



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

OCTUBRE 2018 – MARZO 2019

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN SISTEMAS

TEMA:

**DEBILIDADES EN LOS PROCESOS DE FACTURACIÓN Y RECETAS EN EL
CENTRO DE SALUD ENRIQUE PONCE LUQUE DE LA CIUDAD DE BABAHOYO**

EGRESADA:

LORENA ABIGAIL SÁCHEZ PEÑAFIEL

TUTORA:

Ing. MARÍA GENOVEVA MOREIRA SANTOS, MIE

AÑO 2019

DEBILIDADES EN LOS PROCESOS DE FACTURACIÓN Y RECETAS EN EL CENTRO DE SALUD ENRIQUE PONCE LUQUE DE LA CIUDAD DE BABAHOYO

INTRODUCCIÓN

Actualmente los sistemas informáticos son los que abarcan la mayor parte de las actividades , ya que estos nos ayudan a evitar engorrosos procesos y pérdida de tiempo, y así ha ido mejorando la calidad de vida, del mismo modo si se desea mejorar los procesos, basta con poseer un correcto sistema en lugar de malgastar tiempo, además es indispensable mencionar la falta de control interno de los recursos, y la falta de capacitación actualizada para poner en vanguardia al centro de salud, existen empresas que carecen de tecnologías o sistemas de punta ya que de esto depende el bienestar de la sociedad, es por esto que personas tienen el concepto de que los servicios que brindan ciertas entidades son de mala calidad y en cierta medida hemos podido constatar algunas falencias en este centro de salud.

En la presente investigación se busca determinar el estudio de las dificultades dentro de los procesos tanto de facturación como el de receta de dicho centro de salud, por la razón que han ido apareciendo varias quejas e inconformidad entre algunos individuos, y si este problema persiste esto conllevará que muchas personas desistan de recibir los servicios ofrecidos por la casa de salud, esta entidad al ser una de las más concurridas dentro de la ciudad es de vital importancia que todo se encuentre en óptimas condiciones desde equipos, sistema informático, arquitectura, redes, etc.

Por ese motivo se realizará un análisis minucioso para que así se puedan determinar las correcciones correspondientes en cuanto a las fases de facturación y recetas médicas, es por ello que el presente estudio de caso está encaminado a mejorar dichos inconvenientes, planteando mejoras y nuevas ideas para que así el Centro de Salud Enrique Ponce Luque siga brindando los diferentes servicios de una manera eficiente, y eficaz y hacer que tome mucho menos tiempo que antes.

Este estudio de caso se elaboró buscando mejorar y así satisfacer las necesidades dentro de los procesos de facturación y receta, ya que para la realización de alguna receta médica, es necesario tener en cuenta la información de los usuarios y operadores de los procesos.

Los gestores del centro de Salud Enrique Ponce Luque tienen el deseo de priorizar las atenciones más urgentes y así mejorar cada día y prestar ayuda para que los pacientes que acceden a los servicios brindados por esa casa asistencial se sientan conformes y satisfechos, con esto incentivar a mejorar los servicios de salud en el país, teniendo en cuenta las diferentes opiniones de los beneficiarios y así ir construyendo un mejor entorno de manera rápida, segura y satisfactoria.

DESARROLLO

El centro de salud Enrique Ponce Luque de la ciudad de Babahoyo fue creado en el año 1987, inicialmente se apertura como una maternidad pagada sus fundadores fueron el Sr. Enrique Ponce y la Sra. Gladis Ojeda de Vaca se edificó en los terrenos que pertenecían a la Cooperativa Agrícola Las Mercedes.

En sus inicios esta institución funcionaba brindando atención en medicina general, así como obstetricia, odontología, enfermería y en el cual se atendía también partos a toda hora, las 24 horas del día, los servicios que se brindan dentro de una empresa son de vital importancia, ya que es necesario asegurarnos de que el servicio de que se brinda es el adecuado para satisfacer las necesidades de los usuarios.

El centro de salud en una entidad que en la actualidad presta toda la atención necesaria en cuanto a salud, ya que satisface las necesidades de sus pacientes manteniendo una atención cordial con los usuarios.

Las metodologías en que se sustentó este estudio de caso fueron: la cualitativa esta metodología fue clave para describir las falencias y necesidades que actualmente presenta el centro de salud de parte de las personas que laboran y reciben este servicio, por otro lado la cuantitativa ayudó a recolectar datos de manera más precisa , las técnicas empleadas fueron la entrevista y la encuesta, a través de la entrevista se pudo recaudar información de parte de la persona encargada del departamento financiero, la cual nos manifestó los problemas más comunes dentro de esa área, la encuesta fue empleada para recoger las opiniones de varias personas acerca de los servicios que reciben.

La línea de investigación de este estudio fue Desarrollo de Sistemas Informáticos utilizando tecnologías innovadoras que mejoren el desempeño productivo regional.

En el centro de salud se han presentado anomalías en los procesos de la facturación, ya que en esta casa de salud brinda múltiples servicios médicos y es de suma importancia la agilización de los procesos en cuanto a la facturación ya que si existe un error a la emisión de la misma puede conllevar a la cancelación de la factura, ya que la factura en sí es el documento que respalda la compra o cancelación ya sea de un servicio o un bien.

Así mismo se ha podido verificar que los equipos que se usan para realizar el proceso de facturación están obsoletos y además han estado corriendo peligro ya que no solamente las personas de ese departamento manejan ese equipo, por lo cual no existe un correcto manejo del mismo y esto ha provocado que varias veces el equipo se contamine con algún virus, y al no contar con una licencia antivirus se corre el riesgo de inseguridad, de la misma forma han expresado que en varias ocasiones se ha descompuesto alguna pieza del equipo y resolver este inconveniente toma mucho tiempo ya que ellos necesitan hacer un informe para poder adquirir ya sea una pieza o un equipo nuevo, también se han manifestado inconvenientes con las actualizaciones del sistema Operativo, haciendo que se pierda tiempo para realizar las facturas, en muchas ocasiones las personas han tenido que irse sin sus facturas ya que al tardarse la persona encargada de la facturación, ellas deciden retirarse sin el documento, y suele suceder que cuando se acercan a retirarlas las facturas se han extraviado.

Se sugiere realizar los cambios respectivos tanto de los equipos sistema operativo y el Sistema contable de esa institución ya que como se ha manifestado por varias ocasiones no es viable que el personal financiero siga laborando teniendo estos tipos de inconvenientes.

El sistema contable que se propone es el Sistema Mónica, ya que su entorno es de fácil manipulación e instalación además tiene un entorno más gráfico y amigable con el usuario.

El programa de computador MONICA, es ideal para todo tipo de negocio, porque le permite contar las opciones para facturar, controlar el inventario y un archivo de los clientes y

proveedores de la empresa, asimismo, permite realizar la lista de precios de los productos, el manejo de las cuentas que están por cobrar y las corrientes, así como llevar la contabilidad básica de la empresa.

Este programa es de fácil uso para negocios como ferreterías, cafeterías, puestos de comidas rápidas, ventas de ropa, etc.; ya que es un programa que se puede instalar en un computador básico personal o a su vez que tengan en una red de computadoras siendo fácil su instalación y su utilización, además su manual está completamente en castellano, no es una traducción de algún programa en inglés. Ha sido desarrollado especialmente para las empresas latinoamericanas, ya que los empresarios latinoamericanos siempre desean que las instrucciones sean sencillas y con resultados rápidos; ; además, el Software MONICA tiene como características que existe una independencia de sus módulos que lo componen, lo cual permite sólo realizar una función y no todas, en este caso podría ser la facturación, por ejemplo, no necesita manejar los otros módulos o tener que 'predefinir' parámetros adicionales (y muchas veces términos contables poco entendibles) que nunca va a utilizar a fin de hacer una factura. (Monica, 2017)

MONICA permite la realización de facturas, controlar el inventario, realizar listas de precios, es perfecto para negocios dedicados a la comercialización de productos de cualquier tipo, además es fácil su instalación y manipulación, siendo el sistema, con mayor afinidad para lo que se llevará a cabo, este software cubrirá muchas de las necesidades que se tiene actualmente dentro del centro de Salud ya que agilizará el proceso de facturación utilizando dicha herramienta, este cambio conllevará a múltiples beneficios.

Se puede concluir que el sistema Mónica cuenta con estándares calificados dentro del mundo contable , tiene toda la estructura necesaria para poder conducir de manera correcta el

centro de salud en cuanto la facturación además de esto Mónica también posee varios módulos como son los de :

Facturas, inventarios, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, cuentas corrientes.

Cada uno de estos módulos son de vital importancia en el sistema contable ya que en el proceso de facturación permite la creación de facturas las modifica o elimina todo esto con el fin del documento que vaya a recibir el cliente no contenga errores.

Sistemas de Información “Son sistemas que procesan datos para producir información. Los datos son las entradas y la información la salida. Pueden ser manuales cuando no hay intervención de computadoras, o computarizados” (Cáceres, 2014, pág. 3).

Los sistemas de información hoy en día nos han hecho más fácil nuestras vidas ya que con la ayuda de los mismos podemos abarcar más información y así poder satisfacer las necesidades de alguna organización, en estos sistemas no siempre es necesario la intervención de computadoras, ya que se lo puede realizar de forma manual también.

Las áreas que funcionan dentro del centro de salud son:

Área Directiva. - Esta área es la encargada de gestionar recursos y la toma de decisiones en cuanto al centro de salud.

Área Administrativa. - Dentro de esta área es donde se efectúan las adquisiciones de los recursos necesarios, bienes muebles e inmuebles, suministros, etc.

Área Financiera. - En esta área se manejan los procesos de facturación, está encargada de emitir los informes contables.

Área de Estadística. - Este departamento tiene como función prestar la ayuda necesaria para los pacientes, ya que es donde están recopilados los datos de las personas que acceden a los distintos servicios

Área de Medicina General. - Es la principal área de atención al paciente ya que es donde se determina las diferentes patologías, y en caso ser necesaria la derivación a otro departamento este lo puede hacer.

Área de Pediatría. - Área exclusivamente para la asistencia médica a niños.

Área de Odontología. - Encargada del tratamiento preventivo o correctivo de maloclusión mandibular.

Área de Laboratorio Clínico. - el personal de esta área es el encargado de la toma de muestras de sangre, orina y heces para el respectivo análisis y posterior diagnóstico.

Área de Farmacia. - Responsable de obtener, preservar y expedir medicamentos.

Procesos de facturación. - Proceso por el cual se expiden las ventas de los servicios consumidos por un cliente o un grupo de clientes” (Posada, 2017).

El proceso de facturación ha sido parte de muchos procesos dentro de empresas en el ámbito comercial, este documento es el respaldo de las adquisiciones que hayamos realizado, es de suma importancia realizar de forma correcta el proceso de facturación ya que es una de las labores que contienen toda la información de la operación comercial.

La factura es el documento oficial que contiene toda la información asociada a la compra y venta de algún producto o servicio.

De acuerdo a Cuéntica (2017), se requiere crear un documento cuando existe una operación (venta) ente el proveedor, que puede ser una empresa o persona física, y el cliente que también podría ser una empresa o persona física, la cual debería constar lo siguiente:

- Datos del vendedor y comprador
- Descripción del producto o del servicio en compra - venta

- Detalle de cada impuesto que incurre dentro de esta operación.

Dentro del proceso de facturación, el documento más importante dentro de este es la factura, siendo este documento el testigo fiel de las transacciones que una persona realiza, si dentro del proceso de la adquisición ya sea de una compra - venta o de un servicio no se obtiene este importante documento se corre el riesgo de que no sea válida la transacción.

Un sistema Operativo es un conjunto de programas necesarios para el funcionamiento de la computadora, estos programas administran el hardware de la computadora, es decir manejan las operaciones realizadas, como, por ejemplo, las acciones de memoria o control de los dispositivos periféricos (teclado, impresora, monitor y parlantes, etc.) Es un software que permite controlar todas las funciones de la computadora, sincronía coincidencia y concordancia, relación en el funcionamiento de sus partes, acceso a las herramientas necesarias para la ejecución de tareas, trabajos. Un sistema operativo le permite la comunicación entre el usuario y la computadora (Poul, 2014, pág. 19)

Los Sistemas operativos están diseñados para la realización de distintos procesos en los que intervienen la computadora y el usuario, interactuando entre las dos partes siendo el usuario el que realiza alguna petición y el computador junto al sistema operativo emitirá respuestas, además tiene la labor de direccionar los dispositivos de una computadora.

Un sistema operativo ideal en los actuales momentos es Windows XP, perteneciente a la empresa Microsoft; que se puede instalar en laptops, en Netbook, en Tablets, en celulares Android e incluso cajeros automáticos, ya que es una plataforma de interfaz gráfica. También este Windows XP es sucesor de Windows Me y Windows 2000; además se basa en la arquitectura NT y también presenta mejoras, tanto en su rendimiento y su estabilidad, así como versiones para plataformas de 32 bits y 64 bits.

El sistema operativo Windows XP es uno de los sistemas que se utiliza en diferentes computadoras, estas sean computadoras de uso doméstico, o de uso para una empresa, han existido anteriores versiones, pero esta versión está fundamentada en NT.

El sistema de Facturación del Centro de Salud Enrique Ponce Luque, está basado en una aplicación en Netbeans con un gestor de base de datos MySQL, acompañado a esto las personas que laboran dentro del departamento financiero no han recibido una correcta capacitación en cuanto al manejo del sistema de facturación, haciendo que se haga difícil la manipulación del mismo, se necesita un nuevo sistema de facturación para poder acelerar el proceso de facturación. (Anónimo, 2014)

NetBeans es un entorno de desarrollo integrado libre desarrollado en el lenguaje Java. Netbeans está disponible en las tres plataformas principales y es un proyecto de código abierto que permite desarrollar en todos los lenguajes de programación actuales. Además, incorpora soporte para manipular diferentes servicios como pueden ser base de datos o servidores web/aplicaciones. (Caballero, 2016, pág. 102)

Netbeans se refiere a un medio de desarrollo íntegro y muy bueno ya que engloba varias características para diferentes patrones de aplicaciones y así simplificar y ejecutar la programación, asimismo es ideal para realizar trabajos en Java y PHP.

Para Definista (2014), se constituye en una Base de Datos, cuando se logra recolectar información en una cantidad determinada.

El término Base de Datos se concibe como un grupo de datos o conocimientos que se encuentran de forma estructurada, con el fin de ser usadas a futuro para la correcta ejecución de la información, siguiendo la secuencia ordenada para que al momento de efectuar los procesos dentro de la base de datos no se encuentren errores.

Entre las características que tiene MySQL, es su asociación con aplicaciones basadas en la web y las publicaciones en líneas, así como se logra ejecutar en plataformas con Windows, Linux y UNIX; además, es un componente importante de una pila empresarial de código abierto llamado LAMP. LAMP. (Rouse, 2017)

A MySQL se lo conoce como un Sistema de Gestión de Base de Datos que ha sido fomentado por la empresa sueca MYSQL AB, gracias a su desempeño y credibilidad se ha convertido en una muy buena opción al momento de crear base de datos, para su correcto uso se debe instalar de forma correcta el XAMP ya que este incluye un servidor apache y el sistema de Gestión de base de datos MySQL.

PHP es un lenguaje procedural similar al lenguaje C y está enfocado para la creación de páginas web, aunque en la actualidad se puede hacer uso de una sintaxis de programación orientada a objetos similar a la de Java. (Sintes, 2018)

PHP es un sistema informático que se utiliza mucho en cuanto a la elaboración de páginas web, sin un sistema Informático apropiado el prejuicio que se puede generar por la ausencia de una debida facturación puede llegar a originar una descompensación primordial para este centro de salud, disminuyendo la afluencia de pacientes.

La facturación dentro de esta casa de salud es un punto de interés, las tácticas para corregir estas falencias son diversas y no depende únicamente del departamento financiero, también tiene mucho que ver con la agilización de procesos, con la mejora de sistemas de información y registros.

Java es un lenguaje de programación de alto nivel orientado a objetos de reciente creación. Fue desarrollado por la empresa Sun Microsystems a principios de los años 90, y presentado oficialmente en mayo de 1995 en la conferencia Sun World. Recientemente en el año 2010, Sun Microsystems fue adquirida por Oracle Corporation. (Garrido, 2015)

En la antigüedad los procesos de facturación se los realizaban de forma manual, tomando mucho más tiempo y haciendo que estos procesos sean un poco tediosos tanto para el usuario como para los clientes.

Inicialmente se tenía una idea totalmente diferente cuando se creó JAVA ya que lo que se buscaba era la creación de un sistema operativo que sea manejable y fácil de comprender, pero esa idea dio un giro totalmente diferente ya que finalmente Java se convirtió en un lenguaje de programación.

En la actualidad las cosas han cambiado ya que contamos con diversos sistemas que nos han ayudado a agilizar el proceso y también a reducir gastos que no son necesarios, las personas que están al frente de alguna empresa u organización deben de considerar que para que los procesos de facturación se realicen de forma óptima deben adquirir un software que cubra las necesidades de los clientes, además que sea amigable con los usuarios, ya que si no es de fácil manejo se podría convertir en una desventaja en vez de un beneficio.

Lo que se busca en el mundo actual es que se tome mucho menos tiempo y que genere mayor ganancia, pero si no se cuenta con los equipos ni con la red necesaria para poder que se realicen los procesos van a existir pérdidas tanto de tiempo como de dinero.

Por otro lado existe el problema de la emisión de recetas ya que actualmente se lo realiza de forma manual, este proceso conlleva mucha pérdida de tiempo, ya que el médico debe buscar la historia clínica del paciente, y en ciertas ocasiones no encuentra dicha información, muchas veces porque dentro del departamento de estadísticas no llevan un debido control de las carpetas las cuales contienen los datos del usuario, esto ha generado incomodidad a los pacientes que asiste diariamente a esta casa de salud ya que si el médico no tiene la correcta referencia de las personas no puede generar una receta médica, llevando así a la demora en el proceso de emisión de recetas, y recepción de recetas.

La receta médica es un documento normalizado que puede ser de carácter público o privado, por el que los facultativos médicos legalmente capacitados prescriben la medicación al paciente para su dispensación en el servicio de farmacia. Los únicos facultativos autorizados para prescribir medicamentos son médicos, odontólogos y veterinarios. (Técnico/a en farmacia. Servicio Andaluz de Salud (SAS). Temario específico. Vol.I, 2016)

La receta médica se dice que es un escrito en el cual se prescriben los medicamentos las dosis y la duración que el paciente debe llevar el tratamiento.

Los medios que se ha considerado para la mejora de este problema es que se reestructure el proceso de emisión de recetas en lugar de hacerlo manual la manera más viable sería la sistematización de esta fase, incrementando recursos tecnológicos para poder acelerar la entrega de recetas a los beneficiarios, se sugiere la implementación del Software para que así se optimicen los procesos en este centro de salud, este sistema organizará la información de los médicos, pacientes generará citas médicas y recetas.

EMR - Software Médico o Historia Clínica Electrónica. - Se refiere a una plataforma de software que permite gestionar los registros de los procedimientos médicos efectuados dentro de un hospital o en una clínica”. (Gestion Médica.org, 2019).

Los sistemas médicos son los encargados de administrar la información dentro de las casas de salud, son herramientas muy necesarias ya que optimizan el tiempo de atención a los pacientes.

El sistema deberá contener la siguiente información:

Datos del Médico Donde vaya la información del médico quien va a tratar al paciente, considerando de suma importancia ya que las personas muchas veces no conocen el nombre del Doctor que los atiende.

Datos del Paciente En esta sección va a estar alojada toda la información del paciente, como es el número de cédula, número de historia clínica, nombres y apellidos completos,

edad, sexo, Domicilio, y número de teléfono haciendo que el proceso sea mucho más fácil, ya que se guardará en una base datos, para que este registro sea llenado una sola vez, así cada vez que el paciente acceda a los diferentes servicios lo podrá hacer únicamente con su documento personal.

Cita Médica Luego de que las personas hayan llenado el registro obligatorio ellos podrán acceder a un espacio para una cita médica, las personas luego que acceden a la cita con el Galeno es le generará una nueva cita según su agenda.

Receta Después de cumplir los procesos anteriores, el médico ingresara el número de cedula del paciente, y según los síntomas el generará la receta correspondiente, luego de esto el beneficiario se acercará a farmacia con su cédula para retirar su medicina, juntamente con la dosis que deberá seguir.

CONCLUSIONES

A través de la investigación realizada en este estudio de caso se ha podido constatar los problemas que persisten en el centro de salud Enrique Ponce Luque de la ciudad de Babahoyo, los inconvenientes que se han presentado a lo largo de varios años han sido los procesos de facturación y la emisión de recetas ya que no se han estado cumpliendo de forma correcta, no solamente ha sido un error en la parte humana o administrativa sino también ha dependido de muchos otros factores.

En este centro de Salud los usuarios no tienen tan buena referencia en cuanto a la prestación de estos servicios ya que se sienten inconformes por la manera de cómo se han llevado a cabo los procesos antes mencionados porque consideran que existen muchos inconvenientes que necesitan ser corregidos para poder prestar un mejor servicio a la ciudadanía.

Por lo tanto se llegó a la conclusión que los directivos deben tomar cartas en el asunto concerniente a la mejora de atención a los usuarios teniendo en cuenta a las personas encargadas de cada departamento para poder llevar a cabo un trabajo de calidad y así poder caminar juntos a la excelencia y a la correcta ejecución de los procesos ya que si no se toman los correctivos necesarios esto perjudicaría a esta casa asistencial reduciendo de manera gradual el número de beneficiarios, perjudicando de la misma manera a las personas que laboran dentro de esta institución.

Bibliografía

- Anónimo. (Enero de 2014). *Ejemplode.com*. Obtenido de https://www.ejemplode.com/8-informatica/3504-caracteristicas_de_windows_xp.html
- Caballero, C. (2016). *Programación con lenguajes de guión en páginas web*. Madrid: Paraninfo S.A.
- Cáceres, E. (2014). *Análisis y diseño de Sistemas de Información*.
- Cuéntica. (25 de Octubre de 2017). Obtenido de <https://cuentica.com/la-factura/>
- Definista. (2014). *CONCEPTODEFINICION*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/base-de-datos/>
- Ecuador, M. . (2017). *Monicaecuador*.
- Garrido, P. (2015). *Comenzando a programar con Java*. Elche: Universidad Miguel Hernandez de Elche.
- Gestion Médica.org*. (3 de Enero de 2019). Obtenido de <http://gestionmedica.org/category/software-medico/>
- Jácome, M. (18 de Octubre de 2016). *Evaluando Software*. Recuperado el 30 de Diciembre de 2018, de www.evaluandosoftware.com
- Monica, E. . (2017). *MonicaEcuador*. Obtenido de <http://www.monicaecuador.com/descripcion-monica/descripcion-monica-v8-5/>
- Posada, J. (2017). *Supervisión y desarrollo de procesos de servicio de restauración*. Antequera: IC editorial.
- Poul, P. (2014). *Office 2013*. Lima: Macro EIRL.
- Rouse, M. (18 de Septiembre de 2017). *Tech Target*. Obtenido de <https://searchdatacenter.techtarget.com/es/definicion/MySQL>
- Sintes, M. (6 de Diciembre de 2018). *QUE ES PHP*. Obtenido de <http://www.mclibre.org/consultar/php/lecciones/php-que-es.html>
- Técnico/a en farmacia. Servicio Andaluz de Salud (SAS). Temario específico. Vol.I.* (2016). Madrid: CEP S.L.

ANEXOS

ANEXO 1

ENTREVISTA

Se realizó la entrevista dirigida a la persona encargada del área financiera, la cual está encargada del proceso de facturación del Centro de Salud Enrique Ponce Luque de la ciudad de Babahoyo, se le preguntó qué ¿Cuántas personas acceden diariamente a los diferentes servicios del centro de salud ? a lo cual manifestó que cerca de 50 a 60 personas.

Se le preguntó también que ¿Cuánto tiempo le toma realizar una factura? Respondió que de 20 a 30 minutos.

Otra de las preguntas que se le formulo fue ¿Considera usted que el sistema que manejan actualmente para realizar los procesos de facturación son fáciles de manipular? Contestó que según su criterio el sistema es complejo ya que debe llenar varios campos que muchas veces contienen la misma información para poder ejecutar una factura.

Una de las inquietudes que queríamos conocer también era si existían problemas en el proceso de facturación, argumentó que sí.

Y por último le consultamos que cuáles eran esos problemas, comentó que los principales problemas eran que los equipos no estaban en condiciones para realizar las actividades, también que en ciertas acciones se habría reiniciado el equipo, el sistema contable necesitaba mantenimiento, y que además era muy complejo al momento de manipularlo, el sistema operativo estaba obsoleto.

ANEXO 2

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD ENRIQUE

PONCE LUQUE

1. ¿COMO CONSIDERA EL SERVICIO DEL CENTRO DE SALUD ENRIQUE PONCE LUQUE?

Alternativas	Nº Encuestas	Porcentaje
Excelente	0	0%
Bueno	3	7%
Regular	15	35%
Malo	25	58%
TOTAL	43	100%

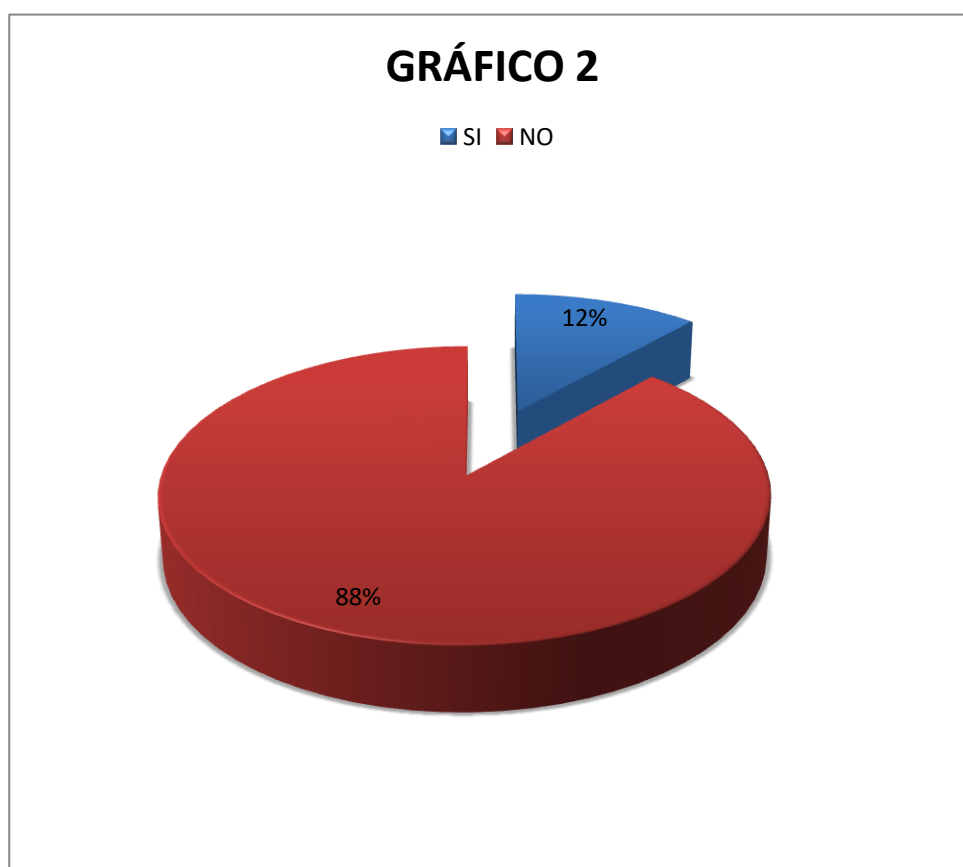


Análisis

Este gráfico indica que el 58% considera que el servicio en el centro de Salud Enrique Ponce Luque es Malo, el 35% Regular, mientras que el 7% lo considera bueno y el 0% Excelente.

2. ¿PIENSA USTED QUE ES CORRECTO EL FUNCIONAMIENTO EN EL DEPARTAMENTO FINANCIERO?

Alternativas	Nº Encuestas	Porcentaje
SI	5	12%
NO	38	88%
TOTAL	43	100%

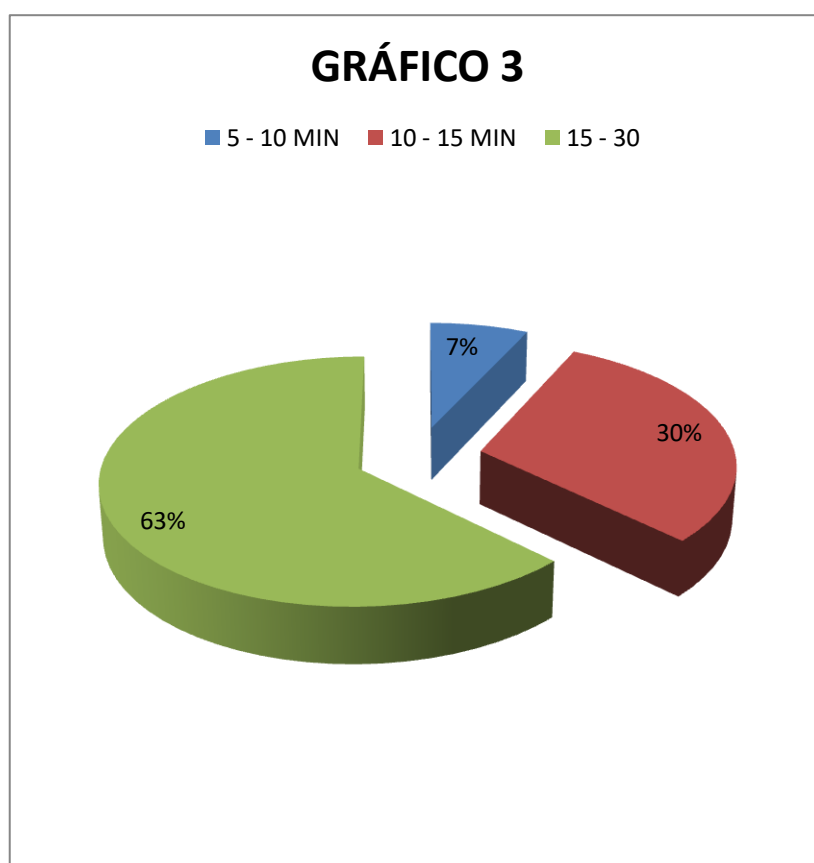


Análisis

1. Concerniente a la pregunta ¿piensa usted que es correcto el funcionamiento en el departamento financiero? El 88% manifestó que no, y sólo el 12% que sí.

3. ¿CUÁNTO TIEMPO LE LLEVA RETIRAR SU FACTURA?

Alternativas	Nº Encuestas	Porcentaje
5 - 10 MIN	3	7%
10 - 15 MIN	13	30%
15 - 30	27	63%
TOTAL	43	100%

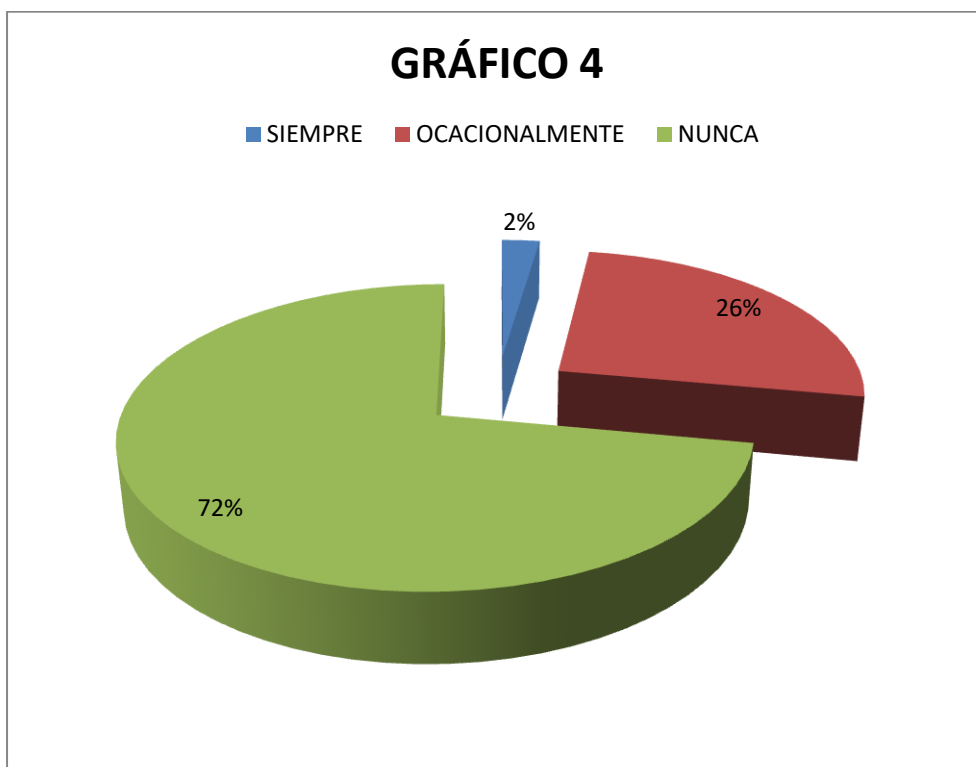


Análisis

El gráfico 3 sugiere que el 63% les toma de 15 – 30 minutos, el 30% de 10 – 15 y por último al 7% les toma de 5 – 10 minutos.

4. ¿EL PERSONAL FINANCIERO LE PRESTA TODA LA AYUDA E INFORMACIÓN QUE USTED SOLICITA?

Alternativas	Nº Encuestas	Porcentaje
SIEMPRE	1	2%
OCASIONALMENTE	11	26%
NUNCA	31	72%
TOTAL	43	100%

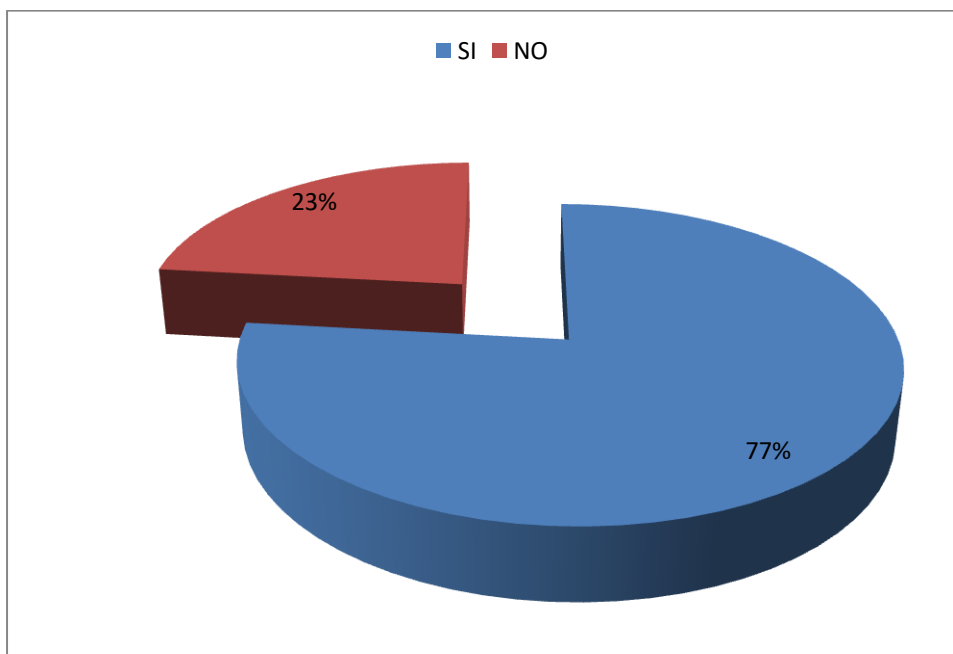


Análisis

Según la encuesta realizada el 72% indica que siempre, el 26 % ocasionalmente y el 2% que nunca.

5. ¿EN ALGUNA OCASIÓN SE OLVIDARON DE ENTREGARLE SU FACTURA?

Alternativas	Nº Encuestas	Porcentaje
SI	33	77%
NO	10	23%
TOTAL	43	100%

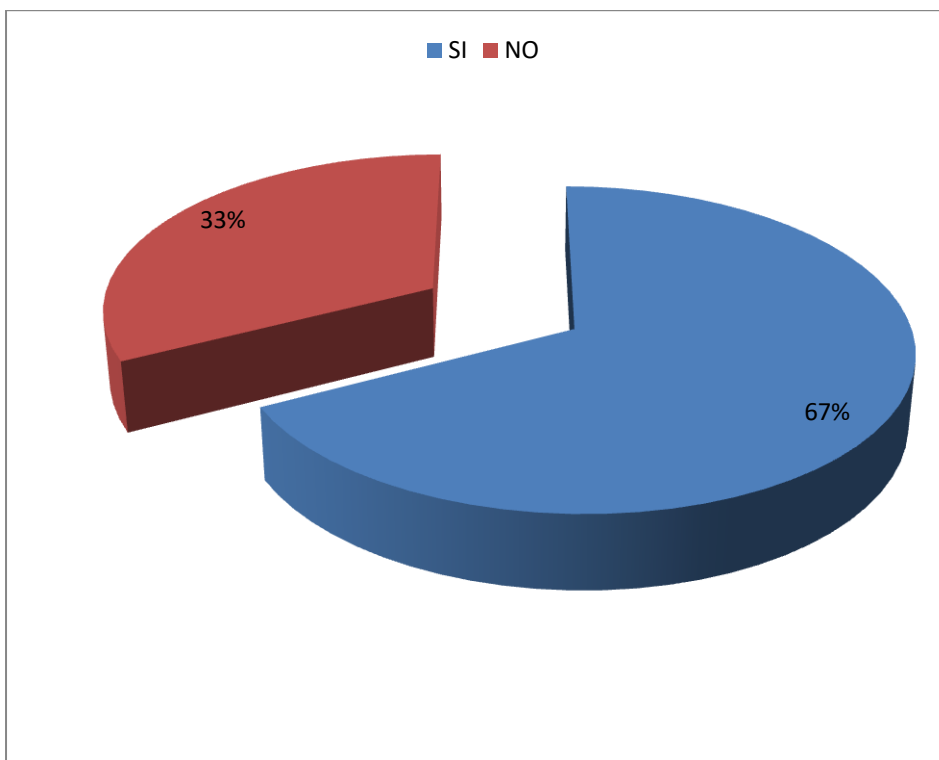


Análisis

Según la pregunta ¿alguna vez no realizaron la entrega de su factura? El 77% afirmó que sí, mientras que el 23% dijo que no.

6. ¿ALGUNA VEZ DENTRO DEL CENTRO DE SALUD LE HAN EXTRAVIADO SU FACTURA?

Alternativas	Nº Encuestas	Porcentaje
SI	29	67%
NO	14	33%
TOTAL	43	100%

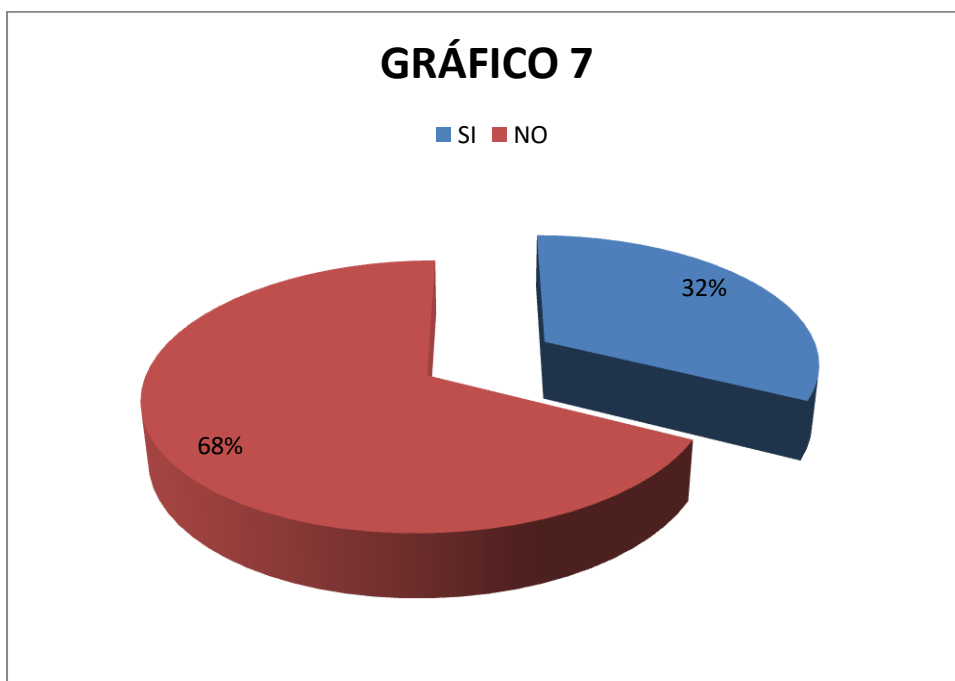


Análisis

En el gráfico 6 se puede observar que el 67% manifiesta que sí le han extraviado su factura y el 33% que no.

7. ¿AL MOMENTO QUE SE LE EXTRAVIÓ SU FACTURA LE DIERON UN PAPEL O DOCUMENTO PROVISIONAL QUE JUSTIFIQUE LA TRANSACCIÓN QUE USTED REALIZÓ?

Alternativas	Nº Encuestas	Porcentaje
SI	12	32%
NO	25	68%
TOTAL	37	100%

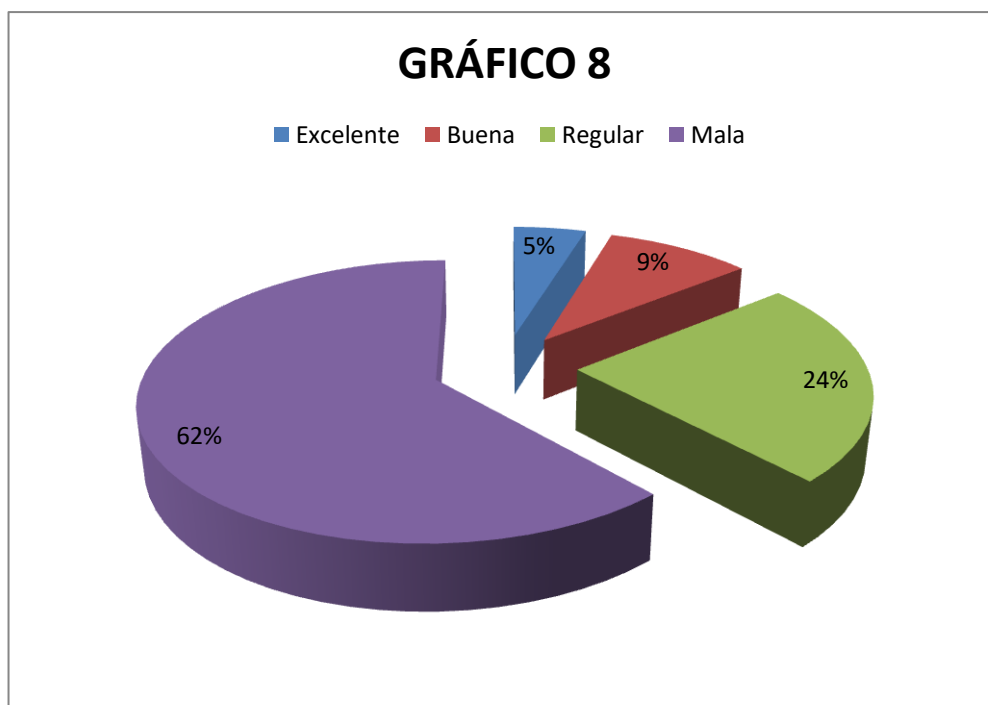


Análisis

Al realizar la pregunta ¿al momento que se le extravió su factura le dieron un papel o documento provisional que justifique la transacción que usted realizó? se pudo conocer que al 68% no le dieron un documento que justifique la transacción, mientras que al 32% si le entregaron un documento provisional.

8. ¿CÓMO CALIFICARÍA LA ATENCIÓN EN EL AREA DE FARMACIA?

Alternativas	Nº Encuestas	Porcentaje
Excelente	2	5%
Buena	4	9%
Regular	10	24%
Mala	26	62%
TOTAL	42	100%

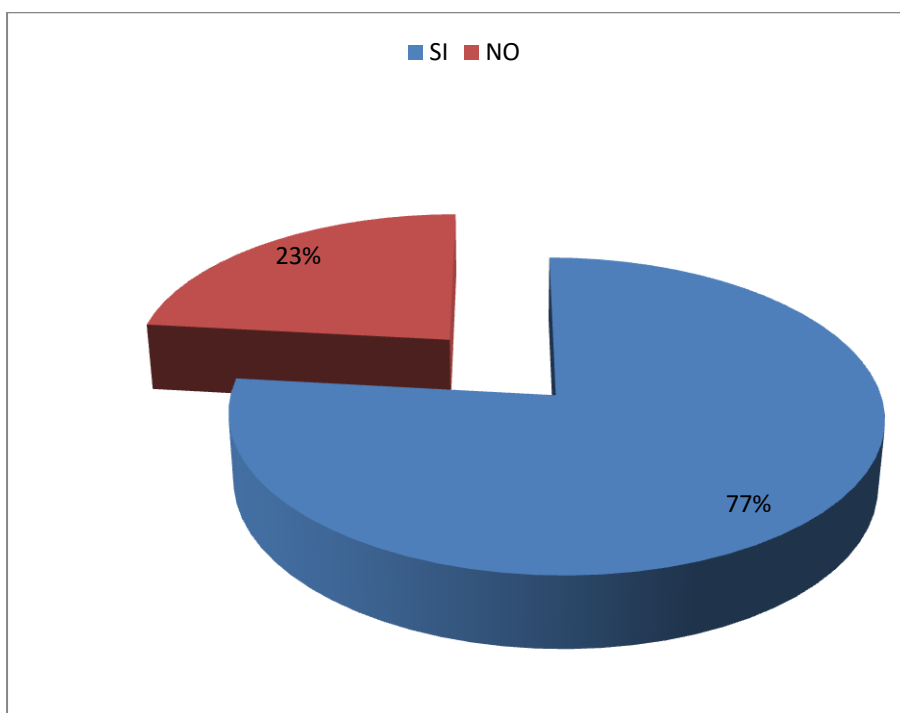


Análisis

Según como lo señala el gráfico 8 el 62% cree que la atención en farmacia es Mala, el 24 Regular, Así también el 9% indicó que es Buena y el 5% que es excelente.

9. SE HAN PRESENTADO INCONVENIENTES AL REALIZAR EL RETIRO DE SUS MEDICAMENTOS

Alternativas	Nº Encuestas	Porcentaje
SI	33	77%
NO	10	23%
TOTAL	43	100%



Análisis

El 77% de personas encuestadas indicó que si se han presentado inconvenientes, entre tanto el 23% que no.

10. ¿CREE USTED QUE EL CENTRO DE SALUD ENRIQUE PONCE LUQUE CUENTA CON EL PERSONAL CAPACITADO PARA EJERCER LAS DIFERENTES LABORES?

Alternativas	Nº Encuestas	Porcentaje
SI	15	37%
NO	28	63%
TOTAL	43	100%



Análisis

En la última pregunta que fue ¿cree usted que el centro de salud Enrique Ponce Luque cuenta con el personal capacitado para ejercer las diferentes labores? Las respuestas arrojaron que un 63% manifestaron que no y el 37% que sí.