de acuerdo a esto el centro de salud Barreiro no está brindando calidad en sus servicios ya que la mayoría de las necesidades presentadas por los usuarios este no las satisface por lo tanto no se puede apreciar calidad en la labor que realiza, generando inconformidad e insatisfacción en los usuarios.

Según (Perez Feijoo, Perez Hernandez, Lopez Gonzales, & Caballero Bravo, 2013) los principios de atención al cliente se basan en el cliente, expresa que es la persona más importante para la organización, no depende de la entidad, la entidad depende de él, jamás importunara el trabajo realizado en la entidad a donde él se dirija sea pública o privada, ya que estas existen gracias a que existe el cliente, además (Perez Feijoo, Perez Hernandez, Lopez Gonzales, & Caballero Bravo, 2013) expresan que la atención al usuario debe ser un servicio que ofrezca fiabilidad al cliente, se debe contar con la capacidad de ofrecer una respuesta ágil y rápida, contar con personal capacitado respecto a las tareas que desarrolla, empatizar con los usuarios, atender con cortesía, por ende se considera que el personal con el que cuenta el centro de salud de la parroquia Barreiro no está capacitado para brindar una correcta atención al usuario, deben ser pacientes en los diversos escenarios que se

presenten sin perder el control pero esto no sucede, en ocasiones cuando un usuario realiza un reclamo, los empleados pierden el control y resultan groseros con ellos creando una mala imagen para el centro de salud, no hay comunicación entre los colaboradores, debido a eso algunos procesos no se ejecutan de la manera adecuada.

Según (Newstrom, 2011) la comunicación requiere siempre al menos dos personas: un emisor y un receptor. Una persona sola no se comunica. Sólo uno o más receptores completan el acto de comunicación, por ello se considera que la falta de comunicación entre los empleados del Centro de salud Barreiro influye mucho en la atención que ellos brindan a sus usuarios ya que si no hay un orden establecido en lo que refiere a los procesos, esto hará que el usuario tarde más de lo normal, realizando varios trámites a consecuencia de una mala comunicación interna. Las organizaciones no existen sin comunicación. Además (Newstrom, 2011) afirma, si no hay comunicación, los empleados no saben lo que hacen sus compañeros, la administración no puede recibir informes y los supervisores y líderes de equipos no pueden dar instrucciones.

La coordinación del trabajo es imposible, porque la gente no comunica sus necesidades y sentimientos a los demás, de acuerdo a lo antes expuesto la comunicación es fundamental en los procesos dentro de una organización, ya que todas las áreas de la entidad deben estar comunicadas, para estar al tanto de las actividades que realiza cada una y poder trabajar en conjunto. Por otra parte (Blanco & Lobato, 2011) afirman que el activo más importante de las empresas es el grupo humano que trabaja en ellas. Si las personas se encuentran a gusto en su trabajo, el ambiente favorecerá las relaciones personales, pudiendo incluso trascender del propio ámbito laboral, en general es muy común que los empleados entablen una amistad y puedan realizar diversas actividades

incluyendo a sus familias, esto afianzará la confianza entre miembros de una misma entidad, tomarán mayor confianza y se logrará una mejor comunicación. Según (Palomo Martínez, 2014) “la comunicación e información no son conceptos sinónimos, pues mientras que en la comunicación los mensajes son bilaterales en la información son unilaterales” de acuerdo con esto se podría decir que en este centro de salud se imparte información que algunos siguen y otros no.

La organización de una empresa comienza con la identificación de todas las actividades que ha de realizar para alcanzar los objetivos propuestos, así lo afirma (Blanco & Lobato, 2011) por ende, para conseguir el logro de los objetivos es necesario que todos los empleados de una empresa estén enfocados en conocer y lograr los objetivos de la empresa, las indicaciones sobre la organización deberán ejecutarla una persona con autoridad en la empresa.

Para el centro de salud de Barreiro el objetivo principal es satisfacer las necesidades de los usuarios y brindarles satisfacción sin embargo la labor que han venido desarrollando desde hace muchos años cada vez impide lograrlo, en los últimos meses han surgido más dificultades debido a los inconvenientes presentados por el sistema, ya que cuando los usuarios se acercan a separar una cita en el Centro de salud de Barreiro, esta resulta para luego de un mes, lo que causa molestia a los usuarios, los cuales empiezan a alterarse y proceden a reclamar a los colaboradores encargados de dicho proceso, por lo que estos no saben cómo afrontar ese tipo de situaciones y también se alteran lo que provoca fuertes discusiones entre el personal del Centro de Salud y los usuarios del mismo.

