

DOI: <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i1%20ESPECIAL.104>

Auditoría de gestión en el área de consulta externa del centro de atención ambulatoria IESS

Management audit in the external consultation area of the IESS ambulatory care center

Auditoria de gestão na área de consulta externa do centro de atendimento ambulatorial do IESS

Ginger Elizabeth Salazar-Pin ¹

gingersalazar2604@hotmail.com

<https://orcid.org/0000-0003-2976-8366>

Zoila Marianita Delgado-Gutiérrez ²

zoila.delgado@unesum.edu.ec

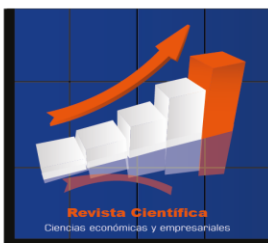
<https://orcid.org/0000-0002-9232-3813>

Correspondencia: gingersalazar2604@hotmail.com

* **Recepción:** 29/08/2019 * **Aceptación:** 07/17/2019 * **Publicación:** 08/11/2019

¹ Magíster en Contabilidad y Auditoría, Ingeniera Comercial, Docente de la Carrera de Licenciatura de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Ecuador.

² Magíster en Contabilidad y Auditoría, Economista, Docente de la Carrera de Gestión Económica de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Ecuador.



Resumen

El desarrollo del presente artículo de gestión eficiente en el área de consulta externa de los centros de atención ambulatoria IESS fue con el propósito de determinar las falencias que impiden el desempeño de la institución, por una parte, la inexistencia de misión, visión, objetivos y metas que repercuten en la eficiencia eficacia de los procesos para lo cual se planteó un objetivo, determinar la importancia de la gestión para mejorar los procesos del área del centro de salud. Debido a que el personal no desempeña sus funciones acordes a su perfil profesional, no se cumple con las políticas que la institución tiene establecido, no reciben capacitaciones para que mejoren su desempeño en las actividades diarias por ellos realizadas y existe un porcentaje que desconoce de la misión, visión y objetivos lo que tiene como consecuencia que el personal no actúe de acuerdo con las funciones del trabajo. Para darle una solución a los problemas detectados, se planteó objetivos específicos, metodologías, hipótesis, así mismo se aplicaron técnicas de recolección de datos para conseguir la hipótesis que avalizo el planteamiento de la propuesta, es decir el desarrollo de la auditoria de gestión con sus fases específicas que permite encontrar falencias que deben fortalecer para el buen desempeño de los procesos.

Palabras claves: Gestión; procesos; control interno; políticas; propuesta.

Abstract

The development of this article of efficient management in the area of external consultation of the IESS ambulatory care center was with the purpose of determining the flaws that impede the performance of the institution, on the one hand the nonexistence of mission vision objectives and goals that impact in the efficiency, effectiveness of the processes for which an objective was set to determine the importance of management to improve the processes of the health center area. Because the staff does not perform their duties according to their professional profile, they do not comply with the policies that the institution has established, they do not receive training to improve their performance in the daily activities carried out by them and there is a percentage that is unaware of the mission, vision and objectives which has as a consequence that the staff does not act in accordance with the functions of the work. To give a solution to the problems detected, specific objectives, methodologies, hypotheses were proposed, and data collection

techniques were applied to achieve the hypothesis that supported the proposal's approach, that is, the development of the management audit with its specific phases that allow finding flaws that should be strengthened for the good performance of the processes.

Keywords: Processes; internal control; policy; proposal.

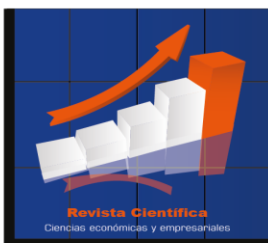
Resumo

O desenvolvimento deste artigo de gestão eficiente na área de consulta externa dos centros de atendimento ambulatorial do IESS teve como objetivo determinar as deficiências que impedem o desempenho da instituição, por um lado, a falta de missão, visão, objetivos e metas que tenham impacto na eficiência e eficácia dos processos para os quais foi estabelecida uma meta, para determinar a importância da gestão para melhorar os processos da área do centro de saúde. Como o pessoal não desempenha suas funções de acordo com seu perfil profissional, não cumpre as políticas estabelecidas pela instituição, não recebe treinamento para melhorar seu desempenho nas atividades diárias por ele realizadas e existe um percentual que desconhece missão, visão e objetivos que têm como consequência que o pessoal não atue de acordo com as funções do trabalho. Para solucionar os problemas detectados, objetivos específicos, metodologias, hipóteses foram propostas e técnicas de coleta de dados foram aplicadas para alcançar a hipótese que sustentava a proposta, ou seja, o desenvolvimento da auditoria gerencial com seus fases específicas que permitem encontrar falhas que devem ser reforçadas para o bom desempenho dos processos

Palavras-chave: Gestão; processos; controle interno; políticas; proposta.

Introducción

La situación de cambio continuo obliga a las organizaciones a adaptarse a los nuevos paradigmas corporativos, entregar servicios puede presentar dificultades, si no se toman las medidas planificando, organizando, dirigiendo y controlando de manera eficaz la dirección y políticas de la institución. Para alcanzar el éxito se deberá revisar continuamente la validez de sus objetivos, estrategias, modo de operación, tratando siempre de anticiparse a los cambios y adaptando las planificaciones a dichos cambios.



Los sistemas de salud a nivel mundial ha tenido muchos cambios en la última década, la mayoría de ellos enfocados en temas tecnológicos y otra parte en la calidad de prestación de servicios que otorgan a los usuarios, el buscar mejoras progresivas que lleven a la eficiencia eficacia de sus servicios con la implementación de sistemas que evalúen regularmente estas instituciones. En los últimos años el Seguro Social del Ecuador ha incrementado el número de afiliados debido a que se han establecidos nuevas leyes laborales donde se obliga a los empresarios afiliar a sus empleados pagándole todas las atribuciones que por ley les corresponden.

