



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del Título de:

LICENCIADA EN SECRETARIADO GERENCIAL

TEMA:

DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE PARA EL DISTRITO 14D03 LOGROÑO – SUCÚA SALUD (HOSPITAL BÁSICO) DEL CANTÓN SUCÚA, PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO, PERIODO 2015 – 2016.

AUTORA

GINNA GABRIELA GÓMEZ CÁRDENAS

Macas – Ecuador

2016

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la Srta. Ginna Gabriela Gómez Cárdenas quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

ING. LILIANA ALEJANDRA FUNES SAMANIEGO
DIRECTORA

ING. NORBERTO HERNÁN MORALES MERCHÁN
MIEMBRO

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo, Ginna Gabriela Gómez Cárdenas, declaro que el presente trabajo de titulación es mi auditoria y que los resultados del mismo son auténticos y originales los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 04-05-2016

Ginna Gabriela Gómez Cárdenas

1400680573

DEDICATORIA

Dedico esta tesis con todo mi amor y cariño a Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis Padres, Germán y Esthela por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien.

A la Escuela de Ingeniería de Administración y en especial a la de la Facultad de Administración de Empresas y al Centro de Apoyo: Morona Santiago: en el Programa de Licenciatura en Secretariado Gerencial por permitirme ser parte de una generación de triunfadores y gente productiva para el país.

GINNA GABRIELA GÓMEZ CÁRDENAS

AGRADECIMIENTO

Afortunada yo, que debo, quiero y puedo agradecer a muchas personas por la culminación de mi tesis.

A mis padres, Germán y Esthela, por darme los fundamentos para una vida plena, por su cariño, ejemplo, educación y acompañamiento.

Ing. Liliana Funes Samaniego, un agradecimiento muy especial; Directora del presente proyecto de investigación, Ing. Norberto Morales Miembro del Tribunal, quienes orientaron acertadamente este trabajo, sacrificando su tiempo y esfuerzo hasta llegar a su culminación, compartiendo sus profundos conocimientos en el campo más fértil, con una generosa contribución a mi formación personal y profesional, para alcanzar el fortalecimiento intelectual, ético y profesional que se pondrá de manifiesto día a día en nuestro campo laboral.

Así mismo deseo expresar las gracias al Dr. Víctor Andrés Castillo Lara; Director del Distrito 14D03 Logroño – Sucúa Salud (Hospital Básico) del Cantón Sucúa, Provincia de Morona Santiago. Quien supo dar la apertura para que se lleve a cabo las investigaciones y desarrollo del presente proyecto. A todos sus miembros mi agradecimiento.

GINNA GABRIELA GÓMEZ CÁRDENAS

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Portada.....	i
Certificación del tribunal.....	ii
Declaración de Autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	x
Índice de Graficos.....	xi
Índice de anexos.....	xii
Resumen Ejecutivo.....	xiii
Summary.....	xiv
Introducción.....	1
1. CAPITULO I: EL PROBLEMA.....	3
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1.1. Formulación del Problema.....	4
1.1.1.1. Delimitación de problema.....	4
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	5
1.3. OBJETIVOS.....	7
1.3.1. Objetivo General.....	7
1.3.2. Objetivos Específicos.....	7
2. CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	8
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	8
2.1.1. Antecedentes Históricos.....	10
2.1.2. Antecedentes Institucionales.....	10
2.1.3. Misión.....	11
2.1.4. Visión.....	11
2.1.5. Valores Institucionales.....	12
2.1.6. Cartera de Servicios.....	12
2.1.7. Cobertura del Hospital básico Sucúa.....	13

2.1.8.	Fundamentación legal	14
2.1.9.	Atención a los usuarios	15
2.2.	MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL	16
2.3	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	16
2.3.1	Objetivos del plan estratégico	17
2.3.2	Características del plan estratégico	18
2.3.3	Ventajas del plan estratégico	18
2.3.4	Etapas del plan estratégico	19
2.4	ESTRATEGIAS	22
2.4.1	Estrategia de servicio	23
2.4.1.1	Características de una estrategia de servicio	23
2.5	CALIDAD	23
2.5.1	Definiciones	23
2.5.2	Calidad del servicio	24
2.5.3	Factores claves de la calidad del servicio.....	25
2.5.4	Sistemas de garantía de calidad del servicio de salud.	25
2.5.4.1	Objetivos del sistema de garantía de calidad.....	26
2.5.4.2	Componentes del Sistema de Garantía de la Calidad.....	27
2.5.5	Calidad en la atención	28
2.5.6	La Calidad en el Servicio	30
2.5.7	Atributos de Calidad en Atención en Salud.....	31
2.5.8	La calidad en las instituciones hospitalarias:	33
2.5.9	Servicio de calidad al cliente en el campo de la salud:	33
2.6	LOS PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DE PHILIP CROSBY	34
2.6.1	Los absolutos de la medición de la calidad	36
2.7	MEJORA CONTINUA	37
2.7.1	Conceptualización de mejora continua.....	37
2.7.2	Estrategias de mejoramiento continuo:	38
2.8	SERVICIO AL CLIENTE	41
2.8.1	Características del servicio al cliente	41
2.8.2	Técnicas de servicio al cliente en el sector de salud	41
2.8.3	Factores que permiten mejorar el servicio al cliente:.....	42
2.8.4	Factores que afectan la satisfacción del cliente en el sector sanitario:.....	42

3	CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO	44
3.3	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	44
3.4	TIPOS DE LA INVESTIGACIÓN	45
3.5	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS:.....	46
3.5.1	Métodos.....	46
3.5.2	Técnicas de Investigación:	46
3.5.3	Instrumentos	48
3.6	POBLACIÓN Y MUESTRA	48
3.6.1	Población.....	48
3.6.2	Muestra.....	48
3.6.3	Recolección de datos	49
3.7	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.	64
4	CAPÍTULO V: MARCO PROPOSITIVO.....	66
4.1	MARCO PROPOSITIVO	66
4.2	TÍTULO	66
4.3	ESQUEMA DEL PLAN ESTRATÉGICO	66
4.4	CONTENIDO DE LA PROPUESTA	67
4.4.1	Caracterización.....	67
4.4.1.1	Antecedentes	67
4.4.1.2	Análisis de factibilidad.....	67
4.4.2	Diagnóstico estratégico	68
4.4.2.1	Filosofía del Distrito 14D03 Logroño- Sucúa Salud (Hospital Básico Sucúa) del Cantón Sucúa.....	68
4.4.3	Dirección estratégica (matriz FODA)	68
4.4.3.1	Análisis Interno	69
4.4.3.2	Análisis Externo:	71
4.4.3.3	Matriz FODA:	73
4.5	IDENTIFICACIÓN DE ESTRATEGIAS A DESARROLLARSE	74
4.5.1	Formulación Estratégica:.....	74
4.5.1.1	Ejecución Estratégica	76
4.6	PLAN DE SEGUIMIENTO.....	80
	CONCLUSIONES	82

RECOMENDACIONES	83
BIBLIOGRAFÍA	84
ANEXOS	87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Muestra	49
Tabla 2: Nivel de satisfacción	50
Tabla 3: Agilidad en los trámites	51
Tabla 4: Tiempo de espera	52
Tabla 5: Interés en solucionar un problema	53
Tabla 6: Presentación del personal.....	54
Tabla 7: Capacitación del personal médico	55
Tabla 8: Herramientas de comunicación.....	56
Tabla 11: Instalaciones físicas.....	57
Tabla 12: Área donde se desempeña	58
Tabla 13: Frecuencia de capacitación	59
Tabla 14: Importancia de estrategias.....	60
Tabla 15: Cuenta con estrategias	61
Tabla 16: Implementación de estrategias	62
Tabla 17: Plazo de implementación de estrategias	63
Tabla 18: Diagnóstico interno	70
Tabla 19: Diagnóstico externo	72
Tabla 20: Matriz foda.....	73
Tabla 21: Formulación estratégica	75
Tabla 22: Plan de acción de la estrategia 1	76
Tabla 23: Plan de acción de la estrategia 2	77
Tabla 24: Plan de acción para la estrategia 3	78
Tabla 25: Plan de acción para la estrategia 4	79
Tabla 26: Plan de seguimiento	80

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Valores institucionales	12
Gráfico 2: Aspectos fundamentales de la planeación estratégica	16
Gráfico 3: Etapas del plan estratégico	19
Gráfico 4: Etapas estratégicas	22
Gráfico 5: Componentes de la calidad	27
Gráfico 6: Nivel de satisfacción.....	50
Gráfico 7: Agilidad en los trámites	51
Gráfico 8: Tiempo de espera	52
Gráfico 9: Interés en solucionar un problema.....	53
Gráfico 10: Presentación del personal	54
Gráfico 11: Capacitación del personal médico	55
Gráfico 12: Herramientas de comunicación	56
Gráfico 15: Instalaciones físicas	57
Gráfico 16: Área donde se desempeña	58
Gráfico 17: Frecuencia de capacitación	59
Gráfico 18: Importancia de las estrategias.....	60
Gráfico 19: Cuenta con estrategias	61
Gráfico 20: Implementación de estrategias	62
Gráfico 21: Plazo de implementación de estrategias	63

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Encuesta aplicada a los usuarios	88
Anexo 2: Encuesta aplicada a los administrativos del HBS.....	91

RESUMEN EJECUTIVO

El objetivo de la presente investigación es: “Diseñar estrategias que permitan mejorar la calidad de atención al cliente en el Distrito 14D03 Logroño -Sucúa Salud (Hospital Básico) del cantón Sucúa, provincia de Morona Santiago.

Las técnicas utilizadas fueron encuesta y observación y como instrumento para recabar la información se utilizó un cuestionario con 20 preguntas objetivas, de elección por parte de la administración y de los usuarios en función del conocimiento, actitudes y prácticas que posee.

En base al resultado de los datos proporcionado por: directivos, personal de salud, usuarios y de la aplicación del FODA, se procedió a diseñar las siguientes estrategias: Realización de eventos de capacitación al personal del Hospital Básico Sucúa, Mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios que acceden a la atención de salud, Diseñar un plan de atención al cliente con un sistema tecnológico apropiado y Diseñar procesos de evaluación a nivel institución para llegar a cumplir con los objetivos de la institución.

Aplicado los planes de acción, se obtuvo como resultado que el diseño de las estrategias permitirá mejorar la efectividad en un 90% el servicio al cliente del Hospital.

Se recomienda implementar las estrategias de este trabajo, para el aumento de eficiencia en el trabajo que se realice

PALABRAS CLAVES: CALIDAD, ESTRATEGIAS, ATENCIÓN AL CLIENTE

Ing. Liliana Alejandra Funes Samaniego

DIRECTORA DE TRIBUNAL

EXECUTIVE SUMMARY

The objective of this research is to design strategies to improve the quality of customer service in the 14D03 District in Logroño-Sucúa Health (Public Hospital), in Sucúa village, Morona Santiago Province.

The survey and observation were used in this research, and for data collection a questionnaire with 20 objectives questions was applied, it was selected by the administration and customers based on knowledge, attitudes, and practices.

Based on the data results provided by the managers, health personnel, customers and the SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats) application the following strategies were designed; conduct training events for the Sucúa Public Hospital staff, improve the level of the hospital customers, satisfaction, design a customer service plan with an appropriate technological system, and design evaluation processes for the institution in order to reach the institution goals.

By applying action plans, it was concluded that the strategies design improves customer service effectiveness in a 90% in the Hospital.

It is recommended that the institution implements the strategies proposed in this paper in order to increase efficiency in the performed activities.

KEY WORDS: QUALITY, STRATEGIES, CUSTOMER SERVICE.

INTRODUCCIÓN

El tema de calidad se ha puesto como prioridad al nivel de la gerencia y la gestión en la mayoría de las instituciones de servicio de salud; para lograr mantener un nivel de competitividad ante las exigencias del mundo moderno.

Dentro de este marco se han presentado muchas deficiencias en la gestión, lo que ha suscitado un ciclo de ineficiencia, baja productividad y profunda apatía en algunos componentes del sistema nacional de salud.

Para contrarrestar estos problemas necesitamos un amplio conocimiento de las verdaderas necesidades y expectativas de los usuarios y una permanente comunicación entre el nivel gobernante y el personal de salud.

El Hospital Básico de Sucúa, es una institución orientada a los pacientes, abierto a la comunidad, adaptado a su entorno y con profesionales implicados en el desarrollo de la calidad integral y que necesita.

Las estrategias que se proponen fortalecerán el servicio de calidad del usuario, y que son propuestas en base a las opiniones reflejadas en las encuestas y sobre todo a partir de un análisis de sus fortalezas y debilidades, oportunidades y amenazas.

Este documento constituye para todos, una guía de compromiso. Que sirve de orientación en la consecución de nuevos logros con la mirada puesta en los usuarios, para ofrecer un servicio eficaz, adaptado a las necesidades y acorde a los avances e innovaciones, tanto tecnológicos como de gestión.

Bajos estos parámetros, la investigación está estructurada de la siguiente manera:

En el Capítulo I.- Se presenta la introducción, el planteamiento del problema mediante una contextualización, además se plantea los objetivos: general y específicos que se quieren alcanzar con el proyecto y la justificación, como una visión general del proyecto.

En el Capítulo II.- Referente al Marco Teórico se fundamenta en los contenidos conceptuales de los diferentes temas que sustentan científicamente la investigación en respuesta a las variables: dependiente e independiente.

En el capítulo III.- Referente a la idea a defender con sus respectivas variables: dependiente e independiente, también consta de la metodología de investigación, hace una descripción de la población y muestra, propone métodos, técnicas e instrumentos de investigación utilizados en el estudio.

Anexo al Capítulo III.- Se desarrolla el diagnóstico del problema, con sus respectivos análisis e interpretaciones de resultados en virtud de estructurar la propuesta a desarrollar.

En el Capítulo IV.- Contiene el desarrollo de la propuesta basada en estrategias para el mejoramiento de la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del Distrito 14D03 Logroño-Sucúa Salud (Hospital Básico) del Cantón Sucúa, Provincia de Morona Santiago.

Y finalmente se establecen las conclusiones y recomendaciones de forma sintética y relacional con el proceso de investigación.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El proceso de acreditación es desarrollado por el Ministerio de Salud Pública del Ecuador con el fin de evaluar y garantizar los procesos y estándares de calidad comparándolos a nivel internacional. El Hospital Básico de Sucúa es uno de los 44 hospitales del país que participan en este proceso.

Es un hospital de Segundo Nivel: existe la atención en medicina general, pero además cuenta con todas las Especialidades Básicas: Urgencias, Cirugía, Medicina Interna, Pediatría, Ginecología/Obstetricia, Anestesiología y Terapia Intensiva. Además puede tener otras como son: Odontología, ORL, Oftalmología, Traumatología/Ortopedia, Medicina Preventiva, Terapia física/Rehabilitación, Cirugía Plástica/Reconstructiva, etc.

En el competitivo mercado de la salud de hoy, los clientes tienen altas expectativas de vivir una experiencia de calidad. Las mejoras constantes del servicio al cliente son críticas para la continuidad de cualquier proveedor de cuidado de la salud. El proyecto de investigación pretende ser una guía para desarrollar e implementar un programa para una mejora continua de la calidad en el Distrito 14D03 (Hospital Básico) del Cantón Sucúa.

La calidad de atención al usuario en el Distrito 14D03 (Hospital Básico) Sucúa, no tienen objetivos direccionados a brindar un servicio de calidad, esto conlleva a que la atención al usuarios sea deficiente, así mismo se ocasiona deterioro en los procedimientos de comunicación dados por el personal.

Se hace necesario corregir estas actitudes que mantiene el personal de salud que labora en la institución; como autora de esta investigación, es necesario contar con un diseño de estrategias de mejoramiento de calidad que conlleve a organizar un modelo de atención al cliente de acuerdo en lo previsto en los objetivos del buen vivir, protagonizados por el Gobierno Nacional. Al promover un diseño de estrategias de mejoramiento de la calidad de atención al cliente estaré planteando alternativas para la mejora de esta situación en el Distrito 14D03 del Cantón Sucúa.

1.1.1. Formulación del Problema

¿Cómo incide la falta de estrategias en la calidad de servicio al cliente en el Distrito 14D03 Logroño-Sucúa Salud (Hospital Básico) del Cantón Sucúa, provincia de Morona Santiago?

1.1.1.1. Delimitación de problema

▪ **Límite del contenido:**

- ✓ **Campo:** Mejoramiento de la calidad
- ✓ **Área:** Administración
- ✓ **Aspecto:** Diseño de Estrategias de Mejoramiento de la Calidad de Atención al Cliente.

▪ **Límite Espacial:**

- ✓ **Provincia:** Morona Santiago
- ✓ **Cantón:** Sucúa
- ✓ **Institución:** Distrito 14D03 (Hospital Básico).

1.2. JUSTIFICACIÓN

Al referirse a lo teórico, la calidad de atención al cliente es un proceso para la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los mismos. Los clientes constituyen el elemento vital de cualquier organización. Sin embargo, son pocas las instituciones de salud que consiguen adaptarse a las necesidades de sus clientes internos y externos en razón de que cuenta con la calidad, eficiencia del personal.

Por las razones anotadas, el proyecto de investigación planteado esta direccionado, al diseño de estrategias que permitirán ofrecer un servicio de calidad y calidez a los usuarios, las mismas que responden a la preparación continua y sistemática del personal médico y de enfermería, así como también fortalecer la comunicación con el usuario, fomentar una cultura evaluativa en perspectivas de lograr la satisfacción de los usuarios.

Es por ello que los directivos deben iniciar el proceso de mejorar la calidad del servicio que ofrecen a sus clientes, ya que no es cuestión de elección: la imagen institucional depende de ello.

En lo metodológico, se considera que es necesario diseñar estrategias de mejoramiento de calidad para el Distrito 14D03 (Hospital Básico) del Cantón Sucúa, provincia de Morona Santiago, es un estudio fundamental con el fin de poder responder a una serie de importantes evoluciones, como las amenazas emergentes en materia de salud, las presiones cada vez mayores sobre los sistemas de salud en esta zona y provincia.

En lo práctico, es necesario plantearse un proyecto de nueva orientación para promover una política de calidad de atención al cliente con calidad y calidez para que desarrolle el personal de salud en materia de salud pública; en el mismo debe aplicarse metodologías y estrategias oportunas para mejorar la calidad de salud de la población de la comunidad sucuense que, propenda a la mejora constante de la atención a pacientes que requieren de estos servicios.