Otro de los problemas presentados son los conflictos que se generan entre los empleados, ya que algunos se toman atribuciones que no deberían, pues ofrecen turnos a sus conocidos y se los dan con brevedad, es decir para la semana siguiente mientras que muchas personas llegan muy temprano al centro de salud para poder solicitar un turno para una fecha próxima y no tan lejana, lo que genera molestia en los demás usuarios quienes notan las preferencias que tienen los empleados de la entidad para algunas personas, muchas veces algunas personas llevan presentes para los empleados del centro de salud lo que genera que los empleados les den ciertos privilegios a esas personas, sin embargo hay que destacar que se trata de una entidad pública, la cual tiene el deber de atender a todas las personas sin preferencia alguna, estos conflictos han ocasionado que los usuarios realicen sus consultas médicas externamente perdiendo credibilidad, creando una mala imagen, no solo para el usuario, ya que recordemos que la información sobre una empresa o entidad gubernamental conforme a la atención que brinde se crean comentarios y esta se vuelve inmediatamente buena o mala para terceras personas que ni siquiera han recibido atención en esta.

Según (Escudero Serrano, 2017) muchas veces surgen problemas o conflictos entre los miembros de la empresa; entre los vendedores de un equipo, entre el personal de unas secciones y otras, etc. (...) el jefe es la persona más indicada para arbitrar los posibles conflictos que surjan en la empresa y la mejor forma de solucionar los roces entre los trabajadores es:

Detectar el problema lo antes posible.- no es preciso dejar que un problema que ha surgido desde hace mucho tiempo estalle para poder tomar medidas en el asunto, se puede

detectar utilizando ratios o cuestionarios de actividad y de acuerdo a eso tomar las medidas necesarias.

Abordar la causa real.- se debe determinar el origen del problema, no solo la causa para evitar que luego se retome el conflicto.

Dar soluciones correctas.- el jefe debe mantenerse en una postura imparcial, no debe haber preferencias y siempre debe buscar soluciones que no dañe el prestigio de ninguna de las partes.

Llegar a la solución.- se debe adoptar acuerdos y confirmar que sean puestos en práctica de inmediato

Según expresa (Publica, 2014) uno de los derechos de las personas es estar oportunamente informada sobre las alternativas de tratamiento, productos y servicios en los procesos relacionados con su salud, así como en usos, efectos, costos y calidad; a recibir consejería y asesoría de personal capacitado antes y después de los procedimientos establecidos en los protocolos médicos. (...) de acuerdo a lo que expresa la ley de salud, toda persona tiene derecho ser atendida por personas capacitadas, se refiere a personal con estudios previamente realizados y no practicantes de universidad, los cuales cursan el cuarto año aproximadamente, los cuales no están aptos para realizar tareas de un doctor o de una enfermera con experiencia, este es el caso que se da en el Centro de Salud Barreiro en donde practicantes suplen a doctores y enfermeras y no desarrollan bien las funciones correspondientes a un doctor y una enfermera capacitada.

Es importante destacar que el personal con el que cuenta el Centro de Salud Barreiro al ser entidad gubernamental realiza acuerdos con instituciones de educación, colegios y

universidades de acuerdo con las carreras que estos estén cursando, por lo general este centro de salud cuenta con pasantes los cuales desenvuelven funciones que no deberían, de acuerdo con la información proporcionada por los usuarios, en ocasiones los que atienden a los usuarios y les realizan las recetas para sus problemas de salud son los practicantes de las universidades, lo que causa inconformidad en ellos, ya que en reiteradas ocasiones los medicamentos recetados por los pasantes no son los adecuados y no ayudan para las molestias de los usuarios, lo que conlleva a que estos se quejen con las autoridades del Centro de salud y estos no les prestan la atención adecuada a sus quejas y no mejoran el servicio.

Según (Rubio Moreno , 2015) la técnica de comunicación imprescindible y que resulta especialmente indicada para afrontar situaciones difíciles, es poner en práctica la escucha activa. Esto es, escuchar con atención para interpretar lo que el interlocutor está transmitiendo. Si el cliente se siente escuchado, se siente atendido y esto genera una mayor apertura y colaboración que será imprescindibles para solucionar o afrontar las situaciones difíciles.

Otro de los problemas presentados en el centro de salud de la parroquia Barreiro son los trámites para derivar a otro centro de salud o al Hospital General de Babahoyo, las autoridades no realizan los trámites correspondientes, las consultas no se realizan con normalidad y esto trae inconformidad para los usuarios.