El presente trabajo realizado a la institución IESS, del cantón Jipijapa se desarrolla en base a los lineamientos, normas y procedimientos que rigen las técnicas modernas de la auditoría, identificando la problemática para la consecución de los objetivos, dando paso a la recopilación de la información teórica necesaria que sustente los fines de la investigación.

Antecedentes

La salud a nivel mundial es una temática muy difundida y discutida por los seres humanos, desde tiempos remotos se ha batallado para combatir enfermedades que han ocasionado la muerte a miles de personas, esto ha ocasionado cada vez más se establezcan normas de salud que prevengan y controlen el brote de nuevas pandemias, por ello las organizaciones mundiales de salud trabajan en conjunto con prestadores de servicios médicos para optimizar una atención calidad que se eficiente y equitativa.

De acuerdo con el Instituto de Medicina de los Estados Unidos, “la atención en salud debe ser: efectiva, oportuna, segura, eficiente, equitativa y centrada en el paciente, todas las dimensiones anteriores se sustentan en las competencias de los profesionales que prestan el servicio, es decir, en su idoneidad profesional y en sus calidades personales y humanas”. (TOGLIETTI, 2008).

Entendido lo anterior, se hace evidente que una organización de salud que se comprometa con su comunidad a prestar servicios de alta calidad tiene que gestionar todas y cada una de las dimensiones de la calidad esbozadas y demostrar, mediante indicadores confiables, es decir, válidos y precisos, que la atención brindada a sus usuarios cumple con ser efectiva, oportuna, segura, eficiente, equitativa y centrada en el paciente, y que su equipo humano es competente, tal como se definió. (Organización para la Excelencia de la Salud., 2014).

Desarrollo

Con respecto a la definición de la calidad Gilmore se refiere que la calidad consiste en satisfacer o superar las expectativas de los clientes de manera congruente. Es juzgar una realidad frente a una referencia, cuadro o contexto, seguida de evaluaciones sistemáticas. Existe siempre un estándar básico y referencial, y un indicador para verificar si ese estándar fue alcanzado o no. Este mismo autor refiere que la calidad es un concepto clave hoy en día para los servicios de salud y la Organización Mundial de Salud la define como:

Un alto nivel de excelencia profesional.

Uso eficiente de los recursos.

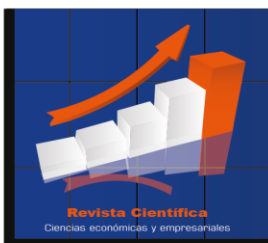
Un mínimo de riesgos para el paciente.

Un alto grado de satisfacción por parte del paciente.

Impacto final en la salud. (GILMORE, 2003).

“La participación de la Auditoría de Gestión en los procesos de adquisiciones para el sector interior va a permitir tener un mejor control en las contrataciones, en la elaboración de las bases y la mejor selección de profesionales que integren los comités especiales, tal como lo evidencia la encuesta que arroja los datos obtenidos, que permitieron verificar el sistema de Auditoría de Gestión, programación y control permite una gestión eficiente y eficaz del área de logística de compras; pudiéndose determinar que el trabajo de campo ha establecido que la Auditoría de Gestión en los recursos del estado optimiza los procesos de adquisiciones en el sector interior.” (Sebastiani, 2013)

Se pudo constatar que se deben implementar manual de funcionamiento para el buen desempeño de la organización, para así de esta manera poder determinar el grado de cumplimiento de sus deberes u obligaciones estipuladas estos resultados positivos conlleva a tener una buena estabilidad que permiten ser beneficiosos para toda organización, por ejemplo la potenciación del recurso humano constituye el eje primordial para elevar el desempeño laboral de los empleados.



Auditoría

La Auditoría ha sido definida por Williams P. Leonard como: “Un examen completo y constructivo de la estructura organizativa de la empresa, institución o departamento gubernamental; o de cualquier otra entidad y de sus métodos de control, medios de operación y empleo que dé a sus recursos humanos y materiales” (Leonard, 1991). Así mismo Arthur W. Holmes conceptualiza a la Auditoría como "el examen crítico y sistemático de la actuación y los documentos financieros y jurídicos en que se refleja, con la finalidad de averiguar la exactitud, integridad y autenticidad de los mismos" (Holmes, 1984).

Estos dos autores definen a la auditoria como un examen de los componentes de la organización, debido a esto es necesario para el sector financiero y comercial son planteados por personas capacitadas, tener experiencia laboral es decir le dan un grado de carácter valorativo a las funciones auditadas, evaluando si se están cumpliendo las actividades de qué forma se las cumple, con el objetivo de poder emitir una opinión favorable y a su vez ayudará en la toma de decisiones tanto para el personal como el ente auditado.

Otras definiciones “la recopilación y evaluación de datos sobre información de una entidad para determinar e informar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos. La auditoría debe ser realizada por una persona competente e independiente” (Cepeda, 1997). Juan Santillán González señala que la auditoría “es una función independiente de evaluación establecida dentro de una organización, para examinar y evaluar sus actividades como un servicio a la misma organización. Es un control cuyas funciones consisten en examinar y evaluar la adecuación y eficiencia de otros controles” (Santillana, 2000). “La auditoría constituye una herramienta de control y supervisión que contribuye a la creación de una cultura de la disciplina de la organización y permite descubrir fallas en las estructuras o vulnerabilidades existentes en la organización” (Torres, 2015).

De esta manera se entiende que la auditoría se basa y se maneja bajo evidencias que son necesarios para el buen control mediante la utilización de papeles de trabajo que sustentan el trabajo realizado con las normas, principios que establece dicha auditoría se definiría como un tipo de examen o evaluación que se lleva a cabo siguiendo una cierta metodología, en la que se analiza detenidamente las acciones de una entidad y los documentos donde las mismas han sido

registradas determinando si las medidas que se han tomado en los diferentes casos son adecuadas y han beneficiado a la misma.

En este sentido, la auditoría determina que con los avances tecnológicos y sociales se manifiestan que en el mundo empresarial los auditores internos o independientes; realicen el examen de manera correcta y oportuna el o los auditores se debe elegir a alguien con la debida preparación en el área, que tenga conocimiento no solo de los métodos, sino también de la organización que se va a auditar, sus funciones, procesos, finalidades.

La finalidad que mencionan estos autores es la necesidad de ayudar a los miembros de una empresa a desarrollar adecuadamente sus actividades, fomentando determinadas acciones y revisando detenidamente la función que cada uno desempeña dentro de la organización, para que se imponga un modelo de gestión de excelencia y lograr mayores beneficios de la organización y de esta manera conocer la fiabilidad de los resultados mediante la optimización que se aplicara a la auditoría, dichos resultados serán utilizados para reformar los campos que la organización requiera, conllevando al desarrollo de la misma y al incremento de los objetivos y metas institucionales.

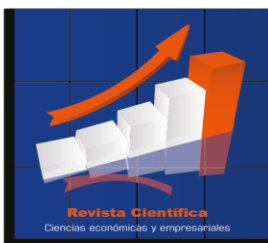
Características de la auditoría

La auditoría fomenta la eficiencia, reduce los riesgos de fracaso de los objetivos y ayuda a garantizar la fiabilidad de la información y el cumplimiento de las leyes y normas vigentes.

Debido a que la auditoria es útil para la consecución de los objetivos de toda entidad, cada vez es mayor la exigencia de implementar mejores sistemas de control interno y de informes sobre los mismos, de este modo la auditoria es considerada cada vez más como una solución a numerosos problemas potenciales de la gestión de los procesos.

Para (Kell, Ziegler, & Boynton, 1996) las características de una auditoria son:

Es objetiva, significa que el análisis es imparcial, deber ser realizado con una actitud mental independiente, sin influencia personal ni política, sometida solamente al juicio del auditor. Es sistemática y profesional: la auditoria debe ser cuidadosamente planeada, con auditores que cuenten con la capacidad técnica y profesional requerida, las cuales se atienen a las normas de



auditoría establecidas, la ética profesional y respetando las fases del proceso de auditoría: planeación, ejecución e informe. Finaliza con un dictamen de un informe escrito que contienen los resultados del examen practicado, el cual debe conocer de previo la persona auditada las conclusiones y debilidades tendientes a la mejora de las debilidades encontradas.

El objetivo de la auditoría

La auditoría tradicional enfocada al ámbito financiero buscada determinar la confiabilidad de los sistemas financieros de una empresa, mediante el estudio del control interno, el entorno en que se desenvuelve, reglamentos que los rigen y los bienes con que cuenta, para verificar si se están cumpliendo las metas trazadas a inicios de la organización, a fin de tomar acciones correctivas en las que necesitare aplicarse.

Ciertos autores manifiestan que el objetivo principal en un estudio de auditoria es buscar la identificación de falencias en los procesos, siendo estos hallazgos de los objetivos que no se están cumpliendo en la empresa. El incremento de la productividad es un motivo justificado por el cual los auditores concentran sus recursos a fin del mejoramiento de los programas institucionales y la reducción de los costos operativos (Cashin, Neuwirth, Abad, & Levy, 1999).

Por lo tanto se justifican las decisiones de auditar una organización si se pretende optimizar el desempeño de la empresa, fortificando el valor agregado de la organización ante la competencia del mercado global, mejorando cualitativamente el producto o servicio que se brinda a los usuarios.

Fases de la auditoría

Para el desarrollo de la auditoria se consideran diversas fases para que el trabajo se realice de forma organizado se describen las etapas en cinco fases:

Fase 1

Diagnóstico y conocimiento preliminar

Inicia con la fase del diagnóstico, en la cual se debe tener un conocimiento general de la empresa a fin de conocer la misión, visión, objetivos, metas, políticas, estrategias y cultura organizacional. Para conseguirlo el auditor visita las instalaciones de la empresa para observar el desarrollo de las

actividades y operaciones de la empresa. Revisa el archivo corriente y permanente de la información de auditorías anteriores.

En esta fase se utilizan técnicas de auditoria y se realizan los cuestionarios y entrevistas En conclusión esta fase permite acumular información clave para el desarrollo de la planificación específica, estimando, en esta fase, una importante aproximación de los riesgos.

Fase 2

Planificación específica

Aquí se cumple con un objetivo fundamental: diseñar una estrategia de trabajo a la medida de las necesidades de la organización. En como ya disponiendo de una información aproximada de los riesgos, se abarcan los principales componentes determinados, permitiendo evaluar el cumplimiento en el control interno para establecer debilidades que a su vez contribuyen a fijar objetivos claros en el plan de auditoria. Para que una vez identificado los objetivos de la auditoria, el auditor revisa y analiza la información y documentación obtenida en la fase preliminar, identificando controles claves para verificar su cumplimiento.

Fase 3

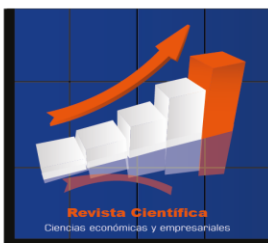
De Ejecución

Es la aplicación de los programas de trabajo diseñados por la estrategia de trabajo a seguir, como resultado de la aplicación de los programas de trabajos, se determinan las áreas que requieren mejoras a partir de los resultados que se sustentan en los hallazgos. El producto de esta fase, es preparar el informe que contiene comentarios, conclusiones y recomendaciones, actividad concluyente de la fase comunicación.

Fase 4

Comunicación de resultados

Se cumple durante todo el proceso de la auditoria, su propósito impulsa la toma de acciones correctivas.



Fase 5

Seguimiento

Aquí se evalúa el cumplimiento de acciones correctivas, en esta fase se sustenta el valor agregado del trabajo del auditor.

Importancia de la Auditoría de gestión

El Manual de Auditoría Gubernamental de la Contraloría General del Estado señala que este tipo de auditoría examinará y evaluará los resultados originalmente esperados y medidos de acuerdo con los indicadores institucionales y de desempeño pertinentes. Constituirán objeto de la auditoría de gestión: el proceso administrativo, las actividades de apoyo, financieras y operativas; la eficiencia, efectividad y economía en el empleo de los recursos humanos, materiales, financieros, ambientales, tecnológicos y de tiempo; y, el cumplimiento de las atribuciones, objetivos y metas institucionales. (MANUAL DE AUDITORIA GUBERNAMENTAL, 2012).

La teoría de sistemas y los procesos de atención médica

El abordaje sistémico no es una nueva ciencia, ni siquiera una nueva disciplina; es un punto de vista original sobre la realidad, un método para abordar los fenómenos complejos.

Permite una visión sintética de los problemas teniendo en cuenta que hasta ahora ha prevalecido sobre todo en las ciencias la visión analítica y allí donde el análisis descompone un fenómeno en tantas partes elementales como propiedades estudia y va, de lo simple a lo complejo; la síntesis intenta plantear la totalidad en su estructura y su dinámica; en lugar de disociar recompone el conjunto de relaciones significativas que ligan a los elementos en interacción, actitud a la cual corresponde precisamente la noción de sistema, ésta hace referencia menos a las definiciones de un objeto particular que a una perspectiva específica y fecunda sobre materias muy diversas de la realidad física, biológica y humana en interacción. (ABEIJON, 2007)

Calidad en la consulta externa

El concepto de calidad en el cuidado de la salud incluye aspectos adicionales a la calidad técnica de los procedimientos diagnósticos y terapéuticos, abarcando aspectos como responder en forma pronta, satisfactoria, culturalmente relevante y fácil de entender a las preguntas de los pacientes o

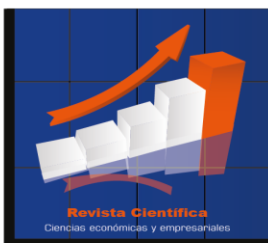
plantear y realizar los procedimientos médicos en forma tal que no sean percibidos como atemorizadores. Es de notar que la calidad en la prestación de servicios de salud tiene una dimensión ética que le es inseparable, que va más allá de las relaciones costo-eficiencia o de satisfacción del usuario y que debe ser reconocida aunque no pueda ser evaluada en los estudios que se hacen de la calidad de servicio. (CASALUD, 2012).

Los servicios se diferencian de los productos, para la valoración de su calidad, en tres dimensiones fundamentales: los servicios son intangibles; son producidos, distribuidos y consumidos simultáneamente; y, el consumidor o usuario de los servicios está presente en el momento de la producción. En el sector de servicios, la calidad se mide usualmente según el ‘modelo de las discrepancias’; modelo que sugiere que la diferencia entre las expectativas generadas en los usuarios y sus percepciones respecto al servicio recibido por un proveedor específico constituyen una medida de la calidad en el servicio (BV.REVISTAS, 2014).

Respecto a la calidad en la consulta externa, se propone abordar o evaluar la calidad del servicio a partir de tres dimensiones: la dimensión humana, técnico-científica y del entorno de la calidad; en cada una de las cuales se pueden establecer atributos o requisitos de calidad que caracterizan al servicio de salud. Los atributos de calidad expresan las cualidades de toda buena atención en salud y que debe ser percibida por los usuarios tanto externos como internos.

Trato cordial y amable, el trato a los usuarios es la clave para obtener la satisfacción del cliente nos da las siguientes normas de cortesías indispensables para dar una atención personalizada y de calidad al paciente, como; El uniforme es una prenda de vestir peculiar y distintivo que usan los individuos pertenecientes a un mismo cuerpo, a un mismo colegio y que tiene la misma forma. Respeto al orden de llegada, el personal de salud debe comprometerse a atender a los pacientes referidos respetando el orden correlativo de llegada.

El reto para la gestión es el de establecer mecanismos que recojan las necesidades, requerimientos y expectativas de los usuarios de los servicios de salud y, a su vez, permitan retroalimentar el sistema en función de los mismos. Según el Manual de la Comisión Conjunta para Acreditación de Organizaciones de Salud, el paciente tiene derecho de recibir el tratamiento respetuosamente en todo momento y bajo todas circunstancias como reconocimiento de su dignidad. El paciente tiene derecho, de acuerdo a ley, a su privacidad personal, es decir, a ser



examinado en instalaciones diseñadas para asegurar el aislamiento visual y auditivo razonable. Esto incluye el derecho a pedir que se tenga una persona del mismo sexo presente durante ciertos exámenes médicos, durante el tratamiento o el procedimiento efectuado por un profesional del sexo opuesto; así como el derecho a no permanecer desnudo más tiempo que el necesario para llevar a cabo el procedimiento médico para el cual se le pidió desnudarse.

La satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario depende directamente de la atención médica recibida en la visita, el tiempo de espera y el trato recibido por el personal que labora en el subcentro, esto son indicadores que le permiten evaluar el servicio que está recibiendo y si cumple con los estándares de calidad que esperaba recibir, para ello recogemos la versión de ciertos autores que planteando siguiente:

La satisfacción del usuario implica una experiencia racional, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio; está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria. (DIPRETTE, 2009).

Al respecto se refieren que en los momentos actuales se es competitivo como organización o como persona si se está, entre los que, de acuerdo a criterios del mercado, proporcionan mayor satisfacción al cliente, de tal forma que la calidad de los servicios de salud pasa a constituir una exigencia que se extiende progresivamente desde una perspectiva de los usuarios y trabajadores de los servicios de salud, que los enfoques gerenciales denominan usuarios externos e internos respectivamente.

Además la satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes. (THOMPSON, 2009)

Metodología

La metodología de investigación está basada con el método inductivo, Este método es el más usual se asciende de lo particular a lo general porque realiza la observación de los hechos y encuentra la solución del problema por lo tanto debemos mejorar las capacidades del desempeño laboral y fortalecer los procesos administrativos que son realizado en dicha entidad. El deductivo. Este método científico se partirá de lo general a lo particular, es decir cómo se encuentra la situación actual del centro de atención consulta externa. Método analítico. Este método consiste en la investigación lo cual va a conocer, comprender la esencia y descomponiéndolo en partes para observar las causas y efectos que tiene la institución.

Técnicas

Las técnicas que se desarrollaron dentro del proceso investigativo fueron:

Entrevista. - Entrevistas al notario de la institución auditada con la finalidad de obtener información que requiere después ser confirmada y documentada.

Encuesta. - Encuesta realizada al personal que labora en la institución auditada con el propósito de recibir información de los funcionarios cuyos resultados deben ser posteriormente tabulados.

Población y Muestra

Para el desarrollo de la presente investigación se contó con la participación 7 funcionarios que laboran en la institución.

Hipótesis

La auditoría de gestión mejora los procesos que se realizan en el área de consulta externa del IESS.

El diagnostico mejora la situación actual de los procesos que se están realizando en el centro de consulta externa IESS.

La identificación de los procedimientos deficientes posibilita el desarrollo en el centro de consulta externa del IESS.

Tabulación de resultados

1.- ¿Conoce detalladamente las funciones a realizar?

Cuadro 1

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	100%
No	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal
Elaborado Por: Autores

2.- ¿Conoce de la misión, visión, objetivo de la institución?

Tabla 2

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	86%
No	1	14%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal
Elaborado Por: Autores

3.- ¿Se cumple con las políticas establecidas en la institución?

Tabla 3

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	57%
No	3	43%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal
Elaborado Por: Autores

4.- ¿Cree usted que la realización de una auditoria de gestión ayudara a mejorar los procesos de la institución?

Tabla 4

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	100%
No	0	0%
Total	7	100%

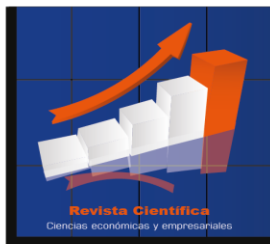
Fuente: Encuesta realizada al personal
Elaborado Por: Autores

5.- ¿Cree usted que se están cumpliendo con eficiencia y eficacia las metas y objetivo planteados por la institución?

Tabla 5

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	43%
No	4	57%
Total	7	100%

Atributos de los hallazgos						
	CONDICIÓN	CAUSA	CRITERIO	EFEECTO	RIESGO	CONFIANZA
El ingreso a este servicio	El 52% de usuarios atendidos esta medianamente satisfecho.	No obtener un turno en la primera llamada al sistema	384 usuarios encuestados	Insatisfacción de usuarios	Moderado	Moderada



Tiempo de esperar	El 52% de usuarios no registro mayor tiempo de espera	Se respeta el horario establecido en la cita	384 usuarios encuestados	Bienestar del usuario	moderado	Moderada
Atención medica	El 89% de usuarios recibió buena atención	Los usuarios fueron atendido con calidad y respeto	384 usuarios encuestados	Bienestar del usuario	Bajo	Alta
Atención de enfermería	El 100% se los usuarios recibió buena atención	Los usuarios fueron atendidos con calidez y respeto	384 usuarios encuestados	Bienestar del usuario	ninguno	Alta
Satisfacción por servicios recibidos	El 60% de usuarios se siente satisfecho	No hay todos los servicios médicos que oferta el IEES	384 usuarios encuestados	Insatisfacción del usuarios	Moderado	Moderado

Discusión de resultados

Dentro de los sistemas de salud del seguro social se pueden observar un sin números de deficiencias que causan malestar entre sus afiliados, si bien es cierto el Gobierno Nacional ha implementado estrategias que dan más beneficios a los usuarios, estas no terminan de solucionar los problemas que se presentan más frecuentemente como la falta de turnos con especialistas en consulta externa, la sobrecarga de pacientes en consultas de emergencia, calidad de atención a los afiliados, la adecuada implementación de equipos médicos.

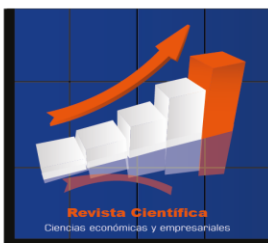
La calidad en la prestación de los servicios de salud es sin duda la mayor falencia en el IESS, no sólo por la aspiración a la mejora de las capacidades institucional, sino porque en el eje de todos los procesos se encuentra la vida de las personas, cuya salud debe ser promovida y protegida como obligación del Estado, que promueve la garantía de seguridad y trato humano para todos y cada uno de los usuarios.

El principal problema es que no están cumpliendo con el manual de políticas y procedimientos que la institución tiene establecido, es por ello que tienen deficiencia en los procesos de entrega de documentos. Además la poca supervisión de la directora hace que contribuya un bajo rendimiento laboral y la atención y comunicación del personal hacia los usuarios lo cual ocasiona pérdida de tiempo es por eso que existe un manejo inadecuado de los procesos administrativos que realizan en el IESS.

Cabe indicar que al no tener un buen desempeño en las funciones administrativas hace que la institución se maneje de una manera inadecuada, imposibilitando el mejoramiento en la gestión de personal por eso se puede indicar que se hace evidente que existe:

Deficientes procesos administrativos que se realizan en el área de consulta externa demora el servicio de atención a los usuarios

En el Centro de Atención Ambulatoria IESS, el proceso más crítico es el de la consulta externa, servicio para el cual se cuenta con un potencial humano conformado por personal de salud profesional y no profesional que brinda atención de salud a los afiliados los que se quejaron de la atención de salud de la consulta externa de este hospital.



Hallazgos

Título del comentario: El tiempo de espera para ser atendido

Condición: El 52% de usuarios atendidos en área de consulta externa indicaron que fue mínimo el tiempo de espera mientras que el 48% indico que esperaron hasta media hora en ser atendidos.

Criterio: Mediante el acuerdo de normas, técnicas y procesos de complejidad en las unidades médicas del IESS en su artículo N° 3 de Ámbitos y Definiciones, indica que deben de cumplir los prestadores de salud con el fin de garantizar la atención a todos los afiliados.

Causa: Existe un régimen de consulta por paciente de 20 minutos por eso se agenda citas cada media hora, sin embargo no se cumple con el tiempo estipulado por las citas.

Efecto: Quejas de usuarios por no cumplirse la cita en las horas estipuladas.

Conclusión: Se tiene que analizar de forma correcta el tiempo que cada especialista se demora en la atención al usuario ya que hay casos médicos de necesitan más tiempo para ser atendidos

Recomendación: Revisar y analizar un método que permita definir el tiempo del paciente en sus citas médicas, de acuerdo a un estudio clínico

Conclusiones

El centro de Atención Ambulatoria IESS, presta sus servicios a los afiliados del seguro social, los cuales están subdivididos en seguro general, seguro campesino y jubilados, la satisfacción de estos usuarios es la que determina el grado de buena calidad en los servicios que presta el centro, teniendo en cuenta que esto es lo que influye en la utilización y continuidad de los servicios de salud social.

Es necesario realizar un compendio de la información oportuna y pertinente sobre los procesos administrativos a fin de tener bases sólidas para la consecución de la investigación, así como determinar cuál es la situación actual de los procesos administrativos del área de consulta externa, y en base a esta información realizar la auditoria de gestión, que convendrá en la búsqueda de soluciones para optimizar la gestión general de la empresa.

Se considera importante la aplicación de la auditoria en esta organización ya que mediante su desarrollo se puede emitir juicios evaluativos que sirvan a la toma de decisiones para desarrollar nuevas estrategias que apunten al cumplimiento de las metas y objetivos propuestos.

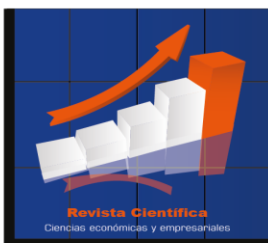
La investigación beneficiará al centro de atención de consulta externa al brindarle información vital de los aciertos y falencias de la institución

En el campo del análisis de las falencias del IESS, aplicando las normativas legales de una auditoria el resultado se muestra en la siguiente tabla:

RIESGO		CONFIANZA
BAJO	15%-50%	BAJO
MEDIO	51%-59%	MEDIO
ALTO	60%-100%	ALTO

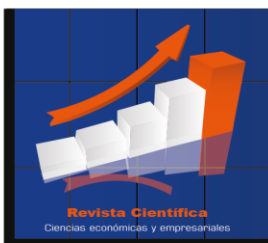
Referencias

1. ABEIJON, J. A. (2007). Dialnet-LaAtencionPrimariaDesdeLaTeoriaDeSistemas. Recuperado el 6 de AGOSTO de 2015, de Dialnet-LaAtencionPrimariaDesdeLaTeoriaDeSistemas.
2. Armendariz, C., & Vallejo, Y. (2011). “Auditoría de Gestión aplicado al recurso humano en el Centro de Desarrollo, Difusión e Investigación. Chimborazo: Escuela Superior Politecnica de Chimborazo.
3. Aumatell, C. S. (2014). Auditoría de la información: Identificar y explotar la información en las organizaciones. Catalunya, España: Editorial UOC.
4. BV.REVISTAS. (2014). <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/spmi/v21n4/pdf/a03v21n4.pdf>. Recuperado el 20 de 8 de 2015, de <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/spmi/v21n4/pdf/a03v21n4.pdf>: <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/spmi/v21n4/pdf/a03v21n4.pdf>



5. CANTU, H. (2009). <http://www.monografias.com/trabajos101/>. Recuperado el 6 de AGOSTO de 2015, de <http://www.monografias.com/trabajos101/>: <http://www.monografias.com/trabajos101/>
6. CASALUD. (2012). http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/anales/v58_n1/casalud.htm. Recuperado el 20 de 08 de 2015, de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/anales/v58_n1/casalud.htm: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/anales/v58_n1/casalud.htm
7. Cashin, J. A., Neuwirth, P. D., Abad, J. M., & Levy, J. F. (1999). Enciclopedia de la auditoria. Barcelona: Oceano.
8. Cepeda, G. A. (1997). Auditoria y Control Interno. Bogotá: McGraw-Hill.
9. Cuatrecasas, L. (2012). Gestión de la calidad total. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
10. DELBANCO. (2009). <http://www.monografias.com/trabajos101/>. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos101/>.
11. DIPRETTE. (2009). <http://www.monografias.com/trabajos101/>. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos101/>: <http://www.monografias.com/trabajos101/>
12. DONABEDIAN, A. (2010). <http://es.scribd.com/doc/51403769/Avedis-Donabedian>. Recuperado el AGOSTO de 2015, de <http://es.scribd.com/doc/51403769/Avedis-Donabedian>
13. GILMORE. (2003). SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD. Recuperado el 7 de AGOSTO de 2015, de WWW.MONOGRAFIAS.COM.
14. GUÍA METODOLÓGICA SGSIF. (2009). Reorientacion y fortalecimiento de los servicio de salud. Quito, Ecuador.

15. GUTIERREZ, A. D. (2012). <http://ai.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2012/07/Manual-de-Auditor%C3%ADa-Gubernamental-Cap-II.pdf>. Obtenido de <http://ai.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2012/07/Manual-de-Auditor%C3%ADa-Gubernamental-Cap-II.pdf>.
16. Hernandez, E. (14 de 05 de 2007). Gestipolis. Obtenido de <http://www.gestipolis.com/administracion-de-riesgos-en-auditoria/>
17. HOLMES, A. (JULIO de 2012). <http://ai.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2012/07/Manual-de-Auditor%C3%ADa-Gubernamental-Cap-II.pdf>. Obtenido de <http://ai.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2012/07/Manual-de-Auditor%C3%ADa-Gubernamental-Cap-II.pdf>.
18. Holmes, A. W. (1984). Principios Básicos de Auditoría. Mexico: C.E.C.S.A.
19. <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/861>. (s.f.). Recuperado el 20 de 8 de 2015, de <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/861>: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/861>
20. INF. ANUAL MSP. GOB. (s.f.). <http://www.msssi.gob.es/organizacion/sns/informeAnualSNS/docs/2005/Cap3CalidadAsistencialEuropa.pdf>. Recuperado el 20 de 08 de 2015, de <http://www.msssi.gob.es/organizacion/sns/informeAnualSNS/docs/2005/Cap3CalidadAsistencialEuropa.pdf>: <http://www.msssi.gob.es/organizacion/sns/informeAnualSNS/docs/2005/Cap3CalidadAsistencialEuropa.pdf>
21. Kell, W., Ziegler, R., & Boynton, W. (1996). Auditoría moderna. (A. G. Mendoza, Trad.) Mexico: Cía. Editorial Continental.
22. Leonard, W. P. (1991). Auditoría Administrativa: Evaluación de los Métodos y Eficiencia Administrativos. Mexico: Diana.

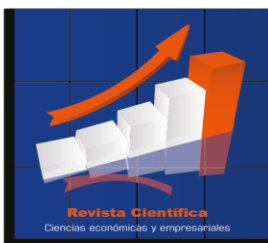


23. MANUAL DE AUDITORIA GUBERNAMENTAL. (2012). <http://ai.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2012/07/Manual-de-Auditor%C3%ADa-Gubernamental-Cap-II.pdf>. Recuperado el AGOSTO de 2015
24. MANUAL DEL AUDITOR. (2012). <http://ai.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2012/07/Manual-de-Auditor%C3%ADa-Gubernamental-Cap-V.pdf>. Recuperado el AGOSTO de 2015
25. MONOGRAFIAS. (2013). <http://www.monografias.com/trabajos101/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud2.shtml>. Recuperado el 20 de 08 de 2015, de <http://www.monografias.com/trabajos101/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud2.shtml>:
<http://www.monografias.com/trabajos101/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud2.shtml>
26. MONOGRAFIAS. (2013). <http://www.monografias.com/trabajos101/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud2.shtml>. Recuperado el 20 de 08 de 2015, de <http://www.monografias.com/trabajos101/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud2.shtml>:
<http://www.monografias.com/trabajos101/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud2.shtml>
27. Organización para la Excelencia de la Salud. (2014). <http://www.cgh.org.co/>. Recuperado el 6 de AGOSTO de 2015, de <http://www.cgh.org.co/>
28. PLAN OPERATIVO IESS. (2014). PLANOPERATIVO DEL CENTRO AMBULATORIO IESS JIPIJAPA. JIPIAPA, MANABI, ECUADOR.
29. REDALYC.ORG. (s.f.). <http://www.redalyc.org/pdf/214/21420864011.pdf>. Recuperado el 20 de 08 de 2015, de <http://www.redalyc.org/pdf/214/21420864011.pdf>:
<http://www.redalyc.org/pdf/214/21420864011.pdf>

30. REFORMAS EN LA SALUD EN EL ECUADOR. (s.f.).
<http://es.slideshare.net/jaky2011/reformas-en-salud-en-el-ecuador>. Recuperado el 08 de 08 de 2015, de <http://es.slideshare.net/jaky2011/reformas-en-salud-en-el-ecuador>:
<http://es.slideshare.net/jaky2011/reformas-en-salud-en-el-ecuador>
31. REGIMEN DE LA SEGURIDAD SOCIAL. (2009). ESTUDIO PARA LA OPTIMIZACION . Recuperado el AGOSTO de 2015, de WWW,MONOGRAFIAS.COM.
32. Santillana, J. R. (2000). Auditoría. Mexico: ECAFSA.
33. Sebastiani, G. (2013). Auditoria de Gestión. Lima-Perú. Obtenido de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/577/3/sebastiani_gt.pdf
34. THOMPSON. (2009). <http://www.monografias.com/trabajos101/>. Recuperado el AGOSTO de 2015, de <http://www.monografias.com/trabajos101/>.
35. TOGLIETTI, M. N. (2008). FAMILIAS MULTIPROBLEMATICAS. Recuperado el 6 de AGOSTO de 2015, de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads>
36. Torres, H. (Junio de 2015). Docs Google. Obtenido de https://docs.google.com/document/d/1nTuSgffyvlSwLdkRFXlGzO2Yn9bm3Aq14fFF_GQzAfA/edit?pli=1

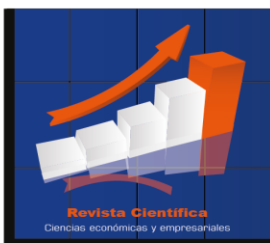
References

1. ABEIJON, J. A. (2007). Dialnet-The Primary Attention From System Theory. Retrieved on August 6, 2015, from Dialnet-LaAtencionPrimariaDesdeLaTeoriaDeSistemas.
2. Armendariz, C., & Vallejo, Y. (2011). "Management Audit applied to human resources at the Center for Development, Dissemination and Research. Chimborazo: Polytechnic School of Chimborazo.



3. Aumatell, C. S. (2014). Information audit: Identify and exploit information in organizations. Catalunya, Spain: Editorial UOC.
4. BV. MAGAZINES. (2014). <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/spmi/v21n4/pdf/a03v21n4.pdf>. Retrieved on 20 of 8 of 2015, from <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/spmi/v21n4/pdf/a03v21n4.pdf>: <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/spmi/v21n4 /pdf/a03v21n4.pdf>
5. CANTU, H. (2009). <http://www.monografias.com/trabajos101/>. Retrieved on August 6, 2015, from <http://www.monografias.com/trabajos101/>: <http://www.monografias.com/trabajos101/>
6. CASALUD. (2012). http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/anales/v58_n1/casalud.htm. Retrieved on 08/20/2015, from http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/anales/v58_n1/casalud.htm: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/anales/v58_n1/casalud .htm
7. Cashin, J. A., Neuwirth, P. D., Abad, J. M., & Levy, J. F. (1999). Encyclopedia of the audit. Barcelona: Ocean.
8. Cepeda, G. A. (1997). Audit and Internal Control. Bogotá: McGraw-Hill.
9. Cuatrecasas, L. (2012). Total quality management. Madrid: Díaz de Santos editions.
10. DELBANCO. (2009). <http://www.monografias.com/trabajos101/>. Obtained from <http://www.monografias.com/trabajos101/>.
11. DIPRETTE. (2009). <http://www.monografias.com/trabajos101/>. Retrieved from <http://www.monografias.com/trabajos101/>: <http://www.monografias.com/trabajos101/>
12. DONABEDIAN, A. (2010). <http://en.scribd.com/doc/51403769/Avedis-Donabedian>. Retrieved AUGUST 2015, from <http://es.scribd.com/doc/51403769/Avedis-Donabedian>

13. GILMORE. (2003). SATISFACTION OF THE EXTERNAL USER ON THE QUALITY OF HEALTH CARE. Retrieved on August 7, 2015, from WWW.MONOGRAFIAS.COM.
14. METHODOLOGICAL GUIDE SGSIF. (2009). Reorientation and strengthening of health services. Quito, Ecuador.
15. GUTIERREZ, A. D. (2012). <http://ai.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2012/07/Manual-de-Auditor%C3%ADa-Gbiermental-Cap-II.pdf>. Retrieved from <http://ai.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2012/07/Manual-de-Auditor%C3%ADa-Gbiermental-Cap-II.pdf>.
16. Hernandez, E. (14 of 05 of 2007). Gestipolis Obtained from <http://www.gestipolis.com/administracion-de-riesgos-en-auditoria/>
17. HOLMES, A. (JULY 2012). <http://ai.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2012/07/Manual-de-Auditor%C3%ADa-Gbiermental-Cap-II.pdf>. Retrieved from <http://ai.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2012/07/Manual-de-Auditor%C3%ADa-Gbiermental-Cap-II.pdf>.
18. Holmes, A. W. (1984). Basic Principles of Audit. Mexico: C.E.C.S.A.
19. <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/861>. (s.f.). Retrieved on 20 of 8 of 2015, from <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/861>: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/861>
20. INF. ANNUAL MSP. Gob (s.f.). <http://www.msssi.gob.es/organizacion/sns/informeAnualSNS/docs/2005/Cap3CalidadAsistencialEuropa.pdf>. Retrieved on August 20, 2015, from <http://www.msssi.gob.es/organizacion/sns/informeAnualSNS/docs/2005/Cap3CalidadAsistencialEuropa.pdf>: <http://www.msssi.gob.es/organizacion/sns/informeAnualSNS/docs/2005/Cap3CalidadAsistencialEuropa.pdf>
21. Kell, W., Ziegler, R., & Boynton, W. (1996). Modern audit (A. G. Mendoza, Trad.) Mexico: Cía. Continental Publishing.



22. Leonard, W. P. (1991). *Administrative Audit: Evaluation of Administrative Methods and Efficiency*. Mexico: Diana.
23. GOVERNMENT AUDIT HANDBOOK. (2012). <http://ai.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2012/07/Manual-de-Auditor%C3%ADa-Gbiermental-Cap-II.pdf>.
AUGUST 2015 recovered
24. AUDITOR'S MANUAL. (2012). <http://ai.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2012/07/Manual-de-Auditor%C3%ADa-Gbiermental-Cap-V.pdf>.
AUGUST 2015 recovered
25. MONOGRAPHS. (2013). <http://www.monografias.com/trabajos101/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud2.shtml>. Retrieved on 08/20 2015, from <http://www.monografias.com/trabajos101/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud2.shtml>: <http://www.monografias.com/trabajos101/user-satisfaction-health-services/user-satisfaction-health-services2.shtml>
26. MONOGRAPHS. (2013). <http://www.monografias.com/trabajos101/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud2.shtml>. Retrieved on 08/20 2015, from <http://www.monografias.com/trabajos101/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud2.shtml>: <http://www.monografias.com/trabajos101/user-satisfaction-health-services/user-satisfaction-health-services2.shtml>
27. Organization for Health Excellence. (2014). <http://www.cgh.org.co/>. Retrieved on August 6, 2015, from <http://www.cgh.org.co/>
28. IESS OPERATIONAL PLAN. (2014). IESS JIPIJAPA AMBULATORY CENTER PLANOPERATIVE. JIPIAPA, MANABI, ECUADOR.

29. REDALYC.ORG. (s.f.). <http://www.redalyc.org/pdf/214/21420864011.pdf>. Retrieved on August 20, 2015, from <http://www.redalyc.org/pdf/214/21420864011.pdf>: <http://www.redalyc.org/pdf/214/21420864011.pdf>
30. HEALTH REFORMS IN ECUADOR. (s.f.). <http://es.slideshare.net/jaky2011/reformas-en-salud-en-el-ecuador>. Retrieved on 08 of 08 of 2015, from <http://es.slideshare.net/jaky2011/reformas-en-salud-en-el-ecuador>: [http://es.slideshare.net/jaky2011/reformas-en-salud -in Ecuador](http://es.slideshare.net/jaky2011/reformas-en-salud-in-Ecuador)
31. SOCIAL SECURITY REGIME. (2009). STUDY FOR OPTIMIZATION. Recovered the AUGUST 2015, from WWW, MONOGRAFIAS.COM.
32. Santillana, J. R. (2000). Audit. Mexico: ECAFSA.
33. Sebastiani, G. (2013). Management Audit Lima Peru. Retrieved from [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/577/3/sebastiani gt.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/577/3/sebastiani_gt.pdf)
34. THOMPSON. (2009). <http://www.monografias.com/trabajos101/>. Recovered the AUGUST 2015, from <http://www.monografias.com/trabajos101/>.
35. TOGLIETTI, M. N. (2008). MULTIPROBLEMATIC FAMILIES. Retrieved on August 6, 2015, from file: /// C: / Users / User / Downloads
36. Torres, H. (June 2015). Google Docs Retrieved from https://docs.google.com/document/d/1nTuSgffyvlSwLdkRFXlGzO2Yn9bm3Aq14fFF_GQzAfA/edit?pli=1

©2019 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).