



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PERIODO

MAYO 2018 – OCTUBRE 2018

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

Nivel de satisfacción de los usuarios del Subcentro de Salud La Unión.

EGRESADA:

Ariana Gonzalina Urrutia Ochoa

TUTORA:

Ing. Gabriela Alexandra Castro López, MAE.

AÑO 2018

Introducción

El Subcentro de salud “La Unión” ubicado en las calles Juan Chanalata y La 40 de la parroquia La Unión, perteneciente al cantón Babahoyo, provincia de Los Ríos, es un establecimiento público encargado de brindar atención médica primaria a todas las personas pertenecientes a la parroquia y sus recintos aledaños. El Subcentro cuenta con servicios de odontología, medicina general, obstetricia, psicología y farmacia.

Durante la observación se pudo constatar que los usuarios del Centro de Salud se encuentran insatisfechos, por derivadas situaciones que se suscitan en dicha unidad, tales como: extravíos de historiales clínicos por motivo de que no se le da una debida organización en el manejo de estos, la infraestructura con la que esta cuenta no es la adecuada, además se muestra la ausencia de medicamentos e insumos, etc.

Debido a la falta de satisfacción que muestran los usuarios, se efectuó este estudio de caso, el cual permitió comprobar el nivel de satisfacción de los usuarios del Subcentro de Salud La Unión, orientado en la calidad de servicio brindada por parte de la institución y el nivel de satisfacción de los usuarios; considerando que los clientes son el pilar fundamental y la razón de ser de toda institución.

La Sublinea de investigación relacionada con el presente trabajo es la del Modelo de Gestión Administrativa, debido a que se observa una ausencia del cumplimiento de las funciones administrativas.

La metodología de la investigación utilizada en el presente caso, es la cuali-cuantitativa. El tipo de investigación implementado es el descriptivo y de campo; mediante los cuales se analizaron y determinaron los hechos del caso de estudio, direccionando en el lugar de los hechos. Cuyo método de investigación es el analítico, debido a que se asentaron las causas y

los efectos que ayudaron a evidenciar la falta de satisfacción en los usuarios, apoyado de las técnicas como una ficha de observación y encuesta, las cuales fueron dirigidas a los usuarios del Centro de Salud La Unión, tomando en consideración aspectos generales de atención en los servicios, ambiente, etc. en donde se elaboró un cuestionario con preguntas cerradas y de elección múltiple, para de este modo recolectar los datos necesarios para medir el nivel de satisfacción de los usuarios.

Desarrollo

El Subcentro de Salud “La Unión” ubicado en las calles Juan Chanalata y La 40 de la parroquia La Unión perteneciente al Cantón Babahoyo, provincia de Los Ríos, es un establecimiento público encargado de brindar atención médica primaria; ofrece servicios de atención de salud básica a todas las personas pertenecientes a la parroquia y sus recintos aledaños. Según (Soria, 2017) “Los servicios son aquellas actividades, beneficios o satisfacciones que se brindan”.

Entre los servicios que ofrece la unidad de atención médica se encuentran: medicina general, ginecología, odontología, psicología, enfermería, tratamiento de tuberculosis, farmacia, y servicios de vacunación y curación; servicios brindados a niños, jóvenes o adultos, los días lunes a viernes en los horarios de 8:00am hasta las 15:00pm y los días sábados de 9:00am a 12:00pm.

La constitución de la República del Ecuador en su artículo 362 manifiesta: “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” República, (2008).

Mediante técnicas aplicadas en la unidad de atención médica se ha podido evidenciar, una incorrecta gestión administrativa que afecta a la satisfacción y calidad de atención brindada hacia los usuarios del Subcentro de Salud, por parte de los colaboradores de la institución.

Un servicio o producto adquirirá la calidad suficiente cuando este integre o supere las expectativas de los clientes. Díaz, (2014, pág. 74). Es decir que cuando el servicio brindado supera las expectativas de los usuarios se habla de excelencia en la calidad, La calidad al

brindar un servicio se la debe medir en consideración de si se cumplen o no las expectativas del cliente.

