

**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ**  
**FACULTAD DE GESTIÓN, DESARROLLO Y SECRETARIADO EJECUTIVO**  
**CARRERA SERVICIOS GERENCIALES**

**TESIS DE GRADO**  
**PREVIO A LA OBTENCIÓN DE TÍTULO DE:**  
**LICENCIADA EN SERVICIOS GERENCIALES**

**TEMA**

**Estrategia para la gestión de la calidad en la atención al usuario del centro de salud N° 4 del Cantón Puerto López, que contribuya al buen vivir.**

**AUTORA: ERIKA LUCÍA FLORES FRANCO**

**DIRECTORA DE TESIS: ING. CARMEN LUCAS MANTUANO**

Manta-Manabí-Ecuador

2013-2014

**CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE  
TITULACIÓN.**

Ingeniera,

Carmen Lucas Mantuano.

**CERTIFICA:**

Haber dirigido, orientado y revisado en todas sus partes el desarrollo del trabajo de titulación cuyo informe se reporta.

El presente informe reúne a satisfacción los requisitos de fondo y forma que debe tener un trabajo de investigación científica de acuerdo a los lineamientos reglamentarios de la institución y, por consiguiente, está listo para su presentación, sustentación y defensa.

---

**Ing. Carmen Mantuano**

**DIRECTORA DE TESIS**

## **RECONOCIMIENTO DE AUTORIA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Los conceptos, ideas y contenidos generales del presente trabajo de titulación son de exclusividad y responsabilidad de la autora se ha reproducido ideas de trabajos autorizados, exclusivamente para plasmar la misma investigación, sin fines de especulativos.

Para constancia de mi afirmación, la firma de responsabilidad.

---

Erika Lucía Flores Franco

C.C. 131375957-1

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Previo el cumplimiento de los requisitos de ley, el tribunal otorga la calificación de:

_____	_____
MIEMBRO	CALIFICACIÓN
_____	_____
MIEMBRO	CALIFICACIÓN
_____	_____
MIEMBRO	CALIFICACIÓN
_____	_____
DIRECTORA DE TESIS	CALIFICACIÓN
SUMA TOTAL DE LA DEFENSA: _____	

\_\_\_\_\_  
SECRETARIA DE LA FACULTAD

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación lo dedico con todo mi cariño y mi amor a Dios Padre Celestial por darme fortaleza, oportunidad de vivir y conocer a personas especiales en el transcurso de mi vida estudiantil, a mis queridos padres por su apoyo incondicional motivo de mi esfuerzo y lucha diaria de superación, en especial a mi hija Nahomy Monserrate por ser mi fortaleza en todo momento y a mi esposo Miguel Ángel por ser un pilar fundamental en mi familia.

Erika Lucia Flores Franco

## **AGRADECIMIENTO**

Dejo en constancia de gratitud a la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí por haberme acogido en sus aulas, en especial a mis queridos maestros que con sus sabias sapiencia me guiaron en la formación y aprendizaje educativo, al Sr. Lic. Julio Pin que me supo guiar y sugerirme criterios constructivos en el desarrollo de mi tesis, al centro de salud N° 4 del Cantón Puerto López, en especial a su Director Dr. Esnaider Caballero Amaya por su amplio apoyo, al personal que labora en dicha institución de salud por las facilidades de información que me brindaron, a todos los usuarios que oportunamente entrevisté y a todas las personas que de una manera directa e indirecta me apoyaron en brindarme información en el desarrollo de la investigación, a todas mil gracias.

Erika Lucía Flores Franco

## INDICE

CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN...	i
RECONOCIMIENTO DE AUTORIA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN .....	ii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO .....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
INDICE .....	vi
RESUMEN .....	x
ABSTRACT .....	xi
INTRODUCCIÓN .....	xii
CAPÍTULO I .....	1
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
1.2 ANÁLISIS CRÍTICO .....	4
1.3 JUSTIFICACIÓN .....	6
1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	7
1.5 OBJETIVOS.....	7
CAPITULO II .....	9
MARCO REFERENCIAL .....	9
2.1 Antecedentes.....	9
Organigrama funcional del Centro de Salud Puerto López .....	10
Misión.....	11
Visión.....	11
MARCO TEÓRICO .....	12
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....	12
2.2 Fundamentación teórica.....	17
2.2.1 Qué es la estrategia. ....	17
2.2.2 La gestión de calidad.....	18
2.2.3 La calidad.....	20
2.2.4 Definición de calidad .....	21

2.2.5 Servicios.....	22
2.2.6 Definición de servicio.....	22
2.2.7 Estrategias de calidad en el servicio.....	23
2.2.8 Los servicios de salud.....	24
2.2.9 La gestión en la salud.....	26
2.2.10 Calidad en salud .....	26
2.2.11 Factores tecnológicos administrativos en la mejora de la gestión de calidad. .....	28
2.2.12 La calidad como proceso y como política.....	29
2.2.13 Principios de la gestión de la calidad. ....	30
2.2.14 Satisfacción del usuario. ....	32
2.2.15 Capacidad de personalizar la atención al cliente. ....	33
2.2.16 Calidad de atención en la salud. ....	33
2.2.17 Estrategias personales para la atención. ....	34
2.2.18 Reglas y recursos de atención al cliente.....	35
2.2.19 Los siete pecados del servicio. ....	36
<b>FUDAMENTACIÓN LEGAL .....</b>	<b>37</b>
2.3.1 Constitución del Ecuador Sección Segunda – Salud.....	37
Art. 363.- El Estado será responsable de:.....	37
2.3.2 Ley de Derechos y Amparo del Paciente.....	38
2.3.3 Derechos del paciente.....	39
2.4 El buen vivir.....	40
2.5 Hipótesis .....	41
2.6 Variables.....	41
2.7 Operacionalización de las variables .....	42
<b>CAPÍTULO III .....</b>	<b>44</b>
<b>3. Metodología .....</b>	<b>44</b>
3.1 Tipos de investigación.....	44
3.2 Métodos y Técnicas .....	45
3.2.1 Métodos.....	45
3.2.2 Técnicas .....	45

<b>3.3 Población y Muestra.....</b>	<b>46</b>
<b>3.3.1 Población .....</b>	<b>46</b>
<b>3.3.1.1 Cuadro de la Población.....</b>	<b>46</b>
<b>3.4.1 Procesamiento de la Investigación.....</b>	<b>47</b>
<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>48</b>
<b>4 Análisis de Resultados.....</b>	<b>48</b>
<b>4.1 Encuesta dirigida a los usuarios del centro de salud del cantón Puerto López..</b>	<b>48</b>
<b>4.2 Encuesta dirigida al personal que labora en el Centro de Salud Puerto López...</b>	<b>59</b>
<b>4.3 Entrevista aplicada al Director del Centro de Salud N°4 del cantón Puerto López</b>	<b>65</b>
<b>.....</b>	<b>65</b>
<b>CAPÍTULO V.....</b>	<b>66</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>66</b>
<b>5.1 Conclusiones.....</b>	<b>66</b>
<b>5.2. Recomendaciones.....</b>	<b>67</b>
<b>CAPÍTULO VI.....</b>	<b>68</b>
<b>PROPUESTA .....</b>	<b>68</b>
<b>6. Titulo .....</b>	<b>68</b>
<b>6.1 Antecedentes.....</b>	<b>68</b>
<b>6.2 Descripción de la propuesta.....</b>	<b>69</b>
<b>6.3 Objetivo .....</b>	<b>70</b>
<b>6.4 Beneficiarios.....</b>	<b>70</b>
<b>6.5 Producto.....</b>	<b>70</b>
<b>6.6 Plan de acción.....</b>	<b>71</b>
<b>Contenido:.....</b>	<b>72</b>
<b>.....</b>	<b>72</b>
<b>6.7 Financiamiento.....</b>	<b>73</b>
<b>6.7.1 Talento humano .....</b>	<b>73</b>
<b>6.7.2 Recursos Materiales .....</b>	<b>73</b>
<b>6.7.3 Presupuesto proyectado del seminario.....</b>	<b>74</b>
<b>Gastos de materiales.....</b>	<b>74</b>
<b>Gastos totales.....</b>	<b>74</b>

<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>75</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>79</b>
<b>Evidencia integradora .....</b>	<b>83</b>

## RESUMEN

La gestión de la calidad es el modo en que se planifica el futuro, implanta los programas y controla los resultados, se refiere al servicio que se adquiere y satisfaga las necesidades. Esta investigación sobre la Gestión de la calidad en la atención al usuario en el Centro de Salud N° 4 del cantón Puerto López, es un aporte al mejoramiento administrativo, la cual permite al beneficiario tener la amplitud comunicativa de plantear sus necesidades y recibir atención oportuna y eficaz, por tanto se pretende elaborar estrategia para la atención al usuario que contribuya al buen vivir. La importancia del presente trabajo se basa en la estimación y trato que recibe el usuario, se considera como una actividad primordial del desarrollo social, favorable al centro de salud, a su administración y en especial a los usuarios que son la población total de Puerto López, establece relaciones sociales favorables, ya que, trabajar en calidad es diseñar, producir y servir un bien o servicio que sea útil y satisfactorio para el usuario. Las personas que laboran en los centros de salud deben ser dinámicas, empáticas y de gran alcance en el saber de todos los servicios que brindan las instituciones. La sonrisa es el gesto más universal entre los seres humanos. Una manera de mostrar a los clientes nuestra actitud positiva, amabilidad y disposición, es mantener un ámbito de trabajo en óptimas condiciones ordenado y limpio. La investigación propone fortalecer la atención a los pacientes del centro de salud y lograr que el ambiente sea más informativo y de servicio.

## **ABSTRACT**

Quality Management is the way in which the future is being planned, implements programs and monitors the results, refers to the service that is purchased and meets the needs. This research on the management of the quality of administrative support to the improvement, which allows the recipient have the breadth of communicative raise their needs and receive timely and effective response, therefore it is also planned to develop a strategy for customer care that contributes to good living. The importance of the present work is based on the estimate and treatment that you receive the user, it is considered as a primary activity of the social development, favors to the health center, his administration and in particular the users that are the total population of Puerto López, provides favorable social relations, therefore social relations, therefore, work in quality is to design, produce and serve as a good or service that is useful and satisfactory to the user. The work in the health centers must be dymanic people, empathetic and wide- ranging knowledge of all the services offered by these institutions. The smile is the gesture more universal among human beings. One way to show our customers our positive attitude, friendliness and readiness, is to maintain a scope of work in optimal conditions tidy and clean.

## INTRODUCCIÓN

La tecnología para la atención al usuario atraviesa cambios que afectan nuestra vida cotidiana, hoy en día se habla cada vez más de calidad. Desde la salud pública, la calidad significa ofrecer los mayores beneficios a la salud. En América latina, han mejorado tanto la satisfacción del usuario, en el Ecuador el Ministerio de Salud Pública, MSP ha reconocido la necesidad de mejorar la protección en salud.

El Centro de Salud del cantón Puerto López, se da operatividad a los diferentes planes de ayuda integral a la población, pero es necesario fomentar estrategias de atención al usuario enfocadas en la atención al usuario enfocada en la atención al usuario en el mejoramiento del ambiente, en la sala de espera, comunicación con motivación, además mejorar la información a la ciudadanía.

La calidad de atención que brinda el centro de salud radica en la investigación actual lo que favorece ampliamente a la administración en su gestión, dando confianza a todos y establece relaciones sociales que facilitan el trabajo investigativo. El desarrollo de la gestión pública requiere de planificación, control, seguimiento, estrategia. La potencialidad de la gestión está en analizar las ventajas, desventajas y aspectos institucionales que representan riesgos, es

por lo tanto una construcción planificada de principios, valores quehaceres que van ligados a la gestión de la excelencia.

El sistema de calidad recoge sugerencias del ciudadano, herramienta lo que permite ver cuál es la percepción del ciudadano sobre los servicios que presta una entidad pública, es decir la forma de atención es el intermediario entre la institución y el ciudadano, y es por eso que se crean dinámicas de gestión de la atención al ciudadano o de servicio al cliente. La comunicación efectiva, es la comunicación que a través de buenas destrezas y forma logra el propósito de lo que se quiere o recibir. Barsallo C. (2009).

La atención personalizada al cliente, es una potente herramienta que puede ser eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada, por lo tanto, trabajar en calidad es diseñar, producir y servir un bien o servicio que sea útil y satisfactorio para el usuario. Por este motivo, la calidad se juzga según la que percibe el usuario. Por este motivo, la calidad se juzga según la que percibe el usuario (paciente para el caso) y no según la que mira el proveedor (la institución médica). El presente trabajo de tesis está dividido en seis capítulos:

El capítulo uno enfoca los problemas, sus planteamientos, justificación, objetivos y metodología aplicadas.

El capítulo dos se enfoca en el marco teórico y operacionalización de las variables.

El capítulo tres se encamina con la metodología aplicada en el desarrollo de la investigación, sus técnicas y métodos que concluyen con los resultados establecidos.

El cuarto capítulo procede a la tabulación de análisis de resultados de las encuestas aplicadas a usuarios y empleados del Centro de salud de Puerto López.

