



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

**PROCESO DE TITULACIÓN**  
**NOVIEMBRE 2020 – ABRIL 2021**  
**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**

**PRUEBA PRÁCTICA**  
**INGENIERÍA EN COMERCIO**  
**PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE INGENIERA COMERCIAL**

**TEMA:**  
**ATENCIÓN AL USUARIO EN EL ÁREA DE**  
**ESTADÍSTICA DEL CENTRO DE SALUD EL**  
**MAMEY EN LA CIUDAD DE BABAHOYO**

**EGRESADA:**  
**VERONICA PATRICIA CEVALLOS MONAR**

**TUTOR:**  
**ING. LUIS LOZANO CHAGUAY**

**AÑO 2021**

## INTRODUCCIÓN

La ciudad de Babahoyo cuenta con varios centros de salud ubicados estratégicamente, ofreciendo sus servicios a la ciudadanía dentro de un entorno determinado. Los centros de salud tipo A, fueron creados para la prevención de enfermedades, los mismos prestan servicios de medicina general, vacunación, obstetricia y odontología, los cuales son agendados y procesados a través del trabajo realizado en el área de estadística.

La presente investigación se fundamenta en el análisis de la atención al usuario en el área de estadística del Centro de Salud El Mamey de la ciudad de Babahoyo, el cual se encuentra ubicado en la Ciudadela del mismo nombre, calle Tiwinza entre Avenida central y Primera longitudinal.

La problemática planteada en este caso de estudio, gira en torno a las impresiones de los pacientes, sobre la atención que reciben en el centro de salud antes mencionado, especialmente en el agendamiento de citas. Esto crea un ambiente de insatisfacción en los usuarios, porque consideran que se está fallando en la planificación, durante el proceso de atención médica.

El malestar se debe a supuestas emergencias, prioritarias, que responde a cierto favoritismo del personal de la salud, al permitir el ingreso inmediato, a pacientes que llegan por recomendación de terceros, dejando en tiempo de espera a otros usuarios que han separado su cita con anticipación.

Esta alteración del turno provoca que, en algunos casos, se reagende la cita médica, sin contemplar las necesidades de emergencia real, las encuestas realizadas, reflejan carencias en la coordinación de turnos médicos.

El objetivo de este caso de estudio, es analizar las problemáticas que se presentan en el área de estadística del Centro de Salud El Mamey, tales como desorganización en el agendamiento de citas de pacientes, razón por la cual, genera malestar a los usuarios del Distrito de Salud 12D01.

Este caso de estudio se lo hará bajo la línea de investigación de la carrera de Ingeniería Comercial – FAFI - conocida como “modelo de gestión administrativa”; se utilizarán los criterios de investigación narrativa porque se relatarán hechos que suceden en dicho Centro de salud y descriptiva porque se va a describir cada uno de los hallazgos detectados en el proceso de la investigación.

También se aplica el método inductivo el cual permite analizar situaciones particulares relacionadas con el problema de investigación. Por último, en el presente caso de estudio, se empleará la técnica de encuesta a los usuarios y entrevista a la Directora del Centro de Salud, con el propósito de obtener información más precisa para el caso.

## DESARROLLO

El Ministerio de Salud Pública del Ecuador (MSP), fue creado el 16 de junio de 1967 bajo liderazgo del Dr. César Acosta Vásquez, para regular, planificar y organizar el sector sanitario del país. La misión del mismo es asegurar el acceso de todas las personas, sin distinción de ningún tipo, especialmente a las de condiciones más vulnerables para garantizar una población y ambientes saludables, consolidando su rectoría en el sector e impulsando la participación de la comunidad y del personal de salud en la formulación y aplicación desconcentrada y descentralizada de las políticas sanitarias. (Pública, 2019)

Su visión es velar por el cumplimiento del principio consagrado en la Constitución Política, en la cual se indica que el Estado garantiza el derecho de la población irrenunciable a la salud, su promoción y protección, incorporando prácticas de medicinas tradicional y alternativas, involucrando a todos los sectores del ámbito nacional, provincial y local.