Según expresa (Perez Torres, 2016) la implementación de la calidad en la atención al cliente consiste en trabajar en las acciones de sensibilización y persuasión del resto de la empresa, además crean el clima necesario en donde el cliente sea el protagonista y

mantienen una actitud positiva orientada a lograr su satisfacción (...) sin embargo en el centro de salud de Barreiro sucede todo lo contrario el clima que generan los empleados es desagradable para los usuarios e incómodo por lo que estos se llevan una mala imagen de la entidad.

La satisfacción de un cliente o usuario es de vital importancia en todas las empresas sean públicas o privadas, ya que al brindarle satisfacción a un usuario se estará estableciendo poco a poco una relación a largo plazo, y como se mencionaba anteriormente este impartirá la información de la atención que recibió a sus familiares y amigos, creando una imagen corporativa agradable y atrayendo a más usuarios.

La calidad de la atención a clientes o a usuarios es fundamental debido a que sin ellos no hay razón de ser de la empresa, por ello es importante buscar el modo de satisfacer sus necesidades para crear relaciones ya sea a corto o largo plazo, internos o externos de una empresa, es importante determinar que el usuario es quien califica la atención que recibe, por lo tanto cualquier sugerencia que se reciba por parte de este debe tomarse en cuenta para mejorar y lograr la satisfacción total del mismo.

Según información obtenida por medio de la entrevista realizada al director del centro de salud Dr. Ronny Ramos, asegura que el personal de enfermería, el cual encuentra a su cargo en el Centro de Salud Barreiro, tienen inconvenientes con él, debido a que él les dice cuáles son sus funciones a cumplir y los miembros de enfermería no las cumplen, generando molestia en el director, en una ocasión el director fue visitado por un miembro de la dirección de salud para dar seguimiento a las actividades realizadas por él, esto sucedió a causa de un escrito que presuntamente había enviado la jefa del personal de

enfermería al ministerio de salud, lo que causó gran indignación en el director, en base a lo antes expuesto se puede notar con facilidad la falta de compañerismo que existe en esta institución, el cual sería la principal causa por el servicio que este brinda, ya que no hay coordinación en las actividades que las diferentes áreas realizan, se puede apreciar que al director del centro de salud le hace falta liderazgo.

“El liderazgo se define como la capacidad que poseen ciertos individuos para influir sobre los demás, para que estos realicen de forma voluntaria las tareas que tienen encomendadas” (Escudero Serrano, 2017). El representante del Ministerio de salud notó las falencias que habían en este centro de salud y realizó su informe de manera habitual, redactando todo lo observado durante su permanencia en centro de salud, los atrasos por parte de los empleados, tanto doctores, enfermeras y demás miembros no acudieron al centro de salud a la hora establecida, mientras los usuarios o pacientes de la parroquia llegaban muy temprano, ya sea para separar una cita para semanas después o para realizarse los chequeos debidos. Además se pudo constatar la falta de autoridad del director encargado actualmente, mientras el delega una orden, se ejecutan otras sin relación a lo que él dice.

En base a lo antes expuesto el Dr. Ronny Ramos recibió un llamado de atención por parte del Ministerio de salud en donde se le indico el motivo del llamado de atención y que implementara técnicas que ayuden a regularizar las actividades realizadas en la entidad de manera inmediata. Por este motivo el centro de salud de Barreiro es visitado por miembros del Ministerio de Salud sorpresivamente, quienes acuden para verificar que la situación en el mismo este mejorando y que se esté cumpliendo con lo establecido por la ley que rige a las entidades de salud.

El director del centro de salud ha realizado las gestiones que ha considerado adecuadas para mejorar la situación del mismo, sin embargo no cuenta con la participación ni la atención de todos los involucrados en el centro de salud, cada vez se dispersan y hay menos comunicación, las relaciones laborales se están deteriorando. “El empleado puede estar insatisfecho con el trabajo en sí, con el clima laboral o con ambos” (Chiavenato, 2010). Esto ocasiona que los afectados sean los usuarios, quienes no cuentan con una atención inmediata y cuando se los atienden son en ocasiones groseros y déspotas, no aplican los principios y normas indicados para la atención de los usuarios, como lo establece el código de ética del Ministerio de Salud, se han dado casos en los que llega un usuario al centro de salud, este puede ser familiar o amigo de un empleado del mismo, lo que conlleva a que otro empleado no realice los trámites pertinentes para dicho usuario, sino más bien retrase todo, tan solo por no tener una buena relación laboral con su compañero de trabajo, no hay ética laboral.