En lo académico, la correlación que debe mantenerse entre el Ministerio de Salud a través del Distrito 14D03 (Hospital Básico) del Cantón Sucúa y la gestión médica prestada a la comunidad, debe responder en calidad, calidez y eficiencia en los servicios que oferta y brinda en salud y atención al usuario y su comunicación de resultados debe ser oportuna para el bienestar de los ciudadanos y la relevancia económica del sistema sanitario.

Los beneficiarios directos serán los usuarios principalmente de los cantones de Sucúa y Logroño que reciben atención del Hospital Básico de Sucúa y concomitante de su personal de salud, al ofrecer un servicio de calidad y un trato cordial

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

Diseñar estrategias que permitan mejorar la calidad de atención al cliente en el Distrito 14D03 Logroño – Sucúa Salud (Hospital Básico) del cantón Sucúa, provincia de Morona Santiago

1.3.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de servicio al cliente para conocer sus debilidades en la calidad de servicio al cliente, en el Distrito 14D03 Logroño – Sucúa Salud (Hospital Básico) del cantón Sucúa, provincia de Morona Santiago.

- Diseñar estrategias que en perspectivas a mejorar la calidad atencional al usuario.

- Fundamentar teóricamente los procesos de planificación estratégica en perspectivas de mejorar la calidad de atención al usuario en el campo de la salud

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

La serie de investigaciones citadas a continuación son fuentes bibliográficas que sirvieron de apoyo como base para la realización de mi trabajo de titulación.

En el trabajo de grado realizado por (Contreras, 2008) es: **“Análisis del servicio al cliente en la clínica-Hospital Santa Inés de la ciudad de Cuenca”**, el objetivo general fue planteado como: Proponer estrategias para mejorar la calidad de atención al cliente, en la Clínica Hospital Santa Inés de la ciudad de Cuenca, el presente trabajo tiene como finalidad medir el grado de satisfacción de los clientes y buscar cuales son las consecuencias para no recibir calidad en el servicio y respuestas optimas a sus exigencias; aunque se exploren los factores internos y externos de la institución que permita determinar la situación actual y evaluar la calidad del servicio.

El trabajo se basó metodológicamente en una investigación de campo, se apoyó de información proveniente de entrevistas y encuestas estructuras. El diseño de la investigación suministro a la investigadora herramientas necesarias para el cumplimiento de los objetivos planteados en su trabajo de grado.

En la conclusión, destaco que en la investigación se pudo identificar la deficiencia en el servicio brindado por el personal. Dentro de las recomendaciones presento un diseño de estrategias para establecer las políticas de servicio donde es necesario tomar en cuenta el tiempo, la disponibilidad de los recursos.

El autor (Samaniego, 2012), planteo su trabajo como: **“Mejoramiento de la calidad de atención en el servicio de oncología-clínica del Hospital SOLCA de Quito”**, el objetivo general fue planteado como: Mejorar la calidad del servicio al cliente, mediante la metodología de Gronroos en Oncología-Clínica Hospital SOLCA de Quito, este trabajo busca mejorar la calidad de atención al usuario, mediante protocolos y procedimientos que direcciona en forma efectiva al personal del Hospital, llegando cumplir con todas las expectativas de los usuarios.

Se basó metodológicamente en una investigación de campo, siendo factible el trabajo. Se recopiló información necesaria para sustentar el trabajo de grado y para cumplir con los objetivos planteados en este trabajo.

En la conclusión se destacó que, existe deficiencia en la capacitación del personal del Hospital SOLCA, impidiendo al personal que realizar su trabajo de forma eficiente y provocando que los usuarios salgan insatisfechos del servicio recibido.

En las recomendaciones se planteó que es necesario realizar eventos de capacitación al personal, para mejorar con su trabajo y aumentar sus conocimientos haciendo este que mejore la calidad del servicio ofertado dentro del Hospital.

El autor (T., 2003), presento su trabajo de grado como: **“Análisis de grado de satisfacción de los clientes y su incidencia de la calidad de atención que se brinda en el Centro Zonal Cuatro del Seguro Social Campesino de la ciudad de Riobamba”**, como objetivo principal se planteó: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del Seguro Social Campesino de la ciudad de Riobamba., este trabajo tiene como finalidad buscar el nivel de satisfacción de los usuarios para así proponer un manual de atención al cliente basado en benchmarking interno.

Se basó metodológicamente en una investigación de campo, ya que permitió vivir la realidad de la problemática existente dentro de la institución, y permitió recopilar información necesaria para el sustento de este trabajo, haciendo uso de herramientas necesarias, para proponer con eficacia acciones correctivas.

El trabajo concluyó de la siguiente manera: se determinó que el personal es incapacitado para brindar un servicio de calidad a los usuarios, este se debe a la falta de capacitación y conocimientos previos sobre esta temática.

Se recomienda, que los altos directivos evalúen constantemente la eficiencia del personal, con la finalidad de brindar capacitaciones y aumentar la eficiencia en aquellos que no han alcanzado.

El aporte de estas investigaciones es importantes ya que en ella trata la calidad del servicio enfocados directamente al usuario o cliente externo e interno, facilitándome realizar mi propuesta de forma correcta

2.1.1. Antecedentes Históricos

El Hospital Básico de Sucúa fue creado mediante decreto 0-46 el 18 de marzo de 2012 como una entidad descentralizada del orden Distrital, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, encargada de prestar servicios de salud de mediana y alta complejidad, la cual plantea como uno de sus principios básicos la Calidad, relacionada con la atención efectiva, oportuna, personalizada, humanizada, continua, de acuerdo con estándares aceptados sobre procedimientos científicos-técnicos y administrativos.

Esta empresa social tuvo su origen en el Hospital Pío XII, institución que prestó sus servicios durante 40 años iniciando en el año de 1973 hasta 2012.

2.1.2. Antecedentes Institucionales

El Hospital Básico de Sucúa, es un Hospital General, de segundo nivel de complejidad dentro del Sistema del Ministerio de Salud Pública, destinado a brindar atención especializada; preventiva, ambulatoria, de recuperación y rehabilitación a los usuarios/as de las diferentes especialidades y subespecialidades médicas. La atención está dirigida a usuarios/as con patologías agudas y crónicas a toda la población del país, en particular de la Zona 6, a través de la referencia y contra referencia.

Desarrolla actividades de Docencia e Investigación en Salud y fundamentalmente en las especialidades que son: Gineco-Obstétrica, Pediatría, Medicina Interna, Psicología y Cirugía.

El Hospital Básico de Sucúa cuenta con personal experimentado, lo que permite satisfacer de cierta manera las necesidades de la población. La institución se encuentra localizada en Ecuador, Provincia de Morona Santiago, en el Cantón Sucúa, Parroquia Sucúa.

2.1.3. Misión

Prestar servicios de salud con calidad y calidez en el ámbito de la asistencia especializada, a través de su cartera de servicios, cumpliendo con la responsabilidad de promoción, prevención, recuperación, rehabilitación de la salud integral, docencia e investigación, conforme a las políticas del Ministerio de Salud Pública y el trabajo en red, en el marco de la justicia y equidad social

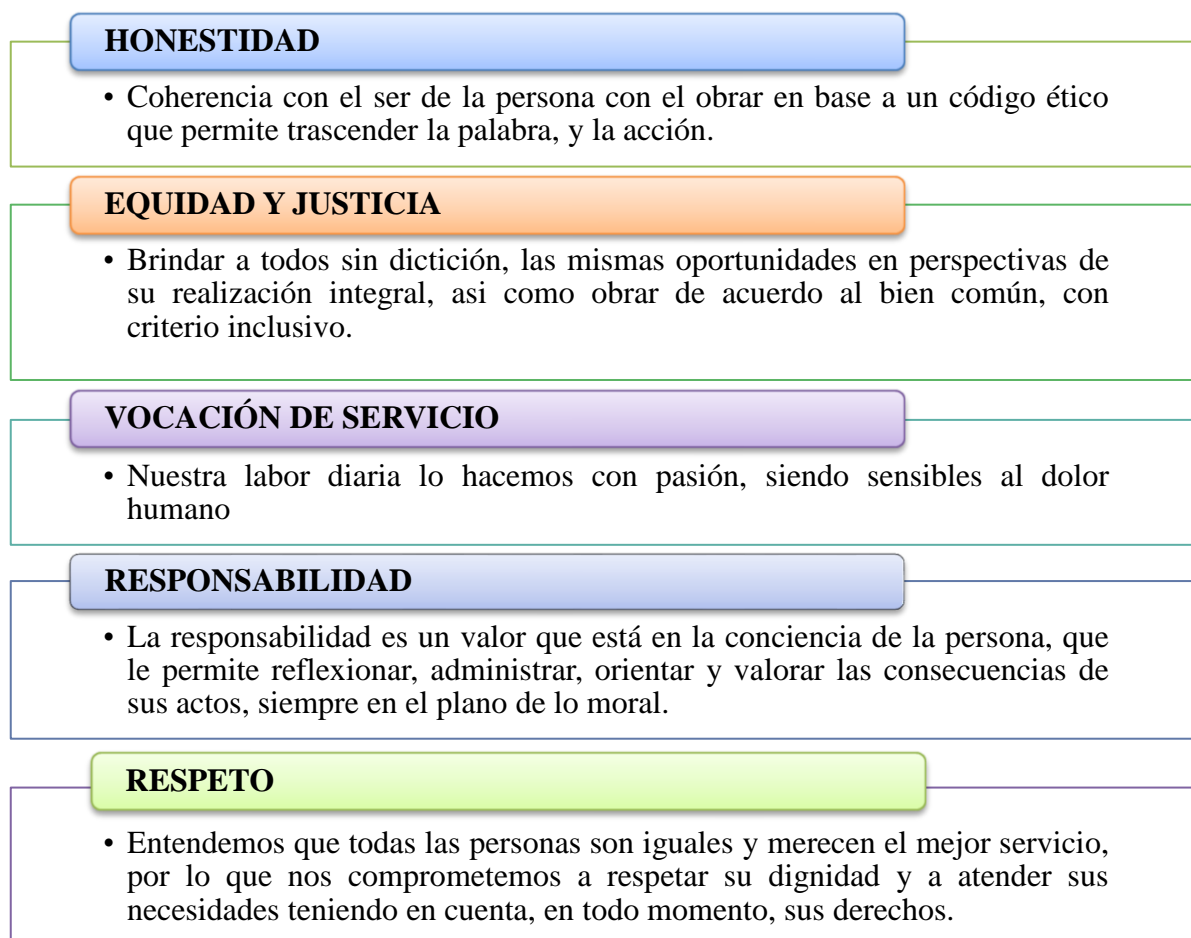
2.1.4. Visión

En el año 2017 el Hospital Básico de Sucúa, ser reconocido por los ciudadanos sucuésenes y logroñenses, como Hospital, ser acreditado internacionalmente, accesible, que brinda atención oportuna, integral, eficiente, intercultural con calidad, calidez y equidad, logrando prevención, usuarios satisfechos, utilizando tecnología y recursos públicos de forma eficiente y transparente.

2.1.5. Valores Institucionales

Las acciones se realizan en base a una ética axiológica encaminada, a definir formas de pensar y actuar, contexto en el cual el Hospital Básico de Sucúa está fundamentado en los siguientes valores:

Gráfico 1: Valores Institucionales



Fuente: Hospital Básico de Sucúa.

Elaborado por: Ginna Gómez.

2.1.6. Cartera de Servicios

El Hospital Básico de Sucúa brinda atención de calidad en algunas áreas a nivel interno y externo, entre las cuales anotamos:

1. Servicio Médicos
2. Servicio de Emergencia
3. Cuidados de Servicios Ambulatorios
4. Servicios de Cuidados Quirúrgicos
5. Servicios Obstétricos
6. Sala de Operaciones
7. Reprocesamiento y Esterilización de dispositivos médicos reutilizables
8. Servicios de cuidado críticos
9. Diagnóstico por imágenes
10. Servicios de Laboratorio Clínico
11. Servicios de Emergencia
12. Atención psicológica.

2.1.7. Cobertura del Hospital básico Sucúa

El hospital Básico de Sucúa, tiene una cobertura de atención de aproximadamente ocho mil personas provenientes de los cantones de Sucúa, Macas, Logroño, Santiago de Méndez y Limón Indanza.

En Sucúa y los cantones aledaños, la población atendida es la siguiente:

- 70% Sucúa
- 11.4 % Logroño
- 3.3 % Méndez
- 1.6 % Limón Indanza
- 1.5 % Macas

2.1.8. Fundamentación legal

El Ministerio de Salud Pública del Ecuador (MSP), en cumplimiento de los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo, trabaja permanentemente para mejorar de manera continua la calidad de la atención que brinda a la población ecuatoriana a través de sus servicios de salud, contribuyendo así a mejorar la calidad de vida de la población y brindar mayor satisfacción al usuario. Para ello, el servicio que presta el Hospital Básico de Sucúa a sus usuarios, se basa en los siguientes fundamentos legales. (MSP 2012).

Artículo 361 de la citada Constitución de la República del Ecuador establece que: “El Estado ejercerá la rectoría del sistema a través de la autoridad sanitaria nacional, será responsable de formular la política nacional de salud, y normará, regulará y controlará todas las actividades relacionadas con la salud, así como el funcionamiento de las entidades del sector”. (Constitución de la República 2008)

Art. 4 de la Ley Orgánica de Salud ordena: “La Autoridad Nacional es el Ministerio de Salud Pública, entidad a la que corresponde el ejercicio de las funciones de rectoría en salud: así como la responsabilidad de la aplicación, control y vigilancia del cumplimiento de esta ley; y, las normas que dicte para su plena vigencia serán obligatorias”. (Constitución de la República 2008)

Objetivo 3 del Plan Nacional de Desarrollo “Plan Nacional para el Buen Vivir 2013 2017”, establece: “Mejorar la calidad de vida de la población es un reto amplio que demanda la consolidación de los logros alcanzados en los últimos seis años y medio, mediante el fortalecimiento de políticas intersectorial y la consolidación del Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social”.

Conforme el artículo 17 del Estatuto Orgánico Sustitutivo de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Salud Pública, la Subsecretaría Nacional de Gobernanza de la Salud tiene como misión: “Garantizar la calidad y mejora continua de los servicios de salud que presta el Ministerio de Salud Pública, mediante la definición de estándares de calidad, infraestructura y equipamiento sanitario, para contribuir a mejorar la salud

de la población; en concordancia con las políticas sectoriales, normativa vigente y modelos de atención aprobados.

Conforme el artículo 17 del Estatuto Orgánico Sustitutivo de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Salud Pública, la Dirección Nacional de Calidad de los Servicios de Salud tiene como misión: ” Garantizar la calidad, eficiencia y efectividad en la prestación de los servicios de salud que brinda el Ministerio de Salud Pública, en el marco de los derechos de las personas, con el propósito de lograr la excelencia en los servicios; conforme a las políticas sectoriales, modelos de calidad, normativas y lineamientos estratégicos establecidos”.

Con estos antecedentes el Hospital Básico de Sucúa inicia el proceso de Acreditación a finales del año 2013, con los preparativos para su autoevaluación, al momento el Hospital se encuentra en el desarrollo e implementación de las Normas, Estándares y Criterios de calidad, que permitirán una atención de calidad a sus usuarios.

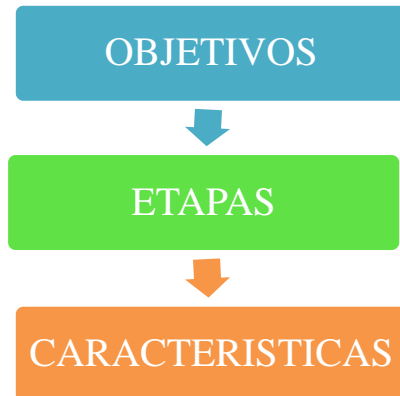
2.1.9. Atención a los usuarios

El Hospital Básico de Sucúa, evaluará sistemáticamente la satisfacción de los usuarios con respecto al ejercicio de sus derechos, al acceso, oportunidad y a la calidad de sus servicios. Las instituciones prestadoras de servicios de salud deberán establecer un Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención de Salud, que comprenda como mínimo, los siguientes procesos:

2.2. MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL

2.3 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Gráfico 2: Aspectos Fundamentales de la Planeación Estratégica



Fuente: Arévalo Ricardo. (1993:34).

Elaborado por: Ginna Gómez.

El Plan Estratégico es un excelente ejercicio para trazar las líneas que marcarán el futuro de nuestra empresa. Debemos ser capaces de diseñar el porvenir de la empresa y, lo que es más importante, transmitir estas pautas, contrastarlas y convencer al resto de los agentes que interactúan con la organización de cuál es el camino hacia el éxito.

Como bien afirma Ricardo Arévalo: “Reside en la identificación sistemática de las oportunidades y peligros futuros que combinados con las fortalezas y debilidades, proporcionan una base para la toma de decisiones ventajosas en el presente para aprovechar o crear las oportunidades, y evadir o transformar los peligros en oportunidades”. (Arévalo, 1993)

Desde esta perspectiva, el Plan Estratégico se basa en un análisis a nivel interno y externo visualizando sobre todo sus fortalezas y debilidades, con el propósito de diseñar objetivos, establecer estrategias, acciones y procesos evaluativos acordes con la misión, proyectándose hacia metas que se quieren alcanzar y a la consolidación de una identidad propia de la empresa.

2.3.1 Objetivos del plan estratégico

Toda institución debe plantearse un proceso sistemático, evaluativo y proyectivo a partir de un análisis estructural que plantea objetivos estratégicos y operacionales, que responden a una realidad a ser fortalecida en términos de eficiencia y eficacia.

Se denomina **objetivos estratégicos** a las metas y estrategias planteadas por una organización para lograr determinadas metas y a largo plazo la posición de la organización en un mercado específico, es decir, son los resultados que la empresa espera alcanzar en un tiempo mayor a un año, realizando acciones que le permitan cumplir con su misión, inspirados en la visión. (Díaz, 2012)

En este sentido los objetivos estratégicos permiten expresar los cambios que se introducen en la empresa, así como los vínculos causales entre ellos.

En resumen, los objetivos deben poseer las siguientes características:



Fuente: Grant R.M.

Elaborado por: Ginna Gómez.

2.3.2 Características del plan estratégico

Un Plan Estratégico es el documento que sintetiza a nivel económico-financiero, estratégico y organizativo el posicionamiento actual y futuro de la empresa, Plan que según (Serna, 1994) se debe revisar todas las áreas de la empresa, debe además, someterlas a examen y determinar la estrategia a seguir en lo que concierne a las variables que como empresa podemos controlar, así como predecir la evolución de las variables externas que afectan inevitablemente a la evolución de la empresa.

