



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**NOVIEMBRE 2020 – ABRIL 2021**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE FIN DE CARRERA**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE: INGENIERÍA COMERCIAL**

**TEMA:**

Atención al Usuario en el Seguro Social Campesino del Recinto Huilloloma Provincia de  
Bolívar

**AUTORA:**

Mayra Jacqueline Heredia Paguay

**TUTORA:**

Ing. Sara Torres Díaz, M.S.C

**BABAHOYO – LOS RÍOS – ECUADOR**

**AÑO 2021**

## ÍNDICE

|  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| INTRODUCCIÓN .....   | 4                                    |
| DESARROLLO .....   | 6                                    |
| 1.1. Antecedentes .....  | 6                                    |
| 1.2. Justificación.....  | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| 1.3. Objetivos .....   | 9                                    |
| 1.3.1. Objetivo general .....                                      | 9                                    |
| 1.3.2. Objetivos específicos.....                                  | 9                                    |
| 1.4. Aspectos específicos del Seguro Social Campesino “Huilloloma” | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| 1.5. Fundamentación teórica .....                                  | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| METODOLOGÍA .....  | 16                                   |
| 2.1. Metodología de investigación .....                            | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| 2.2. Resultados obtenidos de la investigación.....                 | 17                                   |
| CONCLUSIONES .....   | 23                                   |
| BIBLIOGRAFÍA.....  | 24                                   |
| ANEXOS.....  | 26                                   |

## ÍNDICE DE TABLA E ILUSTRACIONES

|   |    |
|---|----|
| <b>Tabla 1.</b> Cobertura del dispensario médico del recinto Huilloloma.....        | 9  |
| <b>Tabla 2.</b> Características del dispensario médico del recinto Huilloloma ..... | 10 |
| <b>Tabla 3.</b> Resultados de la ficha de observación .....                         | 17 |
| <b>Tabla 4.</b> Percepción del servicio .....                                       | 19 |

|   |    |
|---|----|
| <b>Tabla 5.</b> Confianza en el conocimiento de los médicos .....           | 19 |
| <b>Tabla 6.</b> Interés en la atención.....                                 | 19 |
| <b>Tabla 7.</b> Tiempo de espera .....                                      | 19 |
| <b>Tabla 8.</b> Atención por orden de llegada .....                         | 20 |
| <b>Tabla 9.</b> Suministro de medicamentos .....                            | 20 |
| <b>Tabla 10.</b> Inconvenientes en el agendamiento de citas .....           | 20 |
| <b>Tabla 11.</b> Gestión en la derivación a otros niveles de atención ..... | 20 |
| <b>Tabla 12.</b> Satisfacción del servicio.....                             | 21 |
| <b>Tabla 13.</b> Aspectos que causan insatisfacción .....                   | 21 |

### ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

|   |    |
|---|----|
| <b>Ilustración 1.</b> Organigrama Estructural del dispensario médico Huilloloma ..... | 11 |
| <b>Ilustración 2.</b> Estructura organizativa del dispensario médico Huilloloma.....  | 12 |

## INTRODUCCIÓN

La investigación se realizó en el dispensario médico del Seguro Social Campesino del recinto Huilloloma, institución autónoma que oferta servicios médicos de primer nivel a la ciudadanía y temas relacionados a la jubilación. El caso de estudio busca conocer y evaluar cómo es la satisfacción del usuario con relación a los servicios que brinda el SSC.

La atención al cliente es un factor clave para el éxito de las instituciones, especialmente en el sector salud, donde la satisfacción del usuario es importante, sin embargo, el dispensario médico de Huilloloma muestra debilidades en el proceso de atención, donde los ciudadanos afiliados al SSC no logran niveles adecuados de satisfacción, debido a que la gestión administrativa no efectúa tareas de manera adecuada, por tal razón, el objetivo de la investigación es identificar los principales factores que inciden en la percepción del usuario. La metodología empleada se basa en función al nivel del trabajo investigativo, su alcance y profundidad. El presente trabajo por el nivel de profundidad es descriptivo, mientras que por la modalidad es de carácter cualitativo, y por último se ejecutó las técnicas de la encuesta y observación directa.

La investigación efectuada en el dispensario tiene como resultados lo siguiente: áreas departamentales con espacios reducidos, los usuarios consideran que el servicio de la casa médica es regular y no tienen confianza en los conocimientos del personal médico, además el tiempo de espera oscila entre 30 a 45 a pesar de existir agendamiento previo y la receta médica no se cumple por la ausencia de medicamentos, que obliga al usuario adquirir medicinas en farmacias particulares.

El desarrollo del caso de estudio permitió la obtención de nuevos conocimientos que contribuyeron a la formación académica integral, fortaleciendo así el aprendizaje adquirido en la academia; es decir, el aporte práctico de la investigación radica en el establecimiento de un diagnóstico situacional sobre los principales factores de riesgos que afectan el proceso de atención al usuario en el dispensario de Huilloloma.

## DESARROLLO

### 1.1. Antecedentes

El Seguro Social Campesino de Ecuador (SCC) presta servicios de salud, pensiones de invalidez y jubilación, fue creado en el año 1968 con el único propósito de lograr una inclusión de los trabajadores independientes agrícolas y pescadores en la seguridad social. Es administrado por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), y los recursos económicos que dispone provienen de las aportaciones de empleadores y trabajadores con o sin relación de dependencia, contribución de seguros privados y públicos adscritos al sistema de seguridad social, aportaciones financieras del Estado Ecuatoriano y asignaciones que la función ejecutiva entrega para financiamiento del Seguro Social Campesino.

La carta magna del Ecuador en el artículo 32 indica que la salud es un derecho que el Estado garantiza, para mejorar la calidad de vida de la población en general (2008). Para el cumplimiento de lo expresado se presenta que el Seguro Social Campesino que tiene como objetivo fundamental proteger a la población rural en general y a personas que se dedican a actividades laborales independientes con el propósito de mejorar su calidad de vida, de lo contrario este segmento de la población estarían propensas a presentar situaciones de pobreza extrema. Los servicios que ofrece en general el Seguro Social Campesino en la garantía al derecho de los afiliados y sus familias de acceder a servicios de salud por enfermedad y maternidad, saneamiento ambiental, prácticas saludables y desarrollo comunitario e intercultural a partir del primer mes de afiliación (IESS, 2020).

El SSC de Ecuador ofrece a sus afiliados servicios de salud en medicina familiar y general, odontología, ecografía básica, enfermería, cuidados médicos preventivos y paliativos, farmacia, obstetricia, visitas a domicilio por brigadas de la salud especialistas con equipos médicos básicos para una atención integral del afiliado y sus familiares, para ello el Seguro Social Campesino dispone de 659 dispensarios médicos ubicados en zonas rurales del país, entre ellos se encuentra el centro médico del recinto Huilloloma, ( Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2019).

El dispensario de salud del recinto Huilloloma inició sus actividades el 23 de junio de 1991 con el propósito de brindar servicios de atención médica de manera oportuna a la población rural de sectores vulnerables del cantón San Miguel y sus alrededores. Este centro tiene más de 5.028 afiliados que provienen de trece organizaciones campesinas de la zona, mismo que tiene a su disposición cinco profesionales de la salud conformados por dos médicos generales, un odontólogo y dos enfermeras.

Se encuentra ubicado en la parroquia Balsapamba del cantón San Miguel, provincia de Bolívar, o se compone de un edificio de una planta, de hormigón de ochenta metros cuadrados, con instalaciones eléctricas modernas, agua potable y acceso a internet. El dispensario médico cuenta con un área de enfermería, medicina general, odontología, vacunación, bodega, estadística y atención al usuario, donde ofrece servicios de valoración antropométrica, control de la presión arterial, odontología preventiva y curativa, farmacia, primeros auxilios, vacunación, cirugía menor, prevención, recuperación, control de enfermedades y promoción de salud a domicilio. La atención es de 08h00 a 16h30 de lunes a viernes.

La presente investigación tuvo como propósito evaluar la atención al usuario en el Seguro Social Campesino del recinto Huilloloma que permitió determinar las estrategias que emplea la institución en el proceso de atención y la percepción del usuario sobre la oferta de los

servicios médicos; es decir, se realizó un estudio administrativo sobre la gestión del talento humano, insumos, materiales y recursos institucionales en el desarrollo de las actividades relacionadas a la atención médica.

La realización del presente caso de estudio ofrece un análisis de la calidad de atención al usuario del Seguro Campesino, recinto Huilloloma, el cual se apega al reglamento de titulación de la Universidad Técnica Babahoyo, debido a que se encuentra enmarcado en la línea de investigación “Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control” y la sublínea “Empresas e Instituciones Públicas y Privadas”.

El caso de estudio fue factible porque posee todos los recursos bibliográficos, técnicos y financieros para la obtención de información pertinente sobre la evaluación de la atención al usuario en la institución objeto de estudio y con ayuda de las competencias profesionales adquiridas durante el proceso de formación académica establecer conclusiones en base a los datos obtenidos.

El desarrollo del caso de estudio permitió la obtención de nuevos conocimientos que contribuyeron a la formación académica integral de la autora fortaleciendo así el aprendizaje adquirido en la academia. El aporte técnico de la investigación consiste en el establecimiento de recomendaciones para una atención de calidad al usuario a través de un servicio eficiente, eficaz y con calidez.

La investigación identifica dos tipos de beneficiarios; los directos, que son la autora del trabajo al aplicar los conocimientos adquiridos en la academia sobre la importancia de la administración, afiliados del seguro social y profesionales, porque se establece un diagnóstico de la gestión en la institución con el propósito de mejorar la atención al afiliado y, en segundo lugar, los indirectos, conformados por la población en general incluyendo a la comunidad académica porque el trabajo realizado sirve de base para otras investigaciones relacionadas a



la línea de investigación y variables analizadas.

## 1.2. Objetivos

### 1.2.1. Objetivo general

- ✓ Evaluar la atención al usuario del Seguro Social Campesino del recinto Huilloloma, provincia Bolívar.

### 1.2.2. Objetivos específicos

- ✓ Identificar las características de la atención a los usuarios del Dispensario Huilloloma del Seguro Social Campesino
- ✓ Determinar la satisfacción de los usuarios del Seguro Social Campesino de Huilloloma.

En el año 2012 a raíz de la visita del ex presidente Rafael Correa Delgado a las instalaciones del dispensario, ingreso al programa de repotenciación del Ministerio de Salud Pública (MSP). Según el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en Bolívar (2019), el dispensario del recinto Huilloloma es un centro de primer nivel en la atención de salud que atiende a 5.028 beneficiarios de trece organizaciones de la zona y ofrece los servicios que se muestra en la tabla 1.

**Tabla 1.** Cobertura del dispensario médico del recinto Huilloloma

| <b>Cobertura del dispensario médico del recinto Huilloloma</b>   |  |
|--|--|
| <b>Organizaciones afiliadas</b>  | <b>Familias y población beneficiaria</b> |
| 13   | 5,028                                    |
| <p><b>Nota.</b> No se pudo acceder a la información de los nombres de las organizaciones afiliadas a Seguridad Social Campesina del recinto Huilloloma, sin embargo, se encuentran conformadas entre 60 a 100 familias cada una, las cuales provienen de sectores rurales de las provincia Bolívar y Los Ríos, estos datos fueron proporcionados por el dispensario.</p> |  |

**Elaborado por:** Mayra Heredia, (2020)

**Fuente:** Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en Bolívar (2019)

El dispensario del recinto Huilloloma cuenta con cinco profesionales de la salud, distribuidos de la siguiente manera, dos en área de enfermería, uno odontología y dos personas en el área de medicina general. Las dimensiones del terreno en que se encuentra el dispensario médico son de 10 por 20 metros, donde la mayor parte de la superficie está destinada para el parqueo de vehículos y jardinería. Por tal razón, la institución cuenta con una infraestructura de 8 por 10 metros cuadrados para brindar atención de servicios médicos a la población rural de la zona. A continuación, se detallan los datos descritos en la Tabla 2.

**Tabla 2.** *Características del dispensario médico del recinto Huilloloma*

| <b>Características del dispensario médico del recinto Huilloloma</b> |  |
|--|--|
| <b>Extensión del terreno</b>   | 200 metros cuadrados   |
| <b>Parqueadero</b>   | Ocho metros cuadrados  |
| <b>Jardín</b>  | Área de jardín ornamental  |
| <b>Dimensiones de infraestructura</b>                                | 80 metros cuadrados  |
| <b>Tipo de Infraestructura</b>                                       | Hormigón   |
| <b>Número de pisos</b>   | Planta baja con cubierta de zinc   |
| <b>Áreas de atención</b>   | Cinco áreas de salud (medicina general, odontología, bodega, atención al usuario y enfermería ) más espacio S.S.H.H. |
| <b>Equipamiento</b>  | Computadoras, conservadoras inmunológicas láser dental, entre otros equipos.   |
| <b>Personal</b>  | Dos médicos generales, 2 enfermeras y un odontólogo  |
| <b>Servicios básicos</b>   | Electricidad, agua potable, internet y pozo séptico  |
| <b>Vías de acceso</b>  | Vía Babahoyo – Guaranda  |

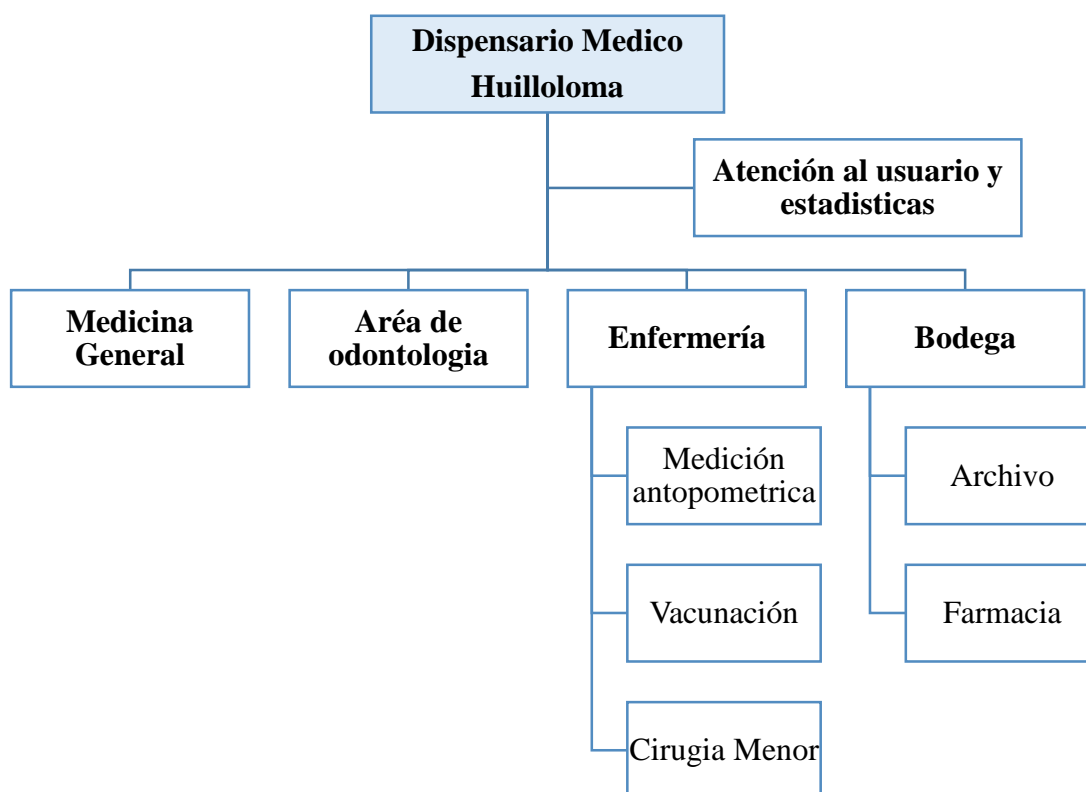
**Elaborado por:** Mayra Heredia, (2020)

**Fuente:** Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en Bolívar (2019)

La infraestructura interna del dispensario se encuentra dividida en cinco áreas que son Atención al Usuario, Medicina General, Odontología, Enfermería, y Bodega como se detalla en la ilustración 1. Aunque sus dimensiones son reducidas, cuenta con una estructura eléctrica en óptimas condiciones, agua potable, acceso a internet, dos baños con conexión a un pozo séptico y con los equipos tecnológicos básicos como tallimetro, equipo de succión, laser detal, conservadores inmunológicos, computadores, entre otros equipos necesarios para ofrecer servicios de salud de calidad González & Pérez (2017)

El área laboral en las organizaciones es un factor clave que proporciona el espacio y comodidad necesaria a los colaboradores y que busca maximizar su rendimiento y desempeño de manera que contribuyan al alcance de los resultados planeados para un periodo determinado.

**Ilustración 1.** Organigrama Estructural del dispensario médico Huilloloma

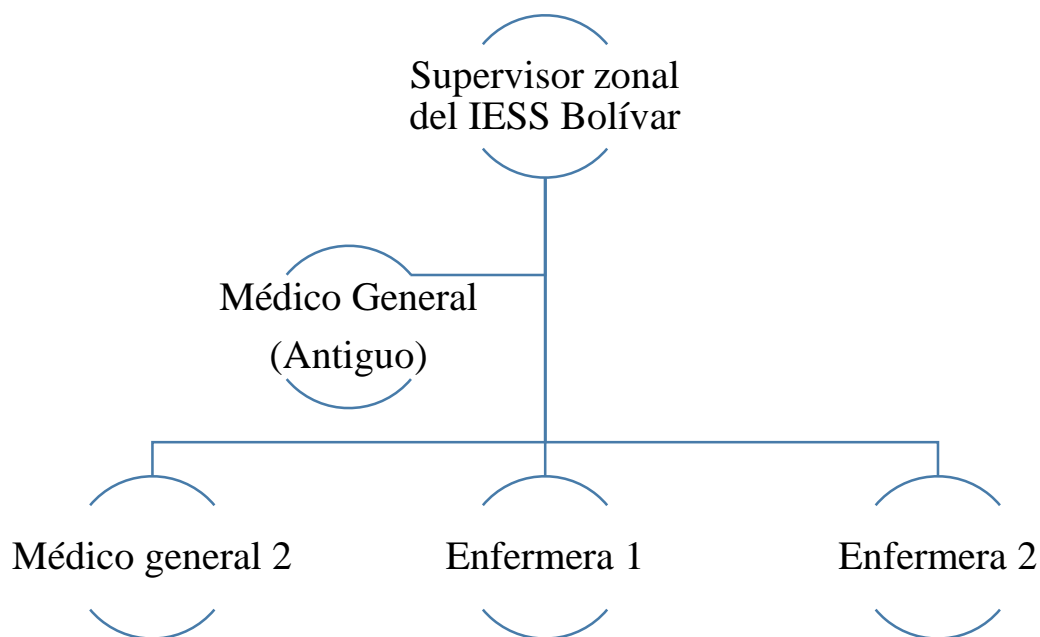


Elaborado por: Mayra Heredia (2020)

Fuente: Dispensario médico del recinto Huilloloma

La institución médica cuenta con una estructura organizativa dirigida por el médico más antiguo, quien es el encargado de notificar al supervisor zonal del IESS de la provincia Bolívar las acciones o eventualidades que presente el establecimiento, como se detalla a continuación.

**Ilustración 2.** Estructura organizativa del dispensario médico Huilloloma



**Elaborado por:** Mayra Heredia, (2020)

**Fuente:** Dispensario médico del recinto Huilloloma

La ubicación del dispensario presenta problemas de acceso debido a que sus afiliados se encuentran relativamente lejos, provienen de las comunidades La Fortuna, Lola Grande, La Maravilla, Mata Palo, San Jorge, Vitalia, entre otras. Además, al contar con una sola vía de acceso provoca que los afiliados tengan que recorrer grandes distancias para llegar al centro médico, debido a que tienen que enfrentar situaciones adversas en su traslado.

El problema en el acceso al centro de salud se debe a que el transporte interprovincial que conecta a las dos provincias tiene periodos largos de espera, que provoca a los afiliados no acceder a los servicios de salud de forma oportuna y se tengan que redirigir a centros de salud privados frente a una emergencia. Además, algunas de las organizaciones afiliadas habitan en

zonas montañas que les dificulta en mayor proporción llegar al dispensario, porque no cuentan con vías carrozables que faciliten el acceso a la atención médica.

La atención en el sector sanitario debe alcanzar una cobertura de servicios médicos de calidad para garantizar el bienestar y satisfacción del usuario. El sistema de salud en el Ecuador se enfrenta a un panorama desalentador en cuanto a la satisfacción del usuario debido que presenta diversas dificultades en las prestaciones de los servicios de atención médica, según Fariño (2018) estas situaciones se deben a “que el país no cuenta con la suficiencia de personal para cubrir todas las redes de asistencia médica y la limitada capacidad que tienen las instituciones para brindar atención primaria y especializada en servicios médicos” (p.42).

La satisfacción al usuario en el sector sanitario es importante no solo porque causa repercusiones en la eficacia del sistema de salud o altera las percepciones de los usuarios sino también es considerada como un asunto de vida o muerte para la ciudadanía en general. En Ecuador, el Reglamento para la Atención de Salud Integral, (2011) establece regulaciones en los procedimientos de todos los índices de complejidad de los servicios de salud que realizan las instituciones médicas para brindar una cobertura efectiva y de calidad en la atención al usuario.

La atención al usuario muchas veces se ve influenciada por el servicio que brindan los profesionales de salud, constituyéndose así en un problema latente en los últimos años, sin embargo, existen diferentes factores que inciden en la percepción del paciente como: los tangibles (condición de la instalación, equipos médicos, personal y materiales de comunicación), como los intangibles entre los que se encuentran la fiabilidad (servicio de manera cuidadosa), capacidad de respuesta (disposición para ayudar, servicio rápido), seguridad (conocimientos y atención de personal) y empatía (atención personalidad) (Pérez, Orlandoni, & Ramoni, 2018).

Los factores mencionados son importantes para determinar la calidad de atención percibida por los usuarios, los cuales actualmente han servido para calificar el servicio de las instituciones públicas, pese a ello, no todas han logrado tener un nivel aceptable en cuanto a la atención, siendo catalogadas como “ineficientes” por sus múltiples fallas en el sistema asistencial, esto debido al bajo desempeño en las atenciones por parte de los profesionales de salud, puesto que no crean un ambiente de confianza con el paciente, debido a la rapidez para atender los casos que se despliegan en las instituciones de salud, sin presentar el interés necesario en los problemas de salud de las personas, otro criterio registrado es la deficiencia en la gestión de las derivaciones a otros niveles o áreas de forma oportuna situaciones que produce que el usuario perciba una atención no adecuada (Pérez, Orlandoni, & Ramoni, 2018).

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS) la calidad de atención se garantiza a través de estándares administrativos, recursos humanos, normatividad, resultados, infraestructura y equipamientos, sin embargo, con el pasar de los años se sumó otro aspecto, que es la satisfacción de las expectativas del paciente, estos factores de evaluación se han constituido en la principal herramienta para determinar si las instituciones públicas de salud brindan adecuadamente los servicios asistenciales. Para Yépez & Ricaurte (2018) la satisfacción al usuario se mide en diferentes niveles como: en la calidad de atención, procesos, eficiencia de los tiempos de espera, actitudes de los servidores públicos, información brindada, instalaciones ofrecidas y los servicios prestados.

Los factores administrativos están relacionados con la infraestructura, recursos humanos, financieros y los servicios que oferta la institución, es decir, una adecuada instalación brinda mayor comodidad, la suficiencia de personal favorece a una atención rápida, la disponibilidad de servicios demanda más usuarios y un abastecimiento de medicina indican una correcta función de los directivos de la institución; en cuanto a la gestión se refiere a los procedimientos

que realizan los miembros de la entidad como brindar la información necesaria, servicios complementarios, resolver inquietudes, agendamiento, tiempo de atención, nivel de responsabilidad del personal (Yépez & Ricaurte, 2018).

La calidad de atención al usuario es una de las metas principales para las organizaciones en el área de la salud, sin embargo, no siempre se puede lograr por la presencia de inconvenientes en la gestión de recursos médicos, materiales y de talento humano; contexto que pone en duda el nivel de eficiencia, calidad y operatividad de las instituciones de salud, componentes que forma parte de la cultura organizacional. Según, Tirado, Gálvez, & Baleriola (2017) es aquella que está compuesta por un conjunto o serie de creencias, valores, objetivos, actitudes, principios, tradiciones y sentimientos que promueven y comparten conductas positivas entre los colaboradores de una institución.

Según Diario El Comercio (2018) el agendamiento de citas es uno de los problemas que el seguro social campesino enfrenta, pues al momento que el afiliado dispone acceder a los servicios médicos, el tiempo de atención establecido en los tiquetes es corto (20min), que causa insatisfacción ya que las consultas superan el tiempo establecido. En el Seguro Social Campesino del recinto Huilloloma el agendamiento de citas se puede afectar por la disponibilidad de los profesionales médicos porque realizan actividades en campañas de promoción de salud en sectores aledaños al dispensario o por cumplimiento de la agenda en un determinado día.

Según Diario La Hora, (2020) la falta de medicinas en la seguridad social campesina es una realidad para la población vulnerable, pues los dispensarios médicos no cuentan con el cuadro básico de medicinas debido a la falta de comunicación y coordinación en los procesos de abastecimiento entre los respectivos organismos encargados que causa repercusiones en la atención al usuario y el deterioro de la imagen institucional.

## METODOLOGÍA

La metodología se estableció en función al nivel del trabajo investigativo, su alcance y profundidad, el presente trabajo por el nivel de profundidad es descriptivo, mientras que por la modalidad es de carácter cualitativo, debido a que es un estilo de investigación que detalla los hallazgos identificados a partir de observaciones, entrevistas, narraciones y otras formas de obtención de datos (Hernández, Fernández, & Baptista, 2015)

Las técnicas aplicadas fueron la observación directa y la encuesta, que permitieron conocer cuáles son los factores que condicionan la atención al usuario en el dispensario médico de Huilloloma, dado que se observó el estado de las instalaciones, como la extensión, parqueo, jardín, áreas de atención, número de personal, equipamiento, servicios básicos y vías de acceso. La encuesta estuvo constituida por diez preguntas sobre el nivel de percepción que poseen, el tiempo para ser atendidos, interés del profesional médico e inconvenientes en el agendamiento de citas y así obtener datos relacionados al proceso de atención al usuario de la institución.

La muestra fue no probabilística, acorde con la modalidad de investigación cualitativa, en la que no se busca la generalización de resultados en el presente estudio de caso; la muestra fue intencionada y razonada, acorde con lo expuesto por Vásquez, et al (2011) y constituida por 65 personas, usuarios del dispensario médico del recinto Huilloloma. Por las medidas de protección que exige la pandemia de Sars Cov-19, la encuesta se aplicó en tres días de atención normal, debido a que la afluencia de personas ha disminuidos por la emergencia sanitaria.



## Resultados obtenidos de la investigación

### Observación

**Tabla 3.** Resultados de la ficha de observación

| CATEGORÍA                     | RESULTADO  | COMENTARIO   |
|-------------------------------|--|--|
| <b>Infraestructura física</b> | La infraestructura es estrecha y está deteriorada  | El espacio reducido del dispensario no permite brindar un servicio de calidad, donde los pacientes se sientan cómodos cuando exista aglomeración de usuarios, generalmente suele ser los días lunes en las mañanas.                            |
| <b>Equipamiento</b>           | Los principales equipos que posee el dispensario son: computadores, escritorios, conservadores térmicos, bascula, termómetros, tallímetro, glucómetro, tensiómetro, estetoscopio, estantes para carpetas y medicina, refrigeradoras, pilas de termo, congelador horizontal, láser dental y equipo de sutura. | En el área de Odontología falta instrumentos básicos para brindar una atención adecuada como porta instrumentos (equipo dental), silla odontológica moderna y material suficiente para los calces dentales.                                    |
| <b>Personal de médico</b>     | Dos médicos generales y un odontólogo  | El dispensario requiere de un profesional adicional para el Área de Odontología porque se realizan actividades de campo y el dispensario se queda sin atención en dicha área.  |
| <b>Personal de enfermería</b> | Dos enfermeras, para controlar los signos vitales e IMC, vacunación, llevar un registro de las carpetas de los pacientes y administrar el Área de Farmacia.  | El personal del dispensario es insuficiente para atender las todas funciones, porque el talento humano de enfermería que evalúa a los usuarios y administra Farmacia, no se abastece con las diferentes actividades, por lo cual, es necesario |

|                          |  |   |
|--------------------------|--|---|
|                          |  | uno o dos profesionales adicionales para que se encargue de suministrar de manera adecuada los medicamentos, vacunación, cirugía menor y control de archivos.   |
| <b>Áreas de atención</b> | Existen cinco áreas de atención: Medicina general, Odontología, Farmacia, Atención al Usuario y Enfermería | El dispensario médico carece de un Área de estadística.<br>Las áreas son pequeñas en comparación con instituciones de II y III nivel de salud, están dotadas con equipos y materiales de oficina básicos como escritorios, sillas, hojas, computadores, camillas y demás artículos propios del área que ya cumplieron su tiempo de vida útil. |

**Elaborado por:** Mayra Heredia, (2020)

**Fuente:** Ficha de observación realizada a la estructura del SSC Huilloloma

El dispensario del Recinto Huilloloma muestra debilidades relacionadas a la infraestructura porque tiene espacios limitados, lo cual no permite brindar una atención cómoda y de calidad a los usuarios particularmente en días donde los afiliados asisten en gran número. Además, se pudo constatar que el Área de Odontología carece de equipos y materiales necesarios para ofrecer un servicio oportuno, lo cual determina que la institución no cuenta con una administración que garantice la oferta de servicios médicos de calidad; también se identificó que el dispensario necesita implementar un área donde se lleve el registro de cada paciente, porque se observó que el lugar donde se evalúan los signos vitales del usuario es limitada para que la gestión documental sea óptima.

## Encuesta

**Tabla 4.** *Percepción del servicio*

| <b>Pregunta 1</b>                                 | <b>Resultados</b> |              |                |             | <b>Total</b> |
|---|-------------------|--------------|----------------|-------------|--------------|
| ¿Cómo percibe el servicio del dispensario médico? | <b>Excelente</b>  | <b>Bueno</b> | <b>Regular</b> | <b>Malo</b> |              |
| <b>Frecuencia</b>                                 | 6                 | 20           | 26             | 13          | 65           |
| <b>Porcentaje</b>                                 | 9%                | 31%          | 40%            | 20%         | 100%         |

**Elaborado por:** Mayra Heredia

**Fecha:** agosto de 2020

**Tabla 5.** *Confianza en el conocimiento de los médicos*

| <b>Pregunta 2</b>   | <b>Resultados</b>      |                       |                          | <b>Total</b> |
|---|------------------------|-----------------------|--------------------------|--------------|
| ¿Cuánta confianza tiene del conocimiento de los médicos y personal de enfermería? | <b>Mucha confianza</b> | <b>Poca confianza</b> | <b>Nada de confianza</b> |              |
| <b>Frecuencia</b>   | 28                     | 32                    | 5                        | 65           |
| <b>Porcentaje</b>   | 43%                    | 49%                   | 8%                       | 100%         |

**Elaborado por:** Mayra Heredia

**Fecha:** agosto de 2020

**Tabla 6.** *Interés en la atención*

| <b>Pregunta 3</b>   | <b>Resultados</b> |                       |                |              | <b>Total</b> |
|---|-------------------|-----------------------|----------------|--------------|--------------|
| ¿Los médicos se muestran interesados en atender sus problemas de salud? | <b>Siempre</b>    | <b>Frecuentemente</b> | <b>A veces</b> | <b>Nunca</b> |              |
| <b>Frecuencia</b>   | 9                 | 27                    | 29             | 0            | 65           |
| <b>Porcentaje</b>   | 14%               | 42%                   | 44%            | 0%           | 100%         |

**Elaborado por:** Mayra Heredia

**Fecha:** agosto de 2020

**Tabla 7.** *Tiempo de espera*

| <b>Pregunta 4</b> | <b>Resultados</b> | <b>Total</b> |
|-------------------|-------------------|--------------|
|-------------------|-------------------|--------------|

| ¿Cuándo tiempo espera usted para ser atendido(a) en el dispensario? | <b>15 minutos</b> | <b>20 minutos</b> | <b>30 minutos</b> | <b>Más de 45 minutos</b> |      |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|------|
| <b>Frecuencia</b>   | 0                 | 14                | 39                | 12                       | 65   |
| <b>Porcentaje</b>   | 0%                | 22%               | 60%               | 18%                      | 100% |

Elaborado por: Mayra Heredia

Fecha: agosto de 2020

**Tabla 8.** Atención por orden de llegada

| <b>Pregunta 5</b>                             | <b>Resultados</b> |                       |                |              | <b>Total</b> |
|---|-------------------|-----------------------|----------------|--------------|--------------|
| ¿La atención es en estricto orden de llegada? | <b>Siempre</b>    | <b>Frecuentemente</b> | <b>A veces</b> | <b>Nunca</b> |              |
| <b>Frecuencia</b>                             | 10                | 16                    | 37             | 2            | 65           |
| <b>Porcentaje</b>                             | 15%               | 25%                   | 57%            | 3%           | 100%         |

Elaborado por: Mayra Heredia

Fecha: agosto de 2020

**Tabla 9.** Suministro de medicamentos

| <b>Pregunta 6</b>                    | <b>Resultados</b> |                       |                |              | <b>Total</b> |
|--------------------------------------|-------------------|-----------------------|----------------|--------------|--------------|
| ¿Recibe los medicamentos prescritos? | <b>Siempre</b>    | <b>Frecuentemente</b> | <b>A veces</b> | <b>Nunca</b> |              |
| <b>Frecuencia</b>                    | 8                 | 26                    | 31             | 0            | 65           |
| <b>Porcentaje</b>                    | 12%               | 40%                   | 48%            | 0%           | 100%         |

Elaborado por: Mayra Heredia

Fecha: agosto de 2020

**Tabla 10.** Inconvenientes en el agendamiento de citas

| <b>Pregunta 7</b>   | <b>Resultados</b>         |                            |                | <b>Total</b> |
|---|---------------------------|----------------------------|----------------|--------------|
| ¿Cuáles son los inconvenientes que ha tenido en el agendamiento de citas? | <b>Tiempo de atención</b> | <b>Ausencia del médico</b> | <b>Ninguno</b> |              |
| <b>Frecuencia</b>   | 36                        | 29                         | 0              | 65           |
| <b>Porcentaje</b>   | 55%                       | 45%                        | 0%             | 100%         |

Elaborado por: Mayra Heredia

Fecha: agosto de 2020

**Tabla 11.** Gestión en la derivación a otros niveles de atención

| <b>Pregunta 8</b>   | <b>Resultados</b> |              |                |             | <b>Total</b> |
|---|-------------------|--------------|----------------|-------------|--------------|
| ¿Cuál es el nivel de eficiencia en cuanto a la gestión en derivaciones a otros niveles para atención especializada o realización de exámenes? | <b>Excelente</b>  | <b>Bueno</b> | <b>Regular</b> | <b>Malo</b> |              |
| <b>Frecuencia</b>   | 7                 | 20           | 28             | 10          | 65           |
| <b>Porcentaje</b>   | 11%               | 31%          | 43%            | 15%         | 100%         |

Elaborado por: Mayra Heredia

Fecha: agosto de 2020

**Tabla 12.** Satisfacción del servicio

| <b>Pregunta 9</b>  | <b>Resultados</b>               |                               |  |                                 |                                   | <b>Total</b> |
|--|---------------------------------|-------------------------------|--|---------------------------------|-----------------------------------|--------------|
| ¿El Servicio que recibe en el dispensario para usted es? | <b>Totalmente satisfactorio</b> | <b>Bastante satisfactorio</b> | <b>Ni satisfactorio ni insatisfactorio</b> | <b>Bastante insatisfactorio</b> | <b>Totalmente insatisfactorio</b> |              |
| <b>Frecuencia</b>  | 0                               | 23                            | 30   | 12                              | 0                                 | 65           |
| <b>Porcentaje</b>  | 0%                              | 35%                           | 46%  | 19%                             | 0%                                | 100%         |

Elaborado por: Mayra Heredia

Fecha: agosto de 2020

**Tabla 13.** Aspectos que causan insatisfacción

| <b>Pregunta 10</b>  | <b>Resultados</b>                      |  |  |                                | <b>Total</b> |
|---|--|--|--|--------------------------------|--------------|
| ¿Cuál o cuáles son los aspectos que le causan insatisfacción? | <b>Dificultades en el agendamiento</b> | <b>Falta de interés de los profesionales de la salud</b> | <b>No existen los equipos ni herramientas necesarias</b> | <b>Escases de medicamentos</b> |              |
| <b>Frecuencia</b>   | 18                                     | 5  | 9  | 33                             | 65           |
| <b>Porcentaje</b>   | 28%                                    | 7%   | 14%  | 51%                            | 100%         |

Elaborado por: Mayra Heredia

Fecha: agosto de 2020

## **Análisis de los resultados**

La mayoría de los usuarios percibe el servicio del dispensario como regular, y eso está relacionado con la poca confianza que tiene un 49% con el hecho de que los médicos no se interesan con los problemas de salud que es un 44% y además porque la atención no siempre es en el orden de llegada si no que hay otros factores que inciden en el orden de la atención que nos arroja un porcentaje del 57% y así mismo la falta de medicamentos prescritos han respondido un 48%, que se da a veces, también han tenido inconvenientes en el agendamiento de citas esto se da por motivo a la ausencia del médico a lo cual respondieron el 45% , además el nivel de eficiencia en cuanto a la gestión en derivaciones a otros niveles para atención especializada o realización de exámenes el 43% que es la mayoría de los encuestados han respondido que es regular.

Pero el 31% percibe el servicio del dispensario médico como bueno, por lo tanto el 43% no tiene mucha confianza del conocimiento de los médicos y personal de enfermería, pero también un 25% nos dice que frecuentemente la atención es en estricto orden de llegada, por lo contrario del 15% que dicen que la atención se da en estricto orden siempre, además un 40% nos dijeron que reciben los medicamentos prescritos frecuentemente, y por ultimo nos dice un 31% que el nivel de eficiencia en cuanto a la gestión en derivaciones a otros niveles para atención especializada o realización de exámenes es bueno, pero además solo un 11% de los encuestados opina que es buena.

## CONCLUSIONES

En relación al objetivo específico que nos dice “Identificar las características de la atención a los usuarios del Dispensario Huilloloma del Seguro Social Campesino” se concluye que las características de la atención al usuario es regular porque falta medicina, porque no tienen confianza en el médico, por la ausencia y poco interés de los médicos, por el tiempo de espera y por la ineficiencia en cuanto a la gestión en derivaciones a otros niveles para atención especializada o realización de exámenes.

En relación al objetivo específico “Determinar la satisfacción de los usuarios del Seguro Social Campesino de Huilloloma” se concluye que la atención al usuario en el dispensario médico de Huilloloma no satisface las necesidades de sus afiliados por los siguientes factores: infraestructura reducida, ausencia de implementos médicos en las áreas de la institución, personal médico y medicinas, lo cual ha generado que el nivel de confianza del usuario disminuya con respecto a los servicios ofertados por el centro de salud. También en relación al mismo objetivo la conclusión es que no se sienten totalmente satisfechos porque la espera para ser atendidos es de 30 minutos y en ocasiones esperan ese tiempo pero al final los médicos no llegan y eso hace que ellos se molesten ya que acuden de lugares apartados para recibir atención.

## BIBLIOGRAFÍA

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (12 de 02 de 2019). *Especificaciones técnicas para adquisición de bienes*. Obtenido de IESS: <file:///C:/Users/Personal/Downloads/19846368.pdf>

Constitución de la República del Ecuador. (13 de Julio de 2008). Constitución de la República del Ecuador. Quito, Pichincha, Ecuador: Lexis.

Diario El Comercio. (28 de Agosto de 2018). Hasta 5 años tarda lograr cita en el IESS. Guayaquil, Guayas, Ecuador.

Diario La Hora. (27 de Agosto de 2020). Faltan medicinas en el Seguro Social Campesino. Ambato, Tungurahua, Ecuador.

Fariño, J. (2018). Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades de la salud. *Revista científica digital INSPILIP*, 47-52.

González, J., & Pérez, R. (2017). *Formación y orientación laboral*. Madrid: Ediciones Parainfo.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2015). *Metodología de la investigación*. México: McGRAW-HILL / Interamericana Editores S.A.

IESS. (26 de 08 de 2020). *Seguro Social Campesino*. Obtenido de Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social: <https://www.iess.gob.ec/es/19>

IESS Bolívar. (23 de Junio de 2019). Creación del Dispensario Huilloloma. Guaranda, Provincia Bolívar, Ecuador. Obtenido de [https://twitter.com/IESS\\_Bolivar/status/1142181512038748165](https://twitter.com/IESS_Bolivar/status/1142181512038748165)



Pérez, M., Orlandoni, G., & Ramoni, M. (2018). Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud . *Revista Cubana Salud Pública Vol. 42 Num.2*, 325-343.

Reglamento para Atención de Salud Integral y en Red de los Asegurados. (22 de Noviembre de 2011). Reglamento para atención de salud integral y en red de los asegurados. Quito, Pichincha, Ecuador: Lexis.

Tirado, F., Gálvez, A., & Baleriola, E. (2017). *Las organizaciones en el siglo XXI: un enfoque psicosocial y político*. Barcelona: Editorial UOC.

Vásquez, L., Ferreira, R., Mogollón, A., Fernández, J., Delgado , E., & Vargas , I. (2011). *Introducción a las técnicas cualitativas de investigación aplicadas en salud*. Cali: Programa Editorial UNIVALLE.

Yépez, M., & Ricaurte, M. (2018). Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto. *Revista Universidad y Salud Vol. 20 Num.2*, 97-110.



## ANEXOS

### Anexo 1. Encuesta dirigida a los usuarios del dispensario

**Estimado/a señor/a, Srta**

La encuesta se realiza con fines de titulación en la Facultad de Administración, Finanzas e Informática. Por lo tanto, agradeceré en sumo grado responda las preguntas a continuación

**1. ¿Cómo percibe el servicio del dispensario médico?**

Excelente

Bueno

Regular

Malo

**2. ¿Cuánta confianza tiene del conocimiento de los médicos y personal de enfermería?**

Confía por completo

Poca confianza

Nada de confianza

**3. ¿Considera usted que los profesionales de salud se muestran interesados en atender sus problemas de salud?**

Siempre

Frecuentemente

A veces

Nunca

**4. ¿Cuándo tiempo espera usted para ser atendido(a) en el dispensario?**

15 minutos

20 minutos

30 minutos

45 minutos

**5. ¿La atención es en estricto orden de llegada?**

Siempre

Frecuentemente

A veces

Nunca

**6. ¿Recibe los medicamentos prescritos?**

Siempre

Frecuentemente

A veces

Nunca

**7. ¿Cuáles son los inconvenientes que ha tenido en el agendamiento de citas?**

Tiempo de atención

Ausencia del médico

Ninguno

**8. ¿Cuál es el nivel de eficiencia en cuanto a la gestión en derivaciones a otros niveles para atención especializada o realización de exámenes?**

Excelente

Bueno

Regular

Malo

**9. ¿El Servicio que recibe en el dispensario para usted es?**

Totalmente satisfactorio

Bastante satisfactorio

Ni Satisfactorio ni insatisfactorio

Bastante insatisfactorio

Totalmente insatisfactorio

**10. ¿Cuál o cuáles son los aspectos que le causan insatisfacción?**

Dificultades en el agendamiento

Falta de interés de los profesionales de la salud

No existen los equipos y herramientas necesarias

Escases de medicamentos

## Anexo 2. Tabulación de la encuesta dirigida a los usuarios del dispensario

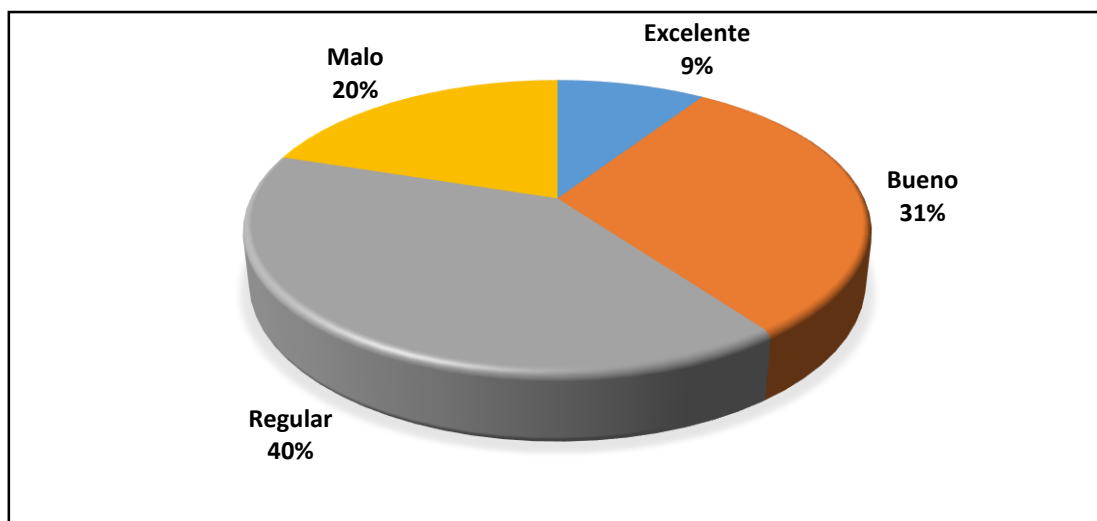
### 1. ¿Cómo percibe el servicio del dispensario médico?

*Tabla 14.* Percepción de atención

| Parámetros   | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Excelente    | 6          | 9%          |
| Bueno        | 20         | 31%         |
| Regular      | 26         | 40%         |
| Malo         | 13         | 20%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>65</b>  | <b>100%</b> |

Elaborado por: Mayra Heredia

*Gráfico 1.* Percepción de atención



Elaborado por: Mayra Heredia

### Análisis e interpretación

La mayoría de los encuestados indica que la atención en el centro de salud es regular, lo que se interpreta como un limitante fundamental en la satisfacción de los usuarios. Por tanto, se precisa de acciones urgentes para cambiar la situación actual

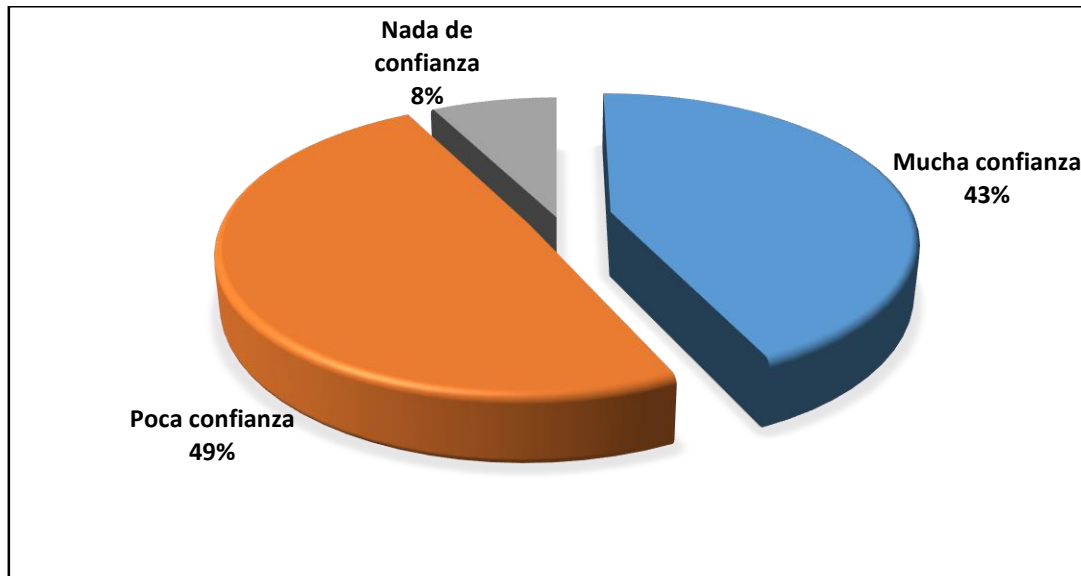
2. ¿Cuánta confianza tiene del conocimiento de los médicos y personal de enfermería?

*Tabla 15.* Confianza en el conocimiento de los médicos

| Parámetros        | Frecuencia | Porcentaje  |
|-------------------|------------|-------------|
| Mucha confianza   | 28         | 43%         |
| Poca confianza    | 32         | 49%         |
| Nada de confianza | 5          | 8%          |
| <b>TOTAL</b>      | <b>65</b>  | <b>100%</b> |

Elaborado por: Mayra Heredia

*Gráfico 2.* Percepción de atención



Elaborado por: Mayra Heredia

La mayor parte de encuestados si confían en las competencias profesionales del personal, pero existe un importante porcentaje que acude al centro de atención porque no le queda más opción. Estos resultados revelan que los usuarios del servicio consideran que el servicio no presenta los índices de calidad acorde a las exigencias de la población.

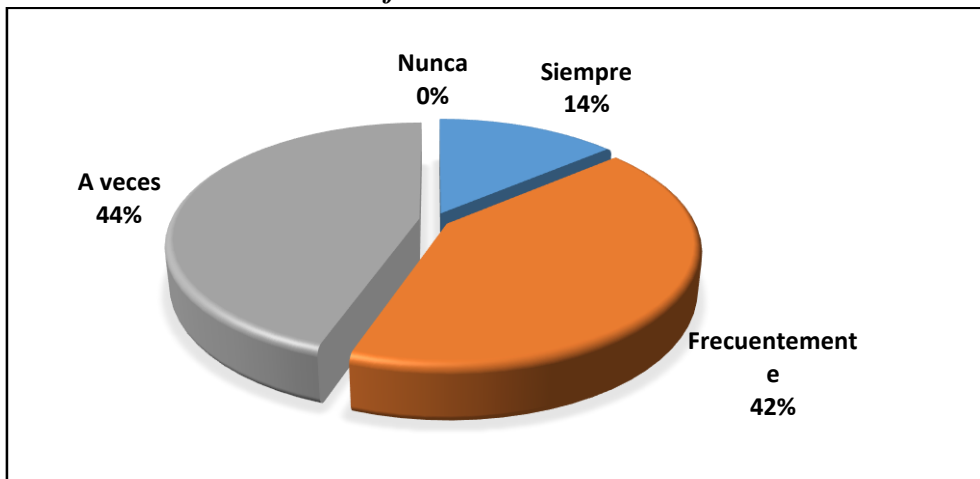
### 3. ¿Los médicos se muestran interesados en atender sus problemas de salud?

**Tabla 16.** Interés en la atención

| Opciones       | Frecuencia | Porcentaje  |
|----------------|------------|-------------|
| Siempre        | 9          | 14%         |
| Frecuentemente | 27         | 42%         |
| A veces        | 29         | 44%         |
| Nunca          | 0          | 0%          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>65</b>  | <b>100%</b> |

Elaborado por: Mayra Heredia

**Gráfico 3** Interés en la atención



Elaborado por: Mayra Heredia

#### **Análisis e interpretación**

Los resultados demuestran la falta de empatía o profesionalismo al momento de prestar el servicio médico constituyéndose en un factor que incide negativamente en la atención al usuario. Es necesario recalcar que si los profesionales que no muestren el interés necesario en los pacientes, estos no podrán tener una buena opinión del centro médico.

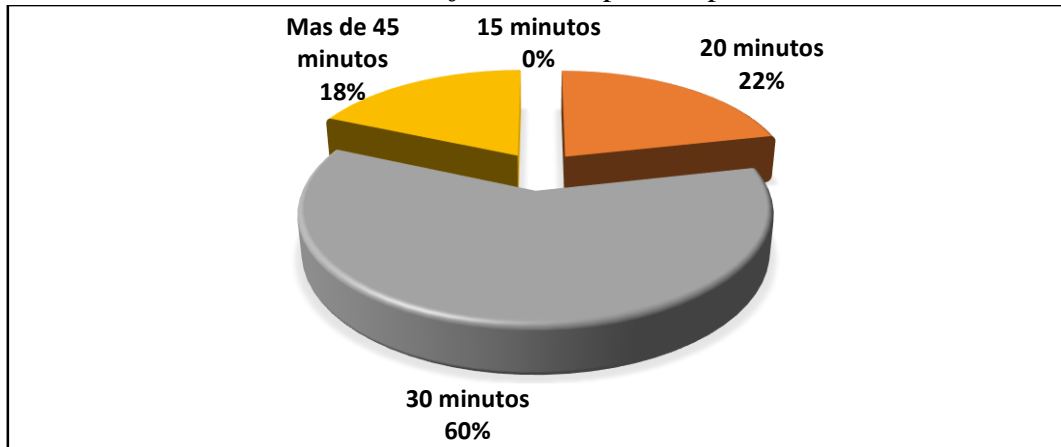
#### 4. ¿Cuándo tiempo espera usted para ser atendido(a) en el dispensario?

*Tabla 17.* Interés en la atención

| Opciones          | Frecuencia | Porcentaje  |
|-------------------|------------|-------------|
| 15 minutos        | 0          | 0%          |
| 20 minutos        | 14         | 22%         |
| 30 minutos        | 39         | 60%         |
| Más de 45 minutos | 12         | 18%         |
| <b>TOTAL</b>      | <b>65</b>  | <b>100%</b> |

Elaborado por: Mayra Heredia

*Gráfico 4* Tiempo de espera



Elaborado por: Mayra Heredia

#### Análisis e interpretación

La mayoría de las personas encuestadas manifiestan que la atención no se realiza en la hora que previamente ha sido estipulado en el agendamiento de la cita, incluso existe una importante proporción que tiene que esperar por un tiempo superior a 45 minutos. Esto pone en evidencia que la organización del personal del centro médico no es óptima; por tanto, necesita ajustes que mejoren la situación actual.



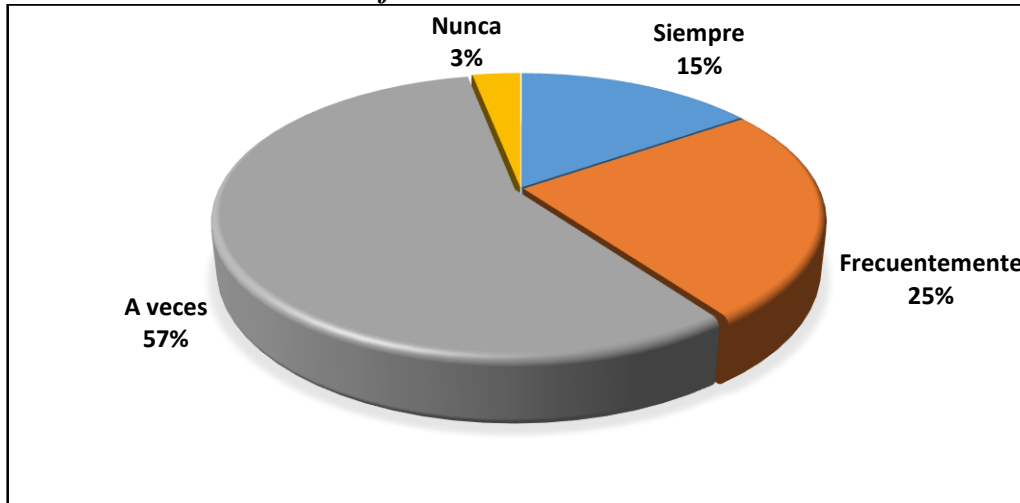
## 5. ¿La atención es en estricto orden de llegada?

**Tabla 18.** Atención ordenada

| Opciones       | Frecuencia | Porcentaje  |
|----------------|------------|-------------|
| Siempre        | 10         | 15%         |
| Frecuentemente | 16         | 25%         |
| A veces        | 37         | 57%         |
| Nunca          | 2          | 3%          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>65</b>  | <b>100%</b> |

Elaborado por: Mayra Heredia

**Gráfico 5** Atención ordenada



Elaborado por: Mayra Heredia

### Análisis e interpretación

La atención a los usuarios no se da en estricto cumplimiento del orden de llegada, la mayoría de los encuestados manifiestan que esto solo sucede a veces. La interpretación de este hecho es que los profesionales encargados de coordinar que se cumpla con un orden adecuado, no están realizando de manera eficaz su trabajo, aspecto que causa malestar entre los usuarios.

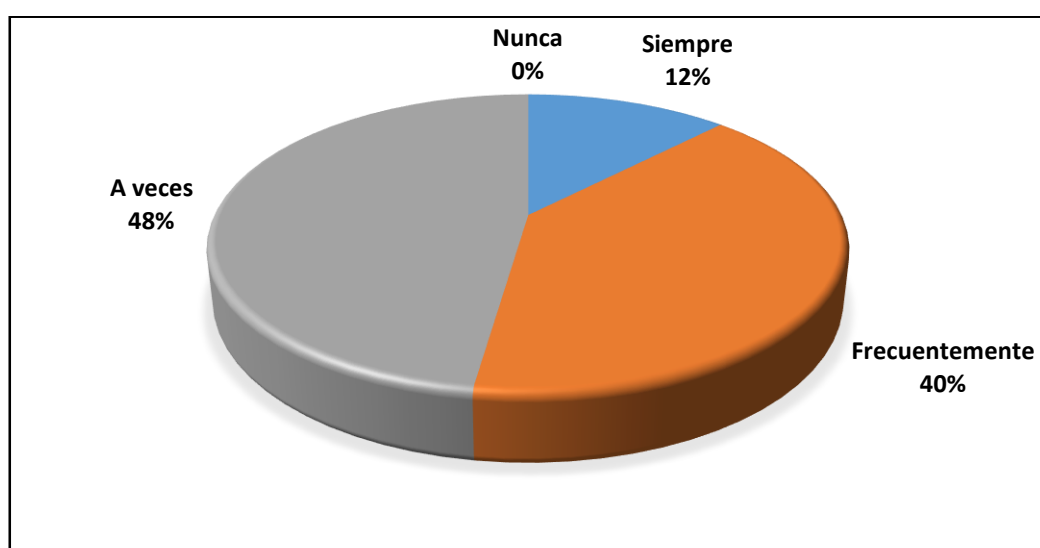
## 6. ¿Recibe los medicamentos prescritos?

**Tabla 19.** Suministro de medicamentos

| Opciones       | Frecuencia | Porcentaje  |
|----------------|------------|-------------|
| Siempre        | 8          | 12%         |
| Frecuentemente | 26         | 40%         |
| A veces        | 31         | 48%         |
| Nunca          | 0          | 0%          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>65</b>  | <b>100%</b> |

Elaborado por: Mayra Heredia

**Gráfico 6** Suministro de Medicamentos



Elaborado por: Mayra Heredia

### Análisis e interpretación

A la mayoría de los afiliados no se les proporciona la medicina prescrita, lo cual significa que el dispensario no está abastecido adecuadamente, contexto que genera inconvenientes en el usuario al momento de conseguir los medicamentos y por ende inconformidad con el servicio brindado.

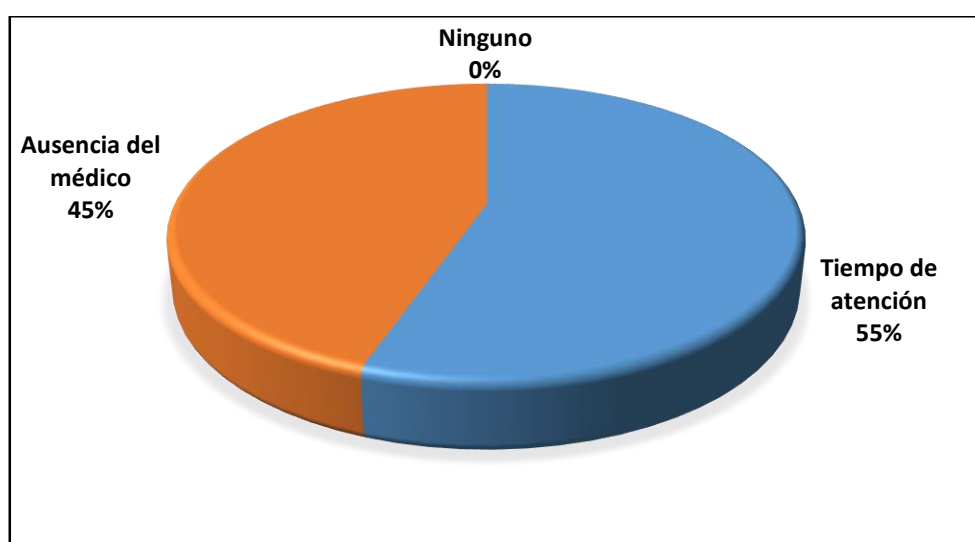
## 7. ¿Cuáles son los inconvenientes que ha tenido en el agendamiento de citas?

*Tabla 20.* Inconvenientes en el agendamiento de citas

| Opciones            | Frecuencia | Porcentaje  |
|---------------------|------------|-------------|
| Tiempo de atención  | 36         | 55%         |
| Ausencia del médico | 29         | 45%         |
| Ninguno             | 0          | 0%          |
| <b>TOTAL</b>        | <b>65</b>  | <b>100%</b> |

Elaborado por: Mayra Heredia

*Gráfico 7* Inconvenientes en el agendamiento de citas



Elaborado por: Mayra Heredia

### **Análisis e interpretación**

El agendamiento de citas presenta inconvenientes, principalmente en relación al tiempo de atención, es decir, cuando el afiliado requiere ser atendido, se le programa para semanas después. La interpretación de esto es que existen casos en donde las personas necesitan ser atendidas de inmediato por el cuadro clínico que presentan; por tanto, el centro médico debe establecer acciones específicas para atender de forma prioritario estos sucesos.

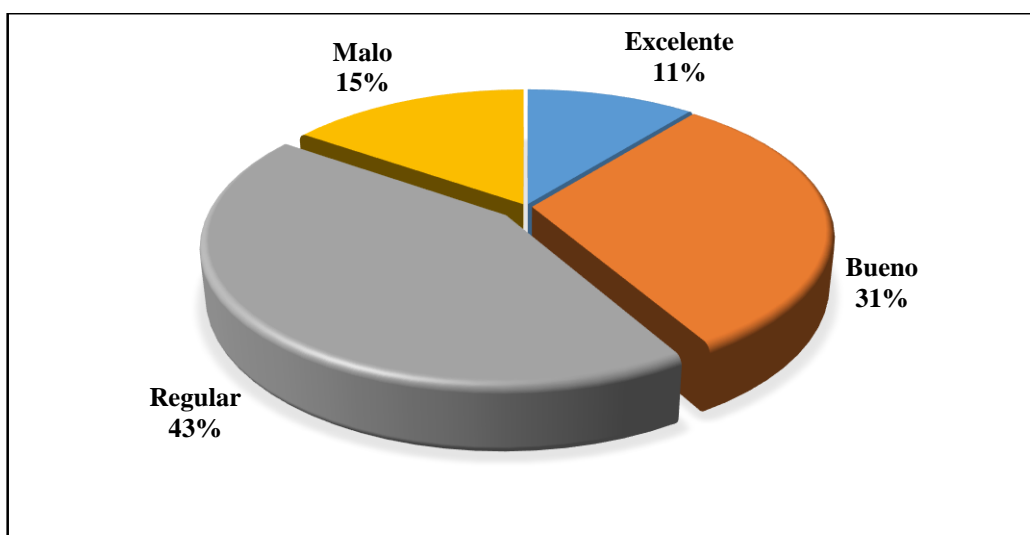
8. ¿Cuál es el nivel de eficiencia en cuanto a la gestión en derivaciones a otros niveles para atención especializada o realización de exámenes?

**Tabla 21.** Nivel de gestión en la derivación otros niveles de atención

| Parámetros   | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Excelente    | 7          | 11%         |
| Bueno        | 20         | 31%         |
| Regular      | 28         | 43%         |
| Malo         | 10         | 15%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>65</b>  | <b>100%</b> |

Elaborado por: Mayra Heredia

**Gráfico 8** Inconvenientes en el agendamiento de citas



Elaborado por: Mayra Heredia

### Análisis e interpretación

Los resultados evidencian que la institución presenta debilidades para gestionar de manera eficaz las derivaciones médicas. Principalmente ocurre porque no existe una coordinación eficiente con las demás instituciones médicas a donde deben ser derivadas, aspecto que indudablemente genera insatisfacción en los usuarios.

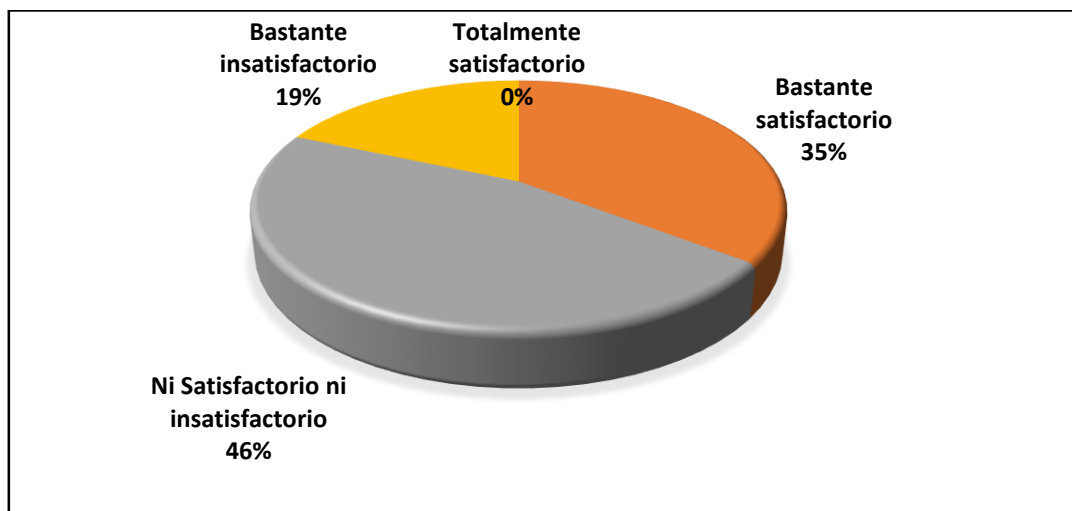
## 9. ¿El Servicio que recibe en el dispensario para usted es?

**Tabla 22.** Satisfacción del servicio recibido

| Opciones                            | Frecuencia | Porcentaje  |
|-------------------------------------|------------|-------------|
| Totalmente satisfactorio            | 0          | 0%          |
| Bastante satisfactorio              | 23         | 35%         |
| Ni Satisfactorio ni insatisfactorio | 30         | 46%         |
| Bastante insatisfactorio            | 12         | 19%         |
| Totalmente insatisfactorio          | 0          | 0%          |
| <b>TOTAL</b>                        | <b>65</b>  | <b>100%</b> |

Elaborado por: Mayra Heredia

**Gráfico 9.** Satisfacción del servicio recibido



Elaborado por: Mayra Heredia

### Análisis e interpretación

No todos los afiliados se sienten satisfechos con el servicio recibido por parte de los profesionales del centro médico. Este alto grado de insatisfacción da muestras claras de las debilidades de la institución, la cual necesita urgentemente implementar acciones correctivas para mejorar su imagen institucional.

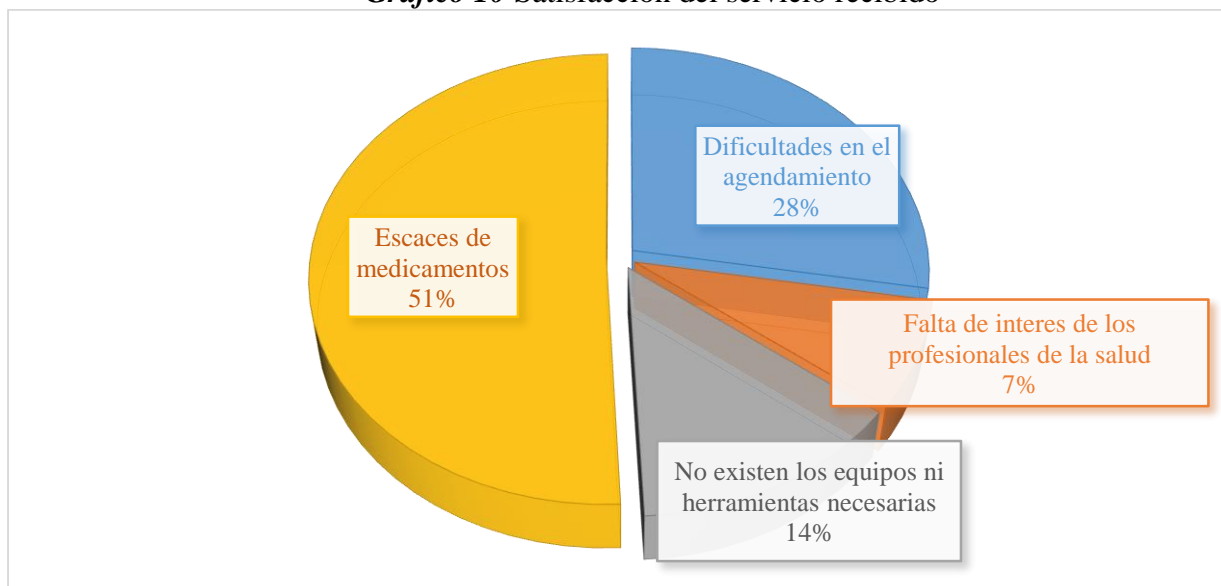
## 10. ¿Cuál o cuáles son los aspectos que le causan insatisfacción?

**Tabla 23.** Aspectos que causan insatisfacción

|   | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|---|-------------------|-------------------|
| Dificultades en el agendamiento                   | 18                | 28%               |
| Falta de interés de los profesionales de la salud | 5                 | 7%                |
| No existen los equipos ni herramientas necesarias | 9                 | 14%               |
| Escases de medicamentos                           | 33                | 51%               |
| <b>TOTAL</b>                                      | <b>65</b>         | <b>100%</b>       |

Elaborado por: Mayra Heredia

**Gráfico 10** Satisfacción del servicio recibido



Elaborado por: Mayra Heredia

### Análisis e interpretación

Se observa que una de las razones más importantes para la insatisfacción de los usuarios es que el centro médico no cuenta con la medicina para cubrir las necesidades de los afiliados. La interpretación de esto es que la gestión de la entidad no está realizando los esfuerzos necesarios para la provisión de los medicamentos, que es un aspecto básico en toda entidad de salud.

### Anexo 3. Ficha de observación dirigida al Seguro Social Campesino de Huilloloma

**Nota.** La ficha de observación establece parámetros importantes relacionados a las instalaciones del dispensario médico, los cuales serán calificados dependiendo del nivel de negatividad que representa para la atención a los usuarios.

| <b>CATEGORÍA</b>              | <b>RESULTADO</b> | <b>COMENTARIO</b> |
|-------------------------------|------------------|-------------------|
| <b>Infraestructura física</b> |                  |                   |
| <b>Equipamiento</b>           |                  |                   |
| <b>Personal de médico</b>     |                  |                   |
| <b>Personal de enfermería</b> |                  |                   |
| <b>Áreas de atención</b>      |                  |                   |

## RESUMEN

El estudio investigativo realizado al Dispensario del Seguro Social Campesino del recinto Huilloloma, institución que se encarga de brindar atención médica de primera a poblaciones vulnerables, la cual tuvo como objetivo evaluar la atención del usuario debido a que existen inconvenientes en la satisfacción de los afiliados. La metodología utilizada estuvo conformada por la investigación descriptiva que permitió describir la información del hecho estudiado con la aplicación de un enfoque cualitativo. Las técnicas aplicadas fueron la encuesta y observación directa con sus respectivos instrumentos de recolección, el primero dirigido a los usuarios del dispensario y el segundo a las instalaciones del dispensario. Los resultados obtenidos fueron que la deficiente atención al usuario es debido a inconvenientes en el agendamiento de citas como el tiempo para ser atendidos, espacios reducidos y preferencias en la atención, lo que dificulta que los procesos médicos se realicen con efectividad afectando la satisfacción del afiliado.

**Palabras claves.** Atención al usuario, agendamiento de citas, satisfacción al usuario y gestión de talento humano.



## ABSTRACT

The investigative study carried out at the Peasant Social Security Dispensary of the Huilloloma campus, an institution that is responsible for providing first-rate medical care to vulnerable populations, which aimed to evaluate user care due to the fact that there are problems in the satisfaction of members. The technique used consisted of descriptive research that will include describing the information of the event studied with the application of a qualitative approach. The techniques applied were the survey and direct observation with their respective collection instruments, the first aimed at the users of the dispensary and the second at the facilities of the dispensary. The results obtained were that the deficient attention to the user is due to inconveniences in the scheduling of appointments such as the time to be attended, reduced spaces and preferences in the attention, which makes it difficult for the medical processes to be carried out effectively, affecting the satisfaction of the affiliate.

**Keywords.** User service, appointment scheduling, user satisfaction and human talent management.