Garantizar una salud de calidad en el sector público, requiere del involucramiento de todos los sectores del Estado, desde el Gobierno Nacional, hasta la ciudadanía, misma que se ejecutan con políticas públicas inclusivas, planificación Institucional del Ministerio de Salud y compromiso ciudadana, para cumplir las normas establecidas por las Autoridades.

Crear nuevos espacios de salud, permitirá que las personas con discapacidad o en condiciones de vulnerabilidad sean atendidos en zonas cercanas, sin necesidad de movilizarse largas distancias. Por un lado, es una ayuda para los usuarios y por el otro una salida a la masiva concurrencia de pacientes al Hospital de Salud Pública. Para designar funciones a cada provincia, se fundó los Centros de Salud tipo A, con el fin de servir a la ciudadanía, para brindar una atención de calidad de una forma gratuita.

La ciudadela El Mamey fue una de las primeras creadas en la zona urbana de la ciudad de Babahoyo. En el año de 1986, época en que fue presidente de la República el Ing. León Febres Cordero, fue creado este Centro para la comunidad que le corresponde brindar su asistencia, esta se encuentra conformada por varias ciudadelas que son: El Mamey, Cristo del Consuelo y Avenida Universitaria. El Centro de Salud El Mamey, se encuentra ubicado en la ciudad de Babahoyo, en la calle Tiwinza entre Avenida Central y primera longitudinal.

Las primeras familias que habitaron en la Ciudadela El Mamey fueron las familias Medrano, Ronquillo y Chang. Inmediatamente que se asienta la familia Ronquillo en la ciudadela, funda la primera radiodifusora de Babahoyo con el nombre de Radio Guayaquil la misma que más tarde será utilizada como defensoría del pueblo. Babahoyo ha sido parte de la evolución urbanística, con el paso de las décadas se ha extendido la población en sectores periféricos, de manera que la construcción de un centro de salud, generó un impacto a largo plazo para las ciudadelas antes mencionadas, beneficiando a miles de personas con atención médica, sin necesidad de trasladarse hasta el Hospital General Martín Icaza.

Se logra mediante la organización y funcionamiento del Sistema Nacional de Salud de manera desconcentrada, descentralizada y participativa, cumpliendo con los principios de equidad, integridad, solidaridad, universalidad, participación, pluralidad, calidad y eficiencia. Para el cumplimiento de la misión del Centro de Salud El Mamey, que es brindar servicios asistenciales de salud caracterizado por una atención de calidad y calidez, le es necesario contar con talento humano capacitado para las labores competentes de esta institución de salud.

El Centro de Salud El mamey cuyo nombre se debe a la ciudadela, posee una población de atención, de 8.969 pacientes en la actualidad, según el último informe del Distrito 12D01 (Babahoyo, Baba y Montalvo). Funcionó durante 16 años en el centro comunal; y desde noviembre del 2002, mediante gestión de la alcaldía se construye su local propio, desde

entonces brinda los diferentes servicios a la comunidad: Medicina general: preventiva, curativa y rehabilitación; Inmunización: Tamizaje neonatal y micronutrientes; Obstetricia: control prenatal, planificación familiar; Odontología: profilaxis dental, restauraciones, exodoncias, aplicación de flúor y sellantes. También cuenta con un área de estadística: Agendamiento de citas, atención y capacitación al usuario, y farmacia para atender esta demanda cuenta en total con siete profesionales de la salud, un estadístico, un farmacéutico y un servidor de limpieza.

Los centros de salud están bajo la jurisdicción del Distrito 12D01 Coordinación Zonal 5 (Baba, Babahoyo y Montalvo) en conjunto con demás casas asistenciales de mayor categorización, sus principales problemas radican en la gestión administrativa, debido que, a 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. (Perez Aguilera, 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.

El personal médico y administrativo, debe tener liderazgo técnico y humano para solucionar problemáticas que se presenten en el centro de salud, escuchar las críticas del usuario desde una posición amigable y no de confrontación, respetar turnos de atención médica y cumplir con el horario establecido en la cita, son factores que podrían fortalecer la imagen institucional y construir una relación de confiabilidad entre pacientes y personal médico.

