



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 INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

ATENCION AL USUARIO EN EL CENTRO DE SALUD NUEVO DE SAN JUAN

EGRESADA:

SANDRA PILAR TORRES BALDEÓN

TUTOR:

Ing. Joffre Miranda Mejía, MAE.

AÑO 2018

Introducción

El Centro de Salud Nuevo de San Juan se encuentra ubicado en la Provincia de Los Ríos Cantón Pueblo Viejo parroquia Nuevo San Juan, el mismo que brinda atenciones médicas por medio del sistema de agendamiento de citas Contac Center y las urgencias que se presentan de manera cotidiana.

El interés que existe en los usuarios al momento de asistir a los diferentes centros de salud cada día es más frecuente donde la calidad de atención que se ofrece en ciertas ocasiones no es la esperada, en la actualidad existen diferentes métodos para monitorear, evaluar al personal de salud y todos sus colaboradores para garantizar la calidad de atención al usuario.

La mayor satisfacción de quienes tienen la responsabilidad de prestar servicios de salud es brindar una eficaz atención médica al usuario, ya que es un derecho que no se le puede negar a ningún ciudadano que requiere ser atendido de una manera eficiente y oportuna en nuestro país.

El presente caso de estudio se enmarca en la línea de investigación modelo de gestión administrativa ya que permite identificar la ejecución de los procesos en la atención médica en el Centro de Salud Nuevo de San Juan para conocer el nivel de calidad y satisfacción en la atención de los usuarios, en los diferentes servicios que se ofrecen en cuanto a la atención de salud, siendo esto de gran interés de quienes tienen la responsabilidad de la prestación y la necesidad de quienes requieren la atención médica.

La ejecución de la información se la realizó mediante la técnica de la encuesta y la entrevista al director del centro de salud y las encuestas se las realizó a los usuarios que asisten a dicha casa de salud.

Desarrollo

El inicio del Centro de Salud se da junto al programa de Salud Familiar y Comunitaria (SAFIC) y se Inauguró en Noviembre de 1991, abriendo sus puertas para la atención médica desde aquel día hasta la actualidad.

Cabe recalcar que el Centro de Salud cuenta con infraestructura y terreno propio el cual fue donado por la Ilustre Municipalidad del Cantón Pueblo Viejo al MSP, en sesión ordinaria llevada a efecto el 31 de Mayo de 1995 resolvió donarlo para el beneficio de la colectividad. Logrando ser calificada como una institución de primer nivel, prestando servicios de consulta externa y centrando su atención en salud preventiva.

El nuevo director quien asumió el cargo a inicios del año 2017 ha buscado de una u otra manera dar solución a través de autogestión a los problemas que se han venido suscitando.

Así mismo cabe mencionar que se cuenta con un personal capacitado en cada área que lo amerita entre los cuales constan: una obstetriz quien brinda sus servicios a las mujeres que necesitan ayuda con la planificación familiar o para llevar un control prenatal, un pediatra que atiende niños comprendidos entre 0 meses hasta los 12 años, médicos en medicina general, que prestan su servicio oscultando y medicando a adolescentes, jóvenes y adultos mayores, dos odontólogas prestando sus servicios en el cuidado de la salud bucal, en último lugar pero no menos importante las enfermeras quienes cumplen con su ardua labor día a día a la par con los diferentes galenos.

Ya con casi 27 años al servicio de la comunidad, el Centro de Salud no tiene un buen prestigio debido a un sin número de problemas que se han venido presentando en los últimos años.

En este centro de salud se ha podido evidenciar la falta de organización dentro del personal que labora en dicha entidad.

Las organizaciones modernas, no importando su magnitud, cuentan con una serie de recursos que se deben administrar y gestionar eficaz y eficientemente, para que la organización o institución pueda alcanzar los objetivos estratégicos propuestos en concordancia con la Misión y Visión de la entidad. (Díaz Dumont, 2015, pág. 4)

La gestión administrativa es imprescindible en todas las empresas, independiente del sector productivo al que pertenezcan. En las microempresas y las PYMES la actividad administrativa es global, sin existir división departamental, es decir, las operaciones administrativas que realiza el personal, van desde la gestión compra-venta, al control de los recursos humanos, como la contratación, nominas, etc. (Ena Ventura, 2012, pág. 1)

Tanto para Díaz Dumont como para Ena Ventura la gestión administrativa es de suma importancia ya que a través de la misma se puede gestionar de manera eficaz y eficiente los recursos de la empresa y a su vez poder alcanzar las metas propuestas por dicha organización.

