

DOI: <https://doi.org/10.46296/rc.v7i14.0305>

Auditoría operacional aplicada al departamento de Asistencia Social del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Junín

Operational audit applied to the Social Attendance department of the Decentralized Autonomous Government of the canton of Junín

Moreira-Vera Shirley Nidia

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Sucre, Ecuador.

Correo: smoreira8103@pg.uleam.edu.ec

ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0003-4111-6632>

Zambrano-Cedeño Jessica Mariela

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Sucre, Ecuador.

Correo: jessica.zambrano@uleam.edu.ec

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-1370-5934>

RESUMEN

La eficiencia de la prestación de servicios de asistencia social y su impacto en la comunidad es muy importante, convirtiéndose en un desafío no tener ausentismo de pacientes en las citas programadas. Al existir ausentismo, resulta una sub utilización de los recursos y un retraso en la provisión de asistencia necesaria. En el contexto del sistema de agendamiento de citas médicas "Bienestar Junín", implementado por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Junín, el ausentismo representa un obstáculo notable para la efectividad de los servicios de asistencia social. El estudio se centró en la aplicación de la Auditoría Operacional (AO) para identificar áreas que necesitan mejoras y proporcionar recomendaciones para la optimización de los procesos internos del departamento de Asistencia Social. La metodología que se implementó fue análisis de proceso utilizando la herramienta diagrama de flujo, indicadores claves de desempeño (KPIs) para evaluar la eficiencia y la técnica de análisis de costo-beneficio para evaluar la efectividad (reA), identificando el origen del problema en la programación de turnos, la eficiencia del personal y los recursos utilizados, la necesidad de ajustes en la gestión del proceso de atención al paciente, la estimación de costos-beneficios para mejorar la programación de turnos. Se proponen establecer indicadores de desempeño para monitorear el manejo del sistema de atención a fin de mitigar problemas en el agendamiento de citas médicas. La gestión por proceso propone un modelo replicable y escalable de desempeño que puede ser adoptado por otros sistemas similares en diferentes contextos.

Palabras claves: Auditoría operativa, Gestión por proceso, Asistencia social.

ABSTRACT

The efficiency of the provision of social assistance services and its impact on the community is very important, making it a challenge not to have patient absenteeism from scheduled appointments. If there is absenteeism, there is an underuse of resources and a delay in the provision of necessary assistance. In the context of the "Bienestar Junín" medical appointment scheduling system, implemented by the Decentralized Municipal Autonomous Government of the Junín Canton, absenteeism represents a notable obstacle to the effectiveness of social assistance services. The study focused on the application of the Operational Audit (OA) to identify areas that need improvement and provide recommendations for the optimization of the internal processes of the Social Assistance department. The methodology that was implemented was

Información del manuscrito:

Fecha de recepción: 22 de abril de 2024.

Fecha de aceptación: 25 de junio de 2024.

Fecha de publicación: 10 de julio de 2024.



process analysis using the flowchart tool, key performance indicators (KPIs) to evaluate efficiency and the cost-benefit analysis technique to evaluate effectiveness (reA), identifying the origin of the problem in shift scheduling, staff efficiency and resources used, the need for adjustments in the management of the patient care process, cost-benefit estimation to improve shift scheduling. It is proposed to establish performance indicators to monitor the management of the care system in order to mitigate the problem of scheduling medical appointments. Process management proposes a replicable and scalable performance model that can be adopted by other similar systems in different contexts.

Keywords: Operational audit, Process management, Social assistance.

1. INTRODUCCIÓN

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Junín, en su orgánico funcional existe la Dirección de Desarrollo Social Económico y Turístico, bajo esta dirección se encuentran el Departamento de Cultura, Patrimonio, Turismo y Deporte, Departamento de Asistencia Social, Departamento de Desarrollo Económico, Departamento de Protección De Derechos; siendo menester de la investigación el Departamento de Asistencia Social.

La eficiencia en la prestación de servicios de asistencia social es fundamental para garantizar que los recursos destinados a estas actividades impacten positivamente en la comunidad. Uno de los desafíos significativos en este ámbito es el ausentismo de los pacientes a sus citas programadas, lo cual puede llevar a una subutilización de los recursos y un retraso en la provisión de la asistencia necesaria. En el contexto del sistema de agendamiento de citas médicas "Bienestar Junín", implementado por el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del Cantón Junín, el ausentismo representa un obstáculo notable para la efectividad de los servicios de asistencia social.

Es fundamental considerar el uso de la Auditoría Operacional (AO) para que los gestores de la organización identifiquen las áreas que necesitan mejorar y cómo hacerlo, de acuerdo a lo que dicen los autores Rodríguez dl Carmen et al., (2024a), "puesto que contribuye a que la dirección general o la parte directiva reconozca las áreas de mejora existen dentro de su operativa y el medio para subsanarlas."(p. 2), además Rodríguez et al., (2024b) destacan "que, gracias a su aplicación, se puede identificar el origen de problemas, riesgos económicos,

o situaciones clasificadas como área de oportunidad dentro de la empresa, en aras de la mejora continua del departamento o área donde se lleva a cabo”(p. 4).

