

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

(F.A.F.I)

**ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS Y GESTIÓN
EMPRESARIAL**

**TESIS DE GRADO PREVIO
A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO COMERCIAL**

TEMA:

**“IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO QUE PERMITA MEJORAR LA
CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN OFRECIDA EN EL SUBCENTRO DE
SALUD DEL CANTÓN MONTALVO PROVINCIA DE LOS RÍOS”**

AUTORAS

**MARCIA MORAYMA PONCE SANTAMARIA
ALEXANDRA MARIANELA CHIRIBOGA CHIGUANO**

**DIRECTOR DE TESIS
ING. WASHINGTON PAZMIÑO GAVILANEZ**

**LECTORA DE TESIS
ING. LAURA MUÑOZ VERA**

AÑO: 2011

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA TESIS

Declaramos que la siguiente investigación es inédita y que todos los contenidos son responsabilidad de las autoras, que no hemos incurrido en plagio y que todos los derechos corresponden a la Universidad técnica de Babahoyo.

Marcia Morayma Ponce Santamaría
Alexandra Marianela Chiriboga Chiguano

DEDICATORIA

Esta tesis de grado está dedicada a mi familia que con mucho esfuerzo me apoyo para la culminación de mi vida universitaria.

También hago una dedicación especial a mis amigos y compañeros de aula que con ellos pasamos muchos momentos de alegría y tristeza, pero sobre todo de aprendizaje.

Marcia Morayma Ponce Santamaría

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios que me ilumino en cada momento de mi vida y me ayudo a escoger el camino correcto.

A mi familia que en todo momento me brindaron su hombro y me supieron levantar de las caídas que tuve para mejorar cada vez mas.

A mis profesores que con cada uno de ellos obtuve un poco de conocimiento para poder aplicar en mi vida profesional.

Marcia Morayma Ponce Santamaría

DEDICATORIA

Dedico de manera especial a mis padres y hermanos esta finalización de estudios en la vida universitaria ya que gracias a ellos estoy donde siempre imagine.

A mis amigos que compartieron conmigo gran parte de su vida en las aulas de la F.A.F.I. y me supieron apoyar en todo momento.

Alexandra Marianela Chiriboga Chiguano

AGRADECIMIENTO

A Dios por ser mi compañero en cada paso de mi vida y quien nunca me dejó sola por los caminos que anduve.

A mis padres por ser mi apoyo incondicional en cada momento y mi fuerza para culminar esta etapa.

A mis amigos por su amistad sincera y oportuna en cada situación que vivimos.

A mis maestros que me enseñaron sobre todo a ser una profesional de bien y a ser paciente e inteligente.

Alexandra Marianela Chiriboga Chiguano

ÍNDICE GENERAL

Declaración de autoría de la tesis

Dedicatoria

Agradecimiento

Índice general

Introducción

CAPITULO I

El problema

1.1	Planteamiento del Problema.....	11
1.1.1	Formulación del Problema	12
1.1.1	Subpreguntas.....	13
1.2.	Objetivos	13
1.2.1	Objetivo General	13
1.2.2	Objetivos Específicos.....	13
1.3.	Justificación.....	14

CAPITULO II

Marco Teórico

2.1	Fundamentación Científica.....	15
2.2	Marco Conceptual.....	29
2.3	Hipótesis.....	32
2.3.1	Hipótesis General.....	32
2.3.2	Hipótesis Específicas.....	32
2.4	Variables.....	33
2.4.1	Variable Dependiente.....	33
2.4.2	Variable Independiente.....	33
2.4.5	Operacionalización de las variables.....	33

CAPITULO III

Marco Metodológico

3.1	Modalidad de la Investigación.....	34
3.2.	Tipo de Investigación.....	34
3.3.	Métodos y técnicas.....	35
3.4.	Población y Muestra.....	35
3.5.	Tratamiento de la Información e Interpretación de Datos.....	37
3.6	Conclusiones.....	58

3.7	Recomendaciones.....	60
-----	----------------------	----

CAPITULO IV

Marco Propositivo

4.1	Titulo.....	61
4.2.	Desarrollo de la Propuesta.....	61
4.3	Resumen Plan estratégico.....	63
4.4	Plan Estratégico.....	64
4.5	Mejora Estrategica.....	80
4.6	Bibliografía.....	85
4.7	Lincografia.....	86

Anexos

INTRODUCCIÓN

Aunque a menudo escuchamos hablar de la importancia de la atención al cliente, este todavía es un concepto ajeno a muchas organizaciones.

Sin embargo, debemos tener en cuenta que, en un mundo globalizado, la oferta de productos y servicios proviene de todas partes del mundo en cantidades tales que el cliente posee amplia disponibilidad de alternativas para la selección de su mejor proveedor.

En este contexto la atención al cliente toma una relevancia vital, al punto de que puede llegar a ser una de las pocas herramientas diferenciadoras entre productos y servicios de similares características.

En toda organización, la calidad de la atención al cliente está directamente relacionada con su éxito. Escuchar, entender, estar predispuesto a ofrecer soluciones, respetar, ayudar, apreciar y recordar al cliente con algunas de las actitudes que hacen a una buena atención al cliente.

CAPITULO I

1. EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A lo largo del tiempo los países en vías de desarrollo han tenido un rezago social y tecnológico muy grande; específicamente en el sector salud, el cual no tiene la suficiente capacidad para satisfacer la demanda del número de pacientes que solicitan este servicio.

Este factor es considerado muy importante ya que la salud es un servicio necesario para toda la humanidad, pues de ella depende en gran manera el crecimiento integral de una nación y resulta inaceptable el hecho de que sea negado a quienes más lo necesitan por no tener la suficiente capacidad económica.

En Ecuador a través del tiempo, las crisis económicas han deteriorado el sector salud, llevándolo a sufrir ciertos cambios en donde quienes resultan más perjudicados son las personas con bajos recursos, de tal modo que la gente que padece de alguna enfermedad no tiene la posibilidad de acudir a un médico, dado al alto costo que este representa, de igual forma los individuos que no son derecho habientes del seguro social o IESS no tienen otra manera de resolver sus problemas de salud.

Como fruto de un gran esfuerzo, el Ministerio de Salud, ha logrado desarrollar centros de salud públicos en la República del Ecuador, ofreciendo apoyo a quien más lo necesita, pero debido a la serie de situaciones problemáticas que los rodean, estos centros tienen deficiencias y esto los preocupan, ya que les impide en algunos casos, ofrecer a la comunidad una atención médica que cumpla con sus expectativas.

Los Centros de Salud enfrentan deficiencias en la calidad del servicio que ofrecen a

los pacientes. Ésta no es siempre la esperada por las personas que acuden a estos lugares, pero este problema no viene solo, es desencadenado por una serie de variables, por ejemplo; la escasez de medicamentos que resulta en tratamientos inconclusos, este problema, puede afectar de gran manera la recuperación de los pacientes y provocar cierto miedo en los demás de asistir a estos centros para sanar sus enfermedades.

El personal médico es otro de los factores que involucra la calidad percibida por los usuarios, dado que en muchas ocasiones no es suficiente el número de doctores para satisfacer la demanda de la comunidad; aunado al tiempo que los pacientes tienen que esperar, se produce otro problema, pues debido a que los médicos tienen ciertos tiempos reglamentarios de atención y este depende del tipo de enfermedad, se tiene como consecuencia que en algunas ocasiones los doctores alarguen el tiempo de consulta y con esto provocan una demora en la atención a los pacientes próximos.

1.1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo realizar la implementación de mejoras estratégicas mediante la evaluación de la calidad del servicio ofrecido por el subcentro de salud Montalvo con base en percepciones y expectativas del cliente externo en el cantón Montalvo Provincia de los Ríos?

1.1.2 SUBPREGUNTAS

- ¿Existen fallas en la atención al cliente que poseen actualmente el Subcentro de Salud Montalvo?
- ¿Es necesario mejorar la atención del Subcentro de Salud Montalvo?
- ¿Qué beneficio traería consigo la implementación de mejoras estratégicas en la atención al cliente Subcentro de Salud Montalvo?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 OBJETIVO GENERAL

Implementar mejoras estratégicas mediante la evaluación de la calidad del servicio ofrecido en el Subcentro de Salud Montalvo ubicado en el cantón Montalvo con base en la percepción del cliente externo o usuario del servicio para aumentar su acción operativa.

1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Detectar las deficiencias que el subcentro de salud Montalvo tiene en los servicios de salud ofrecidos.
- Evaluar la calidad en el servicio en dicho subcentro con base a percepciones y expectativas del cliente externo.
- Sugerir mejoras estratégicas para ofrecer un servicio de calidad en las unidades de negocio más solicitadas del Subcentro de salud.
- Facilitar herramienta necesaria para mejorar la calidad en el proceso de atención del cliente en el Subcentro de Montalvo Provincia de Los Ríos.

1.3 JUSTIFICACIÓN

La importante existencia de Subcentros de salud públicos en Ecuador, ha propiciado que cada vez la gente tenga mayor acceso a este servicio, el cual resulta indispensable para el ser humano y su desarrollo.

Pero el hecho de que este servicio sea gratuito no significa de ninguna manera que deba de ser de baja calidad, por lo que la continua búsqueda de la calidad en el

servicio es perseguida por quienes lo ofrecen, para de esta manera satisfacer a quienes lo reciben sin importar el nivel social, puesto que la salud debe ser brindada de manera integral y equitativa.

Se realiza este proyecto con el fin de dar a conocer las percepciones y expectativas de los pacientes sobre el servicio que reciben, para que de esta manera el subcentro de salud Montalvo a evaluar, cumpla con los estándares de calidad que el Ministerio de Salud impone y a su vez pueda mantener un programa de mejora continua que eleve la imagen del subcentro.

Ante esta realidad, la calidad en el servicio que se analiza, centra principalmente su atención en las necesidades, inquietudes y percepciones del cliente externo, para cumplir con sus expectativas de servicio y así ofrecer un servicio más humano y digno.

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Fundamentación Teórica

En el presente capítulo se llevará a cabo una revisión del marco teórico que sustentará el contenido de éste proyecto; demostrando diversos conceptos de calidad en el servicio, así como la percepción de los usuarios de los Subcentros de salud sobre el servicio recibido.

Así mismo se abordarán temas como la importancia de la existencia de los Subcentros de salud gratuita, alternativas y criterios para evaluar la calidad del servicio que ofrecen, entre otros temas relacionados con la evaluación de la calidad de estos Subcentros.

Salud

La definición de salud dice que la misma es un estado de completo bienestar físico, mental y social; y no solo la ausencia de enfermedad o dolencia.

El Día Mundial de la Salud se celebra el 7 de abril.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en su Constitución de 1946, define salud como el estado de completo bienestar físico, mental, espiritual, emocional y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades.

La salud implica que todas las necesidades fundamentales de las personas estén cubiertas: afectivas, sanitarias, nutricionales, sociales y culturales. Esta definición es utópica, pues se estima que sólo entre el 10 y el 25 % de la población mundial se encuentra completamente sana.

Una definición más dinámica de salud es el logro del más alto nivel de bienestar físico, mental, social y de capacidad de funcionamiento que permitan los factores sociales en los que viven inmersos el individuo y la colectividad.

La salud y la enfermedad forman un proceso continuo, donde en un extremo se encuentra la muerte prematura, muchas veces prevenible, y en el otro extremo se encuentra un elevado nivel de salud, al que difícilmente llega todo el mundo.

En la parte media de este continuo o equilibrio homeostático se encontraría la mayoría de la población, donde la separación entre salud y enfermedad no es absoluta, ya que es muy difícil distinguir lo normal de lo patológico.

La definición de salud es difícil, siendo más útil conocer y analizar los determinantes de la salud o condicionantes de la salud.

La salud, en términos físicos, forma parte de uno de los pilares de la calidad de vida, bienestar y en definitiva de la felicidad.

El objetivo de alcanzar la salud, no solamente corresponde a la medicina, sino también a los políticos, a la sociedad y al individuo. En los países en vías de desarrollo, la salud empezaría a conseguirse cuando se satisfagan sus necesidades de alimentación, infecciones, vivienda, trabajo y, en definitiva, sus problemas económicos, mientras que, en los países desarrollados, la salud se consigue previniendo los efectos secundarios que la riqueza produce como la obesidad, la ausencia de ejercicio físico, los accidentes de tráfico, el tabaquismo, la depresión, la contaminación.