(Francés, 2006), expone que el plan estratégico como proceso sistemático, orienta los recursos metodológicos, las estrategias en la consecución de objetivos, el mismo que tienen cuatro características esenciales:

- a) Los procesos estructurados se los realiza de manera detallada y consciente en base a decisiones estratégicas.
- b) Se intenta alcanzar los objetivos propuestos
- c) La importancia de evaluar constantemente el proceso,
- d) Otorgan ventajas sobre los competidores (Grant, R.M. 2001)
- e) El marco de referencia temporal es a largo plazo
- a) Contribuye a orientar las energías y recursos de la empresa, hacia aquellas actividades que tengan un grado más alto de prioridad.

Según (Scholes, 2001), lo que busca la planificación estratégica es permitir que la empresa obtenga, tan eficientemente como sea posible, una ventaja sostenible sobre sus competidores, es decir las estrategia que se planteen a nivel corporativo institucional es un intento de tomar decisiones, plantear objetivos, establecer estrategias con la finalidad de superar a sus competidores de la manera más eficiente

2.3.3 Ventajas del plan estratégico

El Plan Estratégico, realizado de una forma sistemática, proporciona ventajas notables para cualquier organización empresarial: (Díaz, 2012)

- Obliga a la Dirección de la empresa a pensar, de forma sistemática, en el futuro.
- Identifica los cambios y desarrollos que se pueden esperar.

- Aumenta la predisposición y preparación de la empresa para el cambio.
- Mejora la coordinación de actividades.
- Minimiza las respuestas no racionales a los eventos inesperados (anticipación).
- Reduce los conflictos sobre el destino y los objetivos de la empresa.
- Mejora la comunicación
- Los recursos disponibles se pueden ajustar mejor a las oportunidades.
- El plan proporciona un marco general útil para la revisión continuada de las actividades.
- Un enfoque sistemático de la formación de estrategias conduce a niveles más altos de rentabilidad sobre la inversión

2.3.4 Etapas del plan estratégico

En la elaboración de un Plan Estratégico nos basamos en lo expuesto por (Díaz, 2012), quienes distinguen tres etapas fundamentales:

Gráfico 3: Etapas del Plan Estratégico



Fuente: (Díaz, 2012)

Elaborado por: Ginna Gómez.

Cada etapa está vinculada en un proceso sistemático que incorpora análisis, elecciones, formulaciones e implantaciones de estrategias en consecución de objetivos a corto y largo plazo con sentido de eficacia y calidad.

El análisis estratégico.- puede ser considerado como el punto inicial del proceso. Consiste en el trabajo previo que debe ser realizado con el fin de formular e implantar eficazmente las estrategias. Para ello, es necesario realizar un completo análisis externo e interno que constaría de los siguientes procesos:

1. Analizar los propósitos y los objetivos organizativos.

La visión, misión y objetivos estratégicos de una empresa forman una jerarquía de metas que se alinean desde amplias declaraciones de intenciones y fundamentos para la ventaja competitiva hasta específicos y mensurables objetivos estratégicos. (Díaz, 2012)

2. La formulación estratégica de una empresa se desarrolla en varios niveles:

- **Estrategias corporativas.** La estrategia corporativa se dedica a cuestiones que conciernen a la cartera de negocios de la empresa. Dicha estrategia se centra en dos preguntas:

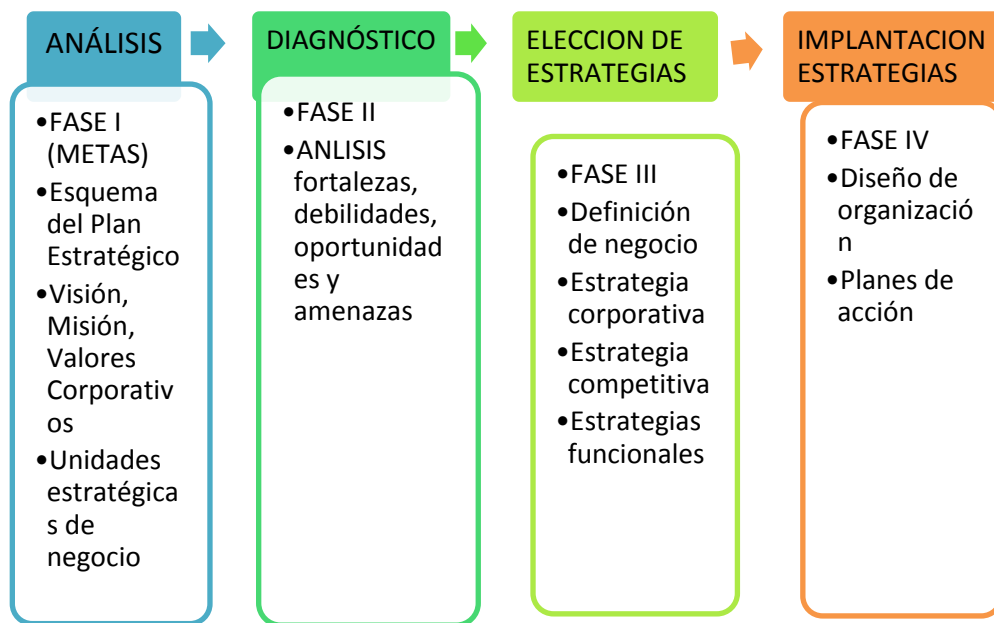
¿En qué negocios deberíamos competir?

¿Cómo podemos gestionar la cartera de negocios para crear sinergias entre los negocios?

- **Estrategia competitiva o a nivel de unidad de negocio.** Las empresas de éxito se esfuerzan por desarrollar bases para lograr una ventaja competitiva, ventaja que pueda consistir en un liderazgo en costes y/o en la diferenciación, sea especializándose en un reducido segmento de mercado o abarcando un sector de actividad concreto con un alcance amplio.
 - **Estrategias operativas.** Se considera que una empresa es una serie de funciones (marketing, producción, recursos humanos, investigación y desarrollo, etc.) y la manera de entenderla es analizar el desempeño de cada una de esas funciones con relación a las ejecutadas por la competencia. Para ello, utilizaremos el Análisis de la Cadena de Valor. (Díaz, 2012)
- ## **3. La implantación estratégica** requiere asegurar que la empresa posee adecuados controles estratégicos y diseños organizativos. Es de particular relevancia garantizar que la empresa haya establecido medios eficaces para coordinar e integrar actividades, dentro de la propia empresa, así como con sus proveedores, clientes y socios aliados.

- Conseguir un control eficaz de la estrategia. Las empresas son incapaces de implementar satisfactoriamente las estrategias seleccionadas a menos que ejerciten un control estratégico eficaz.
- Crear diseños eficaces. Para triunfar, las empresas deben tener estructuras y diseños organizativos que sean coherentes con su estrategia.
- Crear una organización inteligente y ética. Una estrategia de liderazgo eficaz debe dedicarse a establecer una dirección, diseñar la organización y desarrollar una organización comprometida con la excelencia y el comportamiento ético.
- Fomentar el aprendizaje corporativo y la creación de nuevas estrategias. El éxito actual no garantiza el éxito futuro. Con el rápido e impredecible cambio en el mercado global, las empresas, sea cual sea su tamaño, deben seguir buscando oportunidades para crecer y encontrar nuevas formas de renovar su organización. (Díaz, 2012)

Gráfico 4: Etapas Estratégicas



Fuente: (Díaz, 2012)

Elaborado por: Ginna Gómez

2.4 ESTRATEGIAS

El autor (**Quinn, 1993**) define estrategias como: “Estrategias es el patrón o plan que integra las principales metas y políticas de una organización y a la vez, establece las secuencias coherentes de las acciones a realizar”.

Una estrategia adecuadamente formulada ayuda a poner orden y asignar, con base en sus atribuciones como en sus deficiencias internas, los recursos de una organización, con el fin de lograr una situación viable y original, así como anticipar los posibles cambios en el entorno y las acciones imprevistas de las empresas competidoras.

El autor (Méndez, 2005), define estrategia como: “Es la determinación de las metas y objetivos básicos de una empresa a largo plazo, la adopción de los recursos de acción y la asignación de los recursos necesarios para alcanzar dichas metas”.

Las estrategias son ideas inteligentes, que deben crear y aplicar todas las organizaciones, para cumplir eficientemente sus planes.

2.4.1 Estrategia de servicio

El autor (Hernández, 2006), nos dice que: “La estrategia de servicio define cuál es el negocio en que la empresa se encuentra. Proporciona una guía para diseñar los productos, sistemas de suministros del servicio y mediciones”.

Las municipalidades también deben tener una conciencia de la calidad de servicio que deben proveer; y las estrategias de servicio se deben orientar a la satisfacción plena de sus vecinos.

2.4.1.1 Características de una estrategia de servicio

Tiene varias características, entre las más importantes se pueden mencionar: confiabilidad, sorpresa, recuperación y equidad.

- Confiabilidad: significa servicio exacto y seriedad; implica cumplir lo prometido.
- Sorpresa: es algo que sucede cuando se da más de lo que se espera.
- Recuperación: implica ganarse nuevamente la confianza del cliente, cuando el servicio ha sido deficiente. Significa prestar apoyo al cliente y darle un buen servicio.
- Equidad: se traduce en reglas iguales de juego para el cliente y la empresa; los negocios se hacen en un contexto de ética”.

Todas las organizaciones, deben crear estrategias que contengan las características antes mencionadas, las que deben ser formuladas de acuerdo a sus necesidades particulares

2.5 CALIDAD

2.5.1 Definiciones

Para (Deming E. , 1989) la calidad es: “Un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado”

Para (Philip, 1979) la calidad es: “Conformidad con las especificaciones o cumplimiento de los requisitos y entiende que la principal motivación de la empresa es el alcanzar la cifra de cero defectos”

Para (Juran, 2007) la calidad es: “Calidad es la adecuación al uso, es un concepto universal aplicable a todos los bienes y servicios, la adecuación al uso está determinada por las características de los productos o servicios que el cliente reconoce como beneficio para él”

El significado de calidad adquiere múltiples interpretaciones, ya que todo dependerá del nivel de satisfacción o conformidad del cliente. Se llega a la conclusión de que la calidad es el resultado de un esfuerzo arduo, se trabaja de forma eficaz para poder satisfacer el deseo del consumidor. Dependiendo de la forma en que un producto o servicio sea aceptado o rechazado por los clientes, podremos decir si este es bueno o malo.

2.5.2 Calidad del servicio

Según (Parasuraman, 1992) la calidad en el servicio es: “Aquella que consiste en la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido”

(Barrera, 2005) Define la calidad de servicio como: “Satisfacer, de conformidad con los requerimientos de cada cliente, las distintas necesidades que tienen y por la que se nos contrató”

La calidad en el servicio que una institución ofrece a los clientes externos e internos es de suma importancia, para los primeros: porque ellos son la razón de ser de toda organización o empresa, ellos son los que califican el servicio recibido, y a través de ellos podemos mejorar en nuestra actitud para poder realizar el trabajo de la mejor manera; para el segundo: a través de la satisfacción de nuestros clientes podemos armonizar nuestro trabajo dentro de la empresa.

La calidad está íntimamente ligada con el capital humano de una organización no puede haber calidad, si no hay calidad en las personas. Una organización con un recurso humano competente, y consiente de su compromiso con la calidad, puede destacarse como poseedora de una muy significativa e importante ventaja competitiva.

2.5.3 Factores claves de la calidad del servicio

(Juran, 2007) Nos propone los 5 factores claves de la calidad del servicio que son los siguientes:

- a) Elementos tangibles: la apariencia de las instalaciones de la organización, la presentación del personal, equipos y otros elementos con los que el cliente está en contacto
- b) Fiabilidad: significa entregar correcta y oportunamente el servicio acordado
- c) Capacidad de respuesta: la disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido y oportuno
- d) Seguridad (garantía): son los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto del servicio brindado, además de la habilidad para inspirar confianza y credibilidad
- e) Empatía: es el grado de atención personalizado que ofrecen las empresas a sus clientes.

2.5.4 Sistemas de garantía de calidad del servicio de salud.

El Sistema de Garantía de Calidad se define como “el conjunto de instituciones, normas, requisitos y procedimientos deliberados y sistemáticos que desarrolla el sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud en el país” (Salud, 2012)

Estos requisitos y procedimientos establecen los estándares esenciales para el cumplimiento de las responsabilidades de todos los integrantes del Sistema y las condiciones para su mejoramiento continuo.

La Dirección Nacional de Calidad de los Servicios de Salud del Ecuador, establece como misión: “Garantizar la calidad, eficiencia y efectividad en la prestación de los servicios de salud que brinda el Ministerio de Salud Pública, en el marco de los derechos de las personas, con el propósito de lograr la excelencia en los servicios; conforme a las políticas sectoriales, modelos de calidad, normativas y lineamientos estratégicos establecidos. (Salud, 2012).

2.5.4.1 Objetivos del sistema de garantía de calidad

Los objetivos del sistema de garantía de calidad en el Ecuador son los siguientes:

- Contribuir al desarrollo y mejoramiento de los servicios de salud del país en términos de eficacia, eficiencia y satisfacción, con el propósito de mejorar las condiciones de vida de la comunidad y crear una cultura de calidad en lo oferente de los servicios.
- Identificar y eliminar los factores que originan deficiencias en la prestación de los servicios de salud.
- Detectar y corregir los comportamientos que afectan negativamente los resultados del proceso de atención en salud. (Salud, 2012).
- Para cumplir con los objetivos propuestos, se debe plantear dentro de este marco teórico la calidad de la atención y los componentes de evaluación como una alternativa para determinar las necesidades y condiciones en que se encuentra las Instituciones de Salud, desde el proceso de atención al usuario, con miras a establecer herramientas administrativas que le garanticen un proceso de retroalimentación permanente que facilite la acción oportuna para aplicar correctivos, reorientar programas, aprovechar nuevas oportunidades o estar preparado para enfrentar amenazas.

2.5.4.2 Componentes del Sistema de Garantía de la Calidad

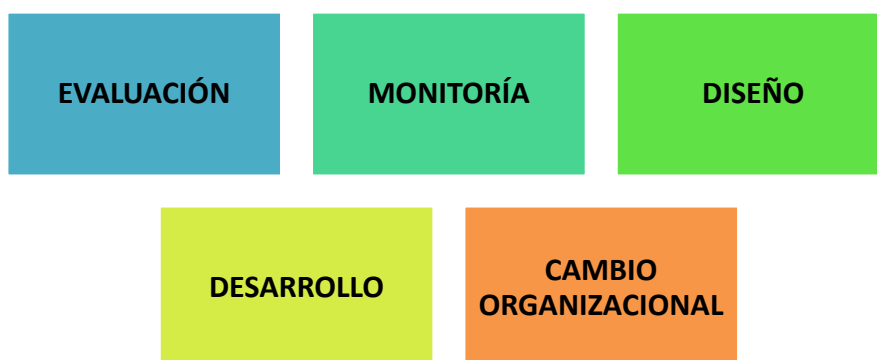
Dentro de los componentes del Sistema de Garantía de Calidad está la evaluación de la satisfacción del usuario donde se deben establecer mecanismos que permitan cualificar y cuantificar el nivel de complacencia de los usuarios con los servicios que presta directa e indirectamente.

“Estos mecanismos deberán comprender como mínimo los siguiente aspectos”

- Evaluación sistemática del nivel de complacencia de los usuarios.
- Conformación de una dependencia de atención al usuario que dé trámite pertinente a quejas, reclamos y/o sugerencias y suministre la información que estos requieran.
- Evaluación sistemática de la atención en salud enfocada principalmente en su estructura, proceso y resultado.

Como se mencionara anteriormente la garantía de calidad con sus acciones continuas tiende a prevenir y/o resolver oportunamente problemas o situaciones que impidan el mayor beneficio que incrementen los riesgos a los usuarios, a través de cinco elementos fundamentales:

Gráfico 5: Componentes de la Calidad



Fuente: (Salud, 2012)

Elaborado por: Ginna Gómez.

En efecto, la evaluación es el pilar fundamental para garantizar la calidad de atención, no es posible mejorar algo cuyo comportamiento se desconoce.

Los criterios utilizados se hacen con énfasis en los elementos de la estructura, el proceso y los resultados. Los diseños organizacionales predominantes, de acuerdo a la tipología mencionada previamente, son así mismos otro indicador de la evaluación

2.5.5 Calidad en la atención

(Abedis, 1984), define calidad como "lograr los mayores beneficios, con los menores riesgos posibles para el paciente, dados unos recursos"

Finalmente, como punto de referencia, es conveniente incluir y aplicar al sector salud la definición general de calidad para cualquier servicio o producto, según Ramírez E, la cual es Atender perfectamente, de manera confiable, accesible, segura y en el tiempo exacto las necesidades de un usuario.

En las definiciones anteriores se deduce que la calidad implica varias dimensiones que merecen ser explicadas en detalle:

Primera **dimensión técnica**, que consiste en la mejor aplicación del conocimiento (idoneidad profesional) y la tecnología (procedimientos y equipos) disponibles en favor del paciente (Abedis, 1984)

Segunda dimensión **la seguridad**, la cual se mide según el riesgo implícito para el paciente, considerando los servicios ofrecidos, su condición en particular, la eficacia de la estrategia definida y la destreza con que ésta se aplique. En el momento de iniciar la atención de un paciente, los servicios que se añaden pueden traer un incremento mucho mayor en riesgos que en beneficios, por lo cual una medida de calidad debe ponderar en qué grado se logró el equilibrio más favorable entre ellos (Abedis, 1984)

La tercera dimensión **el servicio**. Considera que la relación interpersonal con el paciente y las características del lugar en que se preste la atención deben reflejar respeto y permitir privacidad y comodidad de cada paciente en particular; lo anterior hace parte integral de la calidad de la atención ya que influye en forma decisiva en la aceptabilidad por parte del paciente y por ello en la naturaleza y éxito de la atención y en los beneficios de la misma (Abedis, 1984)

La cuarta dimensión es **el costo racional de la atención**, entendiendo su estrecha relación con los beneficios y riesgos que se derivan de ello. Mejorar la calidad puede implicar incrementar los costos, pero también, el uso innecesario o inadecuado de servicios genera aumentos sin acrecentar la calidad, desperdiciando recursos que podrían ser utilizados para lograr mayores beneficios sociales, y cuyo costo afecta el acceso y la continuidad. Así, si se suprimen servicios inútiles y se producen otros de manera más eficiente, todo prestador o asegurador puede invertir en calidad.

La calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable entre los riesgos y los beneficios.

De manera congruente con las definiciones de calidad, el Estado define la calidad de la atención de salud como la provisión de servicios accesibles y equitativos, con un nivel profesional óptimo, que tiene en cuenta los recursos disponibles y logra la adhesión y satisfacción del usuario y además menciona como características del sistema la accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia y continuidad.

