



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**

La Universidad Católica de Loja

## **ÁREA ADMINISTRATIVA**

### **TITULO DE LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

**Calidad de atención al cliente en la función secretarial.**

**Estudio realizado en el Hospital Cantonal de Playas año 2011 – 2012**

### **TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN**

**AUTORES: Cruz Anastacio, Roxana Hemiline  
Flores Bastidas, Glenda Lorena**

**DIRECTORA: Castillo Chuquirima, Yoisi Mireya Lic.**

**CENTRO UNIVERSITARIO GUAYAQUIL**

**2015**

## **APROBACIÓN DE LA DIRECTORA DEL TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN**

Licenciada.

Yoisi Mireya Castillo Chuquirima.

**DOCENTE DE LA TITULACIÓN**

De mi consideración:

El presente trabajo de fin de titulación: **Calidad de atención al cliente en la función secretarial. Estudio realizado en el Hospital Cantonal de Playas año 2011 – 2012**, realizado por **Cruz Anastacio Roxana Hemiline y Flores Bastidas Glenda Lorena**, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, mayo 2015.

f).....

## DECLARACIÓN DE AUDITORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Nosotras: **Cruz Anastacio Roxana Hemiline y Flores Bastidas Glenda Lorena**, declaramos ser las autoras del presente trabajo de fin de titulación: Calidad de atención al cliente en la función secretarial. Estudio realizado en el Hospital Cantonal de Playas año 2011 – 2012, de la titulación de Licenciada en Secretariado Ejecutivo Bilingüe, siendo la licenciada Yoisi Mireya Castillo Chuquirima, Directora del presente trabajo; y eximimos expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de nuestra exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaramos conocer y aceptar la disposición del Art. 88 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja, que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado o trabajos de titulación que se realicen con el apoyo financiero, académico o institucional (Operativo) de la Universidad”.

f).....

Autor Cruz Anastacio Roxana Hemiline

**Cédula: 0915950166**

f).....

Autor Flores Bastidas Glenda Lorena

**Cédula: 0906307012**

## **DEDICATORIA**

A Dios por permitirme seguir disfrutando lo más preciado que me ha dado, que es la vida, lo cual es la capacidad de aprender, el poder haber decidido crecer y ser más a través del estudio.

A mi mamá por sus consejos para seguir adelante.

A mi esposo Mauricio por haberme apoyado moral y económicamente para que esto se haga realidad.

A mi amiga y compañera de tesis Roxana con quien decidimos emprender juntas el desarrollo de este proyecto.

Y a todas las personas que de una u otra manera han contribuido con su granito de arena para culminar esta meta.

***Glenda Flores***

## **DEDICATORIA**

Ha sido el omnipotente, quien ha permitido que la sabiduría dirija y guíe mis pasos, quien ha iluminado mi sendero cuando más oscuro ha estado, ha sido el creador de todas las cosas, el que me ha dado fortaleza para continuar cuando a punto de caer he estado; por ello, con toda la humildad de corazón dedico mi trabajo a Dios.

A mi mamá que es mi ángel, mi cielo, mi luz, aunque ya no está conmigo sé que se enorgullece por mí.

A mi papá, en especial a mi hermana quien siempre me acompaña con una comprensión a toda prueba.

A Camilita por contagiarme la alegría de vivir y para que vea en mí un ejemplo a seguir.

A mi gran amiga y compañera de tesis con la cual hemos compartido esta gran experiencia, a mis amigos por compartir los buenos y malos momentos, gracias amiguis!

Y finalmente a todos aquellos que contribuyeron en la construcción de este escalón más en la escalera de mi vida. Una y mil veces gracias!

**Roxana Cruz A.**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a la Universidad Técnica Particular de Loja, Extensión Guayaquil por brindarnos la facilidad para cumplir nuestros objetivos.

A la Escuela de Asistencia en Gerencia y Relaciones Públicas, en la persona de la Lic. Karina Valarezo, por su aprobación y autorización para el desarrollo del proyecto.

A la Directora de esta Tesis, por sus sugerencias, lo que permitió realizar de una mejor manera el presente trabajo.

**Cruz Anastacio Roxana**

**Flores Bastidas Glenda**

## INDICE DE CONTENIDOS

CARATULA.....	i
APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORIA Y CESIÓN DE DERECHO .....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTOS.....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vii
RESUMEN.....	x
ABSTACT.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	xii
<b>CAPÍTULO I EL PROBLEMA.....</b>	<b>1</b>
1.1 tema de investigación.....	2
1.2. Planteamiento del problema.....	2
1.3. Formulación del problema.....	4
1.4. Preguntas directrices.....	4
1.5. Justificación.....	5
1.6. Objetivos.....	6
1.6.1. Objetivo general.....	6
1.6.2. Objetivos específicos.....	6
<b>CAPÍTULO II Diagnóstico del Hospital de Playas-Área 25.....</b>	<b>7</b>
2.1. Antecedentes generales.....	8
2.2. Misión.....	9
2.3. Visión.....	9
2.4. Objetivos.....	9
2.5. Principios.....	10
2.6. Valores.....	10
2.7. Estructura organizativa.....	11
2.7.1. Procesos operativos de la institución.....	13
2.7.2. Gestión estratégica.....	13
2.7.3. Gestión de apoyo.....	14
2.7.4. Gestión de asesoría.....	16
2.7.5. Gestión de procesos agregadores de valor.....	16
2.7.6. Gestión de procesos desconcentrados.....	17
2.8. Servicios que brinda el hospital cantonal de Playas.....	18
<b>CAPÍTULO III Marco Referencial.....</b>	<b>19</b>
3.1. Marco teórico.....	20
3.1.1. La secretaria.....	20

3.1.2. La función secretarial.....	20
3.1.3. Cliente.....	21
3.1.4. Satisfacción del cliente.....	21
3.1.5. Cultura de servicio al cliente.....	22
3.1.6. Relaciones humanas.....	23
3.1.6.1. Relaciones públicas y las relaciones humanas.....	24
3.2. Marco legal.....	25
3.2.1. Constitución de la república.....	25
3.2.2. Ley orgánica de la salud.....	27
3.3. Marco conceptual.....	28
3.3.1. Ética.....	28
3.3.2. Calidad del servicio.....	28
3.3.3. Mejoramiento continuo.....	28
3.3.4. Atención al cliente.....	28
3.3.5. Trabajo en equipo.....	29
3.3.6. Profesionalismo.....	29
3.3.7. Coordinación.....	29
3.3.8. Comunicación.....	29
3.3.9. Satisfacción al cliente.....	30
3.3.10. Cliente interno.....	30
3.3.11. Cliente externo.....	30
<b>CAPÍTULO IV</b> Análisis e interpretación de resultados de la investigación de Campo y su metodología.....	31
4.1. Métodos.....	32
4.2. Tipo de investigación.....	32
4.3. Diseño de la investigación.....	32
4.4. Población y muestra.....	33
4.5. Instrumentos de la investigación.....	34
4.6. Procedimiento de la investigación.....	35
4.7. Análisis de resultados de encuestas a usuarios, empleados y directivos del hospital de playas.....	36
Tablas, gráficos y análisis.....	37
<b>CAPÍTULO V</b> Propuesta.....	57
5.1. Título.....	58
5.2. Antecedentes de la propuesta.....	58
5.3. Justificación.....	59
5.4. Objetivos.....	60
5.4.1. Objetivo general.....	60



5.4.2. Objetivos específicos.....	60
5.5. Objetivos del manual.....	60
5.6. Ámbito.....	61
5.7. Propósito.....	61
5.8. Manual de atención al cliente.....	62
5.8.1. Presentación.....	63
5.8.2. Alcance y aplicación del manual.....	64
5.8.3. Perfil del manual.....	64
5.8.4. Fundamentos del sistema de información y atención	
Al cliente del hospital de playas.....	65
5.8.5. Bases teóricas.....	66
5.8.6. Funciones del hospital.....	68
5.8.7. Medios de información.....	69
5.8.8. Generalidades del contenido de la información.....	69
5.8.9. Capacitaciones.....	70
<b>MÓDULO I</b> Como atender al usuario.....	73
<b>MÓDULO II</b> Protocolo de servicio.....	77
<b>MÓDULO III</b> La Comunicación.....	80
<b>MÓDULO IV</b> Estrategias de satisfacción.....	88
Conclusiones.....	91
Recomendaciones.....	92
Bibliografía.....	93
Anexos.....	95

## **RESUMEN**

Este estudio se realizó con el objetivo de mejorar la actitud del personal administrativo hacia el usuario que asiste al hospital de Playas, institución del Ministerio de Salud Pública, que brinda atención primaria en la Salud con criterio de equidad, eficacia, eficiencia y calidad.

Trabajar con calidad significa adaptarse al cambio, promover capacitación constante a los trabajadores, para tomar las medidas correctivas para mejorar los servicios que se brinda al ciudadano.

La metodología utilizada es el inductivo, deductivo y científico que permite evaluar la calidad de servicio enfatizando la atención al usuario. Se emplea un cuestionario estructurado y aplicado a una muestra del usuario.

La técnica que se emplea es la encuesta, los resultados se los analizo de acuerdo a la percepción de los usuarios.

Con el análisis se determinó desarrollar un manual para contribuir a mejorar la calidad de atención al cliente y que el servidor público busque estrategias de mejoramiento.

La propuesta ha sido elaborada partiendo de las necesidades detectadas, revisión de normas, leyes y reglamentos, que tuvieron injerencia con la eficacia de atención al ciudadano.

**PALABRAS CLAVES: eficiencia, eficacia y calidad.**

## **SUMMARY**

This project has been done with the intention of making improvements to the attitude of the administrative staff toward the user-client that attends to the Playas Hospital, Public Health Minister Institution, which provides primary attention in health with thought of fairness, effectiveness, efficiency and excellence.

To encourage training for the employees with the purpose of offering improved service. Methodology applied has been the inductive, deductive and scientific, allowing evaluate excellence of service, to emphasize the positive aspects of customer service.

A structural quiz was used, based on variables found on samples of patients that attend to the hospital.

Survey was the technique used. The results were analyzed according to the perception of clients.

With the evaluation of the analysis, our proposal is to develop a structural manual to increase customer service excellence so employees find out improved strategies.

The proposal has been done according to the need found, an overview of rules, laws and regulations have been taken into account as a suitable plan to allow giving fair treatment and constantly enhance the excellence of service to customers.

**KEYWORDS:** Effectiveness, efficiency and excellence.

## INTRODUCCIÓN

Una de las premisas fundamentales del gobierno ecuatoriano es de contar con servicios de salud con calidad y calidez en el trato de los pacientes, con lo que permite impulsar excelencia en la atención de salud.

La presente investigación se refiere al tema de Calidad de atención al cliente en la función secretarial en el Área N° 25 Hospital Cantonal de Playas, durante el período 2011 – 2012 para lo cual proponemos crear e implementar un manual de atención al cliente que pueda ser utilizado en el actual sistema de salud gestión administrativa-secretarial de esta Institución.

Este trabajo abordará la calidad de la atención al cliente en la gestión pública (función secretarial), iniciando con la descripción de la situación que enmarca su desarrollo conjuntamente con la interrogante, justificación, el objetivo general y específico; continuando con conceptos sensibilizadores de calidad. Posteriormente se realiza un análisis de la atención que brinda el personal que labora en la función secretarial y de atención al usuario, planteando la propuesta para una mejora de los servicios; por último se presentan algunas consideraciones finales sobre el tema abordado.

Su importancia se basa en la calidad de la atención, considerando que la relación entre usuarios y, personal de la salud, debe establecerse bajo las características de idoneidad, competencia profesional, disponibilidad, atención humanizada y satisfacción del usuario.

La mejora de la calidad en la atención al paciente y usuario es un reto muy importante. La mayor parte de las quejas y reclamaciones de los pacientes no son debidas a problemas de competencia técnica, sino a problemas de comunicación y la mayoría de las demandas se deben a problemas en la comunicación. Lo cierto es que nadie les ha enseñado a comunicarnos con el público, conocimientos ausentes en la formación académica o profesional de la mayoría de los empleados del Hospital de Playas. Cada uno de ellos ha ido aprendiendo con la práctica, con escasas ayudas documentales, y sin guías o protocolos conocidos y contrastados.

El manual que proponemos pretende ser una ayuda en la formación de los asistentes administrativos y secretarias (os) para desarrollar una atención de calidad al usuario.

El objetivo es que, se disponga de unos determinados protocolos de desempeño, que proporcionen la seguridad y atención al ciudadano de manera correcta.

Se aplicó encuestas a usuarios de hospitalización, consulta externa y emergencia, además con el fin de conocer la percepción del servicio que presta el personal de esta casa de salud por lo que utilizamos un instrumento cuyos resultados se los presenta en el Capítulo IV con la propuesta de un manual de atención al cliente, el cual deberá estar a disposición del personal de salud - administrativo.

Así mismo, es de destacar la participación para el desarrollo de este proyecto, personal de salud que contribuyó con sus opiniones y aportes al desarrollo del manual de mejoramiento de la calidad de atención, apoyado en los hallazgos de este estudio. Con ellos se generaron diversas reuniones, conversatorios e intercambio de información, especialmente para la presentación y consenso sobre el alcance del estudio, el enfoque metodológico que se utilizó, el diseño de los instrumentos, el análisis de la información, la disseminación de los resultados y la formulación del plan de mejoramiento (manual).

En esta investigación se presenta el enfoque metodológico inductivo, deductivo y científico para el desarrollo del proyecto, se describen las diferentes fases y componentes de la metodología utilizada, así como los procesos para la aplicación de la misma, que permitieron llegar a los resultados, sobre la calidad de atención a los usuario.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

## **1.1 Tema de Investigación**

Calidad de atención al cliente en la función secretarial en el Área N° 25 Hospital Cantonal de Playas-Área 25, durante el período 2011 - 2012

## **1.2 Planteamiento del problema**

En el Ecuador, la salud tuvo desequilibrios en anteriores administraciones, hoy en día el gobierno actual ha progresado y se ha preocupado en nuevas ambiciones para este sector, implementando: modelos de atención integral de salud (MAIS), equipos básicos de salud (EBAS), contratos de personal, medicinas y atención gratuita, contribuyendo así al cambio y proporcionando prioridad a las áreas de salud del país, con la expectativa de que la demanda de usuarios existentes se sientan satisfechos con el servicio y atención prestados.

En la provincia del Guayas, en lo que se refiere a salud, se han implementado equipos médicos, ampliación e infraestructura moderna, modelos de atención, inspección y técnicas de servicios de salud, para el ámbito público y privado, tratando de mejorar y adaptarse a los cambios, a la evolución de la salud utilizando los valores y principios respectivos. A pesar del fortalecimiento del sector, parecen no ser suficientes, puesto que existen serios problemas que afectan el servicio que se desea entregar a la comunidad.

El hospital de Playas fue inaugurado el 11 de Octubre de 1975. En el año 1980 en la gestión del Dr. Humberto Guillén Murillo se construyó la sala de emergencia con observación, un quirófano y una sala de parto, espacios que fueron remodelados en el año 2008, estando la Dra. Carolina Chang como Ministra de Salud, asimismo, se amplió la consulta externa con cuatro consultorios de atención ambulatoria.

Como área de salud, abarca una población de 41.935 habitantes según el censo poblacional 2011 y, sumados a una población flotante aproximada de 10.000 habitantes, por ello el hospital fue remodelado en la infraestructura de la planta central, ampliando así la consulta externa y los servicios administrativos.

Actualmente la estructura física está compuesta de una planta con 9 sectores; estos son: 1) Dirección y administración; 2) servicios técnicos (enfermería, vacunación); 3) consulta externa; 4) emergencia; 5) hospitalización y cirugía; 6) diagnóstico y

tratamiento; 7) central de abastecimiento y procesamiento; 8) servicios generales; 9) mantenimiento, saneamiento ambiental y parque automotor.

Esta investigación se basa en la observación de la falta de calidad de atención que recibe el usuario cuando asiste al hospital. Sus reclamos se fundamentan en la inadecuada información y orientación que ofrece el personal administrativo al cliente/paciente con respecto a la ubicación de los servicios, horarios, procedimientos en obtener turnos para las citas médicas, autorizaciones para realizarse exámenes clínicos, entre otras prestaciones.

La actitud descortés de ciertos empleados hace que los usuarios manifiesten inconformidad en el trato que reciben; las personas que acuden a este centro de salud llegan desde tempranas horas en la mañana para poder proveerse de los primeros turnos, por lo que deben permanecer largas horas en fila, y si a esto se suma en algunas ocasiones la impuntualidad de los médicos hace de esta situación algo desesperante que trae consigo malestar a los usuarios que en su justo derecho demandan una mejor atención por parte de la institución.

El problema parece radicar básicamente en la falta de coordinación entre las distintas dependencias, así como la falta de un centro de servicio al cliente que le brinde información concreta que facilite la realización de las actividades del usuario.

Si tomamos en cuenta que la salud es de todos, y como tal es un derecho y un deber, es imperativo que el servicio por parte del personal administrativo/secretaría (o) sea de calidad, esto implica amabilidad, paciencia, buen trato y buenas relaciones con el usuario.

Partiendo de una definición de calidad orientada a lograr satisfacción del usuario externo (población) como la motivación del usuario interno (trabajadores) del sector salud, la propuesta es reforzar y realzar estos valores en una labor que demanda trabajo constante para el mejoramiento en la atención al usuario y a un desarrollo favorable en el funcionamiento de la Institución.

Es de conocimiento general que un buen servicio de atención al cliente genera una imagen positiva la cual se ve reflejada en la satisfacción de sus usuarios, convirtiéndola de esta manera en una institución de calidad.



### **1.3 Formulación del Problema**

Como mejoraría la atención de usuarios/pacientes del hospital del cantón Playas-Área 25, con la implementación de un manual de servicio al cliente, buscando así satisfacer sus requerimientos y necesidades.

### **1.4 Preguntas Directrices**

¿Qué aspectos se debe tomar en cuenta para establecer un adecuado y eficiente servicio?

¿Qué características se recomendaría para aplicar un modelo de procesos de servicio eficiente y eficaz?

¿Cuál sería la estrategia adecuada que se debe aplicar para mejorar la atención de los usuarios/pacientes?

¿Qué normativa o manual se debe implementar para optimizar la atención al cliente?

## **1.5 Justificación**

La selección de este tema es para dar a conocer el grado de profesionalismo que abarca las funciones del personal de secretariado y trabajadores del hospital de Playas, en donde se limita el grado de cultura de servicios, conocimientos, técnicas, relaciones interpersonales, guías con las cuales se manejan y sobre todo saber si estas cubren las necesidades de los clientes/usuarios/pacientes tanto internos como externos y conocer los puntos débiles si los hubiere, en los cuales nos enfocáramos para llevar a cabo propuestas que mejorarían su funcionamiento.

Esta investigación va encaminada a todas las secretarias y personal que realiza funciones secretariales dentro de esta institución y los beneficiarios serán principalmente los clientes/usuarios, personal a cargo y jefes inmediatos.

Consideramos que nuestra propuesta es factible, puesto que cuenta con la predisposición de los empleados, funcionarios y directivos de la institución, ya que se permitirá recolectar los datos en el trabajo de campo, de igual manera, son importantes los resultados para poder aplicarlos en la mejora de la institución.

## **1.6 Objetivos**

### **1.6.1 Objetivo General.**

Implementar un manual de atención al cliente en el hospital de Playas, para mejorar el servicio de salud, mediante el buen trato y amabilidad a los usuarios/pacientes de la institución.

### **1.6.2 Objetivos Específicos.**

- ❖ Diagnosticar el grado de satisfacción de los clientes, a través de encuestas, para satisfacer necesidades y brindar un servicio ágil y de calidad.
- ❖ Analizar las exigencias y actitudes del cliente, mediante la comunicación y técnicas de atención al cliente, con la finalidad de mejorar el servicio.
- ❖ Establecer un manual de ética de los trabajadores de la salud de esta dependencia, hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios ya que son la razón de ser de nuestra entidad.

## **CAPÍTULO II**

### **DIAGNÓSTICO DEL HOSPITAL DE PLAYAS-ÁREA 25**

## **2.1 Antecedentes generales**

El Hospital cantonal de Playas-Área 25, es una unidad del Ministerio de Salud Pública que brinda atención en consulta externa, emergencia y hospitalización de corta estancia en medicina general, gineco-obstétrica, pediatría y cirugía. Cumple acciones de fomento, protección, recuperación de la salud y odontología, dispone de auxiliares de diagnóstico clínico como: Laboratorio e Imagenología, además cumple funciones de control sanitario; informa y depende técnica y administrativamente de la Dirección Provincial de Salud del Guayas.

Este centro hospitalario contribuye a la solución de problemas y necesidades de salud más frecuentes y de mayor demanda que afectan a la población y al ambiente en su jurisdicción, reduciendo significativamente la morbilidad general y la morbilidad prematura (especialmente infantil y materna). Para obtener la satisfacción en el cliente interno y externo de esta casa de salud, es necesario lograr un compromiso de mejoramiento continuo de parte del personal que labora en ella, puesto que acuden diariamente alrededor de doscientos pacientes a solicitar atención médica. La gran demanda de usuarios se debe en medida a la gratuidad de los servicios de atención médica ofertados, se conoce que no todos los usuarios son atendidos en su totalidad, y los que sí logran ser atendidos, se retiran del hospital insatisfechos de la atención recibida.

El tiempo de espera en los hospitales es uno de los indicadores de calidad en su dimensión interpersonal. La persistencia de los tiempos y listas de espera constituye uno de los aspectos de mayor relevancia en la gestión de las organizaciones públicas de salud. Lograr que la calidad sea parte integral de cada acción en salud, es un verdadero reto, no se lo consigue de la noche a la mañana, se necesita definir un proceso de cambio aplicado por etapas en donde se va midiendo el impacto de cada una de las estrategias que se implementen, es necesario crear evidencias visibles que puedan indicar si el camino para alcanzarla es el correcto.

La comunidad demanda implementar una nueva cultura organizacional orientada a satisfacer de manera efectiva los requerimientos de los usuarios. El hospital cantonal de Playas-Área 25 debe disponer de mecanismos eficaces para lograr esta satisfacción y en este sentido enmarcarla en la corriente actual de modernización.

## **2.2 Misión.**

Ejercer la rectoría, regulación, planificación, coordinación, control y gestión de la Salud Pública ecuatoriana a través de la gobernanza y vigilancia y control sanitario y garantizar el derecho a la salud, a través de la provisión de servicios de atención individual, prevención de enfermedades, promoción de la salud e igualdad, la gobernanza de salud, investigación y desarrollo de la ciencia y tecnología; articulación de los actores del sistema.