El quinto capítulo trata de conclusiones y recomendaciones.

El sexto capítulo enfoca en la propuesta con aplicaciones sistemáticas para la mejora en la atención al usuario.

## **CAPÍTULO I**

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Los cambios en el servicio de calidad están permanente, y “son muchos los procesos y sucesos que registramos: el proceso de globalización, el problema de la política moderna, de la gobernabilidad, y el surgimiento de la sociedad del saber”. Friedmann R. (2003) Pág. 7.

Estos cambios hacen que la humanidad genere aptitudes frente a toda la sociedad que a diario exigen mayor calidad en todos los trabajos, que la política moderna sea productiva y que la gobernabilidad en cada instancia esté compitiendo constantemente.

La política moderna desde la perspectiva que se lo mire cambia firmemente hacia el mejoramiento social, desde las organizaciones hasta lo personal, se adaptan a la exigencia social, e inteligentemente desarrollan competencia y generan calidad que y garantizan su permanencia social. Actualmente, en el campo de la salud se habla de calidad a través de la atención tanto para la que brinda asistencia como parte del usuario.

Sánchez A (2005).Pág.1 “El ofrece atención de buena calidad siempre ha sido una meta tanto para los gerentes como para los profesionales de salud los cuales diseñan programas y estrategias que están procurando ofrecer mejor atención a más personas.

La calidad de los servicios de salud es el otorgar trato digno y atención medica efectiva, y segura como elementos que definen la calidad.

Lo escrito por Sánchez, tiene acierto, ofrecer atención de buena calidad implica gran responsabilidad, plasmada en una planificación, dar trato digno y una atención que satisfaga al usuario, lo que conlleva a hacer evaluación que permita saber si realmente se cumple con la calidad de servicios, el usuario es el mayor evaluador de la calidad, por lo tanto el esfuerzo que brinde cada institución de salud frente al usuario tiene respaldo solido de la sociedad.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) abarca las perspectivas de todos estos grupos: La calidad de atención consiste en el desempeño adecuado (según los estándares) de intervenciones confirmadas como seguras, que sean económicamente accesibles a la sociedad en cuestión y capaces de producir un impacto sobre las tasas de mortalidad, morbilidad, minusvalía y desnutrición.

Un desempeño adecuado va acompañado de conocimientos, de herramientas y materiales de uso constante, - según los estándares-donde tanto el que atiende como el usuario tengan una facilidad de uso para la satisfacción de ambas partes.

En nuestro país-Ecuador – (2007) “El Ministerio de Salud Pública, MSP ha reconocido explícitamente la necesidad de mejorar la protección social en salud y la ha convertido en una de sus prioridades.

El nuevo modelo de atención en salud del MSP del Ecuador, y más específicamente la nueva política para la protección social en Ecuador, establece que “debe garantizar para toda su población el acceso a la atención de salud a través del diseño e implementación de las estrategias de protección social, incluyendo un plan de atención de salud integral, equitativo, adecuado, solidario y sostenible”.

El Centro de Salud del cantón Puerto López, como institución encargado de servir y llevar a la practica la acción política social del sector salud, dada su función, es la dependencia que da operatividad a los diferentes planes de ayuda integral a la población.

En la actualidad se evidencia la necesidad de fomentar estrategias de atención al usuario enfocado en las relaciones humanas y públicas, comunicación y motivación, además en los usuarios existe inconformidad por la falta de información, escasas de atención los fines de semana, y escaso personal en las diferentes áreas.

La evidencia se enfoca en la inexistencia de un servicio de calidad a todos los pacientes que acuden a este centro, o no existen estrategias de atención al público, lo que conlleva a una insatisfacción del usuario y pérdida de imagen institucional.

## **1.2 ANÁLISIS CRÍTICO**

El Centro de salud N° 4 del Cantón Puerto López debe generar las condiciones para una gestión de servicios Público de calidad y calidez, transparente y enfocada a resultados eficaces y eficientes en respuesta a los requerimientos y necesidades de la ciudadanía. En los actuales momentos, nuestra sociedad ecuatoriana mantiene normativas de inclusión, de igualdad-de gestión,-no solo para la atención de determinados servicios públicos, sino que éstos se presten con calidad, es decir, producir un servicio de oportunidad en las recuperaciones de confianza de nuestros ciudadanos que mantienen una actitud de espera cada vez que se acerca a este centro de salud en busca de un servicio,

esto hace pensar con qué características se deben desarrollar las gestiones en la gestión de este servicio público.

Para satisfacer las demandas de los ciudadanos del Cantón Puerto López, la administración del centro de salud N° 4 están obligados a desarrollar mejoramiento a los procesos de modernización, mejorar en la información y atención que se presta a los ciudadanos e implementar herramientas operativas.

Que su administración sea capaz de vincularlo con eficacia a los procesos de gestión de sus servicios sociales, que sean dinámicos, eficientes y cercanos con el usuario que a diario acude a una atención.

El presente trabajo de titulación de la Gestión de calidad en la atención al usuario en este centro de salud, es un aporte fundamental para la administración, conjuntamente para el usuario que obtiene satisfacción desde su llegada, su estadía en la sala de espera, la atención en cada prioridad como la información, atención médica y la complacencia de volver después de su retorno a domicilio.

En la gestión para la atención se debe generar estímulos para el usuario, a más de la atención verbal, debe incluirse lo audio – visual y todo elemento comunicativo, pues anima a los usuarios en el incremento a la información.

La atención al usuario se desarrolla en un entorno poco propicio para esperar, pero que a pesar de esto, el usuario lo hace con la esperanza, entusiasmo y con la seguridad de ser atendido.

### **1.3 JUSTIFICACIÓN**

La importancia del presente trabajo de titulación académica sobre estrategia para la gestión de la calidad en la atención al usuario del centro de salud N° 4 del Cantón Puerto López, se basa en la estimación y trato que recibe el usuario; que de acuerdo a las apreciaciones efectuadas se considera como una actividad primordial en todo el proceso de atención al usuario involucrándoles activamente a su entorno de espera y dentro del desarrollo social, esta calidad, favorece ampliamente al centro de salud, a su administración y en especial a los usuarios que son la población total de Puerto López, da confianza a todos y establece relaciones sociales ampliamente favorables, la calidad en la gestión es de gran importancia, facilitan el trabajo tanto al que atiende como a los usuarios.

En el estudio de búsqueda al mejoramiento a la calidad en la atención al usuario se sugiere la aplicación de técnicas y metodologías que identifique las debilidades y fortalezas, contribuir a la descripción del problema, lo que conlleva a elaborar estrategia de fácil aplicación para la gestión de la calidad en la atención al usuario.

La investigación está dirigida al personal administrativo, a los encargados de la atención al público que contribuye al mejoramiento de la atención al usuario, ofreciendo la mayor facilidad y comodidad posibles con la política de estado como es El Buen Vivir (SUMAK KAWSAY).

#### **1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Qué estrategia se aplicaría para la gestión de la calidad en la atención al de salud N° 4 del cantón Puerto López, que contribuya al buen vivir?

#### **-OBJETIVO DE ESTUDIO**

EL buen vivir

#### **-CAMPO**

Gestión de calidad de atención

#### **1.5 OBJETIVOS**

##### **1.5.1 Objetivo General**

Elaborar una Estrategia para la gestión de la calidad en la atención al usuario del Centro de Salud N° 4 del cantón Puerto López que contribuya al Buen Vivir.

### **1.5.2 Objetivo Específicos**

- a) Determinar los antecedentes del objeto y campo de estudio
- b) Realizar la caracterización del objeto y campo
- c) Describir la situación problemática en el Centro de Salud N° 4 del cantón Puerto López
- d) Elaborar la Estrategia para la gestión de la calidad en la atención al usuario del Centro de Salud N° 4 del cantón Puerto López, que contribuya al Buen Vivir.

## **CAPITULO II**

### **MARCO REFERENCIAL**

#### **2.1 Antecedentes**

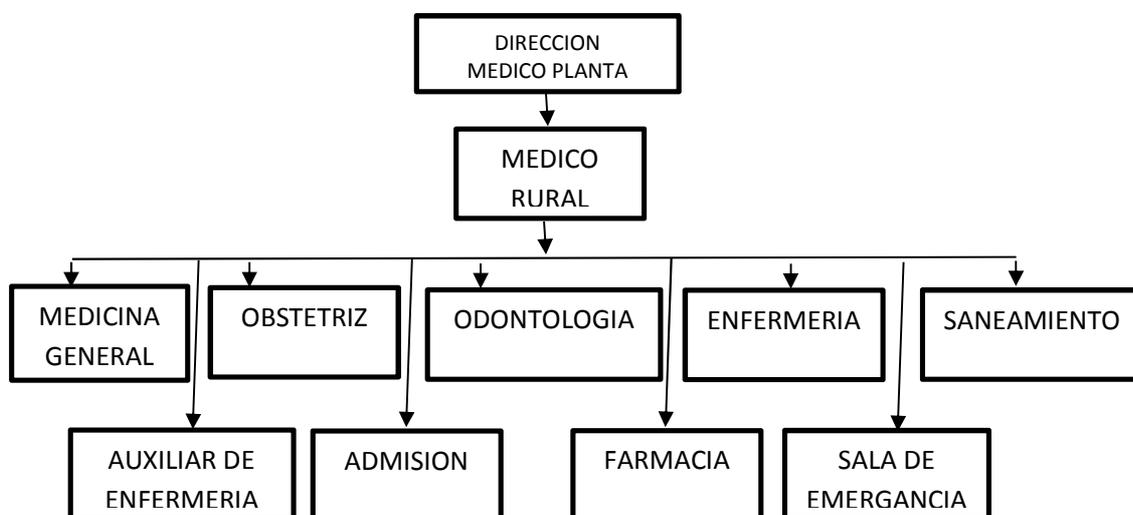
El cantón Puerto López está ubicado en el extremo sur-oeste de la provincia de Manabí, tiene una extensión de 449km cuadrados y es la sede central del Parque Nacional Machalilla con 55.095 hectáreas. Es un pequeño pueblo que desarrolla su economía en la pesca y turismo sobre una bahía circular en la costa del pacífico de Ecuador.

Cuenta con un Centro de Salud con el mismo nombre, representa al Ministerio de Salud Pública, este centro está a la disposición de una población de 20.451 habitantes, tiene una infraestructura física para funcionar como Centro-Materno Infantil, se encuentra ubicado a la entrada de la cabecera cantonal, está equipado con materiales médicos, odontológicos y de enfermería básicos para poder brindar una atención adecuada. En la actualidad laboran en el Centro de Salud Puerto López: 1 Médico Director, 3 Médicos de medicina general, 1 Médico rural, 1 médico Obstétrica, 1 Odontólogo, 5 Enfermeras, en el área administrativa colaboran cuatro personas distribuidos en farmacia y admisión, además se cuenta con estudiantes de bachillerato de un colegio local que realizan sus pasantías.

Este personal es muy limitado, debido a la demanda de atención diaria especialmente en sus áreas externa y de emergencia durante las 24 horas del día.

El servicio de atención a los usuarios se esfuerza por brindar servicio de calidad, por lo tanto todo el personal que labora en el Centro de Salud trabaja con mayor ímpetu, ya que enfrentan un desarrollo social y poblacional debido al crecimiento de las actividades económicas del cantón.

### Organigrama funcional del Centro de Salud Puerto López



## **Misión**

Ejecutar todos los programas planificados, teniendo un personal calificado y comprometido para elevar en nivel de vida de todos/as, monitorear y evaluar las acciones cumplidas para estimular o reforzar en caso necesario.

## **Visión**

La visión ha sido es y será, la de lograr reducir el índice de enfermedades obstétricas que padecen las habitantes no solo con la atención, sino con la educación de la población para así prevenir y tratar las enfermedades logrando de esta manera reducir la tasa de las mismas.

## MARCO TEÓRICO

### 2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

El tema de investigación actual sobre la estrategia para la Gestión de la Calidad en la Atención al usuario del Centro de Salud N° 4 del cantón Puerto López, que contribuya al Buen Vivir, es un tema exploratorio, no existen temas investigados hasta la actualidad, por lo tanto se considera un tema de gran importancia, al no encontrarse marco teórico adecuado, que no sea un obstáculo para el desarrollo de esta investigación.

Sin embargo se desarrolla este trabajo considerando bibliografía de tesis de grado de la Universidad Técnica Particular de Loja como la “Percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios de la consulta externa del Subcentro de Salud de Amaguaña, por Mélida Rosario Bravo Tapia 2011, cuyo objetivo es analizar la percepción de la calidad de la atención que tienen los usuarios en la consulta externa del subcentro de salud de Amaguaña”, en la que llegaron entre las siguientes conclusiones:

Que “El 76.7% de los usuarios consideran que los funcionarios del Subcentro de Salud si muestran interés por brindarle un servicio de calidad”

En cuanto al trato recibido en el Subcentro de Salud (enfermería, farmacia y profesionales), se puede concluir que el 63.3% de los usuarios entrevistados

muestran satisfacción con el mismo; pues califican el trato como excelente; sin embargo se debe tomar en cuenta la opinión de resto de usuarios como bueno y regular.