En una encuesta aplicada a los usuarios del Centro de Salud Nuevo de San Juan, se preguntó acerca de la atención que reciben y estos fueron los resultados, el 60% de la población encuestada asegura que no reciben la atención personalizada para los pacientes, mientras que el 30% de los mismos dicen que solo a veces reciben dicha atención, y el 10% dicen todo lo contrario ya que aseguran que la atención a los usuarios si es personalizadas.

“La atención personalizada debe ser altamente valorada y puesta en práctica cuando las circunstancias sean las adecuadas, como en los casos en que la cantidad de usuarios no es muy elevada” (Rojas Gutierrez, pág. 185).

En la resolución satisfactoria de la demanda del usuario, el elemento fundamental es lo que llamamos personalización de la atención. Es decir, debemos tratar al cliente y/o ciudadano como una persona con unas particularidades y características determinadas, diferente a la de los demás usuarios. Este trato será percibido como un valor. Si tratamos al ciudadano de un modo rutinario e impersonal, la transacción que realizamos con él perderá valor, aun en el caso de que la respuesta dada a su petición suponga su resolución parcial o total. (Villa Casal, 2014)

Para los autores Rojas Gutiérrez y Juan Pablo Villa Casal el buen trato y la atención personalizada es primordial e indispensable, ya que cada usuario tiene necesidades diferentes, razón por la cual se aconseja que la atención que se brinda sea única para cada paciente, y así tratar en lo posible dar la ayuda inmediata que los pacientes requieren, lo cual creara un buen vínculo entre el personal y los pacientes del Centro de Salud Nuevo de San Juan.

En el Centro De Salud Nuevo de San Juan muchas veces se ha podido evidenciar el absentismo laboral en varias áreas de la institución, las licenciadas en enfermería son las primeras en recibir al usuario, las mismas que muchas veces no se encuentra en su lugar de trabajo, siendo indispensable su presencia, para brindar la atención y ayuda necesaria.

“Absentismo es la no presencia del trabajador en su puesto de trabajo. Es el acto individual de ausencia al trabajo, sea justificada o no, computable por la diferencia cronológica existente entre los tiempos de trabajo contratados y los efectivamente realizados” (Molinera Mateos, 2006, pág. 19).

El absentismo es un fenómeno característico e inevitable del mundo del trabajo. Sin embargo, cuando las conductas de ausencia de los trabajadores exceden ciertos límites considerados normales se plantea un problema para la organización, puesto que se dificulta la consecución adecuada de sus objetivos. Además, en función de las causas del absentismo, éste también puede estar indicando problemas para los trabajadores, en especial los relativos a su salud. (M. Peiró, Rodríguez-Molina, & González-Morales, 2008, pág. 19)

Este tipo de situación ha causado molestia a los usuarios quienes llegan para pedir información sobre cómo ser beneficiario de una atención en esta casa de salud, o su vez a su respectiva cita médica, evidenciando absentismo de los encargados de dichas áreas, y es así que muchas veces toca esperar mucho tiempo para ser atendidos o recibir la información requerida y si a esto se le suma que hoy en día los encargados de ciertas áreas como por ejemplo las enfermeras han tomado un rol diferente de lo habitual ya que se les ha otorgado cargos administrativos que no competen a sus funciones y esto es lo que hace que se alejen de su lugar de trabajo que es la estación de enfermería.

Otro de los problemas que se pudo observar, fue la infraestructura, es decir que no se cuenta con el espacio pertinente para los debidos consultorios médicos y así brindar una excelente atención a los usuarios. “Un aspecto determinante de los lugares de trabajo que contribuyen directamente sobre el comportamiento de los empleados es la distribución de las oficinas” (Uribe Prado, Psicología del trabajo: Un entorno de factores psicosociales saludables para la productividad, 2016).

