



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

MAYO 2019 - SEPTIEMBRE 2019

EXÁMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA COMERCIAL

TEMA

**Atención Al Usuario En El Agendamiento De Citas En La Unidad De Hemodiálisis
De La Ciudad De Babahoyo**

EGRESADO

Jorge Sebastian Bravo Vega

TUTOR

Ing. Diego Andrés Pazmiño Romero

AÑO 2019

INTRODUCCIÓN

Una atención al usuario de calidad en una unidad médica de carácter privado sin fines de lucro, es uno de los grandes problemas que se presentan en nuestro país, debido a que se constituye en un reto lograr la satisfacción de cada una de las personas que asisten a una institución médica de servicio público en general, donde se presentan inconvenientes como la falta de materiales médicos, escasos fármacos o en su defecto inadecuado agendamiento de los turnos; situaciones negativas que deterioran la imagen corporativa de cualquier organización.

El presente caso de estudio tiene como objetivo analizar la gestión administrativa de la Unidad de Hemodiálisis Dial - Ríos de la ciudad de Babahoyo, debido a que se ha podido observar una débil planificación en los turnos de los diferentes pacientes que acuden a la institución antes mencionada, lo que provoca un nivel de satisfacción inadecuado, puesto que uno de los principales inconvenientes es la ausencia del personal médico en horas de atención, y ha provocado que los usuarios tengan que esperar grandes cantidades de tiempo para su respectivo tratamiento.

La investigación realizada en la Unidad de Hemodiálisis de la ciudad de Babahoyo, tiene su importancia desde el área académica y profesional, debido a que se emplearán los conocimientos adquiridos en la academia para identificar las causas y consecuencias que generan los problemas relacionados con la atención al usuario en la institución y todo lo relacionado al agendamiento de citas de cada uno de los pacientes que asisten de forma regular a la unidad médica Dial-Ríos, además se analiza la parte administrativa de la misma, concerniente a la planificación interna y gestión de los implementos médicos.

El proceso investigativo realizado en las instalaciones de la Unidad de Hemodiálisis, guarda relación con la línea de investigación Modelo de Gestión Administrativa, debido a que se analiza cómo se realiza la gestión interna con respecto a la administración de los implementos médicos y demás recursos que contiene la institución para el desarrollo de sus actividades diarias, además, de conocer el porqué de los inconvenientes que se suscitan en el proceso de atención al usuario.

La metodología de investigación aplicada en el caso de estudio es la siguiente: se implementó un tipo de investigación descriptiva, la cual permite el procesamiento de datos obtenidos de fuentes primarias y secundarias de información, como unidades de observación y referencias bibliográficas, además se utilizaron los métodos inductivo y deductivo que hacen posible la identificación de los principales factores de riesgo que afectan la gestión organizacional y el agendamiento de turnos de los pacientes de la Unidad de Hemodiálisis Dial Ríos de la ciudad de Babahoyo, por último se aplica la técnica de la encuesta y ficha de observación con el objetivo de recopilar la mayor cantidad de información sobre la temática analizada.

DESARROLLO

La atención al usuario es uno de los aspectos más valorados en las instituciones médicas a nivel internacional, nacional y local, según la OMS (Organización Mundial de la Salud), organismo de mayor prestigio en cuanto al ámbito de la salud, menciona que la calidad en la atención médica es algo irrenunciable, puesto que debe existir un proceso de atención con eficacia en cada uno de los niveles asistenciales de la institución de la salud, lo que evidencia que a nivel internacional en países desarrollados, la atención médica posee estándares de seguridad y calidad mucho más estructurados.

De acuerdo con el autor Martínez, (2014) “La gestión por procesos le permite a las empresas identificar parámetros para medir de forma ordenada el rendimiento de las actividades internas” (p. 5). A nivel nacional las instituciones públicas o privadas tratan de que su administración se vea caracterizada en una gestión por procesos, que se dividen en procesos gobernantes, de asesorías, de apoyo, agregadores de valor y desconcentrados, esta iniciativa se realiza con la intención de aumentar los niveles de calidad en la atención para con la ciudadanía, además su gestión debe estar condicionada por normas internacionales como las ISO 9001, con el objetivo de lograr sistemas gerenciales con estándares internacionales y que las personas que acuden a las instituciones de salud tengan la mejor percepción de la atención brindada, algo que no siempre ocurre a nivel nacional y local.

Los principales problemas de las instituciones de salud públicas o de derecho privado sin fines de lucro, en este caso la Unidad de Hemodiálisis Dial-Ríos, es el capital humano y una administración deficiente de los recursos que posee la institución, que incide que la calidad del servicio se vea afectada ante situaciones negativas surgidas de los componentes organizacionales antes mencionados, debido a que una débil administración y gestión en el talento humano se convierte en obstáculos sustanciales para cumplir una filosofía empresarial.

La Unidad de Hemodiálisis Dial-Ríos se encuentra ubicada en la ciudadela Emelrios, calle central S/N y calle A593 de la ciudad de Babahoyo, es una institución que tiene como misión principal atender a los habitantes de la localidad en problemas de salud relacionados de forma principal a la realización de diálisis, sus principales servicios son ofertados por medio de las siguientes áreas médicas: Consulta Externa, Área de Nefrología, Consolidación de Historias clínicas, Nutrición y Psicología, Área Hemodialítica, y el Área de Estadísticas, departamentalización donde el proceso de atención debe caracterizarse con respeto, calidez y responsabilidad.

La institución objeto de estudio se encuentra conformada por quince personas, distribuidas de la siguiente manera: once personas en el Área de Hemodiálisis, tres personas ubicadas en el área de Trabajo Social, Nutrición y Psicología respectivamente y por último está el director de la institución; La Unidad de Hemodiálisis tiene como objetivo empresarial ofrecer a los habitantes de Babahoyo y de la provincia en general servicios de hemodiálisis, colocación de catéteres de diálisis, dosis para la hemodiálisis, atención a enfermedades del riñón, tratamiento de hipertensión arterial, Diabetes Mellitus y demás valoraciones clínicas; los servicios médicos narrados evidencian que las personas que asisten a esta institución presentan cuadros clínicos graves, en el que la atención brindada debe ser de calidad y prontitud.

Una de las debilidades internas que más se frecuenta en la Unidad de Hemodiálisis Dial-Ríos es la existencia de preferitismo por parte de los especialistas médicos y de la administración, debido a que se atiende a pacientes familiares de personas conocidas por el administrador o el personal médico, por lo que no se respeta el orden de llegada de las personas que se encuentra en sala de espera, dicha situación denota irrespeto en el turno de los pacientes, algo que pasa a menudo y que influye en el clima laboral interno. Para los autores Alcover,

Martínez, & Rodríguez, (2015) sobre el clima laboral en instituciones médicas menciona lo siguiente:

El clima laboral se encuentra caracterizado y condicionado por los sistemas de comunicación, por la gestión, por la dirección, políticas y prácticas internas que generan influencia sustancial en el comportamiento, conductas y valores en el talento humano. (p. 20)

El ambiente laboral siempre será un indicador de gestión que permite identificar el compromiso de la organización para con el talento humano y público externo, en el que las actividades laborales deben estar concatenadas y gestionadas por una administración integral que fomente la creación de una imagen institucional fuerte con la sociedad en general, dicho esto, se evidencia que tal contexto no ocurre en la Unidad Hemodiálisis Dial-Ríos de la ciudad de Babahoyo, debido a que el entorno organizacional se deteriora con los constante reclamos de los pacientes.

La presencia de conductas y comportamientos inadecuados por parte de los especialistas de la salud, demuestran la poca empatía que poseen con los usuarios de los servicios médicos ofertados por la institución, debido a que el realizar chequeos médicos sin respetar el turno de llegada, es una situación que desencadena en molestias por parte de la ciudadanía, a tal punto de crear un ambiente interno hostil por los constantes reclamos realizados a las personas encargadas de la organización, dicho entorno ha generado que la empatía del profesional de medicina se vea afectada; situaciones anómalas que influyen de forma directa con la atención al usuario.

Para el autor Villa, (2014) La atención al usuario se convierte en un reto para las organizaciones públicas o privadas, debido que para que exista un servicio de calidad las instituciones tienen que poseer un manual de usuario que incluya los siguientes factores claves: Procesos, equipos o materiales, gestión de archivo y el personal adecuado.

Lo expresado por el autor en su obra literaria revela otra de las debilidades que posee la Unidad de Hemodiálisis Dial-Ríos, debido a que la administración interna no implementa un manual de usuario, donde se priorice la atención médica con indicadores que condicionen un servicio de calidad con valores, respeto, responsabilidad y priorizar cuadros clínicos por la urgencia del estado de salud, más no por la preferencia de un grupo de amistades, donde se denota las débiles actividades de control interno por parte de la gestión organizacional de la institución.

Las situaciones negativas suscitadas en la administración interna de la Unidad de Hemodiálisis que provocan una atención médica displicente no solo se debe a la atención prioritaria de ciertas personas o por la poca empatía de los especialistas médicos, puesto que a la interna de la institución también se presentan contextos negativos relacionados al no cumplimiento de citas ya agendadas por los profesionales del área de salud, debido a que han existido casos en el que paciente acude a realizar sus chequeos correspondientes y este no es posible por el poco compromiso laboral de los miembros de los organización. Según el autor Carreón, (2015) en su artículo científico, menciona que

El compromiso laboral en el área de salud se ve influenciado por las políticas y estructura interna de la organización, que en muchas ocasiones repercute en el nivel de satisfacción con el usuario, puesto que por lo general las instituciones de salud carecen de una filosofía empresarial arraigada y actividades del control interno.

El compromiso laboral de los profesionales médicos de la Unidad de Hemodiálisis no es el adecuado, debido a que incumplen horarios de trabajo, situación que impide que exista una atención al usuario de forma eficiente, además, dichas faltas administrativas causadas por la irresponsabilidad del profesional y por la inadecuada administración, ocasiona que la imagen corporativa de la institución se vea afectada, debido que el no respetar los turnos de

agendamiento y la ausencia de los especialistas son aspectos negativos en que la gestión institucional no aplica medidas correctivas para mitigar la situación problemática.

Los problemas relacionados con la gestión organizacional de la institución de salud radican en la ausencia de sinergia organizacional entre el área administrativa y médica, debido a que la primera sólo se centra en la administración de los recursos médicos y financieros, pero no se predestinan esfuerzos relacionados a la planificación interna de actividades en cuanto a la atención al usuario, lo que revela que no existe un trabajo en equipo integral que permita el mejoramiento continuo del individuo hacia la organización. Para el autor Ramos, (2015) el trabajo en equipo permite:

El trabajo en equipo permite generar ventajas como el manejo eficiente de los recursos gerenciales, mayor efectividad de las tareas internas, mejor nivel de integridad y productividad laboral para el logro de los objetivos. Lograr equipos de trabajos empoderados y con pertenencia organizacional permite el desarrollo institucional de las organizaciones. (p. 77)

Hay que mencionar que en la Unidad de Hemodiálisis no existe un trabajo en equipo totalmente empoderado sobre el rol que deben desempeñar en la atención al usuario y aún más si es en el área de salud, donde la prioridad es atender a pacientes que presentan algún tipo de patología o enfermedades graves diagnosticadas, que guardan relación de forma sustancial con el índice de mortalidad a nivel local y nacional, puesto que no existe comunicación, dirección y organización del área administrativa hacia las personas encargadas de la atención médica, debido a que los usuarios realizan sus quejas con los directivos por el inadecuado servicio médico que existe.

El absentismo de los profesionales de medicina de la Unidad de Hemodiálisis Dial-Ríos de la ciudad de Babahoyo, no sólo denota el poco compromiso para con los usuarios, también revela que la gestión gerencial no aplica las medidas correctivas sobre la ausencia de los profesionales en jornadas laborales en el que se atiende a un gran número de pacientes, este contexto se genera por la administración empírica del nivel directivo de la organización y por las escasas actividades de control interno. Para los autores Mantilla & Mantilla, (2016) el control interno es una fase del proceso administrativo que permite el logro de los objetivos previamente planeados.

Según los autores Alvarado & Barba (2016) “El talento humano es el capital empresarial o activo más valioso para las organizaciones, se constituyen como el elemento esencial para el logro de los objetivos institucionales”. Los problemas relacionados con el talento humano de la organización, de forma probable se deban a la ausencia de capacitaciones que permitan empoderar al capital humano sobre lo importante que son las relaciones humanas en el desarrollo organizacional de instituciones o fundaciones de salud, debido a que la capacitación constante permite al individuo el desarrollo personal y profesional, al mismo tiempo se genera la integración del equipo de trabajo, fortalecimiento del proceso comunicacional, organización, dirección y control de las actividades internas.

Mediante el proceso de investigación en las instalaciones de la institución objeto de estudio, se pudo conocer que los problemas asociados con el débil compromiso de los miembros de la Unidad de Hemodiálisis, no es la única debilidad organizacional, puesto que también se presentan situaciones problemáticas relacionadas con la administración de los equipamientos médicos y demás herramientas necesarias para el proceso de atención, debido a que no se encuentran en condiciones óptimas o son escasos, factores negativos que afectan el

cumplimiento de la misión institucional de atender a los usuarios de manera adecuada, cálida y de forma oportuna.

El inadecuado manejo y administración de los recursos con los que cuenta la institución Dial-Ríos para la realización de diálisis y demás chequeos médicos, demuestra que las tareas o competencias profesionales de los directivos de la organización no son las adecuadas, puesto que una institución de salud sin implementos tecnológicos médicos de calidad, es un contexto que revela una gestión interna poco efectiva para los intereses y objetivos de aquellas personas que acuden a realizarse procedimientos de salud. Para los autores Tamayo, Cortina, & García, (2014) “La gestión organizacional consiste en el desarrollo de estrategias para el mejoramiento continuo del proceso administrativo, en el que talento humano se convierte en el medio necesario para el logro de objetivos” (p. 71)

La gestión organizacional poco efectiva por parte de la Unidad de Hemodiálisis Dial-Ríos de la ciudad de Babahoyo, ocasiona que los procesos administrativos, financieros y operativos de la organización no tengan el impacto adecuado para evitar que se presenten problemas llamativos como el deterioro y ausencia de implementos médicos esenciales para garantizar una atención de calidad para con los usuarios. Según el autor García, (2014) la atención debe considerar:

Para que exista una atención de calidad en el área de salud, los profesionales de medicina deben saber identificar problemas prioritarios para que se pueda realizar el abordaje oportuno y que el paciente pueda ser atendido con un nivel de efectividad y profesionalismo adecuado. (p. 572)

Durante el proceso investigativo se pudo conocer de parte de los pacientes que acuden a la Unidad de Hemodiálisis, que existen momentos que para poder ser atendidos tienen que esperar hasta más de una hora, situación que es consecuencia de todos los problemas anteriormente expuestos a lo largo de la investigación, donde no existe el respeto por los turnos, ni por la salud de las personas que requieren del servicio médico, lo que ocasiona que la imagen corporativa se vea deteriorada. Según el autor Costa, (2018) “La imagen corporativa representa la identidad de una organización que engloba valores, conductas y comportamiento del talento humano y se proyecta al usuario o cliente externo”. (p. 45)

La inadecuada atención al usuario y el poco compromiso del talento humano en mejorar las situaciones negativas que influyen en el ambiente de trabajo, son factores condicionantes que provocan que la imagen empresarial de la institución no sea la adecuada para aquellas personas que no tuvieron un nivel de satisfacción en el servicio de forma debida, por lo que se corrobora que las gestiones en instituciones privadas sin fines de lucro, sean de salud o de cualquier otra actividad sus grandes debilidades radica en el perfil laboral de las personas que la administran. Para el autor Neto,(2014) “El perfil profesional es el conjunto de competencias, roles, conocimientos y habilidades de un profesional para desenvolverse en el ámbito organizacional (p. 4).

A lo largo de la investigación se ha relatado situaciones adversas que impiden lograr la oferta de servicios médicos de calidad, sin embargo, a todo lo mencionado, en la institución también se suscitan problemas relacionados en la parte administrativa que repercuten de forma indirecta con la atención al usuario, inconvenientes relacionados con el manejo de documentación, políticas de atención, e infraestructura; componentes necesarios para lograr el desarrollo normal de las actividades de cualquier organización.

La gestión de la organización estudiada posee una serie de anomalías que influyen a que no haya atención debida en tiempo y forma para con los usuarios, donde la institución objeto de estudio no existen políticas de calidad expresada en un documento formal que fomente la mejora continua en la prestación de los servicios, por lo que es un contexto que de cierta forma demuestra que no se realiza una planificación estratégica direccionada a cumplir metas y objetivos concatenados con la satisfacción del usuario. Para los autores Mora, Vera, & Melgarejo, (2015) “La Planificación estratégica permite establecer estrategias y plan de acción anticipándose a situaciones futuras que pueden ocurrir en la organización, engloba misión visión, valores y objetivos”. (p. 34)

La débil planificación estratégica de la institución objeto de estudio provoca que no exista procedimientos de control sobre los documentos que se emiten en cada una de las área médicas de la Unidad de Hemodiálisis Dial- Ríos, e imposibilita en ocasiones poderlos identificar fácilmente y en los peores de los casos la pérdida de la documentación, por lo que los pacientes no pueden ser acreedores de un buen servicio, debido a la impericia laboral reflejadas en el extravío de documentos implica tener que realizar nuevamente trámites para constituir un nuevo historial clínico y que el procedimiento médico siga de forma regular.

La pérdida de documentación dentro de las áreas médicas de atención al usuario, es una debilidad interna que denota que no existe un capital humano con conocimientos básicos en administración empresarial, puesto que no poseer un sistema de almacenamiento y gestión de archivos revela que no se emplea o desarrollan procesos automatizados en la institución que faciliten la atención con los pacientes. De acuerdo con el autor Arribas, (2014) La gestión de archivos es considerada:

El conjunto de documentos que deben ser organizados correctamente para agilizar los trámites internos de una institución, dentro de las empresas, la gestión de archivos es respetar la agenda de expedientes y series documentales de forma organizada que permita generar una sinergia organizativa.

El proceso de investigación realizado en la Unidad de Hemodiálisis Dial-Ríos de la ciudad de Babahoyo, consiste en realizar de forma breve una auditoría al servicio médico que ofrece la institución, donde se evalúan parámetros relacionados a requisitos de documentación, gestión de archivos, infraestructura, implementos médicos y la responsabilidad del especialista de salud; indicadores cruciales para determinar cómo se realiza la atención para con la ciudadanía que se acerca a realizarse sus tratamientos médicos en la institución.

Mediante la investigación de campo realizada en la institución médica objeto de estudio se estructuró una pregunta donde se consulta si la organización posee un sistema de gestión de calidad y el gerente de la misma supo mencionar que no se ejecuta una administración mediante parámetros o normas de calidad, dicha consulta fue realizada con la objetivo de conocer si la Unidad de Hemodiálisis Dial-Ríos aplica la normas ISO 9001 en el desarrollo de sus actividades. Para el autor Sánchez, (2017) expresa lo siguiente sobre la certificación de un sistema de calidad:

Los sistemas de calidad en referencia a la familia de la ISO 9000, consiste en otorgar y certificar los sistemas de calidad de una empresa, en el que se engloba la estructura orgánica, valores corporativos, misión, visión y todos los procedimientos internos, con el objeto de expresar calidad en la actividad empresarial.

La ausencia de un sistema de calidad se convierte en una de las causas intrínsecas que posee la organización en el desarrollo desorganizado y empático de los procedimientos internos relacionados con el proceso de atención al usuario, debido a que no poseer una certificación de calidad en el servicio médico, resulta difícil transmitir a la ciudadanía la seguridad y confianza en la promoción de la salud a personas con cuadros clínicos graves, además, no contar con una administración caracterizadas por procesos organizacionales imposibilita el logro de los objetivos internos y la razón de ser de la organización.

La unidad de hemodiálisis Dial-Ríos, al carecer de estándares de calidad en la oferta de sus servicios médicos, denota ausencia de un control interno minucioso de cada procedimiento a realizar, debido a que la institución no sólo existen problemas relacionados con indicadores intangibles como el poco compromiso de los profesionales médicos para asistir a la hora debida en atender a los pacientes, sino que también se presentan inconvenientes con el control de la documentación, debido a que no existe un flujograma de procesos para procesar todos los datos que se generan en cada uno de los departamentos médicos. Para el autor González, (2017) “el flujograma de procesos es el mapa o representación gráfica que demuestra de forma secuencial el procedimiento que debe seguir la gestión de los archivos”. (p. 71)

Al no emplearse un control adecuado de toda la documentación que reposa en las áreas que conforma la organización, tiene consecuencias que existan informes, reportes o demás datos clínicos que no se puedan identificar de forma rápida, por lo que los pacientes en ocasiones no pueden ser atendidos con prontitud por el tiempo empleado de parte de los miembros de la institución para la localización de documentos sobre reportes históricos de su atención médica, adolecer de un flujograma de procesos evidencia que la Unidad de Hemodiálisis de la ciudad de Babahoyo Dial- Ríos no cuenta con parámetros que indiquen el nivel de eficiencia de las tareas realizadas por cada una de las áreas de la institución.

Mediante la investigación de campo se pudo consultar a los pacientes que acuden a la institución objeto de análisis sobre qué condiciones son atendidos y la mayoría de ellos manifestaron que el tiempo lento de atención se debe a los pocos implementos médicos con los que cuenta la organización, dicha información revela que la unidad de hemodiálisis Dial- Ríos no brinda un cuidado de la salud de los paciente de forma óptima, debido a que la lentitud de la oferta del servicio se debe a tres principales factores, la ausencia del profesional médico, la falta de equipamiento y la ausencia de turno por no poder abastecer la demanda en cuanto a tratamientos médicos.

CONCLUSIONES

La institución no cuenta con un talento humano comprometido con el desarrollo de las actividades relacionadas con la atención al usuario, debido a que no elabora una planificación sobre el agendamiento de citas de los pacientes, lo que imposibilita una atención permanente y oportuna por el débil compromiso laboral y endeble administración de los procedimientos internos relacionados con la oferta de servicios médicos.

La Unidad de hemodiálisis Dial- Ríos, presenta problemas administrativos relacionados a la gestión de los equipos médicos y demás materiales que se utilizan en la oferta de los servicios de salud, donde la inadecuada atención al usuario se genera por los escasos implementos médicos y por las preferencias de atención a pacientes particulares, además, existen inconvenientes internos por la ausencia de los profesionales de la salud en la jornada laboral, lo que provoca que el paciente tenga que esperar tiempos prolongados para ser atendidos.

Deficiente administración interna con la ausencia de fases administrativas fundamentales para lograr el desarrollo normal de los procedimientos y actividades organizativas, como la planeación, organización, dirección y control, debido a que existe un control de documentos inadecuados con la pérdida de datos históricos de las historias clínicas de los pacientes de la Unidad de Hemodiálisis Dial-Ríos, contexto que genera realizar nuevamente trámites documentales para que el usuario pueda ser atendido.

La institución no cuenta con un flujograma de procesos que indique de manera formal el desarrollo cronológico que debe seguir el control de la documentación y el proceso de atención al usuario, adicional a aquello se menciona que no poseen un manual de usuario que exprese de forma clara la forma de proceder en la oferta de los servicios médicos que oferta la Unidad de Hemodiálisis.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcover , C., Martínez , D., & Rodríguez, F. (2015). *Introducción a la psicología del trabajo* (2a. ed.). Madrid : McGraw-Hill España.
- Alvarado , M., & Barba , M. (2016). *Gestión Del Talento Humano E Innovación De La Enseñanza Y El Aprendizaje*. Bloomington: Palibrio.
- Arribas, M. (2014). MF0978_2 - *Gestión de archivos*. Madrid: Ediciones Paraninfo, S.A.
- Carreón, J. (2015). Compromiso laboral del trabajo social en el sector salud. *Contaduría y Administración* 60 (1) , 31-51.
- Costa, J. (2018). Creación de la Imagen Corporativa. El Paradigma del Siglo XXI. *Razón y Palabra Vol. 22 Núm. 1_100* (2018): 100 , 356-373.
- García, S. (2014). *Desarrollo de un programa de calidad en Atención Primaria*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- González, P. (2017). *Proceso de Gestión de calidad en hostelería y turismo*. UF0049. Logroño: Tutor Formación.
- Mantilla, B., & Mantilla, S. (2016). *Auditoría del control interno* (3a. ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Martínez, A. (2014). *Gestión por procesos de negocio: Organización horizontal*. Madrid: ECOBOOK.
- Mora, E., Vera, M., & Melgarejo, Z. (2015). Planificación estratégica y niveles de competitividad de las Mipymes del sector comercio en Bogotá. *Estudios Gerenciales* 31, 79–87.

- Neto, C. G. (2014). *MF1446_3 - Orientación laboral y promoción de la calidad en la formación profesional para el empleo*. Madrid: Ediciones Paraninfo, S.A.
- Ramos, P. (2015). *Motivación para el trabajo en equipo (2a. ed.)*. Málaga: Editorial ICB.
- Sánchez, S. (2017). *Gestión de la calidad ISO 9001/2015 en comercio*. Madrid: Editorial Elearning, S.L.
- Tamayo , Y., Cortina, A., & García , D. (2014). Modelo de gestión organizacional basado en el logro de objetivos. *Suma de Negocios* 5(11), 70-7.
- Villa, J. (2014). *Manual de atención a clientes y usuarios*. Barcelona : Profit Editorial.

ANEXOS



ANEXOS N° 1.

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS DIRIGIDAS AL TITULAR DE LA UNIDAD

ADMINISTRATIVA

¿Cómo es el ambiente laboral de la Unidad de Hemodiálisis Dial Ríos?

Bueno

Malo

Regular

Inadecuado

¿Se promueve el trabajo en equipo dentro del equipo multidisciplinario de la Unidad de Hemodiálisis Dial Ríos?

Si

No

A veces

¿Cómo considera la atención al usuario en la Unidad de Hemodiálisis Dial Ríos?

Buena

Mala

Excelente



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

¿Existen atrasos en los profesionales médicos Unidad de Hemodiálisis Dial Ríos?

Si

No

A veces

¿Existen implementos médicos y materiales en buen estado dentro de la institución?

SI

NO

Desconoce



ANEXOS N° 2.

**CUESTIONARIO DE PREGUNTAS DIRIGIDAS A LOS PACIENTES DE LA
UNIDAD DE HEMODIALISIS DE LA CIUDAD DE BABAHOYO.**

¿Qué tiempo de espera tiene Ud. Desde que llega a la Unidad de Hemodiálisis Dial – Ríos?

- 15 Min.
- 30 Min.
- 45 Min.
- 1 hora en adelante

¿Se han presentado momentos en el que no se entrega medicamentos de la Unidad de Hemodiálisis Dial – Ríos?

- SI
- NO
- A veces

¿Los profesionales médicos llegan puntuales a la Unidad de Hemodiálisis de la Ciudad de Babahoyo para la atención respectiva de los pacientes?

- Si
- No
- A veces



¿Cómo califica las instalaciones de la Unidad de Hemodiálisis Dial – Ríos?

Buena

Mala

Regular

Excelente

¿En ocasiones no ha sido atendido por falta de turnos, materiales médicos o implementos tecnológicos?

Si

No

A veces

Muy a menudo



ANEXOS N° 3.

Ficha de Observación elaborada en la Unidad de Hemodiálisis DialRíos.

Unidad de Hemodiálisis DialRíos de la ciudad de Babahoyo							
N°	Ítems	Escala					Observación
		Mala	Regular	Buena	Muy buena	Excelente	
	Puntualidad de los especialistas médicos		x				
	Permanencia en la institución durante la jornada laboral		x				
	Trabajo en equipo en la organización	x					
	Estado de los equipos médicos			x			

ANEXO 4.

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA



ANEXO 5.

OFICIO A LA UNIDAD DE HEMODIÁLISIS DIALRÍOS

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

Babahoyo, julio 12 del 2019
D-FAFI-UTB-029-UT-2019

Ing. Com.
Carlos Ayala Guerrero
GERENTE DE LA UNIDAD DE HEMODIÁLISIS DIAL- RÍOS.
Ciudad. -

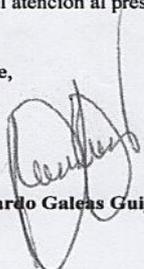
De mis consideraciones:

La Universidad Técnica de Babahoyo y la Facultad de Administración, Finanzas e Informática (FAFI), con la finalidad de formar profesionales altamente capacitados busca prestigiosas Empresas e Instituciones Públicas y Privadas en las cuales nuestros futuros profesionales tengan la oportunidad de afianzar sus conocimientos.

Solicito a usted, si es posible se sirva autorizar a que se permita al Señor **BRAVO VEGA JORGE SEBASTIAN**, con cédula de identidad No. 120710873-7, Estudiante de la carrera de Ingeniería Comercial, se encuentra en el proceso de titulación en el periodo abril - septiembre 2019, realizar entrevistas y encuestas al personal de la institución a su cargo para que pueda desarrollar un **ESTUDIO DE CASO: ATENCIÓN AL USUARIO EN EL AGENDAMIENTO DE CITAS EN LA UNIDAD DE HEMODIÁLISIS DE LA CIUDAD DE BABAHOYO.**

Por su gentil atención al presente, se extiende el agradecimiento institucional.

Atentamente,


Lcdo. Eduardo Galeas Guijarro, MAE
DECANO



c.c. Archivo

Recibido
15:30
15-07-19 



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA



ANEXO 6.

CERTIFICACIÓN DE APROBACIÓN DE LA UNIDAD DE HEMODIALISIS
DIALRÍOS PARA EL DESARROLLO DE INVESTIGACIÓN



UNIDAD DE HEMODIALISIS
DIAL-RÍOS
RUC. 1291712203001 - TELF: 052021525
E-mail: unidaddialrios@hotmail.com
Dirección: Ciudadela Barrio Lindo calle central s/n y calle A
BABAHOYO - ECUADOR

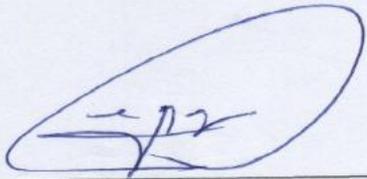


AUTORIZACIÓN

Yo, **ING. CARLOS AYALA GUERRERO**, Gerente de la Unidad de Hemodiálisis Dial – Ríos por medio de la presente, autorizo al Sr. **JORGE SEBASTIAN BRAVO VEGA**, portador de la cedula de ciudadanía 120710873-7, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo, la oportunidad de realizar un estudio de caso en las instalaciones de la Unidad de Hemodiálisis Dial – Ríos para elaborar su documento y con ello obtenga el título de la carrera Ingeniería Comercial de la Facultad de Administración Finanzas e Informática.

Babahoyo, 15 julio del 2019

Atentamente,



ING. CARLOS AYALA GUERRERO
Gerente de la Unidad de Hemodiálisis Dial – Ríos