Que “La percepción general de la calidad de la atención ofrecida en el servicio de consulta externa del Subcentro de Salud de Amaguaña se la califica entre excelente y buena, información muy importante de considerar para mantener la calidad del servicio.”

Sobre el grado de satisfacción del usuario se rescata que el 100% de los encuestados manifiestan que si regresarían al Subcentro de Salud para hacerse atender nuevamente, lo que determina su complacencia con la atención.

Por ser coherente al presente trabajo investigativo de titulación, este orienta el perfil profesional requerido de la estudiante como es servicios gerenciales y desempeñar cargos para diseñar estrategias para la gestión de la calidad direccionar la atención al usuario, proporcionar directrices de formación y capacitación de todo el personal, guiar el desarrollo competitivo, de esta manera contribuye al adelanto y perfeccionamiento de la Gestión de la Calidad en la atención al usuario del Centro de Salud N° 4 del cantón Puerto López, que contribuya al Buen Vivir.

Se han desarrollado proyectos afines a la Gestión de la Calidad en Atención al usuario como la tesis de grado en la Universidad Católica del Ecuador con el tema plantación de la Calidad como ventaja competitiva desde un enfoque de dirección estratégica aplicada a los servicios que brinda el centro de Salud de Ibarra en el año 2011, cuyo objetivo es Realizar un Diagnóstico Situacional Interno para identificar: Fortalezas, Debilidades, Amenazas y Oportunidades que puedan existir en la prestación de los servicios de salud del Centro de Ibarra, en la que llegaron a las siguientes conclusiones:

La capacitación a los servidores del subcentro de Salud de Ibarra, no ha permitido el fortalecimiento de sus conocimientos y competencias, lo que ha generado un incremento en la desmotivación de los servidores.

La falta de comunicación interna ha disminuido calidad en el servicio por lo que ha generado en los usuarios insatisfacción total.

La inadecuada infraestructura física no facilita las mejores condiciones de trabajo y no brinda facilidades a los servidores para atender a los usuarios de forma eficiente.

La falta de tecnología en las diferentes áreas del Subcentro, ha impedido agilizar los pedidos de atención al público.

La estructura orgánica funcional no define claramente las funciones y las responsabilidades de los servidores del Subcentro.

No se aplican adecuados procedimientos de evaluación de gestión en el Subcentro.

No existe suficiente material POP para dar a conocer los diferentes servicios que se brindan.

Que de acuerdo al tema del proyecto afines, se determina que para la Gestión de la Calidad se diseñe un modelo, lo que nos permite ampliar criterios para implantar un plan de acciones y diseñar una estrategia para la Gestión de la Calidad en la Atención al usuario del Centro de Salud N° 4 del cantón Puerto López, que contribuya al Buen Vivir, estableciendo fortalecer la formación para cada empleado, observando que se requiere de una capacidad de la dirección de la gestión de la calidad y alcanzar el bien vivir.

Otro proyecto afine a la una estrategia para la Gestión de la Calidad en la Atención al usuario del Centro de Salud como la Tesis de grado en la Universidad Nacional de Mar de Plata con el tema Gestión en calidad de Hospital Público Municipal de Argentina de Sergio Rolando Juric, año 2011, cuyos objetivos son: Guiar, estimular y coordinar las decisiones y las acciones; Ser la base de la evaluación y control de los resultados; Motivar a los miembros de la organización,

y Transmitir al exterior las intenciones de la organización, en la que llegaron a las siguientes conclusiones:

Que se debe diseñar estrategias con base en la estructuración, homogeneización y sistematización de la práctica de los programas de salud pública.

Trabajar mediante comisiones de calidad, con participación de diferentes puntos de vista (amplitud de conocimientos y habilidades).

Desarrollar estrategias de dirección por objetivos o de marketing interno que haga que los profesionales se sientan implicados en el desarrollo de estrategias que permitan mejorar la calidad de la organización y, por lo tanto, de sus programas.

Establecer unos criterios mínimos de calidad en los servicios ofertados de salud pública a la población.

La salud pública basada en la evidencia tiene que implicar también un comportamiento en decisiones fundadas en la investigación, en los estudios, en el conocimiento de lo que ocurre, de lo que se hace y de lo que funciona utilizando métodos de investigación cualitativos y cuantitativos.

En cuanto a la satisfacción a los pacientes, sería de interés conformar una unidad administrativa dirigida a prestar servicios de atención a los clientes, responsables de atenderlos junto a sus familiares de manera de satisfacerlos en su totalidad. Para ellos, se deberá capacitar a sus integrantes en las comunicaciones tanto verbal como escrita con los usuarios, conocimientos administrativos sólidos, aplicación de los procedimientos del hospital y sus vinculaciones con el entorno institucional.

Que de acuerdo a las conclusiones dadas, es trascendente revelar que es de aporte importante para elaborar una estrategia para la gestión de la calidad en la atención al usuario del Centro de Salud N° 4 del Cantón Puerto López, que contribuya al Buen vivir, reflejado en capacitación de gestión y atención al usuario, estimulando y controlando, comunicando y dando espacio a una participación activa y productiva.

## **2.2 Fundamentación teórica**

### **2.2.1 Qué es la estrategia.**

Gualotuña J (2007). "Estrategia es el patrón o plan que integra las principales metas y políticas de una organización y, a la vez, establece la secuencia coherente de las acciones a realizar".(Pág.1).

De acuerdo a lo establecido por Gualotuña, en el desarrollo de una empresa su patrón principal son las estrategias, allí se establecen las políticas de manejo, forma y diseños de cada meta a lograr, la estrategia es una guía secuencial que conlleva la dirección de la organización.

### **2.2.2 La gestión de calidad**

Para Herrera C. (2006) “la gestión de la calidad significa la acción y efecto de realizar tareas con cuidado, esfuerzo y eficiencia que conduzca a una finalidad”, mientras que para (Calpe, 2008) “es un conjunto de reglas y métodos para llevar a cabo con la mayor eficacia”.

De acuerdo a herrera y Calpe (2006 y 2008) agrego que además la gestión de la calidad es un trabajo planificado para cumplirlo con firmeza, lo cual permite logros satisfactorios y mantiene la calidad de la gestión sobre la calidad, es decir sin calidad no hay satisfacción. Una acción establece efectos positivos con eficiencia, cumpliendo los métodos ya establecidos en cada labor, para lo cual las tareas se reflejan en la consecución y logros de los objetivos planteados.

Según Corominas (1995) “la gestión de la calidad significa ejecutar, lograr un éxito con medios adecuados”.

Los medios adecuados para accionar-en este caso un entorno apropiado para la gestión y atención-tienen que estar al alcance del gestor para lograr la calidad, de lo contrario se nota la deficiencia administrativa institucional.

Juric S (2011) indica que “la gestión de la calidad parte del supuesto previo que es el de obtener la calidad deseada requiriendo el compromiso y la participación de todos los miembros de la empresa”.

Cuando todos los miembros de una organización participan se obtiene la calidad, y para que este supuesto como lo describe Juric, tenga éxito, debe considerar la capacidad de generar gestión por parte de la administración y de cada uno de los miembros que dan atención, lo que conlleva a obtener calidad de criterios del usuario. Para el centro de salud N° 4 del cantón Puerto López, el deseo del gestor es poseer un compromiso para gestionar, obtener y brindar servicio de calidad a los usuarios.

Udaondo M. (1992), expresa que “si bien las características que sustentan y facilitan la buena marcha de una empresa son plazo, costo y calidad, solo las dos primeras han sido objeto de una atención prioritaria y solo en ellas se han implantado técnicas que permitan su medida.

De acuerdo a Udaondo, es bien que el plazo y el costo son de atención prioritaria con técnicas medibles, si esto es efectivo entonces la calidad tiene su

acuerdo, estas características son aplicadas cuando se tiene claridad administrativa en gestión a lo mejor hay que agregar otros elementos que caractericen la gestión de calidad como el ambiente laboral o la capacidad de gestión, en el centro de salud de Puerto López se refleja en escala menor la calidad de atención, específicamente al usuario que cada día utiliza los servicios de salud, lo que hay que proceder a investigar razones para mejorar el servicio al usuario.

### **2.2.3 La calidad**

Castro S. y Andrade P. (2011) manifiestan que “la calidad es la actividad llevada a cabo por la administración o, bajo un cierto control y regulación de esta por una organización, especializada o no, y destinada a satisfacer necesidades de la colectividad”.

Si para Castro S. y Andrade P, la calidad lo lleva la Administración Institucional para satisfacer necesidades de la población, agrego que en salud, el control de calidad en la atención al usuario poco se da, por lo tanto se estima que los usuarios no participan con criterios después del servicio que reciben, desaprovechando oportunidades, lo que hace que se desconozca si el paciente salió satisfecho o no.

La administración debe comunicar resultados para optimizar y aprovechar recursos del entorno.

#### **2.2.4 Definición de calidad**

Según (García, 2001). “La definición de calidad más aceptada en la actualidad es la que compara las expectativas de los clientes con su percepción del servicio.

Se estima que la calidad es la capacidad que tiene el ser humano por hacer bien las cosas. La calidad apunta a una necesidad, es decir, como sirve el bien o servicio”.

De acuerdo a lo estimado por García, la comparación de las expectativas de los clientes con el conocimiento del servicio es lo que define como calidad, si uno de estos falla, seguro no hay calidad, para lograr esta calidad hay que adicionar como se encuentra la capacidad de la comprensión por un lado, mientras que la expectativa del cliente debe tener un ambiente agradable a la hora de definir.

En salud, el usuario tiene confianza de los que los atienden, sabe que tiene que recibir oportuna y eficaz información para acceder a su atención, pero allí se

conjuga la mayor calidad en el entorno de la sala de espera para que la satisfacción o emoción se mantengan activos.

### **2.2.5 Servicios**

Lovelock (2004) “Los servicios son actividades económicas que crean valor y proporcionan beneficios a los clientes en tiempos y lugares específicos como resultado de producir un cambio deseado en (o favor de) el receptor del servicio”. En la salud, todo servicio requiere una capacidad para brindarlo, por lo que se invierte economía en su aprendizaje, es lo que se entiende a Lovelock, que más tarde facilitan beneficios a los clientes, produciendo bienestar al usuario.

Además, los servicios van desde la parte comunicativa, la llegada, espera, atención y satisfacción, estos productos es el efecto de una inversión económica previa a la atención de la institución de la salud, lo que se entendería como actividad económica creando valor satisfactorio al servicio.

### **2.2.6 Definición de servicio.**

Lovelock (2004) conceptualiza lo siguiente: “Un servicio es un acto o desempeño que ofrece una parte a otra. Aunque el proceso puede estar vinculado a un producto físico, el desempeño es en esencia intangible, mientras que para (Kotler, 2004). “Los servicios se distinguen de los bienes físicos por su carácter

intangibles, inseparables y variables. Además el criterio de satisfacción es diferente y el cliente participa en el proceso”.

La conceptualización del Lovelock sobre la actividad que ofrece una persona o un bien a otra persona, considerándole condición específica de ser intangible cuando se actúa, es decir cuando se está brindando el servicio, mientras que para Kotler distingue diligencia bien hecha para darlo al usuario, manteniendo la intangibilidad como servicio.

En los centros de salud, el servicio es una acción a la disposición y brindada a los usuarios, el producto físico son los muebles y bienes disponibles, además la vistosidad del entorno en la sala de espera de los pacientes, lo que lleva a emocionar o aliviar su preocupación por la salud entrando en una etapa de espera satisfactoria. El servicio se refleja complementando en los criterios dados por los usuarios.

### **2.2.7 Estrategias de calidad en el servicio.**

Según Kotler (2009): “El mejoramiento de la calidad en los servicios se debe realizar a través de una serie de factores como conocer exactamente que hay que hacer para conseguirlo, o preguntar al cliente si está satisfecho, lo que obtiene buenos resultados tanto en los clientes internos y externos, para así

satisfacer las demandas de todas las personas involucradas dentro de este análisis”.

De acuerdo a lo establecido por Kotler, el mejoramiento a la calidad en los servicios debe realizarse con estrategias, que a más de las explicadas, se debe mantener atención en cada actividad para lograr satisfacción, mantener comunicación habitual con los usuarios, lo que conllevaría a superar las expectativas de los beneficiarios.

Las estrategia aplicadas para obtener calidad de servicios y ponerlos a la disposición de la sociedad en uso de sus derechos están en la comunicación, en la salud las estrategias son cambiantes de acuerdo a las condiciones del entorno, la cultura social y las acciones productiva, es decir que quienes brindan servicios intangibles tiene que estudiar y saber sobre las condiciones sociales para aplicar estrategias. En los centros de salud de Puerto López es probable que los pacientes no reciban calidad de servicio a la hora de espera.

### **2.2.8 Los servicios de salud**

“La salud es el estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de infecciones o enfermedades ligeras, fuertes o graves, según la definición de la Organización Mundial de la Salud realizada en su constitución de 1946. El concepto salud abarca el estado biopsicosocial, los

aspectos que un individuo desempeña. Wikipedia (2011); mientras que Castro S. y Andrade P. (2011) manifiesta “que del mismo modo puede definir como un nivel de eficacia funcional que una entidad tanto a nivel micro (área) como en el macro (social)”.

De acuerdo a lo manifestado, la salud es un todo de una persona lo físico y lo mental, conectada al espíritu social y su ambiente natural que influye diferentes enfermedades, mientras que, para Castro S. y Andrade P. la salud abarca el estado de eficiencia funcional individual e institucional, lo que sugiero que la salud es parte de la existencia, y está ligada a la forma de vida social, económica y político, dando así respuestas satisfactoria para saber y responder positivamente a cualquier tipo de enfermedad de la colectividad. Los servicios de salud encierran educación, que proviene por generación, y de la formación social a través de las instituciones encargadas de atenderlos, es un sistema funcional con energía que atiende y da servicios desde la parte más profunda del sector rural socialmente hasta las modernas atenciones tecnológicas ubicadas en las diferentes ciudades metrópolis del mundo moderno.

En el centro de salud del cantón Puerto López, se pretende influir para fortalecer los servicios en atención al usuario, lo que se investiga si los productos brindados y recibidos satisfacen las necesidades de los usuarios.

### **2.2.9 La gestión en la salud**

Según Herrera C. (2009). “La gestión en la salud es un proceso de plantear, dirigir, organizar y controlar la estructura. Los procesos y los resultados de una institución prestadora de servicios de salud”.

A más de lo que plantea Herrera, la gestión de la salud planifica, interactúa y logra objetivos que satisfacen las emergencias de atención a los usuarios, controlados por su administración general o individual, al mismo tiempo reajustando actitudes que conlleven a una permanencia de gestión para la salud. El proceso para adaptarse a la gestión requiere talento y capacidad porque si se retiene en una de las fases ya sea en dirigir, organizar y controlar, no se logra una gestión de calidad en la salud.

### **2.2.10 Calidad en salud**

Bravo T. m. (2011) “Son muchos los significados que se han dado al concepto de calidad, desde las genéricas hasta las referidas específicamente a los servicios de salud”.

Además se puede seguir dando significado de lo que es la calidad en salud como por ejemplo la calidad es facilitar servicios para mejorar el estado emocional de los usuarios, por lo tanto Bravo manifiesta que se puede brindar calidad hasta

la más mínima atención por lo que sería desde la forma como se recibe al usuario hasta su despedida, lo que sería buen servicio en el centro de salud de puerto López.

“La calidad es la obtención del máximo beneficio para el usuario mediante la aplicación del conocimiento y tecnología mas avanzada tomando en cuenta los requerimiento el paciente así como las capacidades y limitaciones de recursos de la institución de acuerdo con los valores sociales importantes, definición que tiene como eje al usuario, a la luz de los beneficios y según sus necesidades, sin perder de vista la competencia técnica y recursos con que debe contarse en la atención” Donabedian (1989).

Por lo cual, la calidad se describe como la expresión máxima de satisfacción recibida del individuo, acción notada en la entrega del servicio a la aceptada en ambas partes es decir el que atiende y el que recibe, el valor de los servicios brindados en la atención en los centros de la salud resulta emocionalmente esperado, poniendo en marcha la tecnología y el conocimiento, que junto a las habilidades, consideran al usuario como parte primordial con todas sus condiciones de su entorno, y el de la institución, lo que hace que mantenga o innove constantemente el mejoramiento de la calidad en la atención al usuario, esto lo hace competente que al entrar en esta esfera ya se habla de calidad. El usuario vuelve con ese mismo criterio que fue satisfecho cuando las circunstancias de su vida así lo permitan.

El criterio del servicio de calidad se expande y se transforma en fortaleza institucional, dando así cumplimiento a la satisfacción social en el campo de la salud.

### **2.2.11 Factores tecnológicos administrativos en la mejora de la gestión de calidad.**

Los factores de las tecnologías administrativas como los dispositivos, mejoran la organización, es un acto de calidad, actividades realizadas por los funcionarios, poniendo en compromiso actores, herramientas, discursos y quehaceres. Para la mejora de la gestión de calidad, se recoge las sugerencias del ciudadano por medio de encuestas, constituyéndose en un punto de conexión, observando cual es la percepción del ciudadano sobre los servicios de una entidad pública, recolectar información es de interés para la entidad. Finalmente ver las falencias del servicio y establecer mejoras para la institución. Latour B. (2005).

En resumen, la tecnología al servicio en la gestión de la salud para brindar mejora como altoparlantes, máquinas de entrega de tiket, T.V., servicios básicos de agua para el consumo y los elementos mobiliarios al servicio del usuario, son la base para la gestión de la calidad, informa, orienta y conlleva a actuar a la administración. Al recoger y obtener sugerencias de los pacientes y la ciudadanía, se descubre cuál es su propia percepción con criterios abiertos de como lo han atendido si la información fue oportuna o no, y que recomienda para mejorar, lo

que sobrelleva a mantener cuidado administrativo y de servicio, revisar las estrategias aplicadas donde están las falencias tecnológicas, y poner en práctica la dinámicas participativa de atención de servicio a los usuarios y ciudadanos para mejorar y reflejar una gestión de calidad.

Para el centro de salud del cantón Puerto López, es imprescindible descubrir las fallas tecnológicas administrativas que están al servicio de la comunidad y en especial a los usuarios que a diario concurren a esta institución pública.

Por lo tanto se estima que la investigación en desarrollo dará resultados favorables para tomar en caso de existir falencias, las correcciones necesarias para el mejoramiento que se da a través de los factores tecnológicos a los pacientes.

#### **2.2.12 La calidad como proceso y como política.**

Para Buenhombre E. (1012). “La calidad como proceso y como política es un reto que se ha buscado identificar al ciudadano dentro del esquema de atención es prioritario. Esto en sí mismo plantea un cambio en la forma como se concibe la acción estatal como una entidad con jerarquías y donde la mejora e innovación provienen de las decisiones que son tomadas por el punto más alto de la pirámide: los directivos.

De acuerdo a lo apreciado por Buenhombre, en este contexto, la calidad como proceso depende de todos, mientras que la política administrativa reguladas (creaciones de normativas) son decisiones de los mandos altos. En la calidad como procesos y tareas teniendo en cuenta la eficiencia y efectividad sobre el entorno en el cual estamos inmerso. En la administración del centro de salud de Puerto López, se supone que hay proceso para alcanzar la calidad, que para lograrlo debe existir normativas como política institucional, por lo cual los dos elementos juntos lograrían una función de calidad al servicio del usuario.

Es importante establecer parámetros para investigar la función de cada espacio a la hora de actuar.

### **2.2.13 Principios de la gestión de la calidad.**

Fernández R (2014). Analiza el principio de la Gestión de calidad con el compromiso humano, siguiente:

1. Enfoque global de dirección y estrategia de la organización.
2. Propósito estratégico de la organización (misión) y Objetivos Estratégicos.
3. Visión compartida de los miembros de la organización.
4. Clima organizativo positivo.
5. Sistema de aprendizaje organizativo.
6. Adecuadas compensaciones.

7. Asignación de los recursos necesarios.
8. Diseño de la organización que facilite la eficacia y la eficiencia.
9. Atención a la satisfacción del usuario/beneficiario.
10. Liderazgo y compromiso de la dirección con la calidad.
11. Participación y compromiso de los miembros de la organización.
12. Asunción del cambio cultural.
13. Cooperación en el ámbito interno de la organización, y trabajo en equipo.
14. Cooperación con clientes, usuarios y proveedores.
15. Formación constante.
16. Administración apoyada en indicadores (datos) y sistemas de evaluación.
17. Gestión por procesos, diseño y conformidad de procesos y productos, y
18. Mejora continua de los conocimientos, procesos, productos, servicios y actividades.

Este análisis determinado por Fernández sobre el principio de la Gestión de calidad responsabiliza al ser humano, hace un enfoque desde la dirección y estrategias organizacionales, visiona sus propósitos, liderazgo participativo, cambios y cooperación para la mejora, lo que se estima que el principio de la Gestión de calidad debe reunir con exigencia este proceso de conocimiento y acción para lograr estabilizar la Gestión de calidad. El clima organizativo es de prioridad que incluye un sistema de aprendizaje, donde asigna recursos para sus propósitos, dando atención satisfactoria con liderazgo y compromiso participativo, además los cambios culturales en el trabajo desempeñado permiten dar un

enfoque a los principios de la Gestión de calidad. Lo que permite pensar que para el centro de salud de Puerto López, estos principios se supone complejos de desarrollarlo, para lo cual se espera resultados del trabajo investigativo en función.

#### **2.2.14 Satisfacción del usuario.**

Según Bravo T. M. (2011). La satisfacción del usuario es la conformidad expresada por el usuario, en función de las expectativas que este tiene respecto a la atención que recibe en las diferentes áreas que integran a todas las dimensiones de la calidad.

Como manifiesta Bravo la satisfacción del usuario en los centros de salud responde al compromiso realizado por los empleados, de las distintas áreas, dando satisfacción al beneficiario, en los centros de salud, todas las áreas se enfocan en un mismo fin satisfacer al paciente, para lo cual se estima que el capital humano de la institución está formado para desarrollar estrategias que satisfagan al usuario, además que las expectativas están latentes en base a lo que haga o deje de hacer entidad de la salud pública.

### **2.2.15 Capacidad de personalizar la atención al cliente.**

Según Pérez (2013). “analiza que la atención o el servicio personalizado al cliente, es una potente herramienta que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada”.

De acuerdo a lo narrado por Pérez la capacidad de personalizar la atención al cliente es una herramienta, sin este instrumento intangible para que ofrecer calidad, este instrumento puede estar presente, pero si la utilización o aplicación no es la adecuada no se logra lo esperado.

Esta herramienta que sirve para el trabajo y que enseña practicándolo perfecciona al trabajador y cada vez aplicado se consolida en una herramienta potencial teniendo eficacia de calidad.

### **2.2.16 Calidad de atención en la salud.**

Juric S. (2011. Pág. 17). Podemos citar a K. Ishikawa que sintetiza en este aspecto: “Trabajar en calidad consiste en diseñar, producir y servir un bien o servicio que sea útil, lo más económico posible y siempre satisfactorio para el usuario”

Sobre esta afirmación, la calidad se califica de acuerdo a lo que percibe el usuario y no a lo que manifiesta el trabajador, pero si puede ser por los servicios que está a la disposición dado por la institución. La capacidad de trabajar con calidad involucra las necesidades del cliente de acuerdo a sus expectativas, siempre el usuario va a requerir más de dos servicios, las condiciones de espera y la atención esperada, pudiendo incluirse el tiempo cuando las condiciones son adversas.

#### **2.2.17 Estrategias personales para la atención.**

Díaz J. (2010) manifiesta que “Los clientes insisten con toda razón en obtener el producto o servicio que ha obtenido, ya sea un vaso limpio, información oportuna o cortesía en el trato. La clave de todo esto es servicio, atención al usuario – es : Darle importancia al servicio y a la actitud personal, el trato con usuarios difíciles y capacidad para tratar a diversos tipos de usuarios”.

Para Díaz J. Los clientes insisten en obtener un servicio superado, el trato con usuarios difíciles realizarlo con gran capacidad y responsabilidad ya que son tipos de beneficiario con diferentes actitudes, darles importancia, por lo cual se cumple con éxito considerando el ambiente laboral a la hora de actuar.

La capacidad para actuar frente a diversos tipos de usuarios requiere de una capacidad estratégica del momento, utilizar todos los conocimientos para

identificar rápidamente la aptitud del usuario, por lo que se debe estar capacitado para lograrlo, por lo tanto dentro del centro de salud de Puerto López se debe implantar una estrategia para llegar a satisfacer diferentes tipos de usuarios que a diario concurren.

### **2.2.18 Reglas y recursos de atención al cliente.**

Vartuli A. (2006). “Ser cortés, amable y cordial, como se logra transmitir eso a los clientes. Pues, la cortesía tiene que ver con seguir las reglas de convivencia y cierto protocolo para cada ocasión. La amabilidad está en los gestos que acompañan las acciones que realizamos para nuestros clientes. La cordialidad es la emoción que le transmitimos a los clientes cuando les hacemos sentir el placer de atenderlos”.

Se menciona que las reglas y recursos de atención al cliente son tan necesarios para lograr una atención satisfactoria al usuario, por lo cual cada institución del estado debe regirse por normativas que determinen comportamientos laborales con el recurso humano que posee, además la Organización está en el deber de fortalecer conocimientos a sus trabajadores como una forma de consolidar calidad de servicios para brindarlos, la cortesía, la amabilidad y la cordialidad son elementos éticos que están presente en cada momento del trato personal. Para el centro de Salud de Puerto López debe ser una garantía de trabajo y una fortaleza de acción llegar a contar con personal

altamente calificado, por lo que se estima impulsar programas de capacitación para lograr objetivos planteados.

