



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN EMPRESARIAL**

**UNIDAD DE TITULACIÓN**

**ESTUDIO DE CASO:**

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE

INGENIERO COMERCIAL

**TEMA:**

GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL CENTRO DE SALUD URBANO DE LA

CIUDAD DE VINCES

**AUTORA:**

PAOLA VANESSA TRIGUERO CERVANTES

**TUTOR:**

ING. GINA MARIBEL CARRASCO ECHEVERRIA

**PERIODO:**

OCTUBRE 2018 – MARZO 2019

BABAHOYO – LOS RÍOS – ECUADOR

## INTRODUCCIÓN

Actualmente, la Organización Mundial de la Salud, los respectivos organismos de cada estado (ministerios, direcciones distritales de salud), y las políticas en torno a salud pública; forman una garantía de control y aseguramiento por medio de la gestión administrativa y del talento humano para la prevención, intervención y promoción en salud a nivel de cada ciudad, país, región, y a nivel internacional.

El presente estudio de caso se ejecutó en el Centro de Salud Urbano de la ciudad de Vinces. Actualmente en esta entidad se constatan a simple vista ciertas deficiencias relacionadas con la estructura del archivo de los pacientes, la mala atención, el nivel de absentismo elevado de los doctores y la poca eficiencia de la gestión administrativa en la entidad.

El objetivo central de esta investigación es analizar y determinar los inconvenientes que inciden en la deficiente gestión administrativa del Centro de Salud. Cabe mencionar que la sublínea de investigación con la que se relaciona este estudio es el Modelo de Gestión Administrativa debido a los factores limitantes que existen en la gestión administrativa del Centro de Salud Urbano de la Ciudad de Vinces.

La tipología de investigación que se empleó en el presente estudio fue la descriptiva la cual permite llegar a conocer las situaciones predominantes y problemáticas a través de la descripción exacta de las actividades, procesos, personas y hechos particulares suscitados dentro del Centro de Salud. También se utilizó el método de investigación bibliográfico para fundamentar y comparar las situaciones suscitadas en el Centro de Salud con fundamentos teóricos de autores de libros referentes a la gestión administrativa.

Las técnicas de recolección de información que se emplearon fueron la entrevista aplicada al director del centro de salud o a un representante de la entidad; la encuesta a los pacientes en torno a la atención que reciben en la entidad. Cabe mencionar que el Centro de Salud brindó información relevante para la investigación como su organigrama estructural y funcional. (Ver anexo 1)

Es importante manifestar que el presente estudio tiene la finalidad de detectar las problemáticas suscitadas en el Centro de Salud, para generar las respectivas conclusiones.

## DESARROLLO

El Centro Urbano de Salud de Vinces, está localizado en el cantón Vinces, entre las calles Sucre 610 y 24 de Mayo, ubicado en los interiores de los predios del Hospital “Nicolás Coto Infante”. Es una unidad o centro básico operacional implementado para producir y ejecutar acciones de salud integral de tipo ambulatorio y emergente. Este Centro de Salud fue creado el 23 de enero del 2012. La directora de este centro de salud es la Dra. Jennifer Méndez. En este centro de salud se brinda al público los servicios de vacunación, medicina general, obstetricia, psicología y odontología.

El Centro de Salud es conocido también como una Unidad Anidada al Hospital Nicolás Coto Infante, cuyos tipos de servicios médicos y de salud son de carácter públicoperteneciente a la Dirección Distrital 12D05, a la que pertenecen los cantones Palenque y Vinces. Esta institución es regida en base a las normativas de salud del Ecuador entre estas leyes tenemos la Ley Orgánica de Salud, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud. Todo esto bajo la potestad y regimiento del Ministerio de Salud Pública del Ecuador.