Cliente

A fin de conocer el significado de la palabra cliente, el sitio en Internet (<http://www.diccionarios.com>) lo da a conocer como persona o conjunto de personas que satisface sus necesidades adquiriendo bienes y servicios generados en el proceso productivo por otra persona o conjunto de persona.

- **Cliente Interno**

El cliente interno se refiere a los empleados que dependen de otros empleados de la misma organización, para apoyarse mutuamente y proveer internamente de bienes y servicios, con la finalidad de poder llevar a cabo un trabajo con eficiencia.

- **Cliente externo**

El cliente externo por su parte se refiere a las personas, así como los negocios que ejercen como compradores de bienes y servicios de una organización, cabe mencionar que la palabra “cliente” se refiere a estas personas.

Factores de Influencia en la Conducta del Consumidor

Para Kotler (1993) son cuatro los factores que influyen la conducta del cliente;

los Factores Culturales, Sociales, Personales y Psicológicos. Estos factores a su vez tienen subdivisiones que explican la conducta del consumidor.

Servicio

“La empresa de servicios es la gerencia de organizaciones cuyo negocio principal exige la interacción con el cliente para producir el servicio.”

“Un servicio es cualquier acto o desempeño que una persona ofrece a otra y que en principio es intangible y no tiene como resultado la transferencia de la propiedad de nada.

La producción del mismo podrá estar enlazada o no a la de un bien físico” (Kotler. 1996 p 464).

La forma general de evaluar los servicios son dos; de manera cualitativa y cuantitativa, estas formas de medición depende de la perspectiva del cliente o del proveedor del servicio.

Según Zeithaml “la investigación de mercados no se limita a los cuestionarios y estadísticas. Algunas formas de investigación son exploratorias y preliminares, denominadas investigación cualitativa, y se realizan con objeto de esclarecer la definición del problema y preparar una investigación empírica más formal.

Por su parte, la investigación cuantitativa se diseña para describir empíricamente la naturaleza y las actitudes o comportamientos de los clientes, así como para probar ciertas hipótesis específicas que el profesional de marketing de servicios quiere examinar”.

Características de los servicios

De acuerdo al autor Kotler (1993), los servicios cuentan con características específicas, las cuales se mencionan a continuación (Kotler. 1993 p 471):

Intangibilidad. Esta característica es muy distintiva de los servicios, debido a que los servicios son acciones o ejecuciones en lugar de objetos, puesto que no es posible tocarlos, verlos, sentirlos de la manera en que se percibe algo tangible, por ejemplo los servicios de atención para el cuidado de la salud, son acciones del proveedor del servicio médico para con el paciente, aunque el paciente pueda ver y tocar el equipo con el cual es atendido, no puede ver ni tocar el servicio en sí, el cual corresponde al cuidado de la salud; es más, aún después de recibir un diagnóstico o tratamiento, el enfermo puede posiblemente no entender claramente el servicio recibido, dada la complejidad que lo envuelve.

Para el cambio de un servicio intangible a uno tangible, existen varias herramientas:

- Lugar. Se refiere al lado físico de la institución y el aspecto que éste tiene.
- Gente. Referente al personal que labora, sobre modo de vestir actuar y tratar al cliente o usuario del servicio.
- Equipo. Representa todos los activos fijos de la institución y su coherencia de existir en ésta.
- Material de comunicación. Debe de ser materia que sugiera eficiencia, evite confusión y aclare dudas.

Inseparabilidad. Se da cuando el servicio es dado por una persona y al mismo tiempo el cliente se encuentra presente. Es decir el cliente y el proveedor están ligados ya que un servicio primero se solicita y luego se produce, pero la solicitud y el consumo son simultáneos, por esto es que se dice que son inseparables: como resultado de esta característica, el cliente puede involucrarse y observar el proceso que envuelve al servicio en gestión, por lo que la actitud que tome; sea buena o mala, puede crear dificultades para el resto de los clientes que se encuentren cerca.

Variabilidad. Para Zeithaml, (2002) ésta características de los servicios puede resultar muy difícil de controlar, ya que debido a que los servicios son heterogéneos, resulta todo un reto para cualquier organización o grupo de personas, el asegurar un servicio con calidad sostenida, pues este depende de otros factores que en ocasiones se encuentran fuera del alcance del productor del servicio o en su defecto el servicio ofrecido por una tercera persona, lo cual incrementa aún más la heterogeneidad de lo que se ofrece.

Dentro de la Administración Pública los servicios resultan muy variados, así como los clientes y las personas que lo proporcionan. La variabilidad se da cuando se llega a comparar, por ejemplo, el trato en un servicio gratuito con uno que no lo es, esta diferencia es mucho más marcada, dependiendo de la cultura, economía y otros factores de cada país.

Las empresas públicas y en general las de servicios pueden tomar tres medidas para el control de calidad:

- a. Invertir en una buena selección de personal y capacitación de éste.
- b. La estandarización del proceso de world wide web: presentación del servicio a lo largo de todo el Estado y en todos los servicios, por ejemplo, el desempeño de todos los funcionarios. Por otro lado, establecer un servicio ejemplar por todo aquello que la gente no ve.
- c. Monitorear la satisfacción del cliente mediante sistemas de quejas y sugerencias, encuestas de clientes, de manera que un servicio deficiente pueda detectarse con mayor rapidez y corregirse.

Imperdurabilidad. Este término se refiere al hecho de que los servicios no se pueden preservar, almacenarse, revenderse o regresarse. No es posible, por ejemplo reclamar o revender un asiento en el avión o en un restaurante, ya que son servicios que se reciben, se consumen y terminan, con los bienes materiales

sucede distinto, éstos si se pueden almacenar y revender si el cliente así lo desea, e incluso regresarlo si no está satisfecho con lo adquirido.

El problema de la Imperdurabilidad puede no ser un problema cuando existe una demanda fija, ya que es fácil proveerse para otorgar el servicio por anticipado.

Calidad

Calidad según Evans y Lindsay se define como una mezcla de perfección, consistencia, eliminación de desperdicio, rapidez de entrega, cumplimiento de políticas y procedimientos, proporcionar un producto bueno y utilizable, hacerlo bien a la primera, agradar o satisfacer a los clientes, servicio total al cliente (Evans y Lindsay. 2000 p 10).

Según información localizada en el sitio (<http://www.itlp.edu.mx>), calidad es la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades establecidas implícitas. En base a la Mercadotecnia. La calidad significa el cumplimiento de los estándares y el hacerlo bien desde la primera vez.

Para W. Edward Deming, la calidad significaba ofrecer a bajo costo productos y servicios que satisfagan a los clientes. Implica un compromiso con la innovación y mejora continua (Deming citado por Asbun, D. 2002).

Philip Crosby describe a la calidad y la explica desde una perspectiva de la ingeniería, como el cumplimiento de normas y requerimientos precisos. Crosby tenía un lema: “Hacerlo bien a la primera vez y conseguir cero defectos” (Ibídem 2002).

Para Joseph Juran, la calidad es “La aptitud para el uso, desde el punto de vista del cliente” (Jurán, 1990 p.9).

Los conceptos citados anteriormente, muestra en diferentes términos lo que

significa la calidad para varios autores; sin embargo, todos coinciden en los mismos puntos: la calidad depende de las necesidades del consumidor y este es el que proporciona los estándares para tenerla.

El Modelo de Grönross citado por Pedro Luis Cerezo en el sitio ([http://www.ctv.es/USERS/gesworld/Art012 .htm](http://www.ctv.es/USERS/gesworld/Art012.htm)) propone tres factores que determinan la calidad de un servicio:

- La Calidad Técnica

Puede ser objeto de un enfoque objetivo del consumidor. Su apreciación se basa sobre las características inherentes al servicio (horario de apertura, rapidez de paso por caja, gran surtido...)

- La Calidad Funcional (también conocida como Calidad Relacional)

Resulta de la forma en que el servicio es prestado por el cliente (por ej.: aspecto o comportamiento de las cajeras en las grandes superficies).

- La Imagen de la Empresa que Percibe el Cliente

Basada en sus anteriores experiencias (es resultante de los anteriores factores).

Grönross sugiere que la calidad funcional es más determinante que la calidad técnica y que el encuentro entre el prestatario del servicio y el cliente constituye el fundamento de la calidad. Por lo tanto hablaremos desde el punto de vista de la calidad funcional.

Administración de la calidad del servicio

La estrategia clave para empresas de servicio es cumplir o exceder las expectativas de calidad de servicio de los clientes o usuarios. Dichas expectativas se forman por experiencias pasadas, publicidad pasada de boca en boca y publicidad propia de la dependencia.

El cliente o usuario puede comparar el servicio recibido con el servicio esperado; si el servicio recibido está por debajo del servicio esperado, los clientes experimentan cierta frustración; en comparación, si el servicio recibido cumple con sus expectativas o las excede, el cliente está listo para utilizar el servicio otra vez, con la diferencia de que su percepción será positiva.

Existen una serie de prioridades básicas en las operaciones como son: costo, calidad y confiabilidad del producto. La calidad se puede dividir en dos categorías; calidad del producto y calidad del proceso. La manera de establecer el nivel adecuado de calidad de un producto o servicio es pensar en los requerimientos del cliente, mientras que la calidad en los procesos es crucial, pues se relaciona de manera directa con la confiabilidad de éste (Chase 2000).

Cumpliendo con lo anterior, el prestador del servicio necesita identificar los deseos de sus clientes en cuanto a calidad se refiere.

Los clientes al recibir un servicio con calidad quedarán satisfechos, si obtienen de parte del gobierno un servicio que dé como resultado una actitud positiva, provocará una publicidad de boca en boca y una imagen buena en general que hará que se fortalezca y se mantenga.

De esta forma la filosofía gerencial de Mejora Continua asume el reto del mejoramiento de un producto y un proceso como un proceso de nunca acabar, en el que se van consiguiendo pequeñas victorias.

Específicamente, esta filosofía busca un mejoramiento continuo de la utilización de la maquinaria, los materiales, la fuerza laboral y métodos de producción mediante la aplicación de sugerencias e ideas aportadas por miembros del equipo.

Existen criterios de excelencia en el desempeño diseñados para mejorar la competitividad de las empresas con una doble meta:

- “Entrega de un valor siempre creciente a los clientes, dando como resultado un mayor éxito en el mercado”.
- “Mejor desempeño y capacidad general de la empresa.” (Evans 2000).

Estas siguen un conjunto jerárquico de categorías, elementos y áreas de resolución que a continuación se mencionan:

- a. Liderazgo
- b. Planeación Estratégica
- c. Enfoque al Cliente y al Mercado
- d. Información y Análisis
- e. Enfoque a los Recursos Humanos
- f. Administración de los Procesos
- g. Resultados de la Empresa

Calidad en el servicio

Según el ensayo realizado por Pedro Luis Cerezo, expreso en el sitio (<http://www.ctv.es/USERS/gesworld/Art012.htm>) siendo la satisfacción del cliente el elemento predominante de la calidad percibida, la definición de calidad de servicio que se podría adoptar sería:

“La minimización de la distancia entre las expectativas del cliente con respecto al servicio y la percepción de éste tras su utilización”.

Modelo de brechas sobre la calidad en el servicio

El modelo de las brechas sobre la calidad en el servicio se centra en la diferencia que existe entre las expectativas y percepciones del cliente, donde las expectativas reflejan la experiencia que el cliente ha obtenido y las percepciones muestran la forma en que se recibe el servicio. La idea consiste en que las empresas con objeto

de satisfacer a sus clientes, deseen cerrar, la brecha entre lo que se espera y lo que se recibe (Zeithaml, et al. 2002).

En este modelo se encuentran las brechas del proveedor del servicio, que son las causas de la brecha del cliente:

Brecha 1: No saber lo que el cliente espera.

Brecha 2: No seleccionar el diseño ni los estándares del servicio correctos.

Brecha 3: No entregar el servicio con los estándares de servicio.

Brecha 4: No igualar el desempeño con las promesas.

Expectativas

A pesar de que a nivel intuitivo, todos pueden comprender lo que son las expectativas, resulta necesario que las personas que lleven a cabo un estudio de marketing de servicios tengan acceso a una definición completa y más clara de las expectativas, para de esta manera, tener la capacidad de medirlas, comprenderlas y administrarlas. (Zeithaml, 2002).