Se ha visto que los empleados en general prefieren bajos niveles de densidad espacial y altos niveles de privacidad en sus lugares de trabajos. Algunos estudios encontraron que, las características negativas de las oficinas de plano abierto afectaban a la productividad, motivación y satisfacción de sus trabajadores. (Uribe Prado, 2016)

En el Centro de Salud Nuevo de San Juan existe un gran problema como es la falta de espacio laboral, es decir que no cuenta con los consultorios suficientes o necesarios para poder atender a los pacientes, ya que se da el caso que dos médicos atienden en el mismo espacio laboral, lo que provoca un desatino a la hora de la consulta médica, existiendo errores en los turnos de los pacientes y las debidas quejas de los mismos, ya que las personas que van a ser atendidas no pueden expresar sus preguntas, dolencias y hasta temores con toda libertad, debido a que la consulta es compartida y ellos sienten que no tienen la debida privacidad o la confianza que debería existir entre médico-paciente.

También se pudo observar que no existe una estructura física donde realizar las extracciones de muestras biológicas para ser examinadas, derecho que tiene todo paciente que su médico tratante le solicite ya que no se cuenta con un laboratorio clínico.

El término laboratorio clínico designa los lugares donde se realiza las determinaciones analíticas en muestras biológicas humanas cuya finalidad es el diagnóstico, seguimiento o control de las enfermedades. Los laboratorios clínicos se encuentran en centros asistenciales, como los hospitales, o externos para la atención de los pacientes ambulatorios. (González De Buitrago, 2010, pág. 3)

En toda entidad de salud ya sea que esta pertenezca al sector privado, más aun siendo del sector público es necesario y primordial que cuenten con un laboratorio clínico, teniendo que consideración que la salud es un derecho de todo ciudadano y este es un motivo suficiente para que dichos centros de salud cuenten con todo lo necesario para poder brindar una buena atención a sus pacientes.

Un problema que siempre ha existido desde la creación del Centro de Salud Nuevo de San Juan es la distancia que existe desde la carretera hasta dicha entidad, lo cual es desfavorable para quienes deben ser atendidos. “Según las disposiciones gubernamentales, los Subcentros de Salud pasaron a formar parte del Ministerio de Salud Pública, disposición que está generando una serie de dificultades en los diferentes Subcentros de la provincia de Los Ríos” (Subcentro a la espera de atención del Ministerio de Salud, 2017).

Al igual que este caso, el Centro de Salud Nuevo de San Juan está a la espera de que el Ministerio de Salud se haga presente y arregle la vía de la entrada a la entidad ya que se encuentra en una situación precaria y esto imposibilita la entrada de los pacientes que necesitan ser atendidos de suma urgencia en especial con los adultos mayores.

Aunque el personal que labora en dicha entidad está capacitado para hacer frente ante cualquier situación que se le presente, el mismo carece de motivación laboral.

La motivación puede definirse como lo que impulsa, dirige y mantiene el comportamiento humano. En el ámbito laboral se alude al deseo del individuo de realizar un trabajo lo mejor posible. Este impulso a que nos referimos desencadena el proceso de la motivación, debido a un estímulo externo o bien a una reflexión. (Porret Gelabert, 2010, pág. 86)

La motivación es la expresión de los motivos que inducen a un individuo a una determinada acción. La motivación tiene fundamentalmente dos funciones: activar y orientar los comportamientos específicos. La motivación puede clasificarse en intrínseca y extrínseca, esta última tiene como fin el conseguir un premio, buscar un status delante de otras personas, o busca evitar castigos. La intrínseca, en cambio, busca lograr la gratificación que la propia acción trae. (Napolitano, 2014)

Los autores Porret Gelabert y Napolitano concuerdan a la hora de la definición de Motivación, donde la motivación impulsa, activa y orienta a los colaboradores a realizar sus labores de la mejor manera posible, ya sea de manera extrínseca para lograr un premio o incentivos y de

manera intrínseca que significa que cumple a cabalidad con su labor por satisfacción propia están, cabe recalcar que en el Centro de Salud Nuevo de San Juan sus colaboradores están desmotivados, lo que hace que no cumplan al 100% en sus diferentes áreas de trabajo y esto se debe a varios factores que influyen de manera directa en el desempeño de sus labores, y los únicos afectados de su desmotivación son los pacientes.

El clima laboral que existe en la entidad no es el adecuado y esto se deja notar en cada estación médica que existe en el Centro de Salud Nuevo de San Juan.

El clima laboral influye en el comportamiento de las personas que trabajan en la organización y de ahí la relevancia de su estudio, al considerarse que es un buen predictor de la satisfacción laboral y el grado de compromiso que se da en la organización, así como la productividad, eficiencia y desempeño empresarial. (Bordas Martínez, 2016)

El clima laboral es un indicador fundamental de la vida de la empresa, condicionado por múltiples cuestiones: desde las normas internas de funcionamiento, las condiciones ergonómicas del lugar de trabajo y equipamientos, pasando por las actitudes de las personas que integran el equipo, los estilos de dirección y jefes, los salarios y remuneraciones, hasta la identificación y satisfacción de cada persona con la labor que realiza. (Gan Bustos & Triginé i Prast, 2012)

Para Bordas Martínez el clima laboral influye en el comportamiento y rendimiento de los colaboradores de una entidad, mientras que los autores Gan Bustos y Triginé i Prast aducen que para que exista un buen clima laboral interviene varios factores que van desde el salario hasta las

condiciones en las que labora el colaborador, en este caso en el Centro de Salud Nuevo de San Juan el clima laboral es un poco tenso y pesado y esto se debe a múltiples cuestiones tales como, poco espacio laboral, invasión a la privacidad en las consultas externas, todo esto hace que el clima laboral u organizacional no sea del agrado de sus personal.

Entre los colaboradores de las distintas áreas del Centro de Salud Nuevo de San Juan no existe una buena comunicación.

“La comunicación organizacional es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre esta y sus diferentes públicos externos” (Andrade, 2005, págs. 15-16)

Las relaciones entre los miembros de una empresa se establecen gracias a la comunicación. En este proceso de intercambio se asignan y se delegan funciones, se establecen compromisos, se evalúan y planifican estrategias que movilizan la empresa hacia el cambio, se proponen metas individuales y grupales en un esfuerzo conjunto de beneficio común. Esta comunicación igualmente permite transmitir la cultura de la empresa, liderar equipos de trabajo, etc. La comunicación en la organización es un elemento fundamental, que determina en qué grado el personal logra trabajar coordinadamente y alcanzar los objetivos de la empresa. (Fernández López, 2016, pág. 22)

La comunicación es la base del intercambio de información dentro de una entidad, pero ¿qué pasa si esta actividad tan usual como lo es la comunicación se ve afectada? Esto sería un indicador de que algo está fallando dentro de dicha entidad, y es lo que está ocurriendo en el Centro de Salud Nuevo de San Juan, no existe una buena comunicación organizacional entre sus departamentos y por ende entre sus colaboradores, y quienes sufren las consecuencias son los pacientes.

En la entrevista aplicada a los diferentes galenos del Centro de Salud nuevo de San Juan supieron manifestar que no reciben algún tipo de capacitaciones.

“La capacitación laboral, toda vez que se asume como una actividad que instruye, forma y perfecciona las capacidades para el trabajo” (Gómez Zermeño & Alemán de La Garza, 2013).

La capacitación como elemento cultural de la empresa y proceso continuo y sistemático debe concebirse por todos los miembros de la organización como un apoyo indispensable para lograr un mejoramiento constante de los resultados, así como facilitador del cambio y del crecimiento individual y por ende del desarrollo sólido de la empresa. (Siliceo, 2006, pág. 27)

Ambos autores consideran que la capacitación laboral es de suma importancia para que los colaboradores puedan adquirir y ampliar sus conocimientos, esto a su vez sería un valor agregado a la atención que brindan a sus usuarios, el conocimiento adquirido se convertiría en una excelente herramienta con la cual pueden contar para cumplir a cabalidad con su labor diaria y así brindar un mejor servicio a la comunidad.

En la encuesta que fue aplicada a los diferentes pacientes dio como resultado que el 70% dice que no están satisfechos con la atención que reciben, mientras que el 20% de la población encuestada dice todo lo contrario, es decir que se encuentran satisfechos con dicha atención, el 10% restante califico la misma como una atención normal.