Según lo planteado por (Pabón, 1994), el concepto básico de calidad es “el continuo esfuerzo para satisfacer cada vez mejor las necesidades del afiliado, buscando las características comunes, se ve que ellas suelen estar centradas en las necesidades del cliente y son:

- Veracidad: lo que se ofrece es lo que se entrega.
- Confiabilidad: se mantiene la calidad a través del tiempo.
- Buena relación calidad / precio: en distintos niveles claramente diferenciados.

Por lo tanto el punto de partida de la empresa debe ser: comprender las necesidades de sus afiliados. Solo se podrá desarrollar un servicio capaz de satisfacer las necesidades de los usuarios cuando se haya comprendido a cabalidad sus exigencias. El punto de partida es siempre las necesidades, seguido por el servicio y nunca al revés. Siempre hay una reacción del usuario ante el servicio que recibe. Esta reacción puede ser: Verbal o escrita y racional o emocional. Sin embargo, independientemente de la forma, el cliente siempre tiene la razón.

2.5.6 La Calidad en el Servicio

Todos los clientes evalúan el servicio que reciben a través de la suma de las evaluaciones que se realizan a cinco diferentes factores, a saber.

- 1. Elementos tangibles:** Se refiere a la apariencia de las instalaciones de la organización, la presentación del personal y hasta los equipos utilizados en determinada compañía (de cómputo, oficina, transporte, etc.). Una evaluación favorable en este rubro invita al cliente para que realice su primera transacción con la empresa.
- 2. Cumplimiento de promesa:** Significa atender correcta y oportunamente al usuario y cumplir el proceso de atención. El cumplimiento de promesa es uno de los dos factores más importantes que orilla a un cliente a volver a utilizar los servicios de la institución de salud.
- 3. Actitud de servicio:** Con mucha frecuencia los clientes perciben falta de actitud de servicio por parte de los empleados; esto significa que no sienten la disposición quienes los atienden para escuchar y resolver sus problemas o emergencias de la manera más conveniente. Este es el factor que más critican los clientes, y es el segundo más importante en su evaluación. Después del cumplimiento, las actitudes influyen en el cliente para que vuelva a la institución.

4. **Competencia del personal:** El cliente califica qué tan competente es el empleado para atenderlo correctamente; si es cortés, si conoce la institución donde trabaja y los servicios que ofrece, si domina las condiciones de servicio y las políticas, en fin, si es capaz de inspirar confianza con sus conocimientos como para que usted le pida orientación.

5. **Empatía:** Que dispone al personal a generar una actitud respetuosa hacia el usuario, estableciendo cercanía y confianza ya que los males y sufrimientos que aquejan al paciente son innumerables y necesita ser atendido con mucha comprensión.

2.5.7 Atributos de Calidad en Atención en Salud

Una evaluación de calidad de la atención en salud debe contemplar atributos o características que definen en forma específica la manera correcta como debe llevarse a cabo la atención de servicios de salud.

Atributos tales como:

- **Oportunidad:** consiste en la satisfacción de las necesidades de salud del cliente en el momento indicado.
- **Suficiencia e integridad:** consiste en la satisfacción adecuada de las necesidades de salud bio-psicosociales, mediante el suministro de los recursos indispensables para atenderla de manera integral.
- **Continuidad:** consiste en la cualidad, entendida como la secuencia lógica, bajo la responsabilidad de un equipo profesional de las acciones que conforma cada una de las fases del proceso de atención de una contingencia de salud.
- **Racionalidad técnico- científica:** se refiere a la utilización del saber médico y de la tecnología médica disponible en un momento dado, para atender un problema de salud específico, con los criterios de enfoque lógico y óptimo.
- **Pertenencia:** es la respuesta que mediante la actividad o programa, se le esté dando a la necesidad.

- **Eficiencia (costo- beneficio):** consiste en la utilización óptima y racional de estos recursos al menor costo y con los mejores beneficios.
- **Eficacia:** consiste en el beneficio real para el usuario; es la expresión de los efectos que desea obtener de un programa, servicio, institución, etc., para reducir la importancia de un problema de salud o mejorar una situación deficiente.
- **Efectividad:** es el beneficio en condiciones de uso promedio.
- **Atención personalizada:** cada usuario de los servicios es un ser humano con características y necesidades particulares, no un número más.
- **Atención humanizada:** se refiere a la necesidad de una interacción adecuada al nivel de los comportamientos entre el personal encargado de brindar la atención médica y el usuario que la recibe.
- **Satisfacción del proveedor:** se refiere a la expresión de complacencia que logra quien provee los servicios de salud por la actividad realizada.
- **Satisfacción de usuario o cliente:** se refiere a la expresión de complacencia por la atención y el efecto que ésta produce según sus necesidades.
- **Costo razonable:** se refiere a que el valor de los servicios prestados esté dentro de los rangos normales de valor correspondientes a los mismos.

2.5.8 La calidad en las instituciones hospitalarias:

El mejoramiento de calidad en una entidad hospitalaria empieza mucho antes de que el usuario llegue y continúa mucho después de que se va a su casa. De hecho, es un proceso continuo, que envuelve a muchos actores, incluyéndolo al usuario mismo.

En la institución hospitalaria el personal de salud se asegura que el usuario reciba el tratamiento que necesita, buscando de manera permanente la calidad en los servicios que se prestan. Todos los profesionales que cuidan de la salud del usuario siguen protocolos o guías que sugieren una mejor manera de cómo tratar una enfermedad o lesiones, estas guías son ajustadas a cada caso individual y determina el mejor plan de tratamiento para cada uno. El usuario y su familia tienen el derecho de saber quiénes son todos sus proveedores de cuidado de salud.

Cuando el usuario está listo para salir del hospital, el personal encargado le da las recomendaciones a seguir para continuar su tratamiento, así mismo se le permite expresar sus opiniones sobre su estadía, esta se hace por medio de una encuesta de satisfacción o de una entrevista personalizada, las sugerencias formuladas por el usuarios son tenidas en cuenta establecer cambios en los procedimientos del hospital basándose en sus respuestas.

Cuando los procedimientos cambian y existen nuevas informaciones el personal de la institución se entera a través de programas de entrenamiento y programas educativos, los cuales serán vigilados por los equipos de mejoramiento de la calidad de salud quienes supervisan todas las áreas del hospital y todos los servicios. Estos equipos trabajan para identificar maneras de cómo hacer que el hospital mejore la calidad de la atención de manera permanente.

2.5.9 Servicio de calidad al cliente en el campo de la salud:

El servicio al cliente en el cuidado de la salud es diferente que en otras industrias porque los clientes son los destinatarios de los servicios médicos que son esenciales para su salud. Un sentido de urgencia penetra en la estructura del campo de la medicina

de atención al cliente, ya que los pacientes están tratando de navegar su manera alrededor del sistema de atención de salud. Una de las cosas que las organizaciones de salud deben tener en cuenta es que los pacientes pueden darse una vuelta por sus servicios médicos. Si un paciente tiene una experiencia de servicio al cliente negativo en un hospital, es posible que ese paciente a tomar su negocio a otra parte. Como tal, las organizaciones de atención de salud deben trabajar duro y ser innovadores sobre cómo puede mantener buenas relaciones de servicio de los clientes con sus consumidores. (Nicolosi, 2014)

2.6 LOS PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DE PHILIP CROSBY

Según (Crosby, 1991), está más estrechamente asociado con la idea de “*cero defectos*” que él creó en 1961. Para Crosby, la calidad es conformidad con los requerimientos, lo cual se mide por el coste de la no conformidad. Esto quiere decir que al utilizar este enfoque se llega a una meta de *performance* de “cero defectos”.

Continúa expresando el autor que Crosby equipara la gestión de calidad con la prevención. En consecuencia, la inspección, la experimentación, la supervisión y otras técnicas no preventivas no tienen cabida en éste proceso. Los niveles estadísticos de conformidad con estándares específicos inducen al personal al fracaso. Crosby sostiene que no hay absolutamente ningún motivo para cometer errores o defectos en ningún producto o servicio.

Por su parte (Miranda, 2007) manifiesta retomando la idea de Crosby que las compañías deberían adoptar una “vacuna” de calidad a fin de prevenir la no conformidad. Los tres ingredientes de esta vacuna son: la determinación, la capacitación y la implementación. El mejoramiento de la calidad es un proceso, no un programa; debería ser estable y permanente.

Las auditorías de calidad al proveedor son casi innecesarias, a no ser que el vendedor sea totalmente incompetente. Es imposible saber si el sistema de calidad del proveedor proporcionará la calidad requerida simplemente con auditar su plan.

(Crosby, 1991) Expresa que “Cero defectos” no es un eslogan. Constituye un estándar de *performance*. Además, desalentar al personal mediante una exhortación constante no es la respuesta adecuada. Crosby estima que en los años sesenta varias compañías japonesas aplicaron adecuadamente el principio de “cero defectos”, utilizándolo como una herramienta técnica, mientras la responsabilidad de su debida implementación se asignó a la dirección.

Por el contrario, en Estados Unidos este principio se utilizó como un instrumento motivador, y la responsabilidad en caso de registrarse defectos recaía en el trabajador. Esta estrategia requiere una orientación técnica además del compromiso de la dirección.

A continuación, se transcriben los 14 pasos para el mejoramiento de la calidad de Crosby y sus cuatro fundamentos.

Los 14 pasos para el mejoramiento de la calidad de Crosby:

1. Asegúrese de que la dirección esté comprometida con la calidad.
2. Forme equipos para el mejoramiento de la calidad con representantes de cada departamento.
3. Determine como analizar dónde se presentan los problemas de calidad actual y potencial.
4. Evalúe el coste de la calidad y explique su utilización como una herramienta de administración.
5. Incremente la información acerca de la calidad y el interés personal de todos los empleados.
6. Tome medidas formales para corregir los problemas identificados a lo largo de los pasos previos.
7. Instituya una comisión para el programa “cero defectos”.
8. Instruya a todos los empleados para que cumplan con su parte en el programa de mejoramiento de la calidad.
9. Organice una “jornada de los cero defectos” para que todos los empleados se den cuenta de que ha habido un cambio.

10. Aliente a los individuos para que se fijen metas de mejoramiento para sí mismos y para sus grupos.
11. Aliente al personal para que comunique a la dirección los obstáculos que enfrenta en la prosecución de sus metas de mejoramiento.
12. Reconozca y valore a aquellos que participan activamente en el programa.
13. Establezca consejos de calidad a fin de mantener informado al personal en forma regular.
14. Repita todo para enfatizar que el programa de mejoramiento de la calidad no finaliza jamás.

Los absolutos de la administración de la calidad:

Según Crosby P. (1991) los absolutos de la administración de la calidad son los siguientes:

- Calidad significa conformidad con los requerimientos. Si usted pretende hacerlo bien la primera vez, todos deben saber de qué se trata.
- La calidad surge de la prevención. La “vacunación” es el método para prevenir la enfermedad empresarial. La prevención se logra a través de la capacitación, la disciplina, el ejemplo y el liderazgo, entre otras cosas.
- El estándar de calidad son los “cero defectos” (o sin defectos). Los errores no se deberían tolerar. Los errores no se toleran en la administración financiera, ¿por qué habrían de tolerarse en la producción?

2.6.1 Los absolutos de la medición de la calidad

Según Crosby P. (1991) los absolutos de la administración de la calidad son los siguientes:

- Calidad significa conformidad con los requerimientos. Si usted pretende hacerlo bien la primera vez, todos deben saber de qué se trata.
- La calidad surge de la prevención. La “vacunación” es el método para prevenir la enfermedad empresarial. La prevención se logra a través de la capacitación, la disciplina, el ejemplo y el liderazgo, entre otras cosas.

- El estándar de calidad son los “cero defectos” (o sin defectos). Los errores no se deberían tolerar. Los errores no se toleran en la administración financiera, ¿por qué habrían de tolerarse en la producción?
- La medición de la calidad es el precio de la no conformidad

2.7 MEJORA CONTINUA

2.7.1 Conceptualización de mejora continua

Según (Deming E. , 1989) define la mejora continua como: “La mejora continua es una actividad recurrente para aumentar la capacidad”, para cumplir con los requerimientos, que se mencionan a continuación:

- Analizar y evaluar la situación actual
- Establecer objetivos para la mejora
- Implementar una posible solución
- Medir, verificar, analizar y evaluar los resultados de la implementación
- Formalizar dichos cambios

Los resultados se revisan para detectar oportunidades de mejora. La mejora es una actividad continua, y parte de la información recibida del propio sistema y de los clientes.

Un proceso de mejora continua está integrado actividades como:

- Realizar unos estudios de un proceso, cambios para una mejora, organización y planeación para implementarlo.
- Llevar al cabo la planeación y el cambio
- Observar los efectos adquiridos
- Analizar y corregir

El proceso se evalúa a reiniciar y repetir, la mejora continua va ligada con la calidad,

por lo que (Deming, 1989) define calidad como “un producto o servicio que tiene calidad si sirve de ayuda a alguien y disfruta de un mercado bueno y sostenible”

A mayor calidad, mayor productividad, afirma Deming lo que a su vez conduce a un poder competitivo a largo plazo. Las mejoras en la calidad generan menores costos, ya que dan como resultado menos errores, menos retrasos y demoras y evita la pérdida de tiempo y materias. Los bajos costos llevan a mejoras en la productividad y esto origina una mayor penetración en el mercado, ventajas competitivas y por lo tanto la solución de posibles problemas que afectan el seguimiento de la empresa.

Deming considerado como el padre de la calidad, menciona que los administradores y no los trabajadores, son la fuente principal de incremento en la productividad, al administrar adecuadamente a la variable personal y la variable operaciones. La calidad está asociada no solo con los productos y servicios, sino también con la forma en que la gente trabaja, la forma en que las maquinas es operada y la forma en que se trata con sistemas y procedimientos.

2.7.2 Estrategias de mejoramiento continuo:

Las Estrategias de mejoramiento continuo es un proceso mediante el cual una organización define su misión de largo plazo y las estrategias para alcanzarla a partir del análisis de sus fortalezas y debilidades internas de la organización.

Atención Médica: Conjunto de actividades armónicamente integradas, realizadas en Servicios de Salud de distinto nivel de complejidad o en el seno de la comunidad y que tienen como objetivo, actuando sobre las personas, promover, proteger, recuperar y rehabilitar la salud física y mental de los individuos.

Centro Primario de Salud: Lugares de prestación de servicios médicos básicos. Pueden ser de tipo rural, suburbanos o urbanos, hospitales de 1er. Nivel y Policlínicos con atenciones un poco más especializadas.

Certificación: Término usado habitualmente vinculado a los Recursos Humanos, constituyendo el aval dado al mismo por alguna Institución que avala que dicho profesional está capacitado en determinada especialidad o práctica.

Círculos de Calidad: Este concepto, y práctica, han sido desarrollados por Kaoru Ishikawa y significa la constitución de grupos o equipos encargados de la tarea de mejorar la calidad a nivel de puntos o departamentos determinados de la organización.

Confiabilidad: Es el grado de estabilidad que presenta un instrumento al obtener el mismo resultado en oportunidades repetidas bajo condiciones idénticas.

Demanda De Salud: Conducta que una persona adopta en función de una necesidad, frente a la diversidad de la Oferta existente.

Eficacia: es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción.

Eficiencia: Consiste en la medición del grado en que se puede alcanzar un nivel determinado de efectividad con un costo mínimo de personal, de recursos y fondos. Es la relación costo/ beneficio por la que se obtiene la mejor calidad al menor costo posible.

Elementos de un Servicio de Salud: Estructura, Procesos, Productos y Resultados.

Equidad: Se trata de la constante búsqueda de la justicia social, la que asegura a todas las personas condiciones de vida y de trabajo digno e igualitario, sin hacer diferencias entre unos y otros a partir de la condición social, sexual o de género.

Gestión de la Calidad en Enfermería: Es un procedimiento llevado a cabo por las enfermeras para establecer, aplicar, controlar y evaluar los cuidados de enfermería que reciben los pacientes y orientar los recursos humanos y materiales disponibles hacia

actividades tendientes a alcanzar estándares de atención reconocidos por el grupo profesional.

Hospital. La O.M.S. los define de la siguiente manera: “Es un elemento de una organización de carácter médico y social, cuya función consiste en asegurar a la población una asistencia médica completa, curativa y preventiva.

Mejora continua de la calidad: La Mejora Continua de la Calidad se basa en el concepto de Kaizen (que significa mejora continua) incorporado por la industria japonesa, y las ideas de Phillip Crosby que insisten en ese aspecto particular de la implementación – en la práctica de la calidad. Fue aplicado inicialmente en la industria. Tanto en la Garantía de la Calidad como la Calidad Total (ver esos conceptos), se toman en cuenta estándares tomados como un objetivo a ser alcanzado. En la Mejora Continua de la Calidad, los estándares son móviles, o sea, son progresivamente llevados a niveles más exigentes en la medida en que el proceso es continuamente mejorado.

Plan de Salud: Características de la cobertura a las que tiene derecho un afiliado a determinado sistema de protección de salud.

Riesgo: Es la probabilidad de que un evento ocurra; por ejemplo que un individuo enferme o muera dentro de un período determinado o edad.

Satisfacción de los Usuario: Bienestar de los pacientes frente al nivel técnico de la atención, las características de la interacción social con el personal de salud y las condiciones del espacio en el que se brinda la atención.

Satisfacción de los Profesionales: La satisfacción con el trabajo se define como el grado en que los médicos valoran el trabajo y las condiciones de trabajo, las relaciones que allí se establecen, la toma de decisiones y el nivel de liderazgo alcanzado en su respectivo Servicio.

Sistema de Salud: Conjunto de elementos que interactúan para producir salud.

Usuarios: Los usuarios o clientes son definidos con relación a un determinado proceso. Son los que reciben el producto o servicio resultante de un proceso. En esos términos pueden ser usuarios internos o externos respectivamente, cuando el producto es intermedio, o cuando se trata de un producto final de la actividad de la organización.

2.8 SERVICIO AL CLIENTE

Según el autor (Gómez H. S., Servicio al cliente, 2006) define que: “El servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos”

De esta definición deducimos que el servicio de atención al cliente es indispensable para el desarrollo de una empresa

2.8.1 Características del servicio al cliente

En relación a este punto, (Gómez H. S., 2003) afirma que: Entre las características más comunes se encuentran las siguientes:

1. Es Intangible, no se puede percibir con los sentidos
2. Es Perecedero, Se produce y consume instantáneamente
3. Es Continuo, quien lo produce es a su vez el proveedor del servicio
4. Es Integral, todos los colaboradores forman parte de ella
5. La Oferta del servicio, prometer y cumplir.
6. El Foco del servicio, satisfacción plena del cliente.
7. El Valor agregado, plus al producto.

