



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

OCTUBRE 2019 – MARZO 2020

EXÁMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

Atención al usuario en el Centro de Salud Gualberto Andriouli del cantón Montalvo

EGRESADA:

Gilda Mary Yanza Chiguano

TUTOR:

Ing. Joffre Miranda

AÑO 2020

INTRODUCCIÓN

La investigación sobre la atención al usuario se realiza en el Centro de Salud Gualberto Andriouli del cantón Montalvo, es una institución categorizada según el Ministerio de Salud Pública como una casa asistencial de nivel primario, que tiene como misión la oferta de servicios médicos y la promoción de la salud de forma constante, sostenible y sustentable, sus actividades institucionales están direccionadas en atender a la población del cantón Montalvo, en puntos estratégicos como Pisagua Alta y Baja y demás sectores de la localidad de forma eficiente y oportuna, donde el propósito es el aseguramiento de la calidad de atención en los ciudadanos residentes en la localidad.

La atención al usuario es uno de los factores de mayor evaluación en las gestiones públicas de los centros de salud en sus servicios asistenciales, donde la calidad es un componente esencial en los cuidados, tratamientos y atenciones que demanda el ciudadano ante problemas de salud, además, la institución médica Gualberto Andriouli, presenta serias debilidades en el proceso de atención al paciente, donde los ciudadanos que asisten de forma regular a las instalaciones de la casa de salud, no logran niveles adecuados de satisfacción por el servicio ofertado, donde intervienen problemas relacionados con la gestión de talento humano y administración de las actividades internas u operacionales.

El objetivo del presente caso de estudio consiste en identificar cuáles son los principales factores de riesgos que generan mayor influencia en el proceso de atención al usuario, porque en el Centro de Salud existen problemas relacionados con la gestión del talento humano, empatía de los profesionales, infraestructura limitada, débil administración de activos y agendamiento de citas, lo cual condicionan la oferta de los servicios médicos de forma efectiva, y ocasiona que la percepción ciudadana del cantón Montalvo se deteriore por la calidad del servicio ofertado.

El desarrollo de la investigación trata temas relacionados con la administración de talento humano y administración interna del Centro de Salud Gualberto Andriouli, por lo tanto, guarda relación con la sublínea de investigación de la carrera Modelo de Gestión Administrativa, donde se detalla cada uno de las situaciones anómalas identificadas en el desarrollo de los procedimientos administrativos, médicos y operacionales que realiza la institución, e imposibilitan el logro de los objetivos institucionales relacionados a la atención en los usuarios.

El caso de estudio cuenta con la aplicación de una metodología conformada por los tipos de investigación descriptiva y de campo, debido a que ayudan a describir cada uno de los hallazgos detectados en el proceso investigativo, además, permiten obtener suficiencia de información a través del contacto directo con las unidades de observación, las cuales son analizadas para conocer los principales inconvenientes que influye en el proceso de atención a los usuarios. También se aplica el método inductivo porque permite analizar situaciones particulares relacionadas con el problema de investigación y, por último, en el presente caso de estudio se emplea la técnica de la encuesta, la cual está dirigida a los ciudadanos y profesionales de salud, con el propósito de obtener información relevante.

DESARROLLO

El Centro de Salud Gualberto Andriouli donde se desarrolla la investigación, se encuentra ubicado en el cantón Montalvo, en la calle Francisco, intersección con la vía Balsapamba, la misión que posee la institución es brindar servicios asistenciales de salud caracterizado por una atención de calidad y calidez, para lo cual es necesario contar con talento humano capacitado para las labores competentes de la institución de salud. La casa médica escogida para la realización del caso de estudio fue creada el 15 de agosto de 1990 y recibe a ciudadanos de diferentes sectores del cantón Montalvo, como Pisagua Alta y Baja, ciudadelas Constanza, San Cristóbal, Pretoria, entre otros lugares más de la cabecera cantonal.