## **2.3 Visión.**

El Ministerio de Salud Pública, ejercerá plenamente la gobernanza del Sistema Nacional de Salud, con un modelo referencial en Latinoamérica que priorice la promoción de la salud y la prevención de enfermedades, con altos niveles de atención de calidad, con calidez, garantizando la salud integral de la población y el acceso universal a una red de servicios, con la participación coordinada de organizaciones públicas, privadas y de la comunidad.

## **2.4 Objetivos.**

El principal objetivo de la Institución es ofrecer servicios de calidad a las personas que lo visitan diariamente, además, de:

- Cumplir el Art. 3 de la Constitución de la República, en lo referente al Buen Vivir.
- Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los pacientes que acuden al Área de Salud N° 25.
- Brindar atención médica universal, eficiente y eficaz a la población que demande servicios de salud.
- Reducir la morbi-mortalidad general de la población.
- Definir y establecer lineamientos básicos para la organización del área para el mejor desempeño técnico administrativo del personal.
- Promover y coordinar el trabajo interno y externo tendiente a alcanzar los objetivos y metas del sector.
- Brindar la mejor atención a los pacientes, dándoles un trato cordial y de confianza, obteniendo de esta manera una mayor acogida por parte de la comunidad.

## 2.5 Principios.

- ❖ **Universalidad en el acceso y cobertura:** Implica que los mecanismos de financiamiento y organización son suficientes para cubrir a toda la población al eliminar la capacidad de pago como barrera de acceso a los servicios de salud.
- ❖ **Integralidad:** Atención a las personas, a los riesgos y condiciones que afectan su salud; implica acciones de promoción prevención, recuperación y rehabilitación a individuos, familias, comunidad y medio ambiente.
- ❖ **Desconcentrado:** Delegación permanente pero controlada del ejercicio de una o más atribuciones, y los recursos necesarios, dentro de una misma institución.
- ❖ **Eficiente, eficaz y de calidad:** Relacionado con la optimización y uso racional de los recursos, orientados a la satisfacción de las necesidades de las personas, principalmente de los grupos poblacionales más desprotegidos o en situación de riesgo. La eficiencia del gasto definida como la implementación de mecanismos y procedimientos que garanticen un mayor rendimiento de los recursos.
- ❖ **Solidario:** Es el trabajo en conjunto de la sociedad para definir y conseguir el bien común, requerido para que las inversiones en salud sean sostenibles.
- ❖ **Equidad:** Se procura la igualdad de condiciones y oportunidades en el acceso a los servicios de salud, así como también eliminar las diferencias existentes en la calidad de los servicios de salud entre el área rural y la urbana.

## 2.6 Valores

- ❖ Calidad
- ❖ Respeto
- ❖ Responsabilidad
- ❖ Ética
- ❖ Participación
- ❖ Innovación
- ❖ Solidaridad

## **2.7 Estructura Organizativa.**

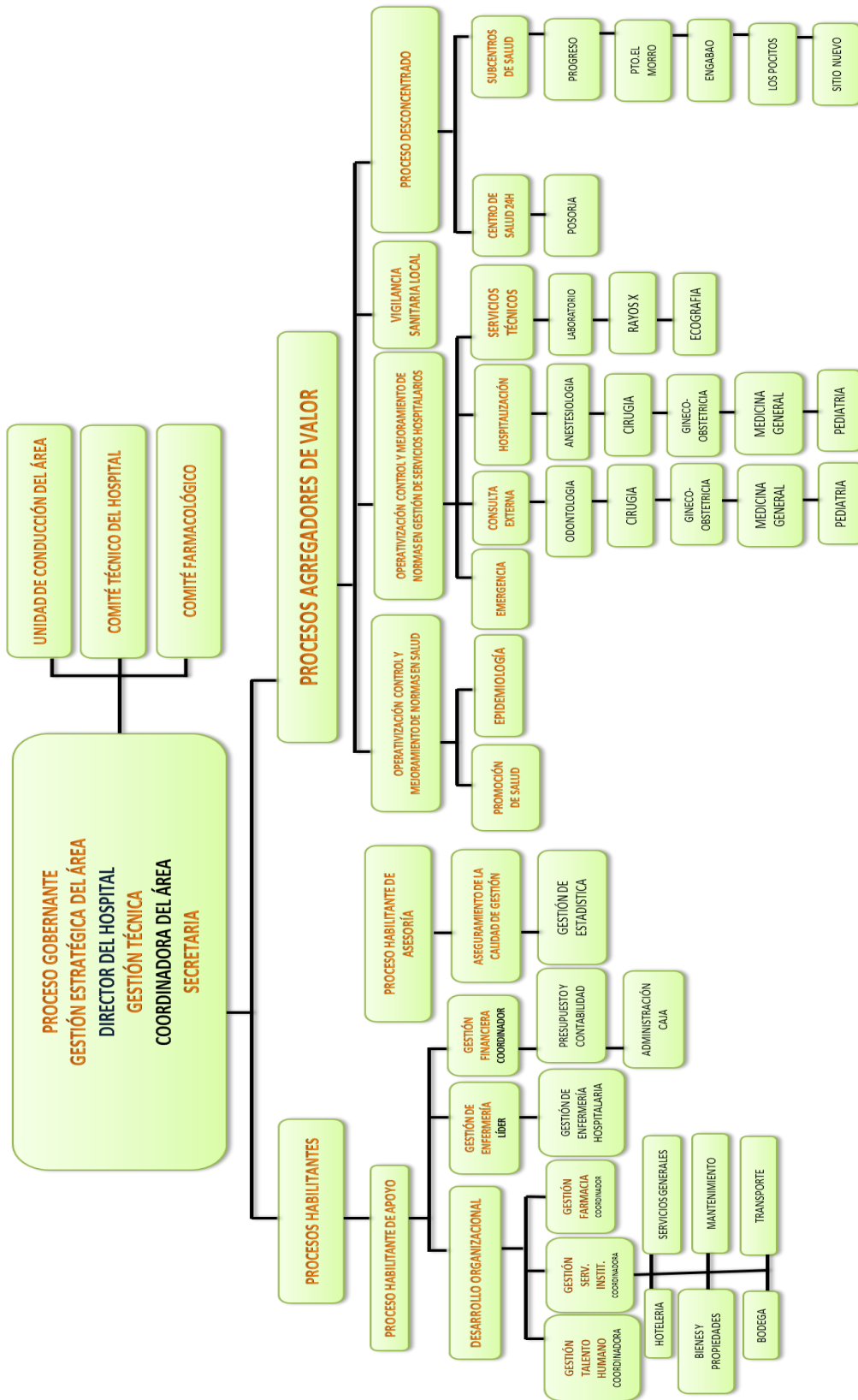
La estructura organizacional, en el marco en el que se desenvuelve la organización es vertical, con el cual las tareas son divididas, agrupadas, coordinadas y controladas, para el logro de objetivos. Desde un punto de vista más amplio, comprende tanto la estructura formal (que incluye todo lo que está previsto en la organización), como la estructura informal (que surge de la interacción entre los miembros de la organización y con el medio externo a ella) dando lugar a la estructura real de la organización.

La Secretaría Nacional Técnica de Desarrollo de los Recursos Humanos y Remuneración, SENRES, dispuso desde el año 2000 la política gubernamental de estructuración por procesos en todos los Ministerios y entidades autónomas de la Administración Pública. El objetivo fundamental de la propuesta de “sistema de gestión de calidad por procesos” como denominó la SENRES es garantizar la calidad de la producción institucional mejorando la relación de tiempos y costos; además de aumentar la competitividad y permanencia institucional e incrementar los productos, acogiéndose a esta nueva estructura por procesos, el Ministerio de Salud Pública adoptó el presente organigrama estructural para todas sus unidades operativas.

Los procesos primordiales de esta estructura son los procesos de valor agregado, los mismos que cumplen la misión institucional, originando los productos fundamentales para los clientes externos, estos procesos deben organizarse bajo la dirección y conducción de los procesos gobernantes para avanzar hacia los objetivos fundamentales de la visión institucional. Los procesos generadores de valor agregados requiere del proceso de apoyo, que moviliza los recursos humanos, financieros, físicos y tecnológicos indispensables para la transformación eficiente en productos, por último los procesos de asesoría entregan al proceso gobernante la información consolidada, la política necesaria para la toma de decisiones y para asegurar la calidad, la planificación, el control fiscal, la legalidad y el nivel científico tecnológico requerido para el sistema de gestión.

A continuación se muestra la Estructura Orgánica Funcional vigente del hospital cantonal de Playas-Área 25, para efectos de tener una idea general de su organización como ente gubernamental que brinda servicios de salud mediante el sistema de procesos, y cumplir así con lo que estipulan las políticas públicas de salud del gobierno de la revolución ciudadana.





**Fuente:** Estatutos Orgánico de Gestión Organizacional por procesos del Ministerio de Salud Pública.

### 2.7.1 Procesos operativos de la institución.

### 2.7.2 Gestión Estratégica.

El proceso gobernante está constituido por la Dirección administrativa del hospital, encargada de la administración de los servicios de salud ofrecidos por la Institución, sobre la base de las políticas y disposiciones emanadas desde la Dirección Provincial de Salud del Guayas.

- ❖ **El Director del Hospital**, es la máxima autoridad del hospital, responde de la administración, supervisión, control y evaluación de la gestión de todos los departamentos y servicios. Su gestión se evalúa por la producción de los servicios, en términos de calidad, cantidad, eficiencia y eficacia. Responsable legal, administrativa y pecuniariamente ante los reglamentos técnico legales pertinentes.
- ❖ **Coordinador del Área**, profesional médico a tiempo completo; tiene como responsabilidad coordinar la gestión técnico-administrativa de la institución, y reemplaza al jefe de área en su ausencia.
- ❖ **Secretaría de la Dirección**, responsable de las funciones de secretaría y archivo del despacho del Director. Está a cargo de una profesional con formación académica en la materia, le corresponde el cumplimiento de las siguientes funciones:
  - a) Brindar asistencia administrativa y de secretaría al Director del hospital.
  - b) Manejar la agenda del Director.
  - c) Recibir, registrar, distribuir y despachar la correspondencia oficial.
  - d) Estructurar el archivo técnico de la correspondencia y demás asuntos pertinentes a la gestión de la dirección.
  - e) Procesar todos los documentos que emanen de la Dirección para propósitos internos o externos y responsabilizarse por su seguimiento.
  - f) Estructurar y manejar un sistema de información, seguimiento de trámites y asuntos a cargo de la Dirección.
  - g) Informar y orientar a los usuarios sobre el estado de los trámites y asuntos así como de los requisitos necesarios para la prestación de servicios.
  - h) Las demás funciones que le asigne el Director Administrativo.

- ❖ **Comités.-** El hospital cuenta con comités permanentes, como parte de su estructura orgánica, los mismos que trabajan con la Dirección del hospital, en la parte administrativa y financiera:

**Unidad de Conducción de Área (UCA).-** Establece las estrategias necesarias para la ejecución y aplicación de las resoluciones adoptadas durante las reuniones oficiales, para establecer su seguimiento o asegurar la gestión diaria y coordinar todas las actividades de la UCA, (todos estos aspectos deben considerarse y ampliarse en función del reglamento interno que elabore cada UCA), Cuando los temas o problemas a abordar requieran participaciones específicas, se podrá integrar un Comité Ampliado con otros funcionarios del hospital y otras instituciones del sector, de acuerdo al reglamento.

**Comité Técnico.-** Todas las decisiones a las que lleguen sus miembros serán tomadas por unanimidad o por mayoría simple, siempre y cuando exista un quórum equivalente al 50 % o más de los miembros del Comité y deberán ser ejecutadas por el jefe del área. Como resultado de las reuniones deben escribirse las actas respectivas.

**Comité de Farmacoterapia.-** El comité de farmacología del hospital como organismo interno de la unidad operativa tiene como finalidad estudiar y proponer los fármacos que constituyen el arsenal terapéutico del hospital, dentro de sus funciones esta estudiar y proponer, de acuerdo al cuadro básico de medicamentos del Ministerio de Salud Pública, los fármacos que debe adquirir el hospital de acuerdo a la patología predominante en el área de influencia para evitar duplicidad de adquisiciones de productos similares o que no prescriben por demanda ausente o restringida.

### **2.7.3 Gestión de Apoyo**

Constituye la instancia que facilita y permite el oportuno y eficiente funcionamiento de los servicios intermedios y finales que brinda el hospital. Su gestión está enfocada a facilitar los procesos productivos, adecuándose a las necesidades de usuarios internos (empleados) y usuarios externos (pacientes)

- ❖ **Gestión de talento humano,** responsable de toda la gestión de los recursos humanos del hospital, en lo concerniente a la sección contratación e inducción y control del personal, conjuntamente con el director, jefes y coordinadores.
- ❖ **Gestión de servicios institucionales,** cuenta con las siguientes coordinaciones: mantenimiento, servicios generales (ropería, lavandería y costura, transporte, limpieza, conserjería, guardiana) y otros.

- ❖ **Bienes y propiedades**, servicio responsable de la custodia, registros de ingresos y egresos de los bienes muebles e inmuebles del hospital, trabaja en estrecha coordinación con: Gestión de Servicios Institucionales, proveeduría, almacén y mantenimiento. Depende jerárquicamente de la coordinación de servicios financieros, y funcionalmente de la Coordinación de la Gestión de Servicios Institucionales.
- ❖ **Mantenimiento**, es responsable del proceso de adquisición, conjuntamente con los responsables de los servicios clínicos, técnicos y administrativos del mantenimiento preventivo y correctivo de toda estructura física, instalaciones, drenajes y equipos de hospital.
- ❖ **Bodega de medicinas**, recibe y organiza los productos farmacéuticos adquiridos para el hospital, verificando calidad, cantidad, especificaciones técnicas condiciones físicas y fechas de caducidad.
- ❖ **Hotelería**, dota a las habitaciones de todos los insumos necesarios para que tanto el paciente como sus acompañantes estén cómodos durante su estadía en el hospital, comprende las áreas de nutrición y dietética, responsable de proveer la alimentación balanceada y nutritiva, así como dietas especiales descritas por el médico a los usuarios hospitalizados o que se encuentren en observación, hasta que se defina su situación de salud, también tiene que ver básicamente con el confort, la limpieza, orden de los ambientes así como la provisión de ropa.
- ❖ **Gestión de Farmacia**, es el servicio encargado del almacenamiento, preservación y dispensación de la medicación, seguimiento de la terapéutica medicamentosa y educación al paciente y al equipo de salud.
- ❖ **Gestión de Enfermería**, agrupa a todo el personal de enfermería del hospital y es responsable de la gestión de este campo ante el usuario externo ambulatorio y hospitalizado en todos los servicios del hospital.
- ❖ **Gestión Financiera**, agrupa a todos los servicios que tienen que ver con la gestión de presupuesto en términos de ingresos, egresos, costos de equipos, suministros, medicamentos y otros así como los bienes del hospital. Coordina su trabajo directamente con: coordinación de la gestión de servicios institucionales, proveeduría, contabilidad y bienes y propiedades.

#### 2.7.4 Gestión de Asesoría.

- ❖ **Gestión de Estadística y archivos médicos.-** Se encarga de registrar y organizar todos los datos que producen los diferentes servicios y todas las áreas operativas y administrativas del hospital, base para alimentar el Sistema de Información.

#### 2.7.5 Gestión de Procesos Agregadores de Valor.

Constituye el componente operativo del hospital, encargado de las prestaciones de salud a los pacientes de manera ambulatoria y mediante internación. Para cumplir este cometido recibe el apoyo coordinado del resto de áreas funcionales que conforman el hospital. El Proceso Agregadores de Valor lo conforman los siguientes departamentos y áreas funcionales:

- ❖ **Emergencia.-**Es el servicio donde se atienden a usuarios tanto de consultas extemporáneas no urgentes como verdaderas urgencias. De cualquier modo este servicio es el que debe dar respuesta inmediata al usuario y es donde la satisfacción y expectativas del usuario y su familia califican al hospital.
- ❖ **Consulta externa.-**Es el servicio donde se provee atención médica en todas las especialidades al usuario externo ambulatorio. Este servicio emite la programación de tratamientos posteriores o continuidad de la atención, ya sea para los servicios de internación del hospital, quirófano, gineco-obstétrico, o servicios de diagnóstico y tratamiento, para otras unidades operativas de salud o para el domicilio. Este es el servicio que oferta la imagen de la institución al público, conjuntamente con la emergencia, trabaja en estrecha colaboración con emergencia y estadística para la satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario en términos de calidad, eficacia y eficiencia.
- ❖ **Servicios de medicina general y cirugía.-** Son los responsables de proveer atención clínica y quirúrgica al usuario externo, mediante acciones de fomento, protección, recuperación y rehabilitación de la salud. Estas acciones las realizan en hospitalización, emergencia, consulta externa, centro quirúrgico y centro obstétrico, dependen de la coordinación médica.
- ❖ **Odontología.-** Es el servicio responsable de dar atención integral de salud oral, a través de la promoción, protección, recuperación y rehabilitación.

- ❖ **Servicios técnicos: Laboratorio clínico.**-Responsable de realizar procedimientos y tratamientos especiales clínicos para contribuir, orientar y confirmar los diagnósticos médicos de los usuarios externos de la institución o fuera de ella.
  
- ❖ **Imagenología y gabinetes de diagnóstico y tratamiento.**-Área responsables de realizar procedimientos y tratamientos especiales radiológicos o de diagnóstico que requieren de equipos especializados y de alta tecnología para contribuir, orientar y confirmar los diagnósticos médicos de los usuarios ambulatorios y hospitalizados de la institución o fuera de ella.

#### **2.7.6 Gestión de Procesos Desconcentrados.**

- ❖ **Centro de Salud 24H.**-Se encuentra ubicado en la Parroquia Posorja, cuenta con el servicio para la atención del parto normal y cuidados del recién nacido; entre sus recursos humanos dispone de médicos, obstetras, enfermeras y auxiliares de enfermería brinda atención específica y de emergencia las 24 horas.
  
- ❖ **Subcentros de Salud.**-Ubicados en parroquias y comunas pertenecientes al área; el recurso humano mínimo que atiende es un médico, una enfermera, odontólogo, y una obstetriz.

## **2.8 Servicios que brinda el Hospital Cantonal de Playas.**

Su oferta de servicios son: medicina general, pediatría, cirugía general 8HD, gineco-obstetricia (ginecología, planificación familiar, obstetricia), laboratorio clínico, odontología 8 HD, programas preventivos (PAI, PIN, ECNT, PCT, DOC,VIH/SIDA), vigilancia epidemiológica y atención de emergencia y hospitalización, con una capacidad instalada de 15 camas, 2 termo cunas, 7 consultorios, 1 centro quirúrgico (sala labor, parto, RN, quirófano, esterilización), 5 camillas y 2 vehículos ambulancias, además, recibe demanda espontánea y/o por referencia de las unidades operativas.

El tipo de cirugía que atiende el hospital es la cirugía programada, las emergencias según el caso, son derivadas a hospitales de tercer nivel. El promedio días de estadía para estas cirugías son de 2 días. Las cirugías que se realizan con mayor frecuencia son: apendicetomía, ligaduras, hernias y cesáreas. El nivel de atención es básica, hospitalización de corta estancia en gineco-obstetricia, pediatría, emergencias médico-quirúrgicas y acciones de desarrollo comunitario. Los principales programas que desarrolla el MSP a través del hospital son los siguientes:

- ❖ Medicamentos genéricos gratuitos
- ❖ Maternidad gratuita y atención a la infancia
- ❖ Alimentación y nutrición
- ❖ Plan ampliado de inmunizaciones
- ❖ Control epidemiológico -Tuberculosis
- ❖ Control epidemiológico - malaria y dengue
- ❖ Nutrición
- ❖ Atención integral a los (a) adolescentes.
- ❖ Control de zoonosis
- ❖ Atención al adulto mayor.
- ❖ Salud ambiental.
- ❖ Enfermedades crónicas no transmisibles.
- ❖ VIH/SIDA/ITS.
- ❖ Mitigación, prevención y atención a emergencias.

## **CAPÍTULO III**

### **Marco Referencial**



### **3.1 Marco Teórico.**

#### **3.1.1 La Secretaria.**

##### **Origen del término de secretaria.**

El término Secretaria data desde el siglo XIII, en ese entonces se hacía referencia a una persona de confianza, confidente de sus señores. En el siglo XIV su papel se limita a la copia de la correspondencia y a las transcripciones. Luego en Francia, se designaba como secretaria a funcionarios de alta jerarquía que se convertiría en los secretarios de estado, nombre con el que se conoce actualmente en EE.UU. y en Inglaterra a los Ministros.

Indudablemente el transcurso del tiempo ha dado a la secretaria un puesto muy importante partiendo en especial de sus cualidades innatas como la discreción y la confianza, exigiendo otros campos como el aprendizaje y el dominio de unas técnicas específicas para su trabajo. Por eso ser secretaria hoy implica la correlación de un sinnúmero de cualidades y atributos, la adquisición de una serie de técnicas y conocimientos que la convierten en pilar fundamental para el funcionamiento de una organización hasta el punto de convertirse en la mejor imagen de ella.

#### **3.1.2 La función secretarial.**

De la secretaria podemos decir que es una persona que asegura el eficaz funcionamiento de una oficina mediante su trabajo discreto, ordenado y metódico; ocupa un papel muy destacado en cualquiera de los niveles que ella se sitúe. Su función abarca desde el cargo de secretaria auxiliar de un departamento a la de una secretaria general de la empresa, pasando por la secretaria particular del gerente o de los jefes de los departamentos, secciones o servicios. Esto significa que existe un profundo sentido de responsabilidad y claros conocimientos, experiencias, iniciativas personales y cualidades profesionales basadas en el hecho positivo de que ella nunca esté contenta de todo cuanto hace sino más bien de lograr que todos estén satisfechos de todas y cada una de sus actividades.

Cuanto más se amplíe el ámbito de actuación, tanto mayor y mejor deberá ser la capacitación de la secretaria dentro del ritmo actual de las actividades administrativa, comerciales, industriales y de servicios, etc.

Debe tenerse muy en cuenta con su labor anónima, leal y abnegada es y será siempre una valiosa fortaleza para el mutuo prestigio profesional. De ahí la cabal

responsabilidad de quienes ocupen cualesquiera de dichos cargos y claro está en especial cuando se trate de una secretaria-colaboradora de la empresa.