2.8.2 Técnicas de servicio al cliente en el sector de salud

El servicio de calidad es importante para el éxito de cualquier relación con un cliente. Incluso en la industria de la salud se requiere que las necesidades de los pacientes sean

cumplidas, tanto de forma física como emocional, para que tengan una experiencia positiva.

El personal médico está tan enfocado en su misión de salvar vidas, que se olvidan de algunos aspectos, considerados menos esenciales para su trabajo. (Todd, 2012)

La calidad es indispensable en todo tratamiento a pacientes que asisten al Distrito 14D03 (Hospital Básico).

2.8.3 Factores que permiten mejorar el servicio al cliente:

- a. Establece un comité/equipo de mejora de calidad para desarrollar el plan en la organización y que guíe la implementación.
- b. Evalúa tu organización para determinar cuáles son las áreas que deben mejorar. Las encuestas a los clientes son herramientas valiosas para hacerlo.
- c. Usa los resultados de las encuestas para que te ayuden a identificar los problemas en el área de servicio al cliente.
- d. Expande el marketing social y los esfuerzos de la relación con la comunidad para encontrar un nombre positivo de identidad para el público.
- e. Asegúrate de que tus empleados este adecuadamente entrenados en la mejora de calidad y que entiendan su contribución para que haya una satisfacción total del cliente. (Rae, 2011).

2.8.4 Factores que afectan la satisfacción del cliente en el sector sanitario:

Los profesionales sanitarios son los proveedores de servicios que están sujetos a las expectativas del cliente. (Felicía, 2013).

a) Aparcamiento y signos:

El aparcamiento era un punto de insatisfacción entre la mayoría de los participantes.

b) Expectativas

Cuando recibes un servicio digno de un profesional de la salud, afecta a tus expectativas.

c) Puntualidad

La tecnología está haciendo más servicios, más accesibles, a mayor velocidad, y los pacientes esperan atención médica para mantenerse al día.

d) La calidad

Es el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud. (Beatriz, 2013).

e) El servicio

El servicio implica la idea de tener un personal, suficientemente apto que ayude a la satisfacción de los clientes.

f) La satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente se produce cuando las expectativas del cliente se han cumplido. Esto significa exceder sus expectativas de calidad y servicio a través de su experiencia.

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.3 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

En el presente trabajo, para definir la metodología de investigación se orientó en el estudio que realiza (Sampier, 2006) en cuanto al enfoque mixto: cualitativo y cuantitativo.

La modalidad para el presente trabajo está sujeta a:

Método cuantitativo:

- a. Se planteó un problema de estudio delimitado y concreto: ¿Cómo la falta de estrategias de mejoramiento de la calidad incide en la satisfacción del cliente en el Distrito 14D03 Logroño-Sucúa Salud (Hospital Básico) del Cantón Sucúa, provincia de Morona Santiago?
- b. Una vez planteado el problema de estudio, se revisó literatura acerca del tema en páginas de internet y en libros digitales.
- c. Sobre la base de la revisión de la literatura se construyó un marco teórico, el mismo que orientó la investigación

Método cualitativo:

- a. Luego de plantear el problema, se recolectó de datos sin medición numérica para afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación de los datos
- b. Con la finalidad de estructurar la investigación, se examinó el contexto del Hospital con su política pública, misión y visión

- c. También la recolección de datos ha permitido obtener las perspectivas y puntos de vista de los participantes (sus emociones, experiencias, significados y otros aspectos subjetivos).

Es importante señalar que al utilizar el método cualitativo resultó de interés las interacciones entre individuos, grupos y colectividades

3.4 TIPOS DE LA INVESTIGACIÓN

Descriptiva:

El objetivo de la aplicación del tipo de investigación descriptiva fue llegar a conocer las situaciones y actitudes predominantes en la calidad de atención al cliente en el Hospital Básico de Sucúa, a través de la descripción exacta de las actividades, procesos y personal médico. No limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.

Bibliográfica-documental:

Pues fue necesaria la recolección de información de diferentes libros, específicamente de planificación estratégica y servicio al cliente.

Investigación de campo:

Fue necesaria la recopilación de información existente en Secretaría del Hospital Básico Sucúa, en cuanto al servicio que brinda a sus usuarios.

Esta investigación se aplicó a través del uso de herramientas y técnicas de recolección y procesamiento de datos.

3.5 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS:

3.5.1 Métodos

Analítico: Permitió revisar cada uno de los indicadores de las variables por separado. Consiste en la extracción de las partes de un todo, con el objeto de estudiarlas y examinarlas por separado.

Deductivo: Se aplicó para encontrar principios desconocidos (líneas Estratégicas), a partir del problema de estudio, esto es descubrir consecuencias desconocidas, de principios conocidos que conllevaran a realizar un estudio en el Hospital Básico Sucúa.

Inductivo: Se aplicó este método, el razonamiento, de manera que partiendo de casos particulares de cómo incide la actitud profesional de las secretarias en el servicio al usuario del Hospital Básico Sucúa. Este método permitió la investigación de teorías científicas y las demostraciones. La inducción puede ser completa o incompleta.

3.5.2 Técnicas de Investigación:

Las técnicas que se utilizaron son las siguientes:

Encuesta: Fue la colección de opiniones por medio de cuestionarios en muestras específicos, con el propósito de conocer sobre la incidencia la actitud profesional de las secretarias en el servicio al usuario del Hospital Básico Sucúa, del Cantón Sucúa, Provincia de Morona Santiago.

Entrevistas. Se aplicó esta técnica para obtener información en lo que se refiere a la calidad de servicio prestado al usuario, además clarificaremos las estrategias que se deberán aplicar y que tendrán más aceptación por los socios y por ende que aportarán con mejores resultados al desarrollo de la organización, para ello se ha preparará la ficha correspondiente.

La observación: Mediante esta técnica se pudo analizar el nivel de aplicación de los valores institucionales expresados en honestidad, responsabilidad, solidaridad, transparencia, etc.

Este instrumento fue un indicador de los diferentes sistemas de la actitud profesional de las secretarias en el servicio al usuario del Hospital Básico Sucúa..

La observación fue directa en el que muestra el planteamiento del problema a estudiar. De tal manera que favoreció el estudio y análisis del mismo, ya que permitió hacer una formulación integral de la investigación. La inspección se realizó directamente en la fuente y admitió conocer todos los aspectos inherentes a su comportamiento y características dentro de ese campo.

3.5.3 Instrumentos

Los instrumentos utilizados son:

- Cuestionarios
- Guía de entrevista
- Ficha de observación

3.6 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.6.1 Población

El trabajo realizado es aplicado en la ciudad de Sucúa, para poder obtener la muestra para el desarrollo de las encuestas se tomó en cuenta la población total de la ciudad de Sucúa que es: 127.922 habitantes.

3.6.2 Muestra.

- **Fórmula para calcular la muestra**

$$n = \frac{Z^2 pq N}{Ne^2 + Z^2 pq}$$

Donde:

N = Total de la población (127.922 individuos)

Z= Grado de Confiabilidad (1.96)

p = Probabilidad de éxito (0.50)

q = Probabilidad (0.50)

e = Error de estimación (0.05)

n = Tamaño dela Muestra

- **Aplicación**

$$n = \frac{1,96^2 * 0,50 * 0,50 * 127922}{(0,05)^2 * 127922 - 1 + 1,96^2 * 0,50 * 0,50}$$

$$n = \frac{3,84 * 0,25 * 127922}{0,0025 * 127921 + 3,84 * 0,25}$$

$$n = \frac{122805,12}{319,80 + 0,96}$$

$n = 383$ Encuestas

La aplicación de la fórmula nos da como resultado de 383 encuestas a las mismas se suman 60 encuestas para el personal administrativo. A continuación se detalla en la siguiente tabla

Tabla 1: Muestra

DETALLE	MUESTRA
USUARIOS	383
PERSONAL ADMINISTRATIVO	60
TOTAL POBLACIÓN	443

Fuente: Distrito 14D03 (Hospital Básico)

Elaborado por: Ginna Gómez C.

3.6.3 Recolección de datos

Se realizó encuestas a 383 habitantes de la ciudad de Sucúa, y 60 encuestas a los administrativos del Hospital, sumando un total de 443

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS DEL DISTRITO 14D03 (HOSPITAL BÁSICO) DEL CANTÓN SUCÚA, PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO.

1. De acuerdo con la experiencia que usted ha tenido con la empresa, ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la atención que en general se le ha ofrecido?

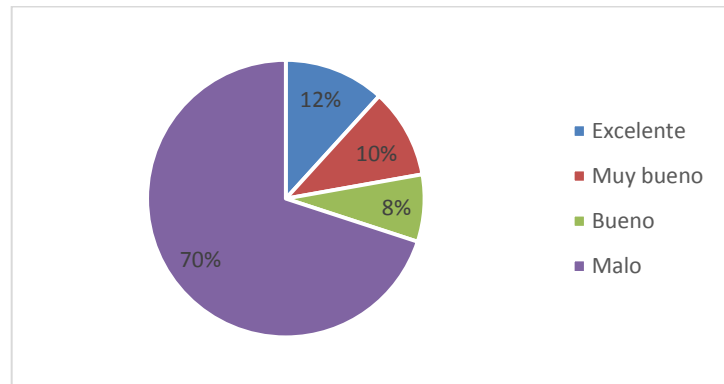
Tabla 2: Nivel de satisfacción

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	45	12%
Muy bueno	40	10%
Bueno	30	8%
Malo	268	70%
TOTAL	383	100%

Fuente: Encuesta aplicada usuarios

Realizado: Ginna Gómez C

Gráfico 6: Nivel de Satisfacción



Fuente: Encuesta aplicada usuarios

Realizado: Ginna Gómez C

ANÁLISIS: En esta primera pregunta realizada, el 70% de las personas encuestadas vierten que el nivel de satisfacción es MALA.

INTERPRETACIÓN: Existe gran inconformidad por parte de los usuarios, es necesario buscar alternativas correctivas que permitan incrementar la satisfacción de los usuarios al momento de recurrir a los servicios ofertados.

2. En cuanto a la agilidad de trámite: ¿cómo calificaría Ud., la agilidad de los distintos trámites realizados en el Hospital?

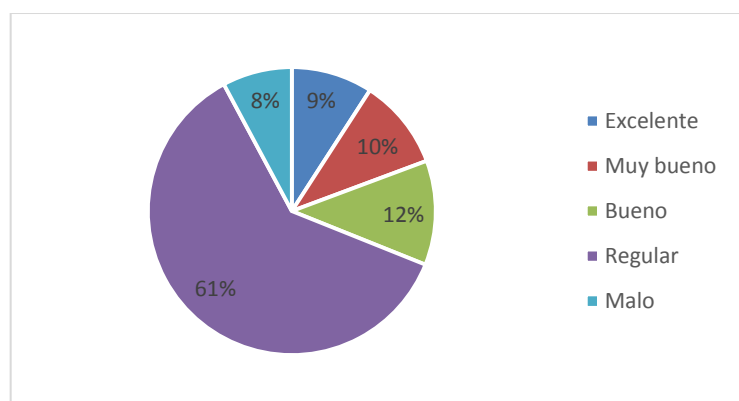
Tabla 3: Agilidad en los trámites

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	35	9%
Muy bueno	39	10%
Bueno	45	12%
Regular	234	61%
Malo	30	8%
TOTAL	382	100%

Fuente: Encuesta aplicada usuarios

Realizado: Ginna Gómez C

Gráfico 7: Agilidad en los trámites



Fuente: Encuesta aplicada usuarios

Realizado: Ginna Gómez C

ANÁLISIS: Del total de los clientes o usuarios encuestados, el 61% de ellos califican la agilidad en los trámites realizados dentro del Hospital como Regular.

INTERPRETACIÓN: Los usuarios consideran que se debe mejorar la tramitología en el Hospital, ubicando a la institución de salud en un proceso de evaluación al interno de la misma, para redefinir aspectos a mejorar, sobre todo al momento de definir el grado de atención de acuerdo a la gravedad de la emergencia y la atención.

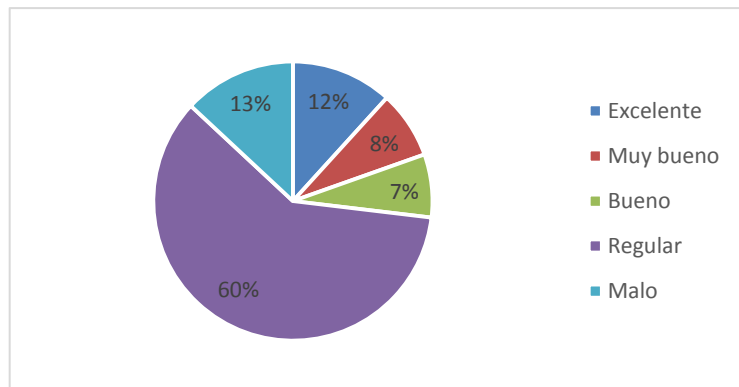
3. En cuanto al tiempo de espera: ¿Cómo califica Ud., el tiempo que espero en el Hospital Básico Sucúa, para agendar una cita médica, examen u otros servicios programados?

Tabla 4: Tiempo de espera

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	45	12%
Muy bueno	30	8%
Bueno	28	7%
Regular	230	60%
Malo	50	13%
TOTAL	383	100%

Fuente: Encuesta aplicada usuarios
Realizado: Ginna Gómez C

Gráfico 8: Tiempo de espera



Fuente: Encuesta aplicada usuarios
Realizado: Ginna Gómez C

ANÁLISIS: Del total de los encuestados, el 60% de ellos califica el tiempo que espero para agendar una cita médica y otros servicios como Regular

INTERPRETACIÓN: De la información obtenida se puede mencionar que el personal administrativo del Hospital Básico de Sucúa, demoran en agendar las citas médicas o otros servicios programados, esto hace que el cliente salga insatisfecho por la demora de estos servicios, es necesario el diseño de estrategias necesarias para mejorar esta problemática, el empleado debe tener la capacidad de realizar las agendas de forma ágil, demostrando que es un personal con eficiencia y cumpliendo las expectativas de los usuarios. .

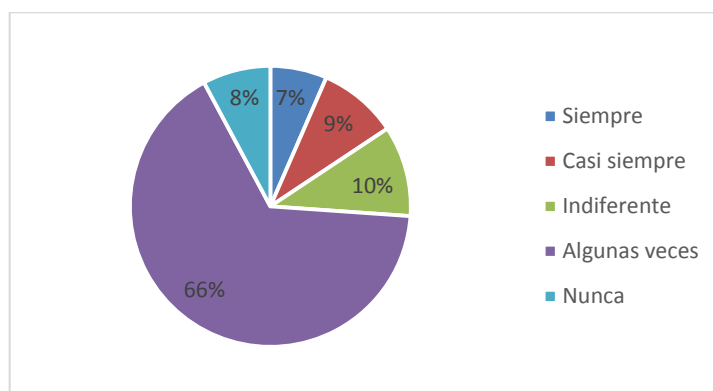
4. En cuanto a la solución de algún problema: ¿Cuándo Ud., tiene algún inconveniente o problema por algún servicio recibido por parte del Hospital Básico Sucúa, los empleados mostraron muy interesados en solucionarlo?

Tabla 5: Interés en solucionar un problema

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	25	7%
Casi siempre	35	9%
Indiferente	40	10%
Algunas veces	253	66%
Nunca	30	8%
TOTAL	383	100%

Fuente: Encuesta aplicada usuarios
Realizado: Ginna Gómez C

Gráfico 9: Interés en solucionar un problema



Fuente: Encuesta aplicada usuarios
Realizado: Ginna Gómez C

ANÁLISIS: En lo que se refiere a solución de problemas, el 66% de los encuestados vierten que Algunas veces muestra interés en la solución de problemas.

INTERPRETACIÓN: Se deduce que el personal no se encuentra capacitado para poder solucionar algún inconveniente que suscite en el Hospital, brindando una solución efectiva a los usuarios, es necesario que el personal se capacite y pueda brindar la solución requerida por el usuario.

5. En cuanto a la imagen (presentación): cómo calificaría Ud., la imagen proyectada por parte del personal del Hospital Básico de Sucúa?

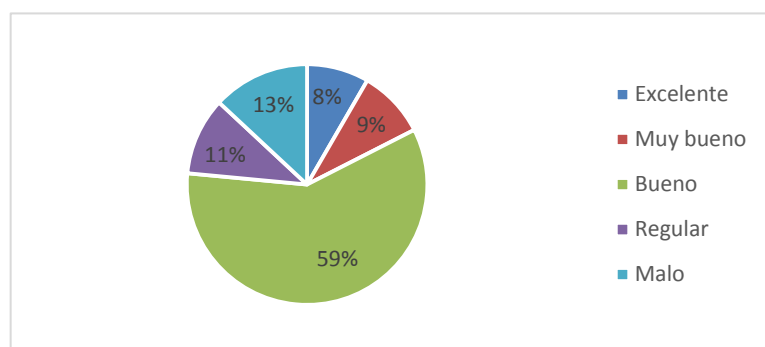
Tabla 6: Presentación del Personal

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	32	8%
Muy bueno	35	9%
Bueno	226	59%
Regular	40	10%
Malo	50	13%
TOTAL	383	100%

Fuente: Encuesta aplicada usuarios

Realizado: Ginna Gómez C

Gráfico 10: Presentación del Personal



Fuente: Encuesta aplicada usuarios

Realizado: Ginna Gómez C

ANÁLISIS: En esta pregunta el resultado señala lo siguiente: el 59% de los encuestados califican la imagen proyectada del personal como Bueno. .

INTERPRETACIÓN: Esto indica que el personal no proyecta una imagen favorable para los clientes. Todo empleado de la institución debe estar debidamente uniformado y portar un carnet de identificación para que los usuarios sepan quien los atiende e identificar a la persona en caso de presentarse algún inconveniente

6. Qué tan capacitado cree usted que se encuentra el personal médico y enfermería del Hospital Básico Sucúa, en cuanto a trato con amabilidad y respeto?