### **2.2.19 Los siete pecados del servicio.**

Balda J. (2011). “La revolución del servicio tan avanzada, uno pensaría que casi todos los negocios deberían estar prestando mucha atención a la calidad de su servicio. Pero eso no es así, en una gran mayoría de negocios de servicios la mediocridad es la norma. La cuestión de la calidad queda en gran parte a merced del azar y, en consecuencia, logran una calidad mediocre”. Reconocer que no hacer y así evitarlos:

1. Apatía, desaire, frialdad, aire de superioridad, robotismo, reglamentitis y evasivas.

Como indica el autor, no siempre se tiene calidad de servicio en las instituciones públicas, pero si se reconocen lo que se podrían presentar e inconscientemente afectar a la institución y a la misma persona que da los servicios, pero estos errores hay que reconocerlos para reaccionar en caso de no mantener en momentos críticos el control del servicio, lo cual permite equilibrar la atención con el servicio.

## FUDAMENTACIÓN LEGAL

### 2.3.1 Constitución del Ecuador Sección Segunda – Salud.

Art. 362.- La atención de salud como servicio público se prestará a través de las entidades estatales, privadas, autónomas, comunitarias y aquellas que ejerzan las medicinas ancestrales alternativas y complementarias. Los servicios de salud serán seguros, de calidad y calidez, y garantizarán el consentimiento informado, el acceso a la información y la confidencialidad de la información de los pacientes.

Los servicios públicos estatales de salud serán universales y gratuitos en todos los niveles de atención y comprenderán los procedimientos de diagnóstico, tratamiento, medicamentos y rehabilitación necesarios.

#### **Art. 363.- El Estado será responsable de:**

Formular políticas públicas que garanticen la promoción, prevención, curación, rehabilitación y atención integral en salud y fomentar prácticas saludables en los ámbitos familiar, laboral y comunitario.

Universalizar la atención en salud, mejorar permanentemente la calidad y ampliar la cobertura.

Fortalecer los servicios estatales de salud, incorporar el talento humano y proporcionar la infraestructura física y el equipamiento a las instituciones públicas de salud.

Promover el desarrollo integral del personal de salud.

Art. 365.- Por ningún motivo los establecimientos públicos o privados ni los profesionales de la salud negaran la atención de emergencia. Dicha negativa se sancionará de acuerdo con la ley.

### **2.3.2 Ley de Derechos y Amparo del Paciente.**

Artículo 1.- Definición de centro de salud.- Centro de salud es una entidad del sistema de servicios de salud pública o privada, establecida conforme a la ley para prestar a las personas atención de salud integral de tipo ambulatorio y de internamiento. Es además, un centro de formación de personal de salud y de investigación científica. Se consideran centros de salud a: a) Hospitales; b) Clínicas; c) Institutos Médicos; d) Centro Médicos; e) Policlínicos; y Dispensarios Médicos.

### **2.3.3 Derechos del paciente.**

Artículo 2.- Derecho a una atención digna.- Todo paciente tiene derecho a ser atendido oportunamente en el centro de salud de acuerdo a la dignidad que merece todo ser humano y tratado con respeto, esmero y cortesía.

Artículo 3.- Derecho a no ser discriminado.- todo paciente tiene derecho a no ser discriminado por razones de sexo, raza, edad, región o condición social y económica.

Artículo 4.- Derecho a la confidencialidad.- Todo paciente tiene derecho a una consulta, examen, diagnóstico, discusión, tratamiento y cualquier tipo de información relacionada con procedimiento médico a aplicársele, tenga el carácter de confidencial.

Artículo 5.- Derecho a la información.- Se reconoce el derecho de todo paciente a que antes y en las diversas etapas de atención al paciente, recibida del centro de salud a través de sus miembros responsables, la información concerniente al diagnóstico de su estado de salud, al pronóstico, al tratamiento, a los riesgos a los medicamentos está expuesto, a la duración probable de incapacitación y a las alternativas para el cuidado y tratamientos existentes, en términos que el paciente pueda razonablemente entender y estar habilitado para tomar una decisión sobre el procedimiento a seguirse.

El cual este tiene derecho a que el centro de salud le informe quien es el médico responsable de su tratamiento.

Artículo 6.- Derecho a decidir.- Todo paciente tiene derecho a elegir si acepta o declina el tratamiento médico.

En ambas circunstancias el centro de salud deberá informarle sobre las consecuencias de su decisión.

#### **2.4 El buen vivir.**

La Constitución del Ecuatoriana hace hincapié en el goce de los derechos como condición del buen vivir y en el ejercicio de las responsabilidades en el marco de la interculturalidad y de la convivencia armónica con la naturaleza (constitución del Ecuador, art. 275).

Para la nueva constitución, el Sumak Kawsay implica mejorar la calidad de vida de la población, desarrollar sus capacidades y potencialidades; contar con un sistema económico que promueva la igualdad a través de la re-distribución social y territorial de los beneficios; impulsar la participación efectiva de la ciudadanía en todos los ámbitos de interés públicos, establecer una convivencia armónica con la naturaleza; garantizar la soberanía nacional, promover la integración latinoamericana; y proteger y promover la diversidad cultural (Art. 276).

## **2.5 Hipótesis**

La aplicación de una Estrategia para la Gestión de la Calidad en la atención al usuario del Centro de Salud N° 4 que contribuya al buen vivir.

## **2.6 Variables**

- Variable Independiente: La gestión de la calidad
- Variable Dependiente: La atención al usuario

## 2.7 Operacionalización de las variables

### 2.7.1 Variable independiente: La gestión de la calidad

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems Básicos	Técnicas de instrumentos	Fuente
<p>Significa ejecutar, lograr un éxito con medios adecuados, además es la acción y efecto de realizar tareas con cuidado, esfuerzo y eficiencia que conduzcan a una finalidad. Herrera C. (2006)</p>	Clases de estrategias	La Gestión Pública	¿Qué estrategia para la gestión que usted dirige es apropiada?	Entrevista	Director
	Conocimientos de estrategias	Saber escuchar con atención	Conoce usted el grado de capacitación del personal que atiende al usuario ¿El servicio que brinda esta área del centro de salud para la comodidad del usuario es apropiado?	Encuesta	trabajadores
	Función de estrategias	Satisfacción del usuario		Observación/Encuesta	usuarios

### 2.7.2 Variable Dependiente: La atención al usuario

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems Básicos	Técnicas de instrumentos	Fuentes
<p>La atención o el servicio personalizado al cliente es una potente herramienta que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada, el servicio al cliente es “un concepto de trabajo” y “una forma de hacer las cosas. Pérez (2013).</p>	Características en la atención al cliente	Capacidad de personalizar la atención al cliente	¿Qué estrategia para la atención al usuario que usted dirige es apropiada?	Trabajadores	Observación/Encuesta
	Calidad como satisfacción del cliente	Satisfacción del usuario/Saber escuchar con atención	¿Qué estrategia La institución aplica para que su comodidad sea apropiado?	Los Usuarios	Entrevista
	El conocimiento en la atención al usuario	Ser un comunicador efectivo	¿Conoce usted el grado de capacitación del personal que atiende al usuario?	Autoridad	Encuesta

## **CAPÍTULO III**

### **3. Metodología**

#### **3.1 Tipos de investigación**

El presente trabajo de investigación se define como proyecto factible, se pretende establecer un programa de atención de calidad de servicio al usuario en el centro de salud Puerto López.

El trabajo de investigación es de tipo descriptivo porque permite la descripción de datos y características del trabajo del recurso humano de estudio, la frecuencia de horas laborables y números de atención, sus cualidades o capacidades, sus dificultades en el trabajo, determinar cuál es la situación del trabajo y definir las variables, elementos necesarios para el desarrollo de la propuesta, es decir desde la definición inicial de la problemática, el proceso y posterior diseño de la propuesta para la calidad de atención al usuario.

Además, se utiliza el método de observación porque permite una observación directa a los usuarios, el centro de salud y su entorno, el mismo que permite recolectar la mayor cantidad de información para desarrollar la investigación.

## **3.2 Métodos y Técnicas**

### **3.2.1 Métodos**

Método de Investigación bibliográfica y documental. Porque es un proceso sistemático y secuencial de recolección, selección, clasificación, evaluación y análisis de contenido del material impreso y gráfico, físico y/o virtual que sirvieron de fuente teórica, para esta investigación.

Método de Investigación de campo. La investigación se desarrolló en el lugar de los hechos. Nos permitió acceder y relacionarnos con la fuente de estudio, los usuarios, el entorno y los trabajadores del centro de Salud N° 4, recopilar información empírica- de lo que no existe escrito- sobre la realidad de la calidad en la atención al usuario, y obtener información veraz, las cuales tienen gran utilidad en la ampliación y profundización de los temas desarrollados en la investigación de estudio.

### **3.2.2 Técnicas**

Técnicas: Las técnicas y los instrumentos de recolección de datos son el conjunto de mecanismo, medios y sistemas de dirigir y recolectar datos para obtener información, son fundamentados en encuestas aplicadas al directivo, al personal que labora en el centro de salud y los usuarios.

### 3.3 Población y Muestra

#### 3.3.1 Población

El conjunto Poblacional del presente estudio está conformado por dos estratos claramente definidos. El primero: por los empleados del centro de salud, que son 15 personas en total, los cuales por su naturaleza e importancia pasarán a formar parte de la muestra en su totalidad. El segundo: por los pacientes usuarios del centro asistencial, 150 pacientes diarios son atendidos de acuerdo a datos proporcionados por el departamento de estadística, y el tercero es el director del centro de salud.

##### 3.3.1.1 Cuadro de la Población

<b>POBLACION</b>	<b>TOTAL</b>
Empleados	15
Usuarios	150
Director	1
<b>TOTAL</b>	<b>166</b>

### **3.4.1 Procesamiento de la Investigación**

En el proceso de información se utilizó el método estadístico el mismo que me ayuda a reflejar información obtenida de fichas aplicadas, y lo detallamos a continuación:

- Codificación de la información
- Tabulación de la información
- Clasificación de la información
- Ordenamiento de la información

## CAPÍTULO IV

### 4 Análisis de Resultados

Una vez realizado el proceso de tabulación datos, se obtiene los siguientes resultados.

#### 4.1 Encuesta dirigida a los usuarios del centro de salud del cantón Puerto

##### López

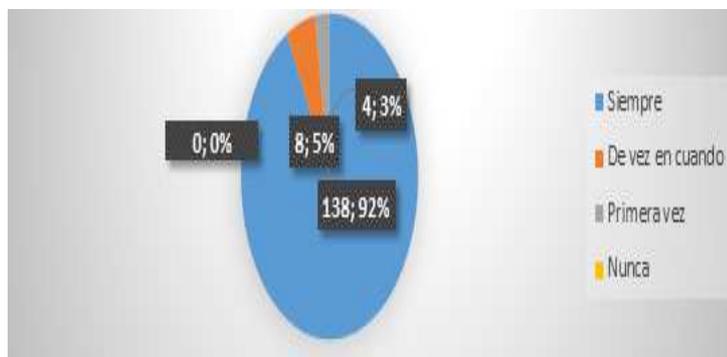
#### 1.- ¿Con que frecuencia acude al centro de salud del Cantón Puerto

##### López?

Cuadro N° 1

Items	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	138	92%
De vez en cuando	8	5,33%
Primera vez	4	2,77%
Nunca	0	0%
Total	150	100

**Grafico N.1**



Fuente: Usuarios del Centro de Salud Puerto López  
Elaborado por: Erika Flores Franco

### **Análisis**

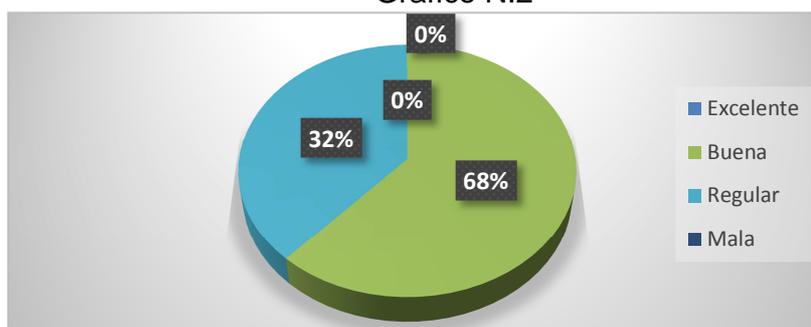
El 92% de usuarios encuestados contestaron que siempre asisten al centro de salud, mientras que el 5,33% asisten de vez en cuando, el 2,77% que concurren rara vez, y se registra el 0% de usuarios que nunca asisten. Lo que se comprueba en el cuadro que existe una concurrencia masiva al Centro Asistencial.