Dos de ellos (profesionales de salud) realizan labores de campo relacionadas a la promoción de salud en la comunidad, de manera que esta unidad, indica que las áreas de especializaciones

médicas descritas, en ocasiones no cuentan con galenos para atender la demanda de ciudadanos que requieren de los servicios ofertados por la institución, lo cual ocasiona que no se atiendan a tiempo a las personas agendadas.

La funcionaria de estadística, denominada admisionista, es la encargada de manejar el área administrativa de las historias clínicas de los usuarios del centro de salud, dentro de sus responsabilidades se encuentra el agendamiento de los turnos y la derivación de la atención de los pacientes hacia los especialistas. También elabora los informes diarios y mensuales que solicita el Distrito de Salud 12D01: la consolidación de la información de las atenciones médicas (RDACCA), y la “Sala Situacional” que es un espacio físico o virtual donde la información de salud es analizada sistemáticamente por el equipo de trabajo para caracterizar la situación de una población, especialmente durante situaciones de emergencia.

También realiza matrices diarias, de personas desaparecidas, para verificar si recibieron atención en el Centro de Salud, encuestar a pacientes de 18 a 65 años, con la finalidad de recibir una retroalimentación sobre el trato que reciben del personal médico y administrativo. Capacitar a los usuarios de forma integral, de manera que conozcan el protocolo de consulta médica y la importancia de respetar el historial clínico. Se encarga de abrir expedientes de usuarios, para llevar un registro en el Centro de Salud, por otro lado, controla la asistencia del paciente, si no lo hace en 3 años, pasa su historial a un archivo pasivo, y posteriormente a una fase de depuración. (Lacalle, 2018)

La gestión administrativa es la que se encarga de la regulación, 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.

El trabajo descrito se lo realiza de manera presencial, aunque ahora también se ha implementado el servicio de llamadas gratuitas al call center 171, para la separación de citas y la atención respectiva. Para algunos usuarios del centro de salud, es una problemática acceder a este tipo de servicio, durante el proceso de la asignación y gestión de los turnos. Para (K, 2020): “El Call Center es un centro de llamadas telefónicas, un sistema de administración y gestión que se realiza a través de un solo canal, el telefónico y cuya principal actividad es la recepción o emisión de información, la cual se realiza de manera rápida y concisa con una atención exclusiva entre el usuario/ciudadano y teleoperador”.

A través de esta vía se pretende dar un servicio inmediato a los pacientes que requieren atención con el especialista, de manera que no tengan que visitar el centro de salud para agendar una cita determinada, no obstante, dicho sistema de comunicación no ha dado buenos resultados en su totalidad, ya que, según la encuesta realizada durante etapa de investigación, el 85% de los usuarios son agendados a otro centro de salud o que su cita no coincida con su horario preestablecido.

Resulta necesario mencionar que el proceso de agendamiento de citas presenta complicaciones en la atención al usuario por el desarrollo informal de las actividades, porque en primera instancia el Centro de Salud El Mamey debe brindar este servicio por medio de Call Center al 171, sin embargo, dicho procedimiento no se respeta en la gestión institucional, lo cual genera que los ciudadanos visiten las instalaciones del Centro para realizar sus citas médicas indicativo de la inobservancia de los procedimientos y el débil procesamiento de los datos para la atención al usuario.

En el curso del proceso investigativo, se logró establecer que la separación de turnos y citas, constituye una de los aspectos negativos de mayor relevancia, porque el agendamiento no se efectúa de manera efectiva, los usuarios indican permanentemente que no se respeta el horario



asignado, por una parte, debido a la impuntualidad o ausencia del profesional de la salud, lo cual pone de manifiesto lo débil de la gestión en la coordinación administrativa y el control médico del Centro de Salud.

Las consecuencias de la poca efectividad de la planificación en el Centro de Salud El Mamey, se evidencian con los problemas del agendamiento cuyo cronograma de atención no se ejecuta al cien por ciento. Es fundamental indicar que el incumplimiento de la atención oportuna de los usuarios, se debe también a que los profesionales de la salud tienen asignadas labores adicionales que deben ser ejecutadas en territorio donde proporcionan sus servicios a la comunidad y esto conlleva a la descoordinación en la atención presencial del Centro de Salud.