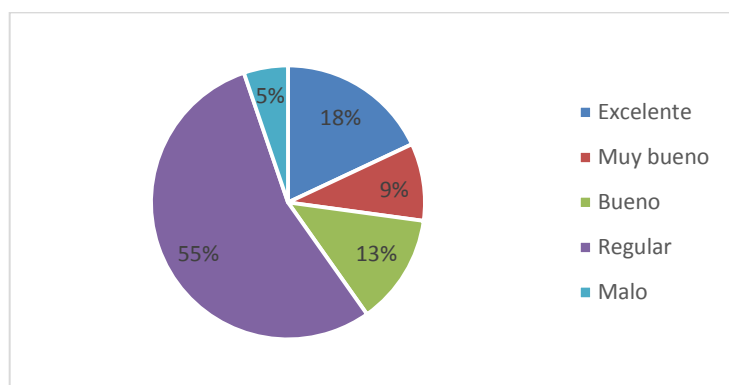
Tabla 7: Capacitación del personal médico

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	69	18%
Muy bueno	35	9%
Bueno	50	13%
Regular	209	55%
Malo	20	5%
TOTAL	383	100%

Fuente: Encuesta aplicada usuarios

Realizado: Ginna Gómez C

Gráfico 11: Capacitación del personal médico



Fuente: Encuesta aplicada usuarios

Realizado: Ginna Gómez C

ANÁLISIS: Los usuarios encuestados nos señala lo siguiente: el 55% de ellos nos dice que el personal está Regularmente capacitado para ofrecer un servicio con amabilidad y respeto.

INTERPRETACIÓN: El personal de salud de acuerdo con la opinión vertida por los usuarios, nos determinan que no tienen los suficientes conocimientos para el trato hacia las personas, lo que significa que no existe identidad con la institución a la que representa y los usuarios no se encuentran satisfechos por la atención prestada por el personal médico y enfermería

7. Sobre las herramientas de comunicación ¿Cómo calificaría Ud., los medios que emiten información del Hospital de Salud de Sucúa?

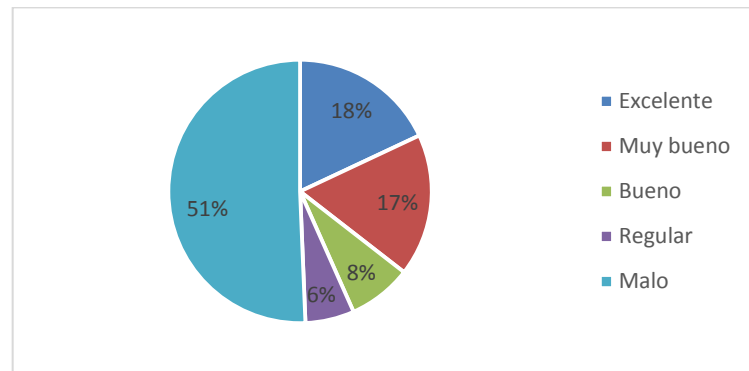
Tabla 8: Herramientas de Comunicación

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	69	18%
Muy bueno	67	17%
Bueno	30	8%
Regular	23	6%
Malo	194	51%
TOTAL	383	100%

Fuente: Encuesta aplicada usuarios

Realizado: Ginna Gómez C

Gráfico 12: Herramientas de comunicación



Fuente: Encuesta aplicada usuarios

Realizado: Ginna Gómez C

ANÁLISIS: Las personas encuestadas califican con el 51% es decir Malo los medios que emiten información del Hospital Básico Sucúa.

INTERPRETACIÓN: Es beneficioso utilizar las herramientas adecuadas en la comunicación para ser afectivos en sus desempeños profesionales, sobre todo en una sociedad globalizada fortalecida por las redes sociales, que nos predisponen a estar informados al instante, razón por la cual se constituye en una debilidad profesional e institucional al no estar acorde con el contexto actual, exigiendo concertar estrategias que mejore el desempeño comunicacional

8. En cuanto a las instalaciones físicas: ¿Cómo calificaría Ud., la apariencia de las instalaciones (sala de espera, sala de emergencias, entre otros)?

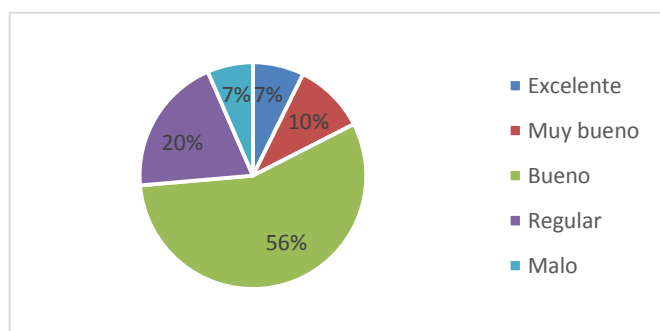
Tabla 9: Instalaciones Físicas

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	28	7%
Muy bueno	39	10%
Bueno	215	56%
Regular	76	20%
Malo	25	7%
TOTAL	383	100%

Fuente: Encuesta aplicada usuarios

Realizado: Ginna Gómez C

Gráfico 13: Instalaciones Físicas



Fuente: Encuesta aplicada usuarios

Realizado: Ginna Gómez C

ANÁLISIS: El 56% de las personas califican la apariencia física de las instalaciones del Hospital Básico Sucúa con Bueno.

INTERPRETACIÓN: Es muy importante que desde el momento que el usuario entre a las estaciones del Hospital, sienta la calidad que el personal puede ofrecer, hay que mantener las instalaciones adecuadas, los usuarios se sentirán bien y mucho más si el personal se encuentra capacitado para poder ayudar en cualquier situación suscitada por el usuarios.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS ADMINISTRATIVOS DEL DISTRITO 14D03 (HOSPITAL BÁSICO) DEL CANTÓN SUCÚA, PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO.

1.Cuál es el área donde Ud., se desempeña?

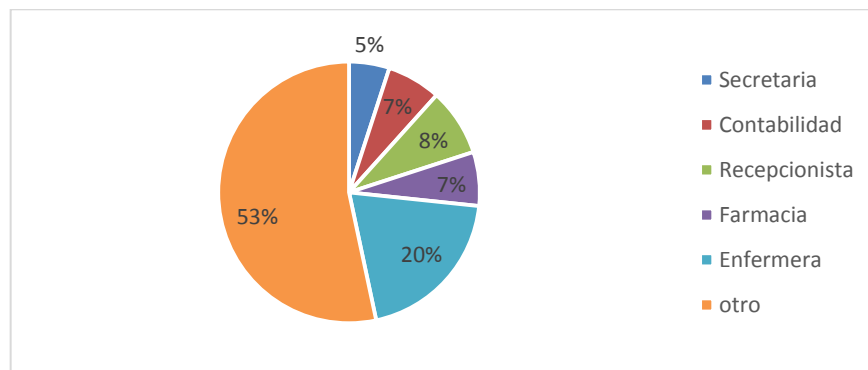
Tabla 10: Área donde se desempeña

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Secretaria	3	5%
Contabilidad	4	7%
Recepcionista	5	8%
Farmacia	4	7%
Enfermera	12	20%
otro	32	53%
TOTAL	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada usuarios

Realizado: Ginna Gómez C

Gráfico 14: Área donde se desempeña



Fuente: Encuesta aplicada usuarios

Realizado: Ginna Gómez C

ANÁLISIS: De los funcionarios encuestados el 53%, de ellos especificaron que trabajan en otros departamentos de la institución. Se aplica a todos los funcionarios que se encuentran laborando con el fin de verificar la gran importancia que tiene implementar estrategias

INTERPRETACIÓN: la primera pregunta formulada, es para conocer el área específica de cada personal con la finalidad de medir la calidad de cada uno de ellos, y con ello poder determinar estrategias necesarias. .

2. En lo que se refiere a capacitación: ¿Con qué frecuencia es Ud. capacitado?

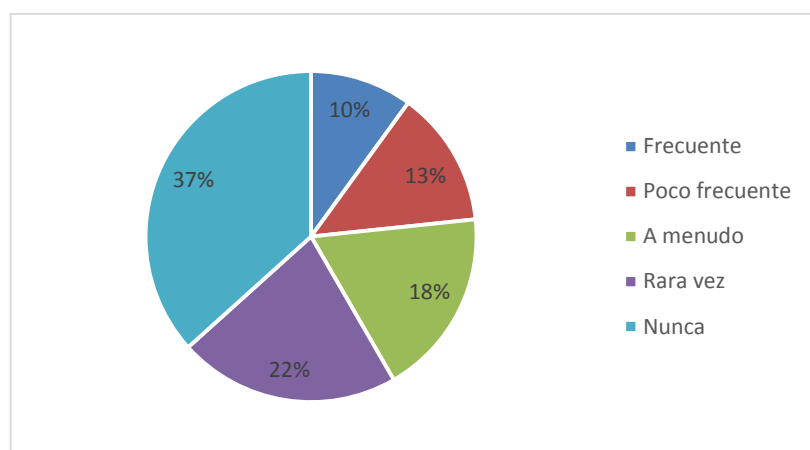
Tabla 11: Frecuencia de Capacitación

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Frecuente	6	10%
Poco frecuente	8	13%
A menudo	11	18%
Rara vez	13	22%
Nunca	22	37%
TOTAL	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada usuarios

Realizado: Ginna Gómez C

Gráfico 15: Frecuencia de capacitación



Fuente: Encuesta aplicada usuarios

Realizado: Ginna Gómez C

ANÁLISIS: Con el 37% del personal administrativo nos indica que Nunca son capacitados.

INTERPRETACIÓN: Es necesario que todos los empleados del Hospital Básico Sucúa, sean capacitados que les permitan adquirir más conocimientos, facilitándoles desenvolverse de la mejor manera con los usuarios. .

Estas capacitaciones son muy importantes ya que enriquecen nuestros conocimientos para ser más efectivos y eficientes en nuestro trabajo.

3. ¿Qué tan importantes son las estrategias dentro de la institución?

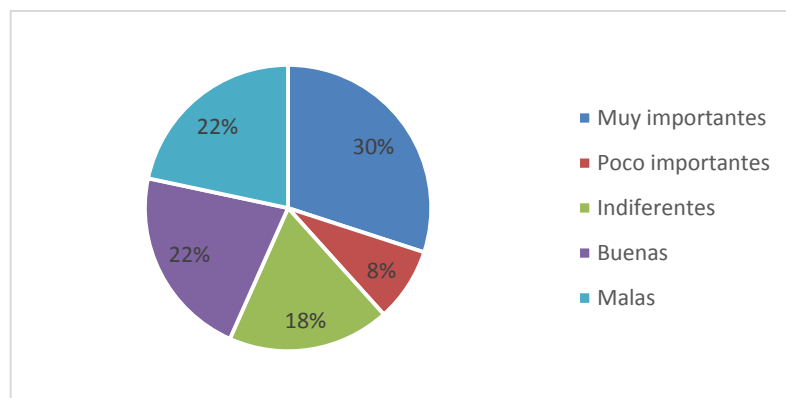
Tabla 12: Importancia de estrategias

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy importantes	18	30%
Poco importantes	5	8%
Indiferentes	11	18%
Buenas	13	22%
Malas	13	22%
TOTAL	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada usuarios

Realizado: Ginna Gómez C

Gráfico 16: Importancia de las Estrategias



Fuente: Encuesta aplicada usuarios

Realizado: Ginna Gómez C

ANÁLISIS: con el 30% del personal encuestado nos dicen que las estrategias son muy importantes dentro del ámbito laboral.

INTERPRETACIÓN: Las estrategias son muy importantes ya que ellas nos permiten buscar alternativas eficientes para mejorar en algo que estamos mal o seguir creciendo positivamente en el ámbito laboral, son herramientas muy útiles en cualquier empresa. Gracias a ellas podemos alcanzar la efectividad de nuestros servicios cumpliendo con las expectativas de los usuarios. .

5. Cuenta la institución con estrategias?

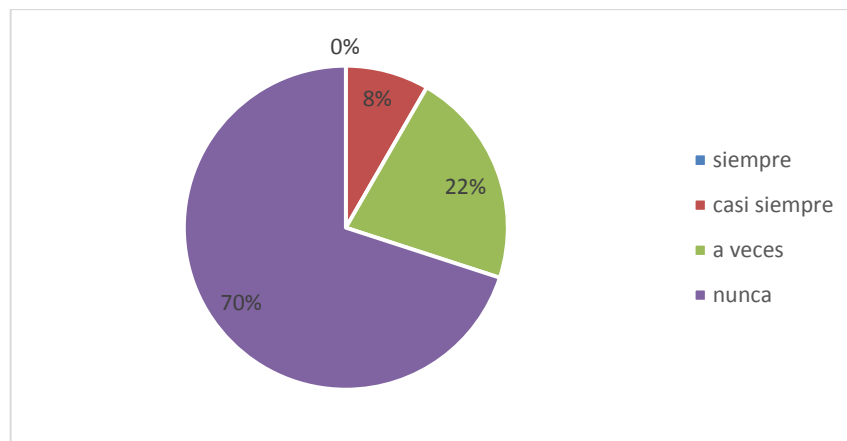
Tabla 13: Cuenta con estrategias

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
casi siempre	5	8%
a veces	13	22%
Nunca	42	70%
TOTAL	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada usuarios

Realizado: Ginna Gómez C

Gráfico 17: Cuenta con estrategias



Fuente: Encuesta aplicada usuarios

Realizado: Ginna Gómez C

ANÁLISIS: Con el 70% de los que fueron encuestados dicen que la institución nunca ha contado con estrategias direccionadas al cliente.

INTERPRETACIÓN: Es muy importante que la institución cuente con estrategias especialmente aquellas que este orientadas a mejorar la calidad de atención al cliente, permitiendo que la institución tengo una imagen institución positiva.

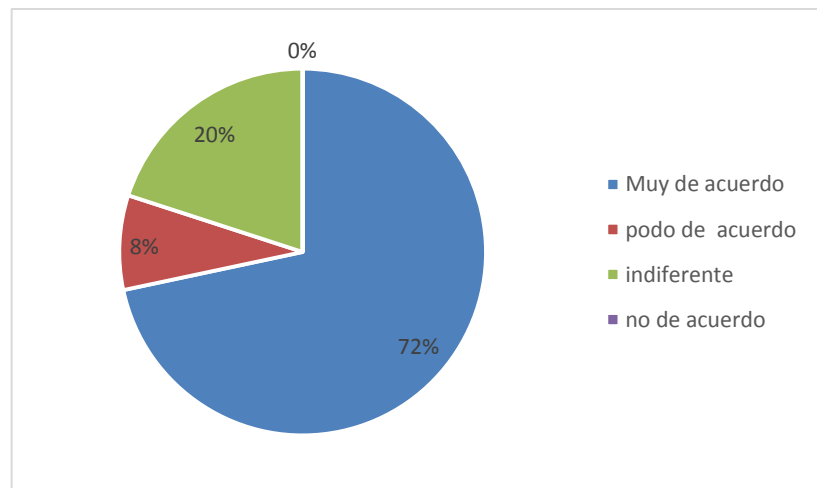
6. ¿Qué tan de acuerdo esta Ud., que se implementen estrategias para mejorar la calidad de atención al cliente?

Tabla 14: Implementación de estrategias

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	43	72%
podo de acuerdo	5	8%
indiferente	12	20%
no de acuerdo	0	0%
TOTAL	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada usuarios
Realizado: Ginna Gómez C

Gráfico 18: Implementación de estrategias



Fuente: Encuesta aplicada usuarios
Realizado: Ginna Gómez C

ANÁLISIS: Con el 72% de las encuestas aplicadas nos dicen que están de acuerdo con la implementación de estrategias que les ayude a mejorar con el servicio al cliente.

INTERPRETACIÓN: El personal está de acuerdo con la aplicación de estrategias, esto quiere decir que el personal quiere mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios, con la aplicación de estas permitirá cumplir con los objetivos planteados.

7. A qué plazo implementaría Ud., las estrategias que se les presente?

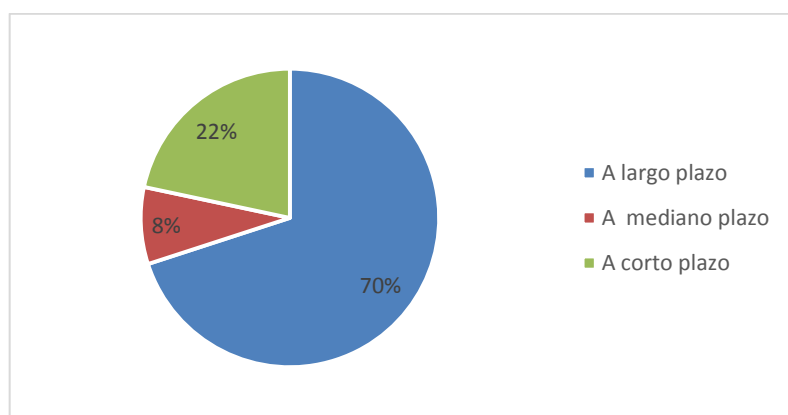
Tabla 15: Plazo de implementación de estrategias

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A largo plazo	42	70%
A mediano plazo	5	8%
A corto plazo	13	22%
TOTAL	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada usuarios

Realizado: Ginna Gómez C

Gráfico 19: Plazo de implementación de estrategias



Fuente: Encuesta aplicada usuarios

Realizado: Ginna Gómez C

ANÁLISIS: Con un 70% del total de los encuestados, dicen que aplicarían las estrategias a largo plazo.

INTERPRETACIÓN: La aplicación de las estrategias debe ser inmediato, ya que estas permitirán que se mejore efectivamente aquellos problemas que se presente, debemos ser estratégicos para cualquier situación.

3.7 DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

Los usuarios del Hospital Básico de Sucúa en un 70%, considera que es mala la atención al cliente por parte de los funcionarios que laboran en la institución, esto hace que el nivel de satisfacción de los usuarios sea negativa y totalmente insatisfecha, de igual manera con un 660% de los resultados manifiestas que para la agenda de un turno o cita médica es regular, pero que debería mejorar ya que a veces se recurre al Hospital por Emergencia y las agendas no se encuentran disponibles, esto se relaciona de igual manera con la primer porcentaje haciendo que la satisfacción de la atención recibida por parte de los usuarios sea negativa, esto incide en la imagen institucional, muchos de los usuarios prefieren direccionarse a clínicas que reciben mejor el trato de parte del personal a que recibir mal trato en el Hospital de Sucúa. Con un 61% nos dicen que la agilidad de realizar un trámite es regular, esto deberá de tratar de cambiar ya que los tramites deben ser resueltos de forma inmediata sin tener demoras en el desarrollo de los mismo, cabe mencionar que la calidad no solo se mide con el respeto al cliente, si no buscar la manera de ir más allá de las expectativas de los usuarios.

Con un 51% el usuario manifiesta que los medios de difusión de informativos del Hospital son malos, esto quiere decir que debemos buscar la manera posible que se mejoren los medios de comunicación para que la gente obtenga información clara y efectiva. Los medios de comunicación son efectivos cuando son entendibles y con información clara de lo que se quiere llegar al cliente.

