



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**LA CALIDAD DE SERVICIO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL
CLIENTE EN CENTROS DE SALUD PÚBLICOS DEL CANTON LA
LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL TÍTULO DE
INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR:

Chóez Franco Diana Vanessa

LA LIBERTAD – ECUADOR

2019



TEMA:

LA CALIDAD DE SERVICIO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN CENTROS DE SALUD PÚBLICOS DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018.

AUTOR:

Chóez Franco Diana Vanessa

TUTOR

Ing. Castro Loor Divar

Resumen

El presente estudio se realizó con el objetivo de analizar la calidad de servicio para mejorar la atención al cliente en centros de salud públicos del cantón La Libertad, debido a las novedades constantes presentadas por los usuarios sobre la atención brindada. La investigación se desarrolló con metodología exploratoria – descriptiva, para lo cual se usaron como instrumentos de recopilación de información, la observación, entrevista y encuestas, herramientas que con diferentes interrogantes estuvieron direccionadas a la calidad de servicio, atención al cliente, capacidad de respuesta, mejor continua y otros temas relacionados con el tema de investigación permitiendo de este modo obtener el análisis de los resultados, los que indicaron que efectivamente hay un descontento en el usuario. Determinando que existen varias situaciones que generan que la atención al cliente no sea adecuada, tales como: espacio físico, tiempo de atención, comunicación escasa y el número de colaboradores. Consecutivamente se expuso una propuesta que coadyuve a mejorar los procesos en el servicio de los establecimientos de salud generando de manera positiva la eliminación de acciones que no generen ningún valor en la atención, de tal forma que se atiendan las necesidades y preferencias de los usuarios consiguiendo una alta eficiencia en el servicio por tanto generando una atención de calidad al usuario.

Palabras claves: Calidad de servicio, atención al cliente, eficiencia, mejora.



TEMA:

LA CALIDAD DE SERVICIO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN CENTROS DE SALUD PÚBLICOS DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018.

AUTOR:

Chóez Franco Diana Vanessa

TUTOR

Ing. Castro Loor Divar

Abstrac

The present study was carried out with the objective of analyzing the quality of service to improve customer service in public centers of the canton La Libertad, due to the constant news presented by users about the care provided. The research was carried out with an exploratory - descriptive methodology, for which they were used as instruments of information collection, observation and surveys, tools that allowed to obtain the analysis of the results, which indicated that there is indeed a discontent in the user. With the results obtained, the perception of the client was known, which indicated that there are several situations that generate that the customer service is not adequate, such as: physical space, bottlenecks, attention time, communication scarce and the number of collaborators. Based on the quality of the service, the observation was made in the different establishments, through observation sheets, three fundamental aspects for the investigation were analyzed, in relation to the service provided, with the patients and the moments of care, consecutively a proposal was proposed that will contribute to the productive processes of the institution in an effective way and the eradication of activities that do not generate an added value, in such a way that the needs and preferences of the users are met, thus achieving a high efficiency in the service, thus generating an attention of user quality

Keywords: Quality of service, customer service, efficiency, improvement.

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

En mi calidad de profesor guía del trabajo de titulación, “LA CALIDAD DE SERVICIO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN CENTROS DE SALUD PÚBLICOS DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018”, elaborado por la Sra. Diana Vanessa Chóez Franco, egresada de la carrera Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de ingeniero en Administración de Empresas, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



Ing. Castro Loor Divar

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación con el Título de “**LA CALIDAD DE SERVICIO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN CENTROS DE SALUD PÚBLICOS DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018**” elaborado por **Chóez Franco Diana Vanessa** declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa.

Transferencia de derechos autorales.

Declaro que, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la Facultad de **Ciencia Administrativas** carrera de **Administración de Empresas** pasan a tener derechos autorales correspondientes, que se transforman en propiedad exclusiva de la **Universidad Estatal Península de Santa Elena** y, su reproducción, total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

Atentamente,

Chóez F. Diana
.....

CHÓEZ FRANCO DIANA VANESSA

C.C No.: 245012231-8

AGRADECIMIENTOS

En primera instancia agradezco a Dios por la sabiduría que me otorga día a día, por permitirme culminar mis estudios de tercer nivel y brindarme la dicha de tener una familia unida en amor y paz. A mis padres Sra. Rosa Franco Sánchez y Sr. Hugo Chóez Baque; quienes me han guiado en valores y me ofrecen su apoyo incondicional, a el Sr. Alvaro Hermenejildo Tandazo quien es pilar fundamental para mantenerme en pie de lucha y a mi Hijo Adam Hermenejildo, mi impulso constante para avanzar arduamente con mis objetivos.

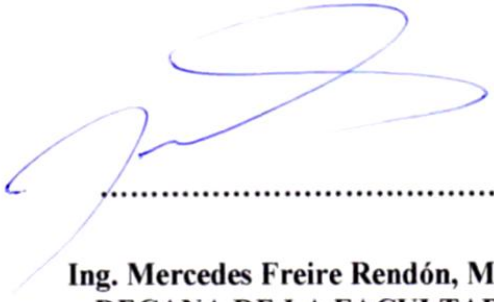
Agradezco también a cada uno de los docentes que impartiendo su catedra me han permitido forjar mis conocimientos y mi formación académica para convertirme en una excelente profesional.

De manera cordial agradezco a las personas de mi alrededor que de una u otra forma me apoyaron de manera motivadora y han sido participe de mis logros.

Finalmente agradezco al Ing. Divar Castro Loor, quien con sus conocimientos y motivación constante aportaron a la realización de mi trabajo de titulación, quien realizo un gran trabajo como tutor, guiándome de manera adecuada para culminar de manera exitosa mi tesis.

Diana Vanessa Chóez Franco

TRIBUNAL DE GRADO



**Ing. Mercedes Freire Rendón, Mgs.
DECANA DE LA FACULTAD
DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS (e)**



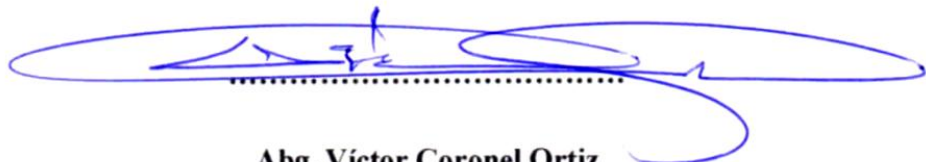
**Ing. Mercedes Freire Rendón, Mgs.
DIRECTORA DE LA CARRERA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS(e)**



**Ing. Divar Castro Loor, MSc.
DOCENTE TUTOR DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**



**Ing. Jairo Cedeño Pinoargote, MSc.
DOCENTE ESPECIALISTA DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**



**Abg. Víctor Coronel Ortiz
SECRETARIO GENERAL DE LA
UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA(e)**

DEDICATORIA

A mi abuelo Sr. Matías Chóez quien desde el cielo guía mis pasos, un hombre que me enseñó que siempre somos niños aun cuando hemos tenido un largo recorrido en la vida.

A mis padres quienes con sacrificios me permitieron llegar a este objetivo, y quienes con sus valores me han convertido en un ser integro

A mi esposo quien ha sido mi apoyo motivador en el transcurso de esta etapa, así mismo dedico este trabajo a mi Hijo, el ser máspreciado, que me impulsa a seguir mis días, me da fuerzas constantes para avanzar, a ellos van dirigidos todas mis victorias.

INDICE

Resumen.....	ii
Abstrac	iii
APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA.....	¡Error! Marcador no definido.
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD ...	¡Error! Marcador no definido.
AGRADECIMIENTOS	vi
DEDICATORIA	viii
TRIBUNAL DE GRADO	¡Error! Marcador no definido.
ÍNDICE DE TABLA.....	12
ÍNDICE DE GRAFICAS	13
INTRODUCCIÓN	14
CAPITULO I.....	22
1.1. Revisión literaria	22
1.2. Desarrollo de teoría y conceptos	27
1.2.1. Calidad del servicio	27
1.2.1.1. Calidad Técnica	27
1.2.1.1.1. Elementos tangibles	28
1.2.1.2. Calidad Funcional	28
1.2.1.2.1. Mejora continua	29
1.2.1.2.3. Empatía	31
1.2.1.2.4. Capacidad de respuesta	31
1.2.1.2.5. Profesionalismo.....	32
1.2.1.2.6. Fiabilidad.....	32
1.2.2. Atención al cliente.....	32

1.2.2.1.	Percepción.....	33
1.2.2.1.1.	Atención de reclamos.....	33
1.2.2.1.2.	Calidad de Servicio.....	34
1.2.2.2.	Expectativas.....	34
1.2.2.2.1.	Eficiencia y eficacia.....	35
1.3.	Fundamentos, sociales, psicológicos, filosóficos y legales.....	35
CAPITULO II.....		40
MATERIALES Y METODOS.....		40
2.1.	Tipo de investigación.....	40
2.2.	Métodos de investigación.....	40
2.3.	Diseño de muestreo.....	41
2.4.	Diseño de recolección de datos.....	44
	• Entrevista	44
	• Encuesta	44
	• Ficha de Observación	44
CAPITULO III.....		45
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....		45
3.1.	Análisis de datos.....	45
	Resultados de la observación.....	45
	Resultados de la entrevista.....	46
	Resultado de encuesta.....	51
3.2.	Limitaciones.....	68
3.4.	Nombre de la propuesta.....	70
CONCLUSIONES.....		82
RECOMENDACIONES.....		82

BIBLIOGRAFIA.....	84
ANEXO.....	88
ANEXO 1.....	89
ANEXO 3: Formato ficha de observación.....	92

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1: Población de estudio	41
Tabla 2: Personal C.S. Enríquez Gallo	
Tabla 3: Personal C.S. Virgen del Carmen	42
Tabla 4: Edad	51
Tabla 5: Género:	52
Tabla 6: Instalaciones adecuadas	53
Tabla 7: Accesibilidad citas medicas	54
Tabla 8: Accesibilidad citas medicas	54
Tabla 9: Precisión de la información	55
Tabla 10: Relaciones con el paciente	56
Tabla 11: Capacidad de abordar situaciones problemáticas	57
Tabla 12: Profesionalismo	58
Tabla 13: Personal capacitado	59
Tabla 14: procedimientos del servicio	60
Tabla 15: interés del personal	61
Tabla 16:colaboración del personal	62
Tabla 17:tecnicas apropiadas en el servicio	63
Tabla 18: Servicio rápido y eficiente	64
Tabla 19: Información del área de estadísticas	65
Tabla 20: Interés medico.....	66
Tabla 21:Personal de enfermería brinda servicio de calidad	67

ÍNDICE DE GRAFICAS

Ilustración 1: Edad	51
Ilustración 2: Género	52
Ilustración 3: Instalaciones adecuadas	53
Ilustración 4: Precisión de la información	55
Ilustración 5: Capacidad de abordar situaciones problemáticas	57
Ilustración 6: Profesionalismo.....	58
Ilustración 7: Personal Capacitado.....	59
Ilustración 8:procedimientos del servicio	60
Ilustración 9:interés del personal	61
Ilustración 10: colaboración del personal	62
Ilustración 11: tecnicas apropiadas en el servicio	63
Ilustración 12: Servicio rápido y eficiente	64
Ilustración 13: Información del área de estadísticas	65
Ilustración 14: Interés medico.....	66
Ilustración 15:Personal de enfermería brinda servicio de calidad	67

INTRODUCCIÓN

Uno de los componentes relevantes del servicio, es la calidad, debido a que es una herramienta que marca la diferenciación ante la competitividad y la serie de necesidades que requiere el cliente, hoy en día las organizaciones implementan este factor para conseguir distinción positiva ante la competencia de acuerdo al sector en el que se desenvuelvan, sea esta de margen público o privado con la finalidad de concebir la satisfacción del cliente.

A nivel mundial la percepción de la calidad ha tomado giro significativo anticipándose a la posibilidad de aumentar valor en las actividades generadas en un servicio o elaboración de un producto, de acuerdo con esto se toma como referencia a países de primer mundo como tales como Japón, Estados Unidos y Alemania, en los cuales se destaca un alto nivel de calidad en productos y servicios, cualidad adquirida por la aplicación de varios programas y planes de mejoras ejecutados por estos gobiernos de en zonas de producción manufacturera empresarial y de gestión pública.

En nuestro país, Ecuador no sucede lo mismo, debido tal vez a que aun existiendo controles de calidad, la rapidez de respuesta ante situaciones convergentes es baja en sectores industriales, asimismo en empresa estatales y de aspectos de desarrollo social, ocasionados por ciertas restricciones como direcciones de gobiernos, posible escasez de recursos que frenan la concepción de una cultura de calidad intacta en los procesos ejecutados en el servicios brindado, es en este escenario que la presente investigación fortalecerá la calidad de servicio para mejorar la

atención al cliente en centros de salud públicos del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena .

Es así que, en la provincia de Santa Elena, la calidad en el servicio es un factor al que hay que anticiparse con cautela debido a la existencia de empresas que manejan sus actividades de manera empírica lo que provoca una percepción negativa del cliente ante la atención recibida.

Concentrándonos en la calidad de servicio en el sector público en dirección al área de salud brindada en los diferentes centros de atención ubicados en el cantón La Libertad, como objeto de estudio de la investigación los centros de salud General Enríquez Gallo y Virgen del Carmen de acuerdo al estudio realizado por (Mejillon, 2015), manifiesta que se “observan varias novedades en el servicio de salud que prestan estas entidades de salud tipo “A”, apreciándose un bajo nivel de cobertura, protección insuficiente y una escasa comunicación entre el paciente y las enfermeras”. Cada una de estas situaciones son las que evidencian la escasa calidad en el servicio, lo que refleja la inconformidad de los pacientes.

Con base a lo anterior, surge la necesidad de desarrollar el actual trabajo de investigación, que asume como propósito primordial, analizar la calidad del servicio para el mejoramiento de la atención al paciente en los centros de salud del cantón La Libertad, denominados General Enríquez Gallo y Virgen del Carmen.

El **planteamiento del problema** destaca que las organizaciones o empresas para que sean competitivas necesitan cubrir las necesidades que aquejan a la sociedad, mismas que cada día son mayores, una de estas necesidades se enfoca en la salud

como parte de la integridad y calidad de vida de los habitantes, sin duda alguna Ecuador es un país en el que dicho componente afecta de manera global a las diferentes regiones: Costa, Sierra, Oriente y Región Insular. Es así que el gobierno opta por la oferta de servicios de salud con la integración de redes hospitalarias públicas en las que se brinda atención médica gratuita a las diversas zonas de estas regiones.

Según (Ministerio de salud pública, 2019), en diferentes sitios de las regiones ecuatorianas las redes de salud se descentralizan en hospitales, centros de salud y puestos de salud, cada uno de estos actuando de manera que generen una ventaja o beneficios a los ciudadanos, no obstante, es importante conocer que estas subdivisiones se generan con el fin de atender en mayor cantidad a las personas que requieren de atención médica.

La provincia de Santa Elena, se caracteriza por el impulso de estas redes hospitalarias por parte del gobierno, que busca dinamizar los procesos para dar atención de calidad a los usuarios, convirtiéndose en una provincia en la que el Ministerio de Salud pública actúa tenazmente en el apoyo de atención con la descentralización de espacios de salud públicos como: Centros y puestos de salud se han posicionado en diversas localidades con el fin de atender a la mayor cantidad posible de habitantes de la comunidad.

El cantón la Libertad es uno de aquellos lugares que se encuentra inmiscuido en un sinnúmero de reclamos por parte de los usuarios según estudio realizado por (Mejillon, 2015), debido que la demanda del servicio es creciente a través del

tiempo y de la misma forma la exigencia de los pacientes son mayores, dado estos dos factores se generan ciertas problemáticas, según datos preliminares de esta investigación, las quejas aumentan rápidamente al denotar la poca efectividad por parte de los colaboradores de los centros de salud, causando insatisfacción en los usuarios.

Las carencias del servicio de salud generan preocupación significativa en los habitantes de los sectores General Enríquez Gallo y Virgen del Carmen ambos barrios del cantón La Libertad, donde se encuentran ubicados dichos establecimientos. Los usuarios que hacen uso del sistema de salud quedan poco satisfechos debido a que los procesos no se cumplen a cabalidad, por otro lado, el trato humano, las intervenciones médicas y la seguridad de cada uno de los pacientes no es adecuado, según el diagnóstico realizado.

De acuerdo con las encuestas efectuadas para el objeto de este estudio los centros de salud presentan deficiencias en la calidad de servicio que brindan al paciente, por las siguientes razones:

- La implementación del sistema de agendamiento de citas médicas, genera el problema de la disminución de las personas atendidas, por cuanto están ocupados todos los espacios de la agenda médica.
- Colaboradores del área de admisión y enfermería no tratan al paciente de manera amable, respetuosa y coordinada en de los centros de salud establecidos en el cantón “La Libertad”.

- Las citas programadas para los pacientes no se cumplen en fecha, ni hora establecida.
- Descoordinación entre el personal, que no brinda la comunicación adecuada al paciente.

En base a las problemáticas identificadas se **formula el problema de investigación**, planteado a manera de interrogante: ¿De qué forma la calidad del servicio influye en la atención al cliente en los centros de salud públicos del cantón La Libertad?

Seguidamente se expone la **sistematización del problema** que pretende el análisis de las siguientes interrogantes:

- ¿Cuál es la situación actual de estos centros de salud públicos sobre la atención al cliente?
- ¿Cuáles son los factores de calidad del servicio de los centros de salud públicos del cantón La Libertad?
- ¿De qué manera se puede mejorar la calidad de servicio en la atención a los pacientes de los centros de salud públicos del cantón La Libertad?

El **objetivo** del trabajo de investigación procura: Analizar la calidad de servicio mediante técnicas de investigación que impulsen el mejoramiento en la atención al cliente de los centros de salud públicos del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

Para dar asistencia al objetivo trazado, se han propuesto las siguientes **tareas científicas**:

- Diagnóstico del escenario real respecto al servicio brindado en los centros de salud públicos del cantón La Libertad.
- Determinación de los factores que permita la mejora en la calidad de servicio en la atención de los centros de salud públicos del cantón La Libertad.
- Elaboración de un plan de mejora de la calidad de servicio que impulse la atención adecuada del cliente de los centros de salud públicos del cantón La Libertad.

La investigación se **justifica** en sugerir soluciones a los inconvenientes descubiertos mediante un análisis en la calidad de servicio de los centros de salud públicos tipo “A” del cantón La Libertad.

Acorde a lo mencionado se justifican diferentes aspectos.

La presente investigación se **justifica teóricamente** como un instrumento teórico ayude a fortalecer la calidad del servicio que brindan las áreas de salud tipo “A” del cantón la Libertad con respecto a la efectividad en el cumplimiento de las normas establecidas y las estrategias de evaluación constante al personal que colabora con las instituciones, y así mismo sea una herramienta y aporte para investigaciones futuras, es por esta razón que se hace necesario realizar el análisis enfocado en la calidad del servicio para mejorar la atención al cliente.

La **Justificación metodológica** se expone de acuerdo a las particularidades del estudio en la cual se utiliza la investigación exploratoria-descriptiva, se emplean

métodos tales como inductivo y deductivo orientado al análisis de situación problemática, así mismo para la recolección de la información se incorporan distintas técnicas de investigación que son pertinentes para el propósito de la investigación, tales como ficha de observación y encuestas, que sirven para la cualificación y cuantificación de la información obtenida buscando de esta forma conocer el nivel de la calidad de servicio de los centros de salud públicos con respecto a la atención al cliente.

En lo refiere a **Justificación práctica**, la importancia de este estudio reside en la necesidad de analizar la calidad del servicio que brindan los centros de salud tipo “A” del cantón La Libertad y saber cómo se puede mejorar la atención en los pacientes, de tal forma, se canalicen los factores con el fin de corregir la calidad de servicio que ofrecen estas áreas de salud. De acuerdo a lo expuesto la investigación es importante, dado que permitirá identificar debilidades en los diferentes centros de salud del cantón “La Libertad” y convertirlas en fortalezas con el fin de que los pacientes obtengan una atención optima de calidad, mismos que día a día se realizan chequeos en dichos establecimientos.

La investigación genera la siguiente **idea a defender**: La implementación de estrategias de calidad permitirá mejorar el servicio en la atención al cliente en centros de salud públicos del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

La presente investigación está compuesta de: **Capítulo I** el cual contiene el Marco teórico de la investigación, así mismo refleja la revisión literaria, desarrollo de teorías y conceptos, y se detalla un análisis minucioso de cada variable de estudio.

En esta parte también se precisan los fundamentos sociales, psicológicos, filosóficos y legales que sostienen y dan veracidad a la investigación.

Capítulo II comprende la metodología con la que se desarrolla la investigación, parte fundamental que describe la dirección, métodos, herramientas de recolección de datos, diseño de muestreo y las técnicas de investigación aplicadas para el estudio.

También presenta el **capítulo III** en donde se describen el análisis de datos, mediante la interpretación de la información obtenida con las técnicas aplicadas en el proceso de la investigación y así mismo se redactan los resultados y limitaciones del presente.

Por último y no menos importante, se formula la propuesta que tiene como fin mejorar la calidad del servicio en la atención a los usuarios de los centros de salud públicos tipo “A” del cantón La Libertad.

CAPÍTULO I

1.1. Revisión literaria

Los acelerados cambios del ambiente administrativo, generan ciertos factores diferenciadores en la atención que se brinda al cliente, los cuales son esenciales para garantizar la satisfacción del usuario, motivos por los cuales las instituciones de salud pública deben afianzar la práctica de buenas relaciones con sus usuarios, un servicio mal ejecutado puede desfavorecer las características esenciales para una correcta atención, provocando malestar en quienes aspiran obtener atención de calidad.

Para el presente trabajo de investigación se ha tomado como referencia el análisis de trabajos de titulación relacionados con el tema de estudio y propósito de la investigación, entre los cuales:

Tesis

“EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVIICOS DE EMERGENCIA PEDIATRICA HOSPITAL.” (Maggi, 2018)

Datos bibliográficos

(Maggi, 2018), Universidad Católica de Santiago de Chile, Guayaquil, Ecuador.

Trabajo de tesis para la obtención de Maestría en Gerencia en Servicios de Salud

Problema general

¿Cuál es la afectación de la calidad en la atención brindada en el servicio de emergencias pediátrica del Hospital General de milagro sobre la satisfacción de los usuarios? (Maggi, 2018)

Objetivo general

Evaluar la afectación de la calidad en la atención brindada del servicio de emergencia pediátrica del hospital general de Milagro sobre la satisfacción de los usuarios. (Maggi, 2018)

Metodología utilizada

El estudio presentado se desarrolló mediante un alcance descriptivo y con un tipo de investigación transversal analítica.

Instrumentos de recolección de datos

Las técnicas para obtener los datos respectivos fueron las encuestas y entrevistas con los instrumentos pertinentes tales como cuestionario y guía de entrevista.

Conclusiones

- De acuerdo a la revisión de la fundamentación teórica se concluyó que los hospitales orientados a la salud pública deben de realizar las gestiones necesarias internamente para que pueda brindar un servicio de excelencia, el cual pueda satisfacer todas las necesidades de los usuarios. Los

hospitales deben cambiar su cultura organizacional y orientarla hacia la satisfacción del usuario; para que así, se pueda generar una interacción y confianza entre usuario y colaborador (Maggi, 2018)

- La percepción de los usuarios y pacientes tiene un alto grado de importancia; ya que, esta variable es la que catapultará o perjudicará la imagen de un hospital dentro del mercado. (Maggi, 2018)

Recomendaciones

- Se propone realizar una cantidad alta de estudios sobre satisfacción del usuario relacionados a la calidad de servicio que otorgan los diversos hospitales públicos, aplicando la metodología SERVQUAL con la finalidad de obtener resultados sobre las percepciones y expectativas de las personas.
- Es importante realizar este tipo de estudios en hospitales de otros lugares, con el objetivo de analizar los modelos estratégicos de calidad de otras instituciones.

Tesis

“CALIDAD DEL SERIVICIO Y SU INCIDENCIA EN LAS VENTAS DE LA MICOREMPRESA VPC MONCHITO DEL CANTON LA LIBERTAD PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017” (Del Pezo, 2019)

Datos bibliográficos

(Del Pezo, 2019) Universidad Estatal península de Santa Elena. Santa Elena Ecuador

Trabajo de titulación para la obtención del título académico de ingeniería en Administración de empresas.

Problema general

¿Cómo incide la calidad de servicio en el incremento de las ventas de la microempresa VPC Monchito del Cantón La Libertad en la provincia de Santa Elena? (Del Pezo, 2019)

Objetivo general

Analizar la calidad del servicio mediante la aplicación de la metodología apropiada que identifique los medios que contribuyan al incremento de las ventas en la microempresa de venta por catálogo “Monchito”. (Del Pezo, 2019)

Metodología utilizada

La investigación del presente trabajo se realizó de forma cuali-cuantitativa con un tipo de investigación descriptiva correlacional, y métodos deductivos e inductivo.

Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos primordiales de recolección en esta investigación fueron las encuestas (cuestionario) y la entrevista.

Conclusiones

- Mediante la recopilación de teorías se estableció la importancia de la calidad de servicio y las ventas internas de la empresa, respaldando la información, con la búsqueda en libros e indagaciones científicas de diversos autores como Alvares, 2015 y Torres, 2014. (Del Pezo, 2019)
- Según la recolección de datos, se hizo énfasis en las estrategias implementadas en la microempresa, las cuales se desprenden en ofertas y promociones, estas son las que motivan a los clientes a realizar un volumen de ventas indicado con el fin de obtener los premios y de esta forma motivar a los usuarios. (Del Pezo, 2019)

Recomendaciones

- De acuerdo a la relación de las variables es recomendable consolidar la importancia en bases teóricas en cuanto a la calidad del servicio y como esta influye en las ventas. (Del Pezo, 2019)
- Usar herramientas para la medición de la satisfacción del usuario como el nivel percepción del cliente, con lo cual se podrá reconocer minuciosamente la opinión del cliente en cuanto al servicio que brinda la microempresa VPC Monchito. (Del Pezo, 2019)
- Implementar un plan de mejora direccionado a la buena atención al cliente, que afiancen los resultados del estudio con el objetivo de ayudar al incremento de las ventas en la microempresa VPC Monchito del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena. (Del Pezo, 2019)

1.2. Desarrollo de teoría y conceptos

1.2.1. Calidad del servicio

(Quijano, 2012) refiere que la calidad en el servicio es una estrategia conjunta que integra la calidad y el servicio al cliente, que en su aplicación es diversificarle hacia una variedad de empresas de servicio. Tiene como objetivo la originar el desarrollo de una cantidad de actividades en diversos ámbitos.

Es por tal razón, que un buen servicio al cliente está fundamentado en la empatía, que de manera práctica se forma con el buen trato y la calidad que se otorga a un cliente. Esta variable forma parte importante de la mercadotecnia intangible, que maneja como objetivo el manejo de la satisfacción mediante la obtención de percepciones positivas del servicio.

Estas reacciones positivas hacia un servicio son las que se traducen en el valor generado para el mercado, lo que permite una diferenciación competitiva dentro de los estándares establecidos en las normativas que mantiene cada institución.

1.2.1.1. Calidad Técnica

(Séto, 2015), define la calidad técnica “referida al cumplimiento de todos los requisitos indispensables que se desarrollen acorde con lo estructuralmente científico” se orienta directamente a los estatutos y normativas que rigen a las instituciones u organizaciones, que de acuerdo a su cumplimiento generan atención adecuada, cabe destacar que solo se fijan elementos esenciales que mejoran el círculo de la calidad del servicio.

1.2.1.1.1. Elementos tangibles

En base a lo expuesto por (Maggi, 2018)

Los elementos tangibles están relacionados a el tipo de estructura que conforma un lugar, todo aquellos que es visible para el cliente, es por tal que su opinión tiene una importancia significativa. Esto también involucra la presencia del personal, como se expone la información, y cada uno de los instrumentos y herramientas que posee un establecimiento o institución.

1.2.1.1.2. Accesibilidad

De acuerdo con las averiguaciones obtenidas por Zeithaml 2016, la accesibilidad es un factor clave para toda organización, lo cual implica un contacto fácil ante un servicio o la obtención de un producto, mediante diferentes fuentes de comunicación lo que contribuye a la mejora del servicio.

La accesibilidad del servicio de salud para los centros públicos es un tema relevante para el análisis de la investigación, de la modalidad en la que se d acceso a las citas es como se verá reflejada la calidad de servicio que otorgan cada uno de los colaboradores de los establecimientos de salud localizados en el cantón La Libertad

1.2.1.2. Calidad Funcional

Según los (Séto, 2015) :

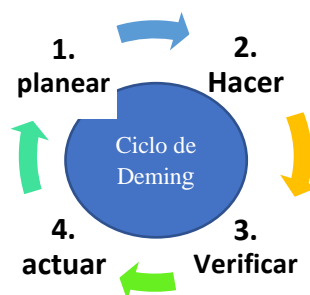
manifiesta que la calidad funcional, “es la manera como es brindado el servicio, como la persona percibe que es atendida” es netamente lo que el usuario recibe mediante un trato cordial, y es de acuerdo a el ritmo con que se maneje la comunicación dará a conocer su nivel de satisfacción.

Por otra parte, la calidad funcional se relaciona con el sistema de atención que desarrollan las empresas, como se realiza la atención, como de desenvuelven los trabajadores, y el desempeño en las actividades que dan como resultado la satisfacción del usuario.

1.2.1.2.1. Mejora continua

De acuerdo (Pérez Rodríguez, 2014) “La mejora de la calidad es un proceso estructurado para reducir los defectos en productos, servicios o procesos, utilizándose también para mejorar los resultados que no se consideran deficientes pero que, sin embargo, ofrecen una oportunidad de mejora”.

Esta mejora continua permitirá a los establecimientos de salud públicos resolver inconvenientes encontrados mediante la aplicación de sus fases paso a paso, siguiendo un proceso estructurado que se muestra a continuación.



Autor: (Pérez Rodríguez, 2014)

1.2.1.2.1.1. Planear

(Pérez Rodríguez, 2014) “En esta fase se establecen los objetivos y procesos necesarios para obtener unos resultados acordes a la mejora que se desea obtener”.

1.2.1.2.1.2. Hacer

(Pérez Rodríguez, 2014) “Implementar los procesos que dan lugar a los objetivos de mejora fijados anteriormente”.

1.2.1.2.1.3. Verificar

(Pérez Rodríguez, 2014) “Controlar y medir los procesos y productos de acuerdo a los objetivos establecidos anteriormente. Evaluar la efectividad”.

1.2.1.2.1.4. Actuar

(Pérez Rodríguez, 2014) “Tomar acciones para mejorar continuamente el proceso o producto”.

1.2.1.2.2. Normas ISO

(Cortés, 2017) manifiesta que las ISO “aseguran que los productos y servicios son seguros, de confianza y de buena calidad. Para las empresas las normas ISO son herramientas estratégicas que reducen costes, minimizando los excedentes y los errores y mejorando la productividad”.

1.2.1.2.3. Empatía

“Un buen servicio al cliente es aquel que se basa en la empatía con él, ¿y qué significa esto? "Ponerse en los zapatos del cliente" (Cnn & Expansión, 2014). Lo cual permite manifestar que el cliente es pieza clave para toda organización por tal un trato adecuado genera una percepción de un servicio gratificante lo cual está basado en la empatía entre el servidor público y el cliente, esto acompañado de capacitaciones y así cumplir con los objetivos de la organización.

1.2.1.2.4. Capacidad de respuesta

Con lo obtenido de García y Sánchez, (2016), se define a la capacidad de responder como la actitud que tiene el colaborador al brindar un servicio, el cual debe tener la predisposición de ayudar de forma inmediata al cliente. En esta parte se toma en cuenta la percepción del usuario considerando la rapidez con la que se atienden sus necesidades.

Es así que este es un factor importante para el mejoramiento de la atención cumpliendo con los cometidos básicos de (Mendez, 2015) quien entiende la capacidad de respuesta como “la disposición de atender y dar un servicio rápido”, debido que la demanda de usuarios de los establecimientos de salud públicos del cantón La Libertad cada vez es mayor y a la vez son más exigentes en este sentido. Queriendo ser atendidos sin tener que esperar.

1.2.1.2.5. Profesionalismo

De acuerdo con (Cama, 2016) indica que establecer un servicio de calidad está relacionado directamente con el profesionalismo y la forma en la que el personal realiza sus actividades.

Es así que la capacidad del profesional de utilizar plenamente sus conocimientos en su tarea de proporcionar salud y satisfacción a los usuarios, se refiere tanto a la función operacional y a la relacional, tanto del profesional sanitario como de la organización.

1.2.1.2.6. Fiabilidad

Habilidad para generar el desarrollo del servicio de una excelente forma, tal como se prometió en primera instancia. (Maggi, 2018), Este factor es importante en el servicio brindado al usuario por parte de los establecimientos de estudio, dar seguridad al cliente y confianza en el proceso de atención es lo que genera la percepción positiva o negativa al cliente y lo cual permitirá medir el grado de satisfacción.

1.2.2. Atención al cliente

De acuerdo con (Goodman, 2014), “Estamos viviendo un momento muy interesante para trabajar con la atención al cliente, sea la especialidad que fuere”, de tal forma la atención al cliente se transforma constantemente en el fuerte primordial de las instituciones, obteniendo éxito desacuerdo a la conformidad del cliente con el servicio otorgado

Es así, que se detecta que cada uno de los centros de salud públicos tipo “A” ubicados en el cantón La Libertad pretende cubrir necesidades de acuerdo con las expectativas de los individuos, no obstante, para lograr el cumplimiento de la atención de los establecimientos, se requiere que los procedimientos de atención al cliente externo sean oportunos mostrando actitudes competentes por parte del personal, lo que garanticen una satisfacción total.

1.2.2.1.Percepción

Según Arenal (2019) la percepción se refiere a todo aquello que el cliente distingue de quien brinda un servicio, considerado a través del desempeño con el que se atendió ante un pedido, inquietud o información. (pág. 48)

Por tal se traduce como grado de cumplimiento de las expectativas del cliente, en cuánto a la atención recibida y los resultados de la misma. Incluye la satisfacción con la organización, la asistencia recibida, los profesionales y los resultados de la atención sanitaria.

1.2.2.1.1. Atención de reclamos

Según (Pérez Rodríguez, 2014), indica que “el receptor del producto o servicio no encuentra que sus expectativas del mismo estén satisfechas con la calidad esperada”.

Por otra parte, se expone a los reclamos y quejas como una inconformidad por parte de los usuarios que asisten por atención medica exigen una solución

inmediata, estas novedades son presentadas constantemente por lo que se busca un plan de mejora que genere bienestar a todos los usuarios.

Para (Goodman, 2014), Hoy en día, la atención de reclamos constituye una función de asistencia, ventas y gestión de relaciones. Es un medio para realizar un seguimiento del valor de cada cliente para luego satisfacerlo

1.2.2.1.2. Calidad de Servicio

(Quijano, 2012) refiere que la calidad en el servicio es una estrategia conjunta que integra la calidad y el servicio al cliente, que en su aplicación es diversificarle hacia una variedad de empresas de servicio. Tiene como objetivo originar el desarrollo de una cantidad de actividades en diversos ámbitos.

La contribución del estudio realizado por (Rodriguez Reyes, 2018) autores como la gestión de la calidad radica en captar las exigencias de los clientes y analizar la forma de ofrecerles asesoría, acompañamiento incluso situaciones y/o necesidades que se presenten.

1.2.2.2.Expectativas

(Estrada Vera, 2015), manifiesta que las expectativas son actitudes que el cliente espera del servicio o producto que este adquiriendo. Para cubrir sus necesidades, es indispensable brindar una atención adecuada que permita que sus expectativas sean las esperadas.

1.2.2.2.1. Eficiencia y eficacia.

Una organización eficiente es capaz de producir más a partir de los recursos con que cuenta, mediante un mejor enfoque en el cliente y la agilización de los procesos de trabajo. (Summers, 2011).

Sin duda alguna una organización es eficiente, efectiva y eficaz cuando dentro de sus procesos asegura el desarrollo adecuado de las atenciones brindadas en la creación de un producto o en un servicio prestado, lo que genera una alta demanda de estrategias para las organizaciones, priorizando la calidad en los procesos y procedimientos, teniendo una relación prospera entre el cliente y los colaboradores de las diferentes instituciones, reconocidas como parte interna y externa.

1.3. Fundamentos, sociales, psicológicos, filosóficos y legales.

1.3.1. Sociales

Los establecimientos de salud públicos localizados en el cantón La Libertad con categoría “A” buscan dar un servicio integro a la colectividad, realizando mesas de trabajo en atención comunitaria barrial, consiguiendo con esta táctica una herramienta útil para atender a una mayor población demandante del servicio la cual es creciente constantemente. Para los sectores aledaños a los establecimientos el servicio se vuelve exequible con medidas de atención puerta a puerta para segmentos tales como: mujeres embarazadas y adultos mayores quienes requieren de una atención prioritaria y a los cuales se busca dar un servicio óptimo.

Por otra parte, los centros de salud constituyen un medio de información sobre temas de alimentación, educación sexual, riesgos de mala nutrición, ambiente sano y entre otros que se llevan a cabo mediante charlas colectivas y con enfoque en la familia como grupo fundamental de la sociedad, en su diversidad y sin ningún tipo de discriminación.

Legales

Constitución de la República del Ecuador (2008)

Art. 15.- El Estado promoverá, en el sector público y privado, el uso de tecnologías ambientalmente limpias y de energías alternativas no contaminantes y de bajo impacto. La soberanía energética no se alcanzará en detrimento de la soberanía alimentaria, ni afectará el derecho al agua (Asamblea Constituyente, 2008)

Art.32. La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, l alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social. Los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir (Asamblea Constituyente, 2008).

Art. 37.- El Estado garantizará a las personas adultas mayores los siguientes derechos: 1. La atención gratuita y especializada de salud, así como el acceso gratuito a medicinas. (Asamblea Constituyente, 2008)

Art. 46.- El Estado adoptará, entre otras, las siguientes medidas que aseguren a las niñas, niños y adolescentes: 1. Atención a menores de seis años, que garantice su nutrición, salud, educación y cuidado diario en un marco de protección integral de sus derechos. (Asamblea Constituyente, 2008)

Art. 85.- La formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas públicas y servicios públicos que garanticen los derechos reconocidos por la Constitución, se regularán de acuerdo con las siguientes disposiciones: 1. Las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos se orientarán a hacer efectivos el buen vivir y todos los derechos, y se formularán a partir del principio de solidaridad. (Asamblea Constituyente, 2008)

Art. 358.- El sistema nacional de salud tendrá por finalidad el desarrollo, protección y recuperación de las capacidades y potencialidades para una vida saludable e integral, tanto individual como colectiva, y reconocerá la diversidad social y cultural. El sistema se guiará por los principios generales del sistema nacional de inclusión y equidad social, y por los de bioética, suficiencia e interculturalidad, con enfoque de género y generacional. (Asamblea Constituyente, 2008)

Ley orgánica de la salud

Art. 3.- La salud es el completo estado de bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. Es un derecho humano inalienable, indivisible, irrenunciable e intransigible, cuya protección y garantía es responsabilidad primordial del Estado; y, el resultado de un proceso colectivo de

interacción donde Estado, sociedad, familia e individuos convergen para la construcción de ambientes, entornos y estilos de vida saludables, (Asamblea Nacional, 2016)

Art. 4.- Derecho a la salud. - El derecho a la salud consiste en el acceso universal permanente, oportuno y continuo a la atención de salud de manera integral, de acuerdo a la política establecida por la autoridad Sanitaria Nacional, para la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, la recuperación, la rehabilitación y los cuidados paliativos y de largo plazo. (Asamblea Nacional, 2016).

Ley Orgánica de la defensa del consumidor

De acuerdo con (Asamblea Nacional, 2015) en su Art. 4.- establece en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos; (Asamblea Nacional, 2015)
2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad; 3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad; (Asamblea Nacional, 2015)

4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar;

5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida; (Asamblea Nacional, Ley orgánica de defensa del consumidor, 2015)

CAPÍTULO II

MATERIALES Y METODOS

2.1. Tipo de investigación.

Para la elaboración del anteproyecto se aplica el siguiente tipo de investigación: exploratorio – descriptivo.

Se aplico una indagación exploratoria misma que permitió contrastar las variables de análisis, convirtiéndose en una fuente importante para el trabajo realizado, siendo útil para el estudio y conocer la situación que se genera entre la calidad del servicio y como está podría mejorar en la atención del cliente.

La investigación descriptiva dio la prioridad al proyecto de analizar cada detalle de manera minuciosa conociendo las realidades de hechos o circunstancias, datos recolectados y los resultados obtenidos de las distintas herramientas de investigación aplicadas: como la observación directa y encuestas, captando de esta manera una interpretación adecuada, eficaz y verídica de acuerdo a los datos obtenidos del tema analizado en cuanto a la calidad de servicio y como mejorar la atención al cliente de centros de salud del cantón “La Libertad”

2.2. Métodos de investigación

La elaboración de la investigación se lleva a cabo mediante un enfoque inductivo – deductivo:

Este método **deductivo**, orientado a la obtención de conclusiones específicas sobre la problemática, al analizar mediante la descomposición de variables para lo cual se muestra La calidad de servicio y Atención al cliente obteniendo como evidencia las causas y efectos del problema.

El método **inductivo** consintió el análisis de las variables de manera macro, meso y micro a fin de establecer y verificar las causas y efectos del problema este concierne en analizar individualmente la criticidad del caso de estudio a partir de las conclusiones generales adoptadas por el método analítico, es por esta razón que se aplicó un método inductivo deductivo - deductivo con el fin de dar progreso a la investigación llevada a cabo.

2.3. Diseño de muestreo

Población

La población de estudio está conformada por un conjunto de personas a las cuales se las identifica con el fin de proceder a realizar la recolección de la información primaria. Es así que, en este caso, la población del presente análisis será:

Tabla 1: Población de estudio


			
SUBSECRETARIA NACIONAL DE PROVISION DE SERVICIOS DE SALUD Vigencia: Desde Agosto 2017			
COORDINACIÓN	PROVINCIA	CANTÓN	NOMBRE
ZONAL			ESTABLECIMIENTO
Zona 5	Santa Elena	La Libertad	C.S. Enríquez Gallo
Zona 5	Santa Elena	La Libertad	C.S. Virgen del Carmen

Tabla 2: Personal C.S. Enríquez Gallo

Servidores Públicos	Población
Personal	2
Administrativo	
Mantenimiento	1
Médicos Generales	2
Obstétricas	2
Enfermeras	5
Odontología	1
Psicología	1
Farmacia	1
Total	15

Tabla 3: Personal C.S. Virgen del Carmen

Servidores Públicos	Población
Personal	2
Administrativo	
Mantenimiento	2
Médicos Generales	2
Obstétricas	2
Enfermeras	3
Odontología	1
Psicología	1
Farmacia	1
Total	14

Para la investigación es pertinente considerar dentro de la población de estudio a los servidores públicos que laboran en las diferentes áreas de salud (C.S.P) del cantón La Libertad, de la misma forma se toma como universo a los usuarios atendidos mensualmente en el C.S. Enríquez Gallo y C.S. Virgen de Carmen, que de acuerdo con el departamento de admisión en cada establecimiento se atienden alrededor de 1440 pacientes al mes, considerando la colaboración de 4 médicos en diferentes áreas que laboran diariamente.

Atendidos	Diarios	Semanal	Mensual
C.S. Enríquez Gallo	18	360	1440
C.S. Virgen del Carmen	18	360	1440
Servidores públicos			29
TOTAL, POBLACIÓN			2909

Muestra

Determinación del tamaño de muestra conforme a la población de usuarios. La metodología usada para el cálculo de la muestra se basa en un muestreo aleatorio simple. Conociendo que se requiere conocer la satisfacción del usuario que ha recibido la atención personal en algún momento al visitar las áreas de salud.

En base al texto de Hinojosa Pérez José, se ha implementado la fórmula para hallar el tamaño muestral óptimo, considerando un universo finito.

Simbología

n = Tamaño de la muestra

e = Error admisible

N = Tamaño de población

Z = coeficiente de confianza

p = probabilidad de éxito

q = probabilidad de fracaso

$$n = \frac{(p \cdot q) * z^2 * N}{(E)^2(N - 1) + (p * q)Z^2}$$

Con un nivel de confianza del 95%, error muestral de +-5%, considerando que para el valor de Z es 1.96 de acuerdo al 0.95 del nivel de la confianza.

$$n = \frac{(0.5 * 0.5) * 1.96^2 * 2880}{0.05^2(2000 - 1) + (0.5 * 0.5)1.96^2}$$

$$n = 339$$

Por tanto, la muestra requerida es de 339 encuestas, dado que es el tamaño requerido para la muestra óptima, con la finalidad de conseguir la confiabilidad en un 95% con un error muestral de +-5%.

2.4. Diseño de recolección de datos

Para la investigación se llevan a cabo dos tipos de técnicas investigativas: La encuesta y la observación realizada con las respectivas visitas al lugar de estudio.

- **Entrevista**

Técnica usada como medio de comunicación en la cual se recoge información del cliente interno de la institución, mediante un dialogo entre el investigador y el sujeto de estudio, obteniendo datos relevantes del tema de análisis.

- **Encuesta**

Esta técnica permitirá recoger información pertinente del fenómeno de análisis de acuerdo a las diferentes áreas, con la colaboración de los usuarios conociendo la opinión y circunstancias que se presentan en los centros de salud del cantón La Libertad.

- **Ficha de Observación.**

Permite observar directamente el lugar que se investiga, se pone en práctica con el fin de conocer cómo se manejan estos establecimientos de salud del sector de La Libertad, y palpar de manera directa cual es el proceso de atención que se le brinda a los usuarios.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Análisis de datos

Resultados de la observación

La evaluación realizada a los centros de salud tipo “A” del cantón La Libertad, incluyo la aplicación de la ficha de observación, que permita recabar información pertinente para el estudio, el instrumento se basó en tres puntos clave, en los cuales estuvieron involucrados directamente los centros de salud, incluido los colaboradores de los mismos y los usuarios.

1. En relación con los directores

Con respecto a los directores de los distintos centros de salud tipo “A” del cantón La Libertad, se observa un nivel alto de participación en las actividades desarrolladas durante la cita médica, de la misma forma se ha identificado que la conducta que muestran estas direcciones es adecuada, denotando un trato de respeto, cortesía y comunicación fluida con el paciente.

Cabe destacar que los directores de los centros de salud cumplen funciones varias entre ellas atender a los pacientes en el área de medicina general.

2. En relación con el servicio brindado

De acuerdo a la observación, se detectan diferentes problemas en el servicio de salud brindado al usuario, de los cuales resultan prioritarios: los problemas de accesibilidad a la atención médica, el espacio físico no es el adecuado para realizar la atención, además de observar en varios casos que el trato generado por ciertas enfermeras no es el adecuado. Estas situaciones son las que provocan que el servicio brindado no sea el idóneo para los usuarios que buscan una atención médica de calidad.

3. En relación con los pacientes

Respecto a lo observado, es preciso señalar el conflicto surgido al momento: no se realiza una atención adecuada por niveles, esto se desarrolla debido a la descoordinación de las actividades, así mismo se destaca la infraestructura inadecuada para llevar a cabo la atención médica, la disponibilidad de insumos es escasa y parte del personal de enfermería no precisa una comunicación fluida.

Resultados de la entrevista

Se realizó la entrevista a 8 colaboradores de los distintos establecimientos de salud tipo A del cantón La Libertad, los cuales se encuentran distribuidos

- Jefe zonal distrital
- 2 directores de área
- 2 personal administrativo
- 3 enfermeras

1) ¿los centros de salud tipo “A” del cantón La Libertad incluyen una cultura de calidad de servicio de atención al cliente?

De acuerdo con la entrevista ejecutada a los colaboradores de los distintos establecimientos se manifestó que los establecimientos no mantienen una cultura total en la calidad de servicio que ofrecen, sin embargo, hay que considerar el trabajo constante que se realiza en la elección del personal que cumpla un perfil específico.

2) ¿Considera que la estructura física es adecuada para atender diariamente la alta demanda de usuarios en el establecimiento?

De acuerdo con los 8 colaboradores entrevistados, 5 de ellos expusieron que la estructura física no es la adecuada, debido que la demanda cada vez es mayor y el espacio no es suficiente, no obstante 3 de los entrevistados comentaron que actualmente se trabaja en el crecimiento físico de la infraestructura a fin de cubrir la demanda insatisfecha.

3) ¿El establecimiento promueve medidas que garanticen una atención adecuada al cliente?

Varios de los participantes de la entrevista manifiestan que existen normas, políticas y planes otorgados por el órgano competente, lo cual permite que el trabajo realizado cumpla con fases de la atención al cliente, de igual manera los directores de los distintos establecimientos expusieron que cada cierto tiempo son evaluados lo que implica mantener cierto control, así mismo explicaron que aun

con las medidas esto no es sinónimo de buena atención, debido a que la percepción del cliente es factor importante y no siempre se tiene una buena apreciación del servicio por parte del cliente, lo que genera la búsqueda de nuevos métodos para la mejora del servicio.

4) La capacidad de respuesta del personal es rápida ante requerimientos de información, reclamos, dudas que tenga el paciente durante su atención.

Según lo manifestado por parte del personal la alta demanda de usuarios cada vez es creciente lo que genera que las dudas o información requerida sea en mayor proporción es así que se hace lo posible por mantener informado a los usuarios de manera muy general, cabe recalcar que el personal de admisión de los establecimientos de salud se encuentra predispuestos a brindar información y conseguir solución ante cualquier circunstancia.

5) El establecimiento cuenta con un manual de funciones de actividades sobre el servicio que ofrece el establecimiento

De acuerdo con la entrevista, las entidades de salud públicas del cantón La Libertad son manejadas por un órgano competente denominado Ministerio de Salud el cual se encarga de dividir las funciones para los establecimientos de su rectoría, sin embargo los centros de salud como tal no cuentan con un manual de funciones de actividades y desempeño, sin embargo se manejan de acuerdo a los deberes que deben cumplir en base a lo otorgado por el MSP, no obstante manifestaron sería prudencial formular un manual propio de la institución

6) ¿El personal es capacitado constantemente sobre temas de calidad de servicio y atención al cliente que se debe otorgar al usuario?

Al ser establecimientos públicos se manejan bajo un plan de capacitaciones otorgados por el órgano rector, las cuales se realizan en tiempos determinados, pero estas capacitaciones y seminarios que se realizan son sobre temas distintos a los mencionados, y escasamente, por lo tanto frente a los múltiples cambios que se presentan diariamente es importante que se adopte un sistema en donde las capacitaciones sean mayores sobre todo con temas que permiten mejorar eficientemente el servicio.

7) ¿Considera que el personal que labora en la institución está preparado, capacitado y es idóneo para atender al cliente?

Los entrevistados en su totalidad, manifestaron que cada uno de los colaboradores tiene la capacidad y conocimientos necesarios para desempeñar las diferentes funciones y atender al usuario debido que cuentan con el debido proceso de elección y reclutamiento de personal lo que conlleva de evaluaciones y pruebas de conocimiento y aptitudes con el afán de conseguir el perfil idóneo y las cualidades necesarias del profesional.

8) Cree que de acuerdo con la percepción del cliente referente al servicio de atención que brinda satisface sus expectativas.

Los involucrados en la entrevista expusieron que siempre tratan de dar lo mejor, brindando una atención buena y un servicio basado a sus requerimientos, pero

esto no significa que se logre la satisfacción total de sus necesidades, pues existen usuarios que exigen y el centro de salud se encarga de dar atención básica, en asimilación a unidades de salud como hospitales, en donde existe una cobertura mayor en especialidades y mejor atención.

Es así, que existe una inconformidad en mucho de nuestros usuarios que requieren que los centros de salud posean un nivel de atención mayor.

Resultado de encuesta

La encuesta fue aplicada a los usuarios que acuden a las citas médicas prestadas por los centros de salud tipo “A” del cantón La Libertad.

Tabla 4: Edad

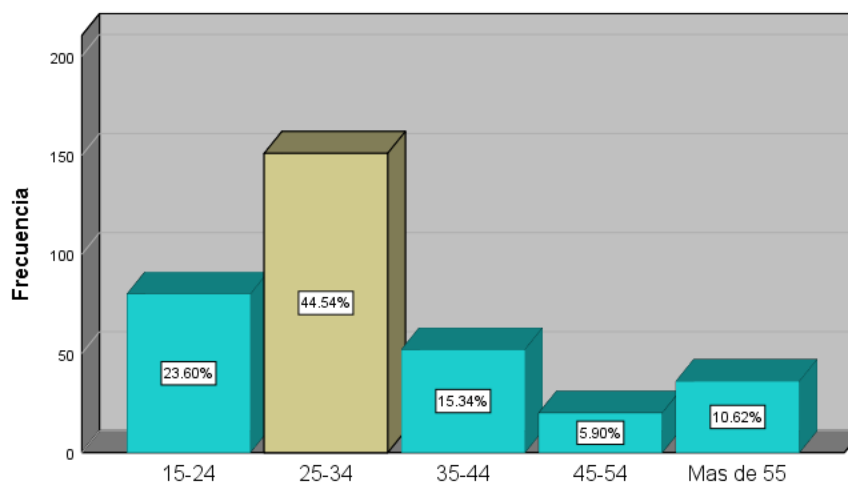
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De 15-24 años	80	23.6	23.4
De 25-34 años	141	44.5	68.1
De 35-44 años	52	15.3	83.5
De 45-54 años	18	5.9	89.4
Mas de 55 años	36	10.6	100.0
Total	339	100.0	

1

Fuente: Usuarios de los centros de salud tipo A del cantón La Libertad

Elaborado por: Autor

Ilustración 1: Edad



Fuente: Usuarios de los centros de salud tipo A del cantón La Libertad

Elaborado por: Auto

De acuerdo a los datos obtenidos de las encuestas realizadas a los usuarios de los centros de salud tipo “A” del cantón La Libertad, se obtiene que la mayoría de los usuarios atendidos se encuentran en un rango de edad de 25 a 34 años, refiriendo que la población atendida es relativamente joven.

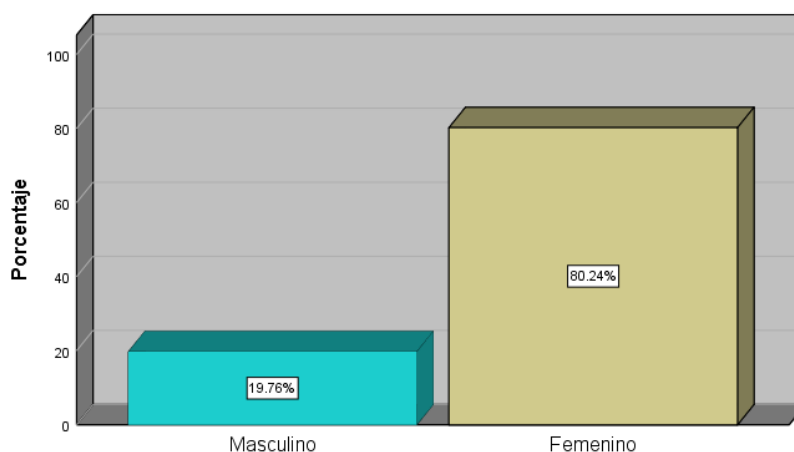
Tabla 5: Género:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
2	Masculino	67	19.8	19.8
	Femenino	272	80.2	100.0
	Total	339	100.0	

Fuente: Usuarios de los centros de salud tipo A del cantón La Libertad

Elaborado por: Autor

Ilustración 2: Género



Fuente: Usuarios de los centros de salud tipo A del cantón La Libertad

Elaborado por: Autor

Respecto al género, el mayor número de usuarios encuestados asistentes a los centros de salud tipo “A” del cantón La Libertad son femenino, por tal según la gráfica se visualiza que este es el género mayormente atendido de la población notando gran diferencia con respecto al género masculino.

1. ¿Las instalaciones cuentan con los elementos necesarios (equipos, iluminación, temperatura, etc.) para la atención

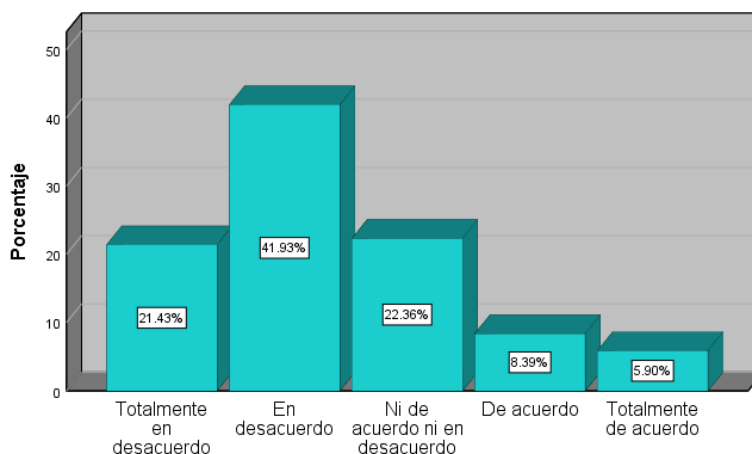
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
3 Totalmente en desacuerdo	75	22.1	21.4
En desacuerdo	138	40.7	62.8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	78	23.0	85.8
De acuerdo	27	8.0	93.8
Totalmente de acuerdo	21	6.2	100.0
Total	339	100.0	

Tabla 6: Instalaciones adecuadas

Fuente: Usuarios de los centros de salud tipo A del cantón La Libertad

Elaborado por: Autor

Ilustración 3: Instalaciones adecuadas



Fuente: Usuarios de los centros de salud tipo A del cantón La Libertad

Elaborado por: Autor

Los resultados gráficos de la encuesta realizada muestran claramente que un número considerable de la población se encuentra en desacuerdo con las instalaciones de los centros de salud tipo “A” del cantón La Libertad, debido a no contar con un espacio adecuado para realizar la atención debido a mujeres embarazadas o personas de tercera edad, lo que genera inconformidad en los usuarios del servicio de salud.

2. ¿Considera usted que la accesibilidad de las citas médicas es apropiada?

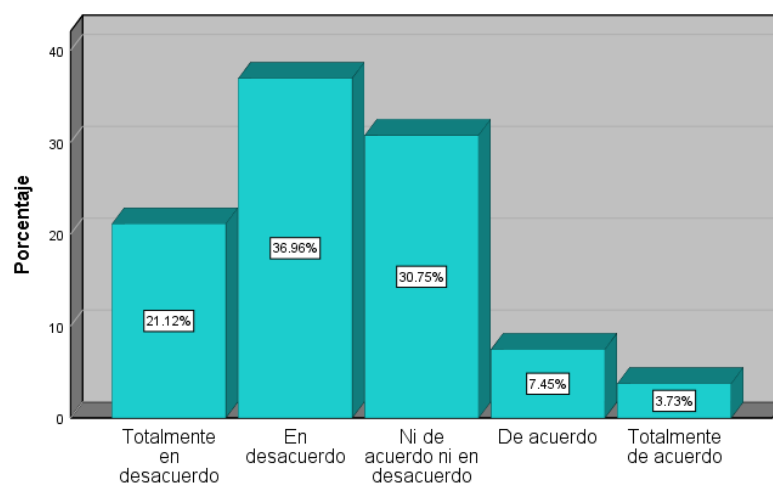
Tabla 7: Accesibilidad citas medicas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	71	20.9	20.9
En desacuerdo	126	37.2	58.1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	104	30.7	88.8
De acuerdo	24	7.1	95.9
Totalmente de acuerdo	14	4.1	100.0
Total	339	100.0	

Fuente: Usuarios de los centros de salud tipo A del cantón La Libertad

Elaborado por: Autor

Tabla 8: Accesibilidad citas medicas



Fuente: Usuarios de los centros de salud tipo A del cantón La Libertad

Elaborado por: Autor

Con respecto a la accesibilidad de citas médicas se ha identificado que gran parte de la comunidad asistente a los establecimientos de salud públicos tipo “A” se encuentran en desacuerdo con la accesibilidad a la atención, debido a que los tiempos de esperas son prolongados esto dado por la modalidad call center y de la misma forma en otros casos la cita es cancelada por falta de médicos.

3. ¿La información brindada por los colaboradores es precisa y clara?

Tabla 9: Precisión de la información

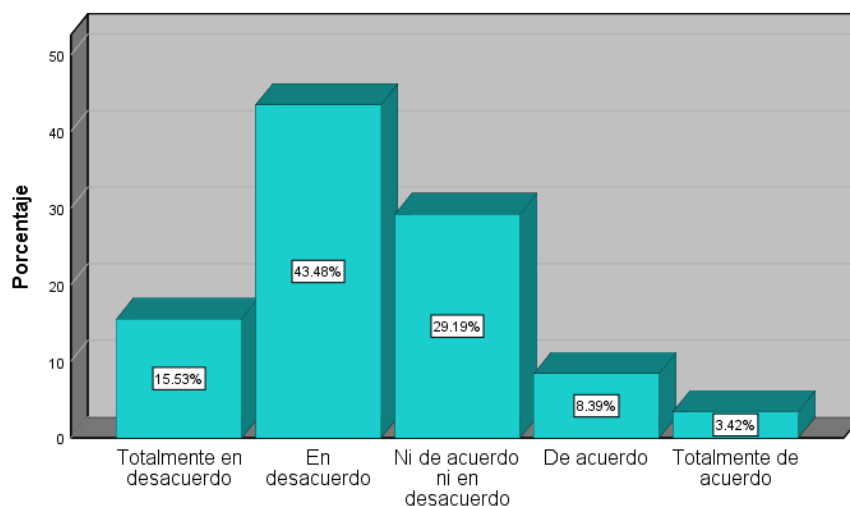
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	55	16.2	16.2
En desacuerdo	144	42.5	58.7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	100	29.5	88.2
De acuerdo	28	8.3	96.5
Totalmente de acuerdo	12	3.5	100.0
Total	339	100.0	

5

Fuente: Usuarios de los centros de salud tipo A del cantón La Libertad

Elaborado por: Autor

Ilustración 4: Precisión de la información



Fuente: Usuarios de los centros de salud tipo A del cantón La Libertad

Elaborado por: Autor

De acuerdo a la percepción de los usuarios respecto a la información brindada por los colaboradores que atienden sus inquietudes, la mayor parte de los encuestados se encuentra en desacuerdo, refiriendo que las indicaciones otorgadas por el personal en ocasiones son poco entendibles, lo que genera que la calidad prestada en el servicio se vea deteriorada.

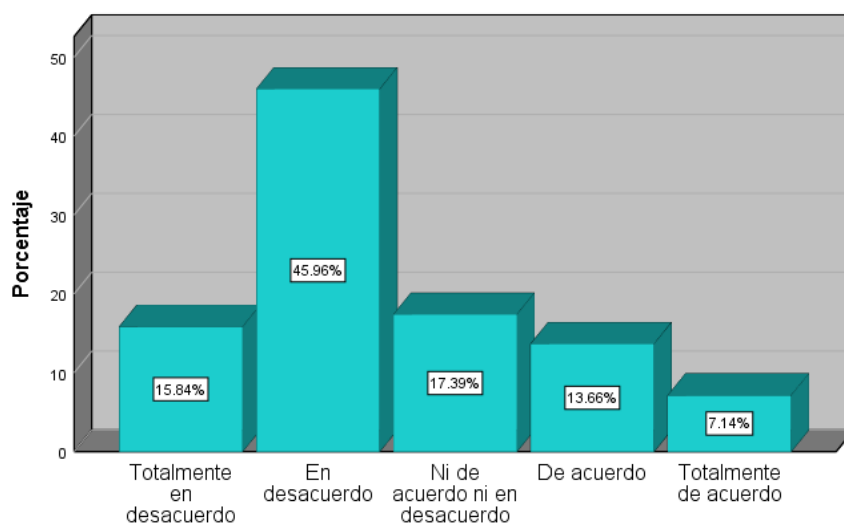
4. **¿El personal establece buenas relaciones con el paciente?**

Tabla 10: Relaciones con el paciente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	56	16.5	16.5
En desacuerdo	154	45.4	61.9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	57	16.8	78.8
De acuerdo	46	13.6	92.3
Totalmente de acuerdo	26	7.7	100.0
Total	339	100.0	

Fuente: Usuarios de los centros de salud tipo A del cantón La Libertad

Elaborado por: Autor



Fuente: Usuarios de los centros de salud tipo A del cantón La Libertad

Elaborado por: Autor

Los datos obtenidos de las encuestas realizadas en los centros de salud tipo “A” de cantón La Libertad sobre las relaciones que mantiene el personal con los usuarios corresponde mayormente a un desacuerdo, en comparación al grupo de personas que indicaron lo contrario. concluyendo que existe un descontento por parte del cliente.

5. **¿El personal es capaz de abordar situaciones problemáticas de manera ágil?**

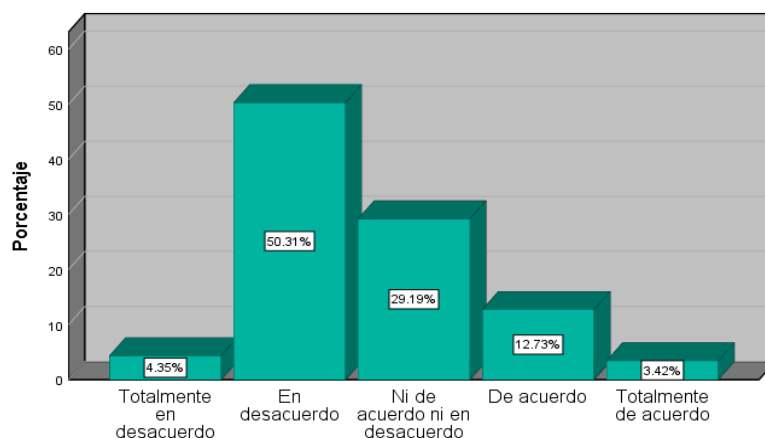
Tabla 11: Capacidad de abordar situaciones problemáticas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	15	4.4	4.4
En desacuerdo	171	50.4	54.9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	100	29.5	84.4
De acuerdo	41	12.1	96.5
Totalmente de acuerdo	12	3.5	100.0
Total	339	100.0	

Fuente: Usuarios de los centros de salud tipo A del cantón La Libertad

Elaborado por: Autor

Ilustración 5: Capacidad de abordar situaciones problemáticas



Fuente: Usuarios de los centros de salud tipo A del cantón La Libertad

Elaborado por: Autor

De acuerdo a los datos obtenidos, más de la mitad de la población encuestada indica estar en desacuerdo, con respecto a la manera con la que el personal aborda situaciones problemáticas, a comparación de un minúsculo número de usuarios que indicaron estar totalmente de acuerdo con la capacidad del personal de abordar de manera ágil las situaciones problemáticas.

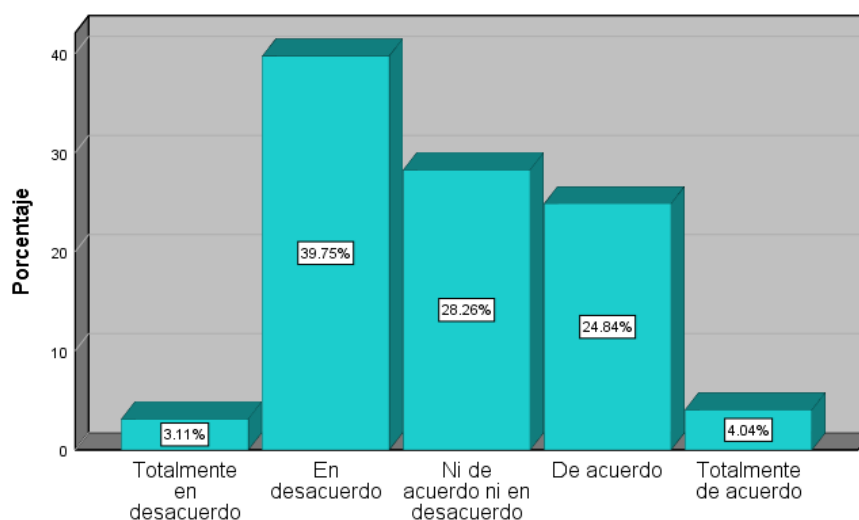
6. ¿El personal demuestra dominio de su profesión?

Tabla 12: Profesionalismo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	11	3.2	3.2
En desacuerdo	134	39.5	42.8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	97	28.6	71.4
De acuerdo	83	24.5	95.9
Totalmente de acuerdo	14	4.1	100.0
Total	339	100.0	

Fuente: Usuarios de los centros de salud tipo A del cantón “La Libertad”
Elaborado por: Autor

Ilustración 6: Profesionalismo



Fuente: Usuarios de los centros de salud tipo A del cantón La Libertad
Elaborado por: Autor

Al preguntar sobre el dominio del profesionalismo los encuestados mayormente respondieron estar en desacuerdo, esto genera que la calidad de la atención de los centros de salud públicos tipo “A” del cantón La Libertad se vea afectada significativamente.

7. ¿El personal se encuentra capacitado y es idóneo para realizar los servicios?

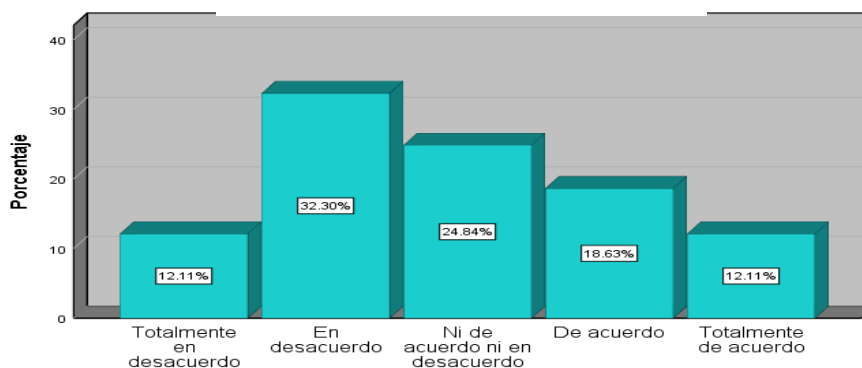
Tabla 13: Personal capacitado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	42	12.4	12.4
En desacuerdo	110	32.4	44.8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	82	24.2	69.0
De acuerdo	62	18.3	87.3
Totalmente de acuerdo	43	12.7	100.0
Total	339	100.0	

Fuente: Usuarios de los centros de salud tipo A del cantón La Libertad

Elaborado por: Autor

Ilustración 7: Personal Capacitado



Fuente: Usuarios de los centros de salud tipo A del cantón “La Libertad”

Elaborado por: Autor

Según las encuestas realizadas un alto número de la población encuestada indico un desacuerdo con la atención brindada, refiriendo que el personal no está totalmente capacitado o tienen inexperiencia en el desempeño de sus funciones, contrastados con un número mínimo pero característico de quienes expresaron que los colaboradores que prestan el servicio si poseen la capacidad y experiencia requerida, generando satisfacción a los usuarios que asisten a los Centros de salud públicos tipo “A” del cantón La Libertad.

8. ¿Los procedimientos del servicio de atención brindado son los que usted espera?

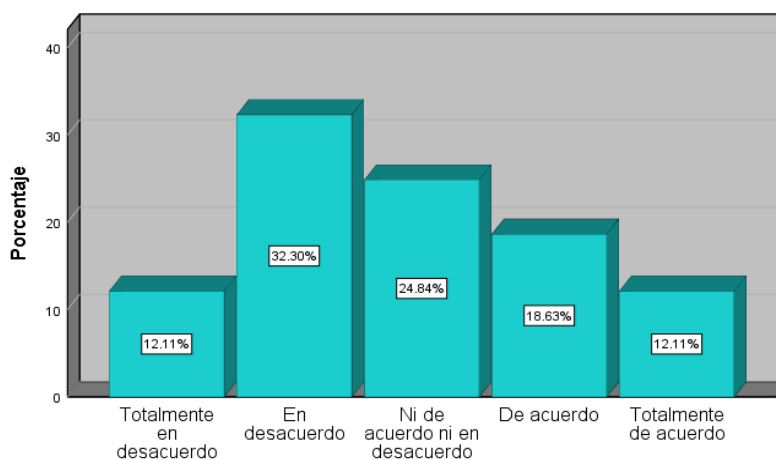
Tabla 14: procedimientos del servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	41	12.1	12.1
En desacuerdo	169	49.9	61.9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	52	15.3	77.3
De acuerdo	48	14.2	91.4
Totalmente de acuerdo	29	8.6	100.0
Total	339	100.0	

Fuente: Usuarios de los centros de salud tipo A del cantón La Libertad

Elaborado por: Autor

Ilustración 8: procedimientos del servicio



Fuente: Usuarios de los centros de salud tipo A del cantón La Libertad

Elaborado por: Autor

Los datos recaudados mediante la encuesta describen, que en la mayor parte de la población hay una inconformidad al estar en desacuerdo con los procedimientos de servicio que ofrecen actualmente los Centro de salud públicos tipo A del cantón “La Libertad”. Se expone que no es el adecuado y el mecanismo de atención al cliente de los establecimientos requiere de mejoras.

9. ¿Si usted presenta una problemática durante la cita médica, el personal muestra interés por resolverlo?

Tabla 15: interés del personal

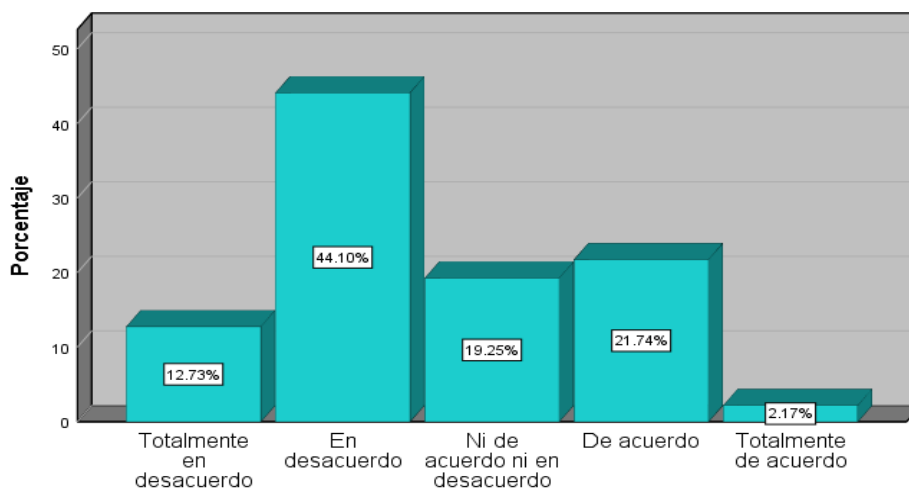
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	44	13.0	13.0
En desacuerdo	149	44.0	56.9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	63	18.6	75.5
De acuerdo	75	22.1	97.6
Totalmente de acuerdo	8	2.4	100.0
Total	339	100.0	

11

Fuente: Usuarios de los centros de salud tipo A del cantón La Libertad

Elaborado por: Autor

Ilustración 9:interés del personal



Fuente: Usuarios de los centros de salud tipo A del cantón La Libertad

Elaborado por: Autor

En relación a la interrogante, un elevado número de usuarios declaró, que el personal de atención al cliente no muestra gran interés en resolver problemáticas durante la cita médica, sin embargo, un porcentaje menor, indica que los médicos actúan rápidamente en solucionar algún tipo de inconformidad que preste el servicio.

10. **¿Cree que el personal está dispuesto a colaborar con usted ante cualquier inquietud que se presente?**

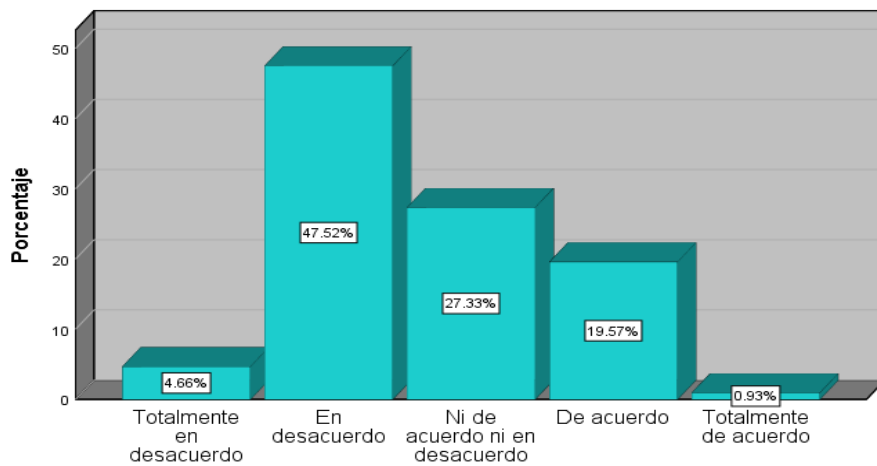
Tabla 16:colaboración del personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	16	4.7	4.7
En desacuerdo	162	47.8	52.5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	90	26.5	79.1
De acuerdo	68	20.1	99.1
Totalmente de acuerdo	3	.9	100.0
Total	339	100.0	

12

Fuente: Usuarios de los centros de salud tipo A del cantón La Libertad
Elaborado por: Autor

Ilustración 10: colaboración del personal



Fuente: Usuarios de los centros de salud tipo A del cantón La Libertad
Elaborado por: Autor

Los usuarios encuestados manifiestan un desacuerdo con relación a la disposición del talento humano en colaborar ante alguna inquietud que se presenta, por tal se determina que las expectativas del usuario quedan insatisfechas, esto provoca la existencia de una problemática en los métodos aplicados en el servicio que deben ser eliminados, siendo los Centros de salud tipo “A” referentes de salud del cantón La Libertad.

11. ¿El personal utiliza técnicas apropiadas antes, durante y después de la consulta?

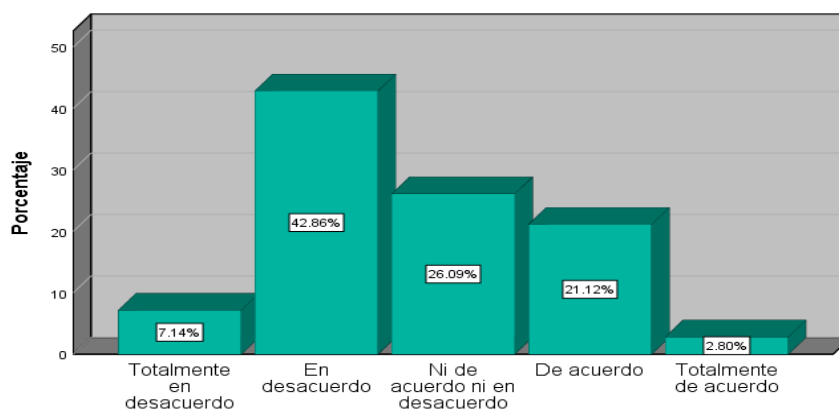
Tabla 17: técnicas apropiadas en el servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	25	7.4	7.4
En desacuerdo	145	42.8	50.1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	87	25.7	75.8
De acuerdo	72	21.2	97.1
Totalmente de acuerdo	10	2.9	100.0
Total	339	100.0	

13

Fuente: Usuarios de los centros de salud tipo A del cantón La Libertad
Elaborado por: Autor

Ilustración 11: técnicas apropiadas en el servicio



Fuente: Usuarios de los centros de salud tipo A del cantón La Libertad
Elaborado por: Autor

Los usuarios de los centros de salud tipo “A” encuestados, en su mayoría refirieron estar en desacuerdo con las técnicas usadas antes de la cita médica, declarando que perciben una atención poco satisfactoria por parte de las técnicas de enfermería, sin embargo, un porcentaje relevante está de acuerdo con las técnicas implementadas durante el desarrollo de la cita médica.

12. ¿El servicio de atención al cliente prestados es rápido y eficiente?

Tabla 18: Servicio rápido y eficiente

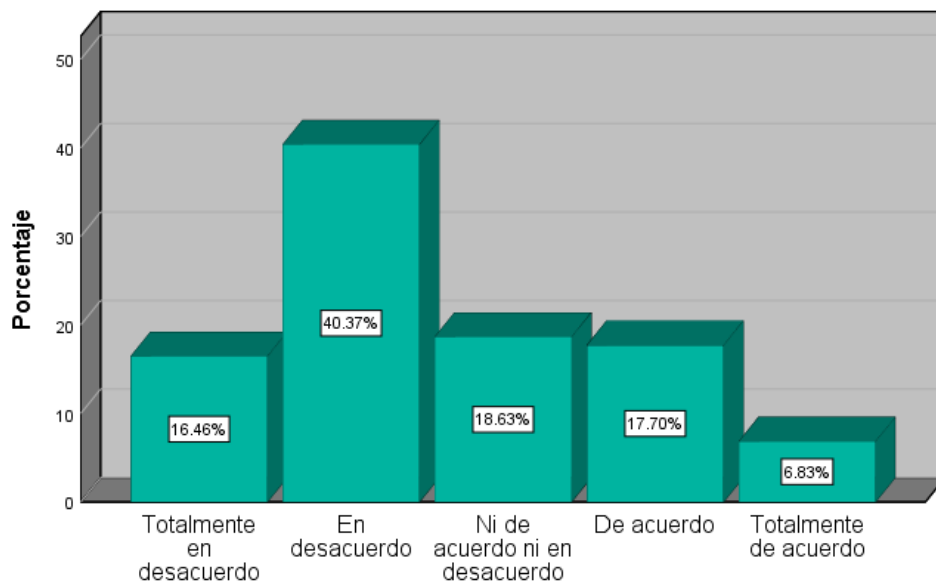
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	57	16.8	16.8
En desacuerdo	136	40.1	56.9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	63	18.6	75.5
De acuerdo	59	17.4	92.9
Totalmente de acuerdo	24	7.1	100.0
Total	339	100.0	

14

Fuente: Usuarios de los centros de salud tipo A del cantón La Libertad

Elaborado por: Autor

Ilustración 12: Servicio rápido y eficiente



Fuente: Usuarios de los centros de salud tipo A del cantón La Libertad

Elaborado por: Autor

Luego de ejecutado el cuestionario a los usuarios de los establecimientos de estudio, se muestra que una cifra muy alta exterioriza que, la información derivada del personal no es eficaz. Por tal se determina que hay un sistema deficiente de información lo cual produce inconvenientes en los procesos del servicio.

13. **¿El personal de estadísticas es claro en las explicaciones o información dada?**

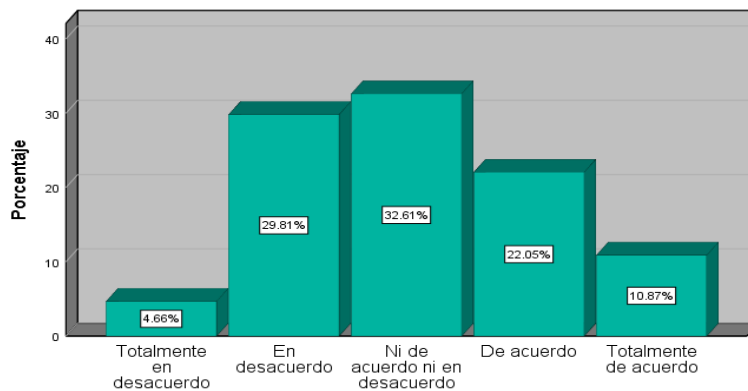
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	15	4.7	4.7
En desacuerdo	100	29.5	34.2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	113	33.3	67.6
De acuerdo	72	21.2	88.8
Totalmente de acuerdo	38	11.2	100.0
Total	339	100.0	

15

Tabla 19: Información del área de estadísticas

Fuente: Usuarios de los centros de salud tipo A del cantón La Libertad
Elaborado por: Autor

Ilustración 13: Información del área de estadísticas



Fuente: Usuarios de los centros de salud tipo A del cantón La Libertad
Elaborado por: Autor

El cuestionario aplicado a los usuarios permite determinar que un número significativo de la población se siente indiferente ante la precisión de la información brindada por el área de estadísticas de los distintos centros de salud públicos tipos “A” ubicados en el cantón La Libertad, no obstante se hace mención a que un número menor pero importante describe estar en desacuerdo con la información generada por el personal encargado de estadística, dando como resultado que se debería perfeccionar la experiencia en la atención al cliente.

14. ¿El personal médico muestra interés por los que expresa el paciente?

Tabla 20: Interés medico

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	14	4.1	4.1
En desacuerdo	97	28.6	32.7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	129	38.1	70.8
De acuerdo	65	19.2	90.0
Totalmente de acuerdo	34	10.0	100.0
Total	339	100.0	

Fuente: Usuarios de los centros de salud tipo A del cantón La Libertad

Elaborado por: Autor

16

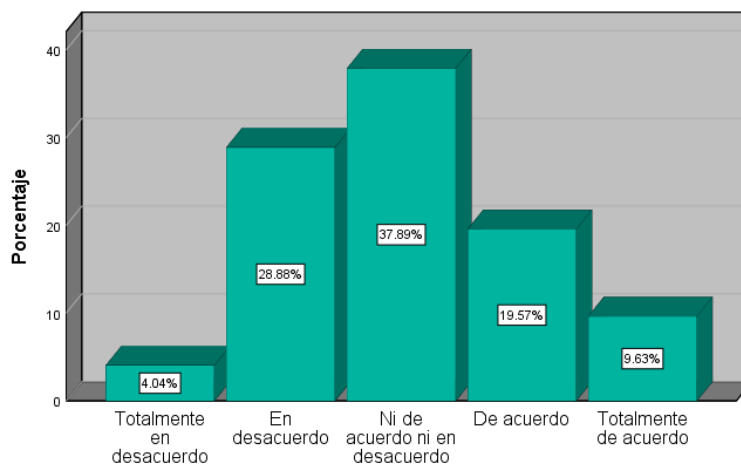


Ilustración 14: Interés medico

Fuente: Usuarios de los centros de salud tipo A del cantón La Libertad

Elaborado por: Autor

El mayor número de los encuestados se encontró ni de acuerdo ni en desacuerdo con la percepción del interés que mostrado por el medico durante la atención médica, lo que significa que el medico podría estar realizando su trabajo de manera correcta o viceversa, se concluye de esta forma que se puede mejorar con la finalidad de cumplir con las expectativas del usuario.

15. ¿El personal de enfermería que atiende al paciente posee los conocimientos necesarios para brindar un servicio de calidad?

Tabla 21: Personal de enfermería brinda servicio de calidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	36	10.6	10.6
En desacuerdo	134	39.5	50.1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	71	20.9	71.1
De acuerdo	80	23.6	94.7
Totalmente de acuerdo	18	5.3	100.0
Total	339	100.0	

Fuente: Usuarios de los centros de salud tipo A del cantón La Libertad
Elaborado por: Autor

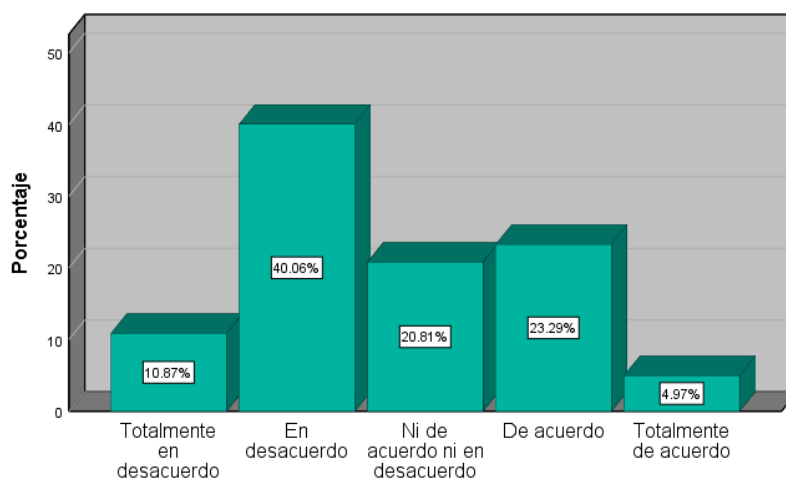


Ilustración 15: Personal de enfermería brinda servicio de calidad

Fuente: Usuarios de los centros de salud tipo A del cantón La Libertad
Elaborado por: Autor

En relación a la atención brindada por el personal de enfermería, la mayor parte de encuestados manifestó estar en desacuerdo con el trato brindado, denotando una diferencia significativa con aquellos que indican estar totalmente de acuerdo con la atención recibida, por lo cual se concluye que se requiere de capacitaciones para el personal.

3.2. Limitaciones

El desarrollo del presente trabajo de titulación e investigación conllevó a una serie de inconvenientes debido a que las áreas de estudio son entidades públicas y por ende obtener los documentos de autorización se hicieron tardíos, de la misma forma la recolección de información se vio afectada por los cambios constantes de horarios de atención médica de los usuarios al presentarse capacitaciones para los médicos y personal colaborador de uno de los establecimientos.

Respecto a la búsqueda de información bibliográfica y teorías, se dificultó encontrar datos precisos e importantes que aporten a la investigación, considerando que parte del contenido académico y libros no se encontraban actualizados de tal forma que no presentaban gran relevancia en la investigación.

3.3. Resultados

De acuerdo al análisis de los datos obtenidos. Se puede analizar la situación actual en la que se encuentran los centros de salud tipo A del cantón La Libertad, encontrando de esta manera los factores que afectan la calidad del servicio de salud otorgado al usuario de estos establecimientos, además se identificó las soluciones posibles que forjan el propósito de estudio el cual es mejorar la calidad de servicio mediante un servicio efectivo que genere confort al usuario.

En forma general los resultados de la **entrevista** denotaron varios puntos deficientes respecto al servicio brindado, entre los cuales resalta que el espacio no

es el apropiado para la cantidad de usuarios del servicio, la atención brindada por parte de las enfermeras del área de primera atención no es la adecuada, esto debido a la aglomeración de pacientes, dado a causa del poco espacio con el que cuentan estas áreas de salud.

Sin embargo, para dar una buena atención los colaboradores están prestos a dar todo tipo de información, no obstante, la percepción del usuario no siempre es favorable debido que la reacción ante una situación emergente no es la esperada por ellos, lo cual genera inconformidad por parte del usuario, en la mayor parte de los casos esto se genera por la falta de comunicación del equipo de trabajo.

Ahora bien, los resultados de **la encuesta** aplicada a los usuarios verifican lo observado en las distintas áreas de salud, los datos muestran que el problema de la infraestructura genera descontento debido que no es apropiado para la cantidad de usuarios.

Además, estos resultados permitieron consolidar la información en el tema del trato del personal hacia el usuario, dando como resultados que no es el adecuado, lo cual promueve un ambiente tenso hacia el usuario y genera insatisfacción en la calidad de servicio ofrecido.

PROPUESTA

3.4. Nombre de la propuesta

Implementación del ciclo de Deming para el mejoramiento continuo de la calidad de servicio de los centros de salud públicos tipo A del cantón La Libertad.

Objetivos de la propuesta

Proponer estrategias a través de un PDCA, para la mejora continua del servicio de atención al cliente en los usuarios de los centros de salud públicos tipo A del Cantón La Libertad.

Introducción

Para las organizaciones la atención que se brinde al cliente se ha convertido en un factor relevante de satisfacción, lo que genera la búsqueda e implementación de planes de mejora en atención al cliente abarcando estas expectativas, esto es sin duda significativo para las instituciones y aún más cuando son de carácter público, en la cual el estado es quien realiza la implementación de políticas, normas y leyes.

Los centros de salud tipo A del cantón La Libertad son encargados de generar servicios de salud que garanticen fiabilidad y seguridad a los usuarios, por tanto, el contacto con las personas forma parte vital de las actividades diarias, de esta forma se requiere de un plan de mejora continua que genere la calidad de servicio esperada por los usuarios.

Justificación

El plan de mejora continua presentado a continuación se justifica mediante las novedades encontradas en la calidad del servicio de atención brindado por el personal colaborador en los centros de salud tipo “A” del cantón La Libertad, mediante los resultados obtenidos de la recolección de datos.

La introducción del plan de mejora continua PDCA tiene como finalidad mejorar el modo en que el servicio es otorgado actualmente al usuario, además de reflejar tendencias hacia una atención orientada a la satisfacción de las expectativas de los clientes que hagan uso del servicio de salud.

Descripción actual de los Centros de salud tipo A del cantón La Libertad

Centro de Salud Enríquez Gallo



Fuente: Centro de salud público Enríquez Gallo



Centro de salud Virgen del Carmen

Fuente: Google Maps

Misión

Ejercer la rectoría, regulación, planificación, coordinación, control y gestión de la Salud Pública ecuatoriana, a través de la gobernanza y vigilancia y control sanitario y garantizar el derecho a la Salud a través de la provisión de servicios de atención individual, prevención de enfermedades, promoción de la salud e igualdad, la gobernanza de salud, investigación y desarrollo de la ciencia y tecnología; articulación de los actores del sistema, con el fin de garantizar el derecho a la salud. (Ministerio de salud pública, 2019)

Visión.

El Ministerio de Salud Pública profesará plenamente la gobernanza del sistema nacional de salud, con un modelo referencial en Latinoamérica que priorice la promoción de la salud y la prevención de enfermedades, con altos niveles de atención de calidad, con calidez, garantizando la salud integral de la población y

el acceso universal a una red de servicios, con la participación coordinada de organizaciones públicas, privadas y de la comunidad. (Ministerio de salud pública, 2019)

Valores

- **Respeto.** - Entendemos que todos los individuos son semejantes y merecen el servicio, por lo que nos comprometemos a respetar su decencia y a tener en cuenta sus necesidades teniendo en cuenta, en todo momento, sus derechos. (Ministerio de salud pública, 2019)
- **Inclusión.** - Reconocemos que los grupos sociales con distintos y valoramos sus diferencias. (Ministerio de salud pública, 2019)
- **Vocación de Servicio.** - Nuestra labor diaria lo hacemos con pasión.
- **Compromiso.** - Nos comprometemos a que nuestras capacidades cumplan con todo aquello que se nos ha confiado.
- **Integridad.** - tenemos la capacidad para decidir responsablemente sobre nuestro comportamiento. >> (Ministerio de salud pública, 2019)
- **Justicia.** - Creemos que todas las personas tienen las mismas oportunidades y trabajamos para ello. (Ministerio de salud pública, 2019)
- **Lealtad.** - Protección y confianza de los principios, objetivos y valores de la institución, avalando los derechos individuales y colectivo. (Ministerio de salud pública, 2019).

Servicios

Los Centros de salud tipo “A” del cantón La Libertad son entidades públicas.
Prestadoras de servicios de salud a la ciudadanía.

- Medicina general



Fuente: Centro de salud Enríquez Gall

- Obstetricia



Fuente: Centro de salud Enríquez Gallo

- Odontología



Fuente: Centro de salud Enríquez Gallo – centro de salud Virgen del -Carmen



- Vacunación

Psicología

Fuente: Centro de salud Enríquez Gallo – centro de salud Virgen del -Carmen

Diagnóstico de la situación

Internas	Fortalezas F1. Programas de salud barrial F2. Imagen personal acorde a las actividades	Debilidades D1. Espacio físico inoportuno D2. Desinformación D3. Demora en la atención
	Oportunidades O1. Colaboración de pasantes de distintas instituciones de educación superior	Amenazas A1. Insatisfacción de usuarios A2. Demanda creciente de usuarios
Externas	Positivos	Negativos

Modelo PHVA propuesto

El **PHVA** según lo expuesto por Deming, es un método fundamental para la planificación y la mejora de la calidad, mediante la composición de cuatro pasos consecutivos tales como: actuar, planificar, verificar y hacer, convirtiéndose así en un método rápido y eficaz para la mejora dado que se ejecuta como un espiral que dando cumplimiento al último paso se reinicia inmediatamente. (Técnicas, 2009).

Es una metodología que gira alrededor de un proceso de transformación en avance que, siguiendo cada punto, las organizaciones estarán en posición de mantenerse a la par con los constantes cambios del entorno (Gonzalez Gomez & Carro Paz).

En la propuesta aplicada del modelo PHVA basada en herramientas existentes de calidad, se implementarán en cada proceso de los establecimientos de salud

públicos tipo a del cantón La Libertad con la intención de forjar la cultura de la mejor en la gestión de las actividades que satisfagan al cliente.

Planificar:

Mediante esta etapa se contribuirá a la correcta planificación de las actividades que sean necesarias en los centros de salud tipo “A” del cantón La Libertad con el fin de realizarlas en los tiempos y espacios establecidos, mediante la evaluación de la situación actual de los establecimientos, precisando políticas actuales y futuras sobre calidad para alcanzar los objetivos propuestos.

Pasos para implementar la planificación

- Definir objetivos
- Seleccionar datos disponibles
- Realizar el diagnóstico
- Efectuar el pronóstico
- Planificar los cambios

Hacer

En esta etapa se debe llevar a cabo los cambios correspondientes tomados en cuenta en la planificación basados a pruebas proyectadas según las decisiones que se hayan tomado, se debe tener a consideración que estos cambios o mejoras se deben realizar en primera instancia de manera moderada, es decir a pequeña escala siempre que se pueda y de la misma manera poder establecer ajustes en el

modelo, con la finalidad de obtener resultados confiables para las instituciones de salud públicas tipos “A” del cantón La Libertad.

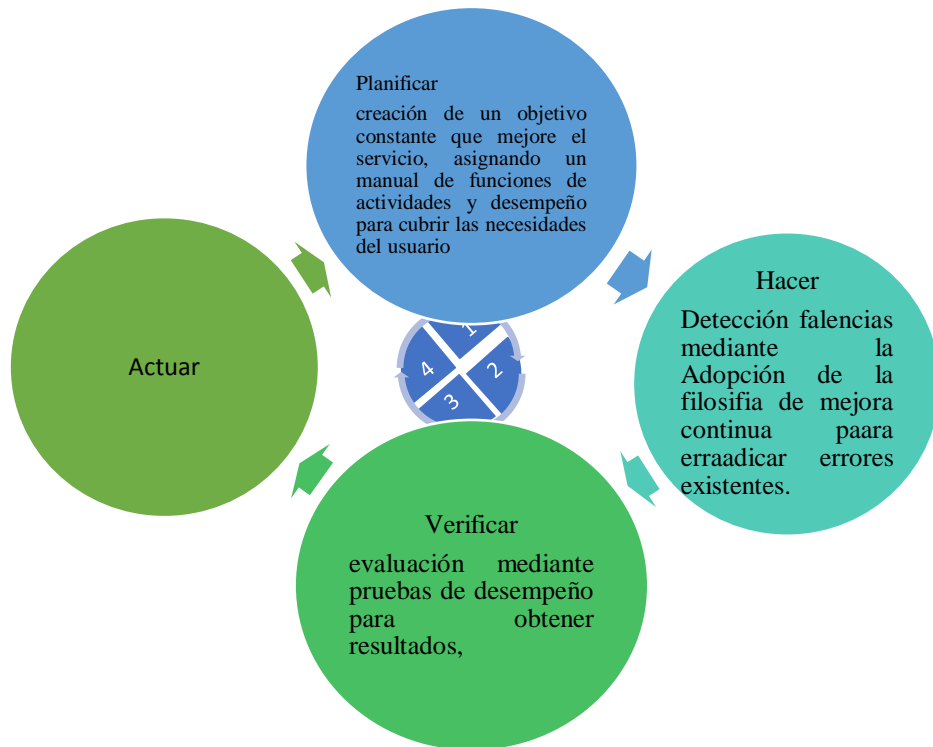
Verificar

La verificación es una fuente primordial que permitirá a los establecimientos de salud tipo “A” del cantón La Libertad mantener el control, esta parte del proceso se lleva a cabo una vez realizada la acción del cambio, es por tal que se deben verificar. Esto significa observar cada paso del proceso y medir los efectos que se producen por el o los cambios realizados dentro de las actividades o proceso de atención, para esto es importante comparar las metas proyectadas con los resultados que se obtienen, analizando si se logra el objetivo previsto.

Actuar

Luego de ejecutado lo anterior, las instituciones de salud públicas tipo a pertenecientes al cantón La Libertad para terminar con el ciclo propuesto debe estudiar los resultados desde las perspectivas de mejorar las deficiencias, realizar respectivas evaluaciones de lo que se aprendió, y como se mantendrá la mejora.

Mejora continua



Ciclo de Deming

Plan de acción según PDCA

Objetivo	Estrategia	Indicador	Meta	Tiempo	Presupuesto	Responsable	Factor clave
Informar al personal acerca de la planificación.	Planificar <ul style="list-style-type: none"> • Consultas diarias • Trabajo en equipo • Creación de un manual de funciones. 	Porcentaje de usuarios que califican como excelente el servicio	70%	6 meses	Presupuesto de la entidad	Servidores Públicos	Identificar necesidades de los usuarios
Brindar conocimientos mediante asesorías de los procesos a llevar a cabo.	Hacer <ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento de actividades asignadas • Autoevaluación del servicio brindado • Implementar cambios 	Porcentaje de usuarios atendidos	60%	6 meses	Presupuesto de la entidad	Director	Capacitación de equipos Renovación de infraestructura. Mejoras en
Evaluar el desempeño del personal	Verificar <ul style="list-style-type: none"> • Integración del personal • Desempeño de actividades • Destrezas • Cumplimiento de funciones 	Porcentaje de cumplimiento de actividades	60%	6 meses	Presupuesto de la entidad	Director	Evaluación de desempeño Entrenamiento del

Mejorar la calidad de las prestaciones de salud	<p>Actuar</p> <ul style="list-style-type: none"> Supervisión de los cambios planificados en las instituciones basados en la mejora continua de los procesos 	Porcentaje de metas cumplidas de acuerdo a lo planificado	80%	6 meses	Presupuesto de la entidad	Director	personal, y cumplimiento del plan de mejora
---	--	---	-----	---------	---------------------------	----------	---

CONCLUSIONES

- Con el diagnóstico realizado se concluye que la atención brindada en los centros de salud tipo “A” del cantón La Libertad, presenta novedades, las cuales fueron identificadas mediante un cuestionario aplicado al usuario.
- Las áreas de salud públicas tipo “A” del cantón La Libertad presentan factores notorios, el espacio de estos establecimientos no es adecuado, la excesiva cantidad de pacientes, y la comunicación escasa entre el paciente y los colaboradores genera inconvenientes al momento de dar atención debido a que el personal posiblemente no esté acostumbrado a tratar este tipo de situaciones.
- Con la implementación de las mejoras propuestas se espera que los centros de salud tipo “A” del cantón La Libertad tengan importantes resultados en la calidad de servicio generado a los clientes los mismos que garanticen bienestar, comodidad, confiabilidad y seguridad.

RECOMENDACIONES

- Es recomendable que para tener una mejor gestión y control de los usuarios del servicio es necesario reagendar las citas de acuerdo al tratamiento del paciente generando comodidad al paciente y evitando la aglomeración y tardanza en las citas médicas.
- Se logró identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas con el análisis de la matriz FODA, el cual debería ser aprovechado por estas

instituciones para potenciar las fortalezas encontradas con las oportunidades previstas y de la misma forma dar seguimiento a las amenazas y debilidades con el fin de minimizarlas.

- De acuerdo al estudio realizado es necesario que los centros de salud tipo “A” pertenecientes al Cantón La Libertad tengan capacitaciones continuas, teóricas y prácticas sobre la calidad de atención al cliente con la finalidad de obtener la satisfacción del usuario.

BIBLIOGRAFIA

- Arenal Laza, C. (2019). *Gestión de atención al cliente/consumidor UF0036*. San Millán: Editorial Tutor Formación.
- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-int-text-const.pdf
- Asamblea Nacional. (2015). *Ley orgánica de defensa del consumidor*. Quito. Obtenido de <http://bch.cbd.int/database/attachment/?id=18258>
- Asamblea Nacional. (2016). *Código orgánico de salud*. Quito. Obtenido de https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2016/11/RD_248332rivas_248332_355600.pdf
- Berdugo Correa Carmen Regina, Barbosa Correa , R. A., & Prada Angarita, L. M. (2016). Variables relevantes para la medición de la calidad percibida del servicio bancario. *Dyna - Universidad Nacional de Colombia*, 212-221.
- Blanco García, C., Lobato Gómez, F., & Lobato Villagrà, F. (2013). *COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN DEL CLIENTE*. Madrid: MACMILLAN IBERIA, S.A.
- Cama, M. M. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción de usuario en el juzgado de Paz Letratto de Puente Piedra. Tesis de maestría*. Piura, Perú: Escuela de Posgrado Universidad César Vallejo.
- Castellanos Vargas , J. (2013). *Universidad Militar Nueva Granada*. Obtenido de Universidad Militar Nueva Granada.
- CEPAM . (2013). *Manual de Atención al Cliente*. Quito: MED IMPRESORES.
- Chang, F. J. (2014). *Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos (Tesis de pregrado)*. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango. Campus de Quetzaltenango: Repositorio. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Chang-Juan.pdf>
- Cnn, & Expansión. (2014). *Importancia del Servicio al Cliente*. México.

- Cortés, J. M. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015)*. ICB. Obtenido de ProQuest Ebook Central, <http://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/detail.action?docID=5349794>
- De Alba Galván, C. (2017). *Administración y gestión de la comunicaciones de la dirección MF0982_3*. Madrid: CEP, S.L.
- Del Pezo, F. M. (2019). *Calidad del servicio y su incidencia en las ventas de la microempresa VPC Monchito del cantón La Libertad Provincia de Santa Elena, Año 2017*. La Libertad: Repositorio-UPSE. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4723/1/UPSE-TAE-2019-0049.pdf>
- Díaz Fernández, M. (2014). *Atención básica al cliente*. Madrid: Editorial CEP, S.L.
- Donabedian, A. (Octubre de 2016). *ResearchGate: Calidad en los sistemas de salud Iberoamerica*. Recuperado el 21 de Noviembre de 2018, de ResearchGate: Calidad en los sistemas de salud Iberoamerica: https://www.researchgate.net/publication/309562142_Evaluacion_de_la_Calidad_en_Salud_en_la_Medicina_Familiar_y_en_la_Atencion Primaria_en_Iberoamerica
- Estrada Vera, W. (2015). *Servicio y atención al cliente*. Biblioteca nacional de Perú. Recuperado el 17 de 10 de 2019, de <http://historico.pj.gob.pe/CorteSuprema/cij/documentos/ServicioAtencion Cliente110708.pdf>
- García Sánchez, M., & Sánchez Romero, M. (2016). Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en la organizaciones. 110-120.
- Gonzalez Gomez, D., & Carro Paz, R. (s.f.). *Administración de la calidad total*. Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Goodman, J. (2014). *Atención estratégica al cliente*. Pluma Digital Ediciones. Obtenido de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/detail.action?docID=5486850>

- Hinojosa Pérez , J. (2017). *EL ARTE DE HACER UNA TESIS. Para pos y pregrado con casos prácticos*. Lima: Centro de Producción Imprenta de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Hinojosa Pérez, J. A. (2017). *El Arte de Hacer una Tesis*. Lima.
- Kotler, P., & Lane Keller, K. (2012). *Dirección de marketing*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Maggi, V. A. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. Guayaquil: Repositorio-UCSG. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
- Mejillon, R. N. (07 de Diciembre de 2015). *Repositorio UPSE*. Obtenido de Repositorio UPSE: <http://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/3238/1/UPSE-TAP-2015-0074.pdf>
- Ministerio de salud pública. (2019). *Salud*. Obtenido de Salud: <https://www.salud.gob.ec/>
- Ministerio de salud pública. (16 de 10 de 2019). *Salud*. Obtenido de Salud: <https://www.salud.gob.ec/>
- Miranda, G. F., Chamorro, M. A., & Rubio, L. S. (2014). *Introducción a la Gestión de la Calidad*. Madrid: Delta.
- Peñaloza, M. (12 de 05 de 2018). *LatinAmerican Post. Empowering people*. Obtenido de LatinAmerican Post. Empowering people: <https://latinamericanpost.com/es/21077-por-que-muchos-consideran-pesimo-el-servicio-al-cliente-en-latino-america>
- Pérez Feijoo, H., Pérez Hernández, J., López González, L., & Caballero Bravo, C. (2013). *Comunicación y atención al cliente*. Madrid: McGraw-Hill/Interamericana de España, S.L.
- Pérez Rodríguez, M. D. (2014). *Calidad de servicio y Atención al Cliente* (2a ed.). ICB. Recuperado el 2019, de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/detail.action?docID=5809661>.

- Pérez, T. V. (2014). *CALIDAD TOTAL EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE*. IdeasPropias.
- Quijano, V. (2015). *¿Qué es la calidad del servicio?*
- Readhead, G. R. (2013). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo*. Lima: Repositorio Universidad nacional mayor de San Marcos. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhead_gr.pdf;jsessionid=9CC415CE546DC1214E8CCAD6AC405F4C?sequence=1
- Rodriguez Reyes, J. L. (2018). *La Calidad de los servicios de pescado al carbon y su incidencia en la satisfacción del cliente del mercado 10 de Septiembre, La Libertad, Año 2018*. La Libertad: Repositorio-UPSE.
- Rogel Villacis , J. (2018). La Calidad del Servicio y Satisfacción del Cliente: Binomio clave en Agencias de Viajes en Ecuador. *Memorialia*, 140-150.
- Sánchez Pastrana , M. (2015). *Comunicación y atención al cliente* (3 ed.). España: Editorial Editex, S. A.
- Sánchez Pastrana, M. (2015). *Comunicación y atención al cliente*. Madrid: Editorial Editex, S.A.
- Séto, P. D. (2015). *DE LA CALIDAD DE SERVICIO A LA FIDELIDAD DEL CLIENTE*. ESIC.
- Summers, D. S. (2014). *Administración de la Calidad*. Pearson.
- Tarodo Pisonero, C. (2014). *COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE*. Madrid: Editorial RA-MA S.A.
- Tecnicas, I. U. (2016). *Herramientas para la mejora de la calidad* . Unit.
- Tigani, D. (2014). *Excelencia en Servicio*. Liderazgo21.
- Torres Gómez, C. A. (2016). *Tratamiento de la quejas y reclamaciones de clientes de servicios financieros: UFC*. Málaga: IC Editorial.
- UNIVERSIDAD TECNICA EQUINOCCIAL. (2018). *LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN EL SECTOR PUBLICO SE INVENTIGA EN UTE*. QUITO.

ANEXO

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	IDEA A DEFENDER	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Formulación del problema	Objetivo general				
¿De qué manera la calidad de servicio influye en la atención al cliente en los centros de salud públicos del cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena?	Analizar la calidad de servicio mediante técnicas de investigación que impulsen el mejoramiento en la atención a los usuarios de los centros de salud pública del cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena.		V.I Calidad de servicio	Calidad Técnica Calidad Funcional	Elementos Tangibles accesibilidad Mejora continua Empatía Capacidad de respuesta Profesionalismo Fiabilidad
Sistematización del Problema	Tarea Científicas				
¿Cuál es la situación actual de los centros de salud públicos del cantón La Libertad sobre la atención al cliente?	Diagnóstico de la situación actual respecto al servicio brindado en los centros de salud públicos del cantón La Libertad	La aplicación de estrategias en la calidad del servicio permitirá mejorar la atención de los usuarios de los centros de salud pública establecidos en el cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.			
¿Cuáles con los factores de calidad de servicio de los centros de salud públicos del cantón Ls Libertad?	Determinación de los factores que permita la mejora en la calidad de servicio en la atención de los centros de salud públicos del cantón La Libertad.		V.D	Percepción	Servicio esperado Atención de reclamos Calidad del servicio
¿Qué estrategias facilitaran la atención al cliente en los centros de salud públicos del cantón La Libertad?	Identificación de las estrategias para la satisfacción de los pacientes de los centros de salud públicos del cantón La Libertad		Atención al cliente		
¿De qué manera se puede mejorar la calidad de servicio en la atención a los pacientes de los centros de salud del cantón La Libertad?	Elaboración de un plan de mejora de la calidad de servicio que impulse la atención adecuada del cliente de los centros de salud públicos del cantón La Libertad			Expectativas	Eficiencia Eficacia

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

IDEA A DEFENDER	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
La calidad del servicio permitirá mejorar la atención de los usuarios/pacientes de los Subcentros de salud establecidos en el cantón "La Libertad"	VI: CALIDAD DE SERVICIO	Diferencia entre el nivel de servicio esperado y la percepción del cliente sobre el nivel del servicio recibido	CALIDAD TECNICA/ Objetiva	Elementos tangibles	Observación/Encuesta
				Accesibilidad	
			CALIDAD FUNCIONAL/Subjetiva	Comunicación	Observación/Encuesta
				Empatía	
	Capacidad de respuesta				
	Profesionalismo				
	VD: ATENCIÓN AL CLIENTE	compendio de acciones desarrolladas por las instituciones con alineación al mercado, enfocadas a identificar los requerimientos de los clientes	PERCEPCIÓN	Servicio esperado	Observación/encuesta
				Atención de reclamos	
Calidad del servicio					
EXPECTATIVA			Eficiencia	Observación/encuesta	
	Eficacia				

ANEXO 2: Formato de encuesta



**LA CALIDAD DE SERVICIO PARA MEJORAR LA ATECIÓN AL
CLIENTE EN CENTROS DE SALUD PUBLICOS DEL CANTON
LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA EÑENA, AÑO 2018.**



Este cuestionario presenta una serie de interrogantes predestinadas a conocer su opinión con relación a la calidad de servicio brindada en atención al cliente brindado por la los centros de salud públicos del cantón La Libertad

Edad: **Género:** Masculino Femenino

Conteste las preguntas de acuerdo con los criterios establecidos

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	ASPECTOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
CALIDAD DE SERVICIO						
CALIDAD TECNICA						
1	¿Las instalaciones cuentan con los elementos necesarios (Equipos, iluminación, temperatura, productos, etc.) para la atención?					
2	¿Considera usted que la accesibilidad de las citas médicas es apropiada?					
CALIDAD FUNCIONAL						
3	¿La información brindada por los colaboradores es precisa y clara?					
4	¿El personal establece buenas relaciones con el paciente?					
5	¿El personal es capaz de abordar situaciones problemáticas de manera ágil?					
6	¿El personal demuestra dominio de su profesión?					
7	¿El personal se encuentra capacitado y es idóneo para realizar los servicios?					
ATENCIÓN AL CLIENTE						
PERCEPCIÓN						
8	¿Los procedimientos del servicio de atención brindado son los que usted espera?					
9	¿Cuándo usted presenta una problemática durante la cita médica, el personal muestra interés por resolverlo?					
10	¿Cree usted que el personal está dispuesto a colaborar con usted ante cualquier inquietud que se presente?					
11	¿El personal utiliza técnicas apropiadas antes, durante y después de la consulta?					
EXPECTATIVA						
12	¿El servicio de atención al cliente prestados es rápido y eficiente?					
13	¿El personal de estadísticas es claro en las explicaciones o información dada?					
14	¿El personal médico muestra interés por los que expresa el paciente?					
15	¿El personal de enfermería que atiende al paciente posee los conocimientos necesarios para brindar un servicio de calidad?					

ANEXO 3: Formato ficha de observación



**LA CALIDAD DE SERVICIO PARA MEJORAR LA ATECIÓN AL
CLIENTE EN CENTROS DE SALUD PUBLICOS DEL CANTON**



FICHA DE OBSERVACIÓN

Establecimiento:.....

.....

Fecha:.....

Alumno Observador:

CRITERIOS DE OBSERVACIÓN

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Nº	DIRECTOR	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Presentación personal					
2	Coherencia entre lo que dice y hace					
3	usa un tono de voz adecuado					
4	Tiene comunicación fluida					

ASPECTOS A OBSERVAR

EN RELACIÓN CON EL SERVICIO BRINDADO

Nº	ASPECTOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Las herramientas con las que trabaja el médico son actualizadas.					
2	El colaborador demuestra dominio de su profesión.					
3	Las enfermeras establecen buenas relaciones con los pacientes.					
4	Promueve la comunicación entre medios y paciente.					
5	El personal realiza sus actividades de manera conjunta.					
6	Identifica y aborda el diagnóstico del paciente.					
7	Se observa el trabajo en equipo:					
8	El médico utiliza técnicas apropiadas ante una consulta.					
9	Hace uso de todos los recursos existentes en el área					

Descripción de aspectos relevantes del desempeño: -----

EN RELACIÓN CON LOS PACIENTES

	ASPECTOS	VALORCIÓN				
		1	2	3	4	5
1	El personal facilita el clima de dialogo ante situaciones problemáticas					
2	Los grupos de trabajo se manejan de forma adecuada					

3	Se brinda al paciente el grado de importancia debido					
4	Respeto hacia el paciente					
5	Se muestra interés por lo que expresa el paciente					
EN RELACIÓN A LOS MOMENTOS DE ATENCIÓN						
1	Inicio					
2	Desarrollo					
3	Cierre					