Los clientes, pacientes o usuarios esperan tener una experiencia interpersonal satisfactoria con los funcionarios de las organizaciones prestadoras de servicio de salud, esperan que les transmita confianza en la efectividad del servicio, esperan que los funcionarios conozcan los procedimientos necesarios para ingresar con rapidez sus registros y lograr que las cosas se solucionen. (Malagón-Londoño, Galán Morera, & Pontón Laverde, 2006, pág. 623)

Es la satisfacción del usuario, por medio de la cual se pueden evaluar aspectos de la estructura y de los procesos. Ahora bien, aunque la satisfacción del usuario es un elemento importante de la calidad, un excesivo énfasis en este punto ha desviado la atención sobre los elementos críticos de la calidad: la efectividad y la seguridad. Pero más paradójico aún resulta encontrar que, a pesar que las instituciones prestadoras y los médicos reiteran su preocupación por la satisfacción del usuario, pocas veces se profundiza en las necesidades y expectativas de este, y más bien se limitan a definir la satisfacción del usuario desde la perspectiva del prestador. (Castaño, 2015)

Para Castaño la satisfacción del usuario se ve reflejada en la calidad del servicio que el usuario pudo recibir por parte del galeno que lo atendió, es así como se crea un vínculo de fidelidad entre médico-paciente, ya que al recibir una excelente atención médica, el usuario se siente satisfecho, seguro y confiado que este cubrirá sus expectativas y necesidades.

En la encuesta aplicada a los distintos pacientes del Centro de Salud Nuevo de San Juan dio como resultado que el 100% de la población encuestada afirma que dicha entidad de salud no cuenta con ambulancia propia lo que ocasiona el retraso en las emergencias que se presentan.

Ambulancias convencionales son aquellas destinadas al transporte individual de personas que, según criterios médicos, precisen de transporte. Van provistas de un botiquín normalizado, de material de soporte vital básico y de una reserva de oxígeno. (Carmona Fuentes, 2014)

Es indispensable contar con una ambulancia para poder hacer los traslados hacia hospitales debido a las emergencias que se presenten y así cumplir a cabalidad con las necesidades de los pacientes ya que de esta manera se podrá poner a salvo las vidas de los pacientes, los cuales esperan que el Centro de Salud Nuevo de San Juan pueda contar con este servicio de ambulancia lo más pronto posible.

En el Centro de Salud Nuevo de San Juan a través de la ficha de observación se pudo evidenciar que dicha casa de salud no cuenta con un espacio adecuado donde se ubiquen los desechos hospitalarios que resultan durante las horas laborables del día.

Se denomina residuo hospitalario al conjunto de residuos que genera un hospital durante la realización de sus actividades y que de acuerdo con su origen dentro del establecimiento asistencial, son más o menos contaminantes. Su manejo correcto tiene el objetivo de contribuir al control de las infecciones, a los fines de velar por la seguridad de las personas (público y personal) que concurren al hospital y por otra parte, a la prevención de problemas de contaminación ambiental que afecten a la población externa del hospital. (Cañestro Márquez, 2010, pág. 206)

Como es de conocimiento público los diversos centros de atención de salud incluida el Centro de Salud Nuevo de San Juan al diario producen un sin número de desechos, los cuales necesitan ser descartados de una manera específica y así lograr garantizar la salud de quienes manipulan dichos desechos.

Por todos los hechos, situaciones, percances y antecedentes que se han ido mencionando, los mismos que se fueron encontrados en el Centro de Salud Nuevo San Juan, son motivos suficientes y por los cuales la imagen institucional se ha venido deteriorando.

La imagen institucional es una lectura pública que se hace de la organización, lo cual significa que la imagen se gestiona por intermedio de las comunicaciones y de la identidad organizacional. La imagen institucional va mucho más allá de una lectura visualista, ya que compromete la totalidad de los comportamientos de la organización. (W.D. Brathwaite, 2009, pág. 8).

Considerando la importancia que ha tenido, que tiene y tendrá la imagen institucional, haciendo énfasis que es la carta de presentación de toda entidad ya sea ésta pública o privada, la misma que quedara grabada en la retina y porque no decirlo en la mente de cada uno de los clientes, en este caso de los usuarios del Centro de Salud Nuevo de San Juan, motivo por el cual se debe cuidar de la misma, la imagen institucional la conforman el personal administrativo, enfermeras, doctores, en fin son todos los colaboradores, de quienes depende la buena o mala imagen que proyecta dicha casa de salud.