Expectativas del servicio

- Servicio esperado

Al profundizar en el estudio de las expectativas, se pudo observar que existen varios y distintos tipos de expectativas de servicio; el primero de ellos se denomina servicio esperado, el cual se define como el nivel de desempeño que se “podría desear”, es una mezcla de lo que el cliente piensa que “puede ser” con lo que considera “debe ser” (Ibídem p. 63).

Parasuraman menciona que las expectativas de los clientes juegan un rol muy importante juzgando el servicio de la compañía. Los clientes comparan el servicio que esperan recibir con los que la compañía les está entregando (Parasuraman et

al. 1991 p.57).

La expectativa de servicios es un estándar de comparación en dos maneras diferentes; lo que los consumidores esperan que ocurra en un encuentro de servicio y lo que los clientes desean que ocurra.

- **Servicio Adecuado**

Servicio adecuado se refiere a la expectativa más baja del cliente, es decir el nivel mínimo del servicio que podría aceptar y la distancia entre el servicio esperado y el servicio adecuado es llamado zona de tolerancia; ésta se puede considerar como el intervalo dentro del cual los clientes no advierten particularmente el desempeño del servicio.

Percepciones

Dimensiones de la calidad en el servicio

De acuerdo con diversas investigaciones los clientes no perciben la calidad como un concepto de una sola dimensión, es decir la percepción que tienen los clientes se basa en múltiples factores. Es por esto que Zeithaml (2002) describe cinco dimensiones de la calidad:

- **Confianza.** Capacidad para desempeñar el servicio que se promete de manera segura y precisa.
- **Responsabilidad.** Disponibilidad para ayudar a los clientes y para proveer el servicio con prontitud.
- **Seguridad.** El conocimiento y la cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar buena fe y confianza.
- **Empatía.** Brindar a los clientes atención individual y cuidadosa.

- Tangibles. La apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales escritos

Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente depende de gran manera de la percepción que tiene del bien o servicio que está siendo obtenido. Según Zeithmal (2002) la satisfacción es la evaluación que realiza el cliente respecto de un producto o servicio, en términos de si ese producto o servicio respondió a sus necesidades y expectativas; la ausencia del cumplimiento de dichas necesidades y expectativas da como resultado la insatisfacción con el producto o servicio adquirido.

La teoría del paradigma de la expectación/disconformidad en proceso de Mohr, citado por Albert Caruana (2002), provee la base para la mayoría de estudios de satisfacción y se compone de cuatro partes:

- Expectativas
- Funcionamiento
- Disconformidad; y
- Satisfacción

Donde la disconformidad proviene de las discrepancias entre las expectativas principales y el funcionamiento actual. La respuesta del cliente para la evaluación de la discrepancia percibida entre las expectativas principales y el funcionamiento actual del producto como percibido después de su consumo.

2.2. MARCO CONCEPTUAL

A continuación se definen los términos que se presentan en el siguiente trabajo y que pueden llegar a ser desconocidos para los lectores.

Acreditar: Es el acto por el cual una entidad de acreditación reconoce la competencia técnica y confiabilidad de los organismos de la evaluación de la conformidad (laboratorios de prueba, , unidades de verificación).

Administrar: Es un concepto compuesto por planificación, organización, ejecución y control que se realizan para determinar, y satisfacer los objetivos establecidos mediante el uso de recursos como son los económicos, el personal y el tiempo.

Auditoria: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Control de la Calidad: Parte de la gestión de calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

Diseño y Desarrollo: Conjunto de procesos que transforma los requisitos en características especificadas o en la especificación de un producto, proceso o sistema.

Eficacia: Extensión en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia: Relación entre resultados alcanzados y recursos utilizados.

Gestión: Acción de administrar, es decir hacer diligencias conducentes al logro de un negocio. Coloca al empresario al estilo gerencial más dinámico, orientado a los resultados.

Gestión de Calidad: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

Manual de Calidad: Documento que especifica el sistema de gestión de calidad de una organización.

Mejora Continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

Normalizar: Es el acto en el que se formulan y expiden normas o lineamientos regulatorios.

Objetivo de Calidad: Algo ambicionado o pretendido relacionado con la calidad.

Plan de Calidad: Documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.

Planificación de la Calidad: Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de las objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.

Política de Calidad: Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Proveedor: Persona que tiene a su cargo abastecer un producto o servicio.

Servicio: Organización y personal destinado a satisfacer necesidades del público o del alguna entidad pública o privada.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente explícita u obligatoria.

Sistema: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

Sistema de Gestión: Sistema para establecer la política y los objetivos para lograr dichos objetivos.

Sistema de Calidad: Conjunto de estructura de organización, de responsabilidades, de procedimientos, de procesos y de recursos, que se establecen para llevar a cabo la gestión de calidad.

2.3 Hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

Implementando las mejoras estratégicas mediante la evaluación la calidad del servicio ofrecido en el Subcentro de Salud Montalvo ubicado en el Cantón Montalvo con base en la percepción del cliente externo o usuario del servicio se aumenta su acción operativa.

2.3.2 Hipótesis Específicas.

- Detectadas las deficiencias que el Subcentro de Salud Montalvo tiene en los servicios de salud ofrecidos se propondrán acciones correctivas que mejoraran su desempeño.
- Evaluada la calidad en el servicio en dicho Subcentro con base a percepciones y expectativas del cliente externo se dispondrá de un soporte para proponer estrategias de mejora.
- Sugeridas las mejoras para ofrecer un servicio de calidad en las unidades de negocio más solicitadas del Subcentro de salud se dispondrá de un Subcentro de calidad..

2.4 Variables

2.4.1 Variable Dependiente

Aumentar su acción operativa.- Disponer de estrategias para mejorar el accionar operativo de la institución

2.4.2 Variable Independiente

Evaluación de la calidad del servicio.- Evaluar las expectativas del cliente con respecto al servicio y la percepción de éste tras su utilización.

2.5. Operacionalización de la Variable

Concepto	Dimensiones	Indicadores	Índices
<p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Aumentar su acción operativa.- Disponer de estrategias para mejorar el accionar operativo de la institución.</p>	Métodos para la administración eficiente	<ul style="list-style-type: none"> • Indicadores estadísticos de atención. • Indicadores estadísticos de pacientes. 	¿Se ha estimado los parámetros estratégicos para la prestación eficiente del servicio?
<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>Evaluación de la calidad del servicio.- Evaluar las expectativas del cliente con respecto al servicio y la percepción de éste tras su utilización.</p>	Procedimientos de evaluación mediante el uso de puntuales herramientas que identifican la situación actual del servicio del subcentro.	<ul style="list-style-type: none"> • Expectativas de los clientes • Servicio ofrecido 	¿Se tiene en consideración el cambio en la prestación del servicio?

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Modalidad de la Investigación

La presente investigación incluyó actividades de naturaleza **descriptiva y exploratoria** (Observar al usuario durante su atención), combinando herramientas investigativas tales como: la recopilación de información secundaria de fuentes como: artículos relacionados, revistas profesionales y libros, noticias nacionales e

internacionales, Internet, investigaciones previas, entre otros.

Esta información secundaria sirve como marco conceptual para la investigación.

Por otra parte, también se llevó a cabo un análisis de datos primarios utilizando un cuestionario como herramientas principal de recopilación de datos.

El cuestionario fue diseñado para obtener datos sobre la situación de la calidad del servicio al cliente en el Subcentro de Salud Montalvo.

3.2 Tipo de Investigación

La investigación es en su primer fase, es de tipo exploratorio, y en su segunda fase se va a realizar de tipo descriptivo y transversal, esto debido a que se describirá la situación del servicio que ofrece el subcentro de salud Montalvo en un momento determinado, el cual se ubica en el cantón Montalvo, con la finalidad de conocer las percepciones y expectativas de los clientes externos

Dada la naturaleza de nuestro estudio, se optará por un diseño de investigación no experimental, debido a que este tipo de diseño permite analizar variables y observar fenómenos al natural (sin manipularlos), para que después sean analizados (Hernández, 2003) así también se utilizará un diseño de investigación descriptivo, porque se recolectarán datos en un momento dado en un tiempo único.

3.3 Métodos y Técnicas

La investigación precisa de un plan que permita dar respuesta a ciertos interrogantes. Este enfoque tiene que estar interrelacionado al problema en estudio y al tipo de investigación seleccionada. Este plan definirá el diseño de la investigación y abarcará los pasos y estrategias para llevarla a cabo en forma clara y sistemática.

El método aplicado a esta investigación será el descriptivo que permitirá tener datos que denoten las expectativas de los clientes externos.

Para lo cual se utilizó un cuestionario aplicado al usuario de los servicios del Subcentro de Salud Montalvo.

Adicionalmente se analizó exploratoriamente el subcentro de Salud Montalvo para determinar las falencias del mismo en cuanto a la parte física y de equipamiento.

3.4 Población y Muestra

Para llevar a cabo la selección de la muestra, tenemos que considerar la población, es decir, el universo en sí, del cual se pretende obtener la muestra representativa, dicho universo debe estar definido en términos de elementos, unidades de muestreo, alcance y tiempo. Para efecto de nuestra investigación, el universo estará conformado de la siguiente manera:

Hombres y mujeres de cualquier edad, que hayan sufrido alguna enfermedad o requerido atención médica de urgencias y puedan aportar sus percepciones y expectativas sobre el servicio recibido del subcentro de salud Montalvo.

DENOMINACIÓN	CANTIDAD
Cientes Externos mensual	2.800
TOTAL	2.800

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{(N-1) * E^2 + Z^2 * P * Q}$$

N= 2.800

Z= 1,96

P= 0,5

Q= 0,5

E= 0,05

$$n = \frac{3,8416 * 0,5 * 0,5 * 2.800}{(2.799 * 0,003) + 3,842 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 338$$

DENOMINANCIÓN	CANTIDAD
Personal Medico	10
TOTAL	10

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{(N-1) * E^2 + Z^2 * P * Q}$$

N= 10
 Z= 1,96
 P= 0,5
 Q= 0,5
 E= 0,05

- No se aplica la formula debido a que no cumple con los requerimientos necesarios, como es que allá una población de 33 en adelante

3.5 Tratamiento e Interpretación de Datos

La recolección de datos requiere de un proceso conceptual para llevarse a cabo, explicado por Hernández en su libro Metodología de la Investigación (2003); dichos pasos son tres:

- Seleccionar un instrumento que tenga la suficiente validez y confiabilidad, para poder sustentar los resultados obtenidos.
- La aplicación del instrumento seleccionado.
- Y en consecuencia analizar la información obtenida, en base a registros y mediciones.

Durante de recolección de datos, se buscará información pertinente esta investigación que esté relacionada con las percepciones y expectativas de los usuarios del servicio del Subcentro de Salud Montalvo.

La manera en que fueron recolectados los datos de esta investigación a través de un instrumento de medición, para conocer las expectativas y percepciones de los clientes que acuden al subcentro de Salud "Montalvo.

La información fué tabulada e ingresada en una base de datos para su posterior análisis, diseño de gráficos y cuadros para luego realizar los análisis respectivos. Esta información sirvió para realizar nuestra investigación de forma objetiva.

El presente estudio es de tipo cuantitativo, en el cual, se codificarán datos y se efectuarán análisis de matriz de datos utilizando un programa de cómputo. Con esto se pretende utilizar estadística descriptiva para poder obtener la media de cada variable y otros datos estadísticos requeridos.

Los resultados fueron presentados de manera gráfica así como utilizando tablas y

escrita para facilitar todo lo que respecta a la comprensión de las conclusiones de esta tesis. Las gráficas y tablas fueron elaboradas con la información que se recolecte por medio de encuestas.

Encuesta a los Usuarios del Subcentro de Salud Montalvo

1. ¿Cuántas veces a visitado el Subcentro de Salud Montalvo en el año 2010?

Detalle	Frecuencia	%
1 a 2 veces	58	17%
3 a 4 veces	156	46%
5 a 6 veces	67	20%
7 a 9 veces	34	10%
Mas de 9 veces	23	7%
Total	338	100%



Análisis:

En cuanto a la frecuencia de asistencia se observa que el 63% de los encuestados visita el Subcentro de una a cuatro veces, el 20% cinco a seis veces, el 10% de 7 a 9 veces, el 7% de más de 9 veces. Lo que demuestra una distribución descentralizada en cuanto a frecuencias de visitas al Subcentro de salud

2. ¿Cuál es el motivo para asistir a recibir atención médica?

