



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E  
INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**ENERO – JUNIO 2017**

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

**PRUEBA PRÁCTICA**

**INGENIERÍA COMERCIAL**

**PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE INGENIERA COMERCIAL**

**TEMA:**

**“Atención al Usuario en el Hospital Dr. Nicolás Coto Infante en la Ciudad de  
Vinces”**

**EGRESADA:**

**Andrea Yadira Santillán Benítez**

**TUTORA:**

**Ing.Com. Mariella Ginela Parrales Higuera, MAE.**

**AÑO 2017**

## **Introducción**

El presente trabajo se refiere a la Atención al Usuario en el hospital “Dr. Nicolás Coto Infante”, en cuanto al usuario es la persona que requiere habitualmente de los servicios de un profesional o de una empresa; entendiéndose como, servicio la comunicación entre proveedor y usuario para cumplir con sus necesidades ya sea una entidad pública o privada.

El Hospital Dr. “Nicolás Coto Infante”, se encuentra dentro del perímetro urbano de la ciudad de Vinces entre las calles Sucre y 24 de Mayo y José Gómez; sus inicios fueron en Agosto del año 1936. Dedicada a brindar servicios de salud en todas las áreas correspondiente, actualmente lleva la dirección el Dr. Luís Alfredo Medina Rodríguez.

El hospital se caracteriza por brindar servicios médicos a las personas de Vinces y parroquias aledañas y poder satisfacer las necesidades de los usuarios con una atención y servicio de calidad. Pero muchas veces el usuario se encuentra insatisfecho debido a que se presentan situaciones en ciertas áreas generándose así como extravíos de las carpetas de los pacientes debido a la poca organización que se tiene en el manejo de estos, y por otro lado a la cultura de los usuarios que muchas veces son impacientes y ocasionan conflictos dentro del establecimiento.

El Hospital Dr. “Nicolás Coto Infante” tiene como objetivo brindar una atención de calidad que satisface las necesidades y expectativas de la población, bajo principios fundamentales de la salud pública , la administración hospitalaria se basa en estrategias para conseguir una mejor relación entre la calidad, precios y esfuerzos por lograr eficacias, efectividades y eficiencias en los servicios del hospital.

La calidad se ha convertido en una prioridad en las gerencias y en la gestión de las instituciones que prestan servicios de salud, para mantener la competitividad ante las exigencias modernas de las personas que cambian constantemente.

Debido a cierto grado de insatisfacción en cuanto al servicio brindado por el hospital, a los usuarios se realizará este estudio de caso manejando como tema principal la atención al usuario ya que ellos son la parte de vital de toda institución, es por esto que se ejecuta este caso bajo la temática de Atención al Usuario en el hospital Dr. Nicolás Coto Infante.

Para recaudar datos acerca del grado de satisfacción de los usuarios por la atención brindada en esta institución pública se lo ejecutara a través de la metodología de investigación la cual es la encuesta a los usuarios y posterior a eso se efectuará un análisis e interpretación de datos los cuales permita medir el grado de satisfacción de los usuarios.

## DESARROLLO

Actualmente los hospitales han ido rediseñando sus objetivos, así como los criterios que delimiten su eficiencia y eficacia. La matriz de cambio de un hospital ha sido la evolución en cuanto a los conocimientos médicos implementando la tecnología innovadora.

El autor Escudero Aragon, ( 2015 ) afirma que “La política de atención al cliente se inicia con la actitud de la dirección de la empresa; no hay que verla como una <<campana >>, sino que hay que practicarla a diario para que la empresa siga activa”. (p. 6)

La atención al usuario en la actualidad ocupa una importante herramienta de fidelización en una empresa o en este caso institución, ya que al sentir una satisfacción plena del servicio el usuario percibirá que fue bien atendido y no podrá presentar quejas al respecto.

Los usuarios son la parte fundamental de toda empresa, por cual es labor de la empresa brindar un servicio de calidad ya que en las instituciones públicas se debe poner mayor énfasis en lograr que los pacientes salgan satisfecho ya que caso contrario podría repercutir negativamente en la imagen del hospital.

El servicio de salud no se puede realizar de una manera negativa, pues está en riesgo el bienestar e integridad de sus pacientes, la atención es prioridad y con ella se logra que los usuarios tengan una buena visión de lo que perciben y puedan influir en las demás personas para que aporten positivamente a la buena imagen de la institución ya que al ser pública debe proyectarse lo más íntegramente posible.

El autor Sanchez , (2012) testifica que “Hay que tener en cuenta que los planes deben ser una herramienta, nunca un obstáculo.” (p. 46)

El deseo de mantener la excelencia asistencial está enfocado en la innovación continua de los servicios, así como la incorporación de profesionales de la salud más preparados, para esto se debe adoptar nuevos modelos de adopción basados en la modernización, en los modelos de gestión y en crear una cultura de diálogo, trabajando eficientemente para así lograr un equilibrio financiero dentro del mismo y así lograr un mejor posicionamiento en cuanto a la calidad de atención y servicio brindado.

El hospital “Dr. Nicolás Coto Infante” de la ciudad de Vinces se rige en las normas y reglamentos establecidos por el Ministerio de Salud Pública. Por lo que su función es brindar una mayor y excelente atención a los usuarios; ya que con una buena atención profesional y humana de quienes laboran a diario en este hospital, podemos brindar un mejor bienestar para nuestros usuarios o pacientes.

Según Escudero Aragón (2015) afirma que “El cliente se siente satisfecho al recibir más de lo esperado, pero ¿cómo lograrlo? Es posible conseguirlo si se conoce muy bien a nuestros clientes, y para ello hay que enfocarse hacia sus necesidades y deseos”. (p. 6)

En una institución como lo es un hospital público, no podemos conocer a todos los usuarios que visitan el lugar, pero si se debe saber que las personas que visitan el Hospital “Dr. Nicolás Coto Infante” lo hacen por emergencias percibidas en su interior o exterior, y lo que desean es ser atendidos de manera eficiente y eficaz obteniendo resultados positivos. En base a estas situaciones los usuarios necesitan sentir que son importantes y que su salud es lo primordial.

Sin embargo, no solo el conocimiento médico es el único componente de un servicio de salud ya que se puede distinguir otros componentes como el modelo de gestión, modelo de atención y financiero. Aplicando todos estos modelos se puede mejorar la respuesta hacia las enfermedades y necesidades de los usuarios.

Escudero Serrano, (2012) “la planificación, el planteamiento de objetivos, el desarrollo de estrategias y el control de esta actividad (para proporcionar satisfacción al cliente) son las principales preocupaciones en las que trabaja un responsable de marketing” (p. 277)

La calidad mejora con la opinión y satisfacción de nuestros usuarios siempre debemos contar con ellos para un mayor desarrollo de nuestra atención. La ubicación de nuestro hospital es de fácil acceso y por eso es bueno mejorar la calidad de nuestro servicio. Las organizaciones para lograr la plena satisfacción de los usuarios y sobrellevar los problemas de cualquier índole que se presentan dentro del mismo deben de actuar de forma eficiente y que las decisiones que se tomen no repercutan negativamente en los usuarios o afecten en las funciones de la institución.

TSCHOHL, (2013) “Uno de los mayores problemas que existe en el área de servicios es la poca disposición de los directivos para concebir esta área como una estrategia más de marketing” (p. 2).

A través del funcionamiento adecuado de los directivos se puede determinar el grado de importancia que tiene la atención del usuario al momento de acudir al hospital, para cualquier necesidad y los problemas ocasionados que se presentan al no tener una buena atención asimismo, buscar las estrategias necesarias para implementar soluciones eficaces que mejoren las falencias suscitadas y tomar correcciones en el caso.

Villa Casal, (2014) “En términos generales, un usuario es cualquier persona que tiene una necesidad o deseo para satisfacer y que tiende a solicitar y/o utilizar los servicios de un profesional, empresa o administración” (p. 19).

Es muy importante tener en cuenta estos cinco pasos a seguir:

El servicio o producto.- El Hospital “Dr. Nicolás Coto Infante” de la ciudad de Vinces presta los servicios de salud.

Los procedimientos.- Es el grupo de especialidades que brindan los profesionales de salud.

Equipo y recursos materiales.- Se utilizan los implementos y equipos de nueva tecnología para mejorar la calidad de la atención prestada.

Gestión de la información. Es el proceso de la información interno y externo del Hospital “Dr. Nicolás Coto Infante” de la ciudad de Vinces para comunicar a los usuarios de esta entidad.

Personal de contacto.- Es el personal quienes interactúan con los usuarios, deben tener valores morales y éticos, total competencias esenciales que permitan brindar confianza y seguridad a los usuarios.

Para gestionar y controlar la calidad del servicio, resulta fundamental separar los elementos del mismo que están fuera del alcance del cliente de aquellos que no lo están, puesto que se puede llegar a dominar la calidad de los primeros tratándolos de la mejor manera posible. (VERTICE, 2011, pág. 6).

Para obtener un buen control, es necesario seguir un proceso o pasos para asegurarse de que las tareas están encaminadas hacia los objetivos de dicha entidad con una buena gestión y auditoría del director general del Hospital “Dr. “Nicolás Coto Infante” quién deberá guiar al personal de dicha área para que cumplan las funciones de manera eficiente y eficaz, por lo consiguiente logrando la satisfacción de los usuarios.

Escudero Serrano (2011) “Empresas de servicios: son las del sector terciario y ejercen actividades empresariales cuya misión es poner al alcance del público los bienes y servicios que proceden de los sectores primarios y secundarios” (p. 3).

Las empresas de servicios, son las que practican acciones institucionales para así obtener atención de calidad y calidez en las entidades pública o privada. La salud es lo primordial en todo ser humano, por lo cual las personas acuden a esta institución para ser atendidos y satisfacer su necesidad.

Vertice, (2008) “La calidad es el nivel de excelencia que la empresa ha escogido alcanzar para satisfacer a su clientela clave; representa, al mismo tiempo, la medida en que se logra dicha calidad” ( p. 1).

La calidad del nivel de servicio a nuestros usuarios, varía dependiendo de los procedimientos y análisis de las personas tratante, ya que con una buena atención es posible que el usuario quede satisfecho debido al conocimiento y experiencia de la persona que da el servicio de atención.

Dicha calidad de servicio no se ve reflejada por el personal que atiende de modo que el usuario se siente insatisfecho al momento de no recibir la atención necesaria, ya que se ven obligados acudir a esta institución por una necesidad como es la salud.

Aliena, (2007) afirma que “la calidad del servicio debe ser gestionada de una manera sistemática, al llegar a conocer bien las necesidades y expectativas de los usuarios debe ser un proceso que se gestione sistemáticamente” (p. 28).

Los servicios ofrecidos por esta entidad siempre deben estar en una base de datos registrada para poder llevar un seguimiento de atención a nuestros usuarios.

Para gestionar una calidad de buen servicio debe estar encaminada a los procesos institucionales dirigidos por la autoridad competentes que buscan el bienestar social de la ciudadanía vinceña, y así cumplir con los objetivos planteados para satisfacer las necesidades de los usuarios de modo que debería mejorar el sistema que se está llevando a cabo por parte del área estadística donde se presentan situaciones que perjudican a la institución por la falta de calidad en el servicio que ellos brindan.

La calidad en la atención al cliente representa una herramienta estratégica que permite ofrecer un valor añadido a los clientes con respecto a la oferta que realicen los competidores y lograr la percepción de diferencias en la oferta global de la empresa. (Perez Torres, 2006, p. 8).

La calidad de una buena atención al usuario debe de ser estratégica que podamos brindar un mejor servicio cuando ellos lo soliciten, el hospital está en la obligación de mejorar la calidad del servicio.

Para diferenciarse de las instituciones privadas que brindan el mismo servicio de atención al usuario con la gestión adecuada del área estadística donde se desarrolle procesos pertinentes para el correcto funcionamiento y permita crear una ventaja competitiva con relación a las diferentes instituciones privadas dando hincapié a la calidad que es una estrategia fundamental.

El tiempo de espera es un factor determinante de la calidad siendo este una problemática visible para los usuarios, por lo que a ellos les toca esperar largo tiempo para ser atendidos y esto provoca malestar y un ambiente pesado para los usuarios provocado que los mismos tomen la decisión de visitar otros centros de salud aun siendo estos privados, aunque ellos tengan que solventar estos gastos.

Vertice, (2009) “Para ofrecer un buen servicio hace falta algo más que amabilidad y gentileza, aunque estas condiciones son imprescindibles en la atención al cliente” (p. 63).

El servicio y la atención son factores tan importante dentro de un centro de salud donde los usuarios quieren percibir una atención adecuada que les otorgue un buen resultado a sus solicitudes, el servicio es un determinante de la calidad y siendo un servicio público al brindar salud y bienestar a sus usuarios esto se vuelve imprescindible.

La carencia de valores éticos y morales por parte del personal deja a la institución en un nivel de satisfacción bajo provocando una mala imagen a la entidad y a dicha área que integra ya que ellos no poseen un criterio humanístico y adecuado, dejando que los usuarios tengan la percepción de que no están totalmente capacitados profesionalmente para desempeñar ese tipo de cargo.

Vertice (2010) “También es posible que la falta de entendimiento surja del hecho de que haya en el cliente un temor a ser engañado, a perder el tiempo, a comprometerse en algo que al final no va a necesitar (p. 17).

La falta de conocimiento del usuario a la hora de solicitar algún tipo de información de su historia clínica, no tiene a su disposición la numeración de su carpeta donde le exigen al momento de requerir la atención, en el caso de que el usuario no tenga esta información se le hace imposible ser atendido lo que provoca una negligencia de parte del personal que labora, ya que ellos constan con una base de datos de cada paciente, debido a la falta de interés de proporcionar dicha información no lo hacen por amor a su trabajo sino por la remuneración que perciben.

La estrategia a adoptar, desde una perspectiva de marketing, será tratar de reducir el riesgo percibido por parte del consumidor. ¿Cómo? Conociendo muy bien la percepción que tiene de la categoría de productos o servicios, de la marca, de los posibles usos de la misma, del precio, del canal adecuado..., profundizando en los riesgos que percibe y tratando de corregir las sensaciones percibidas, adaptando cada una de las herramientas del mix de marketing y comunicándoselo de la manera más adaptada posible. (Ruiz de, Salvador, Grande, & Idefonso, 2013, p. 144).

Llevando a la satisfacción plena del usuario, las instituciones pública deben tener en cuenta aspectos importantes e indispensables que conllevan a la satisfacción de las personas que de una manera acuden a un hospital a obtener resultados favorables y no a percibir aún más problemas como la inadecuada atención, los tiempos perdidos el desagradable ambiente, es por estos motivos que se debe encontrar alternativas oportunas que logren que el ambiente y atención mejoren.

Alles (2013) “Las organizaciones de cualquier tipo y tamaño están integradas por personas, y allí comienza el denominador común entre ellas”(p. 18).

Como se menciona anteriormente las organizaciones sin importar su tipo, tamaño todas estan conformadas por personas y todas en si tienen un objetivo en comun que es la satisfacción plena y absoluta de sus usuarios a traves de la calidad ya sea del servicio o producto.

Los hospitales son centros públicos donde acuden la mayoría de personas de escasos recursos, donde buscan una atención amable y cordial de parte del personal laborar con principios y valores que fomenten el orden y disciplina, donde se pueda acudir sin problemas ni atrasos en la atencion.

Siendo una institución del Estado Ecuatoriano donde cada persona tiene derecho de los servios y atenciones no debe ser una exigencia de parte del usuario, mas bien debe ser una accion satisfactoria del personal laboral, amable y con los mejores valores, ya que la salud de los conciudadanos muy importante.

## **Conclusión**

De modo general se concluye que el Hospital “Dr. Nicolás Coto Infante” atraviesa por situaciones problemática que de una u otra manera afecta al usuario por la inadecuada atención que se brinda en la institución.

Los usuarios visitan la institución por casos emergentes donde requieren ser atendidos y obtener resultados positivos, las principales personas que visitan esta institución son de nivel económico medio y bajo por lo que es un lugar público donde sus servicios son totalmente gratuitos.

El personal laboral no se rige a las políticas y procedimientos enmarcados por el ministerio de salud pública ya que estas deberían ser acatadas por la institución, y así poder mejorar estas falencias que se presentan al día, y aún más con relación al área de estadística.

La solución más viable a la problemática es la comunicación entre el director o autoridad principal con el personal que labora en el área estadísticas delegando funciones específicas que deberán ser cumplidas por lo que se realizará una gestión administrativa tomando en cuenta la planeación como la evaluación de resultados obtenidos.

Debido al exceso de usuarios se recomienda implantar un control de atención para los usuarios, es decir a través de un sistema o base de datos mantener un orden específico del número de usuarios y la hora que cada uno debe ser atendido, dejando totalmente claro evitando aglomeración y problemas de ambiente.

El clima organizacional del Hospital Dr. “Nicolás Coto Infante” a través de las respectivas capacitaciones sobre atención al usuario, ética laboral, podrá mejorar y ofrecer un mejor rendimiento en sus labores diarias, así como también se logrará la satisfacción de los usuarios.

Las autoridades o Director del Hospital Dr. “Nicolás Coto Infante” tendrán en consideración el perfil profesional de cada persona que está laborando en dicha área, para tener en cuenta que sean personas idóneas y competentes las que ofrecen este servicio.

## Bibliografía

- 1) Aliena, r. (2007). *Calidad de servicio y satisfaccion del cliente*. España: artegraf s.a.
- 2) Alles, m. (2013). Comportamiento organizacional: cómo lograr un cambio cultural a través de gestión por competencias. En m. Alles, *comportamiento organizacional: cómo lograr un cambio cultural a través de gestión por competencias* (pág. 18). Ediciones granica.
- 3) Escudero aragon, m. E. (2015). *Servicios de atencion comercial* . Madrid: editex.
- 4) Escudero serrano, m. J. (2011). *Gestion comercial y servicio de atencion al cliente*. Madrid españa: paraninfo s.a.
- 5) Escudero serrano, m. J. (2012). *Comunicación y atención al cliente*. Madrid, españa: editorial paraninfo.
- 6) Perez torres, v. C. (2006). *Calidad total en la atencion al cliente* . España: ideaspropias s. L.
- 7) Ruiz de, m., salvador, grande, e., & iidefonso. (2013). Casos de comportamiento del consumidor: reflexiones para la dirección de marketing. En m. Ruiz de, salvador, e. Grande, & iidefonso, *casos de comportamiento del consumidor: reflexiones para la dirección de marketing*. Esic editorial.
- 8) Sanchez , p. (2012). *Comunicacion y atencion al cliente*. Madrid: editex.
- 9) Tschohl, j. (2013). *El arma secreta de la empresa*. Mexico: pax.
- 10) Vertice. (2008). La calidad en el servicio al cliente. *Vertice*, 1.
- 11) Vertice. (2009). Servicios de atencion al cliente. *Vertive*, 63.
- 12) Vertice. (2010). Tecnicas de informacion y atencion al cliente/ consumidor . *Vertice*, 17.

13) Vertice. (2011). Atencion al cliente. *Vertice*, 18.

14) Vertice. (2011). Atencion al cliente/consumidor. *Vertice*, 7.

15) Villa casal, j. P. (2014). *Manual de atencion a clientes y usuarios*. Profit editorial.