



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

OCTUBRE 2017 – MARZO 2018

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

Ingeniería Comercial

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

“Calidad del Servicio al Usuario del Dispensario Potosí del Seguro Social Campesino”

EGRESADO:

Juan Oswaldo Fajardo Coello

TUTOR:

ING.Ind. ROSENDO ARNALDO GIL AVILES, Mba

AÑO 2018

INTRODUCCIÓN

El presente caso de estudio pretende conocer qué opinión tienen los usuarios de las dependencias del Dispensario Potosí del Seguro Social Campesino, sobre los servicios que recibe dentro de la unidad para poder determinar en qué áreas de atención existe mayores problemas o mayores dificultades proponiendo la posible solución más adecuada y factible para minimizar la insatisfacción que tienen los usuarios del servicio que presta la unidad médica.

Además este caso se realizó con la finalidad de que el personal tanto medico como de servicio que labora en Dispensario Potosí del Seguro Social Campesino tenga conocimiento de la opinión que tienen los usuarios sobre la calidad de servicio que reciben, para de esta forma tomar los correctivos necesarios para mejorar en el desempeño de sus actividades diarias y contribuir que exista una mayor satisfacción por parte de sus afiliados.

El Dispensario Potosí del Seguro Social Campesino, brindar servicios médicos a los habitantes del Recinto Potosí de la parroquia Ricaurte y sus comunidades aledañas, su problemática radica que los usuarios no tienen un nivel alto de satisfacción del servicio que reciben, además que los usuarios consideran que el centro médico no brinda un servicio de calidad y calidez el cual es un derecho constitucional.

En el Dispensario Potosí del Seguro Social Campesino, los afiliados se quejan por no existir un departamento de atención al usuario donde puedan presentar sus quejas, además de solo contar con dos médicos para atender una demanda 6.194 beneficiarios que están inscrito a este dispensario, existe un solo director para todos los dispensarios de la

Provincia y solo se presenta en el Dispensario en caso de suscitar un problema, provocando que no exista alguien que controle la gestión y el servicio presentado por el personal que labora en el mismo.

En el aspecto legal relacionado con el caso de estudio del Ecuador en su artículo 363 Literal 3 y el Plan Nacional del Buen Vivir establece que el derecho al acceso a la salud como un derecho inquebrantable y siendo el IESS una institución que debe brindar este servicio con calidad y eficiencia .

Es por estas razones se realiza el presente trabajo en la cual se desarrollara basado en la línea de investigación de gestión administrativa con la finalidad de: Identificar las deficiencias de la gestión del talento humano en la prestación de servicio, proponer un plan de mejora para la atención al usuario.

DESARROLLO.

En las organizaciones el talento humano es el recurso más importante y dinamizador que permitirá alcanzar el éxito y la sustentabilidad en el tiempo y son ellos los encargados de entregar bienes o servicios de calidad que satisfagan las necesidades de sus demandantes. (CUCKER, 2015).

Por ello el talento humano es el encargado de entregar bienes o servicios de calidad que satisfagan las necesidades de sus demandantes. (CUCKER, 2015).

En la evaluación del producto de la Atención Primaria de Salud no existe un consenso internacional, y los modelos en los cuales se basan la medición han evolucionado desde enfoques exclusivamente técnicos, hasta modelos más holísticos e integrales. (DONNELLY, 2014)

(SANCHEZ, 2016) y (BERNAL, 2015) Indicaron que en la evaluación del producto final del cuidado de la salud se debe considerar, además del impacto en la dimensión de salud y económica, el impacto en la dimensión satisfacción, definida como el nivel en el cual los usuarios encuentran las perspectivas de servicio en salud esperados, siendo entonces la medición de la satisfacción del usuario en Atención Primaria de Salud un elemento clave para mejorar la calidad de atención.

Las entrevistas de satisfacción de usuarios de Servicios de Salud, constituyen un indicador de calidad de atención sanitaria que evalúa finalmente el resultado del sistema sanitario, su proceso y estructura.

Desde hace 20 años se plantea que la opinión de los usuarios de los Servicios de Salud es importante en cuanto a futuros replanteamientos de la planificación de servicio y en lo referente a la participación de la comunidad en dichos servicios.