Cuenta con un cuerpo médico con años de experiencia y capacitado para atender a la gran cantidad de pacientes que convergen en la localidad. “Es importante destacar que se conoce como estructura organizacional al esquema bajo el cual se desenvuelve la organización, de acuerdo con el cual las tareas son divididas, agrupadas, coordinadas y controladas, para el logro de objetivos”(Rivera , 2018). La estructura organizativa del área estadística del Centro Urbano de Salud está compuesta por: Aseguramiento de la calidad de gestión estadística seguida de Estadística, unidad a cargo del Técnico Walter Uvilla. La unidad estadística se subdivide en tres secciones:

- a) Sección de admisión; a cargo de la Lcda. Leslie Villasagua y del Tec. Hugo Mendoza. Cuenta con una subsección conocida como consulta externa a cargo de diferentes funcionarios.
- b) Sección de archivo central de historias clínicas; a cargo del Sr. Ricardo Salazar y del Sr. Fabián Cerezo. Esta unidad proporciona y dispone de todo el historial físico de cada paciente que se encuentre registrado en este centro de salud.
- c) Sección de procesamiento de datos; a cargo de la Sra. Rosalba Banchen y el Tec. Walter Ubilla. En esta área manejan el sistema de archivo computarizado como base secundaria de registro y la categorización de la información generada en el Centro de Salud.

Cada área del centro de salud está sujeta a los propósitos del servicio de salud gratuita del país. La directora de la institución es la responsable de la prestación eficaz y eficiente de los servicios de salud a la población; además del control y gestión de proyectos, recursos, personal, equipos médicos, insumos, financiación y adecuación de las instalaciones médicas.

La gestión administrativa de la empresa se encarga de que dicho proceso se haga de la manera más eficaz y eficiente posible. Para lo que ha de cumplir una serie de premisas:

- a) El proceso ha de ser oportuno. Es decir, no han de producirse demoras en otros departamentos como consecuencia de una inadecuada gestión administrativa de la empresa.
- b) El proceso ha de minimizar los costes. Para ello se buscarán la simplificación y la utilidad de la información generada.
- c) El proceso ha de ser riguroso y seguro, tanto en el contenido de la información como en la confidencialidad de los datos. (Caldas Blanco, Carrión Herráez, & Heras Fernández, 2017)

La Directora Jennifer Méndez, es la persona encargada de ejercer el principio fundamental de toda empresa que es la gestión administrativa. La función de la Directora es la de dirigir, planificar, programar, controlar y supervisar las actividades de sus subalternos y galenos dentro del Centro de Salud.

Otra de las funciones de la directora del centro de salud es asesorar de manera eficiente y permanente al equipo de gestión o grupo médico en la toma de decisiones en materias de atención de salud primaria y articulación de la red asistencial de acuerdo a la realidad de la localidad donde está ubicada la unidad de salud pública.

Según la entrevista aplicada a la Directora del Unidad Médica Anidada manifestó que en este Centro de salud se hacen reuniones mensualmente para las planificaciones encaminadas a lograr mejoras en el ámbito del servicio de salud pública. “La planeación es la determinación de los objetivos y elección de los cursos de acción para lograrlos, con base en la investigación y elaboración de un esquema detallado que habrá de realizarse en el futuro”( Luna González, 2015, pág. 58).

Además, indico que los recursos para financiar los gastos del centro urbano de salud provienen del Fondo Nacional de Salud, que distribuye los respectivos fondos para las casas o centros de salud pública, conforme a las necesidades; es decir, de manera principal de acuerdo al número de pacientes que demandan el servicio en cada una de las unidades de atención médica. Cabe indicar que se negó a proporcionar los valores asignados.

La organización y distribución del trabajo de los médicos para asistencia médica y consulta está definida bajo previa planificación y los turnos de los doctores son rotativos. Fernández (2010) afirma que:

Organizar consiste en: a) determinar que tareas hay que realizar, cómo deben agruparse y quién debe llevarlas a cabo; b) distribuir la autoridad y los recursos entre los diversos miembros y c) coordinar las actividades con objeto de orientarlas hacia el logro de los objetivos comunes.(pág. 5)

De acuerdo con lo referenciado por el autor y los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los pacientes del Centro de Salud, se constata que existen varias problemáticas que se alejan de la conceptualización de una eficiente organización en la empresa en estudio. La deficiente organización y gestión del archivo de estadística, la pérdida de carpetas con todo el historial del paciente, y la inexistencia de información de los pacientes a la hora de separar turnos; son los problemas o el diario vivir que se suscitan en este centro urbano de salud.