Pero hay que tomar en cuenta que una secretaria no es un departamento técnico ni un laboratorio de experimentación científica, sino un puesto de la institución desde el que se mantiene contacto con las personas, dentro o fuera de ella, de cualquier índole o formación.

### **3.1.3 Cliente.**

Cliente es la persona que recibe los productos o servicios resultantes de un proceso, en el intento de satisfacer sus necesidades y de cuya aceptación depende la sobrevivencia de quien los provee.

Sin embargo, si visualizamos a los clientes de una empresa en un concepto más amplio e integral, podríamos decir según LEFEVRE, Henry (2008), “que están constituidos por todas las personas cuyas decisiones determinan la posibilidad de que la organización prospere en el tiempo. En general cliente es todo aquel que se beneficia, directa o indirectamente, con los servicios de un proveedor” (Pág. 370).

Generalmente se suele decir que el cliente es el eslabón más importante dentro de la cadena virtuosa de la producción/servicio-producto-cliente, por lo que es prioritario direccionar de la mejor manera su satisfacción mediante una buena atención.

### **3.1.4 Satisfacción del cliente.**

La satisfacción de los clientes es el pilar fundamental de todo programa de calidad total en cualquier tipo de organización, siendo ésta la única forma que mantiene rentable su operación, ya que está rodeada de mercados altamente competitivos. Se requiere que las organizaciones sean financieramente rentables, pues las expectativas de los grupos de interés, sean éstos internos o externos, se satisfacen en primera instancia con recursos económicos.

Este argumento nos da la idea de que la organización debe agotar todos los recursos a su alcance para mantener la fidelidad en los grandes aliados y razón de ser de las empresas o instituciones: el cliente. Además la percepción del cliente hacia un producto o servicio equivale a la evaluación que se hace a la institución en función de los factores o elementos que incidieron en la satisfacción o insatisfacción de la necesidad.

### **3.1.5 Cultura de servicio al cliente.**

Como lo menciona VILLACÍS, Juan, (2006) “se debe partir reconociendo que como consecuencia de que las organizaciones, en su evolución histórica, hayan adoptado una filosofía orientada hacia el cliente y en busca de satisfacer plenamente todas sus necesidades se ha recurrido a distintos métodos competitivos. En un principio la satisfacción se utilizó como un instrumento de ventas y luego con el correr del tiempo y la evolución de los mercados tomó parte fundamental dentro de la empresa llegando hoy a pensarse que el cliente es el mayor activo y parte fundamental de la Empresa”. (Pág. 134).

La diferencia por la entrega de un mejor servicio al cliente se está tornando difícil, todas las organizaciones actuales están teniendo cambios en este sentido para favorecer su consolidación y permanecer firmes en los mercados cada vez más competitivos. Todas las empresas están cambiando sus intereses estratégicos, están incrementando su capacidad para poder satisfacer cada vez mejor a sus clientes. Se puede afirmar que el éxito de una empresa sumergida en un ambiente de competencia, está condicionada a la capacidad que ésta tiene de satisfacer las expectativas de sus clientes, todo lo cual, demanda la optimización del producto o servicio, del sistema productivo y del grado de organización de la empresa.

De todo lo expresado anteriormente y tratado se desprende lo siguiente:

La cultura del servicio debe ser practicada en todas las instituciones, es decir, desde el nivel más alto hasta el de menor jerarquía incluyendo los proveedores, guardias, mensajeros y el propio cliente externo.

Son los valores, verdades y creencias uniformes con las que la empresa atiende al cliente. Al decir uniforme nos referimos a los estándares de calidad de servicio que todas las personas de la institución deben cumplir o acatar. Se puede hablar de cultura cuando todos hablan un mismo idioma al dar el servicio, por ejemplo: si el personal de caja tiene que anticiparse a saludar al cliente, esa política se aplicará también al Director General, la cortesía para responder una llamada telefónica debe ser utilizada por todo el mundo y no solo por la telefonista, la forma y el tiempo para responder un reclamo tiene que ser utilizada por todos.

Entendiéndose por cultura las normas de comportamiento, compartidas entre quienes hacen la empresa o entre un grupo de personas: normas que son formas de actuar y que generan reconocimientos o sanciones.

### **3.1.6 Relaciones Humanas.**

**ARREAZA, Alberto. (2001)**, plantea lo siguiente con respecto a la forma de manejar las relaciones públicas dentro de las organizaciones:

Las Relaciones Humanas son las interesadas en crear y mantener entre los individuos relaciones cordiales, vínculos amistosos, basados en ciertas reglas aceptadas por todos y, fundamentalmente, en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana. Las Relaciones Públicas por su parte, buscan insertar a las organizaciones dentro de la comunidad, haciéndose comprender, tanto por su público interno como externo, de sus objetivos y procedimientos a fin de crear vinculaciones provechosas para ambas partes mediante la concordancia de sus respectivos intereses.

Según **Valarie, Parasuraman y Berry (1992)**, la calidad de atención al cliente es un proceso para la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los mismos. Los clientes constituyen el elemento vital de cualquier organización. Sin embargo, son pocas las empresas que consiguen adaptarse a las necesidades de sus clientes ya sea en calidad, eficiencia o servicio personal. Es por ello que los directivos deben iniciar el proceso de mejorar la calidad del servicio que ofrecen a sus clientes, ya que no es cuestión de elección: la imagen de la empresa depende de ello. Para mantener la imagen de la empresa, es necesario entre otras cosas mejorar continuamente el lugar de trabajo, enfocándolo hacia la calidad y la mejora continua.

La imagen de una empresa es sinónimo de cambios continuos internos y externos, que se reflejan en el bienestar del cliente, del funcionario o empleado, del ejecutivo de la empresa, por tanto es sustancial estar permanentemente pendiente del perfil micro y macro de la organización.

Según **Abell, (2004)**, la mejora continua requiere de una fuerte disciplina, ya sea en materia de productividad, satisfacción del cliente y tiempos de ciclos, ya que en la filosofía Kaizen no basta para el ejecutivo o administrador contar con un sistema de información que le notifique cada cierto tiempo que sucede, sino que debe visitar el lugar de trabajo varias veces al día para evaluar personalmente que ocurre y por qué. Los administradores kaizen le dan mayor preponderancia a todo lo relativo a los

procesos, a diferencia de la mayoría de los gerentes occidentales que se centran en el informe escrito de los resultados. En nuestro caso, son varios los factores necesarios para lograr la mejora continua en la Atención al Cliente. Una de las más resaltantes es contar con todas las herramientas necesarias (equipos, materiales, métodos, empleados capacitados y motivados) para brindar al cliente la atención que espera.

Se considera que sí se quiere mejorar los resultados, se debe mejorar los procesos, lo que permitirá mejorar con ciertas acciones, la satisfacción de sus empleados y de sus clientes, razón de ser de las instituciones. Las metas y objetivos se logran en función del cumplimiento de las exigencias del cliente interno y externo, para ello se debe contar con las estrategias factibles y los recursos óptimos para su consecución.

### 3.1.6.1 Relaciones Públicas y las Relaciones Humanas.

#### Diferencias y semejanzas de ellas:

AVILEZ, José (2000), establece diferencias sustanciales entre las relaciones humanas y las relaciones públicas, en este sentido sustentan los planteamientos teóricos del presente estudio, al mismo tiempo fija los parámetros para entender los elementos fundamentales de la comunicación organizacional.

Relaciones Humanas	Relaciones Públicas
En ella interviene la comunicación e Interrelación personal.	Interviene la intercomunicación en la empresa / organización a nivel público.
Relaciones Humanas son vinculaciones entre los seres humanos o personas	En las Relaciones Públicas se establecen relaciones entre las personas (individuo) o una organización (grupo).
Posee hábitos y normas.	Es una relación de respeto integral y total.
Tiene como fin compartir ideas y diferencias.	Busca crear actitud favorable a la institución (Una buena imagen institucional)
Las Relaciones Humanas son las enderezadas a crear y mantener entre los individuos relaciones cordiales, vínculos amistosos, basados en ciertas reglas aceptadas por todos y, fundamentalmente, en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana.	Las Relaciones Públicas por su parte, buscan insertar a la organización dentro de la comunidad, haciéndose comprender, tanto por sus públicos internos como externos, de sus objetivos y procedimientos a fin de crear vinculaciones provechosas para ambas partes mediante la concordancia de sus respectivos intereses.

El conseguir buenas relaciones humanas en el ambiente laboral significa que las personas que trabajan juntas deben llevarse en forma adecuada, de tal manera, que logren alcanzar sus objetivos personales y al mismo tiempo lograr las metas de la organización en un contexto agradable.

Las instituciones u organizaciones no son sistemas cerrados, pues con las diferencias del caso, viven abiertas a su medio social. Una de las grandes responsabilidades de la secretaria moderna es la comunicación con el público. A través de esta comunicación la secretaria se convierte en una carta de presentación, más impresionante, según sea el caso, que el logotipo, los uniformes y las oficinas. Y vienen a ser un factor de primera importancia de la imagen de la empresa, que a su vez, es tan importante en el mundo moderno y competitivo.

### **3.2 Marco Legal.**

El trabajo de investigación está sustentado en las siguientes normas legales:

#### **3.2.1 Constitución de la República:**

- **Título II: Derechos, Sección séptima, Salud.**

**Art. 32.-** La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.

El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional.

Vale destacar que los servicios de salud deben estar basados en principios de equidad, pero que en la práctica muchas veces no se cumple, dadas las deficiencias que se dan en el servicio de salud pública, lo que genera reclamos generalizados de los pacientes/clientes.

- **Título VII: RÉGIMEN DEL BUEN VIVIR, Sección segunda, Salud.**

**Art. 360.-** El sistema garantizará, a través de las instituciones que lo conforman, la promoción de la salud, prevención y atención integral, familiar y comunitaria, con base en la atención primaria de salud; articulará los diferentes niveles de atención; y promoverá la complementariedad con las medicinas ancestrales y alternativas.

La red pública integral de salud será parte del sistema nacional de salud y estará conformada por el conjunto articulado de establecimientos estatales, de la seguridad social y con otros proveedores que pertenecen al Estado, con vínculos jurídicos, operativos y de complementariedad.

El sistema nacional de salud implica trabajar en equipo para realizar la prevención en los sectores más vulnerables de la sociedad, particularmente en los niños y adultos mayores.

**Art. 361.-** El Estado ejercerá la rectoría del sistema a través de la autoridad sanitaria nacional, será responsable de formular la política nacional de salud, y normará, regulará y controlará todas las actividades relacionadas con la salud, así como el funcionamiento de las entidades del sector.

La evaluación de las actividades que cumplen las entidades en todos los sectores de la administración pública, en particular el de la salud, incluso realizadas por el propio Presidente de la República, ha desnudado las falencias de este sector tan importante para la sociedad, y en especial para la clase más desprotegida, lo que implica no dar un servicio de calidad y calidez.

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

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

El énfasis en la gratuidad en los servicios de salud pública, ha sido uno de los logros más significativos el gobierno de la revolución ciudadana, a pesar de que falta mucho por hacer, sin embargo se nota los cambios positivos en este sector.

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

1. Formular políticas públicas que garanticen la promoción, prevención, curación, rehabilitación y atención integral en salud y fomentar prácticas saludables en los ámbitos familiar, laboral y comunitario.
2. Universalizar la atención en salud, mejorar permanentemente la calidad y ampliar la cobertura.
3. Fortalecer los servicios estatales de salud, incorporar el talento humano y proporcionar la infraestructura física y el equipamiento a las instituciones públicas de salud.
4. Garantizar las prácticas de salud ancestral y alternativa mediante el reconocimiento, respeto y promoción del uso de sus conocimientos, medicinas e instrumentos.
5. Brindar cuidado especializado a los grupos de atención prioritaria establecidos en la Constitución.
6. Asegurar acciones y servicios de salud sexual y de salud reproductiva, y garantizar la salud integral y la vida de las mujeres, en especial durante el embarazo, parto y postparto.
7. Garantizar la disponibilidad y acceso a medicamentos de calidad, seguros y eficaces, regular su comercialización y promover la producción nacional y la utilización de medicamentos genéricos que respondan a las necesidades epidemiológicas de la población. En el acceso a medicamentos, los intereses de la salud pública prevalecerán sobre los económicos y comerciales.
8. Promover el desarrollo integral del personal de salud.

### **3.2.2 Ley Orgánica de la Salud.**

- **Capítulo III**

#### **Derechos y deberes de las personas y del Estado en relación con la salud.**

**Art. 7.-** Toda persona, sin discriminación por motivo alguno, tiene en relación a la salud, los siguientes derechos:

- k) Participar de manera individual o colectiva en las actividades de salud y vigilar el cumplimiento de las acciones en salud y la calidad de los servicios, mediante la conformación de veedurías ciudadanas u otros mecanismos de participación social; y,



ser informado sobre las medidas de prevención y mitigación de las amenazas y situaciones de vulnerabilidad que pongan en riesgo su vida.

La participación ciudadana en el ámbito del cuarto poder tiene un protagonismo mediático, en razón de la poca influencia o apertura que ha tenido cuando se han presentado casos de irregularidades o simplemente funcionarios que no cumplen a cabalidad su trabajo, perjudicando directa o indirectamente a la ciudadanía que requiere servicios básicos, más aún cuando se trata de la salud.

### **3.3 Marco Conceptual.**

#### **3.3.1 Ética.**

Rama de la filosofía que trata del bien y del mal, de los derechos y las obligaciones morales; los principios que rigen el comportamiento moral de una persona o grupo.  
Hoffman K. (2002), p.107.

#### **3.3.2 Calidad del servicio.**

Es la habilidad que posee un sistema para operar de manera fiable y sostenida en el tiempo a un determinado nivel de desempeño. Es una organización de servicios, calidad es, por tanto, el grado en que los procesos organizacionales pueden generar constantemente los servicios requeridos y/o deseados por sus clientes cuando y como estos lo necesitan, sin interrupciones en sus operaciones y sin deterioros en su desempeño. Domínguez H. (2006), p.46.

#### **3.3.3 Mejoramiento continuo.**

Ha sido un pilar fundamental para el desarrollo y evolución de lo que ahora se conoce como calidad total cuyo origen se podría ubicar en el enfoque de Shewhart acerca de que el mejoramiento continuo se orientaba hacia la reducción constante de la variabilidad de los procesos ya que se lo consideraba a este factor como el principal causante de los problemas relacionados con la falta de calidad en aquellos tiempos en que la estandarización comenzaba hacer plataforma para el despegue de la industria.  
Cantú H. (2003), p.222.

#### **3.3.4 Atención al cliente.**

Se designa con el concepto de atención al cliente a aquel servicio que prestan las empresas de servicios o que comercializan productos, entre otras, a sus clientes, en caso que estos necesiten manifestar reclamos, sugerencias, plantear inquietudes sobre el producto o servicio en cuestión, solicitar información adicional, solicitar

servicio técnico, entre las principales opciones y alternativas que ofrece este sector o área de las empresas a sus consumidores.

<http://www.definicionabc.com/economia/atencion-al-cliente.php>

### **3.3.5 Trabajo en equipo.**

Pequeño número de personas cuyas habilidades se complementan entre si y que están entregadas a un mismo propósito. Serie de metas de rendimiento y orientación de los cuales se hacen mutuamente responsables. Dubrin A. (2008), p.61.

### **3.3.6 Profesionalismo**

Es más que el dominio del protocolo (los saludos) y las tareas (comportamiento y reacciones) propias de la profesión que se ejerce. El profesionalismo es singular a dudas, uno de los mejores medios para conseguir que nuestros clientes nos sean fieles y para obtener cada vez más por su parte. Pascal P. (2002), p.171.

### **3.3.7 Coordinación.**

Entendemos por coordinación a la acción de coordinar, de poner a trabajar en conjunto diferentes elementos en pos de obtener un resultado específico. Todo aquel individuo u objeto que cumple el rol de coordinador en una situación determinada, tiene como tarea principal la de planificar, organizar y ordenar las diversas tareas de quienes formarán parte de un proceso con el fin de generar ciertos resultados y, consiguientemente, triunfar en las metas establecidas. La coordinación puede darse de manera voluntaria y planificada, como así también de modo inesperado y espontáneo de acuerdo a cada situación específica.

<http://www.definicionabc.com/general/coordinacion.php>

### **3.3.8 Comunicación**

Un elemento constante en la mayoría de los informes de investigación acerca de los problemas del personal, es la ineficacia de la comunicación. Este suele ser la causa de muchos problemas dentro de las empresas. William J. (1983), p.48.

Toda comunicación es un proceso social, de interacción grupal en ella podemos distinguir actos de influencia de cooperación de contagio o imitación social, actos de liderazgo. Gómez P. (2007), p.38.

#### ❖ **Comunicación escrita**

Es importante conocer las distintas estructuras que podemos utilizar en función del mensaje para que este llegue lo más claro posible a nuestro receptor. Costumero (2007), p.49.

La comunicación escrita para mostrar autoridad adecuada para asegurar exactitud se requiere que sea permanente y máxima cobertura posible. William J. (1983), p.126

#### ❖ **Comunicación oral**

La comunicación oral es personal, intercambio posible en dos direcciones más flexibilidad posible en el tono de voz, situaciones de urgencia. William J. (1983), p.126

### **3.3.9 Satisfacción al cliente.**

Si las percepciones de los clientes cumplen con sus expectativas entonces se dice que estas han sido confirmadas y el cliente está satisfecho. Domínguez H. (2006), p.100.

Es un conjunto de relaciones interpersonales eficaces en las empresas.

La satisfacción al cliente mejora su salud física y mental mientras que la insatisfacción genera tensiones negativas. Dublín J. (2008), p.238.

### **3.3.10 Cliente interno.**

El personal que labora en la empresa es considerado cliente interno, toda vez que es el receptor primario de la misión, de la visión y estrategias formuladas por la organización para lograr la satisfacción del cliente externo.

Los empleados de la empresa son los mejores vendedores de sus bienes y servicios. Para ello hay que crear una cultura organizacional lo cual requiere tiempo, constancia y perseverancia. Domínguez H. (2006), p.4, 5.

### **3.3.11 Cliente externo.**

Esta categoría comprende a los intermediarios que directamente tiene relación con la empresa y hacia los cuales deben dirigirse las acciones estratégicas para que se manifieste un valor agregado perceptible y una calidad de servicio que verdaderamente establezca una diferencia. Domínguez H. (2006), p.5.

La atención al cliente es un elemento de la calidad del servicio que se orienta a mejorar el clima laboral, las relaciones empresa-cliente, pone énfasis en la estrategia de servicio con la intención de atraer clientes, satisfacer sus necesidades, y a la vez transformar a la empresa en una cultura de servicio para que los clientes perciban y se pueda generar en ellos confianza y lealtad, que en el largo plazo dará a la institución las bases para su sobrevivencia.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO Y SU METODOLOGÍA.**

#### **4.1 Métodos.**

Para la realización de este proyecto se efectuará diversas actividades y en cada una de ellas será conveniente identificar la metodología investigativa más apropiada a aplicarse en función a la siguiente descripción:

**Inductivo-deductivo.-** Estos métodos orientan el estudio del problema a través de las encuestas que permite extraer conclusiones y consecuencias ya que se presentan conceptos, principios, definiciones, de las cuales se aplica y examina los casos particulares de las secretarías del Hospital de Playas, en el desempeño de sus funciones y las estrategias de orientación al servicio al ciudadano.

Adicionalmente se partió del estudio de casos, hechos o fenómenos particulares para llegar al descubrimiento de un principio o ley.

**Científico.-** Este método va desde el planteamiento del problema, elaboración de la hipótesis hasta la identificación del mismo.

#### **4.2 Tipo de investigación.**

**Descriptiva.-** Pretende explicar cada una de las variables (talento humano y calidad de servicio) en cuanto a estructura y funcionamiento interno, se utilizará pruebas matemáticas, descriptivas tales como porcentaje y media aritmética.

**Explicativa.-** Las conclusiones será el resultado del análisis cualitativo y cuantitativo de las respuestas proporcionadas por los usuarios y directivos.

#### **4.3 Diseño de la investigación.**

La investigación es de campo porque el estudio sistemático del problema se realizó en el lugar de los hechos, en la sala de consulta externa del hospital de Playas, con el propósito de conocer, explicar sus causas y resultados.

Es bibliográfica documental, ya que se procederá a hacer consulta en documentos (fuente primaria), concernientes a la institución en estudio y de la cual se podrá obtener información de tendencia amplia y concreta al caso.

#### 4.4 Población y muestra.

La población es el total de un universo de individuos, a esta la podemos identificar de dos maneras: si conocemos el total de la misma, es decir, si sabemos cuanto es su total en número, la identificaremos como finita, pero si desconocemos el total de la misma la identificaremos como población infinita y dentro de la investigación dependiendo su magnitud emplearemos a toda su población, caso contrario utilizaremos una parte o como comúnmente la conocemos, una muestra.

Para ello identificaremos a nuestra población que se restringirá al número de empleados que conforman el área administrativa que se está investigando y está integrada por 54 personas, además debemos también estimar los pacientes que visitan el hospital para ello se pudo identificar que desde febrero hasta diciembre del año 2011 hubo un total de 54765 pacientes.

Entonces se realizó una operación que permite distribuir los 54765 pacientes en un periodo de 10 meses, obteniendo como promedio un total de 5476 pacientes al mes. Y este número dividido para los 30 días que comprenden el mes tenemos un promedio de 182 personas al día.

Para nuestro caso, la muestra se refiere a una parte representativa de la población para poderla analizar y que de manera confiable nos muestre un resultado favorable. Además es necesario utilizar los métodos y procedimientos adecuados para poder estimar y trabajar con la muestra necesaria y proporcional para este tema de investigación. Así de esta manera tendremos unos datos específicos y concretos.

Entonces para lo cual nuestra población corresponde a un número de 54765 personas y para poder estimar la muestra se aplica la siguiente fórmula:

**Fórmula :**

$$n = \frac{N}{e^2 (N - 1) + 1}$$

En donde:

n = muestra

N = población (54765)

e = error 5% (0.05)

$$n = \frac{54765}{(0.05)^2 (54764) + 1}$$

$$n = \frac{54765}{0.0025 (54764) + 1}$$

$$n = \frac{54765}{136.91 + 1}$$

$$n = \frac{54765}{137.91}$$

n = 397 personas R//.

Una vez desarrollada la fórmula tenemos el total de la muestra que es 397 personas.