El personal del Hospital con el 37% nos mencionan que nunca fueron capacitados para atender al usuario tanto interno como externo de forma amable, tolerante y paciente, sobre todo expresan que los médicos y demás profesionales de salud en un 70% manifestaron que no cuenta con estrategias la institución donde labora, haciendo realce que las estrategias son muy importantes para poder mejorar la calidad que se le brinda a los usuarios de la institución.

En términos generales la calidad de atención – servicio que brinda el Hospital Básico de Sucúa según la percepción de los usuarios es deficiente ya que de cierta forma no

satisface tanto a las autoridades como personal de salud, por su condición a buscar la calificación óptima que le permita ser acreditado a nivel nacional e internacional.

Con respecto a las herramientas de comunicación que el Hospital Básico de Sucúa utiliza para comunicar mensajes, disposiciones, noticias tanto al personal de salud y usuarios tanto internos como externos, el personal reconoció simplemente el uso del teléfono para cualquier comunicado o suspensión de citas médicas, se usa las notas circulares, evidenciando una de las debilidades en el sector informativo, ya que es escasa la utilización de los medios tecnológicos actuales como internet, correo electrónico, en la misma que los usuarios nos dieron una alternativa de cómo podemos emitir una información más efectiva, que se lo puede hacer mediante carteleras y volantes, mientras que el personal administrativo expresa la necesidad de modernizar a nivel tecnológico, la reserva y entrega de turnos a los usuarios, afectando la calidad comunicativa que los usuarios.

Otra debilidad que se observa en los análisis e interpretaciones de los datos es la falta de actualización profesional de forma sistemática y constante, estableciendo la necesidad de generar una estrategia de fomentar un plan de formación a nivel institucional.

Luego del análisis de los resultados otorgados por los usuarios, existe una gran distancia a considerar la actividad tramitología de forma óptima. Es evidente que la estructura física del Hospital Básico de Sucúa es excelente, ya que recién fue construido, distinguiendo además su orden, limpieza y comodidad.

Los usuarios con respecto a la asignación de citas médicas y atención médica, expresan no sentirse completamente satisfechos con el servicio atencional, corroborado que no existe realmente un trámite ágil y oportuno, exigiendo realizar una evaluación al respecto y determinar estrategias de mejoramiento.

Tanto personal de salud como los usuarios coinciden en confiar en la preparación y desempeño profesional de los médicos, personal de enfermería y administrativos, sin perder de vista que por alguna razón no expresan confianza.

CAPÍTULO V: MARCO PROPOSITIVO

4.1 MARCO PROPOSITIVO

4.2 TÍTULO

ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL DISTRITO 14D03 LOGROÑO – SUCÚA SALUD (HOSPITAL BÁSICO) DEL CANTÓN SUCÚA, PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO PERIODO 2015 - 2016

4.3 ESQUEMA DEL PLAN ESTRATÉGICO



4.4 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

4.4.1 Caracterización

4.4.1.1 Antecedentes

De la investigación realizada en el Distrito 14D03 Logroño – Sucúa Salud (Hospital Básico) del Cantón Sucúa, se alcanzó a determinar que carece de estrategias que permitan mejorar la calidad en la atención al cliente.

En el Distrito 14D03 Logroño – Sucúa Salud (Hospital Básico) del Cantón Sucúa, como institución de servicios médicos está enfocada brindar servicios de medicina general y especializada a los usuarios y clientes, los cuales requieren de una buena calidad de atención con mayor eficiencia y rapidez en los casos asistenciales así requeridos, los mismos que se lograrán con una capacitación y evaluación constante del personal médico y de enfermeras para la consecución de las metas institucionales.

Diseñar estrategias hará que interactúen positivamente en bien de la misma.

4.4.1.2 Análisis de factibilidad

Para poder establecer la factibilidad de la propuesta se profundizó los siguientes aspectos.

Para el desarrollo del trabajo de investigación, se efectuó un análisis minucioso, de la situación actual de la atención a los clientes en el Distrito 14D03 Logroño – Sucúa Salud., con el fin de determinar la calidad de atención para proponer y mejorar el dinamismo interno y externo del Departamento de Talento Humano institucional, así como conocer las innovadoras estrategias de atención al cliente para evaluar el desempeño laboral del personal de la Institución e identificar el beneficio que estas herramientas aportan a los usuarios que requieren y acuden por servicios médicos en incrementar la fidelidad de los mismos.

El Distrito 14D03 Logroño – Sucúa Salud., de acuerdo a los programas del Buen Vivir, está enfocado a contribuir de manera eficiente a su colectividad con calidad y calidez, incentivando y prestando a los clientes la atención de calidad, que se lograra únicamente con una buena evaluación del desempeño y posteriormente, una **adecuada capacitación de su personal** beneficiando así, no solo la institución sino también el Contingente Humano, tanto interno como externo.

4.4.2 Diagnóstico estratégico

4.4.2.1 Filosofía del Distrito 14D03 Logroño- Sucúa Salud (Hospital Básico Sucúa) del Cantón Sucúa

El compromiso primordial del personal que labora en el Distrito 14D03 Logroño – Sucúa Salud (Hospital Básico) del Cantón Sucúa responde a una filosofía de servicio y cuidado de la salud, que consiste en trabajar mancomunadamente entre los diversos actores de la sociedad, que están inmersos en el cuidado, prevención y atención de la salud de los habitantes del Cantón Sucúa y Logroño, en este sentido, primordial es trabajar de manera organizada proporcionando calidad de servicio en la atención al usuario.

4.4.3 Dirección estratégica (matriz FODA)

El Distrito 14D03 Logroño – Sucúa Salud, es una entidad medica que presta servicios de prevención, asistencia, tratamiento y control en salud a los clientes/habitantes del cantón Sucúa-Logroño, con un constante mejoramiento continuo en su organización asistencial médica, por lo que es necesario implementar herramientas de calidad en la atención al cliente que ayuden a mejorar la posición de la institución en el sector médico social de Logroño y Sucúa. Es por esta razón que la presente propuesta de Estrategias está enfocado en realizar un análisis del entorno interno y externo del Distrito 14D03 Logroño – Sucúa Salud., con el fin de implementarlo para mejorar la calidad de atención al cliente.

Los datos arrojados por la investigación de campo aplicada a clientes internos y externos de la institución, consideran que existen necesidades prioritarias en la gestión

de calidad de atención al cliente y que es necesario un plan estratégico de atención al cliente que defina los planes a corto y largo plazo y las estrategias a seguir para conseguir los objetivos planteados por la entidad médica. Así la propuesta esta direccionada para diseñar Estrategias orientado a la atención al cliente con calidad y calidez, mediante un análisis FODA.

4.4.3.1 Análisis Interno

Se han tomado en cuenta los tipos y sistemas de atención ofrecida por los funcionarios del Hospital Básico Sucúa, los mismos que provienen del comportamiento de los factores internos tales como: competencia, social, estratégico.

A continuación se detalla la matriz de diagnóstico interno

4.4.3.1.1 Matriz de Diagnóstico Interno:

Tabla 16: Diagnóstico Interno

Capacidades	Ponderación	Clasificación	Resultados ponderados
FORTALEZAS			
1. Disponibilidad del personal de mejorar su desempeño laboral	0.03	3	0.09
2. Estructura organizacional acorde al nuevo modelo	0.04	4	0.16
3. Infraestructura	0.04	4	0.16
4. Posibilidad de Sistematizar el proceso comunicacional en red a nivel nacional	0.03	3	0.09
5. Existen recursos económico para capacitación	0.03	3	0.09
6. Atención Calidad y Calidez de servicio	0.03	3	0.09
7. Higiene y sanidad de servicios	0.03	4	0.12
8. Sistema comunicacional	0.03	3	0.09
DEBILIDADES			
1. Organigrama no definido	0.03	3	0.09
2. No existe una continua evaluación a nivel interno	0.02	3	0.06
3. Insuficiente coordinación y comunicación con los usuarios.	0.02	2	0.04
4. Insuficiente Recurso Humano médico y de enfermería	0.03	3	0.09
5. Falta de Integralidad en la atención de salud de los pacientes.	0.02	2	0.04
6. Permanente sistema de capacitación el personal.	0.02	2	0.04
7. Crecimiento sin control	0.03	3	0.09
8. Clientes inactivos	0.03	3	0.09
TOTAL DE PONDERACIÓN	1		1,43

Elaborado por: Ginna Gómez G.

Ponderación:

Sin importancia: 0,01

Importante: 1,00

Clasificación:

Clasificación: Se asigna

1 = Debilidad muy grave o muy importante

2 = Debilidad menor

3 = Fortaleza menor

4 = Fortaleza importante

En Distrito 14D03 Logroño – Sucúa Salud. Se debe considerar que las fortalezas son más que las debilidades, por lo tanto podemos concluir que el resultado de la ponderación es de 2.4 que es muy importante dentro de la institución.

4.4.3.2 Análisis Externo:

Se han considerado todos los tipos y sistemas atención recibida por los clientes a sus solicitudes positivos o negativos externas propiciados en el distrito 14D03 Logroño – Sucúa salud., los mismos que provienen del comportamiento de los factores externos tales como ser: segmento, competencia, tecnología, sociales, legales, políticos, climatológicos y médicas, económicas y patrocinadores, entre otros.

4.4.3.2.1 Matriz De Análisis Externo:

Tabla 17: Diagnóstico Externo

OPORTUNIDADES	Ponderación	Clasificación	Resultados ponderados
1. Ubicación geográfica.	0.08	4	0.32
2. Disponibilidad en el mercado de tecnología de punta.	0.05	2	0.10
3. Acreditación en calidad como prestador de salud	0.05	2	0.10
4. Política social de gobierno, con un aumento en la inversión en salud sobretodo en la formación del profesional médico y enfermería	0.05	2	0.10
5. Posibilidad de Sistematizar el proceso comunicacional en red a nivel nacional	0.07	3	0.21
6. Servicio de calidad y calidez	0.05	2	0.10
7. Desarrollo tecnológico.	0.08	4	0.32
8. Política Nacional del Buen Vivir	0.08	4	0.32
AMENAZAS			
1. Falta de equidad nacional en la distribución de los recursos	0.05	2	0.10
2. Bajo nivel de desarrollo socioeconómico de los cantones Logroño y Sucúa	0.07	3	0.21
3. Transición demográfica y epidemiológica	0.05	2	0.10
4. La incorporación de nueva tecnología, trae consigo altos costos de operación	0.05	2	0.10
5. Existencia de condiciones ambientales adversas	0.05	2	0.10
6. Falta de interés de las autoridades para canalizar los recursos a la formación de los profesionales de la salud	0.05	2	0.10
7. Política aplicadas	0.07	3	0.21
8. Catástrofes naturales	0.07	3	0.21
TOTAL DE PONDERACIÓN	0.62		2,70

Elaborado por: Ginna Gómez G.

Ponderación:

Sin importancia: 0,01

Muy Importante: 1,00

Clasificación

Clasificación: Se asigna

5 = Debilidad muy grave o muy importante

6 = Debilidad menor

7 = Fortaleza menor

8= Fortaleza importante

Las amenazas predominan al frente de la debilidad

4.4.3.3 Matriz FODA:

Tabla 18: Matriz FODA

<p style="text-align: center;">FACTORES INTERNOS</p> <p style="text-align: center;">FACTORES EXTERNOS</p>	<p style="text-align: center;">FORTALEZAS</p> <p>1. Disponibilidad del personal de mejorar su desempeño laboral 2. Posibilidad de Sistematizar el proceso comunicacional en red a nivel nacional 3. Atención Calidad y Calidez de servicio 4. Existen recursos económico para capacitación</p>	<p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p> <p>1. No existe una continua evaluación a nivel interno 2. Insuficiente coordinación y comunicación con los usuarios 3. Falta de Integralidad en la atención de salud de los pacientes. 4. No existe un plan de capacitación a personal médico, enfermería y admiración</p>
<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <p>1. Disponibilidad en el mercado de tecnología de punta 2. Acreditación en calidad como prestador de salud 3. Política social de gobierno, con un aumento en la inversión en salud sobretodo en la formación del profesional médico y enfermería 4. Servicio de calidad y calidez en base al Buen Vivir</p>	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIA (FO)</p> <p>Establecer procesos de fortalecimiento del desempeño laboral mediante continuas evaluaciones al personal de salud del Hospital Básico de Sucúa (F1-02) Fortalecimiento de un proceso comunicativo al interno del Hospital Básico de Sucúa (F2-01) Mejorar los servicios de atención, tratamiento e internado. (F3-04) Establecer procesos de formación continua (F4-O3)</p>	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIA (DO)</p> <p>Desarrollar un proceso de evaluación sistemática a nivel interno (D1- O2) Establecer un sistema de comunicación de atención al cliente con tecnología moderna (D2- O1) Fortalecer los servicios de atención integral a los pacientes. (D3- O4) Diseñar un plan de capacitación para el personal médico y de enfermería. (D4-O3)</p>
<p>AMENAZAS</p> <p>1. Falta de equidad nacional en la distribución de los recursos económicos que no favorece a una evaluación continua 2. Falta de interés de las autoridades para canalizar los recursos a la formación de los profesionales de la salud 3. La incorporación de nueva tecnología, trae consigo altos costos de operación en el área comunicacional 4. Existencia de condiciones ambientales adversas que condicionan la atención integral</p>	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIA (FA)</p> <p>Exigir equidad en base a la designación de los recursos que permitan realizar una evaluación interna y externa (F1-A1) Establecer bajos costos operacionales y sistematizar procesos comunicacionales. (F2-A3) Fortalecer una atención integral a los usuarios internos y externos del HBS (F3-A4) Promover procesos de formación continua al personal d salud del HBS mediante gestión gubernamental</p>	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIA (DA)</p> <p>Gestionar los recursos económicos destinados a la evaluación del personal médico y de enfermería(D1-A1) Definir procesos de comunicación (D2-A3) Exigir a las autoridades gubernamentales procesos de formación continua (D4-A3) Definir criterios atencionales de manera integral a los usuarios del HBS (D3-A4)</p>

Elaborado por: Ginna Gómez G.

4.5 IDENTIFICACIÓN DE ESTRATEGIAS A DESARROLLARSE

En base al análisis FODA se ha establecido las siguientes estrategias.

1. Desarrollar un proceso de evaluación sistemática a nivel interno
2. Desarrollar un sistema de comunicación de atención al cliente con tecnología moderna."
3. Fortalecer los servicios de atención integral a los pacientes
4. Diseñar un plan de capacitación para el personal médico y de enfermería

4.5.1 Formulación Estratégica:

Matriz operacional. A continuación se establece el proceso operacional que permitirá efectivizar la propuesta de mejoramiento del Hospital Básico de Sucúa.

Consecuentemente también se ofrece la matriz que evaluará el cumplimiento de las estrategias propuestas definidas en porcentajes, e indicadores.

Es importante considerar los aspectos que han generado la realización de las estrategias, en base a criterios, objetivos, tiempos, recursos, etc., concluyendo en un proceso de evaluación.

Tabla 19: Formulación Estratégica

OBJETIVO GENERAL	ESTRATEGIAS	POLÍTICAS
<p>Mejorar la calidad de atención en los servicios hospitalarios del Distrito 14D03 (Hospital Básico) del Cantón Sucúa, que permita aportar al funcionamiento eficiente y eficaz del establecimiento con una óptima atención al cliente.</p>	<p>1. Realización de eventos de capacitaciones al personal médico y enfermería.</p>	<p>Estructurar un plan de formación orientado al personal médico y de enfermería Concientizar a las autoridades de la institución de salud la necesidad de formar al personal Motivar al personal de salud la importancia de la formación continua y sistemática</p>
	<p>2. Mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios que acceden a la atención de salud en el Distrito 14D03 (Hospital Básico) del Cantón Logroño Sucúa., de acuerdo a sus requerimientos de atención integral</p>	<p>Conocer las expectativas del Usuario, en relación a la atención de salud entregada por el Hospital de Linares. Responder a las demandas del Usuario, en relación a los recursos que dispone la Institución</p>
	<p>3.- Diseñar un plan de atención al cliente con un sistema tecnológico apropiado a fin de inferir en una comunicación real y efectiva</p>	<p>En base a los estándares atencionales, establecer el nivel de satisfacción de los usuarios Utilizar las Tics para fortalecer el proceso comunicacional y atencional del usuario</p>
	<p>4. Diseñar procesos de evaluación a nivel institucional para llegar a cumplir los objetivos de servicio institucional en el área médica</p>	<p>Estructurar herramientas de evaluación en base a los estándares de calidad que exige el gobierno Aplicación de las herramientas de evaluación al personal administrativo, médico. Enfermería y auxiliares sobre la calidad de desempeño profesional e infraestructura Análisis de los resultados, socialización al personal y realización de las correspondientes</p>

Fuente: Matriz Estratégica

Elaborada: Ginna Gómez C.

4.5.1.1 Ejecución Estratégica

4.5.1.1.1 Plan de Gestión

Estrategia 1: Realización de eventos de capacitaciones al personal médico y enfermería del Hospital Básico de Sucúa.

Tabla 20: Plan de Acción de la Estrategia 1

OBJETIVO OPERACIONAL 1	META	INDICADORES	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	RECURSO	TIEMPO	PRESUPUESTO	FINANCIAMIENTO	IMPACTO
Fomentar procesos sistemáticos de capacitación al personal médico y de enfermería del HBS	Capacitar al 100% al personal médico y de enfermería	4 módulos de capacitaciones programadas para el personal médico. E= N° Médicos y enfermeras del HBS <hr/> N° Médicos y enfermeras capacitados	4 Talleres de capacitación al personal médico y de enfermería 1. Calidad de atención al paciente 2.Ética profesional 3. Relaciones humanas 4.Actualización de normas y protocolos de servicios	Jefe del departamento de Talento Humano del HBS. Director del HBS	Financiero Materiales Humanos	Primer taller 05/03/2016 al 07/03/2016 Segundo taller 08/04/2016 al 10/04/2016 Tercer taller 04/04/2016 al 06/04/2016 Cuarto taller 16/04/2016 al 18/04/2016	Cada módulo tiene un costo de 150 \$, en total son 750 \$	HBS. \$450 Ministerio de Salud \$ 300\$	Fortalecer el plan estratégico a través de una constante formación al personal médico y de enfermería del HBS a nivel interno y externo mediante la adquisición de nuevos conocimientos en perspectiva de generar cambio de actitud del personal de salud y de esta manera brindar al usuario, un servicio de calidad y calidez

Fuente: Plan de Gestión para el Hospital Básico de Sucúa

Elaborado por: Ginna Gómez C.

Estrategia 2: Mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios que acceden a la atención de salud en el Distrito 14D03 (Hospital Básico) del Cantón Logroño Sucúa., de acuerdo a sus requerimientos de atención integral acuerdo a sus requerimientos de atención integral

Tabla 21: Plan de Acción de la Estrategia 2

OBJETIVO OPERACIONAL 2	META	INDICADORES	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	RECURSO	TIEMPO	PRESUPUESTO	FINANCIAMIENTO	IMPACTO
Mejorar los índices de satisfacción de la atención, de parte de los Usuarios	a. Conocer las expectativas del Usuario, en relación a la atención de salud entregada por el HBS	90% de los usuarios encuestados que manifiestan sus expectativas E= N° usuarios que asisten al HBS/ N° usuarios encuestados	- Aplicación y análisis de encuesta usuaria - Difusión de información obtenida por la CGEHBS, a través de solicitudes ciudadanas. Informe de resultado de encuestas.	Jefe del departamento de Talento Humano del HBS. Autoridades de Comisión de Gestión y Evaluación del Hospital Básico de Sucúa.	Humanos Materiales Financieros	Del 22/04/2016 al 30/04/2016 18/05/2016 al 28/05/2016 29/05/2016 05/05/2016 12/05/2016	\$ 320 \$160	HBS. \$ 840	Usuarios satisfechos al evidenciar que sus expectativas son cumplidas en base a sus propios criterios y experiencias
	b. Responder a las demandas del Usuario, en relación a los recursos que dispone la Institución	100% de cumplimiento de las garantías y servicios que ofrece el HBS E= N° usuarios que asisten al HBS/ N° usuarios que responden a las demandas	- Respuesta a los reclamos, sugerencias en los plazos establecidos. - Realización anual de Encuentro Jornada del Usuario externo e interno para conocer grado de satisfacción						

Fuente: Plan de Gestión para el Hospital Básico de Sucúa.

Estrategia 3: Diseñar un plan de atención al cliente con un sistema tecnológico apropiado a fin de inferir en una comunicación real y efectiva

Tabla 22: Plan de Acción para la estrategia 3

OBJETIVO OPERACIONAL 3	META	INDICADORES	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	RECURSO	TIEMPO	PRESUPUESTO	FINANCIAMIENTO	IMPACTO
Utilizar los recursos Tecnológicos para una eficaz comunicación con los usuarios	Contar con los recursos informáticos actualizados	Mayor fluidez de la información y comunicación a nivel interno del GADML 85% de usuarios informados	Utilización de Intranet para brindar información diaria	Autoridades Personal médico y de enfermería Jefe de Talento Humano Técnico en informática responsable	Humanos Materiales Financieros	A partir del 16/05/2016	\$700	HBS MSP \$900	El personal médico y de enfermería utilizará los recursos informáticos con la finalidad de generar una comunicación eficaz, real y efectiva con los usuarios
	Mantener una comunicación efectiva con los usuarios	E= N° de usuarios atendidos por día N° de Usuarios Informados	Puesta en marcha de un directorio con los correos electrónicos de los usuarios			A partir del 25/05/2016			
			Crear la Nueva web del HBS y mantener informados a los usuarios sobre la cartera de servicios del HBS			A partir del 3/05/2016			
			Utilización del móvil para la recepción de cupos de atención			A partir del 12/05/2016			

Fuente: Plan de Gestión para el Hospital Básico de Sucúa.

Elaborado por: Ginna Gómez C.

Estrategia 4: Diseñar procesos de evaluación a nivel institucional para llegar a cumplir los objetivos de servicio institucional en el área médica

Tabla 23: Plan de Acción para la estrategia 4

OBJETIVO OPERACIONAL 4	META	INDICADORES	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	RECURSO	TIEMPO	PRESUPUESTO	FINANCIAMIENTO	IMPACTO
Generar en el personal de salud del HBS una cultura evaluativa, mediante procesos sistemáticos en perspectivas de elaborar un Plan de Mejora a nivel macro	Fomentar y organizar un sistema de comunicación en base a la tecnología informática	El 100% de los usuarios se encuentran bien informados y satisfechos. E= N° de usuarios externos atendidos/ N° de usuarios satisfechos	Etapa 1: Diagnóstico de las necesidades de evaluación institucional Etapa 2: propuesta y validación de un modelo de evaluación institucional en base a los estándares de calidad Etapa 3: Transferencia y aplicación del modelo a través de procesos de formación de evaluadores Etapa 4: Recepción, análisis de los resultados y realización del Plan de Mejora Etapa 5: Seguimiento y evaluación del plan de mejora	Autoridades Jefe de Talento Humano Comisión de Gestión y Evaluación del Hospital Básico de Sucúa	Humanos Materiales Financieros	Desde 13/06/2016 27/06/2016 17/06/2016 28/06/2016 5/07/2016	\$1300	Hospital Básico de Sucúa	El Hospital Básico de Sucúa estará brindando servicio de calidad y calidez a los usuarios

Fuente: Plan de Gestión para el Hospital Básico de Sucúa.

Elaborado por: Ginna Gómez C.

4.6 PLAN DE SEGUIMIENTO

Tabla 24: Plan de seguimiento

OBJETIVOS	ACTIVIDAD	MARZ				ABRI				MAY				JUN				JUL				AGOS				EVALUACION	CUMPLIMIENTO
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Fomentar procesos sistemáticos de capacitación al personal médico y de enfermería del HBS	4 Talleres																								Director y Jefe de Talento Humano o. CREHBS	80%	
	1. Calidad de atención al paciente	x																									
	2.Ética profesional		x																								
	3. Relaciones humanas					x																					
	4.Actualización de normas y protocolos de servicios							x																			
Mejorar los índices de satisfacción de la atención, de parte de los Usuarios	- Aplicación y análisis de encuesta usuaria							x																	Jefe de Talento Humano o CREHBS	95%	
	- Difusión de información obtenida por la CGEHBS, a través de solicitudes ciudadanas.								x																		
	Informe de resultado de encuestas.								x																		
	- Respuesta a los reclamos, sugerencias en los plazos establecidos.										x																
	- Realización anual de Encuentro Jornada del Usuario externo e interno para conocer grado de satisfacción											x															
Utilizar los recursos Tecnológicos para una eficaz comunicación con	Utilización de Intranet para brindar información diaria												x											Director Jefe de Talento Humano o	95%		
	Puesta en marcha de un directorio													x													

CONCLUSIONES

Concluida la presente investigación, realizo las siguientes conclusiones:

- Se puede concluir que de esta investigación se lograron los objetivos planteados al principio de la misma, se logró diagnosticar la situación actual de la institución, se identificaron los factores claves de éxito donde se desarrollaron estrategias para el mejoramiento de su servicio.
- De manera general, los resultados y análisis de los instrumentos aplicados indican que el diseño e implementación de estrategias direccionadas al servicio al cliente, fortalecerán al crecimiento de la institución.
- Con respecto a las herramientas de comunicación que el HBS utiliza para comunicar mensajes, disposiciones, noticias tanto al personal de salud y usuarios tanto internos como externos, los usuarios consideran que solo se está utilizando el teléfono y las notas circulares, evidenciando una de las debilidades en el sector informativo, ya que es escasa la utilización de los medios tecnológicos actuales como internet, correo electrónico.
- Se pudo evidenciar que el personal no se encuentra capacitado, esto hace que se reduzca la calidad, efectividad y eficiencia en el trabajo y servicio brindado a los usuarios.

RECOMENDACIONES

En base a la investigación realizada con respecto al servicio que brinda el Hospital Básico de Sucúa una vez establecidas las conclusiones, establezco las siguientes recomendaciones:

- Mejorar la comunicación Institución-cliente usando medios electrónico que permitan la interacción entre estos y así conocer las necesidades de los clientes para de esta forma prestar un servicio de calidad y eficaz.
- La dirección de Talento Humano, debe programar eventos de capacitación para el personal, permitiendo adquirir más conocimientos y formándose cada día más.
- Se recomienda la aplicación de estas estrategias para mejorar la calidad de los servicios prestados por el Hospital Básico Sucúa, haciendo que la efectividad de esta institución sea la mejor.
- Se recomienda a la Dirección de Talento Humano realizar procesos evaluativos de forma permanente, con el fin de medir la eficiencia en el trabajo realizado.

BIBLIOGRAFÍA

LIBROS

- Abedis, D. (1984). *Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad*. Madrid: Grupo Planeta.
- Arévalo, R. (1993). *Manual de funciones, clasificación, valoración de puestos y escalafón de los empleados administrativos y de servicios de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (Tesis)*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Barrera, R. B. (2005). *Pequeñas y medianas empresas*. pymeware.
- Beatriuz, Z. G. (2013). *Calidad de la atención de la salud*. Lima: UNMSM.
- Bernal, J. J. (23 de Agosto de 2013). *Ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar): El círculo de Deming de mejora continua*. Obtenido de <http://www.pdcahome.com/5202/ciclo-pdca/>
- Carreño, A. (2010). *Proyecto de plan estratégico de marketing que mejore el servicio de atención al cliente de la empresa la Gran Tienda del Computador C.A.* Quito.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Colombia: McGraw-Hill Interamericana.
- Contreras, T. F. (2008). *Análisis del servicio al cliente en la clínica Hospital Santa Inés de la ciudad de Cuenca*". Cuenca.
- Crosby, B. (1991). *El arte de administración sin problemas*. Asunción : CECSA.
- Deming, E. (1989). *Calidad, Productividad y competitividad*. Madrid: Cambridge University Press.
- Díaz, F. (2012). *Plan estratégico para la empresa TECN.IN*. Quito.
- Fayol, H. (1916). *ADMINISTRACION GENERAL E INDUSTRIAL*. México: Editorial Universitaria.
- Francés, A. (2006). *Estrategias y Planes para la Empresa: Con el Cuadro de mando Integral* . México: Pearson Educación de México S.A de C.V.
- Freijeiro, S. D. (2006). *Técnicas de Comunicación*.
- George, M. (1993). *El pensamiento estratégico, construya los cimientos de su planeación*. Madrid: Ed. Prentice Hall Hispanoamericana.
- George, T. (1995). *Principios de Administración*. México: CECSA.
- Gómez, H. S. (2003). *Servicio al cliente. Métodos de auditoría y medición* . Bogotá: 3R.

- Hernández, S. (2006). *Estrategias de servicio*. Guatemala.
- Hitt Michael, B. S. (2006). *Administración*. Pearson Educación.
- José, C. M. (2006). *Estrategías de calidad en la gestión de docuemntos administrativos*. Madrid: IVAP.
- Juran, J. (2007). *Análisis y Planeación de la Calidad*. México: McGraw- Hill.
- Kotler, P. (2001). *Dirección de Marketing*. México: Prentice Hall.
- Mary, R. S. (2005). *Administración*. Pearson Educación.
- Méndez, V. J. (2005). *Estrategias para la optimización del servicio al cliente*. Guatemala: USAC.
- Miranda, J. (2007). *Introducción a la gestión de la calidad*. Madrid: Delta Producciones.
- Mundet, J. R. (2006). *La gatión de documentos en las organizaciones*. España: Pirámide.
- Nterría, J. G. (2008). *La comunicación oral en la empresa*. México.
- Pabón, H. (1994). *Evaluación de los servicios de salud* (2da edición ed.). Cali: Temis.
- Parasuraman, Z. y. (1992). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. Díaz de Santos .
- Perez, J. (2010). *Estrategias para el incremento de los niveles de satisfacción de los clientes de la empresa ServaFarma con el proceso de distribución de sus productos*. Latacunga.
- Pérez, J. A. (2002). *Apuntes de Principios y modelos de Calidad*.
- Philip, C. (1979). *Quality is Free*. New York: McGraw- Hill .
- Piñate, N. (2010). *Estrategias para mejora del servicio de atención al cliente de la mepresa radica Pc 43301 C.A.* Carabobo.
- Ponce, A. R. (1979). *Principios de la Administración*. Limusa.
- Quinn, J. (1993). *El proceso estratégico*. México: Prentice Hall.
- Rosander, A. (1992). *La búsqueda de la calidad en los servicios*. Madrid: DIAZ DE SANTOS.
- Samaniego, T. T. (2012). *Mejoramiento de la calidad de atención en el servicio de oncología-clínica del Hospital SOLCA de Quito*. Quito.
- Sampier, R. (2006). *MEtodología de la investigación* . México: McGraw Hill.
- Scholes, J. y. (2001). *Estrategia Corporativa*. México: Prentice - Hall.

- Serna, H. (1994). *Planeación y Gestión Estratégica : Metodología*. Bogotá: Legis Editores S.A.
- Socorro, Y. M. (2000). *Comunicación oral, fundamentos y prácticas estratégicas*. México: 3AS.
- Stoner, J. (1995). *Administración*. México: Nancy Proyect.
- Stoner, J. y. (1996). *ADMINISTRACION*. México: Progreso S.A.
- T., R. N. (2003). *Análisis de grado de satisfacción de los clientes y su incidencia de la calidad de atención que se brinda en el Centro Zonal Cuatro del Seguro Social Campesino de la ciudad de Riobamba* . Riobamba .
- Zeithaml, V. (2001). *Marketing de servicios*. México: McGraw-Hill.
- Zeithaml, V. B. (2001). *Marketing de servicios* (2da ed.). México: MacGraw,Hill.

INTERNET

- <http://www.salud.gob.ec/programas-y-servicios/>, Recuperado el 5 de enero del 2016
- Ministerio de Salud Pública (2012) <http://www.salud.go.ec/>
- Ministerio de Salud 2010: Autoevaluación del Proceso de Atención de Salud y la Atención al Usuarios <http://www.salud.gob.ec>
- Todd, D. (27 de June de 2012). *eHow*. Recuperado el 28 de Octubre de 2014, de http://www.ehowenespanol.com/tecnicas-servicio-cliente-sector-salud-manera_471930/.
- Rae, C. (16 de January de 2011). *ehow en español*. Recuperado el 20 de Octubre de 2014, de http://www.ehowenespanol.com/mejorar-servicio-cliente-cuidado-salud-como_28483/.
- Nicolosi, P. (2014). */definicion-de-servicio-al cliente*. Recuperado el 7 de Enero de 2015, de [ww://definicion-de-servicio-al cliente: pablonicolosi.com/articulos/2013/04/definicion-de-servicio-al cliente](http://www.pablonicolosi.com/articulos/2013/04/definicion-de-servicio-al-cliente)
- Felicia, D. (09 de October de 2013). <http://www.ehowenespanol.com>. Recuperado el 04 de Noviembre de 2014, de http://www.ehowenespanol.com/factores-afectan-satisfaccion-del-cliente-sector-sanitario-info_184734/.
- <http://definicion.de/gestion/>. (s.f.). Obtenido de <http://definicion.de/gestion/>

ANEXOS

ANEXO 1

ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS EXTENSIÓN MORONA SANTIAGO LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL

Objetivo: Determinar como la falta de estrategias de mejoramiento de la calidad inciden en la satisfacción del cliente en el Distrito 14D03 Logroño – Sucúa Salud (Hospital Básico) del cantón Sucúa, provincia de Morona Santiago.

Datos Informativos:

- | | |
|-----------------------|-----------|
| 1. Cargo: | 3. Sexo : |
| 2. Tiempo de trabajo: | 4. Edad |

1. De acuerdo con la experiencia que usted ha tenido con la empresa, ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la atención que en general se le ha ofrecido?

Excelente _____
Muy bueno _____
Bueno _____
Malo _____

2. En cuanto a la agilidad de trámite: ¿cómo calificaría Ud., la agilidad de los distintos trámites realizados en el Hospital?

Excelente _____
Muy bueno _____
Bueno _____
Regular _____
Malo _____

3. En cuanto al tiempo de espera: ¿Cómo califica Ud., el tiempo que espero en el Hospital Básico Sucúa, para agendar una cita médica, examen u otros servicios programados?

Excelente _____
Muy bueno _____
Bueno _____
Regular _____
Malo _____

4. En cuanto a la solución de algún problema: ¿Cuándo Ud., tiene algún inconveniente o problema por algún servicio recibido por parte del Hospital Básico Sucúa, los empleados mostraron muy interesados en solucionarlo?

Siempre _____
Casi siempre _____
Indiferente _____
Algunas veces _____
Nunca _____

5. En cuanto a la imagen (presentación): cómo calificaría Ud., la imagen proyectada por parte del personal del Hospital Básico de Sucúa?

Excelente _____
Muy bueno _____
Bueno _____
Regular _____
Malo _____

6. Qué tan capacitado cree usted que se encuentra el personal médico y enfermería del Hospital Básico Sucúa, en cuanto a trato con amabilidad y respeto?

Excelente _____
Muy bueno _____
Bueno _____
Regular _____
Malo _____

7. Sobre las herramientas de comunicación ¿Cómo calificaría Ud., los medios que emiten información del Hospital de Salud de Sucúa?

Excelente _____
Muy bueno _____
Bueno _____
Regular _____
Malo _____

8. En cuanto a las instalaciones físicas: ¿Cómo calificaría Ud., la apariencia de las instalaciones (sala de espera, sala de emergencias, entre otros)?

Excelente _____
Muy bueno _____
Bueno _____
Regular _____
Malo _____

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 2

ENCUESTA APLICADA LOS ADMINISTRATIVOS DEL HBS



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
EXTENSIÓN MORONA SANTIAGO
LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL**

Objetivo: Determinar como la falta de estrategias de mejoramiento de la calidad inciden en la satisfacción del cliente en el Distrito 14D03 Logroño – Sucúa Salud (Hospital Básico) del cantón Sucúa, provincia de Morona Santiago.

1. Cuál es el área donde Ud., se desempeña?

Secretaria _____
Contabilidad _____
Recepcionista _____
Farmacia _____
Enfermería _____
Otro _____

2. En lo que se refiere a capacitación: ¿con que frecuencia es Ud. capacitado?

Frecuente _____
Poco frecuente _____
A menudo _____
Nunca _____

3. ¿Qué tan importantes son las estrategias dentro de la institución?

Muy importante _____
Poco importante _____
Indiferente _____
Buena _____
Mala _____

4. Cuanta la institución con estrategias?

Siempre _____
Casi siempre _____
A veces _____
Nunca _____

5. ¿Qué tan de acuerdo esta Ud., que se implementen estrategias para mejorar la calidad de atención al cliente?

Muy de acuerdo _____
Poco de acuerdo _____
Indiferente _____
No de acuerdo _____

6. A qué plazo implementaría Ud., las estrategias que se les presente?

A largo plazo _____
A corto plazo _____
A mediano plazo _____

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN