



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**OCTUBRE 2019 – MARZO 2020**

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

**PRUEBA PRÁCTICA**

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

**TEMA:**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL SISTEMA CALL CENTER DE ATENCIÓN AL  
USUARIO EN EL CENTRO DE SALUD URBANO VINCES**

**EGRESADO:**

**FRANKLIN ENRIQUE AYALA ARANA**

**TUTOR:**

**ING. FRANKLIN MORALES REYNA MAE.**

**AÑO 2020**

## ÍNDICE

<b>RESUMEN.....</b>	<b>3</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>DESARROLLO.....</b>	<b>5</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>16</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>17</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>18</b>
<b>Anexo 1. Encuesta aplicada a los Usuarios del Centro de Salud Urbano Vinces.....</b>	<b>18</b>

## RESUMEN

La calidad del servicio de salud está supeditado a diversos factores que le permiten ser eficientes o no, esto va desde la idoneidad de sus colaboradores, infraestructura, equipamiento, stock de medicinas, agendamiento de citas, etc. Todo esto permite que las organizaciones sean más eficientes y comprometidas con la resolución de los problemas de la sociedad. El estudio realizado al centro de salud urbano Vinces permitió visualizar los problemas que la afectan en su totalidad. Se realizó una encuesta a los usuarios para poder obtener información de primera mano.

**Palabras claves:** Gestión, Call center, Satisfacción, Salud, Capacitación.

## INTRODUCCIÓN

En las empresas públicas como privadas se debe ofrecer un buen servicio al cliente o usuario para que se sientan satisfecho. Los servicios de salud son uno de los sectores fundamentales de la sociedad y la economía. Los principios fundamentales del derecho humano a la salud y a la protección social. Proporcionar protección social de la salud e igualdad de acceso a una atención de salud de calidad tiene considerables efectos positivos en la salud individual y pública, además de potenciar el crecimiento económico y el desarrollo.

El sector de la salud es un importante sistema, con un gran potencial para la generación de empleo. Sin embargo, la asequibilidad de la atención de salud constituye un desafío a nivel global. La escasez de personal sanitario calificado y su distribución desigual a nivel mundial constituye un importante obstáculo a la hora de proporcionar acceso universal a la atención de salud. Las reformas extendidas de los sistemas de salud están cambiando continuamente el entorno laboral de los trabajadores del sector de la salud.

El trabajo decente para estos profesionales es esencial para con el fin de proporcionar una atención de salud de calidad. Los servicios de salud son entornos laborales únicos y complejos con oportunidades y desafíos inherentes. El presente estudio de caso está enfocado en la gestión administrativa del sistema call center de atención al usuario en el centro de salud urbano Vinces, como una institución pública que tiene como objetivo brindar servicios de salud.

Se aplicó una metodología cualitativa que nos permite obtener información optima, además se utilizó el estudio descriptivo y se llevó a cabo con el uso de métodos deductivo, inductivo y documental. Se realizó una encuetas a los usuarios del centro de salud. La línea de investigación a la cual pertenece este caso de estudio es Modelo de gestión administrativa.

## DESARROLLO

La salud es uno de los principales objetivos de los gobiernos de turno para lo cual en la constitución de la república del Ecuador consta lo siguiente:

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

A partir de estos mandatos ya expresados en constituciones anteriores el Gobierno se vio en la necesidad de Crear un organismo que vele por la salud en el ecuador y maneje de manera correcta los recursos de la misma.

El Ministerio de Salud Pública (MSP) se creó el 16 de junio de 1967 por mandato de la Asamblea Constituyente de aquel entonces; hasta ese momento funcionaba como Subsecretaría de Salud del Ministerio de Provisión Social y Trabajo. Al momento de su creación, Ecuador era el único país de América que no contaba con un Ministerio de Salud. Esta cartera de estado nació con el objetivo de «Atender los ramos de sanidad, asistencia social y demás que se relacionan con la salud en general». (MSP, 2019)

Respecto a sistema de salud en el ecuador existen el órgano rector que es el ministerio de salud pública del ecuador misma que cuenta con 140 direcciones distritales en todo el país mismas que cuentan con los centros de salud o también conocidos como subcentros de salud que tienen acceso directo a los hospitales y clínicas que trabajan de forma directa con el ministerio de salud brindando servicios de salud. En la actualidad los centros de salud o subcentros que operan en todo el Ecuador son 2.213 que brindan servicio de salud gratuito.