**Total de población:**

<b>Usuarios</b>	<b>397</b>
<b>Autoridades</b>	<b>6</b>
<b>Administrativos</b>	<b>10</b>
<b>Total</b>	<b>413</b>

**4.5 Instrumentos de la investigación.**

Dentro de una investigación también hace contraste el aspecto cualitativo, es decir que se toma en cuenta la manera de percepción de las cosas que podemos apreciar y vivir dentro de un espacio en estudio, a esto lo llamaremos como objeto de ayuda al momento de recopilar la información que sea necesaria.

Esto influirá mucho para poder lograr un análisis y una recomendación de mejoramiento a una área específica y que este dentro de nuestro marco de estudio.

#### ❖ **La encuesta.**

Se aplica la encuesta porque se ha convertido en una herramienta fundamental para el estudio de relaciones sociales. Esta es una técnica que permite entender la situación de una realidad, y ayuda a saber de qué manera una organización o persona, se comporta ante la sociedad o los organismos relacionados a ellos desde un punto de vista diferente y ajeno al de la misma. A través de esta se logrará una recolección de información importante y fundamental para el fin que es aplicado, y por ser de relación directa se la puede utilizar a manera de anónima para quien es encuestado y este involucrado a la organización. Se realizará además a los miembros del área administrativa del hospital y del mismo modo se procederá con una parte de los usuarios.

La encuesta esta formada por 10 preguntas, dirigidas al personal del área directiva y administrativa, servicios generales y 10 preguntas a los usuarios. Esta estructurada con preguntas cerradas, las cuales comprenden una situación de decisión y especificación del encuestado para de esta manera conocer la situación presente del cual estamos analizando, y la aplicaremos en el proceso de tabulación, de modo que obtendremos mayor claridad al momento de sintetizar los resultados; además incluirán preguntas de opción múltiple para que el encuestado sea lo más específico al momento de contestar.

#### **4.6 Procedimiento de la investigación.**

Durante el proceso de la investigación es importante llevar un respectivo proceso y control por etapas, con el objetivo de consolidar el transcurso siguiente durante el tiempo de la investigación, esto amerita que para conseguir el objetivo de dicha etapa debe llevarse una buena metodología de investigación, un buen análisis y la posterior interpretación durante el periodo de la investigación de cierta causa.

A continuación detallaremos el procedimiento mediante el cual realizaremos la investigación:

- ❖ Planteamiento del problema.
- ❖ Revisión bibliográfica para la elaboración del marco teórico.
- ❖ Definición de la población, selección de la muestra



- ❖ Elaboración de instrumentos.
- ❖ Estudio de campo.
- ❖ Aplicación de encuestas al Director, administrador, empleados, y de la misma manera a usuarios que visitan dicho Centro de Salud.
- ❖ Elaboración de gráficos.
- ❖ Análisis e interpretación estadística de los resultados.
- ❖ Formulación de la propuesta.
- ❖ Conclusiones y recomendaciones.

#### **4.7 Análisis de resultados de encuestas a usuarios, empleados y directivos del hospital de Playas.**

Para el procesamiento y análisis de resultados de las encuestas, tanto para usuarios, directivos, empleados y funcionarios, se utiliza cuadros y gráficos por cada ítem y se recurre a la tabla de frecuencias absolutas y relativas, y por ende se aplica gráficos tipo columna que facilitan interpretar y analizar fácilmente cada respuesta.

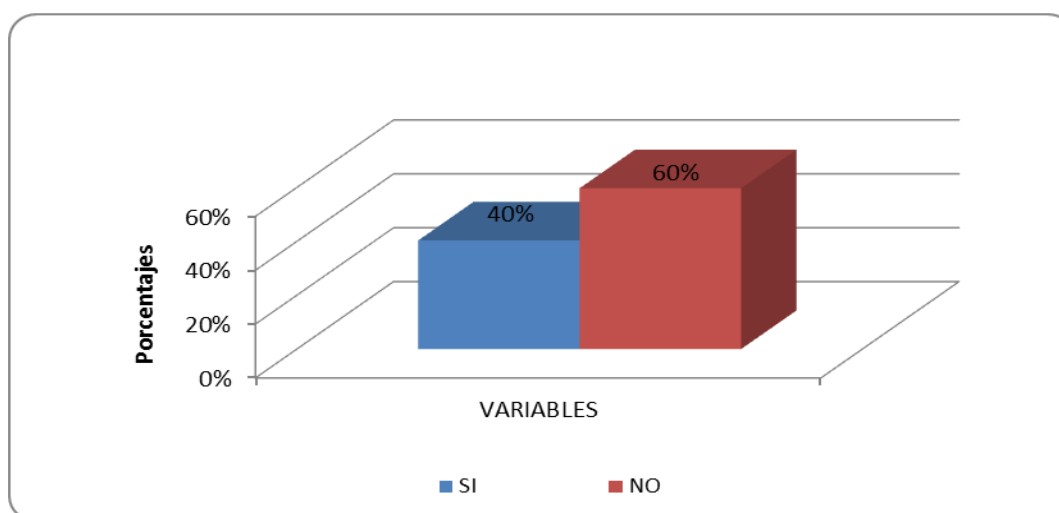
## Análisis y comentario de encuestas aplicadas a los usuarios del hospital de Playas.

### 1. ¿Cree usted que el personal del hospital atiende con eficiencia a los usuarios?

Cuadro N° 1

¿Cree usted que el personal del hospital atiende con eficiencia a los usuarios?			
ITEM N° 1	VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
	SI	160	40%
	NO	237	60%
	<b>TOTAL</b>	<b>397</b>	<b>100%</b>

Gráfico N° 1



Fuente: Trabajo de campo  
Elaborado por: Roxana Cruz y Glenda Flores

### Análisis y Comentario:

Según las encuestas aplicadas a los usuarios del hospital Playas; nos damos cuenta que del 100% de encuestados, el 40% confirmó que el personal del hospital atiende con eficiencia, mientras que un 60% que se pronuncia e indica que son atendidos en forma ineficiente.

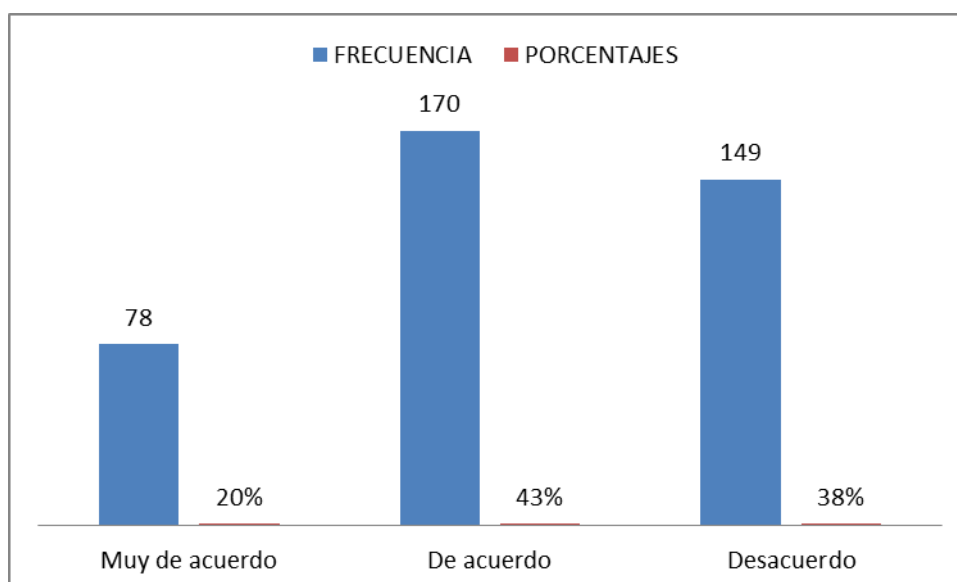
Actualmente la población que solicita servicios básicos de parte del estado ecuatoriano, se ha vuelto mas exigente en términos de la eficiencia y rapidez de quienes están en la obligación de atenderlos y satisfacer sus requerimientos.

## 2. ¿Está de acuerdo con la atención que recibe en el hospital?

Cuadro N° 2

¿Está de acuerdo con la atención que recibe en el hospital?			
ITEM N° 2	VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
	Muy de acuerdo	78	20%
	De acuerdo	170	43%
	Desacuerdo	149	38%
	<b>TOTAL</b>	<b>397</b>	<b>100%</b>

Gráfico N° 2



Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Roxana Cruz y Glenda Flores

### Análisis y Comentario:

Del total de usuarios encuestados, el 38% (149 personas) respondieron que están en desacuerdo con la atención que reciben en el hospital; el 43% (170 personas) dicen estar de acuerdo y el 20% (78 personas) dijeron que están muy de acuerdo con la atención.

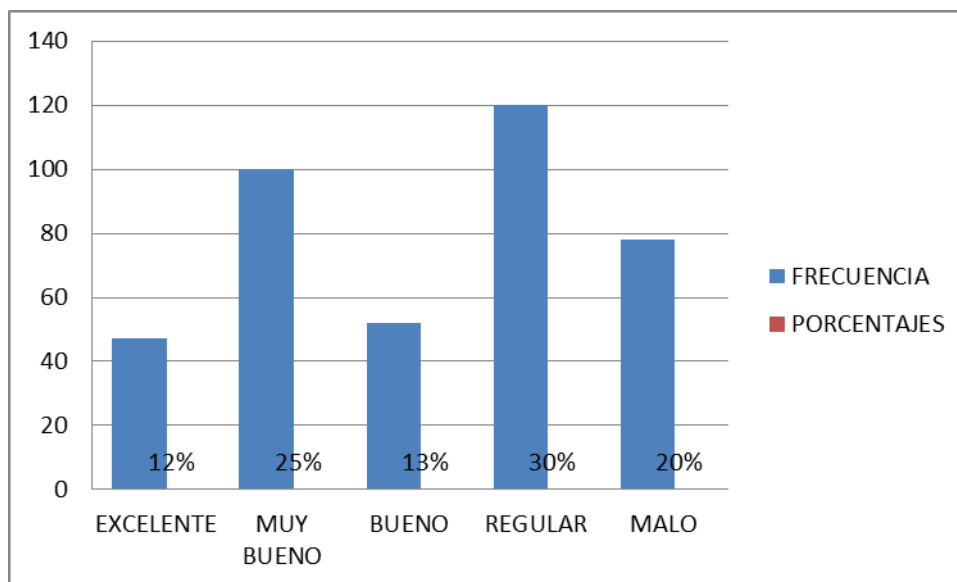
Cabe resaltar la importancia de la atención al público en instituciones como el hospital de Playas, que a pesar que tiene un porcentaje de aceptación, no deja de preocupar a aquellas personas que están en desacuerdo.

### 3. ¿Cómo describe Ud. el trato recibido por parte del personal?

Cuadro N° 3

¿Cómo describe Ud. el trato recibido por parte del personal?			
ITEM N° 3	VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
	EXCELENTE	47	12%
	MUY BUENO	100	25%
	BUENO	52	13%
	REGULAR	120	30%
	MALO	78	20%
	<b>TOTAL</b>	<b>397</b>	<b>100%</b>

Gráfico N° 3



Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Roxana Cruz y Glenda Flores

#### Análisis y Comentario:

Según los resultados obtenidos, el 12% (47 personas) responden que el trato que reciben en el hospital es excelente; el 25% (100 personas) dicen que lo tratan muy bien; el 13% (52 personas) manifiestan que el trato es bueno; el 30% (120 personas) contestan que el trato es regular y el 20% (78 personas) responden que el trato en el centro de salud es malo.

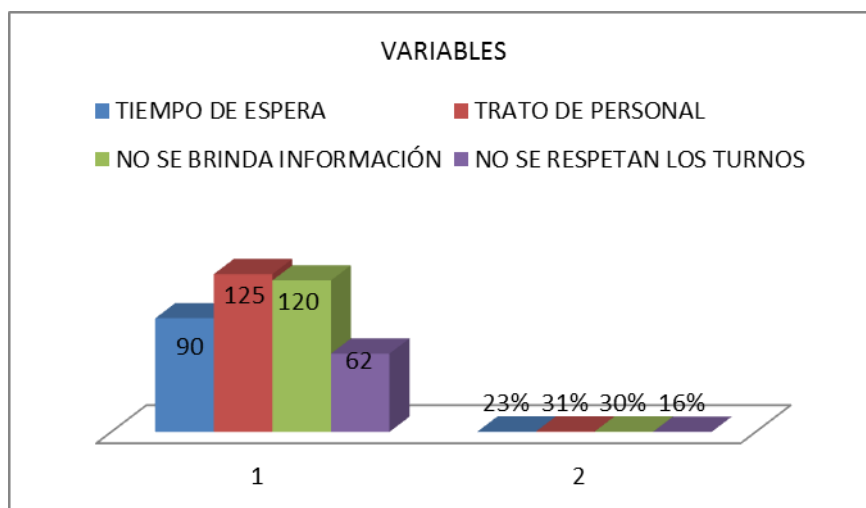
Las buenas relaciones de convivencia deben primar en el trato con las personas sin importar su clase, raza, religión o creencia, más aún cuando se brinda un servicio público.

**4. Indique cuáles son las quejas que comúnmente manifiesta por la atención brindada:**

Cuadro N° 4

Indique cuáles son las quejas que comúnmente manifiesta por la atención brindada:			
ITEM N° 4	VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
	TIEMPO DE ESPERA	90	23%
	TRATO DE PERSONAL	125	31%
	NO SE BRINDA INFORMACIÓN	120	30%
	NO SE RESPETAN LOS TURNOS	62	16%
	<b>TOTAL</b>	<b>397</b>	<b>100%</b>

Gráfico N° 4



Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Roxana Cruz y Glenda Flores

**Análisis y Comentario:**

Del total de encuestados, el 23%(90 personas) manifiestan que el tiempo de espera es la molestia que encuentran en el centro de salud; el 31% (125 personas) responden que es el trato del personal lo más intolerable en el servicio; el 30% (120 personas) dicen que no reciben información oportuna y el 16% (62 personas) contestan que no se respeta el turno asignado para la atención.

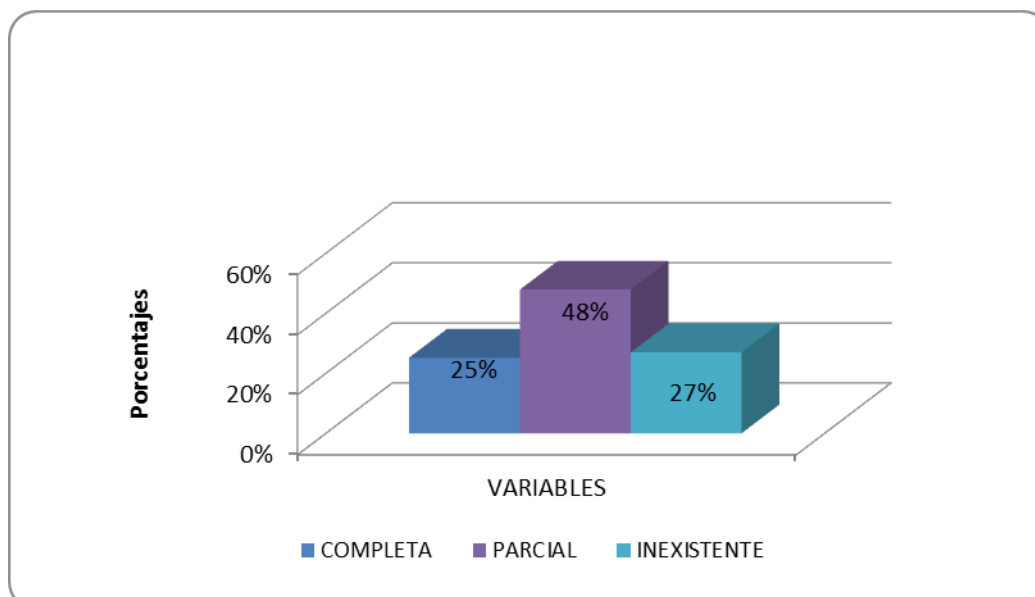
Generalmente los reclamos de los usuarios en la atención de los hospitales públicos son frecuentes, por lo que es necesario prestar mucha a estas deficiencias, mejorando así el servicio de salud, que provocará bienestar en la población.

## 5. Cuando ha solicitado información, la respuesta recibida fue:

Cuadro N° 5

Cuando ha solicitado información, la respuesta recibida fue:			
ITEM N° 5	VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
	COMPLETA	100	25%
	PARCIAL	190	48%
	INEXISTENTE	107	27%
	<b>TOTAL</b>	<b>397</b>	<b>100%</b>

Gráfico N° 5



Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Roxana Cruz y Glenda Flores

### Análisis y Comentario:

Según las encuestas realizadas a los usuarios, el 25% (100 personas) responden que reciben completa la información requerida sobre aspectos del servicio hospitalario; el 48% (190 personas) manifiestan que la reciben en forma parcial, y, el 27% (107 personas) dicen que no reciben ningún tipo de información cuando lo requieren.

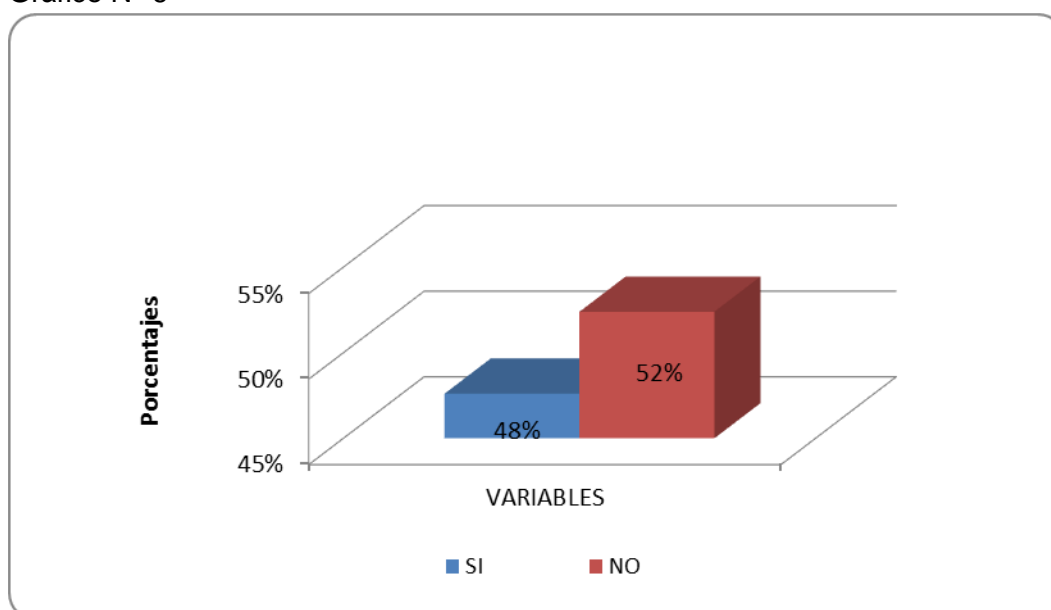
En todo proceso de atención al público, es primordial que se tenga a mano la información interna y externa requerida, que facilite las tareas y labores de los empleados para brindar un mejor servicio a los usuarios.

**6. ¿Considera que el personal que presta sus servicios en el hospital está capacitado para atender debidamente a los usuarios?**

Cuadro N° 6

¿Considera que el personal que presta sus servicios en el hospital está capacitado para atender debidamente a los usuarios?			
ITEM N° 6	VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
	SI	189	48%
	NO	208	52%
	<b>TOTAL</b>	<b>397</b>	<b>100%</b>

Gráfico N° 6



Fuente: Trabajo de campo  
Elaborado por: Roxana Cruz y Glenda Flores

**Análisis y Comentario:**

Del total de usuarios encuestados, el 48% (189 personas) manifiestan que el personal que presta sus servicios en el hospital de Playas si está capacitado para atender debidamente a los usuarios, mientras que el 52% (208 personas) respondieron que no se encuentran capacitados para brindar el servicio de salud.

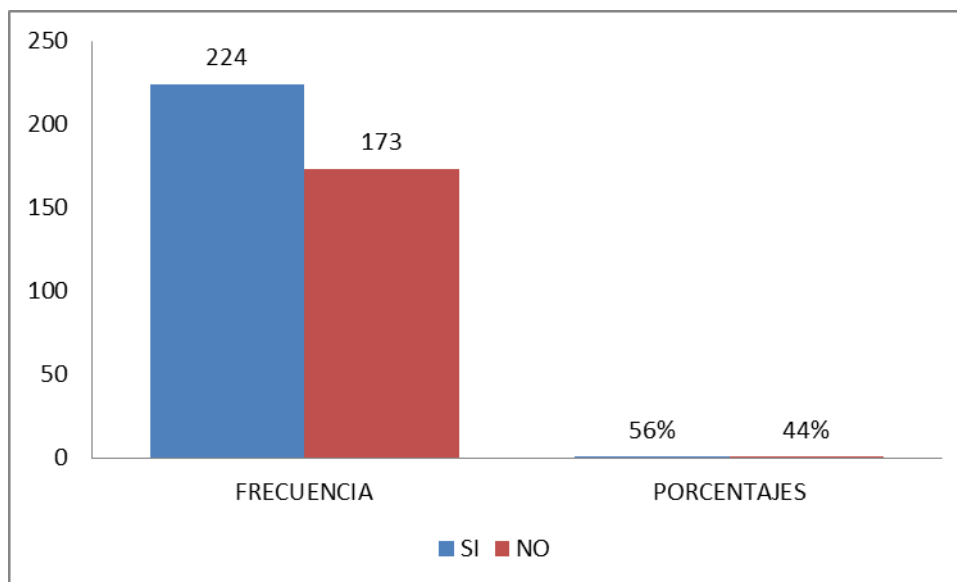
En la administración moderna, la capacitación ha logrado mejorar la eficiencia y el rendimiento adecuado en las empresas e instituciones públicas y privadas, por lo cual es pertinente que se tenga como política institucional, la capacitación permanente a los empleados y funcionarios del hospital.

**7. ¿El personal que lo atiende, le orienta sobre el lugar donde va ser atendido?**

Cuadro N° 7

¿El personal que lo atiende, le orienta sobre el lugar donde va ser atendido?			
ITEM N° 7	VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
	SI	224	56%
	NO	173	44%
	<b>TOTAL</b>	<b>397</b>	<b>100%</b>

Gráfico N° 7



Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Roxana Cruz y Glenda Flores

**Análisis y Comentario:**

Según las respuestas obtenidas de los encuestados, el 56% (224 personas) respondieron que si reciben orientación del lugar donde van ser atendidos dentro del hospital, mientras que el 44% (173 personas) contestaron que no reciben ninguna orientación que ayude a encontrar rápidamente el lugar de atención.

