



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
METROPOLITANA
Unidad Iztapalapa



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
METROPOLITANA
Unidad Azcapotzalco



XX Congreso Internacional de Análisis Organizacional (XX CIAO)
“Fenómenos organizacionales emergentes en Latinoamérica frente a la crisis global: Homenaje a Guillermo Ramírez Martínez, 20 años realizando el CIAO”

Cambio organizacional implementado en las instituciones públicas del sector salud y su incidencia en la satisfacción de los usuarios. Caso: Hospital Civil de Culiacán (2018-2019)

Mesa Temática: Intervención y cambio organizacional

Modalidad de la ponencia: Investigación concluida

Nombre Completo del Autor(es):

1¹: Dr Jesús Patiño Burgos

ORCID: 0000-0003-3403-9475

Universidad Autónoma de Sinaloa

Av Álvaro Obregón y Dr. Mariano Romero

Col Gabriel Leyva

Culiacán, Sin., Mex

patino_bj@hotmail.com

Mexicano

2. Dra. Rodulfa Flores Vizcarra

ORCID: 0000-0002-6156-3697

Universidad Autónoma de Sinaloa

Domicilio: Blvd Universitarios y Av de las Américas Módulo IV Ciudad Universitaria, Culiacán, Sinaloa, México.

rodulfa.flores@fca.uas.edu.mx

Mexicano

Cartagena de Indias, Bolívar, Colombia, agosto 30 de 2022

¹ Autor responsable de la comunicación

Cambio organizacional implementado en las instituciones públicas del sector salud y su incidencia en la satisfacción de los usuarios. Caso: Hospital Civil de Culiacán (2018-2019)

Resumen

La salud pública representa un importante instrumento de la política pública y social, por tal motivo, resulta de vital importancia la correcta ejecución, dirección y control del Programa de Formación en Salud Internacional, la cual ha estado a la vanguardia respecto al desarrollo conceptual en materia de salud internacional. El cambio es una capacidad que las organizaciones deben desarrollar si desean seguir siendo competitivas, es más que una necesidad en un momento de tiempo puntual, el movimiento es necesario, la innovación es un requerimiento básico para competir. En la presente investigación se abordan aspectos referentes al cambio organizacional implementado en los entes de salud pública de México, ya que los motivos que la orientan fortalecen e inciden en la satisfacción de los usuarios. Esta investigación abordó el estudio de como el cambio organizacional implementado en el Departamento de Consulta Externa de Pediatría del Hospital Civil de Culiacán, ha incidido en la satisfacción del usuario y la forma en que ha contribuido a la mejora del servicio. Es un tema interesante a discutir y ha cobrado gran relevancia en el ámbito internacional debido a que es el resultado de la innovación organizacional. Además, con el presente trabajo se comprobó la hipótesis mediante técnicas de investigación empírica, revisión documental de información oficial, análisis de publicaciones científicas y entrevistas a personal estratégico, aplicando la metodología de enfoque cualitativo, a través de un estudio de caso: Hospital Civil de Culiacán.

Palabras clave: Organizaciones de salud pública, Cambio organizacional y satisfacción de los usuarios.

Cambio Organizacional Implementado En Las Instituciones Públicas Del Sector Salud Y Su Incidencia En La Satisfacción De Los Usuarios. Caso: Hospital Civil De Culiacán (2018-2019)

Introducción

Las innovaciones del entorno, resultados por los efectos de la globalización, provocan transformaciones importantes que ejercen consecuencias en las instituciones de salud, ya que representan nuevos retos y desafíos en cuanto a la satisfacción de los usuarios, principalmente; en clínicas y hospitales con frecuencia se enfrentan con un entorno caracterizado por rápidos cambios tecnológicos, cambiantes exigencias de los usuarios y una intensa competencia contra otras instituciones, el cambio no solo se trata de transformar estrategias evidentes en el contexto, si no que resulta aún más complejo modificar actitudes y comportamiento del personal que labora en la institución de salud.

A pesar de lo antes expuesto, vale la pena destacar que si se obtiene con éxito el cambio propuesto crecerá y prosperará el entorno actual y futuro de la institución, para lo que resulta necesario poder ir de la mano con un líder que dentro de todo el proceso influya en sus seguidores para que se logren los objetivos organizacionales de tal forma que pasemos del campo de lo ordinario a lo extraordinario, uno de los problemas más desconcertantes que se presenta en el proceso de cambio es la resistencia por parte del personal clínico, para lo cual el líder deberá persuadir y ver la resistencia como una opción para fortalecer el proceso; una vez institucionalizado el cambio se deberá dar un nuevo enfoque a la cultura organizacional remplazar hábitos, tradiciones, actitudes, modo de pensar y confiar en las nuevas prácticas que harán más productiva la institución

de salud y que beneficiaran no solo a los empleados si no a los pacientes y al resto del entorno.

Así pues, encontraremos de forma clara todo lo relacionado con el proceso del cambio organizacional en las instituciones de salud, su origen, sus etapas, la relación entre el líder y el proceso de cambio, por qué las personas se resisten al cambio, sus objetivos, y demás información necesaria para poder liderar y apoyar el cambio de tal forma que las instituciones de salud crezcan en productividad eficiencia y calidad de los servicios prestados a la comunidad.

Enfoque Teórico

El Programa de Formación en Salud Internacional (PFSI) ha estado en la vanguardia del desarrollo conceptual en materia de salud internacional, y por lo tanto ha contribuido a su desarrollo y evolución teórica como campo de estudio y de práctica, por lo tanto la Organización Panamericana de la Salud (OPS) sigue favoreciendo a la salud internacional a través de exposiciones, publicaciones, el desarrollo de programas de estudio, la investigación y las redes institucionales (Auer y Guerrero, 2011).

De acuerdo a lo anterior, a pesar de estas aportaciones, la premura de la globalización, el progreso del contexto regional y la creciente importancia de la salud en la agenda política global, puntan una mayor necesidad de desarrollar capacidad de liderazgo en asuntos relacionados con la salud internacional, una situación reconocida por los Estados Miembros de la OPS (Pinzón, 2014).

De acuerdo al artículo publicado por Gómez, Sesma, Becerril, Knaul, Arreola y Frenk (2011), el IMSS cubre a más de 80% de esta población y la atiende en sus propias unidades con sus propios médicos y enfermeras. El ISSSTE da cobertura a otro 18% de

la población asegurada, también en unidades y con recursos humanos propios. Por su parte, los servicios médicos para los empleados de PEMEX, SEDENA y SEMAR en conjunto se encargan de proveer de servicios de salud a 1% de la población con seguridad social en clínicas y hospitales de PEMEX y las Fuerzas Armadas, y con médicos y enfermeras.

Cobra relevancia este tema ya que no existe actualmente una compilación, una obra, o algún documento que enuncie o se refiera a la temática aquí descrita. Bajo este tenor, la pregunta central que orientará dicho trabajo de investigación es:

¿De qué manera el cambio organizacional implementado en el Departamento de Consulta Externa de Pediatría en el Hospital Civil de Culiacán, ha incidido en la satisfacción de los usuarios que contribuyen a la mejora del servicio?