Conclusión

En el Centro de Salud Nuevo de San Juan se pudo constatar varios problemas entre los que se destacan los siguientes: carencia de organización administrativa, un alto nivel de absentismo en su personal, una difícil comunicación organizacional, un pésimo clima laboral, con todo lo antes mencionado se llegó a la deducción de que los usuarios de dicha casa de salud dan a notar que no reciben una adecuada atención médica como ellos lo esperan, la cual debería ser una atención personalizada, la misma que tendría que cumplir con sus expectativas y necesidades, cabe recalcar que la institución antes mencionada no cuenta con el espacio físico necesario para que los galenos puedan cumplir a cabalidad con sus funciones y esto hace imposible que la atención que se brinda a los usuarios sea acorde a sus necesidades, ya que en varias ocasiones los pacientes no cuentan con la privacidad a la hora de la consulta médica, teniendo que compartir el consultorio con otro paciente y esto provoca la insatisfacción de los mismos, provocando que esto no permita que los usuarios no promocionen este centro de salud en la comunidad.

Bibliografía

- (22 de Abril de 2014). Obtenido de Hospitales de Granada:
<http://www.hvn.es/varios/celadores/guia/movilizacion.php>
- Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica*. España: netbiblo.
- Bordas Martínez, M. J. (2016). *Gestión Estratégica del Clima Laboral*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Cañestro Márquez, F. (2010). *Restauración en servicios hospitalarios*. xxxxx: LEARNING.
- Carmona Fuentes, F. J. (2014). *Ambulancias convencionales son aquellas destinadas al transporte individual de personas que, según criterios médicos, precisen de transporte. Van provistas de un botiquín normalizado, de material de soporte vital básico y de una reserva de oxígeno*. España: IC Editorial.
- Castaño, R. (2015). *Mecanismos de pago en salud*. Bogota: Eco Ediciones Ltda.
- Díaz Dumont, J. R. (2015). *Gestión administrativa. La confianza en el lugar de trabajo*. España: GRIN.
- Ena Ventura, B. (2012). *Operaciones administrativas de recursos humanos*. España: Paraninfo.
- Fernández López, F. (2016). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo, UF0346*. Milan: TUTOR FORMACION.
- Gan Bustos, F., & Triginé i Prast, J. (2012). *Clima Laboral*. Madrid: Díaz de Santos.
- Gómez Zermeño, M. G., & Alemán de La Garza, L. (2013). *Administración de proyectos de capacitación basados en tecnología*. Mexico: EDITORIAL DIGITAL.
- González De Buitrago, J. M. (2010). *Técnicas y Métodos de Laboratorios Clínicos*. Barcelona: ELSEVIER MASSON.
- M. Peiró, J., Rodríguez-Molina, I., & González-Morales, M. G. (2008). *El Absentismo Laboral: Antecedentes, Consecuencias y Estrategias de Mejora*. Valencia: Universitat de Valencia.
- Malagón-Londoño, G., Galán Morera, R., & Pontón Laverde, G. (2006). *Garantía de calidad en salud*. colombia: medica panamericana.

- Molinera Mateos, J. F. (2006). *Absentismo laboral: Causas, Control y análisis, Nuevas formas, Técnicas para su reducción*. Madrid: FUNDACION CONFEMETAL.
- Napolitano, G. (2014). *Motivación en el ámbito laboral: el caso de procyer & Gamble*. Babelcube.
- Porret Gelabert, M. (2010). *Gestión de personas: Manual par la gestión del capital humano en las organizaciones*. Madrid: ESIC EDITORIAL.
- Rojas Gutierrez, E. (s.f.). *El usuario de la informacion*. EUNED.
- Siliceo, A. (2006). *Capacitación y desarrollo de personal*. Mexico: Editorial Limusa.
- Subcentro a la espera de atención del Ministerio de Salud. (29 de Junio de 2017). *La Hora*.
- Uribe Prado, J. F. (2016). *Psicología del trabajo: Un entorno de factores psicosociales saludables para la productividad*. Mexico: El Manual Moderno.
- Uribe Prado, J. F. (2016). *Psicología del trabajo: Un entorno de factores psicosociales saludables para la productividad*. Mexico: El Manual Moderno.
- Villa Casal, J. P. (2014). *Manual de atención a clientes y usuarios*. Barcelona: Profit Editorial.
- W.D. Brathwaite, C. (2009). *La proyección de una nueva imagen institucional en el IICA*. Costa Rica.