Actualmente los servicios públicos, cuentan con señalética que ayudan en forma rápida y eficiente la ubicación del área o lugar donde el usuario recibirá un producto o servicio.

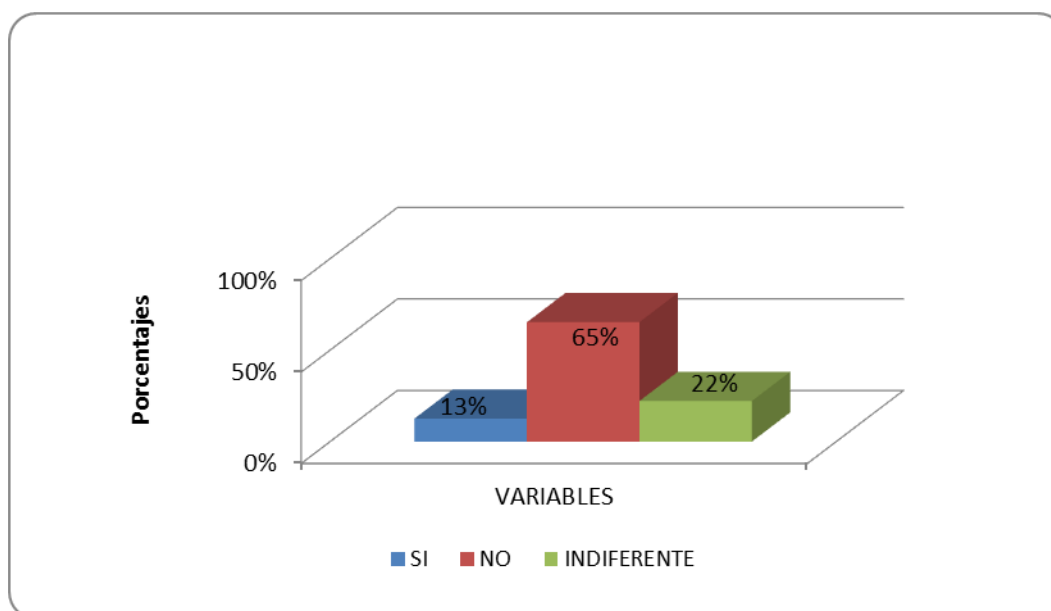


## 8. ¿Funciona el call center para los turnos de citas médicas?

Cuadro N° 8

Funciona el call center para los turnos de citas médicas?			
ITEM N° 8	VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
	SI	50	13%
	NO	259	65%
	INDIFERENTE	88	22%
	<b>TOTAL</b>	<b>397</b>	<b>100%</b>

Gráfico N° 8



Fuente: Trabajo de campo  
Elaborado por: Roxana Cruz y Glenda Flores

### Análisis y Comentario:

Según los resultados de la encuesta a los usuarios, el 13% (50 personas) contestaron que si funciona el call center para los turnos de las citas médicas del hospital; el 65% (259 personas) respondieron que no funciona el mecanismo de llamadas y el 22% (88 personas) se mostraron indiferentes a la interrogante.

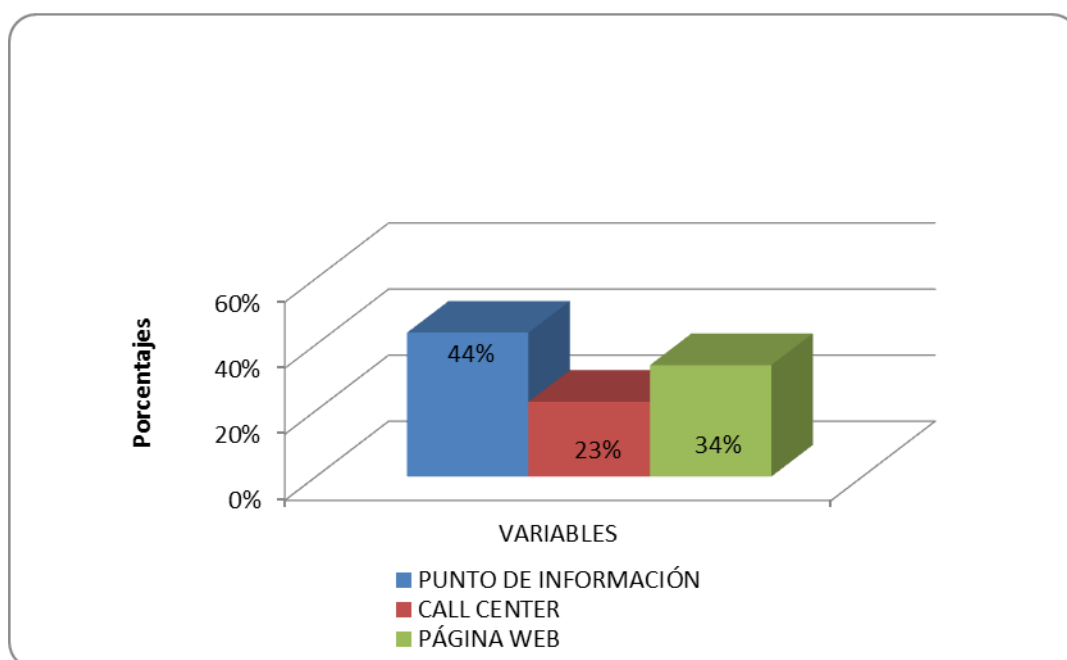
Con el ánimo de mejorar los servicios al cliente, muchas instituciones han adaptado el mecanismo de llamadas o call center para optimizar y organizar adecuadamente la atención al público.

**9. Le gustaría que la atención al usuario (servicio administrativo), sea mediante:**

Cuadro N° 9

<b>Le gustaría que la atención al usuario (servicio administrativo), sea mediante:</b>			
<b>ITEM N° 9</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJES</b>
	PUNTO DE INFORMACIÓN	173	44%
	CALL CENTER	90	23%
	PÁGINA WEB	134	34%
	<b>TOTAL</b>	<b>397</b>	<b>100%</b>

Gráfico N° 9



Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Roxana Cruz y Glenda Flores

**Análisis y Comentario:**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, el 44% (173 personas) dijeron que le gustaría que la atención al usuario sea mediante puntos de información; el 23% (90 personas) manifestaron que prefieren el call center y el 34% (134 personas) respondieron que debería ser mediante el uso de la página web.

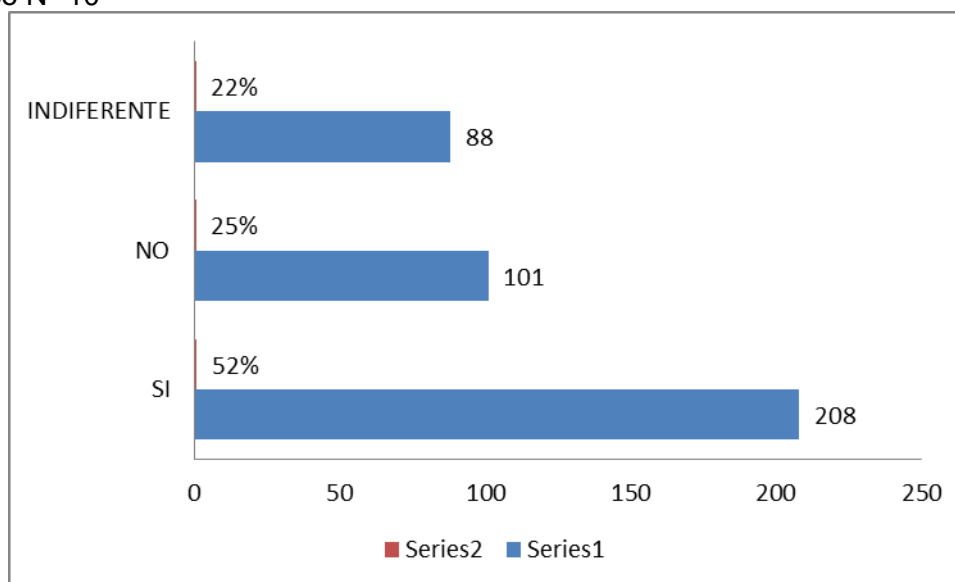
La tecnología de la información ha logrado mejorar la comunicación de toda índole y se ha vuelto una necesidad dentro de las empresas e instituciones que brindan servicio y que están en frecuente comunicación.

**10. ¿Considera usted que en el hospital, labora personal especializado en la atención al público?**

Cuadro N° 10

¿Considera usted que en el hospital, labora personal especializado en la atención al público?			
ITEM N° 10	VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
	SI	208	52%
	NO	101	25%
	INDIFERENTE	88	22%
	<b>TOTAL</b>	<b>397</b>	<b>100%</b>

Gráfico N° 10



Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Roxana Cruz y Glenda Flores

**Análisis y Comentario:**

Según los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los usuarios, el 52% (208 personas) respondieron que si existe personal especializado en atención al cliente dentro del hospital; el 25% (101 personas) contestaron que no hay personas especializadas para atender a los usuarios, mientras que el 22% (88 personas) se manifestó indiferente ante la pregunta realizada.

Para brindar un servicio eficiente y de calidad es necesario capacitar, evaluar al personal en la función que realiza y así lograr el bienestar y aceptación del público.

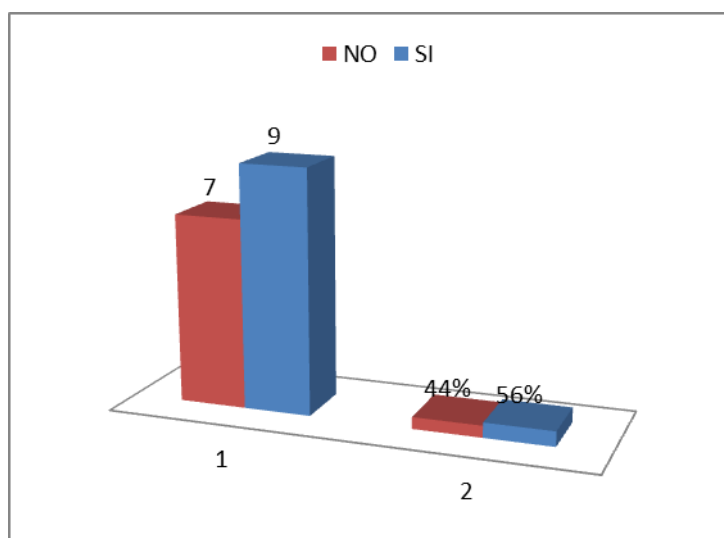
## Análisis de encuestas aplicadas a directivos y empleados del hospital de playas

### 1. ¿Se le ha dado capacitación, apoyo y el equipo tecnológico necesario para que el personal desempeñe con eficiencia su trabajo?

Cuadro n° 11

¿Se le ha dado capacitación, apoyo y el equipo tecnológico necesario para que el personal desempeñe con eficiencia su trabajo?			
ITEM N° 1	VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
	SI	9	56%
	NO	7	44%
	<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Gráfico N° 11



Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Roxana Cruz y Glenda Flores

#### Análisis y Comentario:

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los directivos y empleados del Hospital, el 56% (9 personas) respondieron que si se ha dado la capacitación necesaria al personal para que desempeñe con eficiencia sus labores, mientras que el 44% (7 personas) manifestaron que no se dado la capacitación pertinente.

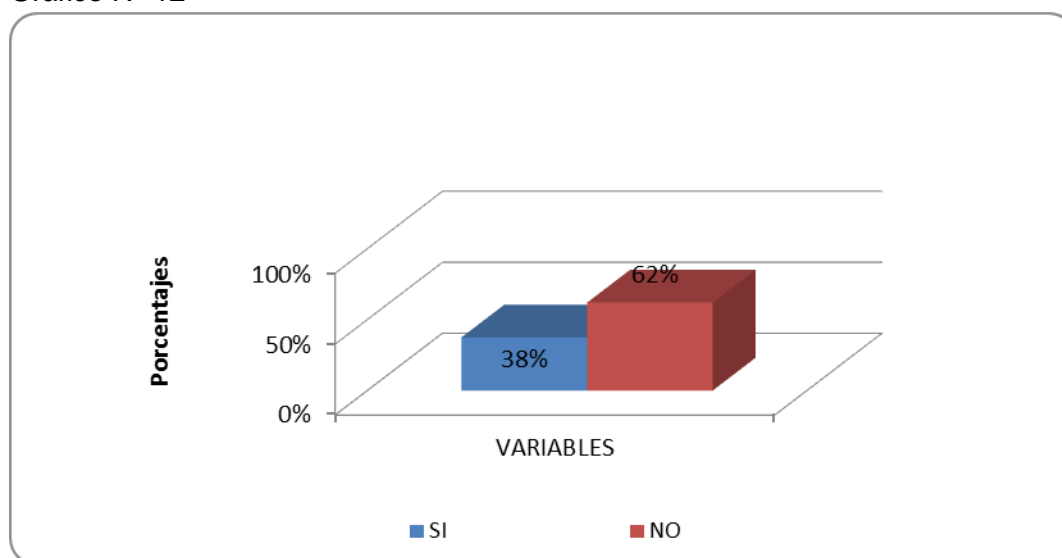
La capacitación de personal comprende, la adquisición de conocimientos prácticos y disciplina para fortalecer las habilidades y destrezas requeridas para alcanzar el éxito institucional.

2. ¿Los Departamentos para realizar su gestión disponen de manuales de normas y procedimientos por escrito de las distintas operaciones que realiza?

Cuadro N° 12

¿Los Departamentos para realizar su gestión disponen de manuales de normas y procedimientos por escrito de las distintas operaciones que realiza?			
ITEM N° 2	VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
	SI	6	38%
	NO	10	62%
	<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Gráfico N° 12



Fuente: Trabajo de campo  
Elaborado por: Roxana Cruz y Glenda Flores

**Análisis y Comentario:**

Según las encuestas aplicadas, el 38% (6 personas) contestaron que en el hospital de Playas si dispone de un manual de normas y procedimientos por escrito para realizar las distintas operaciones en la entidad, mientras que el 63% (10 personas) manifestaron que no dispone de estos documentos.

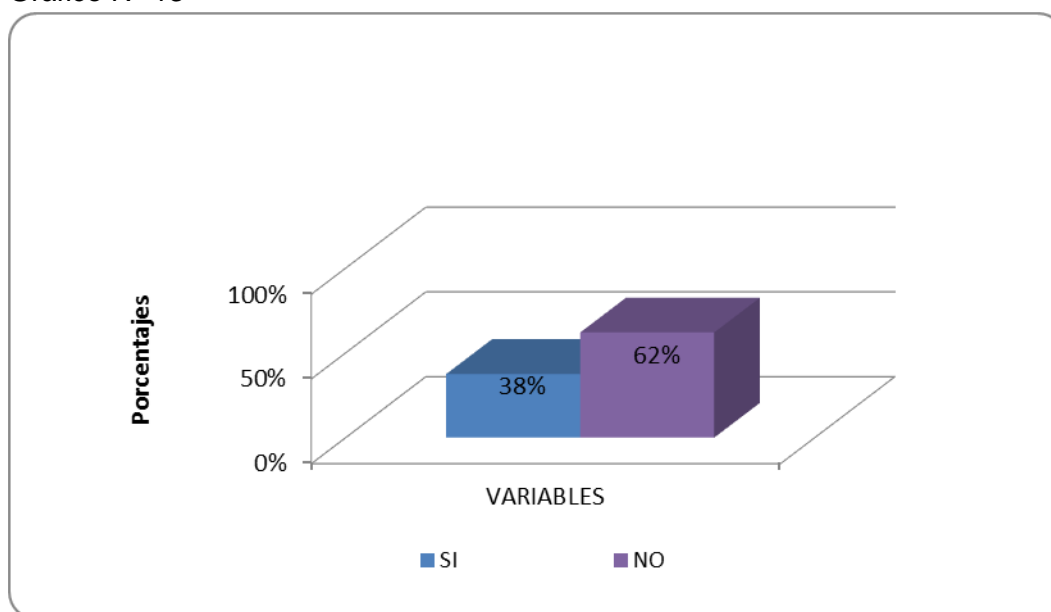
Los manuales de normas y procedimientos son documentos de vital importancia, pues contienen generalmente la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones o tareas de una unidad administrativa o de gestión. Según los resultados al parecer esta herramienta no ha sido debidamente socializada.

**3. ¿El Hospital cuenta con un lugar específico en la que el usuario pueda manifestar sus inquietudes?**

Cuadro N° 13

¿El Hospital cuenta con un lugar específico en la que el usuario pueda manifestar sus inquietudes?			
ITEM N° 3	VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
	SI	6	38%
	NO	10	62%
	<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Gráfico N° 13



Fuente: Trabajo de campo  
Elaborado por: Roxana Cruz y Glenda Flores

**Análisis y Comentario:**

De las encuestas realizadas a los directivos y empleados, el 38% (6 personas) manifestaron que existe un lugar específico en la que el usuario pueda manifestar sus inquietudes, mientras que el 62% (10 personas) respondieron que no se cuenta con lugares apropiados para atender requerimientos de los usuarios.

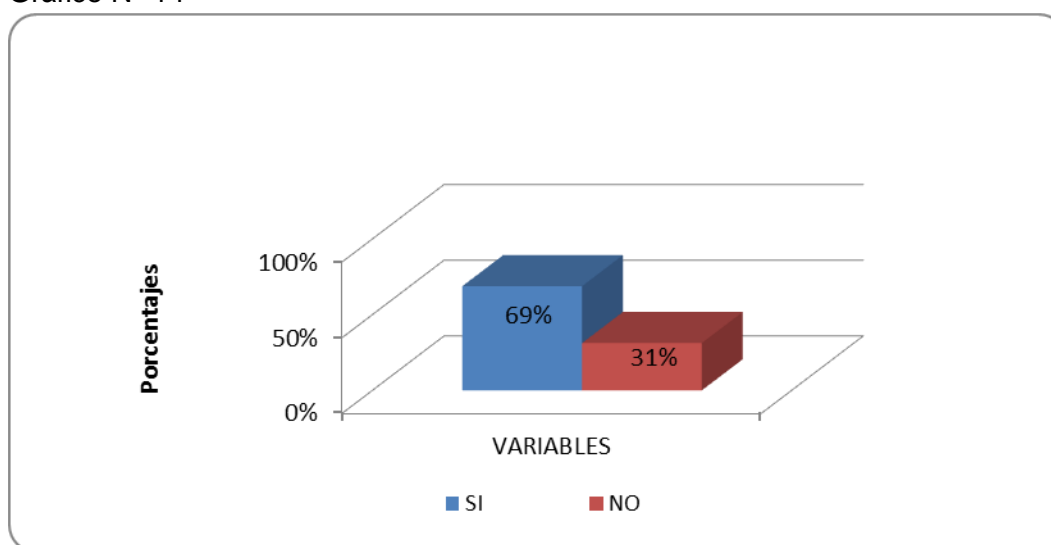
La información constituye un conjunto de datos o detalles acerca de lo que realiza una entidad de forma organizada para reducir o incrementar el conocimiento de algo, y, en el caso particular del hospital, serviría para agilizar un trámite o gestión y conocer ciertas bondades del servicio hospitalario.

**4. ¿Considera usted que el personal del hospital de Playas está identificado con la Misión, Visión y Objetivos del MSP?**

Cuadro N° 14

¿Considera usted que el personal del hospital de Playas está identificado con la Misión, Visión y Objetivos del MSP?			
Item n° 4	Variables	Frecuencia	Porcentajes
	SI	11	69%
	NO	5	31%
	<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Gráfico N° 14



Fuente: Trabajo de campo  
Elaborado por: Roxana Cruz y Glenda Flores

**Análisis y Comentario:**

Del resultado obtenido en el trabajo de campo, el 69% (11 personas) respondieron que si están identificados con la misión, visión y objetivos del MSP, mientras que el 31% (5 personas) contestaron que no están identificados o desconocen la estrategia del máximo organismo de la salud del país.

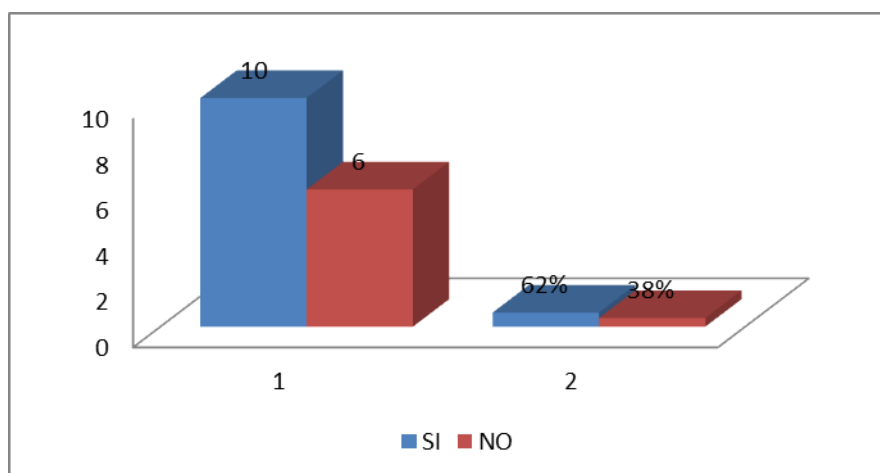
La planificación estratégica se basa en la misión, visión, objetivos y valores institucionales o corporativos, además de ser futurista. Permite a quien corresponda la capacidad decisoria para dar una dirección a los acontecimientos o actividades en función de los propósitos y objetivos perseguidos. El MSP tiene una visión loable acorde a la Constitución y normativas propias de la OMS.

**5. ¿Cree usted que el personal está preparado para servir a los requerimientos de los usuarios externos?**

Cuadro N° 15

¿Cree usted que el personal está preparado para servir a los requerimientos de los usuarios externos?			
ITEM N° 5	VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
	SI	10	62%
	NO	6	38%
	<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Gráfico N° 15



Fuente: Trabajo de campo  
Elaborado por: Roxana Cruz y Glenda Flores

**Análisis y Comentario:**

Según los resultados obtenidos de la encuesta, el 62% (10 personas) contestaron que el personal está preparado para servir a los requerimientos de los usuarios externos del hospital, mientras que el 38% (6 personas) manifiestan que el personal no está preparado para atender al público.

Al afrontar las inquietudes del usuario externo, se vuelve necesario la interrelación para que la atención sea de buena calidad, de ahí que influye mucho las reglas de cortesía, tales como buen trato, privacidad, accesibilidad de la atención, y, obtener el servicio que procura el usuario.