Por otra parte, el cumplimiento del agendamiento de citas está condicionado también por conductas inapropiadas en la atención del profesional de la salud, otro de los aspectos desfavorables, mencionado por los usuarios, se debe a las preferencias en los cuales se prioriza la atención de sus conocidos. Esta insatisfacción se manifiesta en reclamos, quejas de los usuarios y un ambiente laboral nocivo entre el personal del Centro de salud por la evidente molestia generada. (Patlán, 2017): “El ambiente laboral se condiciona por factores intangibles de la organización, como infraestructura, liderazgo, trabajo en equipo y las prácticas empresariales”.

La situación descrita genera malestar a los usuarios del Centro de Salud el Mamey, debido a que no se cumple con la planificación del agendamiento, ya sea por la ausencia del médico o por el limitado número del personal laboral. La insuficiencia de profesionales de la salud, es uno de las amenazas latentes en el Centro de Salud, por ejemplo, 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,

todo ello afecta el cumplimiento de la misión institucional sobre la oferta de un servicio de salud eficaz.

El problema relacionado con la insuficiencia del personal es una situación que condiciona 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 y el problema narrado denota la endeble gestión de talento humano en cuanto a la coordinación y organización. De acuerdo con (Feijoo, 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 diez personas: un médico, un obstétrico, un odontólogo, dos licenciadas, dos auxiliares de enfermería, un estadístico, un farmacéutico y un auxiliar de limpieza, resulta difícil evitar aquella situación problemática, porque es un número de colaboradores muy limitado en una organización que recibe la visita de más de un centenar de ciudadanos cada mes.

Esta problemática de falta de organización, influye en la cobertura de la demanda y en el deterioro de la percepción ciudadana de los servicios de salud. Las personas que no son atendidas, ante el problema de la insuficiencia de talento humano, genera molestias, porque habrán empleado recursos y tiempo para visitar la institución y la imposibilidad de esta en cumplir con la misión de atenderlos.

A pesar de existir un horario de atención en el Centro de Salud que es de 8 am hasta las 5 pm, en ocasiones el personal general, no suele respetar el horario establecido, condicionando el agendamiento de las citas. Dicho comportamiento demuestra el nivel de compromiso laboral y sentido de pertenencia en 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 (Almenara, 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”.

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 tiempo prolongado en recibir la atención médica. Además, la conducta descrita condiciona una eficiente práctica organizacional de la institución, donde el principal afectado es el usuario, porque no se cumple con el horario de entrada. Provoca que la atención de ciudadanos en la oferta de servicios asistenciales, sea lenta y se incremente la demanda de pacientes durante el día. Según (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.

Aplicar técnicas de planificación estratégica fortalecerá la imagen institucional del Centro de Salud El Mamey, de manera que los usuarios reciban la atención oportuna, respetando protocolos en el agendamiento de citas y consulta médica de forma oportuna. Ejecutar dichas técnicas también responde a la misión y visión del centro de salud enfocada en brindar un servicio de calidad a los pacientes de varias ciudadelas del cantón Babahoyo.

La insuficiencia de personal, más el incumplimiento de la jornada laboral en el Centro de Salud El Mamey, genera un incremento de la afluencia de personas, lo cual determina que el talento humano de la organización, no tenga cobertura adecuada para atender a todos los

ciudadanos que visitan la institución, aumentando la carga laboral del profesional de salud y causando niveles de estrés que impide una actitud amigable y de empatía para con los usuarios. Como el talento humano de la institución estudiada, presenta carencias en la atención al paciente, genera conflictos internos entre miembros de la organización y con el propio usuario, 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, entender que sus labores permiten salvaguardar vidas por medio de una correcta atención 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, limitada 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 El Mamey en el proceso de atención al usuario. Para (Escudero, 2016):

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 al centro de salud, su cita es reprogramada para un día diferente, uno de los factores, 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.

Los cambios de programación no indican necesariamente una falla del personal administrativo, sino que se generan por la falta de responsabilidad social de los médicos en brindar una atención prioritaria a los usuarios del centro de salud, debido a que, según los datos obtenidos en la investigación de campo, el 75% de los usuarios, afirman que, en determinadas ocasiones, los médicos emplean tiempo prolongado a reuniones administrativas del Distrito 12D01. Para (Zarzar, 2016): “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 no cumplen con el horario de la jornada de trabajo por

diversos motivos, situación que imposibilita atender a todos los usuarios; los inconvenientes descritos generan una demanda insatisfecha.

Debido al crecimiento poblacional, se convierte en un desafío cumplir con la atención de todos los pacientes en el centro de Salud, generando caos entre usuarios y personal administrativo, que no encuentran las condiciones óptimas para recibir atención médica. Para (Fernandez, 2015): “El absentismo laboral es la ausencia del talento humano durante el horario de trabajo e influye en el comportamiento organizacional de la institución”.

Es importante manifestar que el número de personas que no es atendida de forma oportuna por la falta de puntualidad y absentismo, refleja un condicionamiento en el proceso de lograr un servicio de calidad en el 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 oportuna. No presentarse en el horario establecido provoca un desequilibrio en el funcionamiento de las actividades, ya que desordena el orden preestablecido en el agendamiento.

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 una acción en particular, se encuentran 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, ocasionando confusión en los Profesionales de la medicina, al no contar con el historial clínico del paciente.

La confusa clasificación de documentación del historial de los pacientes, para futuras citas, es una problemática constante, debido a la falta de personal en el área de estadística del Centro

de Salud. Por otro lado, médicos y estadística suelen recibir notificaciones de asistencia a capacitaciones de diferentes temáticas, muchas veces con pocos días de anticipación, generando un desbalance en la rutina diaria del Centro de Salud. 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”.

Para responder a las expectativas del área administrativa, es fundamental contar con un personal capacitado en el manejo técnico del Centro de Salud, no se puede improvisar con Profesionales de otra rama o pasantes que no están alineados a ese perfil laboral. 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 que se traspapele la información, el paciente tiene que repetir el proceso de creación de carpeta médica, dicha situación afecta al acceso de una atención oportuna. No manejarse bajo un protocolo técnico, en la fase de agendamiento de citas, genera confusión a la hora de dar seguimiento a los historiales clínicos de los pacientes o no identificar a tiempo casos de atención prioritaria, cuando se presenta estas anomalías, la estadística le entrega una hoja de evolución al médico para poder brindar la atención.

Cumplir con parámetros profesionales, es clave para el funcionamiento eficaz del Centro de Salud, las estrategias a ejecutar van desde la selección del Personal administrativo, rigurosidad en la asistencia puntual de los médicos y agendamiento de citas de forma ordenada. De manera que genere un ambiente cálido entre usuarios, personal médico y administrativo, a través de una comunicación de mutuo respeto.

## CONCLUSIONES

De acuerdo a la investigación realizada en el área de estadística del Centro de Salud El Mamey se ha logrado llegar a las siguientes conclusiones:

- El personal Administrativo, presenta dificultad para cumplir con todas las solicitudes de los pacientes, de manera que el protocolo de agendamiento, y cita con el especialista se convierte en un desafío general.
- Los médicos del Centro de Salud, en ocasiones no logran seguir el horario establecido de la cita, debido a las reuniones de capacitación que deben asistir.
- Al momento de utilizar el call center 171, los usuarios presentan dificultades para agendar una cita, ya sea porque no dominan la tecnología o a su vez lo programan a un Centro de Salud que no corresponde.
- Los pacientes muestran inconformidad respecto al cumplimiento del horario de agendamiento debido a la ausencia del personal médico o atención preferencial a terceros.
- Falta de comunicación entre el personal médico y administrativo, para cumplir actividades, tales como el seguimiento de historiales clínicos e informes de las consultas diarias, con la finalidad de garantizar una atención eficiente.



## BIBLIOGRAFÍA

Almenara, J. R. (2015). *Comunicación interna en la empresa*.

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

Escudero, M. (2016). *Servicio de atención comercial*. Madrid: Editex.

Feijoo, J. M. (2016). *El talento humano: Aspectos claves en la gestión de personas*. Buenos Aires: Ugerman Editor.

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

Guerrero, R. (2017). *Sistema de Archivos y Clasificación de Documentos*. Málaga: IC Editorial.

Jiménez, M. (2016). *Jovenes en Movimiento en el mundo globalizado*. México: Newton Edicion y Tecnología Educativa.

K, V. (2020). *Diseño de un sistema de consultas de citas médicas a través de un Call Center utilizando software libre en una entidad hospitalaria pública de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil: Universidad Católica Santiago de Guayaquil.

Lacalle, G. (2018). *Operaciones Administrativas de compraventa*. 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*. Mexico: El Manual Moderno.

Perez Aguilera, F. (2017). *Dirección de la actividad empresarial de pequeños negocios o microempresas: MF 1789\_3*. Madrid: CEP, S.L.

Pública, M. d. (19 de Agosto de 2019). <https://web.archive.org/web/20150826040614/http://www.salud.gob.ec/valores-mision-vision/>. Obtenido de

<https://web.archive.org/web/20150826040614/http://www.salud.gob.ec/valores-mision-vision/>: [www.salud.gob.ec](http://www.salud.gob.ec)

Soria, M. (2015). *Organización de Eventos de Marketing y Comunicación*. Madrid: Editorial Cep.

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. (2016). *Planeación didáctica por competencias*. México: Grupo Editorial Patria.

**ANEXOS**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**  
**Anexo 1. Encuesta dirigida al usuario del centro de salud El Mamey**



**1. ¿En su agendamiento de consulta médica lo atendieron en la hora estipulada?**

SI

NO

**2. ¿El personal del centro salud cumple con el horario establecido?**

Siempre

Casi siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

**3. ¿Cómo califica la atención brindada por el personal médico?**

Excelente

Bueno

Regular

Malo

4. **¿Ha presentado usted dificultad en el proceso de agendamiento?**

Si

No

5. **¿Cree usted que es necesario contar con un profesional adicional en el área de estadística?**

Si

No

6. **¿Considera usted que existe favoritismo para ciertos pacientes del Centro de Salud?**

Si

No

7. **¿Los funcionarios del Centro de Salud se preocupan por ofrecer una atención médica de calidad?**

Siempre

Casi siempre

A veces

Casi nunca

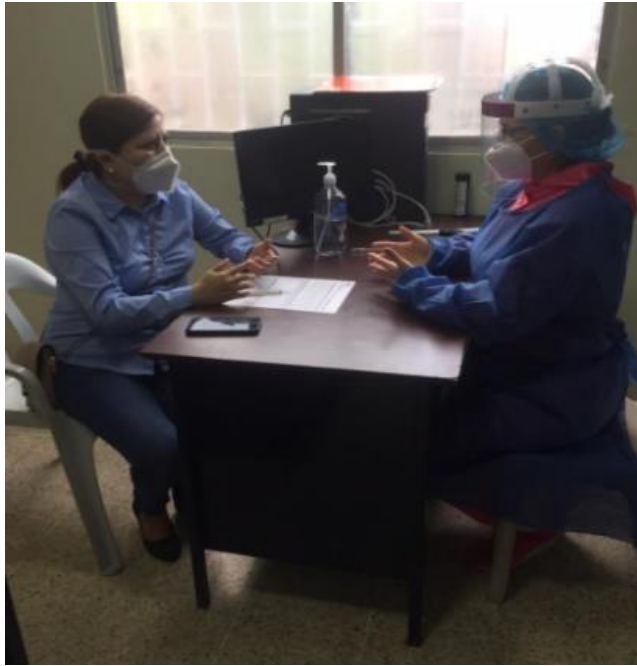
**8. ¿Encuentra usted deficiencias a la hora de agendar una cita por el call center 171?**

Si

No



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**  
**Anexo 2. Entrevista con la Directora del Centro de Salud El Mamey**





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



**Anexo 3. Fotografías**







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

**Anexo 4. Ubicación Geográfica**