Lo anterior expuesto, permite plantear las interrogantes específicas que dan sustento a este trabajo de investigación:

1. ¿Cómo se dio el proceso de cambio organizacional en el Departamento de la Consulta Externa de Pediatría en el Hospital Civil de Culiacán?
2. ¿Cuáles son los principales cambios organizacionales implementados en el Departamento de Consulta Externa de Pediatría en el Hospital Civil de Culiacán que contribuyen a la mejora del servicio?
3. ¿Cuál es la problemática que se presenta en la atención de los usuarios de los servicios de la Consulta Externa de Pediatría en el Hospital Civil de Culiacán?
4. ¿Qué efecto ha tenido el cambio organizacional implementado en el Departamento de Consulta Externa de Pediatría en el Hospital Civil de Culiacán y cómo ha incidido en la satisfacción de los usuarios de sus servicios?

El supuesto que se desea comprobar en la presente investigación es el siguiente:

El cambio organizacional implementado en el Departamento de Consulta Externa de Pediatría del Hospital Civil de Culiacán, permite diversificar los servicios que proporciona, viéndose fortalecida su función con la integración de tecnología y mejora de la infraestructura de la institución, dando como resultado mejoras en la satisfacción de los usuarios.

Toda organización debe de estar en condiciones de adaptación al entorno cambiante si se pretende sobrevivir. Los cambios en la tecnología, los gustos de los consumidores, los reglamentos del gobierno, el incremento en el coste de diversos recursos y los valores y capacidades de los futuros empleados y/o profesionistas no son sino algunas de las amenazas para la existencia organizacional (Castañeda, 2011).

Ahora bien, de acuerdo a la publicación de Seclén-Palacin y Darras (2005), manifiestan que son diversos los espacios, lugares e instituciones en el ámbito público o privado, en los cuales en esta primera década del siglo XXI se habla de calidad y además de responsabilidad social. Este discurso cada vez se generaliza más, a partir de las expectativas de globalización y unificación de criterios que se buscan para alcanzar que el ser humano construya para sí mismo y la sociedad en la que vive un estándar de calidad de vida en un estado de completo de salud, tal y como la concibe la Organización Mundial de la Salud (OMS), de eso depende la satisfacción en los usuarios.

Pero cuál es el origen del problema de una buena atención y/o servicio de calidad en las instituciones de salud pública. Los centros hospitalarios del país y del mundo requieren infraestructura anatómico-funcional y humana que pueda originar una respuesta

organizada y hasta elegante, admiración de propios y extraños; sin embargo, el origen y detonante de los grandes problemas reside en la relación interhumana deficiente: entre el médico a médico (en la mayoría de incidentes no clasificados se evidencia el refrán que el peor enemigo del médico es el médico); la inmensa importancia, eminentemente trascendental de la histórica relación del médico con el paciente, enfermera-médico, médico-paramédico, médico administrativo, personal patronal y si se quiere, con el respeto que merece el resto del personal, por modesta que sea su actividad o misión dentro de la institución (Frenk, 1994).

En forma congruente con lo señalado por el IOM, en cuanto a acceso a los servicios, calidad de la atención y costos accesibles (Millman, 1993), el Estado Mexicano pretende garantizar el acceso a los servicios de salud para todos los mexicanos a través del Sistema de Protección Social en Salud (SPSS) de conformidad con el artículo 4 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM), sin importar su condición social y laboral, con lo que se evita así cualquier tipo de discriminación, mediante servicios integrales, con calidad, respeto y trato digno.

Frenk y Ruelas-Barajas (2005) enfatizan que más allá del financiamiento, también se han realizado importantes esfuerzos encaminados a garantizar un acceso efectivo en relación con la calidad.

En este sentido, la Ley General de Salud señala que el Estado deberá establecer requerimientos mínimos indispensables para quienes deseen ser prestadores de servicios, sujetos a evaluación y previa obtención del dictamen de acreditación otorgado por

la Secretaría de Salud. Asimismo, los proveedores deberán aprobar la evaluación y sujetarse a la revisión anual del cumplimiento de las condiciones comprometidas en materia de acreditación (DOF, 2011).

Si bien en algunos puntos son ahora la garantía de calidad y la efectividad de los servicios las mayores limitantes hacia el acceso efectivo, el rezago en la provisión elemental de servicios aún persiste en muchos puntos del país.

Fajardo-Dolci, Gutiérrez y García-Saisó (2015). En su artículo Acceso efectivo a los servicios de salud: operacionalizando la cobertura universal en salud comentan que las instituciones de salud deberán establecer prioridades comunes en el desarrollo de recursos tanto físicos como humanos, a fin de lograr el crecimiento armónico que permita hacer frente a los retos que en materia de salud y acceso a servicios presenta la población nacional y no solamente la población de los diferentes esquemas de aseguramiento.

Para el desarrollo de esta investigación se selecciona la teoría de las organizaciones, teoría del sector público, teoría del desarrollo organizacional, así como la teoría del cambio organizacional, buscando sustentar el trabajo realizado con bases teóricas sólidas y así llegar a la comprobación de hipótesis de una forma más clara y precisa.

Por lo que respecta al desarrollo organizacional en el sector público, en cuanto a la teoría de la Administración Pública, las personas que trabajan en este tipo de organizaciones, no tienen libertad de decisión sobre un cambio en el ejercicio laboral dentro del sector público, para lograr la eficiencia, eficacia y efectividad, se trata de una función histórico nacional, consreñida a la situación concreta que ocupa dentro de la administración pública la burocracia pública (Habermas, 2000).

De acuerdo a las teorías de la burocracia, Harmon y Mayer (1999) citados en López Portillo (2013), señalan que todos los que participan en la administración pública toman decisiones con base en las leyes, las normas y las tradiciones públicas. Pero además sus decisiones reflejan juicios fundados en valores que surgen de configuraciones peculiares de factores en situaciones particulares. Las decisiones, como los juicios en que se basan, proceden de las relaciones mutuas entre lo general y lo específico, lo personal y lo impersonal.

Lo anterior refleja que el marco en el que opera la administración pública, los cuales pueden ser de carácter decisorio, organizacional y normativo, debido a que se trata de comprender de cómo y por qué los administradores públicos actúan como lo hacen en los contextos organizacionales, así mismo, se delinear las características de la burocracia de acuerdo a lo que se ha descrito respecto a las aportaciones de Weber (2014) en esta temática, ya que es la organización la que tiene bajo su cargo la operación de la administración pública.

El desarrollo organizacional se define, de acuerdo con Warren, citado por Guízár (2013), como aquellas actuaciones dentro de la organización destinadas a aumentar su eficacia. Estableciendo además que la teoría del desarrollo organizacional es una compleja estrategia que pretende cambiar las creencias, actitudes, valores y estructura de las organizaciones para que puedan adaptarse mejor a las nuevas tecnologías, mercados y desafíos.

Es importante tomar en cuenta la participación de Verdugo, Ochoa, Parada y Güereña (2015) quienes afirman que las intervenciones, son acciones de que se vale la disciplina del desarrollo organizacional para llevar a cabo el cambio planeado. Se basan en

un cuidadoso diagnóstico, ya que tienen como objetivo resolver problemas específicos y mejorar áreas particulares de la organización en la que se detectaron diversos tipos de problemas.

Hoy en día, gracias a las teorías antes descritas, se preocupan más las organizaciones y de acuerdo al debate de la literatura se aprecia que se trabaja en pro, de la necesidad de que estas diseñen estructuras más flexibles al cambio y que este se produzca como consecuencia del aprendizaje de sus miembros lo que implica generar condiciones para promover equipos de alto desempeño, al entender que el aprendizaje en equipo implica generar valor al trabajo y más adaptabilidad al cambio con una amplia visión hacia la innovación.