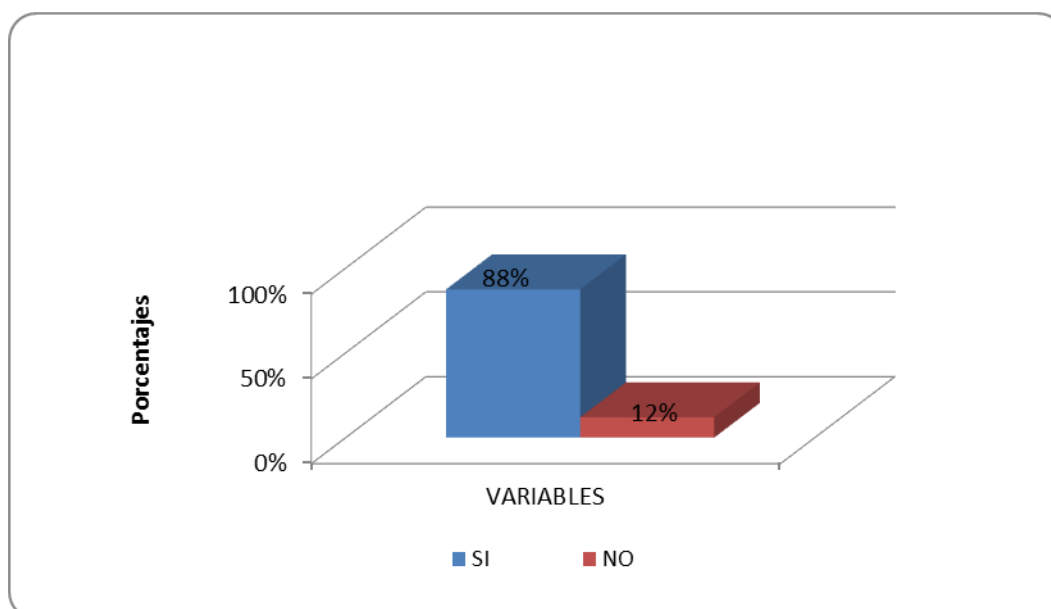


**6. ¿Si el personal comete un error o una falta, se aplican sanciones reglamentarias, independientemente del puesto que ocupa esta persona?**

Cuadro N° 16

<b>¿Si el personal comete un error o una falta, se aplican sanciones reglamentarias, independientemente del puesto que ocupa esta persona?</b>			
	<b>VARIABLES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJES</b>
<b>ITEM N° 6</b>	SI	14	88%
	NO	2	12%
	<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Gráfica N° 16



Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Roxana Cruz y Glenda Flores

**Análisis y Comentario:**

Del total de encuestados, el 88% (14 personas) respondieron que si se aplican sanciones reglamentarias al personal que comete alguna falta, independientemente del puesto que ocupa, mientras que el 12% (2 personas) manifestaron que no se aplica ningún tipo de sanción.

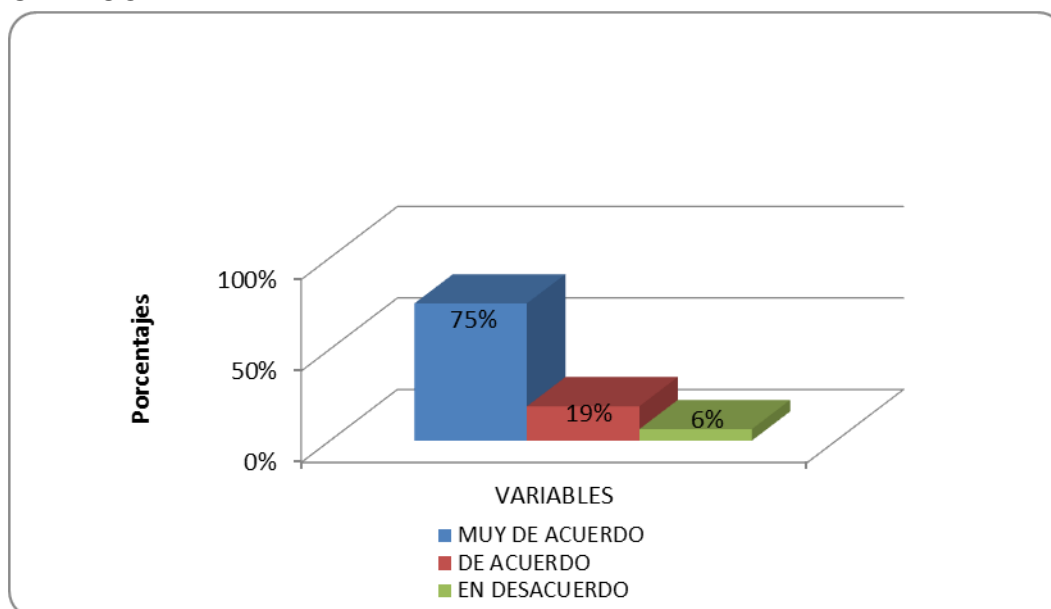
Los reglamentos provienen de los órganos administrativos y son de carácter obligatorio para su aplicación, que conlleva a un régimen disciplinario cumpliendo lo que dispone la Ley.

**7. ¿Está de acuerdo que el personal necesita capacitación para desenvolverse de mejor manera en su trabajo?**

Cuadro N° 17

¿Está de acuerdo que el personal necesita capacitación para desenvolverse de mejor manera en su trabajo?			
ITEM N° 7	VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
	MUY DE ACUERDO	12	75%
	DE ACUERDO	3	19%
	EN DESACUERDO	1	6%
	<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

GRÁFICO N° 17



Fuente: Trabajo de campo  
Elaborado por: Roxana Cruz y Glenda Flores

**Análisis y Comentario:**

De acuerdo a las respuestas de los encuestados, el 75% (12 personas) respondieron que están “muy de acuerdo” en la capacitación que necesita el personal para desempeñar mejor el trabajo; el 19% (3 personas) contestaron estar “de acuerdo” con la propuesta y el 6% (1 persona) manifestó su “desacuerdo”.

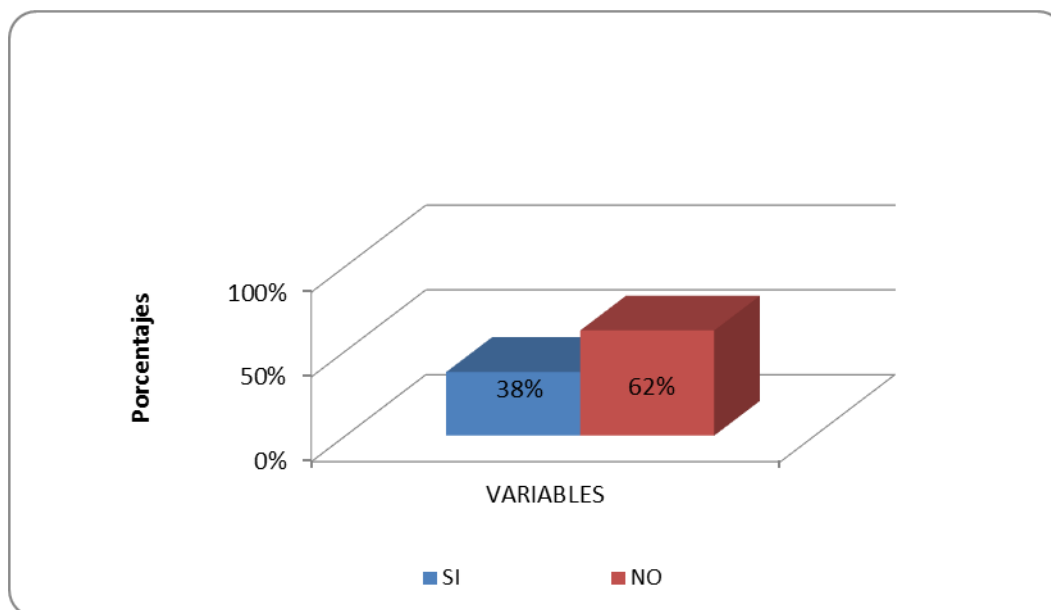
En las instituciones públicas y privadas, la capacitación del talento humano es de vital importancia porque contribuye al desarrollo personal y profesional de los individuos. Esto ayudará a reducir la tensión y permite el manejo y control de conflictos que son propios del servicio médico estatal.

**8. Cuando Ud. recibe quejas de los pacientes: ¿Existe un procedimiento a seguir dispuesto institucionalmente para darle respuesta al reclamo?**

Cuadro N° 18

Cuando Ud. recibe quejas de los pacientes: ¿Existe un procedimiento a seguir dispuesto institucionalmente para darle respuesta al reclamo?			
ITEM N° 8	VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
	SI	6	38%
	NO	10	62%
	<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Gráfico N° 18



Fuente: Trabajo de campo  
Elaborado por: Roxana Cruz y Glenda Flores

**Análisis y Comentario:**

Según las repuestas obtenidas en el estudio de campo, el 38% (6 personas) respondieron que si existe procedimientos para dar respuesta a reclamos de los usuarios, mientras que el 62% (10 personas) manifestaron que no existe disposición para atender sus reclamos.

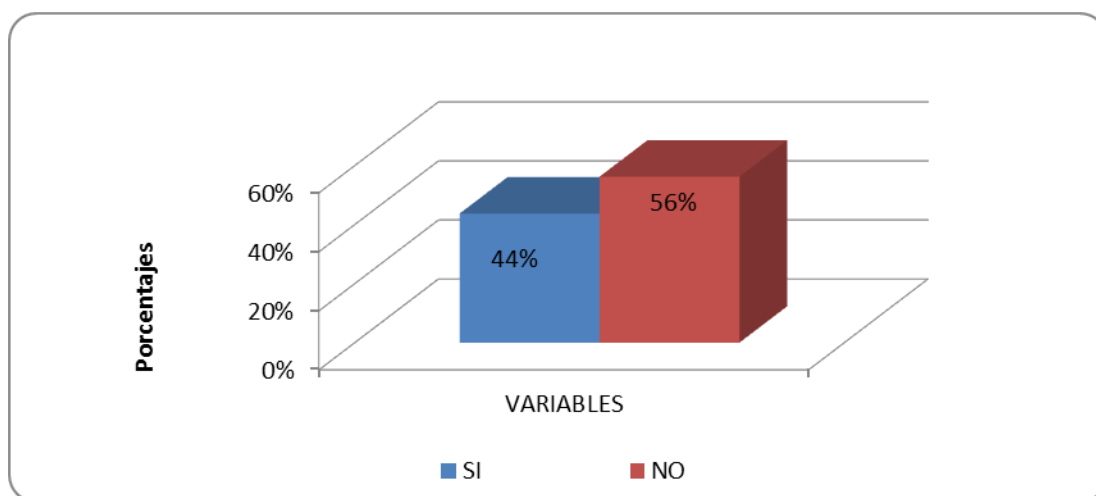
Los procesos para atender situaciones o reclamos de usuarios del servicio de la salud deben ser altamente resolutivos, sistemáticos, dinámicos e interactivos, para que den respuestas cambiantes y lograr el propósito dual.

### 9. ¿Cree Ud. que la señalética en el hospital son visibles y entendibles?

Cuadro N° 19

¿Cree Ud. que la señalética en el hospital es visible y entendible?			
ITEM N° 9	VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
	SI	7	44%
	NO	9	56%
	<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Gráfico N° 19



Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Roxana Cruz y Glenda Flores

#### **Análisis y Comentario:**

Según los resultados obtenidos en la encuesta, el 44% (7 personas) respondieron que la señalética del hospital es visible y entendible, mientras que el 56% (9 personas) contestaron que las señales que existen no son visibles ni entendibles.

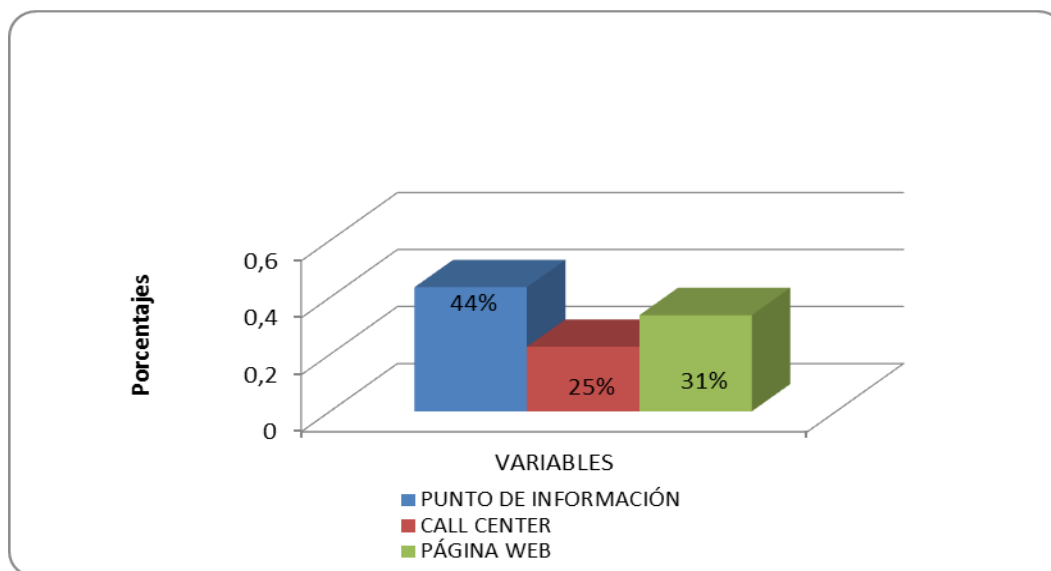
La señalética son gráficos o símbolos que ayuda al sistema de comunicación visual sintetizado y cumple la función de guiar, orientar y organizar a una persona, en lugares públicos donde confluye un público con diversos comportamientos.

**10. Cree Ud. que debería implementarse el servicio de atención al usuario, mediante:**

Cuadro N° 20

<b>Cree Ud. que debería implementarse el servicio de atención al usuario, mediante:</b>			
	<b>VARIABLES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJES</b>
<b>ITEM N° 10</b>	PUNTO DE INFORMACIÓN	7	44%
	CALL CENTER	4	25%
	PÁGINA WEB	5	31%
	<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Gráfico N° 20



Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Roxana Cruz y Glenda Flores

**Análisis y Comentario:**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, el 44% (7 personas) prefieren el punto de información como mecanismo de servicio de atención al usuario del hospital; el 25% (4 personas) optan por el call center y el 31% (5 personas) se inclinan por la página web.

La atención al usuario o cliente es el puente que permite establecer el contacto directo con el potencial paciente y se crea la manera de atenderlo y comprenderlo, dándole facilidades para que acceda al servicio hospitalario. Desde luego que las tecnologías de la información ayudan sustancialmente a implementar el mecanismo más idóneo y efectivo para una mejor atención al usuario.

**CAPÍTULO V**  
**PROPUESTA**

## **5.1 Título.**

Manual de atención al cliente para el hospital cantonal de Playas-Área 25.

## **5.2 Antecedentes de la propuesta.**

El Hospital de Playas-Área 25, no dispone de un manual de atención al cliente, siendo éste un instrumento o guía fundamental para la orientación del personal ante la prestación de un servicio de salud.

Debido a la creciente demanda de usuarios, críticas por la demora para obtener citas de atención médica, y el trato despersonalizado durante el proceso de gestión en esta área de actuación, donde intervienen diversos actores, nuestros clientes o usuarios van demandando algo más que solamente ser atendidos, están exigiendo servicios de calidad, es allí donde confluye la efectividad, la eficacia, la calidez, los valores éticos. Según las encuestas indican el aporte al prestigio de la Institución mediante el buen desempeño del personal administrativo ante el cliente tan exigente pero también se refleja el descuido o puesto de lado ciertas normas de procedimiento.

El perfil secretarial dentro de un contexto de calidad en el servicio requiere que las asistentes administrativas reconozcan y se empoderen dentro de sí sus roles y funciones de nexo entre quienes brindan servicio de calidad y a quienes se dirige el mismo, pero con mucho desarrollo de calidez (autoestima, dominio emocional, motivación, dominio de la empatía y las relaciones sociales), como valor agregado a su desempeño profesional.

Por lo expuesto, se propone el manual de atención al cliente con la finalidad de precisar los aspectos y lineamientos más importantes del servicio, garantizando una atención efectiva a través de capacitaciones y acciones, utilizando información necesaria para diseñar estrategias y presentaciones idóneas para que el personal pueda desenvolverse ante un cliente, a fin de fortalecer las habilidades del personal, en beneficio propio y de la institución.

No se han identificado antecedentes sobre el tema propuesto, por tanto, éste sería un tema pionero, y de interés, que al ponerlo en práctica, contribuirá a la solución del problema detectado.

### **5.3 Justificación.**

Las tendencias actuales en salud exigen que las unidades públicas de esta especialidad sean cada vez más cálidas y efectivas en servicios, por ello, utilizar un Manual de atención al cliente es un medio de orientación, que permite al equipo de trabajo prepararse para tener las técnicas y protocolos adecuados en servicio.

Este manual pretende ser una ayuda en la orientación de los profesionales para desarrollar una atención de calidad con el usuario y una guía de actuación ante aquellas situaciones difíciles, donde el profesional y la organización de salud se ponen a prueba.

Proporciona a los trabajadores, empleados y funcionarios la oportunidad de adquirir mayores aptitudes, conocimientos y habilidades que aumentan sus competencias, para desempeñarse con éxito en su puesto. De esta manera, también resulta ser una importante herramienta motivadora.

Se determina que lo más urgente e importante, es dar un mejoramiento en el trato al cliente, a través del manual, que conlleva a las buenas relaciones personales y a la personalización, fortaleciendo la imagen institucional, garantizando conformidad para el cliente y el personal.

Con la ejecución de esta propuesta, se proyecta mejorar el ambiente laboral de la institución, y proporcionar una guía para la consolidación de un buen servicio.



## **5.4 OBJETIVOS.**

### **5.4.1 Objetivo General.**

Elaborar un manual de atención al cliente, utilizando información interna, para prestar un apropiado servicio de la salud en el hospital de Playas-Área 25.

### **5.4.2 Objetivos Específicos.**

Identificar y practicar los protocolos de servicio y comunicación, mediante la información de la organización, para lograr una adecuada interrelación entre el personal – cliente/usuario.

- ❖ Aplicar los protocolos para mejorar la atención al cliente.
- ❖ Mejorar los servicios que el hospital ofrece a los ciudadanos.

## **5.5 Objetivos del manual.**

El objetivo del presente manual es dar soporte y apoyo en aquellos aspectos relacionados con el servicio al cliente, sus elementos, y las buenas prácticas actuales; además:

- ❖ Destacar la importancia de la atención y el servicio al cliente, y las herramientas básicas para el desarrollo de un excelente servicio.
- ❖ Identificar todos los tipos de clientes y definir la calidad del servicio.
- ❖ Aportar a los interesados e involucrados en la prestación del servicio, elementos teóricos que guíen y ayuden a mejorar la calidad en el desarrollo de sus funciones.
- ❖ Prestar este servicio hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios, que son la razón de ser del hospital.
- ❖ Brindar un excelente servicio a nuestros usuarios como ejes principales generando confianza y apoyo relacionados con la satisfacción de sus necesidades.
- ❖ Reunir información, buscar soluciones, sugerir alternativas y asumir las diferentes situaciones con propiedad son pautas fundamentales para fidelizar nuevos usuarios.

## **5.6 Ámbito.**


El manual está encaminado a todos los miembros que conforman el equipo de trabajo del hospital de Playas, el departamento administrativo se encargará de poner en práctica el manual, con la finalidad de implementar conocimientos sobre servicios y atención.

## **5.7 Propósito.**

Entregar a los trabajadores, empleados, funcionarios y médicos del hospital de Playas, los fundamentos básicos y algunas pautas de comportamiento en la prestación de servicio de atención al cliente.



**HOSPITAL CANTONAL DE PLAYAS  
JEFATURA DE ÁREA 25  
MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE  
AÑO 2012**

 <b>HOSPITAL DE PLAYAS</b>	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>				
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE</b>				
	CONTROL				
<b>FUENTE</b>	<b>ELABORACIÓN</b>	<b>APROBACIÓN</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>PÁGINA</b>
HOSPITAL DE PLAYAS	ROXANA CRUZ GLENDA FLORES	DIRECTOR DEL HOSPITAL	1	27/08/2012	1

### 5.8.1. Presentación.

El presente manual se realiza con el propósito de diseñar, establecer, documentar, implantar, mantener y mejorar un modelo de procesos según la norma ISO 9001000, con el fin de mejorar la eficacia de los procesos, subprocesos y actividades del hospital de Playas.


Para cumplir con el propósito de mejorar la calidad y productividad del servicio de atención al ciudadano del hospital de Playas, se determinará: los diagramas de flujo, interrelaciones y responsabilidades, así como también los criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces que permitan lograr una adecuada prestación de servicios tanto a todos quienes recurren a nuestros servicios.

Las instituciones del Estado, deben responder a las exigencias de la sociedad, brindando un servicio público eficaz, eficiente y de calidad, para lo cual es necesario contar con servidoras y servidores idóneos y con aptitudes enfocadas al servicio público.

En la actualidad, existe un notorio incremento de pacientes, la demanda de los usuarios, se justifica con la cobertura de atención directa que ofrece el hospital a personas de: tercera edad, adultos, niños y neonatos cuyo desmesurado incremento de los mismos, ha ocasionado que las áreas de laboratorio, emergencia, hospitalización, consulta externa, gestión de enfermería, y otras, se vean vulnerables y saturadas en el servicio.

Este manual, adaptada para los servidores públicos de la salud, brindará a los participantes la oportunidad para cambiar de actitud e instruirse sobre un tema específico en una matriz de fácil seguimiento, comprensión y lectura que todos deben conocer para una excelente atención de servicio que el Gobierno de la Revolución Ciudadana construye para su beneficio y para la consecución del Buen Vivir. 1/

1/ AUZAY, R. (2004)

 <b>HOSPITAL DE PLAYAS</b>	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>				
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE</b>				
	<b>CONTROL</b>				
<b>FUENTE</b>	<b>ELABORACIÓN</b>	<b>APROBACIÓN</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>PÁGINA</b>
HOSPITAL DE PLAYAS	ROXANA CRUZ GLENDA FLORES	DIRECTOR DEL HOSPITAL	1	27/08/2012	2

### **5.8.2. Alcance y aplicación del manual.**

El presente manual tiene una cobertura para todo el hospital de Playas, su aplicación va dirigida al personal administrativo de la organización, el alcance del manual pretende el cambio de actitudes y comportamientos ante un cliente/usuario, de esta manera lograr el éxito, y a la vez brindar un servicio de calidad.