Las consecuencias negativas de la mala gestión y manejo de los archivos en el área de estadística afectan al proceso normal de atención de los pacientes acrecentándose las demoras en la atención y prestación del servicio de salud. “Un eficiente archivado de la documentación puede darnos un plus, ya que el tiempo ahorrado lo podremos dedicar a otras tareas o incluso a sacar información valiosa que se encuentra en la documentación que conservamos”( Pérez López, 2015, pág. 87). Lo afirmado por este autor es en gran medida la realidad, pero en la institución de salud de acuerdo a lo manifestado por los usuarios del servicio médico, señalaron que en el área de estadística se pueden demorar de 20 a 30 minutos a veces por cada paciente para generarle o buscarle su respectiva carpeta en el archivo físico del centro de salud. Las citas médicas son previamente separadas por vía telefónica o por ventanilla. Para efectuar la atención pertinente al paciente en el área de estadística se constata su registro en el sistema computarizado.

Todo tipo de manipulación de información relacionada al paciente se centra en cumplir el principio de confidencialidad siendo un derecho de todo paciente. Este derecho está sustentado en la Ley de Derechos y Amparo del Paciente. “Art. 4.- Derecho a la confidencialidad.- Todo paciente tiene derecho a que la consulta, examen, diagnóstico, discusión, tratamiento y cualquier tipo de información relacionada con el procedimiento médico a aplicársele, tenga el carácter de confidencial”(Ley de Derechos y Amparo del Paciente, 2006, pág. 2). Según esta ley, el derecho de la confidencialidad del paciente responde a la obligación que tiene el médico o profesional de la salud de guardar el secreto profesional, es decir, referente a los resultados del diagnóstico médico del paciente. Esta información es de carácter personal, solo el paciente puede generar un permiso específico para que aparte del médico y el, una tercera persona pueda conocer sobre los resultados del diagnóstico o valoración médica.

La dirección a cargo de la Dra. Jennifer Méndez, ha permitido ciertas mejoras en la institución; las instalaciones se encuentran en perfectas condiciones. Los implementos médicos necesarios se encuentran en cantidades suficientes y equilibradas para afrontar la gran demanda de atención a pacientes, pero ciertos insumos y medicamentos aún son carentes en la institución. La orientación del equipo de trabajo, la determinación de estrategias para la solución de problemas, la determinación de los mejores métodos para dirigir al talento humano. Son muchos de los puntos referenciales en los cuales está basada su dirección actual. “Dirección consiste en conducir el talento y el esfuerzo de los demás para lograr los resultados esperados”( Blandez Ricalde, 2014). Todo proceso de dirección organizacional sea cual sea la empresa, va de la mano con el control de gestión.

Para efecto de un control totalitario de la institución, se emplea el control de gestión ya que la representante del centro de salud debe emitir la respectiva rendición de cuentas.

Pérez-Carballo Veiga (2013)afirma:

El control de gestión es la función por la cual la Dirección se asegura que los recursos son obtenidos y empleados eficaz y eficientemente para el logro de los objetivos de la organización. Su propósito es gobernar la organización para que desarrolle las estrategias seleccionadas para alcanzar los objetivos prefijados.(pág. 29)

Otro de los inconvenientes que se suscitan es el poco control sobre la asistencia de los galenos a sus respectivos puestos de trabajo y a las actividades generales surgidas y referentes a la razón de ser de la institución. El control es lo primordial incluso en un centro de salud, ya que se debe dar seguimiento a las labores de todos los funcionarios y galenos de la entidad. “Control administrativo, entendido como vigilancia o seguimiento de acciones; y el concepto evaluación, aplicado como medición y comparación de resultados obtenidos contra resultados esperados”( Torres Hernandez & Torres Martínez, 2014, pág. 241).