En este sentido, Lewin, citado por Guizar (2013) define el cambio: Como una modificación de las fuerzas que mantienen el comportamiento de un sistema estable y cuando ambas fuerzas están equilibradas, los niveles actuales de comportamiento se mantienen y se logra un equilibrio cuasi-estacionario. Además, propone un plan de tres fases para llevar a cabo el cambio planeado: 1) descongelamiento, 2) cambio o movimiento, 3) recongelamiento. (Guizar, 2013: 44).

En la presente investigación se estudiaron los elementos conceptuales que tienen referencia con las organizaciones del sector salud, el cambio organizacional y la satisfacción del usuario (SU). Desde tiempos remotos las diversas civilizaciones, se han preocupado por la salud pública de sus habitantes, generando sus propios métodos de higiene, según Ortego, (2009), desde los egipcios el cual ya practicaban la limpieza per-

sonal, romanos elaborando cuartos especiales como baños públicos, hasta tiempos recientes donde se decidió investigar la problemática en enfermedades por infecciones de una persona a otra, el cual tomo la atención de personas interesadas en el tema y así buscar la solución a estos nuevos casos dando un gran salto llevando a la salud pública como ciencia.

Fue así ante la necesidad de impulsar el bienestar, desarrollo social, servicios, estructura y metas de cada país, por lo que Álvarez (1991) comenta que la Organización de Naciones Unidas (ONU) ha ayudado para que más personas tengan acceso a los servicios básicos, logrando así: aumento de la longevidad, control de enfermedades, disminución de mortandad infantil.

Según la publicación de Correa, Correa, Goncalves y Pagán (2018) argumentan que oficialmente quedó establecida en el año 1945, aun cuando estaba en curso la segunda guerra mundial, en lo que, los 51 países fundadores firmaron el documento de carta de naciones unidas, el cual su principal objetivo fue preservar la paz entre naciones, reafirmar la fe en los derechos del hombre, promover el progreso social y elevar el nivel de vida.

Kast y Rosenweigh (1998) afirman que el cambio organizacional requiere atención explícita a los problemas y oportunidades y es facilitado por un proceso de renovación integrado. Con la anterior perspectiva, Rodríguez (2010), define el cambio organizacional como cualquier modificación estructural y en el comportamiento humano en una organización.

Antes de tratar el tema de Cambio organizacional, es conveniente describir que hablar de las organizaciones es hablar de la administración, pues sin ella no podrían

existir. Se apoya en el análisis de la historia y evolución de la administración que hacen Robbins y Coulter (2009), en la que la definen como:

Es el proceso que involucra la coordinación y supervisión de las actividades de otros, de tal forma que estas se lleven a cabo de forma eficiente y eficaz. A su vez se define que la eficiencia se refiere a obtener los mejores resultados a partir de la menor cantidad de recursos y la eficacia, cómo “hacer las cosas correctas”; es decir, realizar aquellas actividades que ayudarán a la organización a alcanzar sus metas. Se resalta que en organizaciones exitosas, la alta eficiencia y la alta eficacia por lo general van de la mano. Retomando la publicación de Nava (2013), comenta que:

A principios del siglo veinte, Henri Fayol, un empresario francés, propuso por primera vez que todos los administradores ejecutan cinco funciones: planear, organizar, mandar, coordinar y controlar. Hoy en día estas funciones se han resumido a cuatro: planeación, organización, dirección y control.

La planeación define objetivos, establece estrategias para lograrlos y desarrollan planes para integrar y coordinar las actividades.

La organización es el acordar y estructurar el trabajo para cumplir con las metas de la empresa.

El control es que una vez que los objetivos y planes están establecidos, las tareas y acuerdos definidos, el personal contratado, entrenado y motivado, se debe evaluar el resultado para ver si se cumple con lo planeado. En caso de no ser así, hacer los ajustes necesarios para su cumplimiento.

Según Robbins y Coulter, una organización es “un acuerdo deliberado de personas para llevar a cabo un propósito específico” y la clasifican en cuatro enfoques o etapas de las mismas. Estos son: el clásico, cuantitativo, conductual y contemporáneo.

Hoy en día, de acuerdo a Segredo (2016), los nuevos esquemas gerenciales o de dirección son reflejo de la forma como la organización piensa y opera, exige entre otros aspectos: un trabajador con el conocimiento para desarrollar y alcanzar los objetivos, un proceso flexible ante los cambios introducidos por la organización, una estructura plana, ágil, reducida a la mínima expresión y que cree un ambiente de trabajo que satisfaga a quienes participen en la ejecución de los objetivos organizacionales, un sistema de recompensa e incentivos basado en la efectividad del proceso donde se comparte el éxito y el riesgo y un equipo de trabajo participativo en las acciones de la organización.

Indudablemente los nuevos esquemas de dirección son reflejo de la forma como la organización piensa y opera, exige entre otros aspectos de acuerdo a las aportaciones de Segredo (2016):

Lo anteriormente referenciado, es producto de los desafíos que enfrentan las instituciones públicas y/o privadas de acuerdo a los efectos de la globalización y a otro aspecto que tiene injerencia dominante, nos referimos a la modernización y su relación con el cambio organizacional.

Como se puede apreciar, estos cambios complican el desarrollo de las actividades operativas de la empresa convirtiéndose en problemas que deben resolverse, por lo tanto, la modernización conlleva a planear cambios en la organización.

Nava (2013) en su publicación hace una retrospectiva sobre la evolución de las organizaciones, con énfasis en los principales cambios y los efectos que han tenido en su administración, muestra una cronología de los diferentes enfoques y teorías y se señalan a los principales protagonistas de este cambio. Al final del mismo se mencionan las expectativas y las mega tendencias, que los especialistas y futurólogos estiman, será el camino hacia a dónde van las nuevas teorías del cambio organizacional.

La satisfacción del usuario (SU) es uno de los aspectos que, en términos de evaluación de los servicios de salud y calidad de atención, ha venido cobrando mayor atención en salud pública (Schneider y Palmer, 2002).

Siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de servicios de salud (Mira y Aranaz, 2000). Si bien es cierto existe un intenso debate en cuanto a su concepción y metodologías de medición, también es consenso la relevancia de la visión de los usuarios sobre los servicios como un elemento clave en la mejoría de la organización y provisión de los servicios de salud (Edwards y Staniszewska 2000).

Se entiende que el cambio organizacional en el sector salud como el proceso deliberadamente diseñado que mitigue los efectos no deseado de este mismo cambio y potencie las posibilidades de crear un futuro en la organización, que beneficie a sus empleados, de cómo resultado una calidad aceptable en la satisfacción de los usuarios del servicio prestado, ya que son los principales beneficiarios y al contexto en general.

Por su parte, Williams, Coyle, y Healy (1998) afirman que los niveles de SU en atenciones ambulatorias oscilan entre 60 y 70%, observándose especificidades en función al público estudiado, servicio y/o establecimiento proveedor.

Se concluye que, si el propósito de medir SU es la identificación de aspectos organizacionales y del proceso de atención que precisan ser mejorados en un servicio de salud, deberían enfocarse principalmente a los componentes de dicha atención.

Decisiones Metodológicas de la Investigación

En este apartado se definen los métodos utilizados para llevar a cabo la investigación los cuales pueden ser cualitativos, cuantitativos y/o mixtos, se clarifica en que consiste cada uno, y se explica por qué este estudio se considera cualitativo.

De igual manera Hernández, Fernández y Baptista (2014) proponen:

Los enfoques para llevar a cabo una investigación, el enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio, se basa en la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y análisis estadístico, siguiendo un orden riguroso para comprobar teorías y establecer patrones de comportamiento.

Por su parte, el enfoque cualitativo utiliza la recolección de datos sin medición numérica para describir preguntas de investigación en el proceso de interpretación y no se rige por un orden estricto, éste puede formular preguntas e hipótesis antes, durante y después de la recolección de datos. Los autores proponen el método mixto el cual es la combinación de elementos del método cualitativo y cuantitativo.

En esta investigación se determinó que el método cualitativo fue el idóneo para su desarrollo, ya que se buscó el que se perciba una experiencia mediante la observación, así como la aplicación de herramientas como la entrevista, las cuales se componen de características meramente cualitativas, aunado a esto en la investigación se trata de describir el cambio organizacional implementado en las instituciones públicas del sector salud y su incidencia en la satisfacción de los usuarios en el área de Consulta Externa de Pediatría del Hospital Civil de Culiacán, así como sus principales obstáculos, y para poder

determinarlo es necesario captar las impresiones de cada uno de los colaboradores entrevistados para poder identificar estos puntos.

Bernal (2010) indica que el método cualitativo busca entender una situación social como un todo, teniendo en cuenta sus propiedades y su dinámica.

Como vemos, el método cualitativo se percata de comportamientos y su entorno para realizar el análisis correspondiente y buscar la solución al problema, si bien, el método cualitativo tiene sus características distintas al cuantitativo, cada uno tiene ventajas y desventajas sin embargo en este estudio se considera que el método cualitativo es el idóneo para la problemática presentada, y se tomará en cuenta lo descrito por el autor buscando contraponer ese supuesto del método.

La investigación se realizó en la modalidad de estudio de caso, concretamente en el en el Departamento de Consulta Externa de Pediatría del Hospital Civil de Culiacán, a continuación, se describen las características del estudio de caso.

Se determinó que la metodología de investigación sería cualitativa, dada su flexibilidad en el diseño de la investigación (diseño emergente) y la importancia del escenario en el que se desarrolla la acción. Se aplicó el enfoque de estudio de caso, considerando que se buscó analizar aspectos específicos observados en un caso dentro de un sistema cerrado (Creswell, 2007).

Yin (2009) considera el estudio de caso como un método de investigación que define su lógica de operación y formas de recopilar y analizar evidencia empírica, que investiga un fenómeno contemporáneo a profundidad en su propio contexto.

Creswell (2007) establece como su postura considerar al estudio de caso como un enfoque metodológico cualitativo de investigación, donde el investigador explora un sistema delimitado (un caso) o múltiples sistemas delimitados (casos) a lo largo del tiempo, a través de la recolección detallada y profunda de múltiples fuentes de información (observación, entrevistas, material audiovisual, documentos, informes, etc.), generando una descripción del caso y temáticas basadas en el caso.

Para la identificación de los participantes según Creswell (2007), es necesario que hayan experimentado el fenómeno que está siendo estudiado. En la investigación cualitativa, se utiliza el concepto de muestreo intencionado, lo cual significa que el investigador selecciona a los individuos que puedan proporcionar información que contribuya de manera significativa a la comprensión del problema de investigación y del fenómeno central del estudio.

En este caso la unidad de análisis es en el Departamento de Consulta Externa de Pediatría del Hospital Civil de Culiacán ya que como comenta Cazau (2006) para llevar a cabo una investigación es importante conocer la unidad de análisis, que es la entidad. La presente investigación se realizó mediante la modalidad de estudio de caso, en Hospital Civil de Culiacán en el Departamento de Consulta Externa de Pediatría, ubicada en la Ciudad de Culiacán, Sinaloa, México. En el periodo comprendido de enero de 2018 a diciembre 2019.

Bernal (2010) presenta una tabla en la que se muestran técnicas e instrumentos que pueden ser utilizados para la recolección de datos.

En esta investigación se utilizaron distintas herramientas, desde el uso del internet para consulta de libros en línea, de igual manera se manejó el método de encuesta, entrevista y observación para la investigación de campo.

Resultados Preliminares

El antecedente inmediato del Hospital Civil se encuentra en la vieja casa de beneficencia, institución asistencial pública en contraposición del Hospital del Carmen, institución de carácter religioso y privado fundado por el prestigiado médico y educador Don Ruperto L. Paliza a principios del siglo XX. Esta institución asistencial era sostenida por la caridad pública, lo atendían monjas, que no tenían ningún conocimiento de la enfermería y más bien se limitaban a preparar y servir los alimentos a los enfermos y a sobarlos y a rezarles para aliviar sus dolores.

Esta institución dejó de funcionar en el año de 1932 con la inauguración del Hospital Civil, a donde se trasladó parte de su personal y equipo.

El cambio organizacional implementado en el Departamento de la Consulta Externa de Pediatría en el HCC y su incidencia en la satisfacción de los usuarios:

La interrogante central que orienta la presente investigación es: ¿De qué manera el cambio organizacional implementado en el Departamento de Consulta Externa de Pediatría en el Hospital Civil de Culiacán, ha incidido en la satisfacción de los usuarios que contribuyen a la mejora del servicio? Para dar respuesta a la misma se aplicaron entrevistas a directivos, a médicos pediatras que atienden la Consulta Externa (CE) de Pediatría en el

Hospital Civil de Culiacán (HCC), así como también se solicitó la opinión a través del mismo instrumento a enfermeras que cubren la CE de Pediatría del HCC.

Una primera pregunta que se les realizó tanto a los directivos, a los médicos pediatras y a las enfermeras fue que dieran sus impresiones de cómo se dio el proceso de cambio organizacional en el Departamento de la Consulta Externa de Pediatría en el Hospital Civil de Culiacán, cuales son las características que identifican en ese cambio organizacional, la evolución que ha tenido el mismo, se les cuestionó si eran evidentes dichos cambios organizacionales, es decir, captar de los entrevistados y encuestados su opinión en torno a si había, desde su punto de vista, cambios en dicho departamento de CE de Pediatría del HCC.

De manera posterior se les preguntó ya específicamente que señalaran cuáles eran los principales cambios organizacionales que ellos observaban que se hubieran implementado en el Departamento de CE de Pediatría en el Hospital Civil de Culiacán que contribuyen a la mejora del servicio, de igual manera se les cuestionó si habían observado alguna problemática que se presente en la atención de los usuarios de los servicios de la CE de Pediatría en el Hospital Civil de Culiacán y el efecto que ha tenido el cambio organizacional implementado en el Departamento de Consulta Externa de Pediatría en el Hospital Civil de Culiacán así como la incidencia del mismo en la satisfacción de los usuarios de los servicios.

De igual forma, para dar respuesta a la gran interrogante central que orienta el presente trabajo de investigación, se aplicaron encuestas a familiares de los pacientes que acuden a consulta de pediatría, generalmente a las mamás que los llevan al servicio

de CE de Pediatría del HCC, con el propósito de conocer de cerca su opinión referente a la satisfacción de ellos como usuarios de los servicios de CE de Pediatría del HCC y poderla plasmar en el presente trabajo de investigación.

El contenido y los resultados obtenidos con la implementación del cambio en la CE de Pediatría del HCC brindan elementos que permiten conocer y documentar los cambios organizacionales que ha sufrido en su devenir histórico que contribuyan a la mejora del servicio, la problemática que se presenta en ese departamento de la CE de pediatría, el efecto que ha tenido y sobre todo conocer como este ha incidido en la satisfacción de los usuarios que acuden a solicitar los servicios de CE de Pediatría en el HCC.

Tal como lo señala Andersen (1995) la satisfacción del usuario es un requisito indispensable para considerar en nuestro sistema de salud un acceso efectivo, por lo cual se debe de establecer parámetros y estudios de medición que nos permitan medir el impacto logrado desde esta perspectiva, siendo aplicadas estas evaluaciones en todos los niveles de atención.

El presente inciso tiene como propósito conocer las características que identifican el Departamento de CE de Pediatría del HCC, cómo era ese departamento hace algunos años, cómo operaba, si realmente fungía como un Departamento formal de CE, para de manera posterior, conocer la evolución que el mismo ha tenido con el devenir de los años. Para dar respuesta a estas interrogantes se obtuvo información a través de la observación, notas de campo, material fotográfico, acopio de documentos internos, entrevistas a Directivos del mismo, Médicos que atienden en dicho Departamento, así como personal de enfermería adscrito al lugar.

En lo vertido por los Directivos del HCC en cuanto a las características del Departamento de CE de Pediatría del HCC y la evolución del mismo, coinciden en que ha habido un cambio muy notorio, que es un antes y un después de hace 8 o 10 años a la fecha; que no estaba bien estructurado el Departamento de CE de Pediatría, que para empezar, no había un departamento como hoy se tiene, que es una consulta más organizada, los departamentos son más consolidados, que antes no había una agenda y expediente electrónico, que era en papelitos, no había un programa como tal, que no era digitalizado el servicio, a pesar de que es un hospital de cerca de 90 años, que el cambio significativo se dio alrededor de hace promedio 8 años y se ha venido mejorando conforme han pasado los años. Coinciden en señalar los directivos que producto de esos cambios, la consulta de ese departamento ha aumentado un % considerable, probablemente un 50%. Continúan señalando que no había una agenda de interconsulta o de consulta subsecuente, que cuando inició el departamento, solo se daba consulta, que el equipamiento estaba en malas condiciones, que los médicos del Departamento contaban con un escritorio pero no en las mejores condiciones y que después, con el tiempo, las condiciones mejoraron, se arreglaron los consultorios, se incluyeron lavabos dentro de los mismos, la higiene en el interior se mejoró, la creación de la sala de neonatología y eso ha hecho que la gente acuda en mayor volumen y con ello se ha visto un cambio radical hacia la mejora en la calidad y atención.

Llama la atención que en las entrevistas realizadas a los Directivos, son evidentes las coincidencias en sus respuestas y no se identificaron divergencias en sus opiniones.

Se plantearon las mismas interrogantes a los Médicos que atienden la CE de Pediatría del HCC, que comentaran acerca de cuáles eran las características del Departamento de Consulta Externa de Pediatría del HCC y la evolución del mismo, en sus respectivas respuestas dieron a conocer sus opiniones.

De acuerdo a la publicación de Seclén-Palacin y Darras (2005), manifiestan que son diversos los espacios, lugares e instituciones en el ámbito público o privado, en los cuales en esta primera década del siglo XXI se habla de calidad y además de responsabilidad social. Este discurso cada vez se generaliza más, a partir de las expectativas de globalización y unificación de criterios que se buscan para alcanzar que el ser humano construya para sí mismo y la sociedad en la que vive un estándar de calidad de vida en un estado de completo de salud, tal y como la concibe la Organización Mundial de la Salud (OMS), de eso depende la satisfacción en los usuarios. Coincide con los resultados antes descritos del sujeto de estudio entrevistado.

Con lo expresado por los Médicos del Servicio de CE de Pediatría de HCC, se observa que en lo que se refiere a las características y evolución de dicho servicio, coinciden en señalar que ha habido cambios muy significativos, que antes se basaban en un expediente físico, que había en unas hojas, se daba la consulta y ponían la nota en la hoja una hoja evolución y el tratamiento, manifiestan igual que los Directivos, que las condiciones no eran la mejores, incluso señalan los médicos, que eran deplorables.

Señalan que hoy ha cambiado la estructura física, la cuestión de la ambientación, las condiciones físicas, que antes no tenían un sistema de captación, solamente una hoja de descripción y la receta y que hoy tienen un sistema de cómputo el cual, el sistema esta captado y se guarda lo que es un expediente clínico para todos los pacientes, que

había carencias en la cuestión de insumos, el problema que observan es que es un área que es dinámica y que tiene varias consultas integradas al mismo personal de enfermería, eso hace que a veces se retrase el pase de un paciente al consultorio porque la enfermera está ocupada atendiendo a otro médico que también está dando servicio en ese momento y a veces no son enfermeras de base sino que son suplentes y las cambian constantemente y obviamente la experiencia en el área varia, depende de la gente que esté trabajando ahí con nosotros.

Continúan afirmando que antes los consultorios eran más chicos y había en ese entonces falta de mobiliario en buenas condiciones, se sacaban las citas en donde está el control de citas y de ahí ya se pasaban los pacientes.

En cuanto a la evolución del Servicio de CE de Pediatría de HCC, señalan que ha cambiado en el aspecto tecnológico, ha mejorado el sistema ya es por medio de una computadora, ya hay un programa donde se da la atención, se agenda el paciente, que antes no se agendaba, que la cantidad de personas que se atienden se ha incrementado, el volumen de pacientes es mucho más y la incidencia es padecimientos cada vez es de mayor variedad. Recalcan que antes consultaban sin expediente electrónico, que hacían notas en la hojas diarias en un expediente físico y también las recetas, que no tenían un sistema electrónico como ahora y generalmente había una receta para los derechohabientes del Hospital y había otras recetas para los pacientes que venían de fuera, y todo eso se hacía a mano, que después se metió el sistema, donde ya se hacía en la computadora, después se modificó lo de las recetas, hasta llegar a lo que tienen ahorita.

El mobiliario, algunas cosas se cambiaron, los consultorios le dieron mantenimiento en cuanto a pintura, en cuanto a el área física, hicieron algunas mejoras en el techo, etc., ahorita hasta dibujos tienen en el consultorio de pediatría, está cambiando. Además, los aires acondicionados, antes era integral y por eso había ciertos problemas y ahora son individual en cada consultorio y eso mejora las condiciones de cada consultorio y se puede brindar una consulta de mayor calidad. Concluyen en que definitivamente los cambios que se pueden apreciar y palpar son muchos, para mejora, que aún falta, pero que se ha avanzado.

Estas afirmaciones vertidas por los Médicos del Servicio de CE de Pediatría de HCC, en torno a características y evolución de dicho Servicio, coinciden con lo señalado por los Directivos en torno a las características y la evolución de dicho Servicio. No se encontraron divergencias en las opiniones vertidas primeramente por los Directivos y de manera posterior por los Médicos de dicho Servicio.

En los que se refiere al personal de enfermería que atienden la CE de Pediatría del HCC cuestionados en el mismo sentido de cuáles eran las características del Departamento de Consulta Externa de Pediatría del HCC y la evolución del mismo, en sus respectivas respuestas dieron a conocer lo que consideraron.

Es de resaltar las respuestas que ofreció el personal de enfermería referentes a las características del Departamento de Consulta Externa de Pediatría del HCC, para ellos la situación del departamento no está en sus mejores condiciones, al contrario, ven un retroceso, ya que ellos atienden no solo a los pacientes del área de pediatría, atienden a los pacientes de otras especialidades también y señalan que es demasiada gente la que se acumula en el turno para ellos solos y que hay molestia por parte de ellos por la

tardanza. Manifiestan también que, en el turno vespertino, no hay servicio de enfermería de planta, que son pasantes los que atienden a los familiares de los pacientes. Destaca la antigüedad del personal de enfermería entrevistado que atiende el Departamento en cuestión mismo que no alcanza los dos años promedio de antigüedad y en algunos casos, solo tienen 4 meses de antigüedad en dicho servicio.

En cuanto a la evolución de dicho Servicio de CE de Pediatría no refieren cambios importantes, solo un cambio de escritorios, y sus respuestas son producto precisamente porque no tienen un punto de comparación de antes y después, ya que su antigüedad en dicho servicio no proporciona información suficiente para ello.

Lo anterior coincide con lo señalado en las entrevistas a Médicos del Departamento de CE de Pediatría que señalaron precisamente esta situación de la alta rotación de dicho personal de enfermería encargado del Departamento en cuestión, de la limitación en número del mismo como una de las problemáticas que tiene dicho Departamento, lo cual impacta de manera importante en la satisfacción del usuario que acude al CE de Pediatría del HCC.

Este apartado de la investigación tiene como propósito mostrar los resultados obtenidos en torno a conocer los principales cambios organizacionales implementados en el Departamento de CE de Pediatría en el HCC. Para la realización del mismo, es necesario el recorrido físico a las instalaciones del Departamento en cuestión y de manera posterior, realizar las notas de campo, analizar los resultados plasmados en las entrevistas realizadas a las unidades de análisis determinadas y explicadas en el capítulo 3 de la presente investigación. Con los resultados de este apartado se pretende dar respuesta a la interrogante de investigación número 2.

Como parte del instrumento de entrevista aplicado en primer término a Directivos del HCC, se les cuestionó acerca de los principales cambios organizacionales implementados en el Departamento de CE de Pediatría en el HCC.

En este apartado, coinciden las unidades de análisis de Directivos y Médicos entrevistados del Servicio de CE de Pediatría del HCC, que definitivamente si ha habido cambios evidentes en el referido servicio, que es un antes y un después en dicho servicio, coinciden en afirmar que ha habido cambios en la infraestructura física, en la remodelación y equipamiento de los consultorios, en adquisición de equipo de exploración, en la creación del departamento como tal donde se brinda consulta externa de Pediatría de manera formal, la creación de la sala de neonatología, la utilización de un sistema de consulta digital, que los expedientes de los pacientes de pediatría ya no se los llevaban sus mamás o el familiar a su domicilio, que ya es electrónico el expediente, es digital, donde se pueden hacer notas respecto de los padecimientos del paciente y quedan para su historial, que ya cuentan los consultorios con tarja para lavarse las manos ahí adentro por tanto la higiene ya se aprecia.

En lo que se refiere a las respuestas que ofrecieron personal de enfermería bajo el mismo tema de principales cambios que han observado en el Servicio de CE de Pediatría del HCC, al contrario de Directivos y Médicos ellos no aprecian cambios relevantes, no aprecian ninguna diferencia en el Servicio, tales respuestas pueden ser como consecuencia de la poca antigüedad que tienen los mismos en el Servicio de CE de Pediatría del HCC, por la rotación tan fuerte que prevalece en el mismo, la falta de arraigo en dicho Departamento, que les permita vislumbrar el antes y el después de dicho Servicio.

Hoy en día, de acuerdo a Segredo (2016), los nuevos esquemas gerenciales o de dirección son reflejo de la forma como la organización piensa y opera, exige entre otros aspectos: un trabajador con el conocimiento para desarrollar y alcanzar los objetivos, un proceso flexible ante los cambios introducidos por la organización, una estructura plana, ágil, reducida a la mínima expresión y que cree un ambiente de trabajo que satisfaga a quienes participen en la ejecución de los objetivos organizacionales, un sistema de recompensa e incentivos basado en la efectividad del proceso donde se comparte el éxito y el riesgo y un equipo de trabajo participativo en las acciones de la organización.

En este orden de ideas, como producto de la información obtenida producto de sesiones de observación, análisis fotográfico, documentos internos, entrevistas y encuestas se considera que con los resultados que se presentan en este apartado referente a señalar los principales cambios organizacionales implementados en el Departamento de Consulta Externa de Pediatría en el Hospital Civil de Culiacán que contribuyen a la mejora del servicio, queda resuelta la interrogante número 2 y se alcanza satisfactoriamente el objetivo número 2 que orienta el presente trabajo de investigación.

El presente apartado tiene como propósito presentar la problemática que se presenta en la atención de los usuarios de los Servicios de CE de Pediatría del HCC, para lograrlo, se procedió a realizar recorridos a las instalaciones del Departamento de CE citado, se aplicó la técnica de la observación, se realizaron notas de campo, evidencia fotográfica y se aplicaron entrevistas a las tres unidades de análisis que son: a los Directivos del HCC, a los Médicos y personal de enfermería del Departamento de CE de Pediatría del citado Hospital, a los cuales se les preguntó lo siguiente: ¿Cuál es la problemática que se presenta en la atención de los usuarios de los servicios de la Consulta

Externa de Pediatría en el Hospital Civil de Culiacán? Con las respuestas obtenidas se pretende dar respuesta a la interrogante número 3 que orienta los trabajos de la presente investigación.

Al analizar las respuestas vertidas por los Directivos es de resaltar que coinciden en que la falta de recursos para hacer frente a las necesidades del HCC es lo que de alguna forma limita ya que eso impacta en espacios no muy equipados, en consultorios con necesidades, consultorios compartidos por varios médicos en el día, que a veces en un consultorio atienden 3 hasta 4 médicos por día, así que las agendas se tienen que cumplir en los horarios ya establecidos, no hay suficiente personal que atienda a dicho Departamento, que ciertamente el Hospital la atención principal es para los adultos, entonces por ello, se ha dejado de lado un poco, como una tarea pendiente, el Departamento de CE de Pediatría, que de repente, se les olvida o abandonan un poco ese Departamento, dando prioridad a los adultos, señalan que es una tarea pendiente.

Señalan además, el tiempo de espera para la consulta de Pediatría, todo el tiempo que tiene que esperar el usuario del servicio para ser atendido, lo cual, tal situación, impacta en la calidad del servicio que ofrecen en ese Departamento. También manifiestan los Directivos el incumplimiento del personal médico en general, no solo los que prestan el servicio en CE de Pediatría del HCC, sino en general en toda la consulta que se otorga en dicho Hospital.

Manifiestan que se ha tratado de equipar los consultorios, de mejorar el área, la higiene y limpieza de los mismos, de conseguir más equipo, pero la limitación de recursos si es un aspecto importante a considerar, señalan que se ha trabajado también con la

resistencia al cambio de parte del personal que ahí labora, que ahí va, pero que no ha sido tarea fácil.

En las respuestas manifestadas por el personal de enfermería entrevistado, que es el que estaba cubriendo el Departamento de CE de Pediatría el momento de aplicar los instrumentos y técnicas de la investigación, denotan la falta de información y desconocimiento del mismo, aquí resulta oportuno comentar la antigüedad de dicho personal en el departamento en cuestión, que no tenían mucho tiempo laborando ahí, situación que coincide con lo vertido por los médicos en torno a que el personal que cubre dicho departamento, no es personal tan calificado, que son pasantes, la alta rotación que tienen, situación que queda evidenciada con las respuestas que ofrecieron a las interrogantes planteadas.

Finalmente en este punto, destacan las respuestas coincidentes de Directivos y Médicos del Departamento de CE de Pediatría del HCC en el sentido de la falta de presupuesto para cubrir las necesidades básicas de los consultorios, que si cuentan con lo mínimo indispensable para dar el servicio, que si se han visto mejoras en los consultorios, en el equipo del mismo, en el equipo de diagnóstico, en el aire acondicionado de los mismos, en los lavabos y baños para cuidar la higiene al momento de prestar el servicio de CE de pediatría, que son evidentes los cambios, pero que si falta aún mucho por hacer, para lograr la calidad y satisfacción de los usuarios que acuden a dicho servicio.

La implementación de cambios en las organizaciones hospitalarias es difícil, desafiante y a menudo, los resultados son de corta duración. La prestación de servicios de salud opera en sistemas complejos, donde la colección de individuos actúa de maneras

impredecibles y diversas, donde las tensiones y paradojas se crean a través de las fuerzas opuestas de la competencia y la cooperación y donde las decisiones y acciones sobre el cuidado de la salud están dominadas por el contexto, prioridades y opciones de quienes lo practican.

Bajo este tenor, de acuerdo a la información obtenida producto de sesiones de observación, análisis fotográfico, documentos internos, entrevistas y encuestas se considera que con los resultados que se presentan en este apartado referente a la problemática que se presenta en la atención de los usuarios de los servicios de la Consulta Externa de Pediatría en el Hospital Civil de Culiacán, queda resuelta la interrogante número 3 y se alcanza satisfactoriamente el objetivo número 3 que orienta el presente trabajo de investigación.

Este inciso tiene como objeto presentar el efecto del cambio organizacional implementado en el Departamento de CE de Pediatría en el HCC y como ha incidido en la satisfacción de los usuarios, para lo cual se obtuvo información a través de la observación, notas de cambio, acopio de documentos internos, material fotográfico, entrevistas a Directivos del HCC así como a Médicos y Personal de enfermería que atiende dicho Departamento, así mismo, se aplicó una encuesta a 244 familiares de pacientes pediátricos que los llevaron a CE de Pediatría.

En las respuestas que vertieron Directivos y Médicos que atienden del Departamento de CE de Pediatría, coinciden en los múltiples efectos positivos que ha tenido el

cambio organizacional implementado en el Departamento de Consulta Externa de Pediatría en el HCC, tal como se puede apreciar en lo descrito en este punto de la presente investigación.

Para Kotter (1996) citado en Pacheco y López (2017), el proceso de cambio atraviesa una serie de fases que, en total, usualmente requieren de un tiempo considerable, por lo que puede caerse en la tentación de saltarse pasos, creando la ilusión de ir más rápido sin que produzca resultados satisfactorios. Errores críticos en cualquiera de las fases tienen un impacto devastador, desacelerando el ímpetu y anulando logros que implica mucho trabajo conseguir.

Bajo esta perspectiva, de acuerdo a la información obtenida producto de sesiones de observación, análisis fotográfico, documentos internos, entrevistas y encuestas se considera que con los resultados que se presentan en este apartado referente al efecto que ha tenido el cambio organizacional implementado en el Departamento de Consulta Externa de Pediatría en el Hospital Civil de Culiacán y su incidencia en la satisfacción de los usuarios de sus servicios, queda resuelta la interrogante número 4 y se alcanza satisfactoriamente el objetivo número 4 que orienta el presente trabajo de investigación.

Conclusiones

Como conclusiones del presente punto de la investigación, en cuanto a las características y evolución del Departamento de CE de Pediatría en el HCC se conoció que hay un cambio importante el que ha ocurrido en dicho departamento, que existe un antes y un después en el devenir de los años a la fecha, que ese Departamento no existía como hoy se le conoce, que no llegaba a ser un Departamento específico para CE de Pediatría. No estaba constituido como tal, con la formalidad que hoy tiene.

Se conoció que, con el paso de los años, ha habido una evolución importante, cambios muy evidentes en el Departamento de CE de Pediatría en el HCC, un antes y un después en dicho Departamento. Para empezar, ya se encuentra constituido como tal el Departamento de CE de Pediatría en el HCC, hay un área específica para la atención de los pacientes, el cambio ha sido en la infraestructura física, los consultorios están remodelados, se equiparon con escritorios y sillas, gabinetes y otras amenidades, algo muy importante como es la higiene en el consultorio, que estaba descuidado, se atendió y en la remodelación se incluyó un baño y tarja con agua, para que el médico que está atendiendo no tuviera que salir a otras áreas simplemente a lavarse las manos entre paciente y paciente, se proporcionó equipo de diagnóstico y exploración necesario para la atención de los niños.

Y atendiendo los cambios tecnológicos que en el mundo se están experimentado, el HCC en la actualidad cuenta con un sistema que opera el personal del HCC que atiende en el módulo de atención para solicitar una ficha y con ello estar en condiciones de contar con el espacio para una consulta pediátrica, que es el primer contacto que

tienen los familiares del paciente pediátrico, existe una agenda electrónica dónde van anotando a los usuarios de la CE que acuden a solicitar el servicio.

Existe además, dentro de los cambios tecnológicos que ha implementado el HCC, un sistema para el Departamento de CE de Pediatría, una agenda electrónica en la cual el Médico puede ver los pacientes, que tiene agendados, en el horario que les corresponde y dicho sistema va guardando la información del paciente cada que acude a consulta, los padecimientos de lo que ha sido atendido, el medicamento que le han proporcionado, si lo canalizaron a alguna subespecialidad, ya el familiar del paciente no se lleva el expediente en hojitas a su casa, va quedando toda la historia del mismo, los diagnósticos que le han otorgado los distintos servicios a los que ha acudido.

Aún faltan cosas por hacer, por mejorar, por corregir, así lo manifiestan los entrevistados como consecuencia de la actual investigación, algunos cambios ocurridos en la imagen de los consultorios, han sido los propios médicos los que han solventado económicamente esa remodelación como en el caso de pintura al interior del consultorio con dibujos animados atractivos para los niños que acuden al servicio, que lleguen con el padecimiento que los aqueja a un lugar agradable, acondicionado con colores y dibujos pensado su diseño en ellos, sin embargo con los principales cambios implementados en el Departamento de CE de Pediatría en el HCC que contribuyen a la mejora del servicio, se ha visto incrementada en un 50% la consulta que en ese Departamento se ofrece, según los resultados obtenidos.

En el tema de la problemática que se presenta en la atención de los usuarios de los servicios de la CE de Pediatría en el HCC, resaltan las respuestas que tienen que ver con la falta de recursos para hacer frente a las necesidades más apremiantes que los

aquejan, tal falta de financiamiento afecta precisamente en espacios necesarios suficientes para la atención y equipamiento en lo que se refiere específicamente al Departamento de CE de Pediatría que es el tema de este trabajo. Los consultorios en los que se atiende a los pacientes pediátricos, son consultorios que están ocupados en el día en diferentes horarios por distintos médicos y especialidades. Ocurre con frecuencia que en un mismo consultorio se atiende en distintos horarios hasta 3 o 4 médicos, así que hay un compromiso fuerte de que las agendas de cada médico se deben de cumplir en el horario que tienen establecido, lo cual ocasiona en algunos casos que la calidad de la consulta no se proporcione con la calidad que los médicos quisieran.

Finalmente son abordados los resultados obtenidos en la presente investigación referidos al efecto del cambio organizacional implementado en el Departamento de CE de Pediatría en el HCC y su incidencia en la satisfacción de los usuarios de sus servicios y coinciden los mismos en afirmar que definitivamente si ha incidido de manera muy importante en la satisfacción de los usuarios que acuden a la CE de pediatría del HCC el cambio organizacional que en dicho Departamento se ha suscitado, sobre todo, en los últimos 8 o 10 años. Hay una afirmación tanto de Directivos como Médicos entrevistados de que el número de consultas ha aumentado de manera significativa y sobre todo, que la aceptación y el reconocimiento por parte de la sociedad en general se ha incrementado, que actualmente goza el mismo de referentes importantes que lo colocan ya como una opción de consulta pediátrica, a pesar de ser un hospital para adultos, que es su principal grupo de atención.

De los resultados obtenidos, resulta importante mencionar que hay una afirmación por parte de Directivos y Médicos en torno a que los usuarios están satisfechos con el

servicio que se les brinda en el Departamento de CE de Pediatría en el HCC, que perciben la aceptación y satisfacción de los familiares de los pacientes pediátricos que acuden diariamente, resaltan que señalan los usuarios de los servicios, la rapidez con la que se canalizan y los atienden en las otras subespecialidades en los casos en que son requeridos por los padecimientos que presentan.

Con todo lo anterior señalado, derivado de los resultados obtenidos en torno a este punto, se concluye que el efecto del cambio organizacional implementado en el Departamento de CE de Pediatría en el HCC ha incidido en la satisfacción de los usuarios de sus servicios de manera muy positiva y que los Directivos tienen una tarea importante por realizar en torno al compromiso institucional de los involucrados en dicho Servicio para cumplir con la misión y visión planteada.

Finalmente, después de analizados los resultados obtenidos, se considera que la hipótesis planteada en la presente investigación fue comprobada satisfactoriamente en su totalidad, ya que dentro de la misma se contempla que el cambio organizacional implementado en el Departamento de Consulta Externa de Pediatría del Hospital Civil de Culiacán, permite diversificar los servicios que proporciona, viéndose fortalecida su función con la integración de tecnología y mejora de la infraestructura de la institución, dando como resultado mejoras en la satisfacción de los usuarios, lo cual quedo comprobado en la presente investigación.

Lista de referencias

- Andersen, R. (1995). Revisiting the behavioral model and access to medical care: Does it matter?. *Health Soc Behav.* 36(1):1-10.
- Auer, A. y Guerrero, J. (2011). La Organización Panamericana de la Salud y la salud internacional: una historia de formación, conceptualización y desarrollo colectivo. *En Revista Panamericana de Salud Pública*, 30(2), 111-121.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Pearson.
- Castañeda, R. (2011). *El proceso de cambio en las organizaciones*. Tesis inédita para obtener el grado de Maestría en Ciencias de la Administración con especialidad en Relaciones Industriales por la Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Cazau, P. (2006). *Introducción a la investigación en las ciencias sociales*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Rundinguskin.
- Correa, C., Correa, V., Goncalves, R. y Pagán, M. (2018). Perspectivas históricas de la Investigación Operacional. *Bolema, Rio Claro*; 32,(61), 354-374
- Creswell, J. (2007). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. USA: Sage Publications.
- DOF (2011). *Congreso de la Unión. Ley General de Salud de México*. México.
- Edwards, C y Staniszewska, S. (2000). Accessing the users perspective. *Health Soc Care Community*, 8(6):417-24.

- Fajardo-Dolci G, Gutierrez, J., García-Saizó S.(2015). Acceso efectivo a los servicios de salud: operacionalizando la cobertura universal en salud. *Salud Pública Mex*; 57(2):180-186. <http://dx.doi.org/1021149/spm.v57i2.7415>
- Frenk, J. (1994). *La salud de la población: hacia una nueva salud pública*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Frenk, J. y Ruelas-Barajas, E. (2005). Medir para mejorar el desempeño del Sistema Mexicano de Salud. *Salud Pública México*. 47(S1):1-3.
- Gómez, O., Sesma, S., Becerril, V., Knaul. F., Arreola, H. y Frenk, J. (2011). Sistema de salud de México. *Salud pública de México. INSP – México*, vol. 53, suplemento 2, pp. 220 – 232.
- Guizar, M. (2013). *Desarrollo Organizacional: Principios y Aplicaciones*. 4ta. Edición, México: Editorial Mc Graw Hill.
- Habermas, J. (2000). *Teoría y Praxis, estudios de filosofía social*. España: Ed. Tecnos.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL.
- Kast, E. y Rosenweigh, J. (1998). *Administración en las Organizaciones*. México: McGraw-Hill
- López Portillo, C. (2013). *Cambio político y sistemas de gestión en gobiernos locales, el caso de México*. México: Ed. INAP.
- Mira J, Aranaz J. (2000). La satisfacción del paciente como una medida de resultado de la atención sanitaria. *Med Clin*, 114(supl 3):26-33

- Nava, A. (2013). Evolución y Cambio de la Organización y su Administración. *Internat J Good Consc.* 8(2):101-11.
- Ortego, M. (2009). Discursos y prácticas sobre el cuerpo y la higiene en la Edad Moderna. *Cuadernos de Historia Moderna. Anejos;* (VIII) 67-92
- Pacheco, E. y López, E. (2017). Proceso de cambio organizacional en el área de urgencias de un Hospital Público. *Revista iberoamericana de Ciencias;* 4 (3) 22-34.
<http://www.reibci.org/publicados/2017/jun/2100113.pdf>
- Pinzón, O. (2014). Liderazgo en los servicios de salud. *Ciencia y Salud Virtual*, ISSN-e 2145-5333, Vol. 6, Nº. 1, 2014, págs. 37-53
- Robbins, S. y Coulter, M. (2009). *Administración*. México: Pearson.
- Rodríguez, M. (2010). *El cambio organizacional en las pymes sinaloenses*. México. Editorial UAS.
- Schneider, H. y Palmer, N. (2002) Getting to the truth? Researching user views of primary health care. *Health Policy Plann.* 17(1):32-41.
- Seclén-Palacin, J., y Darras, C. (2005). Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados: Perú, 2000. *Anales de la Facultad de Medicina*, 66(2), 127-141. Recuperado en 30 de noviembre de 2019, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832005000200007&lng=es&tlng=es.

Segredo, A. (2016). Aproximación teórica a la evolución, teorías, enfoques y características que han sustentado el desarrollo de las organizaciones. *Revista cubana de salud pública*; 42 (4). Recuperado de: https://www.scielo.org/scielo.php?pid=S0864-4662016000400585&script=sci_arttext&lng=es#

Verdugo, M., Ochoa, J., Parada, E. Güereña, J. (2015). Estudio del clima organizacional en una empresa de manufactura, a través de una intervención de desarrollo organizacional. *Revista Ciencia Administrativa*. 2015 (II) 62-73

Weber, M. (2014). *Economía y Sociedad*. México: Fondo de Cultura Económica.

Williams, B., Coyle, J. y Healy, D. (1998). The meaning of patient satisfaction: an explanation of high reported levels. *Soc Sci Med*, 47(9):1351-9.

Yin, R. (2009). *Case study Research. Design and methods*. New Delphi, London: Sage