



**UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE EDUCACIÓN
CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

Decreto Ejecutivo 575 del 21 de julio de 2004

Acreditada mediante Resolución N°15 del 31 de octubre de 2012

**FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
Especialización Gerencia de los Servicios de Salud**

Tema

**Aplicación del Proceso Gerencial en el
Desarrollo de la Organización de la Atención en
la Ventanilla de Citas en el Hospital Luis Chicho
Fábrega de Santiago**

Candy Yassury Batista Sandoval

Santiago, 2016 :



**Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y
Tecnología**

Especialización Gerencia de los Servicios de Salud

Tema

**Aplicación del Proceso Gerencial en el Desarrollo de la
Organización de la Atención en la Ventanilla de Citas
en el Hospital Luis Chicho Fábrega de Santiago**

AUTOR: Candy Yassury Batista Sandoval

TUTOR: Magíster Sofía Vásquez Molina

DEDICATORIA

A Dios, quien me ha iluminado para poder seguir estudiando y llegar a ser profesional idóneo en este campo, ya que nuestra profesión requiere mucho amor a nuestros semejantes.

Igualmente a mi mama Gilma Sandoval, hijo Jorge Gamalabdel Cedeño, a mi esposo Jorge Cedeño, a mi gran amigo Porfirio Ellis y compañeros, los cuales me han brindado su apoyo en todo momento, animándome a no desmayar.

A los profesores, José Fung y Sofía Vásquez por su comprensión, aportes, orientaciones compartidas y amistad.

ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria.....	3
Índice General.....	4
Lista de Cuadros	6
Introducción.....	7
A. Contextualización del Problema.....	9
1. Descripción del Problema.....	9
2. Planteamiento del Problema.....	10
B. Objetivos del Estudio.....	10
1. Objetivos Generales.....	11
2. Objetivos Específicos.....	11
C. Importancia o Justificación de la Investigación.....	11
D. Marco Referencial.....	12
E. Fundamentación Teórico.....	13
1. Aspectos Generales del Hospital Luis “Chicho” Fábrega.....	13
1.1. Reseña Histórica.....	13
1.2. Misión y Visión.....	15
2. Generalidades de la Gerencia de Servicios de Salud.....	16
2.1. Definición de Gerencia de Salud.....	18
2.2. Importancia del Proceso Gerencial en las Instituciones de Salud.....	18
3. Proceso Gerencial en el Desarrollo de la Organización de la Atención en Ventanilla.....	19
3.1. Proceso Gerencial de la Atención en la Ventanilla de Citas del Hospital Luis “Chicho” Fábrega.....	21

F. Marco Metodológico.....	22
1. Tipo de Estudio.....	22
2. Fuentes de Información.....	22
2.1. Fuentes Primarias.....	22
2.2. Fuentes Secundarias.....	22
3. Instrumentos de Recolección de Datos.....	23
3.1. Encuesta.....	23
4. Resultados y Análisis de los Datos.....	23
4.1. Resultados de la Información Recopilada.....	23
4.2. Análisis de los Datos Recopilados.....	24
G. Conclusiones.....	29
H. Recomendaciones.....	30
Bibliografía.....	31
Anexos.....	32

LISTA DE CUADROS Y GRÁFICAS

Gráfica # 1	Sexo de las personas encuestadas	25
Gráfica # 2	Ha utilizado usted las ventanillas de citas en alguna ocasión.....	26
Gráfica # 3	Cómo considera la atención en ventanilla de citas.....	27
Gráfica # 4	Se debe mejorar la calidad de la atención en Ventanilla de Citas.....	28

Introducción

La organización de los servicios de salud es un aspecto importante para garantizar una atención de calidad a los que buscan estos servicios en todos los niveles. Dentro del proceso para brindar una adecuada atención, se menciona la atención en ventanilla, como una de las principales funciones del sector salud.

Día a día son más las inconformidades que se presentan en relación a la atención que se brinda en la ventanilla de citas, lo que lleva a realizar un análisis de la situación para determinar las estrategias adecuadas que ayuden a generar cambios significativos.

Estas estrategias se basan en la aplicación de un proceso gerencial para el desarrollo de los servicios de salud en la ventanilla de citas y de eso trata la presente investigación, la cual está dividida en cuatro capítulos para una comprensión más acertada.

En el primer capítulo se habla de la contextualización del problema, la descripción del problema, el planteamiento del problema, los objetivos de la investigación y la justificación e importancia de la investigación.

El segundo capítulo esboza el marco referencial ubicando la investigación sobre los estudios realizados al respecto. De igual manera en el tercer capítulo se plasma el marco teórico haciendo referencia a información

sobre gerencia de los servicios de salud y su relación con la atención en ventanilla.

El cuarto capítulo presenta el marco metodológico desarrollando el tipo de estudio, fuentes de investigación, instrumentos de recolección de información, resultados y análisis de la información recopilada.