Los doctores de manera voluntaria o involuntaria mantienen un nivel considerable de absentismo a sus puestos o funciones asignadas. “El Ausentismo Laboral es la ausencia de aquellos empleados que no están en las horas de trabajo y esto es uno de los puntos que preocupa a la empresa lo cual tratan de controlar para que no se cometan dentro de ella”(Gonzalez , 2012). Según la versión de los pacientes obtenida en la encuesta, en determinados momentos ellos constataron la ausencia y el retraso de los médicos con turnos fijos. Pero se debe consideran que las faltas tengan autorización de la directora de la institución. Para estos efectos la entidad lleva un control de asistencias o registro de asistencias por medio de un sistema biométrico o reloj biométrico.

Un sistema biométrico es un método automático de identificación y verificación de un individuo utilizando características físicas y de comportamiento precisas. Las

características básicas que un sistema biométrico para identificación personal debe cumplir son: desempeño, aceptabilidad y fiabilidad.( Flory, 2016)

Un sistema biométrico permite el registro exacto de las asistencias del personal o talento humano que labora en una organización. Actualmente la mayoría de centros de atención de salud pública cuentan con este sistema para el control asistencial de los galenos a sus labores o funciones asignadas. Este sistema permite generar un reporte de horas laborales a fin de permitir asignarles el sueldo correcto e idóneo en base al tiempo que labore cada talento humano. Para efecto de esto, se cuantifican mediante el sistema las faltas injustificadas y atrasos en la que haya incurrido cada empleado o funcionario público. Todo esto también se efectúa en el Centro Urbano de Salud de Vinces.

En cuanto a la atención al usuario, de acuerdo al resultado de la encuesta, los pacientes señalan que la atención del Centro de Salud es regular en esta institución. La atención a los usuarios del servicio de salud pública debe estar basado en los principios de empatía, servicialidad, y mantener una buena imagen institucional, “Sin embargo, la atención oportuna en términos globales se asocia a tres variables principales: a) posibilidad de ser atendido cuando lo requiere, b) tener acceso a las prestaciones que necesita y c) tiempos razonables de espera”( Pérez J. & Pezoa G., 2013).

En el Centro de Salud se atienden cerca de 100 a 300 pacientes por día aproximadamente en los diferentes servicios que oferta la institución, entre ellos área de odontología, obstetricia y medicina general, etc.

Otra de las problemáticas que se constataron en la institución, es que no se respetan los turnos de los pacientes, se les pide que acudan 30 minutos antes a la cita médica, pero los médicos no atienden a la hora que está registrada en el sistema de agendación de citas.

En cuanto a las medicinas, muchas veces los doctores recetan fármacos que no hay en el stock de la farmacia del Centro de Salud.

Muchos de los médicos que atienden en el Centro de Salud, ciertas veces no se encuentran en sus lugares de trabajo porque ellos tienen otras obligaciones como consultorios externos o clínicas particulares en donde también prestan sus servicios como galenos.

Debido a las problemáticas que se suscitan en el centro de salud, la imagen institucional se ve afectada; originando desagrado y desconfianza a los servicios que presta la entidad por parte de los pacientes. “La imagen corporativa es uno de los activos intangibles más valiosos con los que cuenta una empresa. El conocimiento de la imagen que transmite la empresa a sus públicos es básico para afianzar la imagen corporativa o poder modificarla”( Sánchez Herrera & Pintado Blanco, 2009, pág. 86).

La imagen corporativa de una organización y el compromiso de sus trabajadores son dos pilares dependientes el uno del otro. Por lo que incluso en un Centro de Atención Urbano de Salud, la imagen institucional de la misma, depende del compromiso y la buena atención de los funcionarios y médicos brinden a sus pacientes.