Por otro lado, Kotler, (2013) manifiesta que: “La calidad afecta el rendimiento del producto o servicio; por lo tanto, está estrechamente vinculada con la satisfacción y el valor para el cliente. En el sentido más limitado, la calidad puede definirse como “libre de defectos”.

La calidad del cliente se describe en cuanto a las expectativas que el cliente tiene sobre un producto o servicio, con el fin de que este le cubra una necesidad, un deseo o expectativa, todo esto señalada en su propio lenguaje, como lo es la rapidez de un proceso y la amabilidad. (González, 2016).

En base a lo expuesto, la calidad es muy importante para toda organización o entidad, debido a que cuando se brinda un servicio de excelencia, es decir libre de defectos, las personas como los usuarios quedaran muy satisfechos por la atención recibida en dicha institución e incluso vuelven por el servicio convirtiéndose en clientes fieles a la empresa.

De acuerdo al estudio realizado en el Subcentro de Salud La Unión, se evidenció que existe una baja calidad en el servicio brindado, dando como resultado poca satisfacción por parte del usuario, de tal manera que se hizo indispensable mencionar las razones: escasa planificación, insuficiencia en el recurso humano, problemas de infraestructura, la falta de mobiliario, insuficiencia de medicamentos, lo cual afecta la perspectiva en la prestación del servicio.

Mercedes, (2017) hace referencia que: “Los servicios de salud, sobre todo del ámbito público, son observados por entre 20-30% de los usuarios como de calidad media o de

calidad baja, dando como resultado la poca satisfacción de los usuarios, especialmente en el ámbito de la consulta externa”.

Es por esto que, es de gran importancia que los colaboradores o usuarios internos del Centro de Salud La Unión ofrezcan un buen servicio de calidad, consiguiendo superar las expectativas de los usuarios, para de esta manera lograr una buena satisfacción en los clientes externos.

Kotler, (2013) afirma que: “La satisfacción del cliente depende del desempeño percibido de un producto o servicio, en relación a las expectativas del consumidor. Si es inferior a las expectativas el desempeño del producto o servicio, el cliente queda insatisfecho. Si es igual a las expectativas, el cliente estará satisfecho. Si el desempeño es superior a las expectativas, el cliente estará muy satisfecho de hecho estará encantado”.

De tal manera, los factores evidenciados que influyen en la satisfacción y la calidad de servicios se detallan a continuación: La ineficiente planificación que se da en el Centro de Salud La Unión, es el resultado de no llevar una gestión administrativa eficiente y eficaz. Aranda, (2014) define a la gestión administrativa como: “Un conjunto social, en donde se adquieren bienes y/o servicios orientados a la satisfacción de las necesidades de cada sociedad, mediante la administración de capital y de trabajo,”. Por lo tanto, una buena gestión administrativa se obtiene de una buena integración y coordinación de todos los recursos de la organización, para así alcanzar los objetivos determinados.

David, (2013) manifiesta que: la razón por la cual las empresas no llevan a cabo una planeación estratégica es por la falta de conocimiento o experiencia en la planeación, debido a que no tienen una capacitación en cuanto a la planeación. Otra de las razones es por la pérdida de tiempo, algunas organizaciones ven a la planeación como una pérdida de tiempo debido a que no se está comercializando un producto.

Además, otro de los inconvenientes que se da por la falta de planificación tiene que ver con la gestión de inventario; La gestión de inventario es el proceso que se encarga de mantener en stock la cantidad de productos adecuado para la empresa, para que de esta manera se pueda obtener la entrega de productos a los clientes de una forma continua. (Cortes, 2014).

Los recursos actuales con que cuenta la unidad de salud son insuficientes ya que no cuenta con insumos y medicamentos necesarios, considerando que la falta de medicamentos es otro problema que ocurre en el Centro de Salud La Unión, dado que al momento en que los médicos recetan los medicamentos no lo pueden adquirir en esta unidad porque no existe disponibilidad de medicamentos, por lo cual los usuarios deben marcharse solo con la receta e ir a comprar los medicamentos e insumos en una farmacia particular. Debido a que si no se adquieren de esta forma los medicamentos, se producen retardos en la administración, o alternativas de medicamentos no tan eficaces.