A. Contextualización del Problema

1. Descripción del Problema

A través del tiempo el servicio en las ventanillas de citas se ha identificado como un concepto de trabajo y una forma de hacer las cosas que compete a toda la organización, tanto en la forma de atender a los clientes externos que en este caso son los pacientes, como en la forma de atender a los clientes Internos, que son los colaboradores de los distintos departamento en las instituciones de salud.

Dentro de cada una de las acciones es importante mencionar el hecho de que el proceso gerencial en el desarrollo de la organización de la atención en ventanilla es vital para poder que las tareas inherentes a la ejecución de las actividades sean desarrolladas con calidad.

La atención en ventanilla se considera como la gestión que realiza cada persona que trabaja en una empresa y que tiene la oportunidad de estar en contacto con las personas y generar en ellos algún nivel de satisfacción.

En el sector salud esta gestión está dirigida a establecer un contacto directo con usuarios que llegan a las entidades de salud a satisfacer sus necesidades de salud, los cuales no solamente dependen del médico que atiende al paciente, sino de todo el componente de la organización en su conjunto.

2. Planteamiento del Problema

La atención en ventanilla de citas es una de las actividades, dentro del sector salud, consideradas como delicadas y fundamentales ya que trata del contacto directo con los usuarios de los distintos servicios.

Es de todos conocidos que si hay un proceso importante y que presenta dificultades es el trato con los seres humanos puesto que cada uno tiene diferencias individuales que se deben aceptar respetando la dignidad humana.

La situación que se presenta se traduce en la falta de una organización que ayude al personal cuya responsabilidad es la atención en ventanilla de forma tal que la satisfacción de los usuarios llegue en el momento que debe llegar.

Esto lleva a la búsqueda de estrategias que permitan la aplicación del proceso gerencial en el desarrollo de la organización de la atención en la ventanilla de citas del hospital Luis “Chicho” Fábrega y poder dar respuestas a interrogantes como:

- ¿La Aplicación del Proceso Gerencial en el Desarrollo de la Organización de la Atención en la Ventanilla de Citas ayudará a mejorar la calidad en la atención a los usuarios y lograr la excelencia en el servicio?

B. Objetivos de la Investigación

En cualquier investigación es importante contar con unos objetivos claros que sean la orientación en su desarrollo.

1. Objetivo General

- Aplicar el Proceso Gerencial de la utilización en las ventanillas de citas del Hospital Luis “Chicho” Fábrega, según los servicios de salud.

2. Objetivos Específicos

- Identificar los elementos inmersos en el proceso de atención en ventanilla de citas.
- Conocer el manejo del proceso gerencial en la atención en ventanilla de citas del hospital Luis “Chicho” Fábrega.
- Determinar la necesidad de la aplicación de un proceso gerencial para una mejor organización de las funciones realizadas para la atención en la ventanilla de citas.
- Evaluar la importancia del proceso gerencial en el desarrollo de la atención en las ventanillas de citas del Hospital Luis “Chicho” Fábrega.
- Determinar los procesos gerenciales en el desarrollo de la organización de la atención en ventanilla.

C. Importancia o Justificación de la Investigación

Las instituciones dedicadas a ofrecer servicios de salud tienen una difícil tarea puesto que deben enfrentarse a situaciones complejas de cada una de las personas que buscan la solución a sus problemas de salud.

Esto lleva a considerar la necesidad que dentro de la organización se generen acciones que fortalezcan el proceso de atención que se brinda en las ventanillas de citas como parte del desarrollo de una administración de

servicios de salud conformada por una labor clara, oportuna y precisa que llene las expectativas de las personas que buscan obtener una respuesta a sus problemas de salud.

Un buen servicio de atención aumenta la confianza de la población y por ende mejora la imagen de la institución de salud a la que acude. En este contexto el personal responsable de desarrollar e implementar mejoras para la atención en la ventanilla debe articular sus esfuerzos bajo la premisa que él mismo es parte del proceso cuyas actividades se realizan con la misión de servir a la población que acude en busca de una respuesta a sus problemas de salud.

D. Marco Referencial

La Organización Mundial de la Salud (2010, p. 5) afirma que:

La salud es uno de los derechos fundamentales para todo ser humano y es considerado un factor insustituible que influye en el bienestar social, el desarrollo, la economía y la educación de los pueblos, aspectos que obligan a las instituciones hospitalarias a ofrecer atención médica oportuna, aceptable, asequible y de calidad satisfactoria.

A través de los tiempos se han realizado estudios tendientes a conocer la importancia de la gerencia de servicios de salud en el desarrollo de los procesos de calidad.

De esta forma, conocer las perspectivas del sistema sanitario, especialmente en salud pública, es parte esencial de la gerencia de los

servicios de salud debido a que desarrollan las estrategias que necesitan las instituciones de salud para lograr un servicio de calidad.

En el presente estudio se realizó una investigación documental, a través de la revisión teórica de investigaciones científicas que poseen información relevante y necesaria para dar cumplimiento a los objetivos planteados.

El contexto de este estudio se enmarca en el sector de servicios públicos de salud, debido a la importancia que representa para las instituciones hospitalarias evaluar aspectos como el clima organizacional y la calidad de los servicios de salud, ya que les permiten identificar áreas de oportunidad y, con ello, desarrollar estrategias organizacionales que logren satisfacer las demandas de la sociedad.