En cualquier organización o proyecto, cuando estamos ante colaboradores comprometidos estamos también, claramente, ante colaboradores que dan mucho más de sí para alcanzar las metas y objetivos planeados. Cuando generamos compromiso en los colaboradores, al mismo tiempo estamos motivándolos, potenciando su productividad.(Ramón Valbuena, 2015)

Este precepto mencionado por autor Ramón Valbuena es el principal indicador de cómo debería de ser el compromiso de los colaboradores o empleados con la organización

donde laboran. Pero en efecto, el compromiso organizacional es más que una simple orientación personal hacia un fin común.

El compromiso organizacional se refiere al grado de identificación y pertenencia que un individuo tiene con la empresa. La relación entre empresa y empleado es crucial para que todo funcione correctamente, por lo que una de las tareas más importantes de la empresa es la gestión del compromiso.(Martinez, 2018)

En el Centro Urbano de Salud se puede constatar la falta de compromiso de determinados funcionarios y médicos que laboran en la institución, debido al trato que se le da al paciente evidenciando muchos factores negativos como retrasos en atender a los pacientes, pérdida de carpetas con información de pacientes, entre otros. Es decir, se crea un efecto en donde los funcionarios laboran solo para cumplir con su trabajo; mas no por ser partícipe hacia un compromiso bien afianzado donde se enfatizan los roles y condiciones estratégicas eficientes de los funcionarios para mejorar la imagen institucional del Centro Urbano de Vinces mediante la prestación de un servicio de calidad y una adecuada atención al usuario del servicio público.

En el área de vacunación, la atención a los pacientes es mucho más efectiva y estricta, ya que el monitoreo y control de las tarjetas o carné de vacunación es permanente. El propósito de los profesionales de la salud en el área de vacunación, es que los pacientes visiten en las fechas indicadas el centro de salud para que sus vacunas sean puestas en las fechas indicadas, y no se produzca la aglomeración excesiva de pacientes y de esta manera se brinde una atención a la paciente adecuada.

La atención al paciente y el servicio médico público, debe estar enmarcado en el cumplimiento de la Ley Ecuatoriana de Derechos y Amparo del Paciente. Esta ley en sus artículos 2 y 3; manifestando el derecho a una atención digna, el derecho a no ser discriminado respectivamente.

“Art. 2.- Derecho a una atención digna.- Todo paciente tiene derecho a ser atendido oportunamente en el centro de salud de acuerdo a la dignidad que merece todo ser humano y tratado con respeto, esmero y cortesía”(Ley de Derechos y Amparo del Paciente, 2006, pág. 1).En referencia a este artículo de la Ley de Derechos y Amparo del Paciente sobre el derecho de atención digna, indistintamente de que se trate de un centro de salud, hospital, unidad médica, entre otros; el paciente debe ser atendido oportunamente en un marco de esmero, profesionalismo médico, respeto y con absoluta cortesía.

“Art. 3.- Derecho a no ser discriminado.- Todo paciente tiene derecho a no ser discriminado por razones de sexo, raza, edad, religión o condición social y económica”(Ley de Derechos y Amparo del Paciente, 2006, pág. 2). De acuerdo a lo referenciado del artículo 3, de la Ley en favor de los pacientes, afianza la responsabilidad del profesional médico, el cual debe atender al paciente sin manifestar ningún tipo de factor discriminatorio (raza, religión, orientación sexual, origen nacional, etc..).

## CONCLUSIONES

De acuerdo a la investigación y desarrollo del presente estudio de caso sobre la gestión administrativa del Centro de Salud Urbano de la Ciudad de Vinces se concluyó que:

El Centro de Salud Urbano no cuenta con una gestión administrativa eficiente, por lo que se mantienen ciertas limitantes como la falta del control, dirección y seguimiento a las actividades institucionales ejecutadas por el personal profesional o talento humano para el cumplimiento de lo previsto en la respectiva planificación.