Este estudio se centró en la aplicación de la AO como estrategia para abordar y mitigar la inasistencia en este sistema. A través de la optimización de los procesos la implementación de una gestión por procesos bien estructurada puede proporcionar un marco para identificar, analizar y mejorar sistemáticamente cada etapa del servicio ofrecido, asegurando que todas las actividades estén alineadas con los objetivos de eficiencia y efectividad, ya que hasta el momento que se realizó el estudio no se vio reflejado en informes la aplicación de la AO.

Se propuso implementar la Gestión por Procesos, contribuyendo al campo de la efectividad de la Asistencia Social, proponiendo un modelo replicable y escalable de desempeño que pueda ser adoptado por otros sistemas similares en diferentes contextos. Con base a lo que describe Suárez Ayala et al., n.d. “Se pretende con esto concientizar y sensibilizar respecto a la atención de los usuarios desde la ética y los valores” (p. 4), por ello el propósito de este artículo es ofrecer un marco de referencia para políticas públicas más efectivas en la Gestión de la Asistencia Social a nivel Municipal.

Desarrollo

Los organismos de control han formado parte de la historia en el desarrollo organizacional, se evidencia que “el control externo de la administración pública es una necesidad histórica que se remonta a la Edad Media” Palabras_Clave_Auditoria_tecnica_auditor (n.d.), en concordancia con lo antes mencionado la Contraloría General del Estado ecuatoriano en la Norma de Control Interno 200 AMBIENTE DE CONTROL “El ambiente de control define el establecimiento de un entorno organizacional favorable al ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas, para sensibilizar a los miembros de la entidad y generar una cultura de control interno” (Acuerdo_004-CG- 2023 Normas_de_Control_Interno, n.d.)

Uno de los elementos esenciales atendidos en una Auditoría Operacional es el control interno. Este elemento interactúa de manera compleja y sistemática durante el acto operativo departamental. Según Ortega, (2021) “el sistema de Control Interno instrumento para alcanzar un fin, no un fin en sí mismo, un medio para lograr propósitos de eficiencia y eficacia” (p. 4).

En ese mismo contexto, la Ley Orgánica de Salud (1), n.d., en su capítulo I artículo 3 hace énfasis a la garantía de la salud como derecho de los ecuatorianos, determinando así que:

La salud es el completo estado de bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. Es un derecho humano inalienable, indivisible, irrenunciable e intransigible, cuya protección y garantía es responsabilidad primordial del Estado; y, el resultado de un proceso colectivo de interacción donde Estado, sociedad, familia e individuos convergen para la construcción de ambientes, entornos y estilos de vida saludables. Segundo Suplemento del Registro Oficial 53, 29-IV-2022.

Por tal razón, a través del tiempo se han priorizado aquellas políticas públicas, enfocadas principalmente en la salud, las cuales pretenden resolver de los problemas del país de manera holística, que afectan directamente a la calidad de vida de sus habitantes. Sin embargo, aún no ha sido tarea fácil de resolver los temas relacionados con la garantía de la atención médica oportuna en las unidades públicas del país. Por su parte, Sanchez & Acosta (2020), indican que la gestión pública se refiere al conjunto de procesos, políticas y prácticas empleadas por los gobiernos y sus departamentos para administrar recursos, implementar políticas y ofrecer servicios a la ciudadanía.

En la administración del alcalde Ing. Klever Solorzano Villavicencio, de acuerdo a la ORDENANZA No. 10 EXTINCIÓN, TRANSFERENCIA A TÍTULO GRATUITO DE LOS BIENES Y PASO DE PERSONAL PATRONATO AL MUNICIPIO DE JUNIN, n.d., “El Patronato Municipal deberá transferir a título gratuito al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Junín todo su patrimonio” 10 de diciembre de 2014. El mismo que se ha mantenido así hasta la actualidad, formando parte del organismo municipal. De esta manera teniendo

en cuenta lo que dicen los autores Palma-Vélez & Llor-Carvajal (2024), “Los gobiernos de turno realizan sus debidos procesos administrativos, sus carteras de políticas generadas por diversos factores incluidos la modernización del Estado” (p. 4). En este sentido la municipalidad del cantón Junín, al asumir los bienes del Patronato garantiza la mantención del departamento de atención médica para la ciudadanía juninense, a través de la inversión social para mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

Teniendo en cuenta lo que dice el CODIGO ORGANICO DE ORGANIZACION TERRITORIAL, (COOTAD, n.d.) en su Artículo 219.- “Inversión social. - Los recursos destinados a educación, salud, seguridad, protección ambiental y otros de carácter social serán considerados como gastos de inversión” Registro Oficial Suplemento 303 de 19-oct.-2010. Ultima modificación: 31-dic.-2019 (p. 82), con ello el área de Asistencia Social del GAD Junín, es una de las unidades médicas que atiende patologías en diferentes especialidades de la medicina; cuya organización ha sido foco de interés para la población, a pesar de ello existen quejas por parte de los usuarios de este servicio.

La inconformidad se ha generado a partir del tiempo de espera para la reservación de un turno en el software de la institución y en la ejecución de la cita para el área de la atención médica requerida en el servicio de consulta como: medicina general, fisioterapia, psicología. Entendiéndose, a la cita como el “procedimiento administrativo de asignar al usuario una fecha, hora y especialidad para ser atendido”. Ante estas problemáticas llevadas a quejas constantes se visualizó la necesidad de analizar la problemática para poder subsanar algún problema de gestión interna, debido a que debe existir homogeneidad entre la reservación del turno y la ejecución de la cita médica, más aun que los usuarios del servicio en su mayoría son personas con capacidades especiales, así lo dicen los autores Bazán et al., (2023) “Actualmente el internet ofrece innumerables opciones y herramientas software que dan soporte a la inclusión de personas con discapacidad, buscando un escenario que favorezca el crecimiento y desarrollo en sociedad” (p. 2).