Las dimensiones que permiten medir la calidad de los servicios de salud están referidas a la calidad científica técnica, la satisfacción de los usuarios y la accesibilidad a los servicios de salud.

En función de lo anterior se planteó como objetivo identificar el nivel de satisfacción de los destinatarios de los centros de salud de las dependencias del Dispensario Potosí del Seguro Social Campesino, analizándolos desde el nivel de salud percibido, de sus características sociodemográficas y del tiempo transcurrido desde que el destinatario comenzó a asistir al Centro.

Se implementó una encuesta destinada a los pacientes que asistieron a los centros de primer nivel de atención de la Recinto Potosí de la parroquia Ricaurte. El instrumento de indagación tuvo en cuenta los siguientes aspectos:

- Aspectos socio-demográficos.

- Tipo habitual de asistencia sanitaria a la que accede (si ya ha utilizado los servicios de los centros con anterioridad, si busca la atención a nivel hospitalario, etc.)
- Información básica sobre salud y atención sanitaria
- Motivos de consulta en los centros.
- Accesibilidad a los Centros de Atención de Salud, y grado de información que dispone.
- Opinión general de la atención recibida acerca de aspectos: administrativos y trámites, técnicos profesionales (trato, información, tiempo de atención, tratamiento) e infraestructura de los centros (comodidad, accesibilidad, horarios, estado de instalaciones).

El Seguro Social Campesino fue creado como un régimen especial del seguro universal del IESS para con el fin de brindar un servicio de salud a la población campesina y las personas que se dedican a la pesca artesanal en la zona costera ofreciéndole servicios de atención medica de primer nivel ofreciéndole servicios de atención medica de primer nivel. (IESS, 1017).

Los beneficios ofrecidos por el Seguro Social Campesino a sus afiliados son: atención médica y odontológica, prevención y promoción de la salud, desarrollo comunitario, jubilación por vejes e invalides y auxilio para funerales en la cuales se financia con un aporte de 2.19 dólares recaudado por cada organización a sus afiliados.

El seguro social campesino surgió el 28 de agosto del año 1968, este proyecto se inició como una prueba piloto tomando en cuenta cuatros comunidades campesina de las provincia de Chimborazo, Imbabura, guayas y Manabí en la que se integraron 614 familias a este proyecto, ya para el 2006 con un total éxito el Seguro Social Campesino contaba con 175.000 afiliados y más de 670.000 beneficiarios. (IESS, 2017)

Hasta el año 2016 el Seguro Social Campesino contaba con 695 unidades médica ubicada en las 24 provincias del país y un total de 391.308 afiliados y más de 1.227.734 beneficiarios entre campesinos y pescadores artesanales.

En la Provincia de los Ríos el Seguro Social Campesino cuenta con 20 unidades médicas distribuido en la mayor parte de los Cantones con una población campesina y pesquera de 24.490 afiliados y más de 76.498 beneficiarios que reciben servicios de salud a diario.

El Estudio del caso se desarrolló en la unidad médica del recinto POTOSI perteneciente a la Parroquia Ricarte del cantón Urdaneta, está unidad médica cuenta con 15 organizaciones campesina legalmente constituidas que se encuentran ubicadas en el Cantón Urdaneta y Pueblo Viejo estas organizaciones tienen un total de 2.227 afiliados y más de 6.194 beneficiarios que acuden diariamente para recibir atención médica. (IESS, 1017).

El presidente de la Organización Agrícola de Potosí parroquia Ricaurte en una entrevista realizada indico que “La unidad médica del recinto POTOSI presentan varios problemas y dificultades entre ellos se menciona que a los afiliados se les hace difícil obtener una consulta médica debido a la distancia que existe entre las comunidades, hay

falta de comunicación entre el personal médico y los afiliados creando un clima inadecuado, existe escasez de fármaco, la impuntualidad del personal médico ocasiona inconformidad a los afiliados, los equipos están en mal estado por ende afecta a la atención y la calidad del servicio brindado en el cual su problema principal es que no cuenta con un departamento o mecanismos para realizar y presentar sus quejas”.