El centro de salud Urbano Vinces está encargado de la Dra. Ángela Ayala Silva es un centro de salud correspondiente al primer nivel de atención de salud que pertenece a ministerio de salud pública atiende en un horario de 8 horas, pertenece al distrito de salud 12d05 Palenque; se encuentra ubicada en el cantón Vinces perteneciente a la provincia Los Ríos, Ecuador; brinda servicios de salud de forma gratuita, calle Sucre y Coto infante en la actualidad de una forma regular.

Al hacer referencia de los servicios que otorgan los centros de salud están los de medicina general, Odontología, Obstetricia, Psicología, Calificación de Discapacidad, Vacunación, Tamizaje pie derecho, Tamizaje Visual y atendiendo las Urgencias que se presenten dentro de la comunidad. El personal de salud que labora en el establecimiento, también realiza actividades de tipo intramural y extramural, dando el 70% para el servicio de atenciones en comunidad con los llamados EAIS (Equipo de Atención Integral de Salud), y el 30% ofreciendo la atención dentro del establecimiento de salud.

Los servicios de salud son uno de los sectores fundamentales de la sociedad y la economía. La OIT refrenda los principios fundamentales del derecho humano a la salud y a la protección social. Proporcionar protección social de la salud e igualdad de acceso a una atención de salud de calidad tiene considerables efectos positivos en la salud individual y pública, además de potenciar el crecimiento económico y el desarrollo. El sector de la salud también es un importante sector de empleo, con un gran potencial para la generación de empleo. (OIT, 2019)

En el centro de salud Urbano Vinces existe gran incomodidad en los usuarios por la calidad del servicio brindado que se ve afectado por diversos aspectos que generan malestar en las personas que acuden para ser atendidas y en familiares y acompañantes de los mismos, es necesario un largo e incómodo tiempo de espera mismos que va de entre 30 minutos

cuando el centro de salud está vacío o con pocos pacientes y cuando existe mayor afluencia la espera se puede extender hasta 2 horas para poder recibir atención.

El tiempo en ser atendidos es uno de los puntos más cuestionados por los clientes y se torna más crítico en la medida que más apurado esté. Mientras más tiempo permanezca el cliente sin ser atendido, más tiempo tendrá para cuestionar el servicio que recibe y esto se agrava sino no cuenta con las comodidades necesarias para la espera. Una de las cualidades más importantes a tomar en cuenta del factor tiempo, es su carácter acumulativo. El cliente suma el tiempo invertido en movilizarse en busca del servicio, el tiempo en encontrar un parqueadero, el tiempo de espera, tiempo de la atención y el de regreso. (Lasso, 2019)

El tiempo que un usuario debe esperar para ser atendido en un centro de salud debe de estar acorde a estándares internacionales que permitan que las personas se sientan satisfechas con la agilidad que fueron resueltas sus inquietudes y permita a las organizaciones seguir contando con su asistencia y requiriendo sus servicios, tomando en cuenta que al final de cuentas es el objetivo para el cual fueron creados estos organismos de salud.

A pesar de que cuando los clientes acceden a tu establecimiento suelen hacerlo concienciados de la posibilidad de tener que esperar hasta que llegue su turno, es esencial que consideres la gestión del tiempo de espera de tus clientes como un elemento estratégico de enorme importancia para tu negocio. El tiempo de espera necesario para atender a tus clientes es uno de los elementos que más influyen en su experiencia de compra, hasta el punto de que puede echar por tierra todos tus esfuerzos en la oferta de un producto o servicio de calidad contrastada y el establecimiento de unos procedimientos de atención al cliente correctos y adecuados a tu público. (Azkoyen, 2016)

Otro de los problemas encontrados es la ausencia del personal que atienden en las ventanillas donde se ingresa los documentos o carpetas para posteriormente ser atendidos y la falta de disponibilidad de citas dentro del sistema call center, hacen que la visita al centro de salud sea poco agradable ya que en ocasiones las personas encargadas de la atención o no se encuentran en su lugar de trabajo, ya que están cubriendo otras áreas, acción que causa gran molestia en los usuarios porque esto genera mayor retraso en la atención.