E. Fundamentación Teórica

1. Aspectos Generales del Hospital Luis “Chicho” Fábrega

1.1. Reseña Histórica

El Hospital Provincial de Santiago de Veraguas, inició labores en el año de 1932 con una capacidad de 70 camas para atender una población de 63,107 habitantes. La Unidad Sanitaria de Santiago fue inaugurada en 1939 y la misma fue dirigida por el Dr. Luis “Chicho” Fábrega.

En 1949 se inició el informe telegráfico diario de un grupo de enfermedades de denuncia obligatoria y semanal. Estos informes estaban orientados a señalar la presencia de una causa infecciosa especial y la confirmación de los mismos.

Un telegrama especial servía para que los Corregidores, Alcaldes y otras oficinas auxiliares del Registro Civil, así como los Hospitales, informaran a la Unidad de Salud de su zona la aparición de una defunción por enfermedad altamente infecciosa.

Instituidas las Unidades Sanitarias surgen en la década de 1950 las Regiones de Salud, Región de Salud Oriental, Región de Salud Central, Región de Salud Occidental. A inicios de los años de 1960 se dan otras divisiones, con el afán de brindar una mejor atención en salud.

La Región Oriental que estaba formada por la Provincia de Panamá, Colón, Darién, y Comarca de San Blas, hoy Kuna Yala queda conformada de la siguiente manera: Región de Panamá y Comarca Kuna Yala, Región de Salud de Colón y Región de Salud de Darién.

La organización del Ministerio de Salud fue modificada en base a las necesidades de la población y de las comunidades y de acuerdo con la división y organismos políticos del país a nivel de las provincias.

Nueve regiones provinciales reemplazan a las tres regiones multi-provinciales existentes. Cada provincia, al igual que las integradas, cuenta con un Director Regional con responsabilidad ejecutiva descentralizada y presupuesto propio.

El primer Director del Sistema Integrado de Veraguas fue el Dr. Jorge Medrano. En 1973 se inicia el proceso de integración (Ministerio de Salud-Caja de Seguro Social) de los servicios de salud en tres de las nueve provincias del país, en donde el problema de salud era más serio.

En este mismo período de los años 70 se remodelaron los Hospitales de Veraguas (Santiago y Soná), dado el marcado deterioro y falta de mantenimiento de estos hospitales.

El marcado deterioro del Hospital Regional de Veraguas llevó a las autoridades a la construcción del nuevo Hospital Regional Luis “Chicho” Fábrega, el cual es entregado el 15 de diciembre de 1999.

Sin embargo, su funcionamiento no fue el mejor y por años se mantuvo en situaciones deplorable por lo que se toma la decisión de construir un nuevo y moderno centro hospitalario en la parte de atrás.

El 26 de junio se inaugura el nuevo Centro Hospital Luis “Chicho” Fábrega, con la visión de ser el mejor nosocomio del país, con infraestructuras modernas, amplio y con facilidades para la realización de práctica profesional en todas las carreras relacionadas con la salud.

1.2. Misión y Visión

Misión

El Hospital Luis “Chicho” tiene como misión: “Bridar servicios de salud con calidad a toda la población que lo solicite, mediante un personal capacitado, comprometido y motivado; realizando docencia e investigación; utilizando tecnología de punta con recursos financieros y materiales adecuados; con proyección a la comunidad para satisfacer necesidades del usuario, en base a la cartera de servicios ofertados”.

Visión

La visión del Hospital Luis “Chicho” Fábrega es “Ser un hospital regional de excelencia, que brinde servicios de salud oportuno y con calidad; exaltando los valores institucionales”.

2. Generalidades de la Gerencia de Servicios de Salud

La Organización Panamericana de la Salud (2008, p.2) establece que la Salud no es un concepto abstracto; es un bien de las personas, es un derecho a la que tienen el camino moral y legal expedito para gozar de sus beneficios, según lo estipulado en las Cartas Magnas de la casi mayoría de países.

El problema fundamental es que la Salud no se logra de manera simple y menos de manera espontánea. Hay que trabajar para alcanzarla. Para ello se debe gerenciar los servicios y el producto que se obtenga de este gerenciamiento, será una buena acción de Gestión.

Santos, M. (2009, p.27) dice que para obtener estos resultados se deberá unir dos conceptos fundamentales: la calidad técnico-profesional y otra calidad de los servicios llamada funcional que es la manera como las personas perciben que reciben la atención. Calidad en Salud debe ser alcanzada si se desea que el gerenciamiento o la gestión en salud que se hace, tenga buenos resultados.

Aspectos como la economía de la salud se deben unir a conceptos como el marketing o mercadeo de los servicios de salud que se dispongan o que se construyan. Mercadear la salud no es un fenómeno rechazable sino

que por ello se entiende el poder lograr que más personas puedan tener acceso a ella, pues a través de las diversas acciones de marketing que se realicen se podrá poner la salud al alcance de más personas y la cobertura será mayor.