Posteriormente se realizó una entrevista al coordinador del Seguros Campesinos de la Zona Los Ríos para que explique cuáles son los aspectos negativos que opinan los usuarios de la atención que brinda los dispensarios del Seguro social campesino en la provincia, el cual nos comunicó:

Los afiliados encuentran dentro del dispensario es que en ocasiones la escasez de medicamentos y la falta de turnos para los especialista afecta su economía y salud ya que ellos al no existir medicina deben ir a las farmacias a comprar los medicamentos al percibir ingresos bajos no pueden costear estos gastos.

Se debe elaborar un plan estratégico dentro de la institución para que se establezca la misión y visión políticas y objetivos del mismo.

A las autoridades del Sistema de Seguridad Social Campesina se les recomienda realizar gestiones y acciones para que se incremente el número de profesionales dentro del dispensario ya que al incrementar la población afiliada los empleados no satisfacen los requerimientos de los afiliados en su totalidad.

Además de acuerdo a lo indicado por los usuarios, dirigentes, directores y empleados del seguro Campesino del Dispensario Potosí, se sugiere que se realice un plan de mejora en donde se priorice el uso del buzón de sugerencias, quejas y el formulario de reclamaciones para poder conocer a diario el nivel de satisfacción de los usuarios para de esta forma tomar las debidas correcciones.

El Dispensario Potosí del Seguro Social Campesino, brindar servicios médicos a los habitantes del Recinto Potosí de la parroquia Ricaurte y sus comunidades aledañas, su problemática radica que los usuarios no tienen un nivel alto de satisfacción del servicio que reciben, además que los usuarios consideran que el centro médico no brinda un servicio de calidad y calidez el cual es un derecho constitucional.

En el Dispensario Potosí del Seguro Social Campesino, los afiliados se quejan por no existir un departamento de atención al usuario donde puedan presentar sus quejas, además de solo contar con dos médicos para atender una demanda 6.194 beneficiarios que están inscrito a este dispensario, existe un solo director para todos los dispensarios de la Provincia y solo se presenta en el Dispensario en caso de suscitar un problema, provocando que no exista alguien que controle la gestión y el servicio presentado por el personal que labora en el mismo.

En el aspecto legal relacionado con el caso de estudio del Ecuador en su artículo 363 Literal 3 y el Plan Nacional del Buen Vivir establece que el derecho al acceso a la salud como un derecho inquebrantable y siendo el IESS una institución que debe brindar este servicio con calidad y eficiencia .

Es por estas razones se realiza el presente trabajo en la cual se desarrollará basado en la línea de investigación de gestión administrativa con la finalidad de: Identificar las deficiencias de la gestión del talento humano en la prestación de servicio, proponer un plan de mejora para la atención al usuario.

El Estudio del caso se desarrolló en la unidad médica del recinto POTOSI perteneciente a la Parroquia Ricarte del cantón Urdaneta, esta unidad médica cuenta con 15 organizaciones campesinas legalmente constituidas que se encuentran ubicadas en el Cantón Urdaneta y Pueblo Viejo estas organizaciones tienen un total de 2.227 afiliados y más de 6.194 beneficiarios que acuden diariamente para recibir atención médica. (IESS, 1017).

El presidente de la Organización Agrícola de Potosí parroquia Ricarte en una entrevista realizada indicó que “La unidad médica del recinto POTOSI presentan varios problemas y dificultades entre ellos se menciona que a los afiliados se les hace difícil obtener una consulta médica debido a la distancia que existe entre las comunidades, hay falta de comunicación entre el personal médico y los afiliados creando un clima

inadecuado, existe escasez de fármaco, la impuntualidad del personal médico ocasiona inconformidad a los afiliados, los equipos están en mal estado por ende afecta a la atención y la calidad del servicio brindado en el cual su problema principal es que no cuenta con un departamento o mecanismos para realizar y presentar sus quejas”.

Posteriormente se realizó una entrevista al coordinador del Seguros Campesinos de la Zona Los Ríos para que explique cuáles son los aspectos negativos que opinan los usuarios de la atención que brinda los dispensarios del Seguro social campesino en la provincia, el cual nos comunicó:

Los afiliados encuentran dentro del dispensario es que en ocasiones la escasez de medicamentos y la falta de turnos para los especialista afecta su economía y salud ya que ellos al no existir medicina deben ir a las farmacias a comprar los medicamentos al percibir ingresos bajos no pueden costear estos gastos.

Se debe elaborar un plan estratégico dentro de la institución para que se establezca la misión y visión políticas y objetivos del mismo.

A las autoridades del Sistema de Seguridad Social Campesina se les recomienda realizar gestiones y acciones para que se incremente el número de profesionales dentro del dispensario ya que al incrementar la población afiliada los empleados no satisfacen los requerimientos de los afiliados en su totalidad.

Además de acuerdo a lo indicado por los usuarios, dirigentes, directores y empleados del seguro Campesino del Dispensario Potosí, se sugiere que se realice un plan

de mejora en donde se priorice el uso del buzón de sugerencias, quejas y el formulario de reclamaciones para poder conocer a diario el nivel de satisfacción de los usuarios para de esta forma tomar las debidas correcciones.

Las entrevistas de satisfacción de usuarios de Servicios de Salud, constituyen un indicador de calidad de atención sanitaria que evalúa finalmente el resultado del sistema sanitario, su proceso y estructura.

Desde hace 20 años se plantea que la opinión de los usuarios de los Servicios de Salud es importante en cuanto a futuros replanteamientos de la planificación de servicio y en lo referente a la participación de la comunidad en dichos servicios.

Las dimensiones que permiten medir la calidad de los servicios de salud están referidas a la calidad científica técnica, la satisfacción de los usuarios y la accesibilidad a los servicios de salud.

En función de lo anterior se planteó como objetivo identificar el nivel de satisfacción de los destinatarios de los centros de salud de las dependencias del Dispensario Potosí del Seguro Social Campesino, analizándolos desde el nivel de salud percibido, de sus características sociodemográficas y del tiempo transcurrido desde que el destinatario comenzó a asistir al Centro.

Se implementó una encuesta destinada a los pacientes que asistieron a los centros de primer nivel de atención de la Recinto Potosí de la parroquia Ricaurte. El instrumento de indagación tuvo en cuenta los siguientes aspectos:

- Aspectos socio-demográficos.
- Tipo habitual de asistencia sanitaria a la que accede (si ya ha utilizado los servicios de los centros con anterioridad, si busca la atención a nivel hospitalario, etc.)
- Información básica sobre salud y atención sanitaria
- Motivos de consulta en los centros.
- Accesibilidad a los Centros de Atención de Salud, y grado de información que dispone.
- Opinión general de la atención recibida acerca de aspectos: administrativos y trámites, técnicos profesionales (trato, información, tiempo de atención, tratamiento) e infraestructura de los centros (comodidad, accesibilidad, horarios, estado de instalaciones).

El Seguro Social Campesino fue creado como un régimen especial del seguro universal del IESS para con el fin de brindar un servicio de salud a la población campesina y las personas que se dedican a la pesca artesanal en la zona costera ofreciéndole servicios de atención medica de primer nivel ofreciéndole servicios de atención medica de primer nivel. (IESS, 1017).

CONCLUSIONES.

- En el Dispensario Potosí del Seguro Social Campesino, los afiliados se quejan por no existir un departamento de atención al usuario donde puedan presentar sus quejas además que consideran que la institución no brinda un servicio de calidad y calidez
- El Dispensario Potosí del Seguro Social Campesino presentan varios problemas como: dificultad para obtener una consulta médica debido a la distancia que existe entre las comunidades, falta de comunicación entre el personal médico y los afiliados, escasez de fármacos, impuntualidad del personal médico, equipos médicos en mal estado.
- Con la finalidad de contribuir en el mejoramiento de los servicios que brinda el Dispensario Potosí del Seguro Social Campesino, se sugiere se elabore un plan de mejora que con lleve a usar el Buzón de sugerencias y los formularios de quejas y reclamaciones.

BIBLIOGRAFÍA

- ALLES, B. E. (2014). *Desarrollo del Talento Humano*. Buenos Aires, Argentina: Granica.
- ASAMBLEA. (2008). *Constitución Política de la República del Ecuador*. Montecristi, Manabí.: Registro Oficial.
- BERNAL, H. S. (2015). *Introducción a la Administración*. México D.F: McGraw Hill Interamericana.
- BOHLANDER, S. W. (2015). *Administración de recursos Humanos*. México D.F: Thompson.
- Chiavenato, I. (2016). *Gestión de Recursos Humanos - 8ª Edición*. Sao Paulo: Ed Manole.
- CHIAVENATO, I. (2014). *GESTION DEL TALENTO HUMANO*, página 85. México:l, 2): McGraw-Hil.
- CUCKER, A. J. (2015). “*Administración Estratégica: un enfoque a la competitividad y productividad*”. Madrid: MC GRAW. HILL.
- CUESTA, S. A. (2017). “*Gestión del Conocimiento Y Diseño de Puestos de trabajo*”. Lima: Dirección de RRHH, Dpto. Organización Empresaria.
- DONNELLY, I. G. (2014). *Fundamentos de Dirección y Administración de Empresas*. Buenos Aires: Editora Nacional.
- GUSTAVO, A. A. (2014). *Gestión Pública: Fuentes Analíticas, Críticas pertinentes y advertencias sobre su uso*. Mexico: UNAM.
- IESS. (1017). *Informativo General sobre prestaciones del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social*. Quito: Folleto Informativo.
- INEC. (2016). *Estadística 2016*. Quito: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos .
- MODRAGAN, P. A. (2015). *Revista de Información y Análisis número 19*. Quito: Caracola editores.
- SANCHEZ, R. C. (2016). *La Planificación Estratégica como método de Gestión Pública*. Madrid: INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.
- SENPLADES, S. N. (2013). *Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017*. Quito: Registro Oficial.

ANEXOS 1

ENCUESTA

**Encuesta de Satisfacción dirigidas a los usuarios que fueron atendidos en el
Dispensario Potosí del Seguro Social Campesino.**

A. CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS

- 1. FECHA:**
- 2. EDAD:**
- 3. ESTADO CIVIL:**
- 4. GRADO DE INSTRUCCIÓN:**
- 5. PROCEDENCIA:**

B. DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE ATENCION

- La presente encuesta es para determinar la satisfacción de la atención recibida.
- Marque con un círculo la respuesta que Ud. Cree conveniente:

- 1. ¿Cuándo ingreso Ud. el tiempo que tuvo que esperar para ser examinado por el médico, ¿cómo fue?**

a. Excelente b. Bueno c. Regular d. Malo

- 2. ¿El personal del Dispensario la (lo) trató con amabilidad, respeto y paciencia?**

a. Excelente b. Bueno c. Regular d. Malo

- 3. ¿El personal del Dispensario le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante la atención?**

a. Excelente b. Bueno c. Regular d. Malo

4. ¿Cómo fue la privacidad que Ud., tuvo cuando fue atendido?

- a. Excelente b. Bueno c. Regular d. Malo

5. ¿El médico que la (lo) atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles su situación en cada momento de la consulta?

- a. Excelente b. Bueno c. Regular d. Malo

6. ¿Cómo fue la comodidad del ambiente en el que se encontraba durante la consulta?

- a. Excelente b. Bueno c. Regular d. Malo

C. GRADO DE SATISFACCION.

1. ¿Cómo se sintió durante la atención de salud?

- a. Muy satisfecho
b. Satisfecho
c. Poco satisfecho
d. No satisfecho

2. Respecto a la información proporcionada sobre proceso de atención brindada antes de realizar algún procedimiento, usted esta:

- a. Muy satisfecho
b. Satisfecho
c. Poco satisfecho

d. No satisfecho

3. ¿Le dieron la opción de estar acompañado por una persona de su elección? ¿Cómo se sintió?

a. Muy satisfecho

b. Satisfecho

c. Poco satisfecho

d. No satisfecho

ANEXOS 2



REUNION CON LOS AFILIADOS DE DISPENSARIO POTOSI

ANEXOS 3



ENCUESTAS REALIZADA A LOS AFILIADOS DEL DISPENSARIO POTOSI

ANEXOS 4



ENTREVISTA CON DIRIGENTA DEL DISPENSARIO POTOSI