Detalle	Frecuencia	%
Consulta Externa	134	40%
Salud Reproductiva	45	13%
Estado de Nutricion	49	14%
Vacunacion	78	23%
Odontologia	32	9%
Total	338	100%

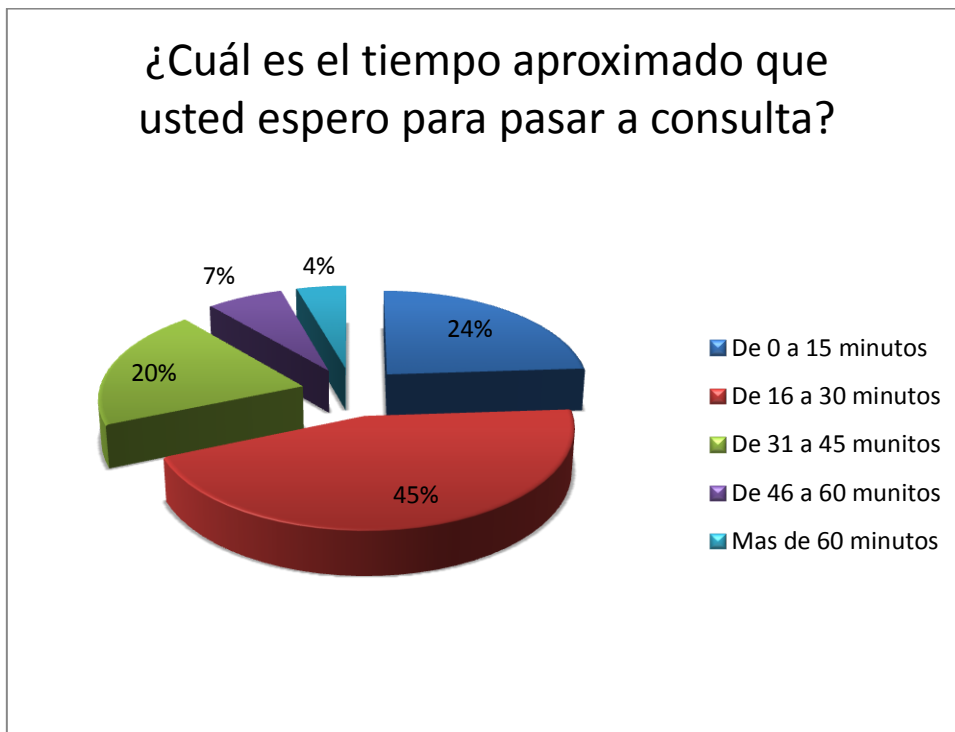


Análisis:

Como se puede apreciar, el 23% asistió al centro de salud por motivo de vacunación, el 40% asistió por consulta externa o también llamada consulta general, el 13% por salud reproductiva, el 9% por salud bucal y el 15% por motivos de nutrición; esto nos indica que la mayoría de las personas acudieron a consulta externa y en segundo lugar a vacunación.

3. ¿Cuál es el tiempo aproximado que usted espero para pasar a consulta?

Detalle	Frecuencia	%
De 0 a 15 minutos	81	24%
De 16 a 30 minutos	151	45%
De 31 a 45 munitos	68	20%
De 46 a 60 munitos	23	7%
Mas de 60 minutos	15	4%
Total	338	100%



Análisis:

El 45% de los usuarios esperó en un rango de tiempo de 16 a 30 minutos para pasar a consulta, el cual corresponde al rango considerado por el centro de salud como tiempo promedio de entrega del servicio.

El 20% esperó de 31 a 45 minutos para pasar a consulta, mientras que el 24% esperó de 0 a 15 minutos, el 4% más de 60 minutos y el 7% de 46 a 60 minutos, todo lo anterior indica que el 69% de los encuestados esperaron menos de 30 minutos para pasar a consulta, lo cual habla bien de la administración de tiempo para atender a los pacientez

4. ¿Cómo considera la imagen del personal del subcentro en cuanto a higiene y apariencia?

Detalle	Frecuencia	%
Pesima	23	7%
Mala	38	11%
Regular	114	34%
Buena	114	34%
Excelente	49	14%
Total	338	100%



Análisis:

Los adjetivos de regular y bueno sobre la imagen de los médicos en cuanto a higiene y apariencia, fueron curiosamente evaluados por el mismo porcentaje de personas de la muestra, el cual fue de 34%, esto debido a que la imagen que proyectan los médicos es percibida de una manera positiva.

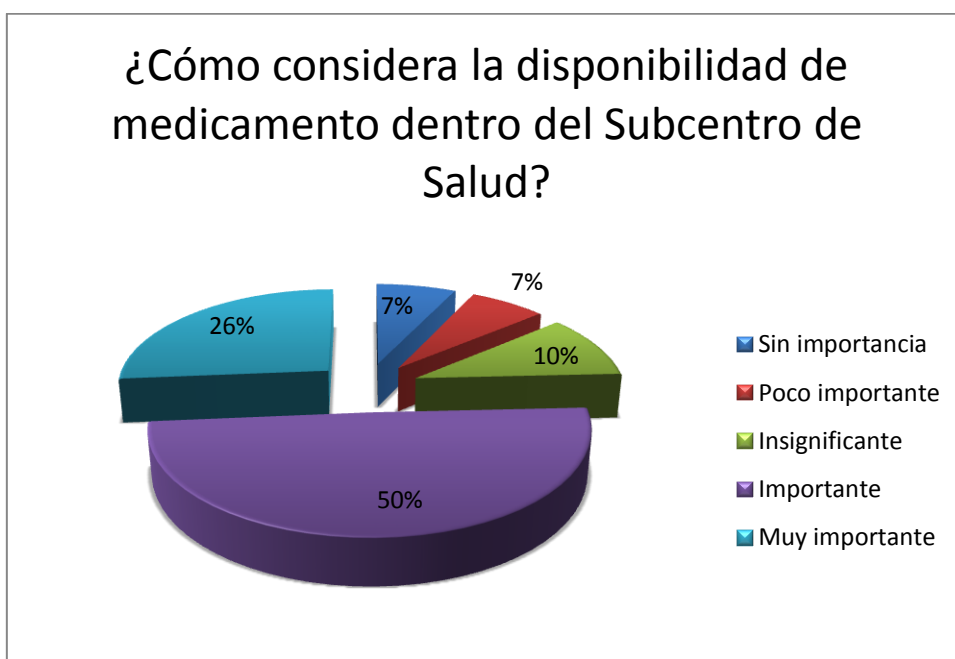
El 14% opinó que la imagen que dan los médicos es excelente y el 11% que es mala, esto quiere decir, que en general los usuarios perciben una imagen entre

regular y buena de los médicos que laboran en el centro de salud y en cambio solo el 7% opinaron que es Pésima.

La imagen percibida tiende a ser valorada como buena y esto se debe a que los médicos se preocupan por su apariencia y más aún porque este es un aspecto muy importante en el momento en que se otorga algún servicio de salud.

5. ¿Cómo considera la disponibilidad de medicamento dentro del Subcentro de Salud?

Detalle	Frecuencia	%
Sin importancia	24	7%
Poco importante	23	7%
Insignificante	35	10%
Importante	167	49%
Muy importante	89	26%
Total	338	100%



Análisis:

El 50% de los encuestados opinaron que la disponibilidad de medicamentos dentro del centro de salud es importante, así mismo el 26% opinó que les resulta muy importante, esto se debe a que para muchos de los usuarios de este servicio, les resulta vital la obtención de medicinas para curar sus padecimientos.

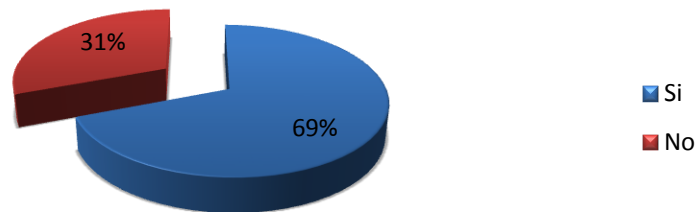
Sin embargo el 7% opino que no les importa si hay o no medicamentos, y el 7% dijo que les parece poco importante la disponibilidad de éstos, estas opiniones se pueden deber a que en ese momento no necesitaban medicinas. Y un 10% opino que es insignificante la presencia o no de medicina.

Una gran mayoría de los encuestados opinó que la disponibilidad de medicamentos dentro del Subcentro de salud es importante, pues son el punto clave de la recuperación de la salud.

6. ¿Cree usted que existen suficientes folletos de información para las personas que asisten al Subcentro?

Detalle	Frecuencia	%
Si	234	69%
No	104	31%
Total	338	100%

¿Cree usted que existen suficientes folletos de información para las personas que asisten al Subcentro?



Análisis:

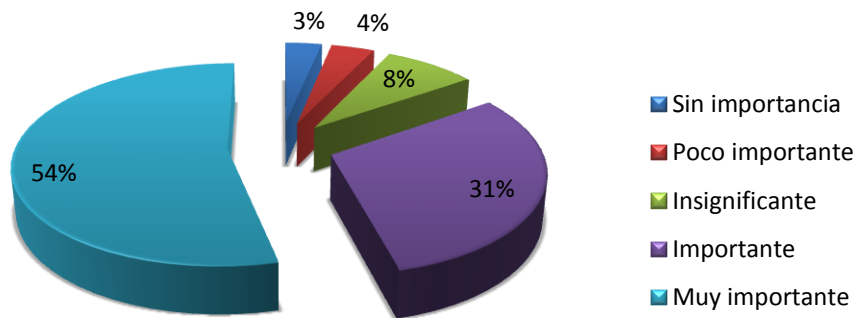
Para esta pregunta podemos encontrar que el 69% de la muestra encuestada opinó que si existen suficientes folletos de información en el Subcentro de salud, y este punto es muy importante ya que es una alternativa de donde pueden obtener una ayuda extra para el control y prevención de ciertos padecimientos.

El 31% de los usuarios encuestados opinó que no existen suficientes folletos de información en el Subcentro de Salud.

7. ¿Cómo considera la información que tienen los folletos del Subcentro de Salud Montalvo?

Detalle	Frecuencia	%
Sin importancia	11	3%
Poco importante	13	4%
Insignificante	28	8%
Importante	104	31%
Muy importante	182	54%
Total	338	100%

¿Cómo considera la información que tienen los folletos del Subcentro de Salud Montalvo?



Análisis:

En cuanto a la evaluación de los temas que vienen en los folletos de información que brinda el centro de salud se pudo observar que el 31% opina que le son importantes, el 54% que le son muy importantes, lo que indica que la información manejada en los folletos si les interesa a los usuarios, ya que los temas de los folletos les sirve de apoyo para el cuidado de su salud.

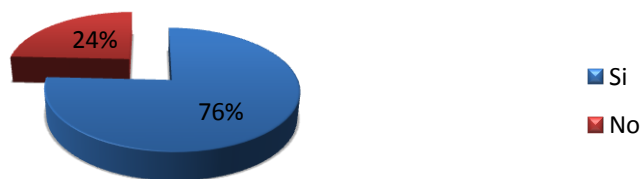
El 8% se mostró indiferente a la importancia de los temas tratados en los folletos del centro de salud, el 3% opinó que los temas no son de importancia, pues no les da a conocer nada que no sepan de antemano y el 4% infirió en que los temas de los folletos son de poca importancia, pues les resultan muy poco relevantes.

La percepción de los temas de los folletos es importante, ya que la información de los folletos puede ayudar a la prevención de futuras enfermedades.

8. ¿La persona en recepcion escucho con atencion el motivo de su visita al Subcentro de Salud?

Detalle	Frecuencia	%
Si	256	76%
No	82	24%
Total	338	100%

¿La persona en recepcion escucho con atencion el motivo de su visita al Subcentro de Salud?



Análisis:

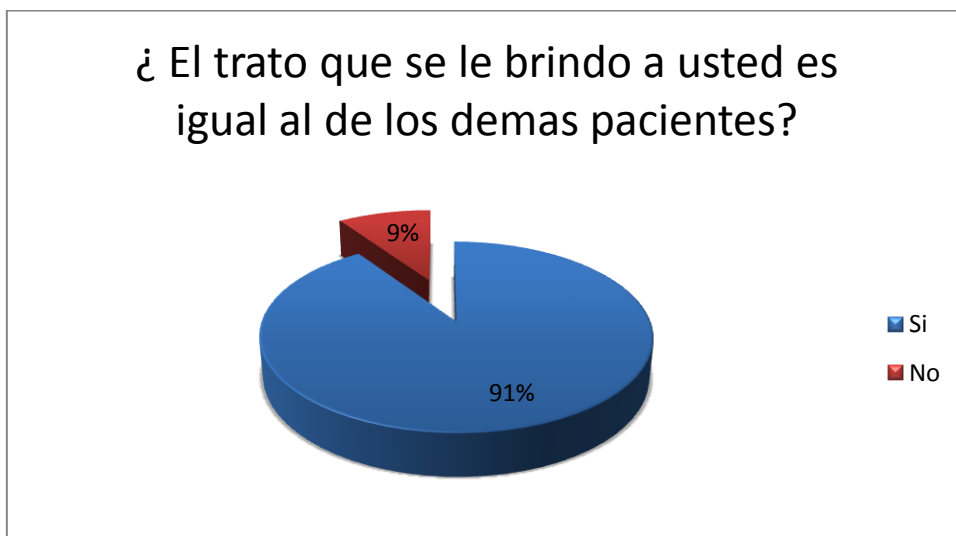
El 76% de las personas encuestadas opinó que la persona en recepción si escucho con atención el motivo de su visita al centro de salud, pues se sintieron atendidos con respeto.

El 24% de la muestra dijeron que la persona en recepción no escucho con atención el motivo de su visita al centro de salud, lo que provoco frustración en el servicio que esperaban recibir.

Como se puede observar la mayoría de las personas encuestadas coincidieron en que si fueron escuchados con atención en la recepción, lo cual les permitió explicar sus necesidades de servicio.

9. ¿ El trato que se le brindo a usted es igual al de los demas pacientes?

Detalle	Frecuencia	%
Si	297	91%
No	31	9%
Total	328	100%



Análisis:

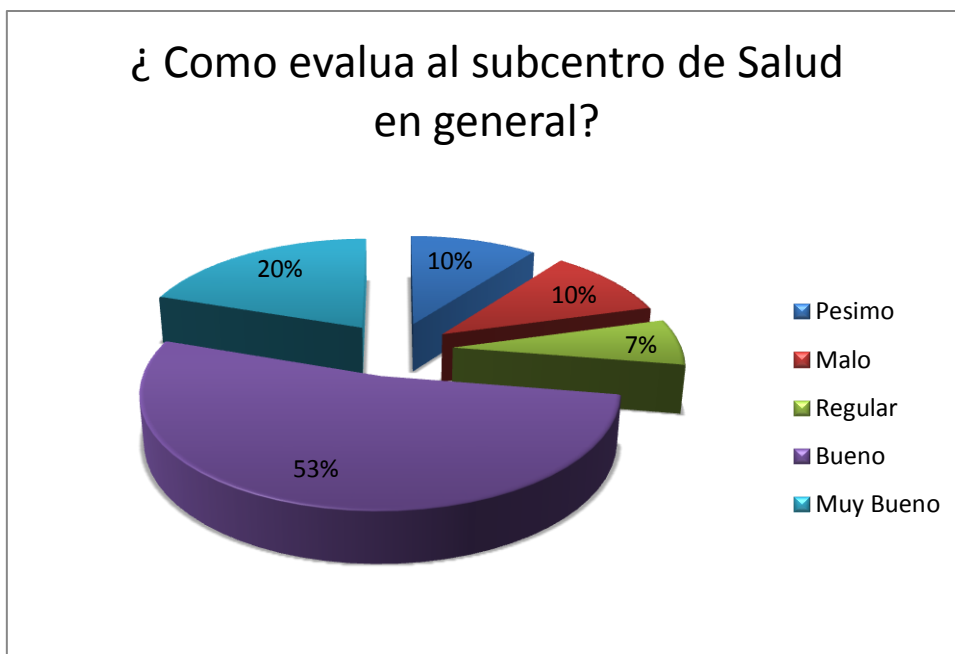
Para esta pregunta el 91% respondió que si fue tratado igual que los demás, es decir

que no distinguió ninguna diferencia entre el trato que recibieron otros pacientes al que recibieron ellos.

Por otro lado el 9% que equivale a 31 personas coincidió en que el trato que recibieron fue diferente al que recibieron los demás pacientes, provocando recelo y disgusto.

10. ¿ Como evalua al subcentro de Salud en general?

Detalle	Frecuencia	%
Pesimo	35	10%
Malo	35	10%
Regular	23	7%
Bueno	178	53%
Muy Bueno	67	20%
Total	338	100%



Análisis:

Para esta pregunta tan importante, el 53% coincidió en opinar que en general el servicio que ofrece el centro de salud es bueno, así como el 20% de los

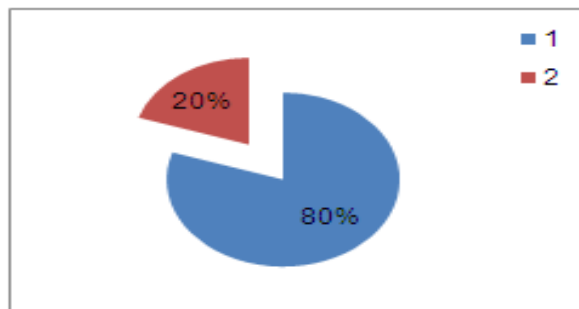
encuestados infiere en que el servicio es muy bueno, estas opiniones se deben a que el servicio que se ofrece es igual al servicio que los pacientes esperan recibir.

El 7% evaluó el servicio en general como regular, es decir no consideran que el servicio que se ofrezca sea malo, pero que si podría mejorar en algunos aspectos. El 10% opino que es malo y otro 10% que es pésimo el servicio

ENCUESTA A LOS MEDICOS RESIDENTES Y AREA ADMINISTRATIVA DEL SUBCENTRO DEL MONTALVO

1. ¿Considera Ud que sea necesaria que allá un Manual Estratégico para la atención al cliente?

Detalle	Frecuencia	%
Si	8	80%
No	2	20%
Total	10	100%



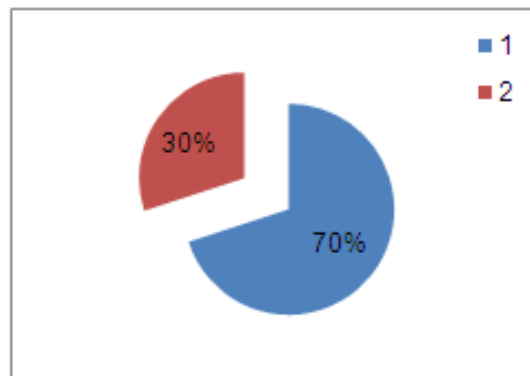
Análisis

Analizando el cuadro estadístico podemos decir que tenemos un porcentaje del 80% favorable para que exista un plan estratégico para la atención al cliente en el Subcentro de Montalvo, y el 20% es desfavorable.

Como se puede observar más de la mitad de los residentes si desean que allá un manual de plan estratégico para la atención al cliente .

2. ¿Cree Ud que sea necesario recibir seminarios de servicio de Atención al Cliente?

Detalle	Frecuencia	%
Si	7	70%
No	3	30%
Total	10	100%



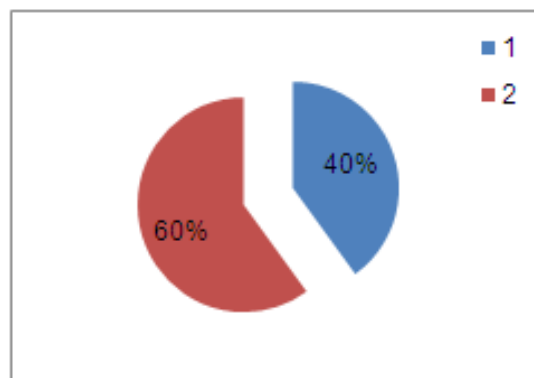
Análisis

Obtuvimos el 70% que si desearían recibir seminario de atención al cliente, pero tenemos que considerar que el 30% no desean recibir.

Como se puede observar la mayoría del personal si desean recibir seminarios para la atención al cliente.

3. ¿Esta Ud satisfecho en el ambiente de trabajo que se desenvuelve?

Detalle	Frecuencia	%
Si	4	40%
No	6	60%
Total	10	100%



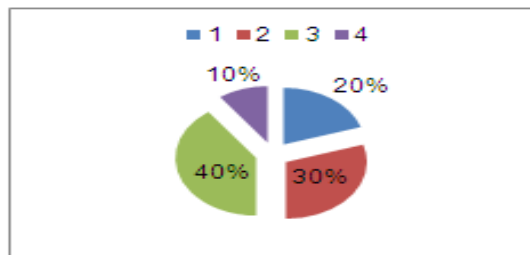
Análisis

De acuerdo a la frecuencia se puede considerar que tenemos para el Si el 40% si están satisfechos en su ambiente de trabajo, el 60% del personal residente no está cómodo en el ambiente laboral donde se desenvuelve.

El ambiente donde se desenvuelven debe ser cómodo ya que es muy importante para realizar las labores diarias de una forma eficiente y eficaz.

4. ¿Qué tan buena es la comunicación con su jefe inmediato?

Detalle	Frecuencia	%
Buena	2	20%
Muy Buena	3	30%
Regular	4	40%
Mala	1	10%
Total	10	100%



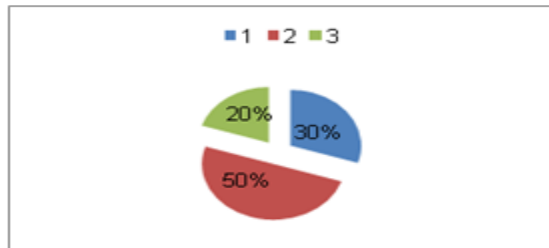
Análisis

La comunicación con el jefe inmediato es del 2% del personal residente dicen que es buena, el 3% es muy buena la comunicación con el jefe inmediato, el 4% es regular, el 1% es malo.

Como se puede observar las respuestas no son tan favorables por lo que se debería realizar un análisis por que hay tanta negatividad con respecto a la comunicación con el jefe inmediato

5. ¿Qué cree Ud que debería cambiar en el Subcentro de Montalvo?

Detalle	Frecuencia	%
Administracion	3	30%
Infraestructura	5	50%
Materiales	2	20%
Total	10	100%



Análisis

El 50% del personal residente consideran que se debería cambiar la infraestructura, el 30% la administración y el 20% los materiales que hay dentro del Subcentro de Montalvo.

Por medio de la frecuencia nos podemos dar cuenta que no están conformes con la infraestructura que tiene la institución.

3.6 DISCUSION DE RESULTADOS

Tomando en consideración las opiniones de los Médicos residentes se considera

que el problema que se tiene con el servicio al cliente se debe principalmente al exceso de pacientes que asisten para el área de consulta externa ya que esta es la más solicitada, seguida de el área infantil .

Conversando con los médicos nos supieron comunicar que no se les da seminarios de capacitación designados por la directora ellos, y ellos han comunicado esta inconformidad a su respectiva jefa pero no hay la suficiente comunicación entre empleado y empleador.

Después de haber hecho la observación nosotros consideramos que tienen problema debido a la desorganización que hay en el momento que se entregan los tickets por que los hacen madrugar a las 6 de la mañana y los pacientes recién son atendidos a las 8:30 am de la mañana

3.7 CONCLUSIONES

En la prestación de servicios de salud, es muy importante identificar aspectos que presenten deficiencias, ya que este tipo de servicio involucra la salud de los pacientes; es por esto que es de suma importancia identificar áreas problemáticas.

A continuación se muestran los puntos en los que se detectaron deficiencias en el Subcentro de Salud Montalvo; Con base al instrumento de medición detectamos las siguientes deficiencias:

La falta de mobiliario, la escasez de medicamentos, la apreciación de una sala de espera muy pequeña e inadecuada, un mantenimiento poco frecuente de los baños así como ciertas áreas con limpieza un poco descuidada.

Con lo anterior se puede decir que en el Subcentro de Salud Montalvo existen deficiencias en instalaciones físicas, afectado en cierta medida la perspectiva de la prestación del servicio, por otra parte el servicio en general presenta una aceptación mayoritaria por parte de los usuarios, ya que en lo que respecta a capacitación y atención de médicos y enfermeras estos consiguen tener calificaciones de buena y excelente.

Con lo que respecta a las instalaciones físicas del Subcentro de salud se concluye lo siguiente:

Encontramos que existen ciertas deficiencias en el área de limpieza, a su vez el mobiliario del centro recibe una calificación de malo por la falta de sillas, así como una inadecuada manutención de los baños. En general el centro de salud cuanta con los elementos indispensables para dar servicio es por eso que tiende a tener en estos aspectos una calificación entre regular y buena.

En cuanto a la entrega de medicamentos en el centro, lo cual constituye un importante punto para la recuperación de los pacientes; recibe una evaluación de importante es decir, constituye una gran ayuda el poder recibir medicinas gratuitas ya que al tener escasez de éstas, implicaría un fuerte gasto afectando la economía familiar.

Otro aspecto importante son los folletos de información, obteniendo una calificación de bueno; ya que es una manera de prevenir e identificar síntomas de enfermedades y así acudir a recibir atención a la mayor brevedad posible.

La capacitación del personal médico es un punto crucial en la entrega del servicio ya que de esto depende la correcta atención y recuperación de los pacientes, en general los usuarios lo perciben como bueno-excelente, es decir tienen confianza tanto en médicos como enfermeras; es por esto que los pacientes confían tanto en la explicación del diagnóstico como en la explicación que éstos les brindan acerca del tratamiento que deben seguir para su completa recuperación.

La amabilidad es otro aspecto considerado como importante por los usuarios del servicio, atribuyéndole una calificación de buena; percibiendo que el personal tiene una adecuada disposición para brindar un trato amable.

La percepción de los pacientes sobre la imagen de los médicos y las enfermeras en términos de higiene y apariencia, fue en general buena según las encuestas aplicadas, que indican una alta inclinación a considerar este aspecto como aceptable.

3.8 Recomendaciones

Con el fin de que el Subcentro de salud pueda seguir ofreciendo un servicio de calidad y los pacientes sigan percibiéndolo de esta manera, se dará a conocer una serie de recomendaciones, para que el centro de salud siga cumpliendo con las expectativas de los usuarios del servicio.

Dichas recomendaciones surgen de los resultados arrojados por el instrumento de medición utilizado aplicado a una muestra representativa de 338 personas.

A pesar de que un gran porcentaje de los usuarios evaluaron como bueno y muy bueno el servicio recibido por parte del centro de salud es necesario no perder de vista a quienes no se mostraron satisfechos con el servicio, evaluándolo como malo y regular, ya que esta discrepancia, puede ocasionar una cierta vulnerabilidad en los

demás pacientes, contagiando ideas y percepciones el servicio.

CAPITULO IV

4.1 MARCO PROPOSITIVO

“CON LA IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO QUE PERMITA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN OFRECIDA EN EL SUBCENTRO DE SALUD MONTALVO CON PERCEPCIONES Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE EXTERNO DEL CANTÓN MONTALVO PROVINCIA DE LOS RÍOS”

4.2 Desarrollo de la Propuesta

El objetivo fundamental de los servicios del Subcentro de Salud Montalvo consiste en otorgar a la población una atención integral de calidad, con énfasis en la entrega de paquetes básicos de servicios de salud, mediante acciones preventivas, curativas, de rehabilitación, de fomento de la participación comunitaria en la

operación de los servicios y el auto cuidado de la salud.

La unidad básica de atención médica es el Subcentro de Salud, bajo los siguientes componentes:

- **Componente poblacional:** El área geográfica y poblacional representada por la población de responsabilidad residente en una área determinada.
- **Componentes de personal:** El Subcentro de Salud Montalvo es integrado por un médico integral, una enfermera de campo y una enfermera de planta.
- **Componente de estructura física:** Es la sede del núcleo básico que contará con un consultorio equipado para la atención de la población.
- **Componente metodológico:** Se conforma por los elementos de programación, información y evaluación de las actividades del tipo nuclear, representados por el rota folio de información básica (Informe de labores), el diagnóstico de salud, cartografía del área y carpetas familiares.

Los centros de salud, ubicados en área urbana, dependen funcional (sistema de información, supervisión, evaluación, abasto, insumos, etc.) y organizacionalmente de la Dirección de Salud de la provincia en la cual se encuentren en este caso de la Dirección provincial de Salud de Los Ríos.

Las localidades de influencia y los servicios de apoyo se establecen con base a medios de transportes habituales de no más de una hora en el área rural y media hora en el área urbana.

Los centros de salud crecerán, en función del incremento poblacional, demanda de atención y criterio de eficiencia (promedio de consultas por médico) respaldada documentalmente; para fines operacionales, se considera población urbana aquella con más de 15000 habitantes.

4.3 Resumen del Plan Estratégico

AREA	FUNCIÓN	SERVICIO
Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Planear • Coordinar • Dirigir y Controlar 	Vigilancia de riesgo y Daños a la Salud
Farmacia y Almacén	Recibir, almacenar y registrar los bienes e insumos	Entregar el medicamento a pacientes con receta
Servicios Generales	Cuidado de los muebles ,inmuebles y equipos	Transportar pacientes y mantener la limpieza
Atención Medica Familiar	Otorgar atención medica al individuo familia y comunidad	Elaborar diagnostico de salud
Estomatología	Promoción ,Prevención y curaciones estomatológica	Urgencia
Epidemiología	Frecuencia y distribución de riesgo y daños	
Estadística	Recolectar ,procesar y verificar información	Participar en el uso interno y externo de la información

--	--	--

4.4 Plan Estratégico para mejorar el servicio al cliente

Funciones por áreas y servicios

Los centros de salud, cuentan con funciones distintas, que debido a su variedad, se clasifican por áreas y servicios, los cuales se citan a continuación:

- **Dirección**

Planear, coordinar, dirigir, y controlar el programa operativo anual, el programa anual de trabajo y el desarrollo de las variadas actividades de la unidad para la prestación de los servicios con base en las políticas y normas establecidas, integrar el diagnóstico de salud del área de responsabilidad, coordinar la operación del sistema de vigilancia epidemiológica e informar a la jurisdicción sobre la frecuencia y distribución de riesgos y daños a la salud de la población de su área.

Informar a las autoridades municipales y a la jurisdicción sanitaria, las situaciones que ameriten acciones de control sanitario, establecer y mantener coordinación ínter seccional.

Coordinar las que de acuerdo a la normatividad, determine el nivel estatal y jurisdiccional, coordinar las actividades de enseñanza de la unidad, proporcionar la información estadística de servicios de la unidad a la jurisdicción sanitaria de acuerdo al sistema de información en salud de la población abierta.

Vigilar que la unidad en su conjunto funcione con apego a indicadores de eficiencia y productividad, garantizar la aplicación de la normatividad oficial y legislación sanitaria vigente, por parte del personal de la unidad.

Coordinar y controlar las actividades de apoyo administrativo relacionado con el manejo de recursos materiales, financieros, humanos y de servicios generales con

que cuenta la unidad, coordinar la elaboración del Programa Operativo Anual y en el control del ejercicio presupuestal autorizado por programa.

Evaluar el programa de promoción y desarrollo del personal, así mismo vigilar y controlar el funcionamiento adecuado de mobiliario, inmueble y equipo con que cuenta la unidad, así como su conservación y mantenimiento e informar a la jurisdicción sanitaria.

- **Farmacia y Almacén**

Recibir, almacenar y registrar los bienes e insumos enviados por la jurisdicción y participar en el proceso de distribución a los servicios que lo requieran, mantener actualizado el inventario y conservar medicamentos y materiales; por último entregar el medicamento a pacientes con receta médica reafirmando indicaciones del mismo.

- **Servicios Generales**

Vigilar y participar en la conservación y mantenimiento de los muebles, inmuebles y equipo de la unidad e informar a la jurisdicción, así mismo apoyar en la transportación del personal, pacientes, material o equipo al lugar que se le indique; para mantener en condiciones de limpieza la unidad.

- **Atención Médica Familiar**

Otorgar atención medica al individuo, familia y comunidad, de manera integral, continua, oportuna, y personalizada; así mismo aplicar las acciones del paquete básico de servicios de salud para elaborar el diagnostico de salud de su área de responsabilidad y conformar el programa de trabajo con base en prioridades, detectando y estableciendo el tratamiento de los pacientes con deficiencias motoras o incapacidades por medio de una rehabilitación simplificada.

Aplicar el sistema de vigilancia epidemiológica, detectar y referir casos que no puedan ser atendidos en la unidad y continuar su control cuando regresen a la misma.

Esta función trata de promover la participación comunitaria en acciones de salud y en obras de saneamiento básico, así como informar y capacitar a la población para el autocuidado de su salud, mediante la participación en las investigaciones que realice o apruebe el Ministerio de Salud.

- **Estomatología**

Esta función se encarga de realizar acciones de promoción, prevención y curación estomatológica a la población del área de influencia con énfasis a grupos prioritarios, así como atención de urgencias.

- **Epidemiología**

Esta función se encarga de informar sobre la frecuencia y distribución de riesgo y daños a la salud de la población de su área.

- **Estadística**

Mantiene actualizados los registros de información en salud, a través de recolectar, procesar y verificar la información recibida de los diferentes servicios de la unidad de acuerdo a la normatividad establecida y promover y participar en el uso interno y análisis de la información, así como; se encarga de recolectar, procesar y verificar la información recibida de unidades de menor complejidad en su ámbito de control.

Actividades de los Recursos Humanos

Dentro de este punto se puede observar las actividades del personal de un centro de salud, para que este consiga satisfacer las necesidades de la población que le corresponda.

- **Del médico**

- a. Coordinar y participar en la elaboración del rota folio de información básica del área de responsabilidad (informe de labores), desarrollo de la cédula de micro diagnóstico familiar y en la elaboración, desarrollo y evaluación del programa anual de trabajo de la unidad.

- b. Proporcionar atención médica preventiva, curativa y de rehabilitación de manera integral al individuo, familia y población que le corresponda.
- c. Participar en las visitas domiciliarias para el control de caso y educación individual, familiar y de grupo en aspectos de salud.
- d. Participar en la vigilancia epidemiológica de su área de responsabilidad y reportar casos según la normatividad.
- e. Organizar, coordinar, asesorar y supervisar las actividades de sus enfermeras de clínica y de campo.
- f. Transferir a los pacientes que requieran servicios de mayor complejidad, participar en su seguimiento y continuar su control posterior a la contra referencia.
- g. Identificar necesidades de capacitación de personal.
- h. Cooperar con el personal que lo supervise o evalúe.
- i. Solicitar los insumos necesarios para sus actividades como tal.
- j. Participar en la identificación y referencia de casos que requieran asistencia social a la institución correspondiente.
- k. Sugerir a sus superiores las medidas necesarias para atender la problemática de salud.
- l. Participar en la organización, capacitación, supervisión y evaluación del Comité de Salud.

De la enfermera de Planta

- a. Participar en la elaboración del rota folio de información básica de la comunidad, en la elaboración y desarrollo de la cédula de micro diagnóstico familiar y del programa anual de actividades de la unidad.
- b. Apoyar en la consulta médica prestada en el consultorio.
- c. Desarrollar el programa de vacunación intramuros y apoyar las acciones de campo durante la semana nacional de salud.
- d. Colaborar en el control de las carpetas familiares del consultorio, registro de citas en la agenda y carnet.
- e. realizar la preparación y esterilización del material y equipo.
- f. Promover la utilización adecuada de los servicios de la unidad.
- g. Promover obras de saneamiento básico.
- h. Formar y coordinar grupos de personas con riesgos y problemas de salud similares.
- i. Solicitar los insumos necesarios para realizar sus actividades y conservar en buen estado el material y equipo bajo su custodia.
- j. Realizar las actividades de rehabilitación a pacientes de acuerdo a la normatividad correspondiente.
- k. Participar en la organización, capacitación, supervisión y evaluación del Comité de Salud, así como en la identificación y solución a problemas de salud de la comunidad.

- l. Realizar actividades de educación para la salud individual, familiar y de grupo dentro de la unidad.
- m. Cooperar con el personal que la supervise y evalúe, y sugerir a sus superiores las medidas necesarias para atender a la problemática de salud.

De la Enfermera de Campo

- a. Participar en la elaboración del rota folio de información básica de la comunidad y en la elaboración y desarrollo de la cédula de micro diagnóstico familiar y del programa anual de actividades de la unidad.
- b. Desarrollar el programa de vacunación intramuros.
- c. Participar en la identificación y referencia de casos que requieran asistencia social a la institución correspondiente.
- d. Realizar actividades de educación para la salud individual, familiar y de grupo a la comunidad.
- e. Organizar a la comunidad para que participe en los programas de la unidad.
- f. Establecer la coordinación con los líderes y grupos del área de influencia de la unidad, para que participen en la organización de la comunidad.
- g. Promover en la población la utilización adecuada de los servicios de la unidad y en las acciones de programas estratégicos.
- h. Participar en el cumplimiento del Sistema Nacional de Vigilancia Epidemiológica mediante visitas domiciliarias para detección y control de casos.

- i. Participar en la detección de riesgo y daños a la salud e informar al coordinador de la Dirección provincial de Salud, así como promover obras de saneamiento básico.
- j. Participar en la organización, capacitación y evaluación del Comité de Salud, así como en la identificación y solución a problemas de salud de la comunidad.
- k. Formar y coordinar grupos de personas con riesgos y problemas de salud similares.
- l. Realizar seguimientos de paciente referidos a otras unidades así como de los que indique el médico.
- m. Promover la participación de la comunidad en la conservación y mantenimiento de la unidad.
- n. Solicitar los insumos necesarios para la realización de sus actividades y conservar en buen estado el material y equipo bajo su custodia.
- o. Cooperar con el personal que la supervise y evalúe.
- p. Participar en el Sistema de Información en Salud de la Población Abierta según las normas y los procedimientos establecidos.

Odontólogo

- a. Participar en la elaboración y actualización del diagnóstico de salud de la población de responsabilidad de la unidad, en lo referente a su área.
- b. Analizar las carpetas familiares e individuales, para verificar y registrar en ellos la información estomatológica requerida.

- c. Mantener la coordinación con los Núcleos Básicos de la unidad.
- d. Transferir a los pacientes que requieren servicios de mayor complejidad para su atención.
- e. Informar y capacitar a la población realizando campañas preventivas de salud bucal y participando en actividades de educación para grupos prioritarios.
- f. Fomentar y participar en las investigaciones clínicas, epidemiológicas y de servicios que se desarrolle en el área, en especial las relacionadas con su especialidad.
- g. Promover y vigilar el adecuado mantenimiento y conservación de la planta física e instalaciones de la unidad y mantener en buen estado el material y equipo bajo su custodia.
- h. Informar al responsable de la unidad, las actividades realizadas en su área con la periodicidad establecida o cuando se le solicite.

Director

- a. Dirigir, coordinar y asesorar la elaboración y actualización anual del diagnóstico de salud del área de influencia de la unidad.
- b. Programar, organizar, coordinar y evaluar las actividades a desarrollar en la unidad.
- c. Coordinar la elaboración del presupuesto por programa de la unidad y vigilar su realización.

- d. Difundir al personal las normas y lineamientos establecidos para los servicios, programas y sistemas del primer nivel de atención y vigilar su correcta aplicación.
- e. Dirigir, organizar, coordinar, supervisar y evaluar al personal de la unidad.
- f. Identificar las necesidades de adiestramiento y capacitación del personal.
- g. Fomentar y participar en las investigaciones clínicas, epidemiológicas y de servicios que se desarrollen en el área.
- h. Proporcionar información a los niveles superiores sobre las actividades realizadas y sobre los riesgos y daños a la salud de la población del área de influencia cuando se les solicite.
- i. Vigilar el adecuado mantenimiento y conservación de la planta física de la unidad, fomentando la participación de la comunidad.
- j. Efectuar el reporte de las situaciones que ameriten acciones de control sanitario y vigilar que se realicen las acciones pertinentes relativas a los casos reportados.
- k. Establecer y mantener la coordinación con las demás instituciones del sector, y la de otros sectores existentes en el área.
- l. Coordinar la evaluación de los alcances semanales, mensuales y anuales de las actividades realizadas en la unidad.

Equipamiento Básico del Centro

Para un adecuada otorgación del servicio de salud, es necesario contar con el equipo necesario, el cual se dará a conocer a continuación dependiendo de la especialidad a la que se refiera.

a. Equipamiento Básico del Consultorio

Los consultorios poseen el siguiente equipamiento: Estuche de diagnóstico, estetoscopio biauricular, lámpara de chicote, mampara corrediza, mesa de exploración con pierneras, banqueta de altura, archivero de cuatro gavetas, báscula con estadímetro, báscula pesa bebe, banquillo giratorio sin respaldo, boto de pedal, estetoscopio de Pinard, mesa Pasteur, Martillo percusor, megatoscopio, porta termómetro, sillón giratorio, silla individual apilable, vitrina para instrumentos, escritorio del médico, cojín de Nelly, budinera metálica y gancho porta sueros.

b. Equipamiento Básico para Área de Curaciones y Vacunación

Esta área contiene: banquillo giratorio sin respaldo, bote con pedal, mesa de exploración con pierneras, cojín de Nelly, Charola de Mayo, carro de curaciones, cubeta de patadas, caja de acero inoxidable con tapa, Caja de Doyen con asa plana, esterilizador portátil, lámpara de chicote, mesa de mayo, mesa de trabajo de acero inoxidable, refrigerador de 9 pies, termo.

c. Instrumental para el Área de Curaciones y Vacunación

En el área de vacunación se cuenta con lo siguiente: Espejo vaginal chico, mediano y grande, histerómetro, pinza de Pozzi, pinza Forester recta, equipo de cirugía menor, parto y debridación: mango de bisturí No. 4, pinza de Allis 15 cm., pinza de disensión sin dientes 13 cm., con dientes 13 cm., pinza Forester recta y curva, pinza de mosco recta y curva, tijera de mayo recta, vaso de acero inoxidable 5 onzas y trampa de yeso.

Para curaciones se cuenta con: pinzas de oschner 16 cm., pinza de disección sin dientes y con dientes y tijera de mayo recta de 15 cm.

d. Equipamiento básico para consultorio de odontología

El equipamiento del consultorio odontológico se conforma de lo siguiente:

Escritorio, mandil emplomado, silla individual apilable, mueble cajonero para

instrumental, sillón giratorio, sillón dental, aparato de rayos x dental, aparato de revelado automático, amalgamador eléctrico, banquillo giratorio, bote con pedal, compresora, unidad dental, abreboca modelo denhart, arco para dique de hule, cucharilla para cirugía, espátula de plástico doble punta, espejo bucal plano No. 5, tirapuentes separador para labios y mejilla, lentes de protección, porta baso metálico, espátula metálica de doble extremo para cemento, elevador de raíz modelo selding, fórceps para raíces, fórceps para molares inferiores y raíces de molares, para dientes superiores, inferiores e infantiles, Jeringa para anestesia tipo sarpulle, mortero y pistilo de cristal, obturador para amalgamas, pinzas para curación collage No. 18, perforadora para dique de hule y mesa de trabajo con tarja.

Universo de trabajo del Subcentro de Salud Montalvo

Para llevar a cabo las actividades del Subcentro de salud, es necesario saber el universo de trabajo que se va a abarcar, para lo cual existe el paquete básico de servicios de salud el cual consta los siguientes puntos:

a. Saneamiento Básico a Nivel Familiar

Este punto comprende la desinfección del agua, protección de las fuentes de abastecimiento de agua, la disposición de la basura, el manejo higiénico de los alimentos, la disposición de excrementos y orinas (excretas), así como el control de plagas; que comprende moscas, cucarachas y ratas y como último el mejoramiento sanitario de la vivienda.

b. Planificación Familiar

Engloba lo siguiente: la planificación familiar y su importancia, la relación de la planificación familiar con la salud reproductiva, métodos anticonceptivos, consejería en planificación familiar, acciones complementarias en planificación familiar, promoción de los servicios y seguimiento de usuarios.

c. Atención Prenatal, del parto y puerperio, y del recién nacido

Esta acción trata sobre el embarazo, el parto, el puerperio (el periodo siguiente al alumbramiento, hasta que el organismo de la madre vuelve al estado normal) y recién nacido.

d. Vigilancia de la Nutrición y Crecimiento Infantil

Comprende desde la problemática nutricional en Ecuador, la conceptualización y alteraciones de la nutrición, crecimiento y desarrollo de los niños, instrumentación de la vigilancia de la nutrición, crecimiento y desarrollo del niño, los factores que influyen en la desnutrición, las actividades a realizar en la vigilancia del crecimiento y desarrollo y como realizar cada una de éstas, el registro de las actividades en el formato correspondiente, así como las medidas preventivas de apoyo.

e. Inmunizaciones

Esta acción informa sobre: la vacuna antipoliomielítica Tipo Sabin, la vacuna triple o DTP, la vacuna antisarampionosa, vacuna antituberculosa o BCG, toxoides TT, Td contra tétanos y difteria.

f. Manejo de Casos de Diarrea en el Hogar

En este apartado se explica, qué es la diarrea, qué es la deshidratación, cómo identificar a los niños con diarrea y sin deshidratación, al niño con diarrea y deshidratación, al niño con diarrea, deshidratación y choque, así como algunas acciones preventivas tales como tratar la diarrea en el hogar, cómo evitar la diarrea y pasos para mejorar la comunicación con las madres.

g. Tratamiento antiparasitario de las familias

Este punto se da a la tarea de informar qué es la taeniosis/cisticercosis, cómo identificar a un enfermo con solitaria, cómo curar a una persona con solitaria, qué debe conocer la comunidad sobre el mecanismo de transmisión y cómo evitar que en la comunidad se presente la taeniosis.

h. Manejo de infecciones de respiratorias agudas

Engloba qué son las infecciones respiratorias agudas y qué hacer ante éstas,

identificar la neumonía, los problemas de gargantas anginas o amigdalitis, infecciones del oído, resfriados gripe y como evitar todas estas enfermedades respiratorias.

i. Prevención y control de la tuberculosis pulmonar

Se refiere a dar a conocer qué es la tuberculosis, cómo saber si una persona la tiene, así como saber el tratar a un enfermo y medios de prevención.

j. Prevención y control de la diabetes mellitas y la hipertensión arterial

Esta acción pretende dar a conocer, qué es la diabetes, las causas que favorecen su desarrollo, quién debería practicarse esta prueba, informar cómo se hace la prueba, cómo controlar a un paciente diabético, que se le debe vigilar al paciente y como ayudarlo.

En lo que respecta a la hipertensión arterial, pretende informar qué es la hipertensión arterial, los factores que favorecen el desarrollo de ésta, cómo medirla, cómo controlar a una persona hipertensa y actividades de apoyo.

k. Prevención de accidentes y manejo inicial de lesiones

Pretende dar a conocer todo lo relacionado con accidentes y lesiones, estabilización de los signos vitales, el manejo inicial de lesiones, heridas y hemorragias, quemaduras, fracturas, envenenamiento, asfixia, material de curación y medicamentos indispensables para el manejo inicial de lesiones y acciones de prevención de accidentes.

l. Participación social

Corresponde a esta acción formar el Comité Local de salud, la planeación participativa de salud, el diagnóstico local de salud, el trabajo en grupos así como su capacitación seguimiento y ocupación, y también la comunicación para la participación.

m. Prevención y control del cáncer de la matriz

Este último punto abarca, la prevención del cáncer cérvico uterino, las actividades de educación para la salud, informar a la población en general, orientar a las mujeres sobre su responsabilidad en el auto cuidado de su salud, mostrar los factores de riesgo para el cáncer del cuello del útero, con la finalidad de tener una detección oportuna.

Guía Metodológica Básica para la Atención Médica Familiar

- ✓ Fecha de Visita: Anotar la fecha en que se realizó la visita domiciliaria de seguimiento.
- ✓ Fecha de Alta: Anotar la fecha en que se dio de alta al paciente en la unidad que lo atendió.
- ✓ Se le atendió: marcar con una cruz en el lugar correspondiente, si fue atendido se agregará la fecha, si no fue atendido se anotará el motivo.
- ✓ Nombre de la Unidad: Anotar el nombre de la unidad a la que asistió.
- ✓ Observaciones: hacer la anotaciones que se consideren necesarias de la visita realizada.
- ✓ Nombre: anotar el nombre de la unidad que emite la contra referencia del paciente.
- ✓ Servicio: anotar el nombre del servicio que atendió al paciente.

Manejo del paciente.

- ✓ Resumen: Anotar las condiciones clínicas en las que el paciente referido ingresa a la unidad médica, así como su evolución durante su estancia en la misma y las medidas terapéuticas que se llevaron a cabo, señalando el nombre de los medicamentos, la dosis y la duración del tratamiento.
- ✓ Diagnóstico de Ingreso: Anotar el o los diagnósticos clínicos probables, motivo de su ingreso.
- ✓ Diagnóstico de egreso: Anotar el diagnóstico definitivo en forma clara.

- ✓ Instrucciones y recomendaciones: Anotar sugerencias o comentarios sobre el caso clínico para el control subsecuente del paciente, en este incluirán las sugerencias del manejo dietético, higiénico, dar por terminado el tratamiento, regreso a consulta subsecuente al servicio y la fecha, así como informar en el caso de enviar al paciente a otra área de especialidad.
- ✓ Anotar el nombre completo y firma del médico que trato al paciente referido

4.5 Mejoras estratégicas para el servicio al usuario del Subcentro de Salud Montalvo

A continuación se pretende sugerir mejoras para ofrecer un servicio de calidad en las siguientes unidades de negocio más solicitadas, las cuales son: Vacunación, Consulta externa y Salud reproductiva.

Vacunación

Cabe mencionar que esta área fue la más solicitada de todas debido a que en el momento en que se aplicó el instrumento de medición, el Subcentro de salud estaba en la semana de vacunación, y esta razón pudo haber influenciado en la percepción del paciente sobre el servicio recibido, sin embargo se recomienda que durante la semana en que se lleve a cabo la atención masiva de este servicio, el personal médico del centro de salud separe por completo a los pacientes que van por el motivo de vacunación de los demás, para que las salas de espera no se conglomeren y la prestación del servicio sea más cuidadosa.

Consulta externa

- a. Tiempo de espera.** Se recomienda separar a los pacientes que asistan al subcentro de salud por este motivo de los demás en una lista previamente estructurada, para que su acceso a consulta sea más rápido y eficaz para los usuarios, al mismo tiempo que le otorguen responsabilidades a las enfermeras para poder actuar cuando la atención médica que necesite el paciente sea básica y no requiera una ayuda enteramente profesional.
- b. Medicamentos.** Elaborar un registro de los medicamentos más solicitados, para abastecerse de éstos, así como crear un calendario en el que se muestre el

comportamiento de las enfermedades, es decir, ubicar durante qué temporada, los pacientes asisten por una enfermedad y clasificarla para de esta manera prever en el futuro la falta de medicinas.

- c. **Atención del personal.** Dado que el servicio de consulta externa requiere de una atención rápida y oportuna, es recomendable escuchar con atención la explicación del paciente sobre su padecimiento, para poder otorgarle una buena atención médica y al mismo tiempo crear una atmósfera de confianza que permita una óptima entrega del servicio.

Salud reproductiva

- a. **Tiempo de espera.** Al igual que en el anterior, es recomendable separar a las mujeres embarazadas del resto de los pacientes, para que su entrada a consulta sea más rápida Medicamentos.

Debido a que el área de salud reproductiva es vital para las mujeres que se encuentran embarazadas, es primordial contar con el medicamento para ellas, es por este motivo, que se recomienda llevar a cabo un registro mensual de los medicamentos más solicitados para esta área, para poder otorgar las medicinas necesarias para ellas.

- b. **Atención del personal.** Traer más practicantes de medicina, para que realicen servicio social, esto implica tener más personal que labore en el Subcentro de salud y ayude a agilizar la espera de las pacientes.

A continuación se harán algunas otras recomendaciones de mejoras basadas en las observaciones que realizaron los usuarios del servicio en el instrumento de medición utilizado, con el fin de que las expectativas de los pacientes sean cumplidas.

- Que los médicos reciban una capacitación periódica, para que ofrezca un servicio de calidad a los pacientes.

- Que el centro de salud implementen un buzón de quejas y sugerencias, para poder conocer periódicamente las percepciones y expectativas de los pacientes.
- Que capaciten a las enfermeras de manera adecuada para que tengan un trato más cortés con los usuarios.
- Para acelerar el tiempo de espera en la prestación de los servicios, se recomienda ubicar a los pacientes en listas de espera según el motivo para asistir a recibir atención médica, para de esta manera otorgar el servicio a quien más lo necesite en el momento.
- Se recomienda que el centro de salud haga conocimiento de la existencia de los folletos de información a todos los pacientes, pues se detectó que él un porcentaje significativo de los encuestados, desconocían de éstos, esto es con la fin de poder informar a todos los usuarios del servicio y de esta manera prevenir futuras enfermedades.
- Renovar la información publicada, ya sea en carteles, folletos u otra vía informativa, para mantener a los usuarios pendientes de las posibles enfermedades que puedan contraer.
- Se recomienda llevar a cabo un registro de las actividades del personal de limpieza, estructurada en base a área limpiada, hora y fecha en la que se realizó dicha limpieza para que los baños se encuentren siempre limpios y en buen estado, así como otras áreas del centro de salud que requieran de esta supervisión.
- Crear un historial de los medicamentos más solicitados, de igual manera conocer en que épocas del año se recetan más dichos medicamentos para poder prever el comportamiento de los pacientes y abastecerles de medicinas.

- Planear el mantenimiento del equipo médico de manera periódica para otorgar un servicio de calidad a los pacientes.
- Planear el consumo de electricidad para poder otorgar a los pacientes una buena iluminación de las áreas externas del centro de salud, y de esta manera ofrecer seguridad al salir del centro de salud, cuando dicha salida sea en la noche.
- Más que mejorar el mobiliario del centro de salud, se recomienda ampliarlo para ofrecer a los pacientes que están esperando pasar a consulta, una espera más cómoda.
- Llevar a cabo de manera independiente, las semanas de información referentes a las diferentes áreas del centro de salud, con el fin de mantener informados a los usuarios.

4.6 Bibliografía

- Evans, J. R y Lindsay W. (2004). Administración y control de la calidad. Cuarta edición. Washington: Thomson Editores.
- Feigenbaum, A. V. (2003) Control total de la calidad. Estados Unidos: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernandez, C. y Baptista P. (2005). Metodología de la investigación: México, D.F. Mc Graw-Hill.
- Juran, M. J. (2001) Juran y la planeación para la calidad. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Koenes, A. (2006) Diseño del servicio paso a paso. España: Díaz de Santos.
- Zeithaml, V y Bitner M. J (2005) Marketing de servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa. México: Mc Graw Hill.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. L. (2003) Calidad Total en la Gestión de Servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores. Madrid, España: Díaz de Santos.

4.7 Lincografía

- Cerezo, P. L. (2002 Octubre) La calidad del servicio como elemento estratégico para fidelizar al cliente extraído world wide web: (<http://www.ctv.es/USERS/gesworld/Art012.htm>)
- Veloz, A. R. (2002 Diciembre) Curación científica o calidad en los servicios médicos. Extraído del world wide web: <http://www.calidad.org>. México.
- Orellana, S. (2002, Noviembre) Liderazgo mercadológico en salud, extraído del world wide web: <http://www.calidad.org>. Ecuador.

ANEXOS

CRONOGRAMA DE APLICACIÓN DEL MANUAL

ETAPAS	ASPECTOS	ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN	RESPONSABILIDAD	DURACIÓN
PLANIFICACION	Evaluar presentación del manual del Subcentro de Montalvo	Revisión del Manual por parte de la Dirección	Directora	1 Semana
ORGANIZACIÓN	Asignación de sitios para la capacitación	Ambiente adecuado y acondicionado ,respaldo de carpetas y archivos	Directora Departamental	1 Semana
APLICACIÓN	Desarrollo de eventos de capacitación para poner en marcha el manual	Sistema informático del servicio al cliente	Egresados U.T.B	2 Semanas
EVALUACIÓN	Medición de resultados	Impacto del manual del servicio al cliente	Directora y Egresados	2 Semanas

Cuestionario



UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO FACULTAD DE ADMINISTRACION FINANZAS E INFORMATICA

Buenos día! Somos estudiantes de la Universidad Técnica de Babahoyo y cursamos el Decimo semestre de la carrera en Ingeniería Comercial. Como parte de nuestra tesis, estamos realizando esta encuesta, la cual nos ayudará a conocer la percepción que usted tiene sobre el servicio que recibe en el Subcentro de salud Montalvo. La información que nos brinde será confidencial y solo será utilizada para esta investigación. Agradecemos de antemano su colaboración.

Instrucciones: Marque con una "X" la respuesta que considere más adecuada.

- ¿Cuántas veces a visitado el Subcentro de Salud Montalvo en el año 2010?
1 a 2 veces 7 a 9 veces
3 a 4 veces Mas de 9 veces
5 a 6 veces
- ¿Cuál es el motivo para asistir a recibir atención médica?
Consulta Externa Vacunación
Salud Reproductiva Odontología
Estado de Nutrición
- ¿Cuál es el tiempo aproximado que usted espera para pasar a consulta?
De 0 a 15 minutos De 46 a 60 minutos
De 16 a 30 minutos Mas de 60 minutos
De 31 a 45 minutos
- ¿Cómo considera la imagen del personal del subcentro en cuanto a higiene y apariencia?
Pesima Buena
Mala Excelente
Regular
- ¿Cómo considera la disponibilidad de medicamento dentro del Subcentro de Salud?
Sin importancia Importante
Poco importante Muy importante
Insignificante
- ¿Cree usted que existen suficientes folletos de información para las personas que asisten al Subcentro?
Si
No
- ¿Cómo considera la información que tienen los folletos del Subcentro de Salud Montalvo?
Sin importancia Importante
Poco importante Muy importante
Insignificante
- ¿La persona en recepción escucho con atención el motivo de su visita al Subcentro de Salud?
Si
No
- ¿El trato que se le brindo a usted es igual al de los demás pacientes?
Si
No
- ¿ Como evalua al subcentro de Salud en general?
Pesimo Bueno
Malo Muy Bueno
Regular

Cuestionario



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACION FINANZAS E INFORMATICA

Buenos días! Somos estudiantes de la Universidad Técnica de Babahoyo y cursamos el Décimo semestre de la carrera en Ingeniería Comercial. Como parte de nuestra tesis, estamos realizando esta encuesta, la cual nos ayudará a conocer la percepción que usted tiene sobre el servicio que recibe en el Subcentro de salud Montalvo. La información que nos brinde será confidencial y solo será utilizada para esta investigación. Agradecemos de antemano su colaboración.

Instrucciones: Marque con una "X" la respuesta que considere más adecuada.

1. ¿Considera ud que sea necesario que alla un manual estrategico para la atencion al cliente ?

Si	<input type="checkbox"/>				
No	<input type="checkbox"/>				

2. ¿Cree ud que sea necesario recibir seminarios de servicio de atencion al cliente ?

Si	<input type="checkbox"/>				
No	<input type="checkbox"/>				

3. ¿Esta ud satisfecho en el ambiente de trabajo que se desenvuelve ?

Si	<input type="checkbox"/>				
No	<input type="checkbox"/>				

4. ¿Que tan buena es la comunicación con su jefe inmediato ?

Buena	<input type="checkbox"/>	Muy Buena	<input type="checkbox"/>		
Regular	<input type="checkbox"/>	Mala	<input type="checkbox"/>		

5. ¿Que cree ud que deberia cambiar en el Subcentro de Montalvo ?

Administracion	<input type="checkbox"/>				
Infraestructura	<input type="checkbox"/>				
Materials	<input type="checkbox"/>				

Glosario

Percepción: Acción y efecto de percibir. Sensación interior que resulta de una impresión material hecha en nuestros sentidos.

Utópico: Plan, proyecto, doctrina o sistema optimista que aparece como irrealizable en el momento de su formulación

Inmersos: Sumido o recogido.

Homeostático: Pertenece o relativo a la homeostasis

Homeostasis: Conjunto de fenómenos de autorregulación, que conducen al mantenimiento de la constancia en la composición y propiedades del medio interno de un organismo

Cualitativo: Que denota cualidad.

Cuantitativo: Pertenece o relativo a la cantidad.

Complejo: Que se compone de elementos diversos.

Prestatario: Que toma dinero a préstamo.

Intuitivo: Pertenece o relativo a la intuición.