En la actualidad el director del centro de salud, ha perdido autoridad con sus subordinados, varios de ellos no están de acuerdo con su forma de proceder y de delegar las funciones, esto hace que no haya coherencia en las actividades de la entidad. Según expresa (financiera, 2016) Jorge Etkin Licenciado en administración pública y académico argentino define la ética como el fundamento cuyos valores esenciales deben organizar la vida social, la cual se basa en el bien común, lo equitativo y lo justo, de acuerdo a lo antes expuesto los empleados del centro de salud de la parroquia Barreiro están haciendo mal su labor, cada día los reclamos y quejas incesantes por parte de los usuarios, en relación a la atención que reciben, se considera indispensable mejorar la atención que este brinda a los usuarios de manera inmediata, el director de esta entidad debe poner el ejemplo en cuanto a

cómo debe trabajar en equipo generando un buen desempeño laboral en un clima adecuado tanto para empleados y para los usuarios.

Según (financiera, 2016) el que el directivo practique el código ético de la organización de manera transparente y pública no solo le permitirá ejercer una dirección coherente y efectiva, sino que aportará con su ejemplo al ámbito ético laboral de la cultura organizacional, reforzando la misma. Esto difiere del caso del Centro de salud Barreiro en donde el director no realiza las actividades correspondientes acorde a las políticas establecidas para laborar en la institución, por lo que no puede poner el ejemplo a sus subordinados y lograr que estos se relacionen más con el Centro de salud y poder cumplir los objetivos.

“El rol fundamental de los empleados consiste en realizar su trabajo de la mejor manera y orientarlo hacia la satisfacción del cliente” (Perez Torres, 2016) en el centro de salud Barreiro se debería buscar satisfacer al cliente de manera adecuada y cortés aplicando las normas establecidas por la entidad para beneficio de los usuarios, ya que ellos son los principales beneficiarios o perjudicados de las actividades que ejercen, por lo tanto es indispensable la colaboración de todos los colaboradores de la institución para plantear posibles gestiones para mejorar la situación actual de la misma.

Los empleados del centro de salud deben cumplir con un recorrido por zonas rurales aledañas a la parroquia Barreiro, pero estos recorridos no son completados, es decir llegan hasta ciertos sectores y no continúan realizando las vacunas para diferentes enfermedades que se puedan enfrentar según la temporada, este tipo de recorridos se realizan con mayor continuidad en la temporada de invierno, ya que por las zonas rurales suele ser común el

dengue, influenza, etc., no hay un control para asegurar que los enfermeros hayan realizado su labor por completo, por lo que se considera que no hay cumplimiento de las funciones por parte de ciertos empleados, mientras no haya un compromiso por parte de los empleados, no se logrará mejorar la situación por la que está atravesando las entidad.

“Para integrar capital humano en las organizaciones, los gerentes deben comenzar por desarrollar estrategias a fin de asegurar conocimiento, habilidades y experiencia superiores en su fuerza de trabajo” (Bohlander, Snell, & Sherman, 2013) de acuerdo a lo antes expuesto para lograr integrar a los empleados del centro de salud se deberían implementar estrategias para ampliar los conocimientos y demás habilidades que aseguren una mejora en los resultados.

Para medir el nivel de satisfacción de los usuarios del centro de salud de la parroquia Barreiro se realizaron encuestas sobre el servicio que este brinda, en dicha encuesta se plantearon diez preguntas, estas se realizaron aleatoriamente a 40 usuarios aleatoriamente en diferentes días, la pregunta más relevante se basó en la opinión del usuario conforme a la atención que el centro de salud brindaba, en donde 18 coincidió en que era pésima por lo que se pudo observar que su nivel de satisfacción es muy bajo, por lo que la situación del centro de salud es crítica, hace falta implementar nuevas técnicas para afianzar la seguridad de los usuarios y que estos confíen nuevamente en el servicio brindado por el centro de salud.

Se considera indispensable la participación de las autoridades para prever las posibles consecuencias de la institución y poder plantear algunas opciones a seguir en caso de que la situación actual continúe, ya que esto podría llevar a que se realice el cierre de la

institución debido a las constantes quejas que realizan los usuarios, además cabe resaltar que el Ministerio de Salud cuenta con mayor potestad para tomar decisiones en cuenta al manejo o destino del centro de salud ubicado en la Parroquia Barreiro.

CONCLUSIONES

En el centro de salud de la Parroquia Barreiro se han presentado constantes irregularidades por parte de los empleados que laboran en él, no hay compromiso laboral por parte de ellos y algunos no cuentan con ética profesional la cual es fundamental en toda organización.

El actual director del Centro de salud Barreiro no cuenta con autoridad para dirigir a los subordinados y hacer cumplir las normativas establecidas, el clima laboral de la entidad no es el adecuado para desarrollar la atención al usuario, las relaciones laborales del Centro de Salud se encuentran deterioradas, por la falta de compañerismo, debido al cambio constante del personal.