El Centro de Salud tiene una extensión de 40 mt² y su diseño organizacional está conformado por las áreas de Estadística, Odontología, Medicina General, Obstetricia, Vacunación, Servicios de limpieza y Sala de Espera, donde el talento humano de la organización lo integran 5 profesionales, de los cuales, 2 de ellos realizan labores de campo relacionadas a la promoción de salud en la comunidad de forma ocasional, lo cual indica que las áreas de especialización médicas descritas en ocasiones no cuentan con galenos médicos para atender la demanda de ciudadanos que requieren de los servicios ofertados por la institución.

El gran problema que poseen las casas de salud, es su filosofía institucional, porque a pesar de ser organizaciones dedicadas a garantizar la promoción de servicios médicos, no dejan de ser empresas de derecho público, con talento humano, materiales, insumos y asignaciones presupuestarias para el desarrollo de las actividades internas, sin embargo, en ocasiones el fracaso de las instituciones se debe al perfil laboral del personal, debido a que todas las actividades en cuanto al procedimiento de atención a los pacientes, se ejecutan

desde la práctica empírica, no existen procesos automatizados para brindar servicios de salud de calidad por medio de una planificación y gestión adecuada de los recursos empresariales.

Para Monsalve (2018) :

La planificación es una herramienta de gestión que establece estrategias, planes y acciones que permitan a la organización el desarrollo de actividades de forma eficaz para el logro de los objetivos institucionales por medio de procedimientos automatizados, es decir, la planificación establece la visión empresarial.

La insuficiencia de personal es uno de los problemas latentes en el Centro de Salud Gualberto Andriouli, porque a pesar de contar con áreas de Obstetricia u Odontología, no existe el talento humano para la atención de manera fija a cada uno de los ciudadanos que necesiten de servicios asistenciales en las áreas mencionadas, lo cual afecta el cumplimiento de la misión institucional sobre la oferta de un servicio de salud con calidez y oportuno. La ausencia de profesionales se da porque en determinadas ocasiones se ejecutan labores de campo con la comunidad y por el desarrollo de actividades médicas de forma particular o privada.

El problema relacionado con la insuficiencia del personal, provoca a los ciudadanos que necesitan de atención médica en áreas especializadas como Obstetricia u Odontología, no contar con las valoraciones médicas necesarias, situaciones que condicionan la imagen corporativa de la casa de salud, porque las personas que asisten a la institución son de escasos recursos económicos que le imposibilita realizarse estudios de forma particular, donde el problema narrado denota la endeble gestión de talento humano en cuanto a la coordinación y organización de los profesionales de salud. De acuerdo con Feijoo, Montarce, & Oubina (2016) La gestión del talento humano consiste en implementar estrategias y acciones

direccionadas a mejorar el desarrollo personal y profesional de los miembros de la organización.

Es importante manifestar que el Centro de Salud al estar conformado por un talento humano de 5 personas, resulta difícil soslayar aquel dato, porque es un número de colaboradores muy limitado en una organización que recibe la visita de más de un centenar de ciudadanos cada mes, lo cual influye en la cobertura de la demanda de los servicios de salud y en el deterioro de la percepción ciudadana, donde las personas que no son atendidas, muchas de ellas son de sectores rurales, y ante el problema de la insuficiencia de talento humano genera molestias, porque habrán empleado recursos y tiempo para visitar las instalaciones de la institución y no cumplir con la misión de ser atendidos.

Durante el desarrollo de la investigación se ha determinado que el agendamiento de citas, representa una más de las situaciones negativas de mayor importancia, debido que la separación de turno no se realiza de forma efectiva, donde los ciudadanos manifiestan constantemente como las citas agendadas en un horario determinado no se respetan, sea por la impuntualidad del galeno médico o la ausencia del mismo, lo cual demuestra la débil gestión en la coordinación con los profesionales de salud y control interno de la institución.

Según Pérez, (2017):

El control es una fase de la administración que consiste en evaluar las acciones para evitar posibles desviaciones y que se cumplan con los objetivos institucionales, es decir, permite el aseguramiento de los resultados mediante evaluaciones constantes realizadas en la gestión.