## 2.- ¿Si con frecuencia acude al centro de salud, cómo fue atendido?

**Cuadro N° 2**

Items	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	0	0%
Buena	102	68,00%
Regular	48	32,00%
Mala	0	0%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

Grafico N.2



Fuente: Usuarios del Centro de Salud Puerto López  
Elaborado por: Erika Flores Franco

### **Análisis**

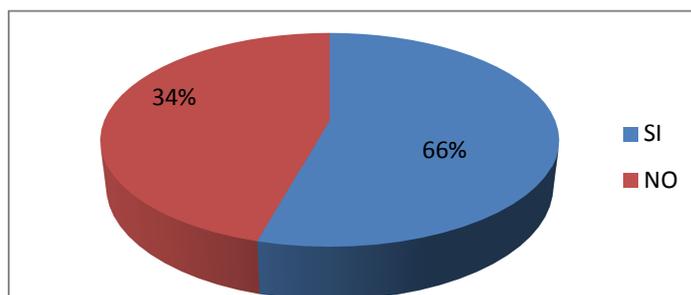
El 68% de los usuarios encuestados responden que la atención prestada en el centro de salud fue buena, mientras que 32% manifiesta que fue regular, la atención de excelencia y mala se refleja con un 0%. Según los resultados podemos considerar que la atención prestada en el Centro de Salud hacia los usuarios es de calidad buena, lo que se estima que se debe aplicar mayor atención para lograr una excelente atención al usuario.

**3.- ¿Le informaron sobre los servicios médicos que se brinda en el centro de salud?**

**Cuadro N° 3**

<b>Items</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	99	66%
No	67	34%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

**Grafico N.3**



Fuente: Usuarios del Centro de Salud Puerto López  
Elaborado por: Erika Flores Franco

**Análisis**

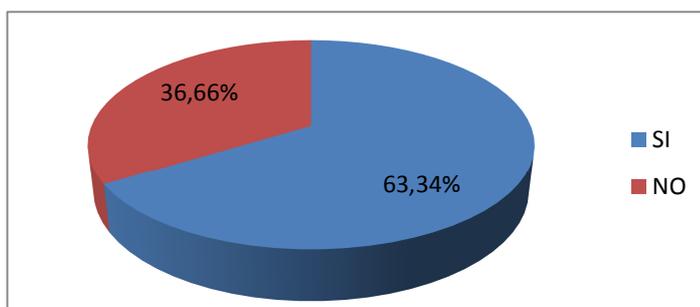
El 66% de los usuarios encuestados afirmaron que si se les ha brindado información sobre los servicios que brinda el Centro de Salud, del mismo modo el 34% de encuestados contestaron de manera negativa ya que no se les ha brindado información alguna sobre servicios que pueden acceder en el Centro Medico, evidenciando que hay falta de información hacia los usuarios.

#### 4.- ¿La atención que recibió fue oportuna?

**Cuadro N° 4**

Items	Frecuencia	Porcentaje
Si	95	63,34%
No	55	36,66%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

**Grafico N.4**



Fuente: Usuarios del Centro de Salud Puerto López  
Elaborado por: Erika Flores Franco

#### **Análisis**

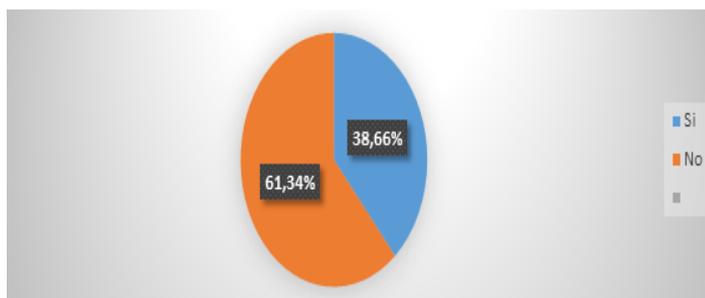
De la población encuestada el 63,34% respondió que la atención recibida en el centro de salud si fue de manera oportuna, mientras que el 36,66% no ha recibido esta atención debido a la falta de personal.

**5.- ¿Se demostró igualdad en la atención del servicio que recibió?**

**Cuadro N° 5**

Items	Frecuencia	Porcentaje
Si	58	38,66%
No	92	61,34%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

**Grafico N.5**



Fuente: Usuarios del Centro de Salud Puerto López  
Elaborado por: Erika Flores Franco

**Análisis**

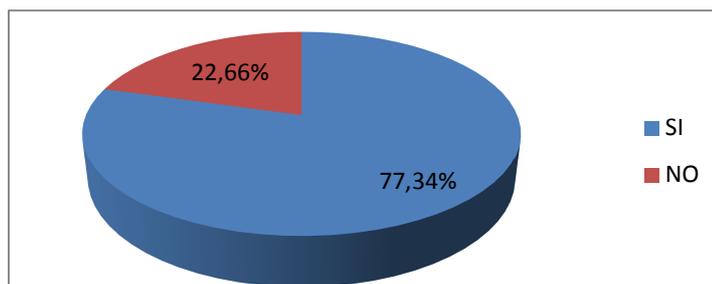
El 38,66% de los usuarios considera que si existe igualdad, sin embargo el 61,34% de usuarios contestó que no existe igualdad en la atención al usuario por parte de las personas que laboran en el Centro de salud, debido a que existe preferencia a los usuarios. Lo cual nos permite evidenciar que la atención al usuario debe ser el mismo para todos.

## 6.- ¿El trato que usted recibió fue?

**Cuadro N° 6**

Items	Frecuencia	Porcentaje
Cortez	116	77,34%
Descortés	34	22,66%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

**Grafico N.6**



Fuente: Usuarios del Centro de Salud Puerto López  
Elaborado por: Erika Flores Franco

### **Análisis**

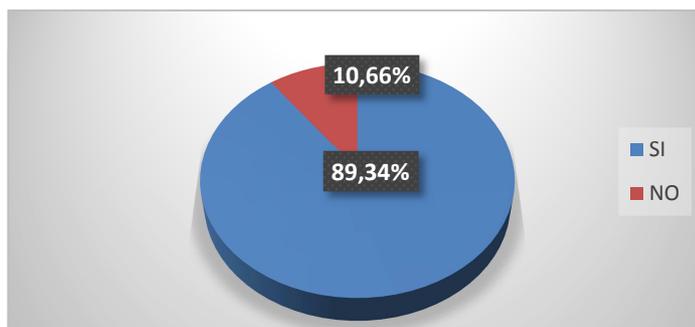
El 77,34% de los usuarios encuestados respondió que recibió un trato bueno de cortesía por parte del personal del Centro de Salud, mientras que el 22,66% se encuentra insatisfecho con el trato descortés recibido ya que no fueron atendidos de manera cordial. Lo que demuestra que aún falta fortalecer la calidad en la atención hacia el usuario.

7.- ¿El personal que le atendió demostró conocimiento sobre los servicios que se prestan en las áreas del centro de salud?

**Cuadro N° 7**

Items	SI	NO
Si	134	89,34%
No	16	10,66%
Total	150	100%

**Grafico N.7**



Fuente: Usuarios del Centro de Salud Puerto López  
Elaborado por: Erika Flores Franco

### **Análisis**

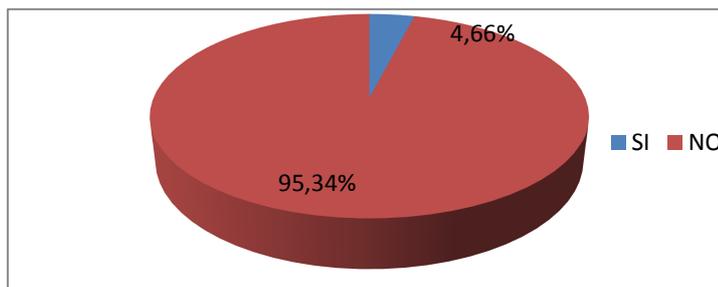
Del 100% de encuestados el 89,34% de ellos afirma que el personal que le atendió en el Centro de Salud muestra conocimiento sobre los servicios que presta cada área, mientras que el 10,66% no comparte la misma respuesta, lo que manifiesta que todos los empleados del centro de salud deben estar capacitados para responder las interrogantes de los usuarios.

8.- ¿Considera usted que el personal asignado a este centro de salud es suficiente?

**Cuadro N° 8**

Items	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	4,66%
No	143	95,34%
Total	150	100%

**Grafico N.8**



Fuente: Usuarios del Centro de Salud Puerto López  
Elaborado por: Erika Flores Franco

### **Análisis**

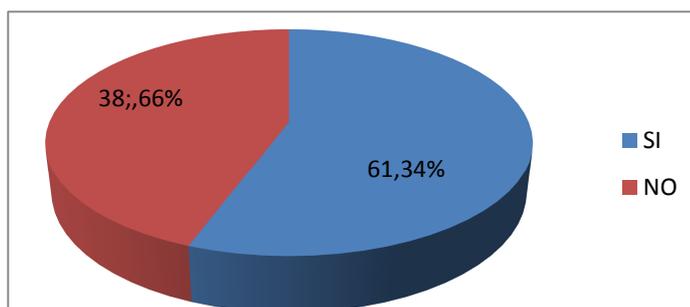
El 95,34% de los usuarios encuestados coinciden que el personal con que cuenta el Centro de Salud no es suficiente para satisfacer las necesidades de los usuarios, tan solo el 4,66% considera que dicho personal si es suficiente para la atención a todos los usuarios. Con este resultado se determina que, la falta de personal en el Centro de Salud provoca inconformidad ante la falta de atención oportuna que requiere el usuario para atender sus necesidades.

**9.- ¿Los horarios de atención en el centro de salud son convenientes para los usuarios?**

**Cuadro N° 9**

Items	Frecuencia	Porcentaje
Si	92	61,34%
No	58	38,66%
Total	150	100%

**Grafico N.9**



Fuente: Usuarios del Centro de Salud Puerto López.  
Elaborado por: Erika Flores Franco.

**Análisis**

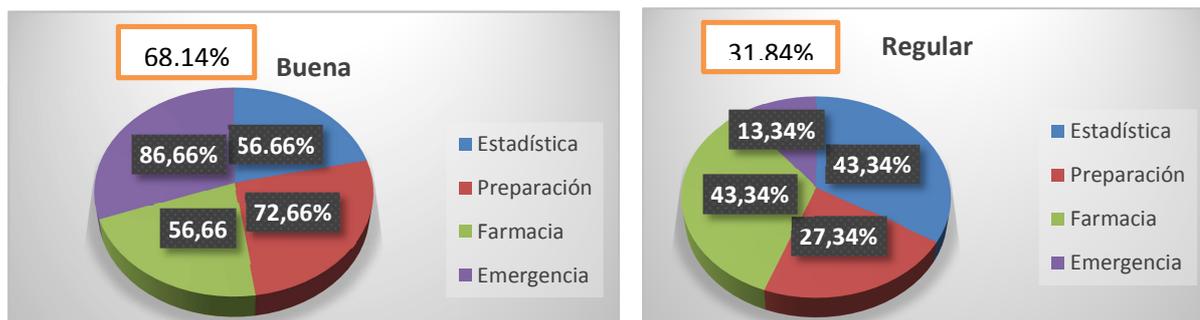
De los usuarios encuestados, el 61,34% nos indica que, el horario de atención que brinda el Centro de Salud si es conveniente ya que la mayoría de usuarios que asisten a esta casa asistencial son madres de familia que realizan actividades laborales en el hogar., sin embargo para el 38,66% dicho horario no es conveniente, porque son madres que realizan actividades laborales fuera de su hogar, lo que impide recibir una atención médica oportuna.

10.- ¿Califique usted la atención recibida en las siguientes áreas del centro de salud?

Cuadro Nº 10

Items	Buena	Porcentaje	Regular	Porcentaje	Total %
Estadística	85	56,66%	65	43,34%	100%
Preparación	109	72,66%	41	27,34%	100%
Farmacia	85	56,66%	65	43,34%	100%
Emergencia	130	86,66%	20	13,34%	100%

Grafico N.10



Fuente: Usuarios del Centro de Salud Puerto López.  
Elaborado por: Erika Flores Franco.

### Análisis

El mayor porcentaje 68,14% de las encuestas refleja que, las áreas con que cuenta el centro de salud de Puerto López, proporcionan una buena atención al usuario, mientras que, en menor proporción 31,84%, lo califican de regular. Este resultado demuestra que la atención brindada no es como indica en el Plan Nacional del Buen Vivir que busca excelencia en la calidad del servicio.

## 4.2 Encuesta dirigida al personal que labora en el Centro de Salud Puerto

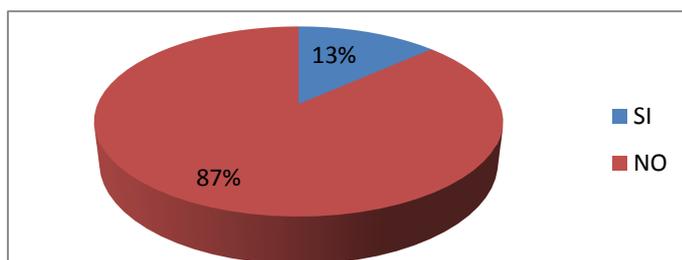
### López

1.- ¿El personal con que cuenta el centro de salud Puerto López es suficiente para atender la demanda del usuario?

**Cuadro N° 11**

Items	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	13%
No	13	87%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Grafico N. 11**



Fuente: Personal del Centro de Salud Puerto López  
Elaborado por: Erika Flores Franco

### **Análisis**

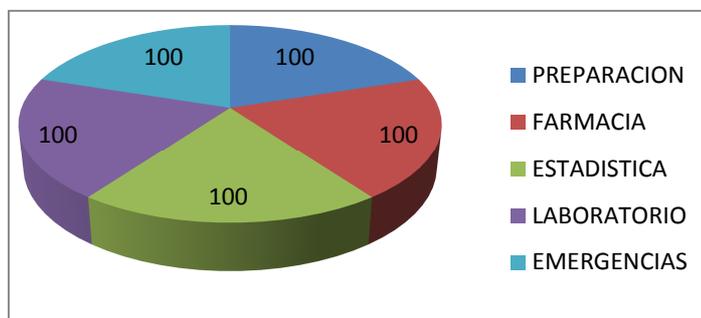
Del 100% del personal encuestado, el 87% coinciden en que el personal que labora no es suficiente para atender la demanda de los usuarios, tan solo el 13% si cree que con el personal existente es suficiente. Es notoria la gran necesidad de incrementar el personal en dicho Centro de Salud.

2.- ¿Si su respuesta a la pregunta anterior es negativa indique en que área se necesita personal?

**Cuadro N° 12**

Items	Frecuencia	Porcentaje
Preparación	X	
Farmacia	X	
Estadística	X	
Laboratorio	X	
Emergencias	X	
<b>Total</b>		<b>100%</b>

**Grafico N. 12**



Fuente: Personal del Centro de Salud Puerto López  
Elaborado por: Erika Flores Franco

### **Análisis**

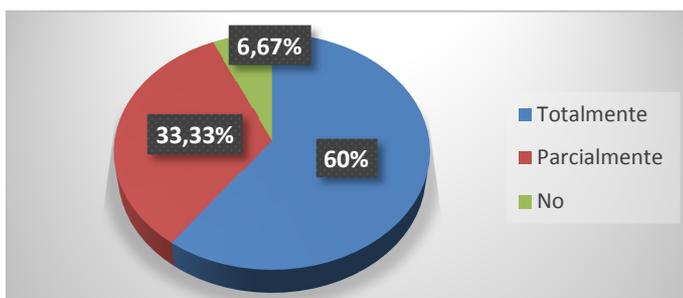
El 100% de los encuestados coinciden que en todas las áreas es necesario el incremento, del personal por la demanda de usuarios. Se Determina que, el personal existente no es suficiente para brindar una mejor y rápida atención a los usuarios, lo que tiene que tratarse a nivel administrativo.

3.- ¿Las emergencias se atienden durante las 24 horas y los 7 días de la semana?

**Cuadro N° 13**

Items	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente	9	60,00%
Parcialmente	5	33,33%
No	1	6,67%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,00%</b>

**Gráfico N. 13**



Fuente: Personal del Centro de Salud Puerto López

Elaborado por: Erika Flores Franco

### **Análisis**

El 60% del personal encuestado afirma que durante las 24 horas del día se atienden la mayoría de emergencias presentadas; mientras que el 33,33% respondió que parcialmente son atendidas las emergencias; y el 6,67 % respondió que no sabe si son atendidas en las emergencias en su totalidad.

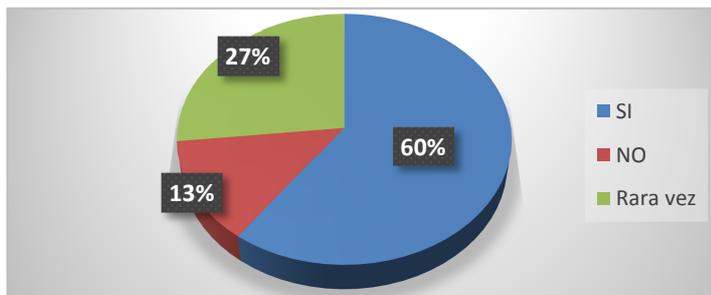
Lo que se determina que debido a la falta de personal en esta área, las emergencias no son atendidas totalmente, debiendo en algunos casos derivarlos a otros centros asistenciales por no contar en las especialidades requeridas.

4.- ¿La institución lleva registro de criterios y sugerencias del servicio por parte del usuario?

**Cuadro N° 14**

ITEMS	Frecuencia	Porcentaje
SI	9	60,00%
NO	2	13,00%
Rara vez	4	27
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,00%</b>

**Grafico N.14**



Fuente: Personal del Centro de Salud Puerto López  
Elaborado por: Erika Flores Franco

### **Análisis**

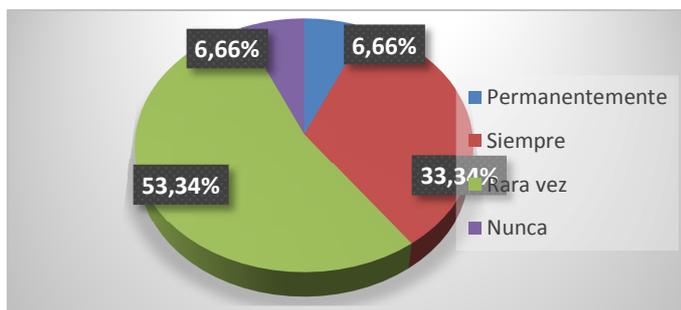
El 60% de los encuestados confirmó que si se lleva registro de criterios y sugerencias del servicio por parte del usuario, ya que existe un buzón de sugerencias, mientras que el 27% manifiesta que rara vez se lo hace, y un 13% de empleados dice que no se lleva registro de criterios y sugerencias del servicio por parte del usuario porque eventualmente dejan sugerencias. Lo que demuestra que existe una necesidad de mejorar la forma de obtener criterios y sugerencias del servicio por parte del usuario, induciendo la existencia de este medio de información.

5.- ¿La sala de espera del Centro de Salud del Cantón Puerto López cuenta con los servicios básicos para el usuario?:

**Cuadro N.15**

ITEMS	Frecuencia	Porcentaje
Permanentemente	1	6,66%
Siempre	5	33,34%
Rara vez	8	53,34%
Nunca	1	6,66%
Total	15	100,00%

**Grafico N. 15**



Fuente: Personal del Centro de Salud Puerto López  
Elaborado por: Erika Flores Franco

**Análisis.**

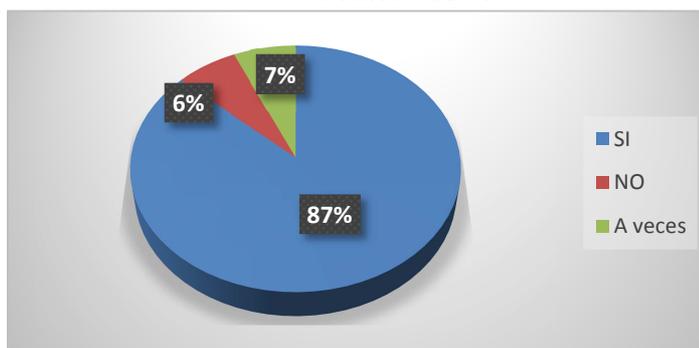
El 53,34% de los encuestados afirman que rara vez se da este tipo de servicio en la sala de espera como agua, luz, ventilación, muebles y TV para el usuario, el 33,34% responde que siempre hay estos servicios, el 6,66% manifiesta que son permanentes, mientras que el 6,66% declara que nunca los hay. Lo que demuestra que la sala de espera del Centro de Salud no brinda las comodidades para el usuario mientras espera ser atendido, ya que a pesar de que existe butacón y un Tv estos no son suficientes, mientras que el dispensador de agua se encuentra en mal estado.

6.- ¿Usted recibe capacitaciones continuas en atención de servicio al usuario?

Cuadro N° 16

ITEMS	Frecuencia	Porcentaje
SI	13	87,00%
NO	1	6,50%
AVECES	1	6,50%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,00%</b>

Grafico N° 16



Fuente: Personal del Centro de Salud Puerto López  
Elaborado por: Erika Flores Franco

### Análisis

El 87% del personal encuestado ha recibido capacitación de manera continua, mientras que el 6,5% a veces si recibe, y el otro 6,5% no ha recibido. Es notoria la preocupación del director en proponer capacitación al personal del Centro de Salud, pero, es notorio que pocos la practican al momento de brindar servicio a la población, por lo observado en la investigación.

### **4.3 Entrevista aplicada al Director del Centro de Salud N°4 del cantón Puerto López**

**P. ¿Cuál es su nivel de estudio y especialidad?**

R. Superior, Medico general

**P. ¿La estrategia para la gestión que usted dirige es apropiada? ¿Por qué?**

R. Si, como director utilizo los planes de manera que ayuda a la atención al usuario

**P. ¿Conoce usted el grado de capacitación del personal que atiende al usuario? ¿Por qué?**

R. Si. Generalmente el personal está preparándose para su función en cada área.

**P. ¿La institución lleva registro de criterios y sugerencias del servicio por parte el usuario? ¿Por qué?**

R. Si. Porque existe un buzón de sugerencias

**P. ¿El servicio que brinda esta área del centro de salud para la comodidad del usuario es apropiado? ¿Por qué?**

R. Si. Este centro médico posee buenos servicios para que el usuario espere cómodamente su turno.

**P. ¿Qué cree usted que le falte en esta área del centro de salud para la comodidad en la hora de espera del usuario? ¿Por qué?**

R. Considero que un poco más acondicionado en el área de emergencia, porque allí llega más pacientes.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 Conclusiones

Después de analizar, procesar la información y realizado el estudio analítico se llega a las siguientes conclusiones.

- Que existe una concurrencia masiva de usuarios al Centro Asistencial, que según los resultados se considera una atención de calidad buena.
- Hay prolongación de tiempos de espera e incomodidad en la sala de espera.
- Existe falta de personal para atender la gran demanda de usuarios especialmente en el área de emergencias.
- Aunque los empleados del Centro de Salud reciben capacitaciones continuas sobre charlas preventivas no las ponen en práctica al momento de brindar atención al usuario.
- Existe falta de personal administrativo y de servicio en el Centro de Salud para satisfacer la demanda de los usuarios.
- Que se debe elaborar una estrategia de gestión de la calidad en atención al usuario.

## 5.2. Recomendaciones

- Fortalecer al personal para dar calidad en la atención al usuario.
- Que la atención que se proporciona al usuario sea de calidad, tal como lo dispone la constitución en el Plan Nacional del buen vivir.
- El personal del centro de salud debe recibir capacitación para responder la interrogante del usuario.
- Disminuir el tiempo de espera del usuario para ser atendidos en el área respectiva mediante el incremento del personal.
- Que se dote de servicio básico indispensable en la sala de espera del Centro de Salud.
- Mejorar la forma de obtener criterios y sugerencias del servicio por parte del usuario, induciendo la existencia de este medio de información.
- Que se motive al personal para que proporcionen charla continua de prevención de enfermedades al usuario.
- Elaborar una propuesta para mejorar la calidad de servicio del centro de salud en la atención al usuario.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **6. Título**

Estrategia para la Gestión de la Calidad en la atención al usuario en la sala de espera del Centro de Salud N°- 4 del cantón Puerto López, que contribuya al Buen Vivir.

#### **6.1 Antecedentes**

Desde la creación de la nueva Constitución de 2008, con la Ley de Derechos y Amparo del Paciente y el actual Plan Nacional Para el Buen Vivir - Todo paciente tiene derecho a que la consulta, examen, diagnóstico, discusión, tratamiento y cualquier tipo de información relacionada con el procedimiento médico a aplicársele, tenga el carácter de confidencial.

Además, todo paciente tiene derecho a ser atendido oportunamente en el centro de salud de acuerdo a la dignidad que merece todo ser humano y tratado con respeto, esmero y cortesía.

En los resultados de este trabajo investigativo de la presente tesis “Estrategias para la Gestión de la Calidad en la Atención al usuario del Centro de salud N° 4

del Cantón Puerto López, que Contribuya al Buen Vivir”, se comprobó la necesidad emergente de recomendar acciones para la gestión de la calidad en la atención usuario.

En el centro de salud no hay comunicación informativa verbal directa entre el empleado y el usuario a la hora de espera de turno, lo que permite conocer que existe una falencia en comunicación entre los actores, los pacientes esperan impacientes, con sueños y a veces retornan a su casa, perdiendo su turno de atención medica por lo cual es importante implementar mayor entretenimiento, acompañado de más ventilación y agua, aún falta anuncio de atención al usuario, en lo que respecta a la sala de espera del Centro de Salud del cantón Puerto López.

Existe una necesidad de mejorar la forma de obtener criterios y sugerencias del usuario del servicio que recibe, lo cual permite actuar con mayores estrategias Administrativas para la satisfacción del usuario.

## **6.2 Descripción de la propuesta**

Este proyecto deberá implementar la calidad en la atención al usuario en las áreas que cuenta el Centro de Salud N° 4 del cantón Puerto López, donde debe participar el personal administrativo y de servicio.

### **6.3 Objetivo**

Capacitar al personal que labora en el centro de salud a través de seminario de motivación laboral para brindar una mejor atención al usuario que contribuya al buen vivir.

### **6.4 Beneficiarios**

Serán beneficiarios los siguientes:

- Personal administrativos y de servicios del centro de salud.
- Pacientes – usuarios
- Proponente de propuesta

### **6.5 Producto**

Trabajadores del centro de salud, con mayor amplitud de servicio a la hora de atender a los usuarios, serán más dinámicos y cortes, dando entusiasmo y dinamismo laboral.