### **5.8.3. Perfil del manual.**

El manual contiene los lineamientos para generar un servicio de calidad como:


- ❖ Protocolos de servicio para el usuario.
- ❖ Métodos de comunicación telefónica, escrita e internet.
- ❖ Identificación y características de clientes/usuarios
- ❖ Servicio
- ❖ Paradigmas de la atención
- ❖ Metamensajes
- ❖ Atención oportuna

El manual contiene los aspectos principales para generar un cambio en el comportamiento del personal.

- ❖ Mejoramiento en el trato al cliente.
- ❖ Imagen personal.
- ❖ Organización en el puesto de trabajo
- ❖ Atención personalizada.
- ❖ Desarrollo y conocimiento de prestar un buen servicio.

El manual contiene las herramientas necesarias para poder controlar las actitudes de los clientes/usuarios tales como:


- ❖ La comunicación
- ❖ La información
- ❖ La comprensión
- ❖ La relación con el cliente

 <b>HOSPITAL DE PLAYAS</b>	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>				
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE</b>				
	<b>CONTROL</b>				
<b>FUENTE</b>	<b>ELABORACIÓN</b>	<b>APROBACIÓN</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>PÁGINA</b>
HOSPITAL DE PLAYAS	ROXANA CRUZ GLENDA FLORES	DIRECTOR DEL HOSPITAL	1	27/08/2012	3

#### **5.8.4. Fundamentos del sistema de información y atención al cliente del hospital de Playas-área 25.**

- ❖ **Ética:** El hospital tiene siempre una respuesta efectiva a la solicitud del usuario.
- ❖ **Responsabilidad:** Es obligación ética y moral del hospital atender con criterio de calidad y eficiencia al usuario, tiene claridad en los procedimientos definidos para orientar e informar a los usuarios sobre las funciones y nombres de las personas responsables de la recepción, trámite, análisis, y respuestas de las quejas, sugerencias y solicitudes en el marco de la satisfacción y calidad del servicio.
- ❖ **Oportunidad:** Entrega de la información en el momento que sea requerida por los usuarios.
- ❖ **Equidad:** Toda la información debe llegar al 100% de la población.
- ❖ **Proactividad:** La información es el punto de referencia para que la población conozca el plan de beneficios que ofrece el Hospital. De las dudas e inconformidades que se presenten se precisan correctivos para evitar en el futuro usuarios insatisfechos.
- ❖ **Respeto al usuario:** Toda información sea verbal o escrita debe ser suministrada con consideración y actitud de servicio teniendo en cuenta la opinión del usuario para el mejoramiento continuo.<sup>2/</sup>

2/ CISNEROS, D. (2011)

 <b>HOSPITAL DE PLAYAS</b>	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>				
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE</b>				
	<b>CONTROL</b>				
<b>FUENTE</b>	<b>ELABORACIÓN</b>	<b>APROBACIÓN</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>PÁGINA</b>
HOSPITAL DE PLAYAS	ROXANA CRUZ GLENDA FLORES	DIRECTOR DEL HOSPITAL	1	27/08/2012	4

#### 5.8.5. Bases teóricas.

##### ❖ Calidad

La calidad es un concepto, una filosofía, una estrategia, un modelo de hacer negocios y está localizado hacia el cliente.

La calidad no solo se refiere al producto o servicio en sí, sino que es la mejoría permanente del aspecto organizacional, gerencial; tomando una empresa como una máquina gigantesca, donde cada trabajador, desde el gerente, hasta el funcionario del más bajo nivel jerárquico están comprometidos con los objetivos empresariales.

La norma ISO 9001, es un método de trabajo, que tiene por objeto mejorar la calidad y satisfacción de cara al consumidor, persiguiendo la calidad total. La versión actual, la ISO 9001:2000 ha sido adoptada como modelo a seguir para obtener la certificación de calidad.

##### ❖ Principios de Gestión de Calidad

Las normas ISO son parámetros de carácter internacional emitida por la Organización Internacional de Normalización (ISO), cuya sede se encuentra en Ginebra, Suiza. La oficina encargada de las mismas series de normas adecuada a la región latinoamericana es la Comisión Panamericana de Normas Técnicas (COPANT). En esta nueva versión, las normas ISO 9001 se fundamentan en los ocho principios de administración de la calidad, de alto nivel, que reflejan las mejores prácticas de administración.

Conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que lo hacen apto para el uso, para la satisfacción de los usuarios. Un servicio de calidad es aquel que logra superar las expectativas de los usuarios.

#### ❖ **Atención al usuario.**

La prestación de un servicio dentro de una organización, se realiza de forma integral de tal manera que el fin último de la misma se resume en términos de satisfacción para el usuario, con el cumplimiento y superación de expectativas.

#### ❖ **Servicio.**

Es el resultado de una serie de actividades emprendidas tanto por el proveedor como por el usuario. Cuando más cerca estamos del producto, más importantes sus cualidades físicas, cuando más cerca estamos del servicio, más importante las cualidades personales.

#### ❖ **Sistema de gestión de calidad.**


El manual atención al cliente a implementarse en el hospital Playas, tiene como esencia el cumplir con las siguientes fases:

Misión de las Normas ISO 9001:2000

Orientar sobre el sistema de gestión de calidad que permite: mayor satisfacción de clientes internos y externos, incremento de la rentabilidad debido a la efectividad, mejorar la comunicación, ampliar la competitividad del mercado.

El manual de atención al usuario del hospital de Playas, está orientado a puntualizar lo que se debe hacer para alcanzar la calidad; contiene el alcance, justificaciones y detalles y exclusiones permitidas, también, relata los procedimientos escritos establecidos y narra la interacción entre los procesos.



 <b>HOSPITAL DE PLAYAS</b>	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>				
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE</b>				
	<b>CONTROL</b>				
<b>FUENTE</b>	<b>ELABORACIÓN</b>	<b>APROBACIÓN</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>PÁGINA</b>
HOSPITAL DE PLAYAS	ROXANA CRUZ GLENDA FLORES	DIRECTOR DEL HOSPITAL	1	27/08/2012	5


#### **5.8.6. Funciones del hospital de Playas.**

- ❖ Planear y coordinar las tareas pertinentes al sistema de información y atención al usuario a desarrollar dentro de la clínica.
- ❖ Coordinar las actividades de apoyo para mejorar la calidad del servicio con base a los estándares de calidad.
- ❖ Promover el mejoramiento de la comunicación interna.
- ❖ Receptar, clasificar, sistematizar e informar con criterio cuantitativo y cualitativo los resultados de la información proveniente del usuario y otras fuentes que alimenten el proceso de toma de decisiones.
- ❖ Identificar debilidades y fortalezas en cada servicio para generar estrategias de mejoramiento.
- ❖ Atender y orientar en forma personalizada a los usuarios garantizando el oportuno trámite de sus peticiones.
- ❖ Aplicar, tabular, y analizar las encuestas.
- ❖ Reportar a la Gestión de estadística resultados de las encuestas con su respectivo análisis y plan de mejoramiento.

#### **Además:**

Contar con un archivo de todos los documentos, el cual se debe manejar así:

- ❖ Folio N<sup>o</sup> 1 Peticiones pendientes por resolver: debe contener las peticiones recibidas, los antecedentes y sus respectivos trámites
- ❖ Folio N<sup>o</sup> 2 Peticiones resueltas se debe guardar aquellos que hayan finalizado su trámite y que no quede pendientes.
- ❖ Folio N<sup>o</sup> 3 Planes de mejoramiento de la atención al usuario. En esta carpeta debe contener los planes de mejoramiento a las peticiones y encuestas.
- ❖ Folio N<sup>o</sup> 4 Aplicaciones, encuestas e informes mensuales se guardara el soporte de las encuestas aplicadas para el servicio.

 <b>HOSPITAL DE PLAYAS</b>	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>				
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE</b>				
	<b>CONTROL</b>				
<b>FUENTE</b>	<b>ELABORACIÓN</b>	<b>APROBACIÓN</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>PÁGINA</b>
HOSPITAL DE PLAYAS	ROXANA CRUZ GLENDA FLORES	DIRECTOR DEL HOSPITAL	1	27/08/2012	6

#### **5.8.7. Medios de información.**

El servicio de información y atención al usuario ofrece un programa claro con calidad humana donde el usuario identifica los servicios y beneficios, mediante diversos mecanismos:

- ❖ Línea telefónica
- ❖ Correo electrónico
- ❖ Pancartas
- ❖ Información visual
- ❖ Volante
- ❖ Carteleras

#### **5.8.8. Generalidades del contenido de la información:**


De manera periódica y cada vez que se utilice un medio informativo se hará énfasis en los siguientes temas:

##### **Relativo a la prestación de servicios.**

- ❖ Red de servicios, horarios y ventajas ofrecidas por la Institución.
- ❖ Línea de atención al usuario.
- ❖ Condiciones y requisitos exigidos para la prestación de los servicios.
- ❖ Programas de prevención en salud y prevención de enfermedades.
- ❖ Instrucciones sobre procedimientos diagnósticos o terapéuticos.

##### **Relativo a los derechos de los usuarios.**

- ❖ Obtener información por parte del médico sobre su enfermedad o tratamiento.
- ❖ Recibir un trato digno respetando sus creencias y costumbres.
- ❖ La historia clínica es tratada de manera confidencial.
- ❖ Recibir la mejor asistencia médica disponible, respetando sus deseos en el caso de enfermedad irreversible.
- ❖ Apoyo espiritual cualquiera que sea el culto religioso que profesa.
- ❖ Respeto de la voluntad de participar o no en investigaciones.


 <b>HOSPITAL DE PLAYAS</b>	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>				
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE</b>				
	<b>CONTROL</b>				
<b>FUENTE</b>	<b>ELABORACIÓN</b>	<b>APROBACIÓN</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>PÁGINA</b>
HOSPITAL DE PLAYAS	ROXANA CRUZ GLENDA FLORES	DIRECTOR DEL HOSPITAL	1	27/08/2012	7

#### **Relativo a los deberes de los usuarios.**

- ❖ Cuidar su salud y seguir las recomendaciones de su médico.
- ❖ Informar al médico de manera veraz y completa su estado de salud.
- ❖ Cumplir con las normas establecidas en la institución.
- ❖ Hacer uso adecuado de las instalaciones del hospital.
- ❖ Brindar trato digno al personal que le presta el servicio.
- ❖ Respetar la intimidad de los demás usuarios.
- ❖ Asistir a la hora de la cita asignada, y avisar 24 horas antes en caso de no poder cumplir.
- ❖ Informar sus datos personales reales tales como: nombres, apellidos, dirección, teléfonos.
- ❖ Comunicar a los directivos, las felicitaciones, sugerencias o quejas sobre los servicios recibidos.

#### **5.8.9. Capacitaciones.**

Cuenta con un esquema de capacitaciones para los clientes interno y externos, con el fin de brindar la información necesaria a los diferentes actores del sistema, para que, conozcan el funcionamiento y los procedimientos que se manejan, y por tanto participen activa y decididamente, e influyan positivamente dentro de la implementación de los planes de mejoramiento que nos permitan alcanzar la satisfacción de nuestros usuarios.

 <b>HOSPITAL DE PLAYAS</b>	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>				
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE</b>				
	<b>CONTROL</b>				
<b>FUENTE</b>	<b>ELABORACIÓN</b>	<b>APROBACIÓN</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>PÁGINA</b>
HOSPITAL DE PLAYAS	ROXANA CRUZ GLENDA FLORES	DIRECTOR DEL HOSPITAL	1	27/08/2012	8

En virtud de lo expuesto en toda la investigación, se considera en este Manual de Atención al Cliente, la aplicación de cuatro módulos que se convierten en instrumentos de información útil y profunda que permitirán mejorar las estrategias de servicio al usuario, tiene la finalidad de encaminar al personal del hospital a un servicio de calidad. Está compuesto de:

**Módulo 1: Como atender al cliente/usuario.**


Consiste en identificar quien es el cliente/usuario, sus características, el servicio, conociendo al cliente para luego ofrecer un servicio que satisfaga sus necesidades o deseos.

**Módulo 2: Protocolos de servicio.**

En este módulo se determinan las orientaciones a tomar en cuenta para el desempeño diario. Son muchas las oportunidades en que las personas interactúan con las empresas y siempre por motivaciones diferentes. Éstas tienden a creer que solo son importantes y sujetas de normas y procedimientos estrictos las relaciones con sus clientes, compradores de sus productos o servicios protocolos que hablen bien de las empresas e impacten a sus clientes reales o potenciales de las buenas prácticas construidas y definidas con claro criterio de cliente.

**Módulo 3: La comunicación.**

Elemento primordial para la interrelación entre los seres humanos, su conocimiento y uso correcto permita ofrecer un servicio adecuado. Aquí en este módulo se encuentran las bases necesarias para combatir malas noticias y el desenvolvimiento de los canales de percepción, comunicación escrita, telefónica, en fin, la comunicación en general.

 <b>HOSPITAL DE PLAYAS</b>	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>				
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE</b>				
	<b>CONTROL</b>				
<b>FUENTE</b>	<b>ELABORACIÓN</b>	<b>APROBACIÓN</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>PÁGINA</b>
HOSPITAL DE PLAYAS	ROXANA CRUZ GLENDA FLORES	DIRECTOR DEL HOSPITAL	1	27/08/2012	9

#### **Módulo 4: Estrategias de satisfacción.**


Son las herramientas para solventar eficientemente las situaciones que se suscitan diariamente.

Una estrategia es un conjunto de acciones planificadas sistemáticamente en el tiempo que se llevan a cabo para lograr un determinado fin.

La satisfacción es un estado de la mente producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema.



**HOSPITAL DE PLAYAS  
JEFATURA DE ÁREA 25  
MÓDULO 1  
COMO ATENDER AL CLIENTE/USUARIO**

 <b>HOSPITAL DE PLAYAS</b>	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>				
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE</b>				
	<b>CONTROL</b>				
<b>FUENTE</b>	<b>ELABORACIÓN</b>	<b>APROBACIÓN</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>PÁGINA</b>
HOSPITAL DE PLAYAS	ROXANA CRUZ GLENDA FLORES	DIRECTOR DEL HOSPITAL	1	27/08/2012	10

## **1. Como atender a los clientes/usuarios.**

### **1.1. Quien es el cliente/usuario**

- ❖ Es la persona más importante de la institución.
- ❖ No depende de nosotros, nosotros dependemos de él.
- ❖ No interrumpe nuestro trabajo.
- ❖ No le hacemos ningún favor cuando le atendemos.
- ❖ Nos da la oportunidad de servirle.
- ❖ Es un ser humano con perjuicio, sentimientos, emociones.
- ❖ Es una persona con necesidades y expectativas.

### **1.2. Las características del cliente/usuario.**


Los clientes/usuarios tienen una serie de características que es necesario tomar en cuenta, sin hacer juicios de valor sobre ellas. Estas características hacen del cliente/usuario un ser bastante imprevisible, si bien no se debe olvidar que la razón de ser de la institución es satisfacer sus necesidades.

El perfil de un cliente/usuario o paciente puede describirse así:

- ❖ Normalmente no expresa sus deseos, salvo cuando no está satisfecho.
- ❖ No es fiel y siempre se dirige al mejor postor.
- ❖ No siempre sabe lo que quiere, pero adquiere lo que le gusta.
- ❖ Es exigente y está dispuesto a cambiar al mínimo fallo.
- ❖ Se considera único y quiere ser tratado diferente que los demás.
- ❖ Cuando no se siente satisfecho lo proclama y perjudica a la institución

### **1.3. Atención al cliente:**

La prestación de un servicio dentro de la organización, se realiza de forma integral, con el propósito de brindar al usuario un servicio de calidad, cumpliendo con las expectativas.

 <b>HOSPITAL DE PLAYAS</b>	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>				
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE</b>				
	<b>CONTROL</b>				
<b>FUENTE</b>	<b>ELABORACIÓN</b>	<b>APROBACIÓN</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>PÁGINA</b>
HOSPITAL DE PLAYAS	ROXANA CRUZ GLENDA FLORES	DIRECTOR DEL HOSPITAL	1	27/08/2012	11

**Servicio:**

Es el resultado de una serie de actividades emprendidas tanto por el proveedor como por el usuario. “Cuánto más cerca estamos del producto, importan sus cualidades físicas, cuanto más cerca estamos del servicio, importan las cualidades personales”.

**Paso 1:** Transmitir una actitud positiva mediante:

- ❖ Buena apariencia (limpia y presentable).
- ❖ Hablando correctamente y con un sonido agradable de voz.
- ❖ Al usar el teléfono saludar con cortesía manteniendo una actitud positiva.

**Paso 2:** Identificar las necesidades de la clientela a través de:

- ❖ La habilidad para escuchar
- ❖ Averiguando cuándo y cómo el cliente quiere ser servido.
- ❖ Anticipándose a las necesidades de la clientela.
- ❖ Observando su lenguaje no verbal.

**Paso 3:** Conociendo a mi clientela:

- ❖ ¿Quiénes son?
- ❖ ¿Dónde están?
- ❖ ¿Cuántos son?

**1.4. Aspectos esenciales en la secretaria:**

- ❖ Organización:  
Debe tratarse de personas metódicas y responsables.
- ❖ Capacidad de trabajo:

Han de poder hacer tres o cuatro cosas a la vez y adaptándose continuamente a los cambios.


- ❖ Don de gente:

Tiene que ofrecer la mejor imagen posible, han de ser amables, comunicativos y capaz de relacionarse con todos los compañeros.

- ❖ Discreción:

Por las manos de una secretaria circulan asuntos que afectan a todos los departamentos; de ella se espera que mantenga el secreto profesional. Iniciativa para resolver problemas.



 <b>HOSPITAL DE PLAYAS</b>	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>				
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE</b>				
	<b>CONTROL</b>				
<b>FUENTE</b>	<b>ELABORACIÓN</b>	<b>APROBACIÓN</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>PÁGINA</b>
HOSPITAL DE PLAYAS	ROXANA CRUZ GLENDA FLORES	DIRECTOR DEL HOSPITAL	1	27/08/2012	12

### **1.5. Relaciones humanas.**

Tratar con otras personas es parte esencial del trabajo de una secretaria; no es preciso que alguien nos agrade personalmente para mantener una buena relación de trabajo.


Las relaciones humanas son términos generales en cuestión de temperamentos; sin embargo, la necesidad de buscar progreso y ventajas comunes ha llevado al ser humano a ser sociable por naturaleza y por razón las exigencias institucionales requieren que las actitudes de los grupos humanos influyan en su funcionamiento eficaz.

### **1.6. Relaciones públicas.**

Las Relaciones Públicas engloban un conjunto de acciones planificadas por un individuo o por un grupo de personas con la finalidad de crear y mejorar las relaciones públicas en general.



**HOSPITAL DE PLAYAS  
JEFATURA DE ÁREA 25  
MÓDULO 2  
PROTOCOLOS DE SERVICIO**

 <b>HOSPITAL DE PLAYAS</b>	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>				
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE</b>				
	<b>CONTROL</b>				
<b>FUENTE</b>	<b>ELABORACIÓN</b>	<b>APROBACIÓN</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>PÁGINA</b>
HOSPITAL DE PLAYAS	ROXANA CRUZ GLENDA FLORES	DIRECTOR DEL HOSPITAL	1	27/08/2012	13

## **2. Protocolos de servicio.**

### **2.1. Salude cordialmente.**

La primera impresión marca la diferencia en la relación que vamos a tener con el usuario. Saludar amable y cordialmente ayudará a que la atención sea de calidad.

Utilicemos siempre: “buenos días, buenas tardes, buenas noches, ¿En qué le puedo servir?”

### **2.2. Sonría siempre de forma natural.**

La sonrisa natural, aquella que surge espontáneamente del buen ánimo, es la mejor herramienta para las relaciones humanas.

### **2.3. Mantenga contacto visual con el usuario.**

Recuerde que el usuario es la persona más importante de la empresa, mantengamos siempre contacto visual, de esta manera le haremos sentir que nuestra atención se centra únicamente en él.

### **2.4. Trate al usuario por su apellido.**

Señor Bernal, señora Cáceres, una buena estrategia para crear cercanía con el usuario y que éste se sienta identificado e individualizado. Utilicemos este recurso cada vez que sea posible; es sencillo, práctico y muy efectivo.

### **2.5. Escuche con atención todo lo que el usuario tiene que decir.**


Comprender las necesidades del usuario es un tema que se puede volver complejo, por ello tenemos que prepararnos para escuchar con atención todo lo que él tiene que decir.

### **2.6. Hable con claridad.**

El usuario siempre espera respuestas concretas evitemos las ambigüedades o vacilaciones, tampoco usemos términos muy técnicos o sofisticados. La claridad y la sencillez son amigos confiables de la buena comunicación

### **2.7. Sea paciente.**

La paciencia es una virtud muy apreciable, sobretodo en momentos difíciles.

 <b>HOSPITAL DE PLAYAS</b>	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>				
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE</b>				
	<b>CONTROL</b>				
<b>FUENTE</b>	<b>ELABORACIÓN</b>	<b>APROBACIÓN</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>PÁGINA</b>
HOSPITAL DE PLAYAS	ROXANA CRUZ GLENDA FLORES	DIRECTOR DEL HOSPITAL	1	27/08/2012	14

### **2.8. Brinde una atención ágil y oportuna.**

Una respuesta a tiempo, completa y con valor agregado, nos ahorrara muchas quejas e inconvenientes. Se aplica el refrán “No dejes para mañana lo que puedes hacer hoy” a lo cual agregamos, hazlo hoy y con calidad.

### **2.9. Plantea todas las alternativas y soluciones posibles a los requerimientos del usuario.**

Quedamos en lo justo y necesario que exige nuestro trabajo no es lo recomendable. El usuario nos agradecerá si tiene todo el naipe de opciones dispuesto para solucionar sus necesidades

### **2.10. Pregunte al usuario si su necesidad ha sido satisfecha.**

La atención al usuario no se limita solo a entregar lo que este nos pide, debemos conocer si todos sus requerimientos han sido satisfechos. Al demostrar interés, estamos brindando un servicio global y de calidad.

Cuando no sea posible satisfacer la necesidad del usuario, saber decir “NO” de la mejor manera, es importante.

Lo ideal es poner el “NO” en medio de la frase, por ejemplo decir:

“Me encantaría servirle, pero aquí NO ofrecemos ese servicio”.


### **2.11. Despídase cordialmente del usuario.**

Para cerrar una gran atención al usuario nada mejor que una frase amable como:

“fue un gusto atenderlo”, “que tenga un buen día”. Es como estampar la firma final con letras de oro.