El ausentismo laboral es entendido como toda ausencia o abandono, justificada o no, por parte del empleado durante la jornada legal de trabajo. Ha dejado de ser un fenómeno excepcional para convertirse en una situación recurrente en el mundo laboral. Lo cual preocupa a los empresarios al representar un aumento de costos y una pérdida de competitividad. También se debe prestar atención al ausentismo presencial o síndrome de la silla vacía, un fenómeno que impacta de forma negativa la productividad. Hablamos de aquellas situaciones donde el colaborador estando en su puesto se dedica a hacer otras actividades que no son propias de su trabajo. Un ejemplo de lo anterior es cuando los empleados revisan redes sociales o hacen trámites personales desde sus computadores. (Flores, 2018)

Como se pudo entender en el párrafo anterior la ausencia laboral del trabajo no solo puede ser física sino mental, debido a que puede estar presente, pero haciendo otras cosas diferentes a lo requerido lo que a su vez ocasiona retrasos en los procesos administrativos y operativos del centro de salud, creando mayor insatisfacción entre los usuarios por la desidia de los empleados al momento de atenderlos al no prestarles atención ni solucionar los problemas por los que acuden.

Hoy en día la satisfacción al cliente es esencial para las empresas, no importa el rubro al que pertenezcas, ya no basta con llegar primero al mercado o con



contratar al artista de moda. Los tiempos han cambiado y con ello la forma en la que los consumidores piensan, y esto nos lleva a que hemos modificado los hábitos de compra. La satisfacción del cliente es la base de los sistemas de gestión de la calidad. Los clientes necesitan productos y servicios que satisfagan sus necesidades y expectativas. Los requisitos del cliente pueden estar especificados por el cliente de forma contractual o pueden ser determinados por la propia organización, pero, en cualquier caso, es finalmente el cliente el que determina la aceptabilidad del producto o servicio. (AEC, 2018)

Esta es la principal razón por la que la calidad del servicio se ve afectada ya que existe una despreocupación total por parte de las personas que atienden a los usuarios, otra problemática frecuente en este centro de salud es la falta de médicos o de especialistas al momento de ser atendidos los usuarios tienen extensas esperas a causa de la falta de médicos y al tener una gran demanda de usuarios es necesario la presencia de más médicos para así agilizar el servicio que brinda el centro de salud.

Se reconoce generalmente que el déficit crónico de personal sanitario es uno de los principales obstáculos para prestar servicios de atención sanitaria eficaces a quienes más los necesitan. Se trata de uno de los elementos más importantes que coartan el logro de diversos objetivos internacionales en materia de salud y desarrollo, como los Objetivos de Desarrollo del Milenio, y el acceso universal a los servicios de prevención, atención, tratamiento y apoyo. (Alianza Mundial, 2019)

El déficit del personal sanitario provoca que las atenciones en el centro de salud Vines no se puedan dar en los tiempos establecidos como estándares, por lo general no todas las enfermedades pueden ser tratadas por lo que se ven en la necesidad de que el médico

general sea el que atienda casi a todas las personas que requieren ser atendidas por diversas enfermedades, siendo esto un problema continuo y molesto para los usuarios de este centro de salud.

Un problema de falta de personal por un corto período de tiempo no suele crear problemas a largo plazo en una organización. Sin embargo, si una organización ha tenido que lidiar con la falta de personal por un período de tiempo prolongado, esto podría crear problemas significativos. Los despidos y la imposibilidad de pagar al nuevo personal contribuyen a la falta de trabajadores. Saber qué esperar por la falta de personal puede ayudarte a ti y a tus empleados a mantener la calma y la productividad. (Higuera, 2019)

Otro de los factores que afectan la calidad del servicio en el centro de salud urbano de Vinces es la falta de medicamentos, al ser un servicio gratuito del estado las personas que acuden para recibir los servicios de salud son personas que no poseen los recursos para adquirir los medicamentos de forma particular por lo que la inexistencia de medicamentos recetados por los médicos del mismo centro de salud es un factor que causa malestar en los usuarios, la respuesta al preguntar del porque no hay el medicamento solicitado es que se terminó o que no han llegado, respuesta que se repite constantemente para los usuarios.

El desabastecimiento de medicamentos (falta de suministro o existencias) puede ser tanto una falta temporal de medicamentos o diagnósticos que se resuelve con el tiempo como la retirada del mercado por parte de un titular de una autorización de comercialización si esta escasez se convierte en el cese permanente del suministro en el área afectada. (Eupaty, 2019)

La falta de medicina es un problema que en los centros de salud ha persistido por mucho tiempo a pesar de que se tomen medidas cada vez que un gobierno nuevo llega, esto afecta a muchos pacientes que requieren atención y medicina para curar alguna enfermedad

presente y que por sus bajos recursos económicos no pueden asistir a una clínica u hospital privado a hacerse atender, es muy claro que al ocurrir esto se está perjudicando de manera directa la vida de los habitantes de este sector.

Otro de los problemas encontrados es el Call Center que es un sistema automatizado para generar citas médicas a los pacientes pero las largas horas de esperas para que el usuario sea atendido genera mucha molestia e inconformidad, al mismo tiempo al ser atendidos por los agentes del sistema pues les indican al usuario que no existe disponibilidad de cita y esto es lo que genera mucha inconformidad ante los usuarios que los obliga a que se acerquen directamente al establecimiento de salud y exigir citas médicas personalmente.

Las citas programadas son las citas solicitadas y asignadas con anterioridad a la fecha y hora de la misma, las citas programadas pueden obtenerse telefónicamente a través de nuestra central de citas o de forma personal en la Unidad Básica de Atención correspondiente, donde usted podrá acordar la fecha y hora de su mayor conveniencia. (Cooimeva, 2019)

Como se puede observar las citas programadas son aquellas que se hacen con anterioridad para lo cual se debe solicitar por medio de un sistema Informático la fecha y hora para poder ser atendidos, el problema se presenta cuando al solicitar una cita es programada para después de tres o cuatro meses, aun cuando la persona que requiere el servicio no está en la posibilidad medica de esperar tanto tiempo, lo que en muchos casos provoca que su enfermedad se complique llegando incluso a la muerte.

El agendamiento online de citas y exámenes en hospitales, centros de diagnóstico y laboratorios no es más una completa novedad, ha sido creado con el objetivo de dar más practicidad a los pacientes y a reducir costos, es el camino para cualquier empresa del sector de salud que quiera mejorar su

margen de beneficio, mejorando el nivel de satisfacción de los pacientes y su credibilidad en el mercado. (MV, 2016)

Como se puede observar el agendamiento de citas por medio de un call center debe de ser para facilitarle la vida a los usuarios, disminuir las grandes filas de espera y muchos otros inconvenientes, pero la realidad en el centro urbano Vinces es diferente las personas para atenderse por lo general van aduciendo una emergencia lo que provoca el colapso del servicio, esto pasa debido a que si desean agendar una cita el tiempo de esta es muy alejado por lo que en lugar de ser una ayuda sería un obstáculo para mejorar.

Las Citas médicas pérdidas son un gran problema para la eficiencia del sistema de salud. Limitan el acceso a los servicios médicos de otros pacientes y perjudican la rentabilidad económica de los prestadores médicos y del sistema en general. En un sistema de salud donde las personas tienen que esperar meses para asistir a una cita médica con algunos especialistas, los prestadores médicos se ven agobiados por un problema silencioso pero que les preocupa a todos ellos: las citas no asistidas. (Acosta, 2018)

Por lo mencionado anteriormente las citas médicas agendadas por medio de un call center en muchos casos provoca desanimo en los usuarios que de una u otra manera desean ser atendidos en la menor brevedad posible por sus dolencias pero que la realidad es otra y por lo tanto deben de hacer hasta lo imposible para poder conseguir dinero para ir a una consulta privada y para los medicamentos que debe de tomar para poder recuperarse de los problemas que le aquejan.

Otro de los problemas que se presentan en el centro de salud urbano Vinces es la falta de empatía de los empleados al momento de atender a los usuarios, el trato no es el adecuado su tono de voz y los gestos no representan una buena atención, más aun tomando en cuenta que de esto depende en una parte la satisfacción del paciente, los empleados a momentos

parecería que están en otro mundo, ya que realizan cualquier otra tarea menos la de dar facilidades a los usuarios.

La empatía es la capacidad de comprender la vida emocional de otra persona, casi en toda su complejidad. Esto no supone necesariamente compartir las mismas opiniones y argumentos que justifiquen el estado o reacción que expresa la otra persona. Ni siquiera significa estar de acuerdo con el modo de interpretar las situaciones con carga afectiva del interlocutor. La empatía está referida entre otras cosas a la escucha activa, la comprensión y el apoyo emocional. Además, la empatía implica tener la capacidad suficiente para diferenciar entre los estados afectivos de los demás y la habilidad para tomar perspectiva, tanto cognitiva como afectiva, respecto a la persona que nos expresa su estado emocional. (Anguiz, 2019)

Como se puede observar la empatía permite que las relaciones entre empleado y usuario sean más amenas y resolutorias, no es solo decir si a todo sino de saber direccionar situaciones que en un caso no puedan resolver ellos, a otros empleados que si lo puedan solucionar logrando el verdadero trabajo en equipo que se requiere en cualquier organización con la finalidad de alcanzar los objetivos para los cuales fueron creados.

Otro de los problemas encontrados es la falta de capacitación del profesional que está al frente de la atención a los usuarios, debido a que desconocen muchos procedimientos administrativos que se deberían de aplicar al momento de tratar con los usuarios y de dirigirlos a los consultorios correspondientes para ser atendidos, la autoridad que deben de fomentar no se la pueden ganar a base de gritos o arbitrariedad sino de buen trato y amabilidad hacia los usuarios.

La necesidad de capacitación surge cuando hay diferencia entre lo que una persona debería saber para desempeñar una tarea, y lo que sabe realmente.

Estas diferencias suelen ser descubiertas al hacer evaluaciones de desempeño, o descripciones de perfil de puesto. Dados los cambios continuos en la actividad de las organizaciones, prácticamente ya no existen puestos de trabajo estáticos. Cada persona debe estar preparado para ocupar las funciones que requiera la empresa. El cambio influye sobre lo que cada persona debe saber, y también sobre la forma de llevar a cabo las tareas. Una de las principales responsabilidades de la supervisión es adelantarse a los cambios previendo demandas futuras de capacitación, y hacerlo según las aptitudes y el potencial de cada persona. (Frigó, 2018)

Como se puede observar la capacitación es muy importante para los empleados de cualquier organización en este caso el centro de salud urbano Vinces debido a que la actividad principal de los empleados es la atención de los usuarios en todos los aspectos referentes a la salud, no se puede tener empleados sin capacitación que interfieran en el buen desarrollo de las actividades del centro de salud, y que conlleve a la insatisfacción frecuente de los habitantes del casco urbano de Vinces.

La importancia que ha ganado la capacitación es clave para la sobrevivencia y desarrollo de las empresas, porque cada vez más se requiere de personal que conozca "lo último" en los aspectos relacionados con sus actividades diarias. Se puede definir a la capacitación como un conjunto de actividades didácticas orientadas a suplir las necesidades de la empresa y que se orientan hacia una ampliación de los conocimientos, habilidades y aptitudes de los empleados la cual les permitirá desarrollar sus actividades de manera eficiente. En pocas palabras, capacitar implica proporcionarle al trabajador las habilidades y conocimientos que lo hagan más apto y diestro en la ejecución de su propio

trabajo. Esos conocimientos pueden ser de varios tipos y pueden enfocarse a diversos fines individuales y organizacionales. (Sanchez, 2016)

Otro de los problemas que se presentan es que la infraestructura del centro de salud urbano Vinces no es lo más adecuado para atender a la cantidad de personas que viven en el casco urbano, por lo que generalmente pasa saturado y los usuarios se sienten con la molestia de tener que regresar otro día para ver si consiguen ser atendidos, ya que además el call center no les otorga una cita con la proximidad adecuada que les permita ser sanados de sus enfermedades.

Una infraestructura es el conjunto de elementos o servicios que están considerados como necesarios para que una organización pueda funcionar o bien para que una actividad se desarrolle efectivamente. Por otro lado, la infraestructura es la base material de una sociedad y la que determinará la estructura social, el desarrollo y el cambio social de la misma, incluyéndose en estos niveles las fuerzas productivas y las relaciones de producción que en la misma se dan. (Ucha, 2015)

## CONCLUSIONES

Después del análisis realizado se puede llegar a las siguientes conclusiones del caso de estudio:

Los diversos problemas en cuanto a la atención brindada en el centro de salud Urbano Vinces afecta de forma directa la calidad del servicio que brinda la falta de compromiso de los colaboradores en el área administrativa es una de las principales molestias.

La calidad del servicio de salud se ve afectado por largas esperas por parte de los pacientes que desean ser atendidos en el centro de salud; la falta de médicos para la atención, la falta de medicamentos son una situación preocupante, considerando que las personas que acuden al centro de salud son de bajos recursos.

El call center es otro problema que se presenta en el centro de salud urbano Vinces ya que las agendas de citas no se dan de manera óptima y en lugar de mejorar los procesos causa es aglomeración y reclamos de parte de los usuarios.



## BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, F. (12 de 11 de 2018). *Don doctor*. Obtenido de <https://dondocor.com>
- AEC. (23 de 11 de 2018). *AEC*. Obtenido de <https://www.aec.es>
- Alianza Mundial. (12 de 04 de 2019). *Alianza Mundial*. Obtenido de <http://origin.who.int>
- Anguiz, B. (23 de 07 de 2019). *Psicologiaymente*. Obtenido de <https://psicologiaymente.com>
- Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador. (2008). *Constitución de la Republica del Ecuador*. Quito.
- Azkoyen. (17 de 10 de 2016). *Cashlogy*. Obtenido de <https://cashlogy.com>
- Cooameva. (24 de 01 de 2019). *Cooameva EPS*. Obtenido de <http://eps.cooameva.com.co>
- Eupaty. (12 de 06 de 2019). *Eupaty*. Obtenido de <https://www.eupati.eu>
- Flores, F. (27 de 09 de 2018). *PannERS*. Obtenido de <https://blog.acsendo.com>
- Frigo, E. (17 de 10 de 2018). *Foro de Seguridad*. Obtenido de <http://www.forodeseguridad.com>
- Higuera, V. (24 de 01 de 2019). *Pyme*. Obtenido de <https://pyme.lavoztx.com>
- Lasso, C. (29 de 01 de 2019). *Perfil Comercial*. Obtenido de <http://www.perfilcomercial.com>
- MSP. (22 de 10 de 2019). *Ministerio de Salud Publica*. Obtenido de <https://www.salud.gob.ec>
- MV. (15 de 08 de 2016). *MV*. Obtenido de <http://www.mv.com.br>
- OIT. (14 de 02 de 2019). *Organizacion internacional del Trabajo*. Obtenido de <https://www.ilo.org>
- Sanchez, S. (23 de 04 de 2016). *Emprendepyme.net*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net>
- Ucha, F. (23 de 09 de 2015). *DefinicionABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com>

## ANEXOS

## Anexo 1. Encuesta aplicada a los Usuarios del Centro de Salud Urbano Vinces



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**  
 CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL Y COMERCIO



1. ¿De qué manera usted califica la atención brindada por parte del centro de salud Urbano Vinces?  
 Muy buena ( )                      Buena ( )                      Regular ( )                      Mala ( )
  
2. ¿Cómo estima usted las aptitudes por parte del centro Urbano Vinces al momento de requerir el servicio?  
 Muy buena ( )                      Buena ( )                      Regular ( )                      Mala ( )
  
3. ¿En cuánto a rapidez al momento de la atención recibida como la califica?  
 Muy lenta ( )                      Lenta ( )                      Rápida ( )                      Muy Rápida ( )
  
4. ¿Piensa Ud. que se debe renovar la atención al cliente del centro de salud Urbano Vinces?  
 Si ( )                      No ( )                      Tal vez ( )                      Nunca ( )
  
5. ¿Recomendaría el servicio del centro de salud Urbano Vinces a uno de sus vecinos?  
 Si ( )                      No ( )                      Tal vez ( )                      Nunca ( )
  
6. ¿Cómo estima la gestión en cuanto al servicio en el centro de salud Urbano Vinces?

Muy buena ( )                      Buena ( )                      Regular ( )                      Mala ( )

7. ¿En qué nivel de satisfacción se enmarca usted con respecto al servicio centro de salud Urbano Vinces?

Poco satisfactorio ( )    satisfactorio ( )    muy satisfactorio ( )    Nada satisfactorio ( )

8. ¿Estima Ud. que existe un buen ambiente laboral entre los colaboradores del centro de salud Urbano Vinces?

Si ( )                      No ( )                      Tal vez ( )                      Nunca ( )

9. ¿En qué categoría de calidad enmarcaría Ud. el servicio recibido por el centro de salud Urbano Vinces?

Lento ( )                      Rápido ( )                      Muy rápido ( )                      Muy lento ( )