Sala de espera dotada de servicios básicos en ventilación, agua, Tv e información oportuna.

Empleados fortalecidos en relaciones interpersonales de atención al usuario.

## **6.6 Plan de acción**

La capacitación de motivación para el personal del centro de salud del cantón Puerto López en atención al usuario que se propone de esta investigación, sea de cinco seminarios, durante una semana en un promedio de dos horas diarias, sin interrupción de horas laborables, detallando a continuación.

**Nombre de seminario:** Motivación laboral

**Duración:** Una semana

**Número de horas:** 2 horas diarias

**Total de horas:** 10 horas

**Horario:** A elegir de acuerdo a conveniente

**Contenido:**

ITEM	TEMAS	TECURSOS MATERIALES	ACTIVIDAD
1	<p><b>LA MOTIVACIÓN LABORAL.</b> /ü QUÉ ES Y EN QUÉ CONSISTE LA MOTIVACIÓN /ü LA MOTIVACIÓN EN EL TRABAJO/ü LA FRUSTRACIÓN LABORAL.</p>		
2	<p><b>EVOLUCIÓN DEL PENSAMIENTO SOBRE LOS MÉTODOS DE MOTIVACIÓN.</b> /ü EL ENFOQUE TRADICIONAL/ü LA TEORÍA DE LAS RELACIONES/ü EL MÉTODO DE LA COMPETENCIA.</p>		
3	<p><b>PRÁCTICAS PARA MOTIVAR A LOS TRABAJADORES.</b> /ü LA RECOMPENSA LABORAL/ü LA SEGURIDAD/ü LA COMPETICIÓN.</p>	<p>Escenario, proyector, computadora, pizarra líquida, marcadores, borrador de pizarra, folletos.</p>	<p>Clases teóricas, prácticas e interactiva y participativa.</p>
4	<p><b>PRÁCTICAS PARA MOTIVAR A LOS TRABAJADORES.</b> /ü LAS CONDICIONES DE TRABAJO/ü INTERRUPCIONES Y CAMBIOS DE TAREA.</p>		
5	<p><b>LA AUTOMOTIVACIÓN EN EL TRABAJO.</b> /ü LA CREACIÓN DE GRUPOS AUTOGESTIONADOS/ü LA IMPORTANCIA DE LA AUTOMOTIVACIÓN Y EL COMPROMISO.</p>		

Fuente: Usuarios del Centro de Salud Puerto López  
Elaborado por: Erika Flores Franco

## **6.7 Financiamiento**

El seminario de Motivación laboral será financiado por el Centro de salud N°4 del cantón Puerto López. Para efecto este seminario deberá contar con los siguientes recursos:

### **6.7.1 Talento humano**

Un experto seminarista en motivación laboral

### **6.7.2 Recursos Materiales**

- Pizarra tiza líquida
- Borrador de pizarra
- Cuadernos
- Marcador
- Carpetas
- Folletos
- Esfero

### 6.7.3 Presupuesto proyectado del seminario

Honorario de pago del capacitador

<b>Detalles</b>	<b>Horas seminario</b>	<b>Valor c/hora</b>	<b>Total horas</b>
Capacitador	10	\$ 30,00	\$ 300,00
<b>Total</b>			<b>\$ 300,00</b>

### Gastos de materiales

<b>Unidades</b>	<b>Detalles</b>	<b>Valor unitario</b>	<b>Valor total</b>
1	Pizarra tiza liquida	\$ 60	\$ 60,00
1	Borrador de pizarra	\$ 2,50	\$ 2,50
15	Cuadernos	\$ 1,00	\$ 15,00
4	Marcador	\$ 0,80	\$ 3,20
15	Carpetas	\$ 0,50	\$ 7,50
15	Esferos	\$ 0,35	\$ 5,25
15	Folletos	\$ 1,00	\$ 15,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 108,45</b>

### Gastos totales

Honorarios de Pago tutor..... \$ 300,00  
Gatos de materiales .....\$ 108,45

---

**\$ 408,45**

## BIBLIOGRAFÍA

1. Buenhombre E. (1012). Tecnologías administrativas y gestión de calidad.
2. Recuperado de <http://www.dgsc.go.cr/dgsc/documentos/cladxvii/buenhomb.pdf>
3. Bravo T. M. (2011) Percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios de la consulta externa del Subcentro de Salud de Amaguaña, Tesis de Diplomado no publicado. Universidad Técnica particular de Loja. Quito ecuador.
4. Catherine A. Barsallo G. (2009) La comunicación efectiva. Recuperado de <http://www.libreriapedagogica.com/butlletins/revistes80/comunefec70.htm>
5. Castro S. y Andrade P. (2011) Implantación de la calidad como ventaja competitiva desde un enfoque de dirección estratégica aplicada a los servicios que brinda el centro de salud de Ibarra. Proyecto de grado. Universidad Católica del Ecuador. Ibarra.
6. Cortes A. (2012). Gurus-de-la-Calidad Recuperado de <http://clubensayos.com/temas-variados/gurus-de-la-calidad/html>
7. Constitución de la República del Ecuador Sección Segunda – Salud.
8. Constitución de la República del Ecuador 2008
9. De la Rosa (2013). Por qué visitar al médico. Recuperado de <http://www.vistamagazine.com/1550628-por-que-visitar-al-medico-te-damos-5-respuestas>

10. Díaz J. (2010) Cómo atender y servir efectivamente al usuario. Recuperado de. [http://www.edu.pe/recursoshumanos/concurso2010/Separata\\_Usuario](http://www.edu.pe/recursoshumanos/concurso2010/Separata_Usuario)
11. El Plan Nacional para el Buen Vivir 2009 – 2013
12. Gualotuña J. (2007). Estrategia empresarial tesis maestría en gerencia empresarial, escuela politécnica nacional - quito ecuador 2007
13. Herrera C. (2006) Gerencia y Gestión Hospital EGB recuperado en <http://www.slideshare.net/cirilay/diapositiva-17716720>
14. INTEC (2001) Características importantes de la calidad de servicio al cliente. Recuperado de. <http://www.empresadehoy.com/caracteristicas-importantes-de-la-calidad-del-servicio-al-cliente/>
15. Juliflores (2013). Calidad.  
Recuperado. <http://ensayosgratis.com/Negocios/Calidad/.html>
16. Juan Carlos balda (2011) Grandes Pymes. Recuperado en <http://jcvalda.wordpress.com/-pecados-del-servicio-al-cliente/>
17. Lory Peresson (2007). Sistema de gestión de la calidad con enfoque al cliente. <http://www.monografias.com/trabajos-pdf/calidad-enfocada-cliente/calidad-enfocada-cliente.pdf>
18. Ley de Derechos y Amparo del Paciente
19. Miranda H (2010) Hacia una Gestión de Calidad en la Función Pública.  
Recuperado de. [http://biblioteca.icap.ac.cr/rcap/58\\_59/humberto\\_miranda.pdf](http://biblioteca.icap.ac.cr/rcap/58_59/humberto_miranda.pdf)

20. Orellana. W. (2013) Estrategias ideas para el logro efectivo de objetivos y metas en la calidad Unidad de Gestión de Calidad. Honduras
21. Pacheco e. m. (2011) programa de mejora para la gestión. No publicada Universidad Técnica de Cotopaxi. Latacunga Ecuador.
22. Pérez (2013). Distribución de servicio de atención al cliente. Recuperado de.  
<http://www.publicaciones.urbe.edu/index.php/coeptum/article/viewarticle/2557/3936>
23. Ramón R. Abarca Fernández (2014). Gestión de calidad compromiso humano.
24. Recuperado de. <http://www.ucsm.edu.pe/rabarcaf/GestCaliComHuma.pdf>
25. Reinhard Friedmann. (2003) La Gestión Pública en el Siglo XXI. Recuperado en.  
[http://www.uazuay.edu.ec/estudios/com\\_exterior/etica\\_profesional/VII\\_La\\_gestion\\_publica\\_en\\_el\\_siglo\\_XXI.pdf](http://www.uazuay.edu.ec/estudios/com_exterior/etica_profesional/VII_La_gestion_publica_en_el_siglo_XXI.pdf)
26. S Juric - (2011) Gestión en calidad de Hospital Público Municipal. Tesina Maestría no publicada. Universidad Nacional de Mar del Plata. Argentina. Recuperado de: [http://nulan.mdp.edu.ar/1570/1/juric\\_sr.pdf](http://nulan.mdp.edu.ar/1570/1/juric_sr.pdf)
27. Sanchez A. (2005), Recuperado de  
[http://www.uaeh.edu.mx/nuestro\\_alumnado/icsa/licenciatura/documentos/Satisfaccion%20de%20los%20servicios%20de%20salud.pdf](http://www.uaeh.edu.mx/nuestro_alumnado/icsa/licenciatura/documentos/Satisfaccion%20de%20los%20servicios%20de%20salud.pdf)

28. Vartuli A. (2006). Servicios y clientes. Recuperado de.  
<http://www.serviciosyclientes.com.ar/notas/articulo.php>
29. Villarreal S y Girón M. (2012) Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos93/satisfaccion-del-usuario-externo-y-motivacion-del-personal-salud/satisfaccion-del-usuario-externo-y-motivacion-del-personal-salud3.shtml#ixzz317zQoiBb>

## ANEXOS

### 7.2. Anexos.

**Ficha de observación aplicada a los usuarios del Centro de salud N°4 del cantón Puerto López.**

Nº-	Actividades observadas	Fechas Marzo 2014														
		Lunes 10			Martes 11			Miércoles 12			Jueves 13			Viernes 14		
		S	AV	N	S	AV	N	S	AV	N	S	AV	N	S	AV	N
1	Fecha/Simbología															
2	Sentados en espera de turno	X			X			X			X					
3	Sentados en espera del médico	X						X			X			X		
4	De pie		X			X						X				
5	Con sueño	X			X						X			X		
6	En espera de información	X			X						X			X		
Simbología: S= Siempre, AV= A Veces N= Nunca																

**Entrevista realizada al Director del Centro de Salud N°4 del cantón Puerto López**

**1.-¿Cuál es su nivel de estudio y especialidad?**

Superior, médico general

**2.-¿La estrategia para la gestión que usted dirige es apropiada?**

Si, como director utilizo los planes de manera que ayuda a la atención al usuario

**3.-¿Conoce usted el grado de capacitación del personal que atiende al usuario?**

Si. Cada uno de ellos está en el área correspondiente a su especialidad.

**4.-¿La institución lleva registro de criterios y sugerencias del servicio por parte el usuario?**

Si. Existe un buzón de sugerencias

**5.-¿El servicio que brinda esta área del centro de salud para la comodidad del usuario es apropiado?**

Si. Este centro médico posee buenos servicios para que el usuario espere cómodamente su turno

**6.-¿Qué cree usted que le falte en esta área del centro de salud para la comodidad en la hora de espera del usuario?**

A lo mejor ampliar el servicio de atención en el área de espera de los usuarios e implementar agua, ventilación, entretenimiento como TV.

## **Entrevista dirigida a los usuarios del centro de salud Puerto López**

- 1.- ¿Con que frecuencia acude al centro de salud del Cantón Puerto López?
- 2.- ¿Si con frecuencia acude al centro de salud, cómo fue atendido?
- 3.- ¿Le informaron sobre los servicios médicos que se brinda en el centro de salud?
- 4.- ¿la atención que recibió fue oportuna?
- 5.- ¿Se demostró igualdad en la atención del servicio que recibió?
- 6.- ¿El trato que usted recibió fue?
- 7.- ¿El personal que le atendió demostró conocimiento sobre los servicios que se prestan en las áreas del centro de salud?
- 8.- ¿Considera usted que el personal asignado a este centro de salud es suficiente?
- 9.- ¿Los horarios de atención en el centro de salud son convenientes para los usuarios?
- 10.- ¿Califique usted la atención recibida en las siguientes áreas del centro de salud?

### **Dirigida al personal que labora en el Centro de Salud Puerto López**

- 1.- ¿El personal con que cuenta el centro de salud Puerto López es suficiente para atender la demanda del usuario?
- 2.- ¿Si su respuesta a la pregunta anterior es negativa indique en que área se necesita personal?
- 3.- ¿Las emergencias se atienden durante las 24 horas y los 7 días de la semana?
- 4.- ¿La institución lleva registro de criterios y sugerencias del servicio por parte del usuario?
- 5.- ¿El servicio que presta la sala de espera del centro de salud brinda siempre agua, luz, ventilación, muebles y TV; al servicio del usuario?:
- 6.- ¿Usted recibe capacitaciones continuas en atención de servicio al usuario?

## Evidencia integradora



Dialogo con el sr. Director del Centro de Salud de Puerto López



Realizando encuestas a los médicos de emergencias



Realizando encuestas a los empleados del centro de salud



Realizando entrevista a usuarios del centro de salud



Observación en la sala de emergencia



Los usuarios esperando de pie en la sala de espera, al fondo un banner informativo