Se estimulará la demanda de servicios de salud, dejando de lado el estilo tradicional de ofrecer los servicios de salud desde el punto de vista de los médicos, es decir, de la oferta. A la gente hay que darle lo que es bueno para ellos y sobre todo, si se logra que ellos piensen que eso es lo que están buscando, mucho mejor.

Hay que combinar lo que se ve como conveniente con lo que la gente ve como provechoso. El paciente debe percibir una estrecha y concreta relación costo- beneficio; que su dinero y su tiempo están siendo bien invertidos en favor de su bienestar y de disponer de un mejor nivel o estándar de vida.

La ética en la prestación del servicio es indispensable y si se utilizan los métodos que la Auditoría pone en beneficio del aseguramiento de la calidad, las cosas serán mejores.

Según Andrade J. (2008, p.129) gerenciar la salud es utilizar todas las herramientas dentro de un marco ético provechoso para todos. Saber identificar que parte de los problemas de salud inician en la atención en ventanilla garantiza la aplicación de métodos adecuados para su mejoramiento.

2.1. Definición de Gerencia de Salud

Santos, M. (2009, p.6) define gerencia en salud como un proceso social que lleva la responsabilidad de planear, regular y ejecutar las operaciones de una empresa, para lograr un propósito dado.

La Gerencia en salud es la ciencia que enseña la más eficiente forma de conducir instituciones de salud hacia metas previamente fijadas. Hacer gerencia es prever, organizar, mandar, coordinar y controlar las operaciones de esas instituciones.

La gestión es la disciplina de organizar y administrar recursos de manera tal que se pueda culminar todo el trabajo requerido en el proyecto dentro del alcance, el tiempo, y costo definidos.

2.2. Importancia del Proceso Gerencial en las Instituciones de Salud

El proceso gerencial en las instituciones de salud se define como cualquier intervención sistemática, sostenida y organizada, que afecte favorablemente la calidad y los costos de la atención de la salud de una población definida, vinculando responsablemente a los prestadores de los servicios.

Es requisito indispensable en esta definición, la responsabilidad de medir y monitorizar la calidad de la atención brindada, no sólo en sus aspectos técnicos sino también en cuanto al estado de salud de la población que depende de una satisfacción tanto del usuario como del prestador.

Se destaca en ella la importancia que tiene el mantener información regular acerca de la población abastecida, cómo ésta utiliza los servicios, cómo se desempeñan los prestadores y cuál es su grado de eficiencia.

La atención que se ofrece a los usuarios en las ventanillas de citas, ligada a la atención médica que reciben los pacientes, son elementos que deben enmarcarse en un servicio de calidad atendiendo la dignidad humana.

El proceso de Gerencia puede ser visto como una simple relación de input – output en la cual los inputs (recursos humanos, físicos y tecnológicos) son transformados, bajo la influencia del gerente, en los objetivos deseados (cumplimiento de los objetivos de la organización respecto de los servicios de atención en ventanilla, productos y demás parámetros del desempeño de la organización).

Creer en la oferta de servicios para satisfacer la demanda, ya sea en base a cambios en la modalidad de atención y/o a través de mejorías en la productividad es necesario para mejorar las condiciones de salud de la población.

3. Proceso Gerencial en el Desarrollo de la Organización de la Atención en Ventanilla

Andrade, J. (2008, p.87) dice que el proceso gerencial actual en el desarrollo de la organización de la atención en ventanilla pasa por situaciones generalizadas en todas las instituciones de salud. Generalmente este servicio se caracteriza por contar con personal de edades avanzadas que llevan toda una vida realizando esas funciones y que denotan deterioro físico y mental.

Aunado a ello la presencia de nuevas tecnologías que se convierten en barreras para el avance a los cambios hace que la atención en ventanilla de citas no sea la mejor y que se convierta en un servicio de mala calidad.

Las nuevas tareas de las instituciones de salud deben dirigirse al fortalecimiento del servicio de atención en ventanilla buscando solución al deterioro existente con el personal actual.

Los Gerentes se encuentran en la cima de sus organizaciones y son responsables por el desempeño general y el estado de la organización. Estas personas establecen la dirección estratégica de las organizaciones que lideran; son responsables por el desarrollo de los objetivos y la misión de sus organizaciones, las estrategias organizacionales, las principales políticas de acción a llevar, normas y reglamentos.

En esencia, planificar en organizaciones de cuidado de la salud significa decidir de antemano qué se debe hacer, planear un curso de acción para el futuro. La planificación es importante radica en que ella refuerza la eficiencia y la efectividad.

Cuando la responsabilidad se otorga a las personas en las organizaciones, también deben recibir autoridad para cumplir compromisos, usar recursos y llevar a cabo las acciones necesarias para complementar sus responsabilidades. Integrar y coordinar eficazmente el trabajo de organización implica, a su vez, el manejo de conflictos.

3.1. Proceso Gerencial de la Atención en la Ventanilla de Citas del Hospital Luis “Chicho” Fábrega

El Hospital Luis Chicho Fábrega actualmente cuenta con un funcionamiento adecuado tomando en consideración que tiene nuevas infraestructuras y equipos modernos con alta tecnología. Cada departamento realiza sus funciones de manera automatizada lo que implica un mejor servicio para sus usuarios.

Se puede decir que en general el funcionamiento es bueno, pero aún existen algunas deficiencias que deben buscarse solución. En el caso en particular del departamento de Registros Médicos se puede aseverar que presenta cambios rotundos en el manejo de la información, lo que ayuda a la toma de decisiones de la instalación en general.

Ahora bien, es importante que exista un mantenimiento continuo a las instalaciones para que su deterioro sea mínimo y pueda ofrecer los servicios de forma adecuada y eficiente.

La atención en ventanilla de citas del hospital Luis “Chicho” Fábrega es constante y se realiza diariamente con la finalidad de dar respuesta a la gran demanda de pacientes que acuden a este centro hospitalario.

Si bien es cierto, estas funciones se realizan tomando en consideración normas establecidas, se puede decir que es una función que necesita de mucho control y tolerancia y sobre todo ponernos en el lugar de los demás.

Esto lleva a determinar que el proceso gerencial se realiza pero muy superficialmente necesitando de cada uno de los elementos inmersos en la

búsqueda de acciones que permitan mejorar la atención en ventanilla para satisfacer las necesidades de los pacientes.

F. Marco Metodológico

1. Tipo de Estudio

El diseño metodológico del estudio es no experimental, descriptivo y correlacional con un enfoque mixto, el universo de la población es el Hospital Luis Chicho Fábregas de Santiago de Veraguas, para el análisis de los datos se empleará la media, encuesta y porcentaje, se espera impactar en el ámbito social, de salud y económico.

2. Fuentes de Información

Existe una gran variedad de fuentes de información que permiten la recopilación de información necesaria para comprender mejor aún la situación estudiada.

2.1. Fuentes Primarias

Dentro de las fuentes primarias se pueden mencionar la revisión de algunos artículos relacionados con el tema, en los libros Andrade, Jorge (2008). Gerencia y Gestión Hospitalaria, México, Santos, Moisés (2009). Gestión de la Calidad en las Instalaciones de Salud, MedSur; Revista Scielo.

2.2. Fuentes Secundarias

Dentro de las fuentes secundarias se menciona la información facilitada del centro hospitalario copias de documentación de reseñas histórica del hospital facilitada por Dirección del Hospital Luis "Chicho" Fábrega Santiago de Veraguas.

3. Instrumentos de Recolección de Datos

Existen varios instrumentos de recolección de datos que ayudan grandemente a la comprensión del tema estudiado. Para el estudio se utiliza la encuesta y la entrevista.

3.1. Encuesta

Se aplicó una encuesta corta y sencilla a 10 pacientes del hospital Luis “Chicho” Fábrega con la finalidad de determinar su opinión en cuanto a la atención en ventanilla.

4. Resultados y Análisis de los Datos

4.1. Resultados de la Información Recopilada

Luego de aplicada la encuesta a pacientes que acuden al centro hospitalario se obtuvo la siguiente información:

- En relación al sexo de las personas encuestadas el 60% eran mujeres y un 40% eran hombres.
- El 90% de las personas encuestas ha utilizado alguna vez la ventanilla de citas del centro hospitalario.
- En cuanto a la atención en la ventanilla de citas solo un 10% considera que es excelente, un 15% dice que es buena, un 60% dice que es regular y un 15% dice que es deficiente.
- El 100% de los encuestados afirmó que se debe mejorar la calidad de la atención en las ventanillas.

4.2. Análisis de los Datos Recopilados

Realizando un Análisis de los Datos recopilados se puede decir que el porcentaje de encuestados femeninos fue mayor que el masculino y esto es probado con la cantidad de pacientes del centro hospitalario.

En el caso de la utilización de las ventanillas de cita dentro del centro hospitalario la mayoría establece que en algún momento la utilizó, solamente hay un porcentaje mínimo que no la utiliza.

En cuanto a la atención en la ventanilla de citas solo un 10% considera que es excelente, un 15% dice que es buena, un 60% dice que es regular y un 15% dice que es deficiente. Esto es preocupante y es señal de que debe intervenir un proceso que ayude a generar cambios significativos.