Al mismo tiempo, se puede observar que el Centro de Salud La Unión carece de materiales necesarios para atender a los usuarios, como equipos médicos odontológicos y máquinas para desinfectar los instrumentos médicos, los cuales son herramientas necesarias para que la persona encargada de esta área pueda desempeñar bien sus funciones, debido a que toda herramienta es esencial en toda organización, porque estas ayudan a las personas a realizar sus tareas de forma eficientes y rápidas.

Elempleo, (2013) menciona que: “el sitio en donde el trabajador pasa la mayor parte del tiempo desarrollando sus funciones laborales, es el lugar de trabajo, (...). Es por esto que para que los empleados alcancen un buen desempeño, es de gran importancia que la institución dote a sus colaboradores de todas los equipos necesarios.”

Debido a estas carencias los colaboradores o clientes internos del Centro de Salud La Unión no consiguen brindar una mejor atención a los usuarios o clientes externos, provocando en ellos poca satisfacción, “la gestión de inventario también afecta a la satisfacción del cliente”. (Kotler, 2013)

Por lo tanto, la ineficiente planificación que se existe en el Subcentro de Salud La Unión, provoca que algunas actividades laborales diarias no se las ejecuten de la manera correcta. Al no tener una buena planificación el centro de salud no puede estar organizado en cuanto a sus recursos, funciones y actividades, logrando obtener escasa o ninguna eficiencia, debido a que para alcanzar la eficiencia se debe analizar los procesos y ver cuáles son aquellas gestiones innecesarias. Sin la aplicación de un plan, los empleados no sabrán dar valor o importancia a sus tareas, dando como resultado una mala calidad en el servicio ofertado. “Quien no tenga objetivos claros no podrá definir su estrategia y quien deja de definirla tendrá un rumbo poco eficaz”. (Roberto Carro Paz, 2014)

La planificación se halla ligada en gran medida a las funciones de la organización. Cuando una organización planifica todas sus actividades, ésta aprovecha e integra todos sus recursos hacia el cumplimiento de sus objetivos, construyendo así un modelo para su funcionamiento futuro, logrando prevenir en gran medida situaciones cambiantes que se puedan presentar durante el desarrollo de su actividad en un tiempo futuro.

Otro de los problemas detectados es la evidente falta de personal en el centro de salud. Al momento de preguntarle a los usuarios que si consideran que esta unidad cuenta con el personal y medios necesarios el 90% de estos manifestaron que no, por lo cual se determina que el Subcentro de Salud La Unión no cuenta con el personal médico o profesional necesario para cubrir la alta demanda de los usuarios, ya que esta dependencia solo cuenta con cuatro médicos generales, de los cuales solo dos son médicos de planta y los otros dos se

dirigen a las áreas rurales. Además; cuando la ausencia de los galenos de planta se da por motivos de enfermedades, vacaciones u otros casos, estos no son reemplazados en sus labores.

Estas son una de las causas por las cuales se presentan las esperas prolongadas de los pacientes. Se dice que uno de los factores determinantes de la calidad es el tiempo de espera. Pizzo, (2013) señala que: “el lapso de tiempo que se da entre una y otra interacción entre el cliente con la organización es el tiempo de espera”.

Es por esto que tienen que esperar los usuarios para ser atendidos, muchas de las veces el paciente debe esperar como mínimo dos horas para recibir atención, lo cual genera malestar e inconformidad en ellos. Pizzo, (2013) afirma que: “El mantener a un cliente en espera es como poner el agua en el fuego. Debido a que mientras más tiempo esté allí, mayor temperatura adquirirá”.

La puntualidad es una filosofía de vida, la cual está basada en una disciplina de forma efectiva y el respeto a las citas, los horarios, y compromisos contraídos todos los días, y en cualquier momento. Es la disciplina que se obtiene cuando se ha estudiado para medir y controlar el tiempo, ya sea, la hora de llegada a un lugar, el cumplimiento del trabajo en tiempo acordado. (Martínez R. F., 2016)

El trabajo primordial de los empleados se basa en cumplir con las metas y objetivos departamentales de la mejor forma y orientarlo a la satisfacción del cliente. Una de las causas por la cual los colaboradores del centro de salud no se desempeñan en sus trabajos, es por la carencia de capacitación y motivación. Debido a que cuando se cuenta con un personal no capacitado y poco motivado, se provoca una mala atención a los usuarios y por ende mala satisfacción.

Los empleados de la empresa deben recibir una capacitación amplia sobre cómo instrumentar una estrategia de servicio centrada en los elementos específicos, clave, que planteen los consumidores o clientes de la organización (Tschohl, 2012). Hoy en día los clientes o usuarios son muy exigentes a la hora de adquirir un servicio, es por esto que, para poder brindar un servicio de calidad es necesario contar con personales capacitados psicológicamente y preparados para las exigencias de los usuarios.

La capacitación es un paso clave para lograr el desarrollo y motivación en los empleados que son parte de la empresa, con el objetivo de elevar la competitividad y el talento de la organización. La capacitación brinda beneficios tanto a los colaboradores como a la misma empresa; a los colaboradores de la organización les permite desenvolverse de mejor manera en su puesto de trabajo, fortalece la seguridad en sí mismo, les ayuda en la toma de decisiones, mejora su comunicación y les permite tener una actualización de conocimientos y habilidades continua. Y en cuanto a la organización, la capacitación le ayuda a crecer, generando una productividad y mejor calidad de servicio, dando como resultado una mejor imagen corporativa. Capriotti, (2013) hace referencia que: La imagen corporativa es aquella percepción que tiene el público acerca de una organización en cuanto a entidad como sujeto social. La idea global que tienen acerca de sus productos, sus actividades y su conducta.

Todos los integrantes de una institución deberán tener conocimiento de cuales son los beneficios que se obtienen al alcanzar la satisfacción del cliente, la manera en que los clientes forman sus expectativas y el concepto de rendimiento percibido. De esta manera sabrán orientar sus tareas de una forma eficiente a la obtención del objetivo principal de la empresa que es satisfacer al cliente. (Martínez C. I., 2017)

En base a lo expuesto, se puede decir que la carencia de capacitación provoca ineficiencias en sus actividades y demoras continuas en los clientes internos de la organización (los

colaboradores), molestia e inconformidad y sobre todo insatisfacción a los clientes externos (los usuarios) del Centro de Salud La Unión.

Los colaboradores de una organización pueden aumentar o disminuir las fortalezas y debilidades de la misma, de acuerdo a la forma en que se los trate, y el interés que se les muestre, de la misma forma, una gestión humana eficiente debe mostrar interés por todo aquello que brinde bienestar de sus colaboradores. (Armas, 2017)

La población tiene derecho a recibir servicios de salud en el sector público y lo menos que espera es ser bien atendida y que se cumplan sus expectativas, (...). La atención debe ser igual tanto en una institución pública como en una institución privada. Vale la pena precisar que el buen trato en la atención no solo es responsabilidad de las enfermeras, sino que corresponde a la totalidad de los actores de los equipos de salud. (Medina, 2014)

En cuanto al trato recibido por el personal médico, el 42% de los usuarios manifestó que es regular y el 38% que es malo y tan solo el 18% indicó que es bueno, lo cual significa que no es excelente, es por esto que, se debe mejorar el trato, ya que este es un indicador muy confiable de apreciación de la calidad en la atención recibida por los usuarios.

En una empresa con calidad de servicio se tiene la confianza en que los colaboradores tengan los conocimientos necesarios acerca de su trabajo, además que se disponga de un trato agradable y satisfagan a los deseos del cliente. La existencia de buena autoestima, en uno de los elementos claves que ayudan a que los colaboradores brinden una buena atención a los usuarios, para emitir confianza en el trato de habilidad sociales, es relevante que los colaboradores que brindan atención a los clientes se sientan bien consigo misma ya que las personas que prestan servicio deben comunicarse eficazmente con los clientes. (Grisell Solórzano Barrera, 2013)

Otro de los aspectos es la motivación. La motivación constituye el esfuerzo para alcanzar un deseo o meta. Ninguna actividad puede lograr su objetivo si no cumple con el compromiso y esfuerzo de las personas encargadas de su ejecución, para lo cual es de gran importancia la motivación del colaborador, resultado de la integración del colaborador con los medios del entorno de la institución. (Fraga, 2013)

Robbins S. P., (2013) define a la motivación como: “El proceso de influir en las personas para que cumplan con determinados objetivos”. Un empleado motivado, sabe para qué hace aquello que está haciendo y le haya sentido, además esta descarga una fuerza emocional que le ayuda a desarrollar mejor su trabajo, brindando de esta manera un buen trato y atención a los usuarios.

En base a lo expuesto, se puede decir que la falta de motivación en los clientes internos es un gran problema que se presenta en las empresas de cualquier índole que esta sea, debido a que afecta a su rendimiento. La ineficiente motivación en los colaboradores del Centro de Salud La Unión provoca una falta de compromiso efectivo, tanto con la organización como con los usuarios, además ocasiona un desinterés por la realización de nuevos trabajos, dando como resultado la poca o ninguna satisfacción en los usuarios y mal prestigio para la organización.

El Subcentro de Salud La Unión presenta problemas de infraestructura, debido a que las instalaciones son muy pequeñas, los usuarios manifiestan que el sitio no es agradable, por motivo de que los espacios son muy reducidos, la sala de espera con la que cuenta este centro es muy pequeña y poca ventilada, es por esto que, en los momentos calurosos los usuarios se ven obligados a esperar en la parte de a fuera de la unidad hasta el momento de recibir su atención, además, se puede destacar que la unidad no cuenta con la cantidad necesaria de asientos de espera, los pocos que existen se encuentran en mal estado.

“Es fundamental que la infraestructura muestre la imagen de la organización, es decir su forma de ser, comunicar, organizar y relacionarse. La infraestructura debe contar con todos los elementos físicos tales como: temperatura e iluminación adecuada, control de ruido y aire fresco”. (Eempleo, 2013)

El espacio físico es otro de los motivos por el cual los empleados del Subcentro de salud La Unión no se pueden desenvolver de mejor manera. “El espacio físico debe ser acorde en tamaño a la necesidad de la labor, contar con todos los materiales e instrumentos necesarios, los cuales influyen en el buen desempeño, motivando a los colaboradores”.(Eempleo, 2013)

Debido al espacio reducido, poca ventilación, y carencia de asientos de espera muchos de los usuarios se sientan incomodos al tener que esperar de pie hasta el momento de ser atendidos, causando gran molestia e inconformidad en ellos y por ende reflejándose una mala satisfacción en los mismos.

Por otro lado, al momento de realizar una llamada para solicitar una cita en el Subcentro de Salud La Unión, el usuario queda insatisfecho debido a que la cita resulta en un lapso entre uno a dos meses, lo que provoca molestia en los usuarios, esto se da debido a la gran cantidad de demanda, es decir que no son atendidos de inmediato, por lo cual muchas veces no pueden esperar tanto tiempo para recibir atención y se ven obligados a acudir a un centro de salud privado, aunque sean ellos los que solventen sus gastos, para de esta manera recibir la debida atención.

Además, en el Subcentro de Salud La Unión se observó una mala organización en el departamento de estadísticas, debido a que se presentan extravíos de los documentos relacionados con el usuario, como lo es el historial clínico, y esto ocasiona un problema, por lo cual los usuarios no son atendidos de inmediato, dando como resultado una pérdida de tiempo a la persona que va en busca de atención médica.

“El historial clínico contiene datos relacionados con la situación actual del paciente, sus antecedentes personales y familiares, sus hábitos y todo aquello vinculado con la salud. Este ayuda a entablar una relación más personal con el paciente, debido a que permite conocerlo en diferentes aspectos, además ayuda a establecer un diagnóstico ya que gracias a este se conoce el estado general de salud del paciente”. Garza, (2015)

Es importante que en el Subcentro de Salud La Unión se lleve un respectivo orden en cuanto a los historiales clínicos, Arangua, (2012) manifiesta que ordenar involucra: “la organización de los elementos para ser encontrados con facilidad, obteniendo mejor visualización de estos, (...). Los beneficios que se obtienen al ordenar, es tener un acceso rápido a los elementos que se requieren para el trabajo, la eliminación de pérdidas por errores, y mayor cumplimiento”.

De esta manera, si en el Subcentro de Salud La Unión se llevara un respectivo orden, se ahorraría tiempo tanto para los colaboradores, como para los mismos usuarios, y además el médico a cargo podría tener acceso al expediente clínico del paciente, para de esta manera dar mejor diagnóstico acerca de su salud, debido a que sin este historial no se tendrían los conocimientos previos acerca del estado general de salud del paciente.

La atención brindada por el Subcentro de Salud no es la adecuada, la atención es otro de los problemas que intervienen en la calidad de servicios de salud, puesto que, esta engloba los factores técnicos, físicos, administrativo, relaciones humanas, ya que la calidad de un servicio es juzgada como un todo, está basada en la satisfacción señalada por los usuarios frente al servicio recibido.

Para cumplir el fin organizativo se necesita de medios o recursos. La palabra recurso puede referirse a la forma extensa como “todas las entradas del proceso productivo que se

encuentran a la disposición de la organización”, como lo son: los factores tangibles y los factores intangibles. (Gallardo, 2015)

Kotler, (2013) manifiesta que: “Al crear valor superior para el cliente, la empresa genera usuarios altamente satisfechos que se mantienen leales y compran más”. En este caso, en el Centro de Salud La Unión no se crea ese valor hacia los usuarios, por lo cual estos no quedan satisfechos, dando como resultado, el que ellos no deseen adquirir el servicio en dicha unidad de atención médica.

Acorde al incremento de la competencia, el servicio al cliente ha venido adquiriendo fuerza, debido a que mientras más competencia exista, los clientes tienen mayor opción para decidir en donde adquirir o no el servicio o producto que están solicitando, es por esto que es de gran importancia que las organizaciones se perfeccionen y adecuen a los deseos de los clientes, debido a que estos son los únicos que tiene la opción de adquirir el producto o servicio. Pacioli, (2013)

Cuando se brinda un servicio de calidad, el cliente queda satisfecho, es decir, cuando la atención recibida satisface las necesidades y expectativas del usuario, por lo cual este recomienda a otras personas el servicio. “Los clientes satisfechos se mantienen leales y hablan favorablemente a los demás acerca de la empresa y sus productos” Kotler, (2013).

En este caso, debido a las malas atenciones y poca satisfacción, los usuarios del Subcentro de Salud La Unión no recomiendan a otras personas para que asistan a este lugar por atención médica. Para Power, (2006) “La fuerza de una recomendación verbal es mayor que la de toda la publicidad de una empresa en su conjunto”.

Conclusiones

En base al estudio realizado en el Subcentro La Unión, se pueden obtener las siguientes conclusiones, por las cuales se da poca satisfacción en los usuarios:

- La atención brindada por el Subcentro de Salud La Unión no es la adecuada, debido a varios factores como la infraestructura, recursos e insumos, trato y tiempo de espera, lo que da como resultado una mala calidad en los servicios brindados y de esta manera se logra poca satisfacción en los usuarios.

- En el Subcentro de Salud La Unión no se lleva a cabo una debida planificación, dando como resultado que en el Centro de Salud no se pueden organizar todos los recursos, actividades y tareas, lo que ocasiona procesos deficientes.

- El Subcentro de Salud La Unión no cuenta con las instalaciones adecuadas para brindar el servicio de atención a los usuarios, debido a que los espacios son muy reducidos, la sala de espera es pequeña y poca ventilada, además la notable falta de asientos hace que los usuarios se sientan incomodos a la hora de esperar para recibir su atención.

- Usualmente no existen en stock los medicamentos e insumos, lo que ocasiona otro problema que se puede evidenciar, cuando los médicos recetan los medicamentos y los usuarios no pueden adquirirlo en la farmacia de esta unidad, sino que deben comprarlos en una farmacia particular. Además, la carencia de equipos necesarios para atender a los usuarios, son otro problema en la institución, debido a que estas herramientas son necesarias para que los profesionales encargados de esta área puedan desempeñar bien sus funciones, y así brindar un mejor servicio a los usuarios.

- El tiempo de espera dentro de la institución aumenta la insatisfacción de los usuarios, puesto que, muchas veces el paciente debe esperar como mínimo dos horas para recibir atención, además en el momento de realizar una llamada para solicitar una cita en el Centro

de Salud, la cita suele ser otorgada para después de 1 o 2 meses, provocando molestia e inconformidad en los usuarios.

- Además, se puede concluir que el Subcentro de Salud La Unión presenta una mala organización en el Departamento de Estadísticas, debido a que ocurren extravíos de los historiales clínicos, esto provoca que los usuarios no sean atendidos de inmediato, dando como resultado una pérdida de tiempo a la persona que va en busca de atención médica.

Bibliografía

- Aranda. (7 de Marzo de 2014). Obtenido de <http://arandaformacion.com/gestion-administrativa-curso/>
- Arangua, M. (2012). Las "5s" mejorando la calidad de vida en la organización. *HSEC*. Obtenido de <http://www.emb.cl/hsec/articulo.mvc?xid=31&edi=2>
- Capriotti, P. (2013). *Planificación estratégica de la imagen corporativa* (Cuarta ed.). Malaga.
- Cortes, J. A. (2014). *Fundamentos de la gestión de inventarios*. Medellín: Centro Editorial Esumer. Obtenido de <https://www.esumer.edu.co/images/centroeditorial/Libros/fei/libros/Fundamentosdela gestiondeinventarios.pdf>
- David, F. R. (2013). *Conceptos de administración estratégica*. Mexico: Pearson educación.
- Elempleo. (2013). *Elempleo*. Obtenido de Elempleo: <http://www.elempleo.com/co/noticias/tendencias-laborales/espacios-adecuados-favorecen-un-mejor-desempeno-laboral-4351>
- Escudero, J. (2017). *Comunicación y Atención al cliente* (Segunda ed.). Madrid: Parainfo, S.A.
- Fraga, K. H. (2013). <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1311/funciones.html>. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1311/funciones.html>: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1311/funciones.html>
- Garza, N. Q. (2015). Importancia de la Historia Clínica. *MundoGestalt.com*. Obtenido de <https://mundogestalt.com/importancia-de-la-historia-clinica/>
- Gema Campiña Dominguez, M. J. (2012). *Empresa y Administración*. Editex.
- Grisell Solórzano Barrera, J. N. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas. *El buzón de pacioli*. Obtenido de <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>
- Kotler, P. y. (2013). *Fundamentos de Marketing*. México: Decimoprimer.

Medina, E. X. (2014). El buen trato hacia los pacientes. *El Herald*o. Obtenido de <http://www.elheraldo.hn/opinion/615624-210/el-buen-trato-hacia-los-pacientes>

Mercedes, I. G. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del centro de atención de medicina complementaria del hospital III Iquitos-2016. *Revista peruana de medicina integrativa*.

Pizzo, M. (2013). <http://comoservirconexcelencia.com/blog/satisfaccion-del-cliente-gestionar-de-un-modo-inteligente-los-tiempos-de-espera/.html>. Obtenido de <http://comoservirconexcelencia.com/blog/satisfaccion-del-cliente-gestionar-de-un-modo-inteligente-los-tiempos-de-espera/.html>: <http://comoservirconexcelencia.com/blog/satisfaccion-del-cliente-gestionar-de-un-modo-inteligente-los-tiempos-de-espera/.html>

Power, C. D. (2006). *Satisfaction*. Portfolio.

República, C. d. (2008).

https://www.paho.org/ecu/index.php?option=com_docman&view=download&category_slug=comunicacion-social&alias=80-libro-la-salud-en-la-nueva-constitucion&Itemid=599. Obtenido de https://www.paho.org/ecu/index.php?option=com_docman&view=download&category_slug=comunicacion-social&alias=80-libro-la-salud-en-la-nueva-constitucion&Itemid=599: https://www.paho.org/ecu/index.php?option=com_docman&view=download&category_slug=comunicacion-social&alias=80-libro-la-salud-en-la-nueva-constitucion&Itemid=599

Robbins, S. P. (2013). *Comportamiento organizacional*. Mexico: PEARSON.

Roberto Carro Paz, D. G. (2014). *Administración de las operaciones*. Nueva librería.

Starseguros. (s.f.). <http://www.estarseguros.com/estarseguros/productos/estar-protegido/amp>. Obtenido de <http://www.estarseguros.com/estarseguros/productos/estar-protegido/amp>: <http://www.estarseguros.com/estarseguros/productos/estar-protegido/amp>

Tschohl, J. (2012). *Servicio al cliente*. Guatemala: Service Quality Institute Latin America.

ANEXOS



FICHA DE OBSERVACIÓN

Estudio de caso: Nivel de satisfacción en la atención de los usuarios del Centro de Salud La Unión.

Institución: Centro de Salud La Unión.

Fecha:

Ítems	Si	No	Talvez
Infraestructura conveniente			
Espacio físico agradable			
Ambiente adecuado			
Temperatura agradable			
Asientos necesarios y en buen estado			
Materiales y herramientas necesarios			
Personal suficiente			
Puntualidad al brindar atención			
Organización departamental			



UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y GESTIÓN EMPRESARIAL



Encuesta dirigida a la población mayor de 18 años que reciben atención médica en el Centro de Salud La Unión

Sexo:

Edad:

1.- ¿Cuál es su impresión en cuanto a las instalaciones del Centro de Salud?

El sitio es grande	
El sitio es pequeño	
Iluminado	
Poco iluminado	
Ventilado	
Poco ventilado	
Los asientos están en buen estado	
Los asientos están en mal estado	

2.- ¿Cree Ud. que el Centro de Salud cuenta con todos los materiales y herramientas necesarias para brindarle atención?

Si ()
No ()

3.- ¿Piensa Ud. que el Centro de Salud cuenta con la cantidad de personal necesario para brindarle atención?

Si ()
No ()

4.- ¿Recibe Ud. normalmente la atención a la hora en que tiene su cita para consulta médica?

Si ()
No ()

5.- Al momento de llamar para reservar su cita, está se la ofrecen en un tiempo de:

1 a 5 días	
6 a 15 días	
16 a 30 días	
Más de 1 mes	
Más de 2 meses	

6.- ¿Ha tenido que acudir en alguna ocasión a un médico particular por no haber recibido la atención adecuada en el Centro de Salud?

Si ()

No ()

7.- ¿Ha tenido que comprar en algún momento medicamentos en una farmacia particular porque no hay en la farmacia del Subcentro?

Si ()

No ()

8.- ¿Le ha sucedido que en algún momento no han encontrado su historia clínica para recibir atención?

Si ()

No ()

9.- ¿Cómo considera que es la atención en el Centro de Salud?

Buena ()

Muy buena ()

Regular ()

Mala ()

10.- ¿Recomendaría Ud. a otras personas a que acudan a recibir servicio de atención médica en este Centro de Salud?

Si ()

No ()