Con ello se manifiesta que la problemática en el sistema de agendamiento “Bienestar Junín” es la falta de control interno y de empatía por parte de los

usuarios espera, y el turno perdido. Esta demora, a su vez tiende a reducir la calidad de la atención en el sistema de salud, reduciendo la capacidad de atenciones en las diferentes especialidades.

Por tal razón, para el análisis de las dificultades mencionadas previamente, se planteó resolver la siguiente interrogante: ¿Qué acciones y estrategias se pueden establecer mediante la ejecución de la AO, para reducir el tiempo de espera en la atención médica y la obtención del turno por el servicio de agendamiento en línea del GAD Municipal del Cantón Junín? Estudios anteriores destacan que “las actividades de supervisión y monitoreo se refieren a la evaluación continua y periódica de la calidad del desempeño del control interno por parte de la administración con el firme propósito de determinar que los controles estén funcionando de acuerdo a lo planeado” (Gómez Medina et al., 2021, n.d.)

Además, se consideró la perspectiva de los usuarios internos (funcionarios) y usuarios externos (pacientes) del sistema "Bienestar Junín", evaluando su satisfacción y sus percepciones sobre el proceso de agendamiento y atención. Este feedback fue vital para adaptar a las necesidades reales de los funcionarios y beneficiarios comprometiéndolos con el buen manejo de la tecnología y adecuada comunicación. Tal como lo mencionan Paredes Murcia & León Cárdenas, (2020) “Las tecnologías de la información y la comunicación (tic), cada vez más rápidas, más versátiles y con mayor capacidad de almacenamiento de datos, hacen que para las organizaciones aumente también la importancia de la gestión de la información” (p. 8)

Considerando lo que manifiesta (López García, 2024) “En términos generales, si se considera que la calidad implica la satisfacción del cliente y la seguridad se centra en la prevención de riesgos, se puede afirmar que un cliente experimentará satisfacción (calidad) si su carga llega a tiempo y en buenas condiciones” (p. 8), de acuerdo con lo detallado por los autores y lo abordado en la investigación la calidad es el resultado del óptimo control de riesgo en el servicio brindado por el Departamento de Asistencia Social, repercutiendo directamente en la satisfacción de los pacientes o usuarios.

El objetivo de la presente investigación fue realizar la Auditoría Operativa en el departamento de Asistencia Social del GAD del cantón Junín, centrándose en la del proceso llevado a cabo en la atención de usuarios internos y externos. Teniendo en cuenta que la ejecución de la AO sirve “para verificar el grado de economía, eficiencia, eficacia, calidad e impacto en el desempeño de la planificación, control y uso de los recursos” (REVISTA SABERES APUDEP, n.d.).

2. METODOLOGÍA

Para efecto del desarrollo de la presente investigación según su enfoque se usaron:

La investigación mixta combinando los enfoques cualitativos y cuantitativos, la investigación empírica adoptando la investigación de campo con la descriptiva, la investigación no empírica concertando a la investigación bibliográfica y documental.

Al abordar las variables del estudio (Auditoría Operacional y Departamento de Asistencia Social del GAD de Junín) se construyeron los cimientos de carácter descriptivo y metodológico con la revisión bibliográfica, posteriormente se modelaron los objetivos que para su constatación se desarrolló el trabajo de campo. Por medio de la aplicación de encuestas, entrevistas y ficha de observación, direccionadas a usuarios externos (pacientes) e internos (directivos y funcionarios) a la observación no participativa de eventos ordinarios y actividades cotidianas y a la observación de documentos que reposan en el Departamento de Asistencia Social del GAD de Junín, permitiendo tener mayor precisión con lo que acontece en dicho lugar.

Los datos recolectados fueron tabulados y para su análisis se aplicó el Software estadístico SPSS, sometidos a análisis según la ponderación numérica resultante de cada pregunta. A través de la fundamentación teórica y los hallazgos que se encontraron se construyó el Modelo para evaluar la Gestión por procesos.

Hubo acercamiento al problema investigativo con el trabajo de campo, realizado de manera insitu, generando información primaria proveniente de los gestores departamentales y los pacientes.

Con los hallazgos encontrados, se describieron los sucesos que dieron paso a la esta situación en un diagrama de flujo de procesos, estándares de calidad y protocolos de atención, se plasmaron nuevas estrategias direccionadas al talento humano y la implementación de un sistema con indicadores de desempeño y seguimiento, para mejorar la eficiencia y efectividad de la atención al usuario.

Por otra parte, se recopilaron y analizaron textos de diversos autores para tener clara la connotación del objeto de estudio de la investigación.

Además, se precisó la revisión de documentos normativos y departamentales los cuales fueron: Ordenanza Municipal, Formulario MRL-EVAL-01-MODIFICADO, Informes digitales y físicos de las atenciones generadas por el Departamento de Asistencia Social.