Los empleados no cumplen con sus obligaciones y como consecuencia los usuarios son los principales afectados dado que no cuentan con la atención que deberían, lo hay respeto por parte de los empleados hacia los usuarios quienes deberían tener prioridad.

La atención al usuario no es la adecuada debido a que en ocasiones no es realizada por parte de personal capacitado, sino por estudiantes universitarios los cuales se encuentran realizando pasantías en la entidad y no pueden brindar una atención acorde a la situación.

BIBLIOGRAFÍA

Blanco, C., & Lobato, F. (2011). *Comunicacion empresarial y atencion al cliente*. Macmillan.

Bohlander, Snell, & Sherman. (2013). *Administracion de recursos humanos*. Madrid.

Chiavenato, I. (2010). *Gestion de talento humano*. Mexico: Elsevier.

Escudero Serrano, M. (2017). *Comunicacion y atencion al cliente*. Madrid: Paraninfo.

financiera, C. d. (15 de 07 de 2016). *etica laboral y comportamiento organizacional*.
Obtenido de <http://www.cicap.ucr.ac.cr/web/etica-laboral-comportamiento-organizacional/>

Hitt, M., Black, J., & W. Porter, L. (2010). *Administración*. Recuperado el 05 de Agosto de 2016

Newstrom, J. W. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. Mexico: Mac Graw Hill.

Palomo Martinez, M. (2014). *Atencion al cliente*. Madrid: Paraninfo.

Perez Feijoo, H., Perez Hernandez, J., Lopez Gonzales, L., & Caballero Bravo, C. (2013). *Comunicacion y Atencion al cliente*. España.

Perez Torres, V. (2016). *Calidad total en la atencion al cliente*. España: IdeasPropias.

Publica, M. d. (2014). *Ley Organica de Salud*. Obtenido de <http://instituciones.msp.gob.ec/images/Documentos/Ministerio/b.%20Modelo%20de%20reglamento%20de%20CEAS.pdf>

Rubio Moreno , J. (2015). *Manual para la formación de nivel superior de prevención de riesgos laborales*. Diaz de Santos.

salud, M. d. (2012). *Manual del modelo de atención Integral de salud MAIS*. Obtenido de http://instituciones.msp.gob.ec/somossalud/images/documentos/guia/Manual_MAI_S-MSP12.12.12.pdf

Vertice, E. (2010). *atención al cliente: calidad en los servicios funerarios*. España: vertice.



ANEXO 1: ENCUESTA A LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD

BARREIRO

Objetivo: recolectar información necesaria para el desarrollo del estudio de caso, sobre la atención al usuario que brinda el Centro de salud de la Parroquia Barreiro.

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

Si

No

2. ¿Durante su permanencia en el centro de salud como lo trataron?

Bien

Normal

Mal

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

Poco

Mucho

Nada

¿Qué tiempo tarda en tramitar la consulta?

Poco

Extenso

Muy extenso

4. ¿Cuánto tiempo tarda en ser atendido?

Mucho

Apropiado

Poco

5. ¿El personal de dicho establecimiento respeta los turnos de cada usuario?

Si

No

A veces



6. ¿Qué opina sobre el personal de enfermería en la recepción?

Amable

Neutral

Desagradable

7. ¿Cree que el centro de salud Barreiro tiene un buen clima laboral?

Si

No

8. ¿Cree que el centro de salud ofrece una fácil orientación?

Excelente

Buena

Mala

9. ¿Respeto a las condiciones de los baños, la higiene de los sanitarios en el centro de salud le pareció?

Excelente

Buena

Mala

10. ¿Se siente satisfecho con la atención recibida en el centro de salud?

Si

No

A veces



ANEXO 2: ENTREVISTA AL DIRECTOR DEL CENTRO DE SALUD

BARREIRO

Objetivo: obtener y analizar la información suministrada por el director del Centro de salud Barreiro

1. **¿Considera que está desarrollando bien sus funciones?**

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

3. **¿Cómo son las relaciones laborales en el Centro de Salud Barreiro?**

4. **¿Los subordinados cumplen con las actividades asignadas por su directiva?**

5. **¿Qué tipo de estrategias 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



**ANEXO 3: FOTOGRAFIAS DURANTE LA REALIZACION DE ENCUESTAS A
LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD DE LA PARROQUIA BARREIRO**





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



**ANEXO 4: FOTOGRAFIAS DURANTE LA ENTREVISTA REALIZADA AL
DIRECTOR DEL CDENTRO DE SALUD DE LA PARROQUIA BARREIRO**