La atención a los pacientes es regular, presentando problemas de mala gestión de los archivos en el área estadística de la institución por lo que la imagen institucional se ve comprometida, y se provoca un efecto adverso a la hora de que los médicos atiendan a los pacientes, tomándose más tiempo de lo normal en la búsqueda de documentación e historial clínico del paciente. En efecto, es de carácter emergente la estructuración correcta y completa del archivo tanto físico como computarizado del Centro de Salud.

Los niveles de absentismo de los galenos, es considerable; por lo que repercute en la calidad de los servicios médicos de la institución. Otro de los puntos relacionados al efecto del absentismo, es que a pesar de que las citas médicas son agendadas por los pacientes; no se respetan los turnos, ni la hora en que deben de ser atendidos los pacientes debido al retraso o ausencia de los médicos en sus puestos de trabajo. La falta de compromiso por parte de los funcionarios, médicos y otros, hacia los propósitos y objetivos institucionales es lo que se debe tener bien en cuenta para dar solución a estas repercusiones antes mencionadas.

## BIBLIOGRAFÍA

- Blandez Ricalde, M. (2014). *Proceso Administrativo*. (T. Bogdanski, E. P. Santana Elizalde, & A. D. Portillo Arvizu, Edits.) Col. La Loma de Tlalnepantla, Estado de México, México: Editorial Digital UNID.
- Fernández Sánchez, E. (2010). *Administración de empresas : un enfoque interdisciplinar*. (M. J. López Raso, & A. Serviño González, Edits.) Avda. Filipinas 50, Madrid, España: Editorial Paraninfo.
- Flory, N. (2016). *Características de un Sistema biométrico*. Recuperado el 28 de Diciembre de 2018, de dCHAIN - Tu enlace a la innovación: <http://dchain.com/caracteristicas-de-un-sistema-biometrico/>
- Luna González, A. C. (2015). *Proceso Administrativo (Segunda ed.)*. Colonia San Juan Tlihuaca, Delegación Azcapotzalco, México: Grupo Editorial Patria.
- Pérez J., V., & Pezoa G., M. (Diciembre de 2013). *¿QUÉ ES “TRATO DIGNO” PARA LOS PACIENTES?* Recuperado el 28 de Diciembre de 2018, de Superintendencia de Salud - Gobierno de Chile: [http://www.supersalud.gob.cl/difusion/665/articles-9004\\_recurso\\_1.pdf](http://www.supersalud.gob.cl/difusion/665/articles-9004_recurso_1.pdf)
- Pérez López, R. M. (2015). *UF0513 - Gestión auxiliar de archivo en soporte convencional o informático (5.0 ed.)*. España: Editorial Elearning, S.L.
- Pérez-Carballo Veiga, J. (2013). *Control de gestión empresarial (Octava ed.)*. Pozuelo de Alarcón, Madrid , España: ESIC Editorial.
- Sánchez Herrera, J., & Pintado Blanco, T. (2009). *Imagen Corporativa: Influencia en la gestión empresarial*. Madrid, España: ESIC Editorial.
- Torres Hernandez, Z., & Torres Martínez, H. (2014). *Planeación y Control (Primera Ebook ed.)*. (J. Enrique Callejas, & V. Estrada Flores, Edits.) Colonia San Juan Tliuhaca, Delegación Azcapotzalco, México D.F., México: Grupo Editorial Patria.
- Caldas Blanco, M. E., Carrión Herráez, R., & Heras Fernández, A. J. (2017). *Gestión administrativa (Empresa e iniciativa emprendedora)*. Pozuelo de Alarcón, Madrid, España: Editex.
- Gonzalez , R. (6 de Agosto de 2012). *EL AUSENTISMO LABORAL*. Recuperado el 28 de Diciembre de 2018, de Blogger: <http://randolpgr16.blogspot.com/>
- Ley de Derechos y Amparo del Paciente*. (22 de Diciembre de 2006). Recuperado el 05 de Enero de 2019, de Ministerio de Salud Publica: <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/Normativa-Ley-de-Derechos-y-Amparo-del-Paciente.pdf>

Martinez, S. (23 de Noviembre de 2018). *El Compromiso Organizacional*. (Diseño web Artvisual) Recuperado el 29 de Diciembre de 2018, de SuperRRHeroes: <https://superrheroes.sesametime.com/el-compromiso-organizacional/>

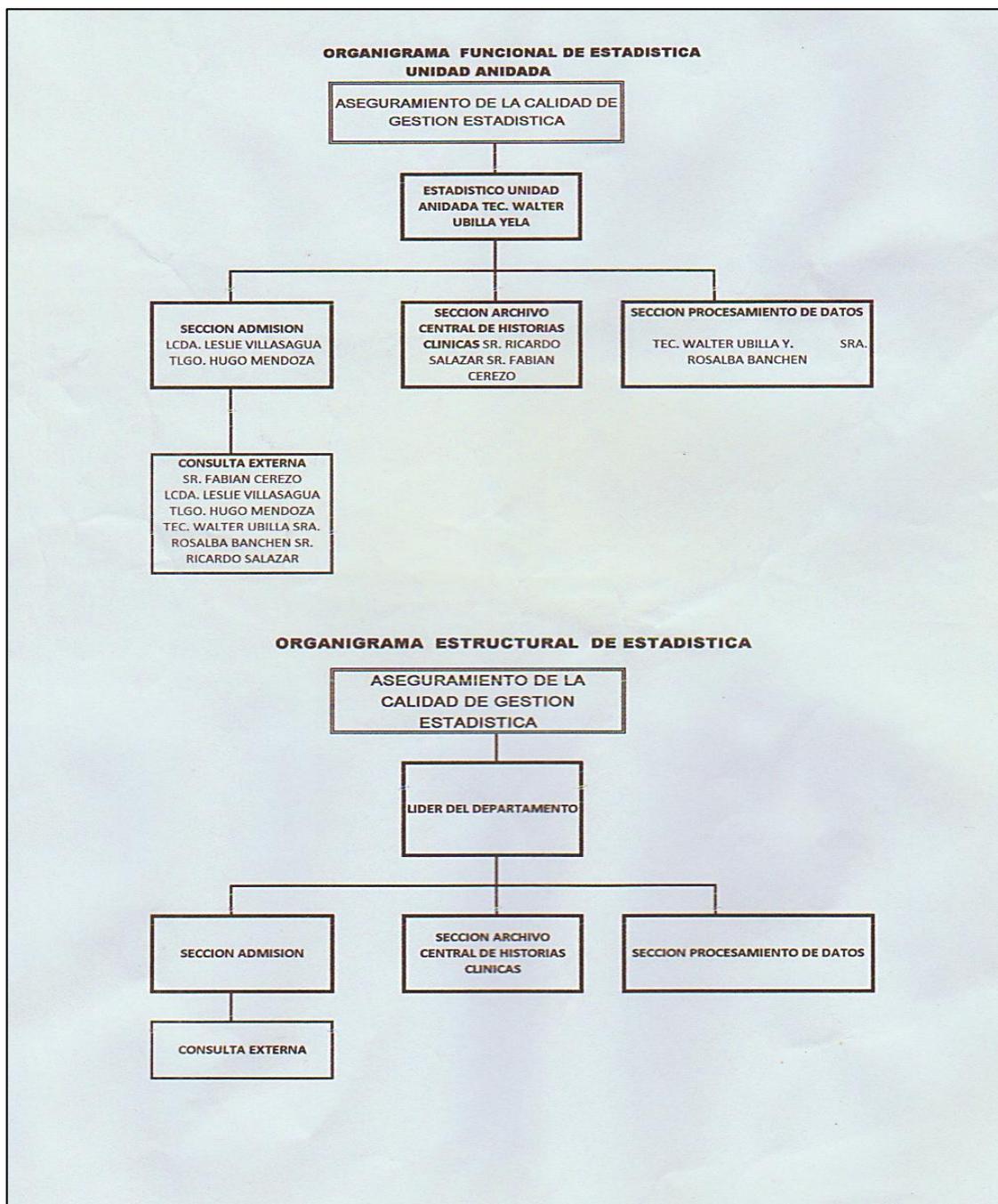
Ramón Valbuena, J. (19 de Noviembre de 2015). *Compromiso organizacional: cómo conseguirlo*. (Desarrollo WEB Erick Canale) Recuperado el 29 de Diciembre de 2018, de ACELERA TU CARRERA: <http://aceleratucarrera.com/compromiso-organizacional-como-conseguirlo/>

Rivera , J. (9 de Enero de 2018). *¿Qué tipo de estructura organizacional puede una organización social adoptar?* Recuperado el 28 de Diciembre de 2018, de Guía OSC: <https://guiaosc.org/tipos-estructura-organizacional-organizacion-social/>

# ANEXOS

## Anexo N° 1

### Organigrama funcional y estructural del Centro Urbano de Salud de Vinces



**Ilustración 1. Organigrama del Centro Urbano de Salud de Vinces.**

Fuente: Datos proporcionados en el Centro Urbano de Salud de Vinces.

## Anexo N° 2



### Universidad Técnica de Babahoyo

#### Facultad de Administración Finanzas e Informática

#### Cuestionario de Entrevista

Dirigido a la Directora del Centro Urbano de Salud de Vinces para fines investigativos y de elaboración de un estudio de caso o caso práctico para proceso de Titulación.

- 1) ¿Cuántos pacientes se atienden diariamente en el centro de salud?

---

---

- 2) ¿Se efectúa un control y registro de la asistencia pertinente a los médicos que atienden en la institución?

---

---

- 3) ¿Qué tipo de sanciones o multas se aplican a los médicos que recaen en absentismos?

---

---

- 4) ¿Cada que tiempo se planifican las gestiones y programaciones sobre las campañas médicas?

---

---

- 5) ¿Los recursos asignados a la institución son suficientes para cubrir la demanda del servicio por parte de la población? ¿Cómo se gestionan?

---

---

- 6) ¿Cuáles son las políticas por las que se rige la institución de salud pública?

---

---

- 7) ¿En su periodo de gestión, en qué aspectos considera Ud., que ha mejorado el Centro Urbano de Salud de Vinces?

---

---

- 8) ¿Qué falencias, limitantes o problemáticas ha identificado en el Centro de Salud?

---

---

- 9) ¿Qué opinión tiene del compromiso institucional de los funcionarios con sus pacientes?

---

---

- 10) ¿Los funcionarios del centro de salud tienen algún tipo de capacitación para ejercer sus funciones? ¿Cada que tiempo?

---

---

## Anexo N° 3



### Universidad Técnica de Babahoyo

#### Facultad de Administración Finanzas e Informática

#### Cuestionario de Encuesta

Dirigida los pacientes del Centro Urbano de Salud de Vinces con fines investigativos.

1) **¿Cómo considera Ud., el servicio de atención por parte de los funcionarios del área estadística y archivo del Centro Urbano de Salud de la Ciudad de Vinces?**

Bueno ( )

Regular ( )

Malo ( )

2) **¿Considera Ud., que la atención es rápida y oportuna en este Centro de Salud?**

Si ( )

No ( )

3) **¿Los médicos se encuentran en sus puestos de trabajo, cuando ya le toca el turno pertinente al paciente?**

Siempre ( )

Casi siempre ( )

Nunca ( )

**4) Del siguiente listado. ¿Cuál es el problema común que usted como paciente ha identificado en el Centro de Salud?**

Inasistencia o atraso de los médicos ( )

Carencia de las medicinas gratuitas recetadas ( )

Pérdida de la historia clínica ( )

Malos tratos por parte de los funcionarios ( )

Otros ( ) Especifique: \_\_\_\_\_

**5) ¿Cómo considera la atención de los médicos del Centro Urbano de Salud de Vinces?**

Buena ( )

Regular ( )

Mala ( )