En este estudio, los métodos utilizados fueron: histórico-lógico, inductivo-deductivo, analítico-sintético Con el método histórico Lógico se analizaron los documentos de los periodos de funcionamiento del departamento de Asistencia Social del GAD de Junín, para conocimiento de su trayectoria y como ha ido evolucionando en el tiempo, por medio de esto y los hallazgos de la aplicación de instrumentos se construyó un modelo para evaluar la gestión por procesos que permita identificar los problemas internos y externos relacionados a la eficiencia y eficacia de la atención de usuarios.

El método inductivo-deductivo permitió observar cómo es el flujo de atención de pacientes confrontado con la gestión administrativa del departamento de Asistencia social plasmado en la auditoria operacional realizada al social del GAD del cantón Junín.

El método analítico-sintético se puso de manifiesto a través de la auditoría que se realizó a los procesos que realiza cada funcionario frente a la descripción del puesto de trabajo en el departamento de Asistencia social, logrando evidenciar

las áreas críticas y la sintetización de causas y efectos de problemas que atentan a la eficiencia y efectividad de la atención de usuarios desde una perspectiva global con efecto horizontal del manejo administrativo.

Población y muestra

Según el Censo del INEC (2022), el cantón Junín tiene una población de 22.324 habitantes y el Plan municipal de Asistencia Social va direccionado para todos sus habitantes, sin embargo, acuden a recibir este servicio las personas de escasos recursos económicos en su mayoría con capacidades especiales. Para efecto de valoración de la población se toma como base la referencia del historial de pacientes que han solicitado el servicio entre los años 2014 al 2024, con un total de usuarios atendidos en esos 10 años 77333 y la muestra calculada con la fórmula de población finita arrojó un total de 382, a quienes se les aplicó la encuesta para medir la satisfacción del servicio recibido.

Parámetro	Valor
N	77333
Z	1.96
P	0.5
Q	0.5
E	0.05

Tamaño de la muestra finita
N 382.27

Para la muestra de funcionarios departamentales se tomó el total de la población, aplicando la entrevista a la directora departamental y la encuesta que fue aplicada a los 8 funcionarios restantes del departamento de Asistencia Social, con el propósito de diagnosticar la productividad, la sistematización y la homogeneidad de los procesos para llegar a la atención de usuarios.

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Por medio de la revisión documental y la entrevista a la directora del departamento de Asistencia Social del GAD Junín, se estructuró una tabla de indicadores de desempeño por puesto de trabajo, convirtiéndose en cualidades para los indicadores de calidad.

Tabla 1. Indicadores de desempeño por puesto de trabajo del Talento Humano del departamento de Asistencia Social del GAD Junín

Objetivo y Meta	Puesto de trabajo	Indicadores
Objetivo: Mejorar la accesibilidad y calidad de atención médica para personas de escasos recursos económicos del Cantón Junín, mediante la optimización de la gestión de citas con la atención oportuna y eficiente, garantizando un servicio integral y humanizado.	1. DIRECTOR(A)	Ser responsable de planificar, coordinar y supervisar las actividades del departamento a su cargo, asegurando que se encausen con los objetivos del GAD. Dirige y supervisa al personal del departamento, fomentando un ambiente de trabajo colaborativo y eficiente. Desarrolla y presenta proyectos que beneficien a la comunidad, buscand o financiamiento y recursos para su implementación.
	1.MEDICO MUNICIPAL	Atención al usuario, elaboración de informes diarios de actividades realizadas y mensuales del total de pacientes atendidos, así como también de pacientes con morbilidad. Elaboración de oficios y certificaciones. Preparación del paciente (toma de signos vitales). Aplicación de ampollas y realizaciónde nebulizaciones, de pruebas rápidas COVID. Las demás actividades asignadas por el jefe inmediato acorde al perfil del puesto.

Meta: Generar satisfacción del paciente en un 95%, mediante la atención oportuna, eficiente y humanizada, en el Departamento de Asistencia Social del GAD Municipal del Cantón Junín.	1.FISIOTERAPISTA	Realizar rehabilitación física a los usuarios. Elaboración de informes diarios y mensuales de actividades ejecutadas. Elaboración de oficios y certificaciones. Las demás actividades asignadas por el jefe inmediato acorde al perfil del puesto
	1. PSICÓLOGO CLÍNICO	Atenciones psicológicas a usuarios y seguimiento de casos. Sesiones psicológicas a usuarios. Visita domiciliaria a pacientes. Elaboración de oficios y memorándum. Las demás actividades asignadas por el jefe inmediato acorde al perfil del puesto
	1. ASISTENTE ADMINISTRATIVO	Entrega de insumos a los pacientes de medicina general y sala de fisioterapia. Organización de brigadas médicas. Elaboración de informes mensuales de actividades realizadas. Las demás actividades asignadas por el jefe inmediato acorde al perfil del puesto
	2. ASISTENTES	Atención a los usuarios que realizan fisioterapias. Realizar el control del usuario, de entrada y salida del área. Las demás actividades asignadas por el jefe inmediato acorde al perfil del puesto
	1. ASISTENTE	Visitas a las personas de grupos prioritarios (adultos mayores, discapacidad y mujeres embarazadas) en territorio. Asistencia social a los usuarios. Las demás actividades asignadas por el jefe inmediato acorde al perfil del puesto

	1. ASISTENTE DE LA UNIDAD	Coordinación de turnos: ingreso y registro de pacientes en el software para las diferentes áreas que brindan servicios a los usuarios. Las demás actividades asignadas por el jefe inmediato acorde al perfil del puesto
	Total	9 Funcionarios

Formulario MRL-EVAL-01-MODIFICADO (Formulario para la evaluación del desempeño por competencias para uso del jefe inmediato)

Procesos (P)

Tabla 1. Pregunta de la encuesta a funcionarios del Departamento de Atención Social del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Junín

¿Ha recibido capacitación sobre manejo de software para asistir al paciente en la reservación de turnos y dar a conocer los programas de salud que ofrece el departamento?

Si	2	25	25
No	6	75	100
Total	8	100	

Análisis: El 75% de los funcionarios manifiestan que no han recibido capacitación reciente sobre manejo de software para asistir al paciente en la reservación de turnos y de los programas de salud que ofrece el departamento, y el 25% respondieron que sí.

Tabla 2. Pregunta de la encuesta a usuarios (pacientes) del Departamento de Atención Social del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Junín

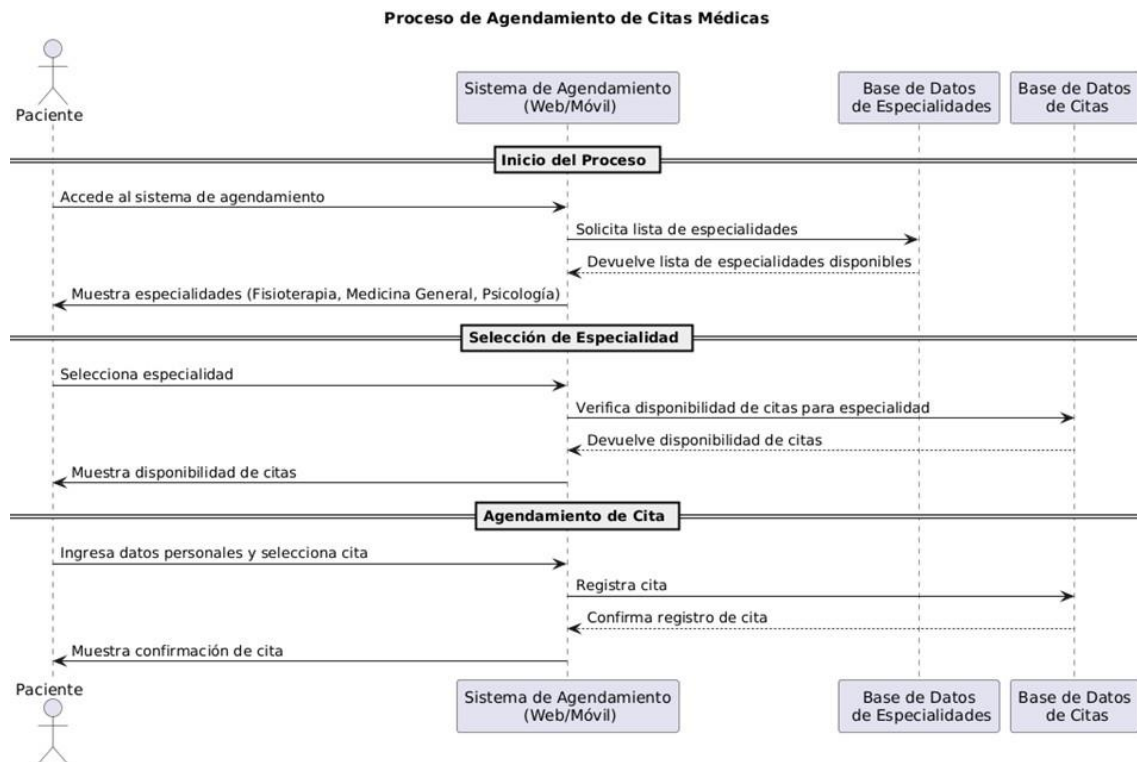
¿Ha recibido orientación del personal que labora en el departamento de asistencia social del GAD Junín sobre programas y campañas de atención para la salud y protocolo a seguir para la reservación de turnos en línea?

Si	180	47%	47
No	202	53%	100
Total	382	100%	

Análisis: Según el resultado de la pregunta de la encuesta a pacientes el 47 % respondió que sí y el 53% respondió que no había recibido orientación del personal que labora en el departamento de asistencia social del GAD Junín sobre programas y campañas de atención para la salud y protocolo a seguir para la reservación de turnos en línea

El GAD del cantón Junín ha iniciado incorporando un software para reservas de citas médicas denominado “Bienestar Junín”, está en el desafío departamental con la gestión del buen uso de las TIC como herramienta para la satisfacción de funcionarios y usuarios del servicio ,las irregularidades entre reservaciones y ejecución de citas médicas en el instrumento encuesta aplicado a funcionarios y usuarios indistintamente se demuestra el desconocimiento del usuario de la anulación del turno desde el mismo software que hizo el agendamiento ,por otro lado en la observación se evidencia que los asistentes departamentales carecen de permiso para dar la anulación a turnos con ausentismo este es un causal de esperas innecesarias tanto de pacientes como de funcionarios, faltan protocolos que garanticen la eficacia desde el área de atención al usuario para cubrir esos vacíos con aquellos pacientes que no alcanzaron a reservar turno debido a que en la plataforma muestra en algunas ocasiones completo el agendamiento de turnos y en los consultorios no hay pacientes, otra limitación plasmada en la encuesta y observación es el poco conocimiento de las campañas de salud que oferta el departamento de Atención Social, ocasionando que algunos servicios médicos carezcan de demanda a pesar que se promulgan por medios de comunicación masiva , pero en la oficina hay ausencia de un personal actualizado con la información para orientar a la población que demande el servicio.

Gráfico 1.



Recursos(R)

Recursos Materiales y tecnológicos

Tabla 3. Encuesta realizada a los funcionarios

¿El ambiente físico interno cumple con los requerimientos para la apropiada atención de los pacientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
OPCIONES	Totalmente en desacuerdo	0	0%	0
	En Desacuerdo	2	25%	25
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	3	38%	63
	De acuerdo	2	25%	88
	Totalmente de acuerdo	1	12%	100
	Total	8	100%	

Análisis: En la pregunta de la encuesta realizada a los funcionarios sobre la valoración del ambiente físico interno cumple con los requerimientos para la

apropiada atención de los pacientes respondieron en desacuerdo el 25%, ni de acuerdo ni desacuerdo 38%, de acuerdo 25% y totalmente de acuerdo 12%

Tabla 4. Encuesta realizada a los usuarios

¿El ambiente físico interno cumple con la higiene, mobiliario y equipos necesarios para ser atendido en las citas médicas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
OPCIONES	Totalmente en desacuerdo	155	41%	41
	En Desacuerdo	98	26%	66
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	62	16%	82
	De acuerdo	42	11%	93
	Totalmente de acuerdo	25	7%	100
	Total	382	100	

Analisis: En la pregunta a los usuarios del servicio sobre el ambiente físico interno cumple con la higiene, mobiliario y equipos necesarios para ser atendido en las citas médicas respondieron Totalmente en desacuerdo el 41%, en desacuerdo el 26%, ni de acuerdo ni desacuerdo 16%, de acuerdo 11%, Totalmente de acuerdo 7%.

Toda la información proveniente de las preguntas fue sometida a contraste con la observación, considerando como ventaja la higiene del lugar donde se atienden a los pacientes. El mobiliario en cantidad cubre las necesidades de los funcionarios y pacientes, en calidad y confort necesita ser mejorado, se carece de equipos tecnológicos y médicos actualizados para potencializar el servicio de atención de salud.

Talento Humano

Tabla 5. Encuesta Realizada a los funcionarios

¿Existe eficacia en la acción reservación de turno que realiza el usuario en el servicio de agendamiento en línea donde genera día y hora para ser atendido y la materialización de la atención?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
OPCIONES	Si	7	88	88
	No	1	13	100
	Total	8	100	

El 88% de los funcionarios manifestaron que si y el 13% que no existe eficacia en la acción reservación de turno que realiza el usuario en el servicio de agendamiento en línea donde genera día y hora para ser atendido y la materialización de la atención.

Tabla 6. Pregunta de la encuesta a usuarios

¿La fecha y hora establecida en el agendamiento de turno en línea fue igual al recibió en su atención médica?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
OPCIONES	No, ninguna dificultad	70	18	18
	Sí, algunas dificultades	160	42	60
	Sí, muchas dificultades	152	40	100
	Total	382	100	

En esta pregunta el 18% manifestaron que no hubo dificultad, 42% algunas dificultades, 40% muchas dificultades. Desde la dirección departamental se visualizó y se constató con la encuesta que a pesar que hay la predisposición al cumplimiento por todo el personal, se pierde en los roles el fin del objetivo y meta

departamental (ver tabla 1), No existe un registro de los turnos que fueron agendados y no materializados, se carece de intuición y creatividad para solventar situaciones propias del desconocimiento del usuario, falta empoderamiento a nivel de la dirección y de funcionarios, es por esto que no existe mayor cobertura de las campañas de salud y homogeneidad entre la cita reservada y la atención.

Gráfico 2. Identificación de proceso crítico

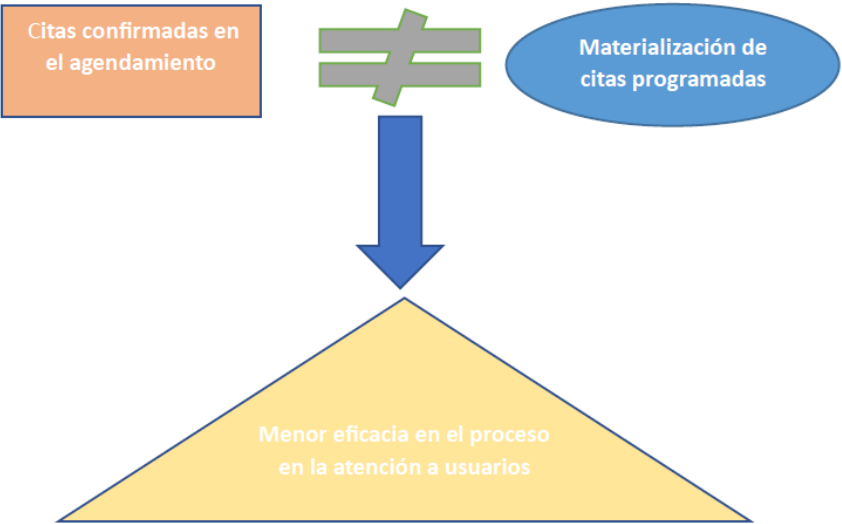


Tabla 7. Pregunta de la encuesta a usuarios

¿Por qué acude a recibir la atención médica en el municipio del GAD del cantón Junín?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
OPCIONES	Siento mejoría con la asistencia médica	105	27	27
	Estoy satisfecho con la atención médica	198	52	79
	No hay cumplimiento con la atención	79	21	100
	médica, acudo porque es gratis			
Total		382	100	

En la respuesta a esta interrogante se aprecia que los usuarios mayormente buscan la atención porque están satisfechos con la asistencia médica en el 52%, que sienten mejoría con la atención médica el 27%, una menoría manifiesta que no hay cumplimiento en la atención siendo el 21%. Se puede destacar como eficiente la atención médica convirtiéndose en un punto a favor para el servicio brindado, sin embargo, hay que mejorar el cumplimiento para eliminar el porcentaje de pacientes insatisfechos por falta de eficacia.

Tabla 8. Matriz de indicadores como medio para mejorar la efectividad y eficacia de la atención a usuarios

Indicador	Propósito	Definición	Medición
Citas agendadas y atendidas por día y año	Llevar un control diario de las citas agendadas y no atendidas	Es el total de turnos no atendidos sobre los atendidos en un tiempo determinado por 100	Escala de likert
Plan de capacitación para el TTHH, cada que hay una nueva campaña y fijo cada 6 meses	Mantener empatía en la atención y homogeneidad de la información que se provee al paciente tanto en territorio como en la oficina	Preparar a todos los funcionarios del departamento sobre la atención empática y para que comuniquen a la colectividad las campañas médicas vigentes así como también los servicios que brinda el GAD Junín	Escala de likert

software de reservaciones de citas médicas evidenciar la nulidad de las citas	Proporcionar acceso a los asistentes de área para anular respectivamente citas no asistidas y agendar nuevos pacientes para mayor productividad en la atención y logro de eficacia	Tener un protocolo de tiempo para espera de un paciente agendado si no llega eliminar el agendamiento para dar paso a nuevos usuarios	Escala de likert
Comparación con el objetivo departamental y el rumbo de la eficiencia en la atención	Mantener la calidad en la atención médica y registrarlo	La calidad de la atención médica se define por el grado de satisfacción del paciente en la cita médica sobre el estado de salud resultante del proceso de atención	Escala de likert
Cumplimiento con estándares de calidad hospitalaria en las instalaciones y mobiliario ajustado a la demanda de usuarios	Para la comodidad del usuario y funcionario garantizar un ambiente físico interno adecuado	La calidad de las instalaciones se considera por el cumplimiento de las medidas hospitalarias y la respuesta a los requerimientos de los usuarios	Escala de likert

Discusión

La Auditoría Operacional como herramienta de evaluación y mejora de los procesos dentro de entidades públicas, reviste una importancia crítica al aplicarse en el Departamento de Asistencia Social del GAD Municipal del Cantón Junín. Esta práctica permitió no solo identificar ineficiencias, sino también comprender el impacto de las diversas políticas y decisiones que afectan la calidad de vida de la sociedad.

Aunque el Departamento de Asistencia Social ha logrado avances significativos, aún enfrenta desafíos que limitan su capacidad para atender adecuadamente a la población. Los errores identificados se pueden subsanar a corto plazo debido a que son procesuales en su mayoría, van desde la necesidad de capacitar al talento humano, gestionar el tiempo en las actividades departamentales, organizar los recursos tecnológicos y de información. Arámbula (2024) indica que las empresas deben formar periódicamente a los empleados sobre las normas pertinentes y la importancia de seguirlas para promover una cultura de conciencia y responsabilidad dentro de la organización. Con esta premisa y para evaluar la efectividad y eficacia se propone la implementación de una matriz de indicadores como medio para mejorar la efectividad y eficacia en la atención a usuarios controlando el desempeño para retroalimentar las áreas vulnerables. Supe (2023), indica que la empresa revisa y monitorea continuamente sus procesos internos para garantizar que los controles y políticas se sigan adecuadamente. Estos desafíos se plantearon y dieron como resultado la coyuntura para lograr la efectividad de los procesos y la sostenibilidad de las políticas públicas, en concordancia con lo que manifiesta LaraSerna et al., (2023) “abordar sus desafíos y oportunidades es crucial para garantizar su eficacia y adaptabilidad a las cambiantes circunstancias políticas y sociales” (p. 3). La Auditoria Operacional proporciona un marco para identificar tanto los desafíos internos del departamento de Asistencia Social, como la falta de personal capacitado, insuficientes recursos logísticos o limitaciones tecnológicas, la AO debe considerar cómo nuevas políticas o programas podrían ser implementados para adaptarse a un entorno social y político en constante cambio, asegurando que las iniciativas de asistencia social no solo sean efectivas, sino que también estén alineadas con las necesidades reales de la población.

Además, puede servir como una plataforma clave para promover la transparencia y rendición de cuentas en la administración pública, evaluando por proceso, los programas y recursos sistemáticamente, ayudando con la participación de la comunidad en las prioridades sociales y a la toma de decisiones más inclusivas.

4. CONCLUSIONES

Los hallazgos de la auditoria revelaron varias áreas de mejora. Se identificaron deficiencias en la planificación y ejecución de programas, así como en la comunicación interna y la capacitación del personal. Sin embargo, también se destacaron aspectos positivos, como el compromiso del equipo y la satisfacción de los beneficiarios con ciertos servicios.

Las áreas específicas donde los usuarios han expresado insatisfacción están identificadas en los tiempos de respuesta, calidad del servicio, accesibilidad y atención al cliente. Existió discrepancia y diferencia de percepción entre lo que los funcionarios consideran efectivo y lo que los usuarios experimentan, dando razones en la falta de eficiencia y efectividad de los procesos.

Basado en los análisis de las encuestas, entrevistas y ficha de observación se recomienda acciones concretas para mejorar la situación, esto incluye capacitación adicional para el personal, revisión de procesos operativos o implementación de un sistema de evaluación de atención al cliente.

En conclusión, la aplicación de una auditoría operacional en el Departamento de Asistencia Social del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Junín no es solamente una herramienta técnica para la eficiencia, sino que se convierte en un instrumento fundamental para abordar de manera integral las desventajas y vulnerabilidades que los grupos específicos enfrentan debido a decisiones políticas y económicas. Al mismo tiempo, permite identificar oportunidades para mejorar la respuesta social en un contexto dinámico, promoviendo así un enfoque más adaptable y proactivo en la gestión de asistencia social.

REFERENCIAS

Acuerdo_004-CG-2023 Normas_de_Control_Interno. (n.d.).

Balanta-Cobo, P., Fransen-Jaïbi, H., Gonzalez, M., Henny, E., Serrata Malfitano, A. P., & Pollard, N. (2022). Human and social rights and occupational therapy: The need for an intersectional perspective. In *Brazilian Journal of Occupational Therapy* (Vol. 30). Universidade Federal de Sao Carlos. <https://doi.org/10.1590/2526-8910.CTOED302022033>

- Bazán, L., Uceda, P., & Lopez Martos, R. M. (2023). Software Applications for the Social Inclusion of People with Disabilities: A Review of the Scientific Literature of the last 10 years. Proceedings of the LACCEI International Multi-Conference for Engineering, Education and Technology, 2023-July. <https://doi.org/10.18687/laccei2023.1.1.627>
- CODIGO ORGANICO DE ORGANIZACION TERRITORIAL, COOTAD. (n.d.). www.lexis.com.ec
- Gómez Medina et al., 2021. (n.d.).
- Lara Serna, L., Hernández González, D. F., & Echevarría Miranda, A. (2023). Transparencia, Tecnología y Participación Ciudadana: Claves para fortalecer el Sistema Nacional Anticorrupción en México. LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, 4(5). <https://doi.org/10.56712/latam.v4i5.1398>
- Ley Orgánica de Salud (1). (n.d.).
- López García, M. (2024). Sistemas Integrados de Gestión (SIG), Implementación y Auditorías para la Seguridad Operacional de los Buques: un Análisis Crítico. InnOvacIOnes de NegOciOs, 21(41), 69– 84. <https://doi.org/10.29105/revin21.41-439>
- ORDENANZA No. 10 EXTINCIÓN, TRANSFERENCIA A TITULO GRATUITO DE LOS BIENES Y PASO DE PERSONAL PATRONATO AL MUNICIPIO DE JUNIN. (n.d.).
- Ortega, M. (2021). Auditoría operacional como solución gerencial para incrementar la eficiencia en gestión de inventarios. Panel - Revista de Administración, 2(1), 13–26. <https://doi.org/10.33996/panel.v2i1.2>
- Palabras_Clave_Auditoria_tecnica_auditor. (n.d.).
- Palma-Vélez, K., & Llor-Carvajal, G. (2024). Sistema de Control Interno y su incidencia en la Gestión Administrativa de la Dirección Distrital 13D07 Chone - Flavio Alfaro – Salud. 593 Digital Publisher CEIT, 9(1), 880–900. <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.1.2220>
- Paredes Murcia, A., & León Cárdenas, M. J. (2020). La auditoría: fuente de información estratégica en
- Coello, A., Menacho, I., Uribe, Y., & Sánchez, F. (2019). Oportunidades de aprendizaje a través de las TIC desde la perspectiva de las TAC. Revista Científica Digital de Educación (EDUSER), 6(2), 1. doi:<https://doi.org/10.18050/eduser.v6i2.2308>

- Rodríguez del Carmen, J. M., Montero Mora, J. E., Montero Mora, J. G., & Hernández Sánchez, J. A. (2024a). Análisis de las Metodologías de Auditoría Operacional en Norte y Latino América. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(2), 2065–2082. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i2.10641
- Rodríguez del Carmen, J. M., Montero Mora, J. E., Montero Mora, J. G., & Hernández Sánchez, J. A. (2024b). Análisis de las Metodologías de Auditoría Operacional en Norte y Latino América. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(2), 2065–2082. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i2.10641
- Suárez Ayala, V., Liliana, M., Acosta, C., Marcela, G., & Estrada, R. (n.d.). Humanización de los servicios de salud mediados por telemedicina en la ciudad de Popayán 1. <https://orcid.org/0000-0003-3871-3578>