**HOSPITAL DE PLAYAS  
JEFATURA DE ÁREA 25  
MÓDULO 3  
LA COMUNICACIÓN**

 <b>HOSPITAL DE PLAYAS</b>	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>				
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE</b>				
	<b>CONTROL</b>				
<b>FUENTE</b>	<b>ELABORACIÓN</b>	<b>APROBACIÓN</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>PÁGINA</b>
HOSPITAL DE PLAYAS	ROXANA CRUZ GLENDA FLORES	DIRECTOR DEL HOSPITAL	1	27/08/2012	15

### 3. Importancia de la comunicación.

La buena comunicación ayuda a obtener, fundamentalmente:

- ❖ Operatividad y coherencia entre los miembros del equipo de trabajo.
- ❖ Eficiente flujo de información con otras dependencias permitiendo la integración.
- ❖ Servicio ágil.
- ❖ Permite garantizar calidad en la información.
- ❖ Coordinación entre los distintos servicios.
- ❖ Asesoramiento al ciudadano.
- ❖ Satisfacción de la ciudadanía.

La comunicación es una herramienta de trabajo que sirve para la vida diaria, es mucho más de lo que las palabras pueden decir; así de rica y compleja es la comunicación.

#### 3.1. Canales de percepción.

Las personas nos interrelacionamos a través de nuestros sentidos como la visión, el oído, el gusto, el tacto; de ellos, privilegiamos tres canales de percepción para comprender las necesidades del usuario.

##### 3.1.1. Percepción auditiva:

Es cuando centra su atención al escuchar. Frases como “eso me suena bien”, o “escúcheme por favor”, son claves para identificar que ese usuario tiene percepción auditiva. **Ejemplo:**


Buenos días.

Buen día, soy Ximena Salazar, en que le puedo servir.

Escúcheme por favor, tengo un inconveniente con un trámite.

Permítame, señor Carrera, de ingreso.

Déjeme averiguar en qué estado está su trámite, y enseguida le explico cual es el procedimiento a seguir.

 <b>HOSPITAL DE PLAYAS</b>	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>				
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE</b>				
	<b>CONTROL</b>				
<b>FUENTE</b>	<b>ELABORACIÓN</b>	<b>APROBACIÓN</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>PÁGINA</b>
HOSPITAL DE PLAYAS	ROXANA CRUZ GLENDIA FLORES	DIRECTOR DEL HOSPITAL	1	27/08/2012	16

### 3.1.2. Percepción visual:

Es la percepción del mundo a través de la vista. Frases como “puedo ver”, “desde mi punto de vista”, “muéstreme cómo es” nos permiten identificar este estilo de percepción que privilegia la imagen. Para atender a este tipo de usuarios los apoyos gráficos como trípticos o afiches son muy útiles.

#### Ejemplo:

Buenas tardes, soy Ximena Salazar, en que le puedo servir.

Buenas tardes, quiero saber qué requisitos necesito para un examen general.

En este impreso están detallados todos los requisitos, acérquese a laboratorio, ahí le ayudarán. Muy amable

### 3.1.3. Percepción cinestésica:

Los sentimientos y la sensibilidad son la forma como captan mejor este tipo de personas, una forma compleja pero muy interesante para tratar. Frases como “siento que”, “me late”, evidencian a este tipo de usuarios.


#### Ejemplo:

Buen día, en que le puedo servir.

Siento mucho molestar, sabe que perdí mi turno, y no sé cómo recuperarlo. Me puede dar otro.

No se preocupe no es ninguna molestia, usted puede recuperar su turno, me da su nombre por favor.

Juan Carrera,

 <b>HOSPITAL DE PLAYAS</b>	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>				
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE</b>				
	<b>CONTROL</b>				
<b>FUENTE</b>	<b>ELABORACIÓN</b>	<b>APROBACIÓN</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>PÁGINA</b>
HOSPITAL DE PLAYAS	ROXANA CRUZ GLENDA FLORES	DIRECTOR DEL HOSPITAL	1	27/08/2012	17

### **3.2. Metamensajes.**

El tono de voz y el cuerpo es la comunicación, por eso es importante conocer a los metamensajes que son aquellos que se encuentra detrás del mensaje original.

Se puede mencionar que en la comunicación el 7% Corresponde a las Palabras, 38% al tono de voz, 55% Comunicación Corporal.

#### **Ejemplos:**

##### **3.2.1. El cliente es importante.**

Buenos días señorita, donde queda el consultorio del doctor Pérez.

Buenos días caballero, siga por las escaleras.

##### **3.2.2. Aquí no discriminamos.**

Buenas tardes, me puede tomar los datos de ingreso.

Claro que sí, caballero enseguida le tomo sus datos.

##### **3.2.3. Usted tiene todo mi respeto.**

Señor Carrera, su examen se demora 24 horas, puede esperar


Muchas gracias, qué bueno, lo necesitaba urgente.

### **3.3 protocolos para lograr una comunicación eficaz.**

#### **3.3.1 teléfono:**


El teléfono es un medio de comunicación cada vez más utilizado, ya que permite al usuario acceder a cualquier servicio de forma sencilla y rápida, con independencia de la distancia que le separe. La atención telefónica prestada desde un Servicio de Salud juega un papel de primer orden. Por ello es de suma importancia ofrecer a través del teléfono una imagen profesional, eficaz y moderna, y con una alta calidad en el trato personal.



 <b>HOSPITAL DE PLAYAS</b>	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>				
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE</b>				
	<b>CONTROL</b>				
<b>FUENTE</b>	<b>ELABORACIÓN</b>	<b>APROBACIÓN</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>PÁGINA</b>
HOSPITAL DE PLAYAS	ROXANA CRUZ GLENDA FLORES	DIRECTOR DEL HOSPITAL	1	27/08/2012	18

### **3.3.2. Diez reglas de oro para atender correctamente el teléfono.**

1. No dejar que el teléfono suene más de tres veces. Debemos responder rápidamente si estamos disponibles; en caso contrario, pasaremos la llamada a un compañero o anotaremos el número del usuario, devolviendo la llamada a la mayor brevedad posible.
2. Contestaremos siempre saludando, identificando el servicio y ofreciendo colaboración.  
*"Hospital de Playas..., buenos días, buenas tardes, buenas noches, ¿en qué puedo ayudarle?"*
3. Adoptaremos una postura adecuada y sonriremos cuando la ocasión se preste.
4. Nos centraremos en la llamada, cesando toda actividad y escuchando activamente. *"Le escucho, dígame sus datos que voy tomando nota".*
5. Tendremos a mano todos los útiles e instrumentos necesarios para resolver las llamadas.
6. Hablar despacio, otorgando al usuario un trato personalizado y amable.  
*"María, es importante que el día que acuda usted a la consulta traiga todos los exámenes"*
7. Proporcionar una información concreta y breve sobre el tema.  
*"Recuerde, el martes a las 6am; la consulta está en la 2ª planta"*
9. Mostrar seguridad, interés y capacidad resolutive. *"No se preocupe, desde aquí se lo gestionamos".*
10. Si necesitamos recabar información sobre el tema, nunca debemos dejar esperando más de un minuto al usuario.  
*"Voy a consultar un momento y si no puedo ponerme en contacto ahora con el médico, me deja su teléfono y al final de la mañana le llamo."*
11. Finalizar la llamada resumiendo la acción concreta a llevar a cabo o la información exacta requerida, con una despedida cortés y dejando que sea el usuario el que cuelgue.

 <b>HOSPITAL DE PLAYAS</b>	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>				
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE</b>				
	<b>CONTROL</b>				
<b>FUENTE</b>	<b>ELABORACIÓN</b>	<b>APROBACIÓN</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>PÁGINA</b>
HOSPITAL DE PLAYAS	ROXANA CRUZ GLENDA FLORES	DIRECTOR DEL HOSPITAL	1	27/08/2012	19

### 3.3.3. La comunicación escrita.

En muchas ocasiones el Hospital puede comunicarse con los usuarios a través de una carta, de impresos, de folletos o incluso mediante carteles y pósters.

Las siguientes recomendaciones contribuyen a potenciar la efectividad de un mensaje escrito:


- ❖ Los mensajes deben ser cortos y simples
- ❖ Deben comenzar por una frase que sea impactante
- ❖ Hay que repetir la idea principal
- ❖ Utilizar mensajes positivos más que negativos
- ❖ Transmitir una sola idea por párrafo
- ❖ Poner ejemplos para clarificar las ideas
- ❖ Evitar frases complejas
- ❖ Emplear frases cortas
- ❖ No utilizar vocabulario especializado o palabras técnicas
- ❖ Procurar no utilizar palabras con más de 3 sílabas
- ❖ Evitar las abreviaturas y las siglas

Además, en el caso de carteles o pósters, si se utilizan imágenes o dibujos, éstos reforzar el texto. Es eficaz utilizar un eslogan.

### 3.3.4. Como dar malas noticias.

Generalmente tenemos miedo a dar una mala noticia, porque no hemos recibido ninguna formación en la materia. Asimismo, la ausencia de una formación que explique cómo hacer frente a reacciones de pena, disgusto, cólera o desesperación, hace que el personal de salud, tenga dificultad en las entrevistas que puedan desencadenar reacciones de este tipo.

En primer lugar hay que señalar que el contexto donde se da la mala noticia es muy importante. Es deseable siempre dar las malas noticias cara a cara, en un lugar tranquilo, silencioso, privado, cómodo, que ofrezca sensación de seguridad.

 <b>HOSPITAL DE PLAYAS</b>	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>				
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE</b>				
	<b>CONTROL</b>				
<b>FUENTE</b>	<b>ELABORACIÓN</b>	<b>APROBACIÓN</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>PÁGINA</b>
HOSPITAL DE PLAYAS	ROXANA CRUZ GLENDA FLORES	DIRECTOR DEL HOSPITAL	1	27/08/2012	20

Aunque no siempre podemos disponer de un lugar adecuado, sí que podemos elegir entre todos los posibles el mejor (que no sea en un pasillo, no delante de otras personas, no por teléfono...).

FRASES:

"Estamos intentando resolver su problema, pero es complicado.

"En cuanto sepa algo más le avisaremos"


"Sentimos no poder darle buenas noticias"

"Estamos haciendo todo lo posible. La situación es difícil"

### **3.3.5. Actuación de una reclamación:**

Una queja es igual a una OPORTUNIDAD DE MEJORA. Cuando un usuario insatisfecho, se dirige a nosotros para efectuar una reclamación, está colaborando con el sistema, ya que nos permite identificar problemas y efectuar propuestas de mejora de un servicio. Por ello debemos prestar una **ATENCIÓN PERSONALIZADA**.

1. Transmitiremos confianza y seguridad, haciéndole saber al usuario que está en buenas manos, que deseamos ayudarle y sabemos cómo hacerlo.
2. Recibiremos amablemente, y mantendremos la tranquilidad.
3. Escucharemos activamente para descubrir cuál es el verdadero motivo de la reclamación, evitando adoptar una postura "a la defensiva" y poniéndonos en el lugar del usuario.
4. Realizaremos preguntas abiertas y cerradas para recopilar información, delimitando el problema.
5. Confirmaremos y verificaremos con el usuario que hemos comprendido el motivo de su reclamación. Para ello resumiremos, situando la gravedad del asunto en su justa medida.
6. Pediremos disculpas. Si hay una verdadera explicación (no una justificación), debemos ofrecerla.
7. Lo más importante es buscar la forma de resolver el problema, si está en nuestra mano, o derivarlo a la persona competente.


 <b>HOSPITAL DE PLAYAS</b>	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>				
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE</b>				
	<b>CONTROL</b>				
<b>FUENTE</b>	<b>ELABORACIÓN</b>	<b>APROBACIÓN</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>PÁGINA</b>
HOSPITAL DE PLAYAS	ROXANA CRUZ GLENDA FLORES	DIRECTOR DEL HOSPITAL	1	27/08/2012	21

**Si se trata de un error, deberemos:**

- ❖ Reconocer el error, (aunque no sea culpa nuestra), enfrentándolo con calma y seguridad.
- ❖ Anticiparnos, si es posible, y contactar con el usuario; no esperar a que se dé cuenta de que ha habido un error.
- ❖ Adoptaremos una actitud competente; no se trata de "rasgarse las vestiduras", ni de hablar desde una posición de superioridad.
- ❖ Escuchar, no responder a las provocaciones; es más práctico mantener la calma e ignorar sistemáticamente los posibles ataques.
- ❖ Pediremos disculpas, ofreciendo una buena explicación.
- ❖ Tomaremos las medidas necesarias para evitar que en lo sucesivo se repita el mismo error, si fuera evitable. Si es posible haremos un esfuerzo para ofrecer al usuario una compensación justa.
- ❖ Daremos las gracias al usuario, por la oportunidad de mejorar el servicio que nos brinda al presentar su reclamación.



**HOSPITAL DE PLAYAS  
JEFAURA DE ÁREA 25  
MÓDULO 4  
ESTRATEGIAS DE SATISFACCIÓN**

 <b>HOSPITAL DE PLAYAS</b>	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>				
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE</b>				
	<b>CONTROL</b>				
<b>FUENTE</b>	<b>ELABORACIÓN</b>	<b>APROBACIÓN</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>PÁGINA</b>
HOSPITAL DE PLAYAS	ROXANA CRUZ GLENDA FLORES	DIRECTOR DEL HOSPITAL	1	27/08/2012	22

#### **4. Estrategias de satisfacción**

##### **4.1. Requerimientos.**

##### **4.1.1. La servidora o el servidor extraordinario:**

En primer lugar necesitamos una servidora o servidor que preste un servicio de calidad, pasar de cumplir lo ofrecido al usuario a sorprenderlo dándole más de lo que esperaba.

La puntualidad es una cualidad indispensable del servidor extraordinario. Llegar a tiempo y cumplir el horario de trabajo es parte del buen servicio.

##### **4.1.2. La institución:**

El Hospital es el espacio físico donde desarrollamos nuestras labores y donde preparamos un ambiente adecuado para que nuestros usuarios se sientan cómodos y a gusto.

##### **4.1.3. El equipo de apoyo:**

Todas aquellas personas que sustentan nuestro trabajo diario, son quienes hacen posible que los servicios ofrecidos realmente se cumplan con calidad.

Es importante que el lugar de trabajo nunca esté desatendido. Si debe ausentarse cerciórese de que algún compañero atienda a los usuarios mientras dure su ausencia. Debemos brindar atención continua y permanente.

##### **4.2. Estrategias.**

##### **4.2.1. Sintonía y empatía.**

La sintonía se evidencia cuando la atención se establece en un mismo nivel en tonos y formas. La empatía significa ponerse en el lugar de la otra persona, sentir y entender lo que mi interlocutor e interlocutora está pasando.

##### **4.2.2. Tratarlo por el nombre.**

En el servicio privado podemos acceder a los nombres de los usuarios rápidamente por medio de las historias clínicas que están en la computadora.

Usemos esa herramienta para dar un trato personalizado. El usuario se sentirá único.

#### **4.2.3. Dar toda la atención al usuario.**

Nadie es más importante que él, es la razón de ser de la empresa, por lo tanto, un usuario no incomoda o nos quita tiempo. El usuario merece toda nuestra atención.

#### **4.2.4. Todos somos iguales.**

Servidor privado y usuario están al mismo nivel, sin distinción, así creamos el mejor escenario para hacer sentir a nuestros usuarios complacidos y en igualdad de condiciones.

#### **4.2.5. Entender, solucionar y agradecer.**

Cada usuario es un universo distinto, una nueva oportunidad para entregar nuestro mejor potencial, por ello es importante comprender plenamente cuál es su necesidad. Una vez entendida la necesidad del usuario debemos encontrar y dar soluciones certeras. Esta es una clave sencilla pero importante para que el usuario salga siempre satisfecho con el servicio.

Por último, agradezcamos siempre la confianza que los usuarios depositan en nuestro trabajo.

#### **4.3. Como decir que no.**

Existen momentos donde no solo basta con una sonrisa y un buen trato, como decir que no cuando la situación así lo exige, procuremos poner en positivo las circunstancias negativas para no generar insatisfacción total en nuestros usuarios, por ejemplo, en lugar de decir: fríamente no hay eso no hacemos aquí, decir: claramente sería un placer servirle pero no prestamos aquí ese servicio.

#### **Ejemplo:**

¿Buenas tardes, en qué le puedo servir?

Buenas tardes, aquí puedo realizarme un examen de rayos X.

Lamentablemente ese examen no se puede realizar en el Hospital, pero puede acercarse a otra institución que tiene convenio con nosotros.

Muchas gracias,

## CONCLUSIONES:

- ❖ En cuanto a la calidad del trato a los usuarios del hospital, se puede observar que el nivel de satisfacción es particularmente regular, en circunstancias normales pocas veces el usuario muestra su aceptación por el servicio recibido.
- ❖ Es notoria la falta de supervisión permanente, es un factor que incide en la eficiencia, por lo que se convierte en una debilidad elocuente y no permite la optimización de los recursos materiales y humanos.
- ❖ La capacitación al personal administrativo es insuficiente, lo que no permite actualizar los conocimientos de los empleados y por ende limita sus capacidades en la atención a los usuarios.
- ❖ Los principios éticos son fundamentales, por lo tanto las secretarias o quien desempeñe esta función deberá atender a los usuarios con amabilidad, cortesía y demás normas de comportamiento.
- ❖ El hospital presenta una estructura orgánica factible para hacer que la institución brinde un servicio eficiente, sin embargo no se aplica en su totalidad lo que establece el orgánico funcional.
- ❖ La infraestructura actual del hospital no abastece al requerimiento poblacional demandante de servicios, por lo que se dificulta la tarea de atención al público.
- ❖ Existe el talento humano suficiente y capaz para brindar un buen servicio al cliente, pero no existe una política de selección de personal que cumpla el perfil requerido para los puestos a nivel administrativo.



## RECOMENDACIONES:

- ❖ Las autoridades de la institución, deben coordinar talleres de capacitación sobre atención al ciudadano, esto conllevará a preservar la imagen del centro hospitalario.
- ❖ Es necesario la supervisión a las áreas de atención directa al usuario y fortalecer la forma de atención que brinda el personal e implementar estrategias de mejora de la calidad y calidez hacia el público usuario.
- ❖ Crear un módulo de información para orientar al usuario en sus inquietudes y requerimientos del servicio de salud.
- ❖ Es necesario crear un código de ética institucional y aplicarlo en forma inmediata, para mejorar las normas de conducta y comportamiento de los empleados y trabajadores.
- ❖ El Director del hospital debe aplicar políticas de control y seguimiento para que se cumpla lo establecido en la estructura orgánica funcional institucional.
- ❖ Se debe realizar las gestiones pertinentes ante las instancias gubernamentales para mejorar la infraestructura de salud y de esta manera cumplir con los objetivos institucionales.
- ❖ Aplicar una estrategia de selección y reclutamiento de personal acorde a las necesidades reales del centro de salud.
- ❖ Aplicar de forma imperiosa el Manual de atención al cliente propuesto con el fin de mejorar el desempeño profesional de las secretarías del hospital cantonal de Playas.

## BIBLIOGRAFIA

- ARTIAGA, J. (2005). El libro de la secretaria. España. Editorial graficas oleas. S.a.
  - AGUILAR, E. (2008). Calidad humana en el trabajo.colombia. Editorial lumba.
  - CANDO, F. (2008). Secretaria ejecutiva. España. Editorial. Brosmac.
  - DUKER, P. (1993). Gerencia para el futuro. El decenio de los 90 y más allá. Colombia. Editorial norma.
  - GUIZAR, R. (2004). Desarrollo organizacional, México.editorial mc graw hill interamericana.
  - HOROVITZ, J. (1994). La calidad del servicio. Colombia. Editorial mc graw hill.
  - MARTIN, D. Y BOECK, K. (2001): qué es la inteligencia emocional. Argentina. Editorial selección edaf. 3ª edición.
- MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA. (2000). Manual de organización y funcionamiento de las areas de salud. Ecuador.
- MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA. (2001). Gerencia y mejoramiento de la calidad de los servicios de salud, quito-ecuador.
  - MOLLER, C. (2000) calidad personal. España. ediciones gestión 2000 s.a.
  - REINOSO, M. (2002) diseño del plan de capacitación para el personal administrativo del iess regional 4.ecuador.
  - ROBBINS, S. (2003) comportamiento organizacional. Concepto, controversias y aplicaciones. México. Editorial prentice hall.
  - RODRIGUEZ, J. (2002). Sistemas y procedimientos administrativos, España. Editorial toledo 2002.

- SEVILLA, M. (2005). 1001 sugerencias para la secretaria eficaz. Ecuador. Editorial fvt cia. Ltda.
- WELLINGTON, P. (2007). cómo brindar un servicio integral de atención al cliente. Caracas. Editorial mc graw hill.
- Ley Orgánica del Sector Público (losep).
- Constitución política de la República del Ecuador.(2008)

#### **LINKS DE INTERNET CONSULTADOS:**

1. [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com)
2. [www.liderazgoymercadeo.com](http://www.liderazgoymercadeo.com)
3. [www.monografias.com](http://www.monografias.com)
4. [www.secretariaejecutiva.com](http://www.secretariaejecutiva.com)
5. [www.conductitlan.net](http://www.conductitlan.net)
6. <http://es.wikipedia.org>
7. [http://es.wikipedia.org/wiki/Cadena\\_de\\_valor](http://es.wikipedia.org/wiki/Cadena_de_valor)
8. [http://calidadhumana.org/instructores\\_alberto.php](http://calidadhumana.org/instructores_alberto.php)
9. <http://www.definicionabc.com/general/coordinacion.php>
10. <http://www.monografias.com/trabajos6/mase/mase.shtml>

#### **TESIS DE GRADO REFERENCIAL**

- AUZAY, R. (2004). ANÁLISIS DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE SE BRINDA EN EL CENTRO ZONAL IV DEL SEGURO SOCIAL CAMPESINO DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA .-PROPUESTA ALTERNATIVA PARA MEJORAR SU CALIDAD. ECUADOR. FACULTAD DE MARKETING, DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO.
- JAMI, E. (2004). ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL SECTOR DEL TRANSPORTE INTERPROVINCIAL Y URBANO DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA. ECUADOR. FACULTAD DE MARKETING, DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO.
- CISNEROS, D. (2011). EL MARKETING DE SERVICIOS Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA CLÍNICA “SAN SEBASTIÁN” DE LA CIUDAD DE AMBATO”. ECUADOR. UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO.

## ANEXOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS QUE RECURREN AL HOSPITAL DE PLAYAS.

**OBJETIVO:** Conocer la calidad de servicio en la atención al ciudadano que ofrece el Hospital de Playas

**Género:** