



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PERIODO**

**MAYO 2018 – OCTUBRE 2018**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL**

**TEMA:**

**Calidad de satisfacción de los usuarios del Subcentro Del Salud Pública de la Parroquia  
Caracol**

**EGRESADA:**

**Gina Alexandra Lascano Zambrano**

**TUTOR:**

**Econ. Carlota Judith Vera Márquez, MAE.**

**AÑO 2018**

## **Introducción**

La atención al cliente es el servicio proporcionado por una empresa con el fin de relacionarse con los clientes y para aumentar el nivel de satisfacción de las necesidades de sus clientes. Es una herramienta eficaz para interactuar con los clientes brindando asesoramiento adecuado para asegurar el uso correcto de un producto o de un servicio. Además no debe verse tan sólo como una herramienta de marketing, orientada a minimizar los errores y perder el menor número de clientes posible, sino que representa un sistema de mejora continua (Arenal, 2017. ) y (Paz, 2010)

La atención que se les brinda a los usuarios es muy importante las empresas que se dedica a ofrecer un producto o servicio necesitan mantenerse estrechamente relacionados con los clientes o usuarios, logrando satisfacer y llenar las expectativas de los usuarios, porque de la satisfacción de los usuarios depende la empresa.

Hoy en día la calidad de atención que ofrece el Subcentro Caracol se ve afectada por las carencias y deficiencias de los servicios que brinda a la población, dejando insatisfecho a los usuarios que van en busca de atención médica. Según (Cote, 2013) “La calidad de atención es el grado en el que los servicios sanitarios para los individuos y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados y son consistentes con el estado actual de los conocimientos científicos”. Es decir que si se cumpliera a cabalidad con la calidad de servicios que ofrecen las instituciones de salud pública, los usuarios sentirían satisfecho.

En la parroquia Caracol se encuentra el Subcentro de Salud Publica Caracol, la cual es el único establecimiento de salud que brinda el servicio de atención médica a toda la población

de la parroquia, los servicios que ofrece son Odontología, Medicina General y Obstetricia. El Subcentro Caracol presenta deficiencia en cuanto a la calidad de servicio que ofrece, debido a esto se puede observar la insatisfacción por parte de los usuarios a causa de las distintas situaciones que se presentan como el extravió de carpetas, los turnos de citas médicas son limitados, largas colas de esperas, falta de un laboratorio clínico, problemas de infraestructura, las emergencias no son atendidas, impuntualidad por parte de los médicos además la falta de implementos y equipos médicos, etc.

Debido a la insatisfacción que muestran los usuarios, se lleva a cabo el presente estudio de caso para la cual se plantea el siguiente objetivo, determinar la calidad de satisfacción de los usuarios del Subcentro de Salud de la parroquia Caracol, en la cual se basa en la calidad de servicios que ofrece esta institución pública y de la satisfacción de los usuarios, considerando que los clientes o usuarios son el eje fundamental para la existencia de una empresa u organización.

Esta investigación está relacionada con la Sub-línea de investigación de Producción y Competitividad. Lo cual se empleara los métodos de investigación descriptivo, sintético y analítico, a través del método descriptivo se podrá describir las causas de la insatisfacción de los usuarios, se empleara como instrumento la técnica de observación y encuestas que serán aplicada tanto a los usuarios interno como externos. Mediante el método analítico se determinaran las causas y efecto que se presentan en la investigación y a través del método sintético se podrá identificar y extraer información importante y relevante sobre el objeto de estudio, en este caso las causas que mantiene insatisfecho a los usuarios y que afecta la calidad de los servicios que brinda el Subcentro de Salud Caracol.

## **Desarrollo**

Según la Organización Mundial de las Salud (OMS) “La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” El estado garantiza el derecho a la salud, calidad de servicio y atención a la población, para lograr el bienestar común. (PNBV, 2013) Afirma que “La salud se plantea como un instrumento para alcanzar el Buen Vivir, mediante la profundización de esfuerzos en políticas de prevención y en la generación de un ambiente saludable.” Es decir que mediante la priorización de esfuerzos se podrá gozar de la salud.

La provincia de Los Ríos se encuentra dividida en 13 cantones, 30 parroquias urbanas y 17 parroquias rurales, la capital fluminense es el cantón Babahoyo la cual consta de 5 parroquias urbanas que son: Clemente Baquerizo, Dr. Camilo Ponce, Barreiro y El Salto y se conforma de 4 parroquias rurales que son: Caracol, Febres-Cordero, Pimocha y La Unión.

La parroquia Caracol es considerada como la parroquia más antigua que tiene el Ecuador, consta aproximadamente con una población de 5.112 habitantes según el (INEC, 2010). En la parroquia se encuentra ubicado el subcentro de salud pública Caracol pertenece al Distrito 12D01 - Baba-Babahoyo-Montalvo, el Subcentro Caracol se formó en el año de 1968 con la ayuda de los médicos rurales cuyo primer doctor que empezó a ofrecer su servicios gratuitamente fue el Dr. Luis Plaza, quien brindó atención médica a la población de Caracol, en dicha época el subcentro funcionaba dentro de las instalaciones de la antigua casa parroquial.

En la actualidad continua siendo el único establecimiento de salud que brinda el servicio de atención médica a toda la población asentado en la cabecera parroquial, el subcentro de salud dispone de servicios de Odontología, Medicina General y Obstetricia. El subcentro está compartido en seis apartamentos pequeños que se dividen en cuatro consultorios, dos para medicina general, para odontología y para la obstetra, otro para farmacia y estadística, un área de preparación y dirección, tiene dos baños, también cuenta con una sala de espera con capacidad máxima para veinte personas, cuenta con instalación de aire acondicionado y energía, además dispone de una computadora que está ubicada en estadística para registrar los sistemas a los usuarios. Los horarios de atención son de lunes a viernes de 8:00am a 4:00pm.

La (Asamblea, 2017) en el registro oficial art.7.- Oportunidad de la atención.- En todos los casos, los prestadores de salud deben garantizar la oportunidad de la atención y la disponibilidad de los mejores recursos para el diagnóstico y tratamiento integral de los usuarios/pacientes. Y el art. 8.- Remoción de obstáculos.- Los procedimientos administrativos no serán utilizados para dificultar, demorar, evitar o negar la atención de los usuarios/pacientes.

En el art. 186 menciona que es obligación de todos los servicios de salud que tengan salas de emergencia, recibir y atender a los pacientes en estado de emergencia. Se prohíbe exigir al paciente o a las personas relacionadas un pago, compromiso económico o trámite administrativo, como condición previa a que la persona sea recibida, atendida y estabilizada en su salud. (Ley Organica de Salud, 2015)

En el ámbito de la salud las personas cada vez están más descontentas ante la insuficiencia de los servicios de salud para prestar cobertura a nivel nacional que satisfaga la demanda y las necesidades que se presentan constantemente, ante todo los servicios que brindan no son conforme a sus expectativas. Al no ofrecer un servicio de calidad esto hace que se

desvaloricen y desprestigien la imagen de la Salud Pública que brindan todas estas instituciones.

Calidad del servicio Según (Pizzo, 2013) es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización.

En cuanto a la calidad de atención de salud que brinda el Subcentro Caracol, se ve afectado por las carencias y deficiencias de los servicios que ofrece el mismo, ocasionando inconformidad e insatisfacción a la población que busca cubrir una necesidad básica e indispensable como la salud, que es un derecho universal donde todo individuo debe gozar de ella.

Según (Cabo, 2014) La calidad es uno de los motores de cambio de todo intento de reforma de los sistemas de salud de las organizaciones sanitarias (...). La calidad es un concepto primitivo “relativo”, siendo uno de los elementos estratégicos en los que se debe fundamentar la reorganización de todos los sistemas sanitarios. En materia sanitaria la calidad tiene dos perspectivas, la profesional (calidad aplicada a la práctica clínica); la de los pacientes (calidad relacionada con una adecuada accesibilidad y una correcta comunicación interpersonal con los profesionales.

Para alcanzar la excelencia en la calidad de servicios y lograr la máxima satisfacción de los usuarios según (Díaz, 2014, pág. 74) “La calidad debe medirse en función de si se cumplen unas especificaciones diseñadas en los productos o servicios.(...) En la

satisfacción al cliente, el producto o servicio tendrá la suficiente calidad cuando satisfaga o supere las expectativas de los clientes(...). Y la excelencia se logra cuando a un producto o servicio se les aplican los mejores componentes, la mejor gestión y realización de procesos.

De acuerdo con las encuestas que se aplicaron a los usuarios de subcentro de salud caracol se pudo constatar la insatisfacción percibida por los usuarios en cuanto a la calidad de servicios que ofrece dicho centro de salud.

También se realizó una encuesta de satisfacción a los clientes internos es decir al personal que labora dentro de la institución, la cual se pudo determinar que también se sienten insatisfechos pocos motivados con un elevado nivel de estrés y a causas de esto muestran un bajo rendimiento al no contar con los implementos necesarios y el ambiente laboral adecuado. Debido a los problemas que se observó la mayoría de la población considera que la cobertura de atención que ofrece el Subcentro Caracol es insuficiente por los problemas que se detallaran a continuación.

El servicio al cliente ha venido tomando fuerza acorde al aumento de la competencia, que mientras más exista, los clientes tiene mayor oportunidad de decidir en donde adquirir el producto o servicio que están requiriendo, es aquí donde radica dicha importancia de ir perfeccionando y adecuando a las necesidades de los clientes, y a su vez estos mismo son quienes tendrán la última palabra para decidir. (Pacioli, 2013) y (Soria, 2017).

Según (Escudero Aragón, 2015, pág. 6) afirma que “La política de atención al cliente se inicia con la actitud de la dirección de la empresa; no hay que verla como una <<campana>>, sino que hay que practicarla a diario para que la empresa siga activa”. Debido a los problemas que surgen en las instituciones es porque el talento humano no está realmente

comprometido con su trabajo y no cumplen responsablemente con las políticas y reglamentos dicta la ley.

La disponibilidad de citas médicas en el Subcentro Caracol es limitada porque cuando los pacientes se acercan a apartar una cita de atención médica, los cupos están llenos, y hay citas disponible para dentro de uno o dos meses después, generando inconformidad a los pacientes que llegan desde muy lejos en busca de atención médica y no son atendido de manera oportuna.

Talento humano no significa tomar postura a favor únicamente del personal. La gestión humana implica gestionar con responsabilidad, e imparcialidad cada uno de los grupos participantes en el ámbito de la producción o el servicio ofrecido a través de las distintas organizaciones, por lo cual el gestor humano debe cumplir una función de arbitraje, procurando el equilibrio entre el cumplimiento de los objetivos personales con los objetivos organizacionales (Armas, 2017, pág. 21)

Las largas colas de esperas que se forman para agendar una cita es otro inconveniente que genera insatisfacción a la población de la parroquia Caracol que va en busca de atención médica, esta situación se comprende perfectamente por la falta de planificación y organización del personal encargado de asignar las citas, no se organiza con anticipación en los horarios de atención y acumula su trabajo, y esto hace que no se atienda al público hasta culminar las tareas y se formen largas cola de espera en la ventanilla de estadística, lo que causa que las personas se cansen de esperar y se provocan conflictos entre ellos.

La falta de un médico pediatra en el subcentro Caracol, es importante que exista un pediatra para la atención exclusiva de los niños, debido a que el subcentro no cuenta con un especialista en esta área, además que los niños son los más vulnerables y propensos a



enfermedades, la cual los médicos que dispone el subcentro no están suficientemente capacitados para atender a los menores.

Las personas pueden aumentar o disminuir las fortalezas y debilidades de una organización dependiendo de la forma como se los trate, de tal manera que una eficiente gestión humana se preocupa por los siguientes aspectos que se centran en el bienestar de sus colaboradores. Es fundamental mantener y cuidar al talento humano y permitir que desarrolle su potencial al máximo, para que de esta manera pueda rendir al máximo y brindar un excelente servicio. (Armas, 2017)

El extravió de carpetas se genera muy a menudo porque no se lleva un respectivo control de las carpetas, debido al cambio de personal que labora en estadística, lo cual ahora dispone de una computadora donde se registra en el sistema todos los datos e historiales clínicos de los pacientes que están recibiendo atención médica, pero en muchas ocasiones estos extravían o pierden las carpetas. Lo que hace que el paciente separe su cita le asigna el turno y la fecha para ser atendido, luego pasan a esperar su turno para ser atendidos, no son llamados porque no encuentran la carpeta, esto genera una pérdida de tiempo para la persona que va en busca de atención médica, y mientras crean un historial clínico nuevo, los médicos no pueden saber de su historial clínico antiguo y no pueden dar un diagnóstico rápido y exacto de lo que padece el paciente. Al no tener conocimiento del expediente clínico del paciente, el medico podría prescribirle una medicamento que no sea el adecuado para paciente y podría causar algún efecto o reacción no adecuad e incluso poner en riesgo la vida del paciente.

Según (Martínez C. I., 2017) “La eficaz atención al cliente tiene que hacer sentir que es importante, escuchar e identificarse, aclarar y verificar y ofrecer soluciones con iniciativas. Nunca se interrumpirá al cliente durante el diálogo”, para llevar a cabo la atención al cliente tiene que cuidar al cliente o usuario tratarlo bien y hacer que se sienta cómodo brindado el

merecido respeto y cordialidad por parte de la persona que lo atiende, mejor dicho se debe de cuidar aunque él no se decida por adquirir o comprar el servicio o producto, pero se llevara la impresión y la buena imagen que la empresa proyecta.

Los trámites de órdenes o referencias para que un paciente pueda ser trasladado al hospital con doctores especialista. El proceso para realizar el trámite demora de una semanas hasta quince días, y no se informa si el tramite estará listo el usuario tiene que acercarse al subcentro solo a preguntar si ya está listo el trámite, esto causa que el usuario que requiere de este trámite de emergencia no pueda ser atendido de forma inmediata.

Las emergencias no son atendidas a tiempo en el subcentro de salud, porque en ocasiones han existido casos de pacientes que han llegado enfermos de gravedad y no son atendidos de manera inmediata, pacientes intoxicados y no reciben atención médica. Por tal motivo en caso de emergencia los usuarios prefieren o acuden a los centros de salud como al hospital de Ricaurte que allí si atienden estas emergencias

Para cumplir la finalidad organizativa se requiere de unos medios o recursos, el término recurso puede ser conceptualizado de forma amplia como “todos los inputs del proceso productivo que están a disposición de una organización”, lo cual permite considerar como tales: los factores tangibles (instalaciones, maquinaria, personas) y los factores intangibles, aquellos de naturaleza incorpórea (su imagen o su reputación, una personalidad propia, una manera de conseguir lo que pretende, sus relaciones con los clientes, etc.). (Gallardo, 2015)

Todas las personas que conforman la plantilla de una empresa, deben conocer los beneficios de lograr la satisfacción del cliente, los niveles de satisfacción, las expectativas en los clientes y el concepto de rendimiento percibido. De esta manera podrán encaminar su trabajo de una forma activa a la consecución del objetivo principal: que es satisfacer al cliente. (Martínez C. I., 2017)

La inexistencia de laboratorios clínico, es otro problema que afecta la calidad de atención que brinda el Subcentro Caracol, porque les dificulta a los médicos realizar exámenes clínicos y de esta manera poder dar un cuadro de diagnóstico más completo y acertado. Debido a la falta de laboratorios, los médicos envían a los pacientes a que se realicen los exámenes gratuitos a los centros de salud a la ciudad de Babahoyo, por lo tanto los resultados tardan y atrasan al médico y este no pueda dar un diagnóstico de inmediato y por tal motivos muchos pacientes no se realizan los exámenes y no vuelven hacerse atender.

La falta de implementos y equipos médicos también son protagonista principal que aqueja el servicio de salud en la parroquia, en el área de Odontología hacen falta herramientas y máquinas que son importante para que la especialista pueda realizar bien su trabajo y de esta manera pueda brindar un servicio y atención de calidad a los pacientes. Otro segmento de la población que se ve sumamente afectado es el de las mujeres porque no reciben atención ginecológica de manera permanente y adecuada, toda vez que el subcentro no dispone de camillas adecuadas para su atención.

Para Joseph Juran, (Aldana d. V., 2011) respecto a la calidad, señala: “El objeto de planificar la calidad es suministrar a las fuerzas operativas los medios para producir productos que puedan satisfacer las necesidades de los clientes” está claro que con la calidad se pretende cubrir una necesidad del cliente o usuario a través de un servicio o producto, además no solo se tiene que enfocar en la satisfacción si no de llenar su expectativas, es decir dejar a un cliente plenamente satisfecho.

Para cumplir gran parte con la calidad de servicio o producto se requiere de la formación del talento humano, aplicando la disciplina de estar a tiempo para cumplir las obligaciones en las cuales se ha comprometido. El valor de la puntualidad es fundamental para la formación

del carácter, el orden y eficacia. Vivir este valor lleva a desarrollar otras actividades, dar lo mejor de sí en el trabajo, respetar al otro y, lo más importante, genera confianza. (Aldana V. M., 2014)

El incumplimiento de horarios por parte de los médicos es una falencia, porque los médicos no cumplen a cabalidad con los horarios de atención establecidos, lo cual también afecta la cobertura de atención, lo que hace que los pacientes lleguen temprano al establecimiento para ser atendidos cuanto antes, les toca de esperar sentados largas horas para que los médicos lleguen a tenderlos, muy a menudo muchos pacientes se quedan sin recibir atención médica a causa de los doctores se retrasan o no asisten a laborar.

La puntualidad es una filosofía de vida basada en una disciplina positiva y respeto a los horarios, las citas y los compromisos contraídos todos los días, en todo momento. Es la disciplina que se adquiere cuando se ha aprendido y concientizado a medir y controlar el tiempo, tanto en la hora de llegada a un lugar, como en el cumplimiento de un trabajo en el tiempo convenido. Por ejemplo: Organizar actividades en un lapso específico para su realización. Respetar los compromisos de entrega de trabajos en los tiempos prometidos. (Martínez R. F., 2016)

Productividad es el resorte que mueve la economía de un determinado nivel para otro, más alto. Ella puede ser entendida como la medida de bienes (productos o servicios), producidos por la ejecución de una cierta cantidad de trabajo. Esto puede ser colocado en una forma más elegante, a través de la expresión “tasa de valor agregado”, que representa la relación entre el valor producido y el valor consumido. (Bonilla, 2009)

El médico en consulta general atiende aproximadamente de 24 a 32 pacientes diario, la cual uno labora dentro de la institución y otro en el campo, el odontólogo atiende 16 pacientes por día y la obstetra recibe de 24 a 30 pacientes diario y el plazo de atención es de

15 minutos por pacientes, pero a veces para el médico no es suficiente por lo que se genera la ineficacia por parte de los médicos para atender a los pacientes, por lo general los médicos se tardan demasiado en atender a un paciente, porque en ocasiones solo hay un médico atendiendo y está sobrecargado de pacientes, por lo que a los demás pacientes les toca de esperar hasta cuatro horas para ser atendidos, esto causa molestia a los señores usuarios porque para ser atendidos tienen que perder mucho tiempo e incluso hasta una jornada laboral.

El sentido común y la experiencia nos dice que sí. Si los recursos —en este caso humanos— no se combinan adecuadamente, por ejemplo, con un liderazgo del entrenador que haga sincronizar todos los esfuerzos con un espíritu de equipo que rebase la individualidad, con tácticas adecuadas que aprovechen todas las especialidades, etc., difícilmente se conseguirá el funcionamiento óptimo del equipo, de la organización, del sistema. Esta capacidad no surge espontáneamente, es necesario desarrollarla y aprenderla. (Gallardo, 2015)

Según (Dinis) como se citó (Bonilla, 2009) “La ineficiencia en la atención del público es ampliamente percibida por los ciudadanos dependientes de esos servicios. Por parte del servidor público, generalmente, no existe comprensión de su realidad institucional y de sus relaciones con el medio ambiente externo. Poco se sabe sobre el cumplimiento de sus objetivos sociales, y también no se reconocen vínculos entre las tareas realizadas por los individuos o grupos con esos objetivos.” Por eso muchas empresas o instituciones del sector público fracasan por que no buscan llevar una buena relación con los usuarios.

La calidad del cliente se refiere a las expectativas que el cliente tiene sobre un producto, con el propósito de que el producto le satisfaga una necesidad, una expectativa o un deseo, todo ello expresada, en su propio lenguaje, como por ejemplo el aspecto, la duración o la

resistencia de un producto, o la eficiencia y eficacia de un proceso y la rapidez y amabilidad con que lo atiendan en un banco. (González, 2016).

Debido las limitaciones y deficiencias que mantiene el subcentro de la parroquia Caracol, una gran parte de la población porque muchos son de escasos recursos se ha visto obligada a movilizarse hacia otras casas de salud pública que han considerado mejor equipadas o que brindan una mejor atención en este caso al hospital de Ricaurte, y los que tienen las posibilidades económica recurren a los centros de salud privado

Con la calidad en el servicio hará que el usuario se sienta a gusto, porque le brinda comprensión con base en el conocimiento de usted mismo, de la empresa, de los productos o servicios que ofrece. Tenga muy presente como principio orientador de su trabajo que el gerente de la empresa es el cliente o usuario. Para que el usuario se sienta satisfecho, es preciso que todos los miembros de la organización sean responsables de una imagen amable, justa, cordial y efectiva hacia quienes solicitan asesoría, consultoría o ayuda. (Prieto, 2014)

La infraestructura del subcentro el espacio físico es muy reducido por lo que cuenta con seis apartamentos que se dividen en cuatro consultorios, otro para farmacia y estadística, también cuenta con una sala de espera con capacidad máxima para veinte personas, cuenta con instalación de aire acondicionado y energía, pero el aire acondicionado no funciona, a causa de esto, para los pacientes les resulta incómodo esperar para ser atendido y cuando la sala está llena de pacientes el calor que se produce es insoportable y se ven obligados a salir a la parte de externa del subcentro para esperar ser atendido.

El espacio físico es muy importante en una institución de salud o en cual quiera otra organización o empresa, debido a que allí es donde la personal se podrá desenvolver en su

labor diaria de la mejor manera y de esta forma brindar un mejor servicio. “El espacio físico debe ajustarse en tamaño a la necesidad de la labor, tener silla ergonómica, escritorio apropiado y funcional. Estos recursos pueden influir de una manera positiva en la productividad y motivación del empleado”. (Eempleo, 2013)

Las personas que se les dificulta movilizarse porque vienen de recintos muy lejanos de la parroquia, la única opción que tienen y el lugar más cercano para ellos es el subcentro de salud de Caracol. Por lo que los usuarios exigen una mejora impostergablemente del sistema de salud, en cuanto a la infraestructura y la atención brinda a la población en especial de los sectores rurales que son los más afectados

Para (Thompson, 2005) y (Paz, 2010) En la actualidad, lograr la plena "*satisfacción del cliente*" es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la "mente" de los clientes y por ende, en el mercado meta. Por ello, el objetivo de mantener «satisfecho a cada cliente» ha traspasado las fronteras del departamento de mercadotecnia para constituirse en uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales (producción, finanzas, recursos humanos, etc...) Por lo que se deduce que la satisfacción o falta de ella es la diferencia entre lo que espera recibir el cliente y lo que percibe que está recibiendo.

Para conseguir una eficacia y eficiencia a la hora de prestar un servicio es necesario medir la calidad antes de realizar cualquier cambio de acuerdo a los requisitos acordados con el cliente, y lo más relevante es atender al cliente y prestarle el servicio con amabilidad, respeto y especialmente buen trato. Un servicio que quiera lograr la satisfacción del cliente debe estar fundamentado en un Sistema de Gestión de la Calidad ISO9001, porque a través de él se asegura el desarrollo de una serie de diferentes procesos que al fin y al cabo contribuirán en el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes. (ISO9001, 2014)

El servicio de excelencia es lo que como empresa lo diferencia de la competencia llevando una ventaja competitiva además de fomenta la lealtad de los clientes satisfecho y lograr la satisfacción de los empleados realza la imagen y se cumple con la razón de ser de la empresa y de esta manera se asegura el crecimiento como organización de la misma.

### **Conclusiones**

A través del estudio realizado se concluye que el subcentro de Salud Caracol se ve afectado en cuanto a la calidad de servicios que aquejan a los usuarios debido a la inadecuada atención de los servicios que brinda la institución, las personas que recurren a estos centros de salud público es debido a que son de escasos recursos y necesitan de los servicios que ofrece la institución.

- Se forman largas colas de esperas que ocasiona insatisfacción y molestias a los usuario
- No existe un laboratorio clínico donde los médicos puedan realizar los exámenes y dar un diagnóstico rápido.
- Falta de un médico pediatra debido a que los médicos no están lo suficientemente capacitado.
- Falta de equipos e implementos médicos en el subcentro medico de Caracol
- Impuntualidad por parte de los médicos que cumplen con los Horarios de atención establecidos.

Debido las limitaciones y deficiencias en cuanto a la calidad de servicios que ofrece Subcentro de Salud muchos usuarios evitan visitarlo solo cuando de verdad lo necesitan o acuden al establecimiento, una gran parte de la población se ha visto obligada a movilizarse hacia otras casas de salud pública que han considerado mejor equipadas o que brindan una



mejor atención, los usuarios exigen una mejora impostergablemente del sistema de salud, la infraestructura y la atención a la población.

Para finalizar el subcentro debe darle importancia a calidad de servicio que está ofreciendo, cuidado de la satisfacción de sus usuarios ya que de ellos depende la institución.

## Bibliografía

- Ackerman, S. E. (2013). *Metodología de la investigación*. Buenos Aires: Ediciones del Aula Taller.
- Aldana, d. V. (2011). *Administración por calidad*,. Universidad de La Sabana.
- Aldana, V. M. (2014). *Calidad y Servicio*. Ecoe.
- Arenal, L. C. (2017. ). *Gestión de la Atención al Cliente / Consumidor*. UF0036, Editorial Tutor Formación.
- Armas, L. T. (2017). *Gestión del Talento Humano y Nuevos Escenarios Laborales*. Samborondón: Universidad ECOTEC.
- Asamblea. (2017). *Registro Oficial*. Quito: Especial N.-20.
- Bonilla, C. J. (2009). *Gestión de la calidad total en el servicio público*. Cid.
- Cabo, J. &. (2014). *Criterios del modelo europeo de calidad total y excelencia de la EFQM*. Díaz de Santos.
- Cote, E. L. (2013). *Buenas prácticas en calidad y seguridad en la atención médica del paciente*,. Editorial Alfil, S. A. de C. V.
- Diaz, M. (2014). *Atención al Cliente*. CEP.
- Dinis. (s.f.).
- Elemplo. (2013). *Elemplo*. Obtenido de Elemplo:  
<http://www.elemplo.com/co/noticias/tendencias-laborales/espacios-ade cuados-favorecen-un-mejor-desempeno-laboral-4351>
- Escudero Aragón, M. (2015). *Servicios de Atención Comercial* . Madrid: Editex.
- Gallardo, G. E. (2015). *¿Cómo diseñar una organización?.*, Editorial UOC.
- González, O. a. (2016). *Sistemas de gestión de calidad: teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*. Ecoe Ediciones.
- Ignacio Maglio . (2013 ). *Noble Compañía de Seguros*.
- INEC. (2010).
- (2008). *Informe sobre la salud en el mundo* .
- ISO9001. (03 de Diciembre de 2014). *ISO 9001: Satisfacción del cliente*. Obtenido de ISO 9001: Satisfacción del cliente: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2014/12/iso-9001-satisfaccion-cliente/>

(2015). *Ley Organica de Salud*.

Martínez, C. I. (2017). *Operaciones Administrativas Comerciales*. Cano Pina, SL.

Martínez, R. F. (2016). *La transformación gerencial*. Grupo Editorial Patria.

OMS. (s.f.). *Redalyc.La definición de salud de la Organización Mundial de la Salud*.  
Obtenido de Redalyc.La definición de salud de la Organización Mundial de la Salud:  
<http://www.redalyc.org/pdf/410/41011135004.pdf>

OPS. (2002).

Pacioli, E. B. (2013). El Búzon de Pacioli. *El Búzon de Pacioli*.

Paz, R. (2010). *Sastifaccion al cliente*. ISBN.

Pizzo. (2013).

PNBV. (2013). *PNBV*. (C. N. Planificación, Ed.) Obtenido de PNBV:  
[https://www.unicef.org/ecuador/Plan\\_Nacional\\_Buen\\_Vivir\\_2013-2017.pdf](https://www.unicef.org/ecuador/Plan_Nacional_Buen_Vivir_2013-2017.pdf)

Prieto, J. (2014). *Gerencia del servicio: la clave para ganar todos (3a. ed.)*. Mexico: Ecoe Edicion.

Soria, M. d. (2017). *Plan de marketing empresarial*. CEP.

Thompson, I. (Julio de 2005). *La Satisfacción del Cliente*". Obtenido de  
<https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>



**Encuesta dirigida a la población mayor de 18 años que reciben atención médica en el Subcentro de Salud Caracol**

Buenas tardes, deseamos conocer su punto de vista sobre la atención que brindan en el subcentro de salud, el objetivo es conocer con su ayuda la calidad de servicio que le brindan, por lo cual se le agradece que conteste las preguntas que se detallan en la encuesta.

**Sexo:** Masculino  Femenino

**Edad:** \_\_\_\_ años

**1.- ¿Cuál es su impresión en cuanto a las instalaciones del Subcentro de Salud Caracol?**

El sitio es grande	
El sitio es pequeño	
Iluminado	
Poco iluminado	
Ventilado	
Poco ventilado	
Los asientos están en buen estado	
Los asientos están en mal estado	

**2.- ¿Cree usted que el subcentro cuenta con todos los materiales y herramientas necesarias para brindarle atención?**

Si

No

**3.- ¿Piensa usted que el subcentro cuenta con la cantidad de personal suficiente para brindar atención médica adecuada?**

Si

No

**4.- ¿Recibe usted normalmente la atención a la hora en que tiene su cita para consulta médica?**

Si

No

**5.- Al momento de reservar su cita, está se la ofrecen en un tiempo de:**

1 a 5 días	
6 a 15 días	
16 a 30 días	
Más de 1 mes	
Más de 2 meses	



6.- ¿Usted se ha visto obligado acudir a un centro médico particular o a otro centro médico más completo, por no haber recibido la atención adecuada en el subcentro de salud?

Si

No

8.- ¿Usted ha tenido que comprar en algún momento medicamentos en una farmacia particular porque no se encuentra disponible en la farmacia del subcentro?

Si

No

9.- ¿A usted le ha sucedido que en alguna ocasión se le ha perdido su historia clínica para recibir atención?

Si

No

10.- ¿Cómo considera usted que es la atención en el subcentro de salud Caracol?

Buena

Muy buena

Regular

Mala

11.- ¿Cuál es tiempo se tarda en realizar un trámite de referencia u orden para un hospital?

1 día a 5 días

7 días a 8 días

15 días o más

12.- Cree usted que el subcentro debe de requerir los servicios de un pediatra

Si

No

13.-¿Recomendaría usted a otras personas a que acudan a recibir servicio de atención médica al subcentro Caracol?

Si  No

Encuesta dirigida al personal interno del Subcentro de Salud Caracol



Para responder las preguntas, tenga en cuenta la siguiente notación. Marque con una “X” su respuesta:

(1) Muy Insatisfecho; (2) Insatisfecho; (3) Medianamente Satisfecho; (4) Satisfecho; (5) Muy Satisfecho

Organización del trabajo en el área.

<input type="radio"/>	1	<input type="radio"/>	2	<input type="radio"/>	3	<input type="radio"/>	4	<input type="radio"/>	5
-----------------------	---	-----------------------	---	-----------------------	---	-----------------------	---	-----------------------	---

Distribución equitativa de cargas de trabajo

<input type="radio"/>	1	<input type="radio"/>	2	<input type="radio"/>	3	<input type="radio"/>	4	<input type="radio"/>	5
-----------------------	---	-----------------------	---	-----------------------	---	-----------------------	---	-----------------------	---

Relaciones interpersonales con los otros compañeros de trabajo

<input type="radio"/>	1	<input type="radio"/>	2	<input type="radio"/>	3	<input type="radio"/>	4	<input type="radio"/>	5
-----------------------	---	-----------------------	---	-----------------------	---	-----------------------	---	-----------------------	---

Nivel de estrés que genera la realización de sus actividades diarias

<input type="radio"/>	1	<input type="radio"/>	2	<input type="radio"/>	3	<input type="radio"/>	4	<input type="radio"/>	5
-----------------------	---	-----------------------	---	-----------------------	---	-----------------------	---	-----------------------	---

Las condiciones ambientales para desarrollar actividades diarias

<input type="radio"/>	1	<input type="radio"/>	2	<input type="radio"/>	3	<input type="radio"/>	4	<input type="radio"/>	5
-----------------------	---	-----------------------	---	-----------------------	---	-----------------------	---	-----------------------	---

Infraestructura e instalaciones del área para el desarrollo del trabajo

<input type="radio"/>	1	<input type="radio"/>	2	<input type="radio"/>	3	<input type="radio"/>	4	<input type="radio"/>	5
-----------------------	---	-----------------------	---	-----------------------	---	-----------------------	---	-----------------------	---

Herramientas suficientes y acordes a su trabajo

<input type="radio"/>	1	<input type="radio"/>	2	<input type="radio"/>	3	<input type="radio"/>	4	<input type="radio"/>	5
-----------------------	---	-----------------------	---	-----------------------	---	-----------------------	---	-----------------------	---

Proposición y puesta en marcha de iniciativas de mejora en la calidad de los servicios

<input type="radio"/>	1	<input type="radio"/>	2	<input type="radio"/>	3	<input type="radio"/>	4	<input type="radio"/>	5
-----------------------	---	-----------------------	---	-----------------------	---	-----------------------	---	-----------------------	---

Motivación y gusto por el trabajo que desarrolla

<input type="radio"/>	1	<input type="radio"/>	2	<input type="radio"/>	3	<input type="radio"/>	4	<input type="radio"/>	5
-----------------------	---	-----------------------	---	-----------------------	---	-----------------------	---	-----------------------	---



### FICHA DE OBSERVACIÓN

**Estudio de caso:** Calidad de satisfacción en la atención de los usuarios del Subcentro de Salud Publica Caracol.

**Institución:** Subcentro de Salud Publica Caracol.

**Fecha:**

Ítems	Si	No	Talvez
Infraestructura conveniente			
Espacio físico agradable			
Ambiente adecuado			
Temperatura agradable			
Asientos necesarios y en buen estado			
Materiales y herramientas necesarios			
Personal suficiente			
Puntualidad al brindar atención			
Organización departamental			