Los problemas relacionados con el agendamiento de citas es la consecuencia de una planificación poco efectiva por el Centro de Salud Gualberto Andriouli, donde las personas agendadas en un cronograma de tiempo para el proceso de atención, no se ejecuta, es importante mencionar que el incumplimiento en el cronograma de atención se debe porque los profesionales de salud también realizan labores de forma independiente, lo cual obliga a la descoordinación en las actividades internas, donde el agendamiento del Centro de Salud no concuerda con la disponibilidad del profesional médico.

El proceso de agendamiento de citas también se encuentra condicionado por comportamientos y conductas inapropiadas por el profesional de salud en la atención, porque en ocasiones existen actitudes de preferencia en atender a personas particulares conocidas por el personal médico, contexto que desde todo punto de vista genera influencia negativa en aquellas personas que esperan ser atendidos de forma ordenada; lo descrito, se convierte en el aliciente necesario para generar reclamos y deterioro del ambiente laboral por la conducta del profesional encargado en el proceso de agendamiento. Según Patlán (2017) El ambiente laboral se condiciona por factores intangibles de la organización, como infraestructura, liderazgo, trabajo en equipo y las prácticas empresariales.

A pesar de existir un horario de atención en el Centro de Salud Gualberto Andriouli de 8 am hasta las 17pm, no se cumple, porque los licenciados en enfermería o los médicos en general, no suelen respetar el horario de atención y condicionan el agendamiento de las citas, donde dicho comportamiento demuestra el nivel de compromiso laboral y pertenencia de las actividades desempeñadas para la atención ciudadana, además, denota las debilidades organizacionales en cuanto a la aplicación de acciones de control interno que permita mitigar situaciones adversas relacionadas con la cultura organizacional, planeación y atención al usuario. De acuerdo con Almenar, Romeo, & Roca (2015):

La cultura organizacional engloba el comportamiento, conductas, actitudes, valores corporativos, políticas y prácticas empresariales en la organización, que representan la identidad de la empresa y clima laboral, e influye en el rendimiento colectivo del talento humano que posee la institución.

Resulta necesario mencionar que el proceso de agendamiento de citas presenta complicaciones en la atención al usuario por el desarrollo informal de las actividades en su cumplimiento, porque en primera instancia el Centro de Salud Gualberto Andriouli debe brindar este servicio por medio de Call Center, sin embargo, dicho procedimiento no se encuentra activo en la gestión de la organización, lo cual genera que los ciudadanos visiten las instalaciones del lugar para realizar la agenda de sus citas médica, factor que demuestra la informalidad de los procesos y la poca sistematización de actividades en la atención al usuario.

Cuando el talento humano de la organización no es puntual con el cumplimiento de la jornada de trabajo, genera en los ciudadanos que se encuentren agendados, la espera de tiempos prolongados en recibir la atención médica, contexto generado por las actitudes y comportamientos del profesional de salud, además, la conducta descrita condiciona la cultura organizacional de la institución, donde el principal afectado es el usuario, porque cuando no se cumple con el horario de entrada, provoca que la atención de ciudadanos en la oferta de servicios asistenciales, sea lento y se incremente la demanda de pacientes durante el día.

La insuficiencia de personal, más el incumplimiento de la jornada laboral en el Centro de Salud Gualberto Andriouli, genera un incremento de la afluencia de personas, donde el talento humano de la organización no tenga cobertura adecuada para atender a todos los ciudadanos que visitan la institución médica, lo cual aumenta la carga laboral del profesional de salud y cause niveles de estrés que imposibilitan poseer actitudes de empatía para con los

usuarios. Cuando el talento humano de la institución estudiada no posee empatía genera conflictos internos entre miembros de la organización y con el propio paciente, lo cual son contextos negativos donde se deteriora la imagen corporativa de la organización. Para Soria (2015):

La imagen corporativa es la percepción e idea que tiene el público sobre la organización, es la representación mental que posee el cliente o usuarios sobre las actividades empresariales que realiza el talento humano, es decir, la imagen corporativa engloba las actitudes, valores y políticas de la empresa.

Es necesario mencionar que los profesionales de salud deben contar con niveles de compromisos elevados, donde sus labores permiten salvaguardar vidas por medio de una correcta atención ciudadana que demuestre la vocación del servicio, sin embargo, en el proceso investigativo se ha podido determinar situaciones negativas como el incumplimiento del horario de entrada del talento humano, lo cual condiciona cualquier planificación de agendamiento de citas y genera molestias en la ciudadanía donde el clima laboral se afecta. De acuerdo con Vergara (2015) El clima laboral está conformado por comportamientos y actitudes del talento humano, es el set de característica de una organización donde la gestión de talento humano es trascendental en la administración interna.

El talento humano dedicado a salvaguardar vidas y realizar actividades de promoción de salud, debe contar con niveles de empatía que fomente una atención al usuario de forma cálida, pero, la demanda considerable de pacientes, poca suficiencia de personal, y los problemas de agendamientos ocasionados por actitudes preferenciales hacia determinada persona o en su defecto el incumplimiento de la jornada laboral, se constituyen en factores de riesgos para la atención al usuario. Todo lo narrado es muestra fehaciente de las debilidades

que posee el Centro de Salud Gualberto Andriouli en el proceso de atención al usuario. Para Escudero (2015):

La atención al usuario es el conjunto de actividades que se encuentran relacionadas para la oferta del servicio en tiempo y lugar oportuno con el objetivo de satisfacer la necesidad de la persona, de tal manera que la imagen institucional se incremente por la debida prestación del servicio.

Para ejemplificar de forma concreta los problemas relacionados con la atención al usuario, se menciona que por lo general el Centro de Salud agenda pacientes para determinada área de especialización en un día específico, sin embargo, cuando el paciente acude a la institución, su cita es reprogramada para un día diferente, debido a la ausencia del profesional de salud; lo expresado son situaciones que demuestran los problemas sobre la atención al usuario, debilidades internas generadas por una débil planificación de actividades o estructura de planes estratégicos que permita evitar situaciones negativas.

La situación descrita genera malestar a los ciudadanos del cantón Montalvo que asisten al Centro de Salud Gualberto Andriouli, debido a que no cumplir con la planificación de agendamiento por la ausencia o disponibilidad del profesional médico, evidencia el nivel de compromiso y gestión de la organización, donde la mayoría de las personas que acuden, no todas pertenecen al perímetro urbano y el cambio en la programación de las citas de agendamiento implica gastos de viáticos adicionales y uso inadecuado del tiempo.

Los cambios de programación no es el principal indicador en la débil atención al usuario, puesto que existen contextos que se generan por la falta de profesionalismo y responsabilidad social del personal médico en brindar una atención adecuada, debido a que, según los datos obtenidos en la investigación de campo, los profesionales de salud en determinadas ocasiones emplean tiempo prolongado en la oferta de servicios de salud a pacientes de forma particular

y se da por la presencia de preferencias o desarrollo de actividades ajenas a las competencias laborales. Para Zarzar (2015) “Las competencias laborales son las capacidades que se adquieren en el proceso de formación profesional y que se deben demostrar en la práctica” (p. 70).

A los problemas en cuanto a la insuficiencia de personal, agendamiento de citas y puntualidad del personal médico, se suma, la presencia de absentismo en el Centro de Salud, donde existen colaboradores que se ausentan de la jornada de trabajo por diversos motivos, situación que causa no atender a todos los usuarios; todos los inconvenientes descritos generan una demanda insatisfecha, pues, las situaciones analizadas ocasionan en la institución médica un gran número de personas que no son atendidas de forma oportuna y las instalaciones de la casa asistencial no responde al volumen de visitas de usuarios, porque la infraestructura presenta limitaciones en cuanto a la extensión y espacio.

Para Fernández (2015) El absentismo laboral es la ausencia del talento humano durante el horario de trabajo en influye en el comportamiento organizacional de la institución. Es importante manifestar que la afluencia de personas que no es atendida de forma oportuna por la presencia de situaciones anómalas como puntualidad, y absentismos, refleja la realidad del centro de salud, pues las debilidades detectadas en la infraestructura del establecimiento provocan que la sala de espera no tenga cobertura por el congestionamiento de personas, debilidades internas presentadas por las condiciones físicas en el proceso de oferta de servicios médicos a través de una atención de calidad, rápida, oportuna y calidez; metas pendientes en la gestión del Centro de Salud Gualberto Andriouli.

Las debilidades descritas en el desarrollo de la investigación se acrecientan en ciertas temporadas del año, pues existen periodos de tiempo en que las necesidades de atención

médica se incrementan por la presencia de infecciones virales, niños con fiebre, personas con problemas de enfermedades de salud pública como diabetes, hipertensión, entre otras afectaciones más, sin embargo, por la ausencia o insuficiencia de personal no siempre se posee la cobertura necesaria en la atención al usuario.

Es importante mencionar que el Centro de Salud Gualberto Andriouli del cantón Montalvo, en cuanto a la infraestructura, presenta la ausencia de un pabellón de emergencias, donde se permita establecer estándares de atención médica como la implementación del sistema triaje, que aporte en realizar las valoraciones necesarias y categorizar a los pacientes que requieran de una atención inmediata según su estado de salud, no contar con el método descrito demuestra las debilidades que posee la institución e influyen en la atención al usuario. De acuerdo con Castejon (2018):

El triaje debe poseer como características ser sencillo, oportuno y dinámico para atender a los pacientes, entre sus principales objetivos es identificar a los usuarios de servicios médicos que necesitan atención inmediata según el estado de salud en que se encuentren, para salvar la vida de aquella persona.

El triaje se constituye en uno de los métodos más utilizado por las instituciones de salud para la clasificación de los pacientes, no contar con la ayuda de esta importante herramienta de gestión que direcciona a una mejor atención al usuario de forma prioritaria, es un sinónimo de por qué en el centro de salud estudiado no existen niveles de satisfacción de los servicios ofertados, donde la gestión implementada en la casa de salud no permite atender aquellos ciudadanos que presentan necesidades de asistencia médica de urgencias; todos los hallazgos detectados influyen en la percepción ciudadana y en el cumplimiento de la oferta de servicios médicos.

Mediante la realización de las actividades investigativas se ha podido determinar la presencia de situaciones que influyen en el proceso de atención a los pacientes y facilidad en acceder a los servicios médicos, para citar un contexto particular que argumenta lo mencionado, se trae a coalición las debilidades en el área de Estadística, dependencia donde labora una persona, los problemas recaen en la débil gestión documental de los reportes médicos de los pacientes; han existido casos donde las carpetas médicas de los usuarios se extravían, lo cual ocasiona que el profesional de medicina no cuente con el historial clínico de la persona. De acuerdo con Guerrero (2017) la gestión documental se lleva a cabo por medio de la planificación de trabajo, que permita el ordenamiento adecuado de cada uno de los archivos.

Las situaciones negativas que se suscitan en el área Estadística, de forma probable se presenta por la administración empírica de cada uno de los procedimientos regulares, referente a la atención al usuario, donde es evidente la presencia de debilidades relacionadas al perfil laboral de la persona encargada del ordenamiento de archivo y gestión de los reportes médicos de los usuarios que se atienden de manera regular en el Centro de Salud Gualberto Andriouli. Según Jiménez (2016), “El perfil laboral, se obtiene mediante la formación contante, la cual permite tener una visión amplia sobre la administración de los recursos” (p. 24). La impericia en el puesto de trabajo provoca el extravío o traspapele de la información, donde el paciente tiene que repetir el proceso de creación de carpeta médica, dicha situación afecta al acceso de una atención oportuna y de calidad.

Los centros de salud están bajo la jurisdicción del Distrito 12D01 Coordinación Zonal 5, en conjunto con demás casas asistenciales de mayor categorización, sus principales problemas radican en la gestión administrativa, debido a que pesar de ser instituciones dedicadas a la promoción de salud y ofertas de servicios médicos, no dejan de ser

consideradas organización de derecho público, con recursos materiales que gestionar, donde es necesario un talento humano capacitado con los conocimientos necesarios para la administración del inventario o activos fijo, planificación estratégica y gestión del personal de la organización. Según Cruz, (2017) El inventario son todos los materiales, bienes y demás insumos que posee una organización, los cuales son necesarios para el desarrollo normal de las actividades empresariales.

Uno de los inconvenientes que posee el Centro de Salud Gualberto Andriouli de la ciudad de Montalvo, radica en la ausencia de materiales necesarios para el desarrollo de las competencias laborales, producto de un manejo inadecuado del inventario y de no elaborar registros actualizados de la liquidación de cada uno de los instrumentos o bienes utilizados en la realización de las actividades diarias del personal de salud de la organización, lo expresado permite evidenciar hechos problemáticos relacionados con la gestión administrativa del lugar, donde se resalta que el registro inadecuado de los materiales que se han empleado y de aquellos que se necesitan, genera problemas en el suministro de insumos al centro de salud. De acuerdo con Lacalle (2018):

La gestión administrativa es la que se encarga de la administración, control de documentos y de todas las actividades que se ejecutan en cada una de las áreas de la organización, con el propósito de garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales por medio de un talento humano capacitado.

La gestión inadecuada del inventario o administración del activo fijo provoca que los reportes enviados a la Dirección Distrital para el suministro de materiales necesarios en la oferta de los servicios médicos, no cuenten con el total de requerimientos que necesita el Centro de Salud Gualberto Andriouli de la ciudad de Montalvo, situación que justifica lo descrito, porque a pesar de ser una organización dedicada a la oferta de salud, no exenta de la

aplicación de actividades técnicas y estratégicas para el desarrollo de procedimientos administrativos de la institución.

Una muestra fidedigna del problema relacionado con la gestión administrativa de la organización, es el suministro de medicamentos, durante el desarrollo de la investigación, se ha podido determinar que la mayoría de los usuarios que se acercan a la institución, su nivel de satisfacción en cuanto al servicio percibido, se condiciona por la ausencia de medicamentos, vale la pena resaltar que la debilidad interna de no contar con medicinas necesarias para el tratamiento de los pacientes que atiende el centro médico, se debe un problema estructural del sistema público en el ámbito de la salud, sin embargo, la gestión debe encontrar las acciones necesarias de contrarrestar la situación problemática descrita.

La satisfacción al usuario es el factor esencial que las instituciones de salud deben priorizar, pero existen problemas comunes y frecuentes en la administración pública, como el control del activo fijo, situación de la cual no se exime el Centro de Salud Gualberto Andriouli, donde las quejas ciudadanas se originan por sala de espera en mal estado, acondicionamiento del lugar inapropiado, equipos médicos obsoletos, camas en condiciones deplorables y demás bienes de larga duración que ya han cumplido el tiempo de vida útil, lo expresado denota las condiciones en que se oferta los servicios asistenciales en la institución analizada, las cuales condicionan una atención adecuada.

La presencia de equipos médicos obsoletos y demás bienes necesarios para la oferta de salud, corroboran las debilidades que posee la administración, además, deja en evidencia que la creación de centros de salud comunitarios, cuentan con serios problemas en cuanto a la garantía de ofrecer una atención caracterizada con empatía, calidad, oportuna y la utilización de equipos médicos adecuados; de forma probable, las situaciones descritas en toda la

investigación, sea el resultado de un débil control interno ejercido por la Dirección Distrital o Ministerio de Salud Pública.

En el Centro de Salud Gualberto Andriouli de la ciudad de Montalvo las áreas que mayores debilidades posee son Medicina General, Obstetricia y Odontología, debido a que en la sociedad actual los datos estadísticos de mujeres embarazadas aumentan, por lo que resulta necesario contar con implementos tecnológicos apropiados para brindar atención médica de mujeres en estado de embarazo, sin embargo, esto no es posible en la institución donde se realiza la investigación, porque no se encuentra acondicionadas de equipos médicos necesarios en el área de obstetricias como Ultrasonidos, Monitor Fetal, entre otros implementos más, situaciones que acompañada a todas las debilidades narradas afectan la atención al paciente.

El contexto expresado en el párrafo anterior, es similar al que se presenta en el área de Odontología, donde la casa de salud, se encuentra reprogramando las citas médicas, debido a los siguientes factores: disponibilidad del personal médico, fallas de suministro del agua, y mantenimiento o deterioro de los equipos de salud, donde en el cantón Montalvo, en sectores como Pisagua Alta y Baja, ciudadela como Constanza, Pretoria, Esmeralda, existen un gran número de personas que necesitan tratamientos para mejorar la salud bucal, lo cual no es posible por problemas relacionados al agua o por las condiciones en que se encuentre el equipo de succión, taladro y herramientas de rellenos, lo cual imposibilita una atención adecuada.

El diagnóstico realizado en la organización ha permitido detectar las principales debilidades internas en la gestión del Centro de Salud Gualberto Andriouli, algunas generadas por administración empírica del lugar, causada por un perfil laboral ajeno a las competencias administrativas y otras por condiciones de la gestión pública de organismos

como el Ministerio de Salud, sin embargo, es importante mencionar que la aplicación de un modelo de administración donde se priorice la implementación de fases como planeación, organización, dirección y control, permitirá la mejora continua de procesos como el agendamiento de citas, gestión documental, liderazgo y relaciones humanas.

La atención al usuario en el Centro de Salud Gualberto Andriouli, se puede condicionar por factores relacionados al agendamiento de citas, suficiencia de personal y debilidades en los implementos médicos, sin embargo, hay situaciones por más sencillas que puede parecer, representan una oportunidad para mejorar la gestión organizacional, como la implementación de un flujograma de procesos, señalética interna que dirija al usuario a las áreas que solicitan ser atendidos, estrategias que resultan una meta pendiente de lograr en la institución estudiada y que demuestra los problemas generados a causa de una administración sin procedimientos técnicos que permitan la automatización de los procesos internos.

La investigación realizada en el Centro de Salud Gualberto Andriouli establece que la atención médica para garantizar un estado de salud adecuado, presenta inconvenientes, sea por factores administrativos, de infraestructura o profesionalismo del personal de salud que tienen la obligación de brindar una atención oportuna para salvaguardar la vida de las personas con complicaciones médicas; problemas que son estructurales a nivel del país, puesto que a pesar que la salud es un derecho constitucional, muchos ciudadanos no pueden acceder a servicios médicos de calidad sin ningún tipo de restricción.

CONCLUSIONES

La atención al usuario en el Centro de Salud Gualberto Andriouli de la ciudad de Montalvo, no es adecuada, debido a que existen problemas de insuficiencia de personal, carga laboral, débil empatía del talento humano y comportamientos inadecuados como impuntualidad o absentismo, factores negativos que denotan la cultura organizacional que impera en la organización y dificulta atender de forma adecuada a cada uno de los ciudadanos que necesitan de los servicios médicos de la organización.

El agendamiento de citas no es el ideal, donde la planificación informal de la programación de citas imposibilita cumplir con la agenda de atención médica en el Centro de Salud Gualberto Andriouli, debido a que en ocasiones el profesional médico no posee disponibilidad de tiempo, se ausenta de la jornada laboral o la afluencia de personas, provocan que no se cumple el agendamiento de encuentros médicos de la organización, contexto que genera molestias ciudadanas y afecta la imagen institucional. Además, el procedimiento es manual, se entrega un boleto con el día y hora de atención para luego registrar en la base de datos, los inconvenientes se generan cuando no se realiza la respectiva

actualización del número de personas agendadas y provoca la presencia de personas con citas médicas en el mismo horario.

El activo fijo, inventario y materiales de la organización para realizar las labores de atención médica, ya han cumplido su tiempo de vida útil, no están aptos para el desarrollo de las actividades relacionadas a la promoción de la salud, situación que ha causado no poder atender al paciente por equipo médicos deteriorados o por disponibilidad de camas, debilidades que demuestran los problemas en la gestión administrativa del Centro de Salud Gualberto Andriouli de la ciudad de Montalvo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Almenara , J., Romeo , M., & Roca , X. (2015). *Comunicación interna en la empresa*.
Barcelona : Editorial UOC.

Castejon , M. (2018). *Seguridad Clínica En Los Servicios de Emergencias Prehospitalarios*.
Alicante : Elsevier Health Sciences.

Cruz , A. (2017). *Gestión de Inventarios*. Málaga: Editorial IC.

Escudero, M. (2015). *Servicio de atención comercial (2015)*. Madrid : Editex.

Feijoo, J., Montarce , J., & Oubina , G. (2016). *El talento humano en hotelería y turismo: aspectos claves en la gestión de personas*. Buenos Aires : Ugerman Editor.

Fernández, M. (2015). *Derecho Individual del trabajo*. Madrid: Editorial UNED.

Guerrero, R. (2017). *Sistema de Archivos y Clasificación de Documentos*.ADGD0208.

Málaga : IC Editorial.

Jiménez, M. (2016). *Jóvenes en Movimiento en el Mundo Gobalizado*. México : Editorial

Newton Edición y Tecnología Educativa.

Lacalle, G. (2018). *Operaciones administrativas de compraventa (2018)*. Madrid: Editex.

Monsalve , G. (2018). *Planificación de operaciones de manufactura y servicios*. Medellín :

Instituto Tecnológico Metropolitano.

Patlán, J. (2017). *Calidad de vida en el trabajo*. México : Editorial El Manual Moderno.

Pérez Aguilera , F. (2017). *Dirección de la actividad empresarial de pequeños negocios o*

microempresas: MF1789_3. Madrid: Editorial CEP, S.L.

Soria , M. (2015). *Organización de Eventoos de Marketing y Comunicación*. Madrid:

EditorialCep.

Vergara, S. (2015). *Construir inteligencia colectiva en la organización: Una nueva manera*

de entender y gestionar el clima laboral para alinear el bienestar de las personas con

la gestión de la empresa. Santiago de Chile: Ediciones UC.

Zarzar, C. (2015). *Planeación didáctica por competencias*. México : Grupo Editorial Patria.

ANEXOS



Anexo 1. Encuesta dirigida al usuario de servicios médicos del centro de salud

¿Cuánto tiempo transcurre desde que separa un turno de atención hasta que es atendido?

Horas

Minutos

¿El profesional cumple con el horario de atención?

Siempre

Casi siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

¿Cómo evalúa el trato que ejercer el profesional de salud durante el proceso de atención?

Excelente

Bueno

Regular

Malo

¿Cuándo necesita de fármacos que recomienda el profesional de salud, el área de Farmacia posee los medicamentos necesarios?

Siempre

Casi siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

¿Los funcionarios muestran interés por brindarle un servicio de calidad?

Siempre

Casi siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

¿Considera que los funcionarios son Responsables en su atención?

Si

No

¿Considera ud que se requiere de un mayor número de profesionales en el Centro de Salud?

Si

No

¿Existe preferencia de atención con personas conocidas por los profesionales de salud?

Si

No

¿Su cita ha sido reprogramada por problemas en el proceso de agendamiento?

Si

No



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA



Anexo 2. Encuesta dirigida a los miembros de la organización

¿Considera Ud. ¿Que existe poca suficiencia del personal?

Si

No

¿Existen adecuaciones constantes en los equipos e infraestructura de la institución?

Siempre

Casi siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

¿Existe Problemas con la atención a los ciudadanos con respecto al agendamiento?

Si

No

¿La institución cubre toda la demanda de atención por parte de los habitantes del cantón Montalvo y sus alrededores

Siempre

Casi siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

Considera Ud. ¿Que existe un nivel de conformidad en el usuario en la atención médica prestada?

Si

No

Anexo 3. Árbol de problemas