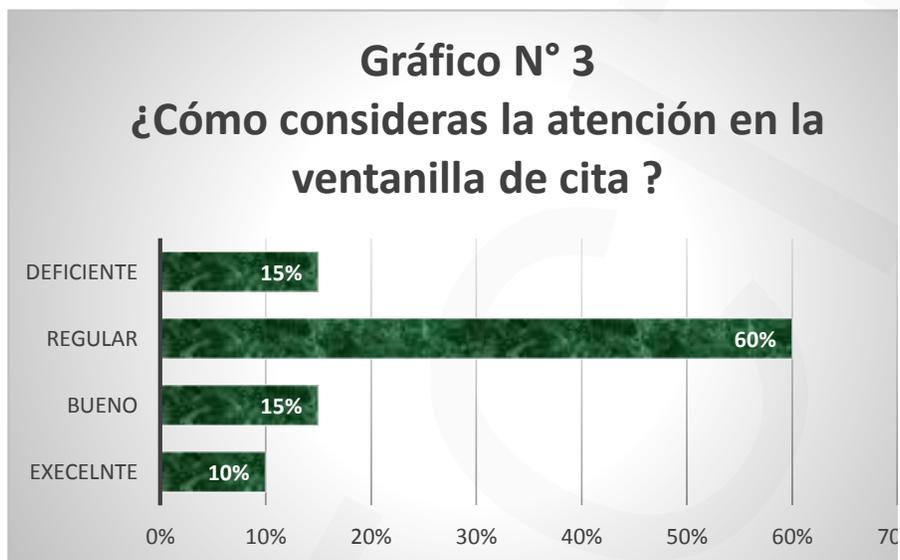
Análisis de los Datos Recopilados



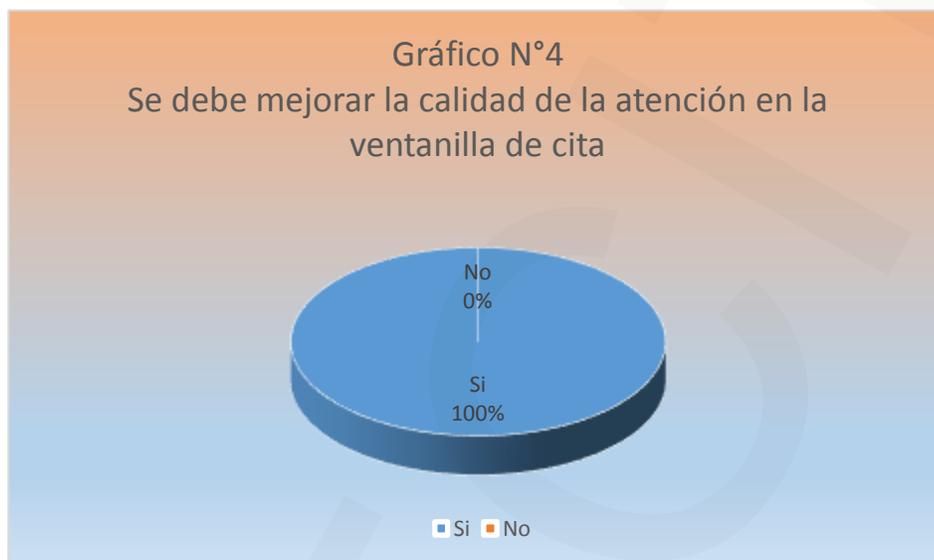
En relación al sexo de las personas encuestadas el 60% eran mujeres y un 40% eran hombres.



El 90% de las personas encuestadas ha utilizado alguna vez la ventanilla de citas del centro hospitalario.



En cuanto a la atención en la ventanilla de citas solo un 10% considera que es excelente, un 15% dice que es buena, un 60% dice que es regular y un 15% dice que es deficiente.



El 100% de los encuestados afirmó que se debe mejorar la calidad de la atención en las ventanillas.

G. Conclusiones

- Los programas de salud necesitan de una planificación gerencial que ayude a que los servicios de atención en ventanilla de citas se ejecuten de manera eficiente, con calidad y alto grado de responsabilidad
- Utilizar todas las herramientas dentro de un marco ético provechoso para todos.
- Por lo tanto el 90% de las personas encuestas ha utilizado alguna vez la ventanilla de citas del centro hospitalario.
- En cuanto a la atención en la ventanilla de citas solo un 10% considera que es excelente, un 15% dice que es buena, un 60% dice que es regular y un 15% dice que es deficiente.
- Por otra parte el 100% de los encuestados afirmó que se debe mejorar la calidad de la atención en las ventanillas.

H. Recomendaciones

1. Sugerir a las autoridades del hospital Luis “Chicho” Fábrega el fortalecimiento del proceso gerencial para el mejoramiento de la atención en ventanillas de citas.
2. Aplicar estrategias gerenciales que ayuden a la organización de la atención en ventanilla de citas del hospital Luis “Chicho” Fábrega.
3. Explicar proceso social que lleva la responsabilidad de planear, regular y ejecutar las operaciones de una empresa, para lograr un propósito dado.
4. Enseña la más eficiente forma de conducir instituciones de salud hacia metas previamente fijadas. Hacer gerencia es prever, organizar, mandar, coordinar y controlar las operaciones de esas instituciones

Bibliografía

- Andrade, Jorge (2008). Gerencia y Gestión Hospitalaria, México.
- Santos, Moisés (2009). Gestión de la Calidad en las Instalaciones de Salud, MedSur; Revista Scielo.

Anexos

Cuadro 1: Encuestas**Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología
Especialización en Gerencia en Servicios de Salud****Encuesta
Centro Hospitalario Luis “Chicho” Fábrega**

Objetivo General: Conocer la opinión de los usuarios del servicio de atención en ventanilla del Hospital Luis “Chicho” Fábrega de Santiago.

1. Sexo
M F

2. Ha utilizado usted los servicios de atención en ventanilla de citas en el Hospital Luis “Chicho” Fábrega de Santiago
Sí No

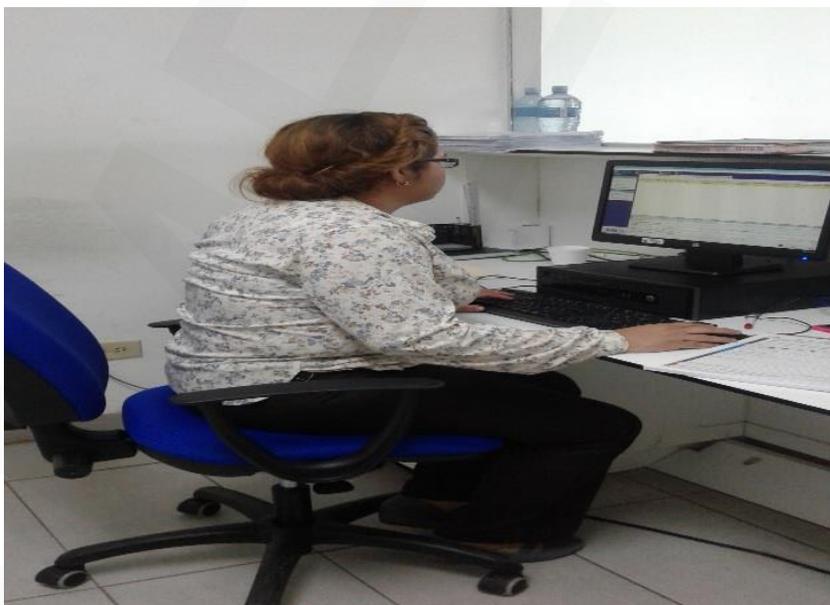
3. Cómo consideras que es la atención en las ventanillas de citas del Hospital Luis Chicho Fábrega
Excelente
Buena
Regular
Deficiente

4. ¿Cree usted que debe mejorar la calidad en la atención en las ventanillas de citas del centro hospitalario
Sí No

Cuadro 2: Fotografía tomadas en la instalación del Centro Hospitalario Luis Chicho Fábrega de Veraguas.



Cuadro 3: Fotografía tomadas en la instalación del Centro Hospitalario Luis Chicho Fábrega de Veraguas en el área se tramites de Cita del Departamento de Registro Médico y Estadística de Salud.



UNMECIT

UNMECFT

UNMECFT

Cuadro 1: Encuestas

Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología
Maestría en Gerencia de Salud con Énfasis en Sistemas de Información
Postgrado en Gerencia en Servicios de Salud

Encuesta
Centro Hospitalario Luis "Chicho" Fábrega

Objetivo General: Conocer la opinión de los usuarios del servicio de atención en ventanilla del Hospital Luis "Chicho" Fábrega de Santiago.

1. Sexo
M F
 2. Ha utilizado usted los servicios de atención en ventanilla de citas en el Hospital Luis "Chicho" Fábrega de Santiago
Sí No
 3. Cómo consideras que es la atención en las ventanillas de citas del Hospital Luis Chicho Fábrega
Excelente
Buena
Regular
Deficiente
- ¿Cree usted que debe mejorar la calidad en la atención en las ventanillas de citas del centro hospitalario
- Sí No

Cuadro 1: Encuestas

Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología
Maestría en Gerencia de Salud con Énfasis en Sistemas de Información
Postgrado en Gerencia en Servicios de Salud

Encuesta
Centro Hospitalario Luis “Chicho” Fábrega

Objetivo General: Conocer la opinión de los usuarios del servicio de atención en ventanilla del Hospital Luis “Chicho” Fábrega de Santiago.

1. Sexo

M

F

2. Ha utilizado usted los servicios de atención en ventanilla de citas en el Hospital Luis “Chicho” Fábrega de Santiago

Sí

No

3. Cómo consideras que es la atención en las ventanillas de citas del Hospital Luis Chicho Fábrega

Excelente

Buena

Regular

Deficiente

4. ¿Cree usted que debe mejorar la calidad en la atención en las ventanillas de citas del centro hospitalario

Sí

No

Cuadro 1: Encuestas

Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología
Maestría en Gerencia de Salud con Énfasis en Sistemas de Información
Postgrado en Gerencia en Servicios de Salud

Encuesta
Centro Hospitalario Luis "Chicho" Fábrega

Objetivo General: Conocer la opinión de los usuarios del servicio de atención en ventanilla del Hospital Luis "Chicho" Fábrega de Santiago.

1. Sexo
M F

2. Ha utilizado usted los servicios de atención en ventanilla de citas en el Hospital Luis "Chicho" Fábrega de Santiago
Sí No

3. Cómo consideras que es la atención en las ventanillas de citas del Hospital Luis Chicho Fábrega

Excelente	<input type="checkbox"/>
Buena	<input checked="" type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Deficiente	<input type="checkbox"/>

4. ¿Cree usted que debe mejorar la calidad en la atención en las ventanillas de citas del centro hospitalario
Sí No

Cuadro 1: Encuestas

Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología
Maestría en Gerencia de Salud con Énfasis en Sistemas de Información
Postgrado en Gerencia en Servicios de Salud

Encuesta
Centro Hospitalario Luis "Chicho" Fábrega

Objetivo General: Conocer la opinión de los usuarios del servicio de atención en ventanilla del Hospital Luis "Chicho" Fábrega de Santiago.

1. Sexo
M F

2. Ha utilizado usted los servicios de atención en ventanilla de citas en el Hospital Luis "Chicho" Fábrega de Santiago
Sí No

3. Cómo consideras que es la atención en las ventanillas de citas del Hospital Luis Chicho Fábrega
Excelente
Buena
Regular
Deficiente

4. ¿Cree usted que debe mejorar la calidad en la atención en las ventanillas de citas del centro hospitalario
Sí No

Cuadro 1: Encuestas**Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología
Maestría en Gerencia de Salud con Énfasis en Sistemas de Información
Postgrado en Gerencia en Servicios de Salud****Encuesta
Centro Hospitalario Luis "Chicho" Fábrega**

Objetivo General: Conocer la opinión de los usuarios del servicio de atención en ventanilla del Hospital Luis "Chicho" Fábrega de Santiago.

1. Sexo
M F
2. Ha utilizado usted los servicios de atención en ventanilla de citas en el Hospital Luis "Chicho" Fábrega de Santiago
Sí No
3. Cómo consideras que es la atención en las ventanillas de citas del Hospital Luis Chicho Fábrega
Excelente
Buena
Regular
Deficiente
4. ¿Cree usted que debe mejorar la calidad en la atención en las ventanillas de citas del centro hospitalario
Sí No

Cuadro 1: Encuestas

Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología
 Maestría en Gerencia de Salud con Énfasis en Sistemas de Información
 Postgrado en Gerencia en Servicios de Salud

Encuesta
 Centro Hospitalario Luis "Chicho" Fábrega

Objetivo General: Conocer la opinión de los usuarios del servicio de atención en ventanilla del Hospital Luis "Chicho" Fábrega de Santiago.

1. Sexo
 M F
2. Ha utilizado usted los servicios de atención en ventanilla de citas en el Hospital Luis "Chicho" Fábrega de Santiago
 Sí No
3. Cómo consideras que es la atención en las ventanillas de citas del Hospital Luis Chicho Fábrega

Excelente	
Buena	
Regular	X
Deficiente	
4. ¿Cree usted que debe mejorar la calidad en la atención en las ventanillas de citas del centro hospitalario
 Sí No

Cuadro 1: Encuestas

Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología
Maestría en Gerencia de Salud con Énfasis en Sistemas de Información
Postgrado en Gerencia en Servicios de Salud

Encuesta
Centro Hospitalario Luis "Chicho" Fábrega

Objetivo General: Conocer la opinión de los usuarios del servicio de atención en ventanilla del Hospital Luis "Chicho" Fábrega de Santiago.

1. Sexo
M F
 2. Ha utilizado usted los servicios de atención en ventanilla de citas en el Hospital Luis "Chicho" Fábrega de Santiago
Sí No
 3. Cómo consideras que es la atención en las ventanillas de citas del Hospital Luis Chicho Fábrega
Excelente
Buena
Regular
Deficiente
- ¿Cree usted que debe mejorar la calidad en la atención en las ventanillas de citas del centro hospitalario
- Sí No

Cuadro 1: Encuestas

Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología
Maestría en Gerencia de Salud con Énfasis en Sistemas de Información
Postgrado en Gerencia en Servicios de Salud

Encuesta
Centro Hospitalario Luis “Chicho” Fábrega

Objetivo General: Conocer la opinión de los usuarios del servicio de atención en ventanilla del Hospital Luis “Chicho” Fábrega de Santiago.

1. Sexo
M F

2. Ha utilizado usted los servicios de atención en ventanilla de citas en el Hospital Luis “Chicho” Fábrega de Santiago
Sí No

3. Cómo consideras que es la atención en las ventanillas de citas del Hospital Luis Chicho Fábrega
Excelente
Buena
Regular
Deficiente

4. ¿Cree usted que debe mejorar la calidad en la atención en las ventanillas de citas del centro hospitalario
Sí No

Cuadro 1: Encuestas

Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología
Maestría en Gerencia de Salud con Énfasis en Sistemas de Información
Postgrado en Gerencia en Servicios de Salud

Encuesta
Centro Hospitalario Luis "Chicho" Fábrega

Objetivo General: Conocer la opinión de los usuarios del servicio de atención en ventanilla del Hospital Luis "Chicho" Fábrega de Santiago.

1. Sexo
M F

2. Ha utilizado usted los servicios de atención en ventanilla de citas en el Hospital Luis "Chicho" Fábrega de Santiago
Sí No

3. Cómo consideras que es la atención en las ventanillas de citas del Hospital Luis Chicho Fábrega
Excelente
Buena
Regular
Deficiente

4. ¿Cree usted que debe mejorar la calidad en la atención en las ventanillas de citas del centro hospitalario
Sí No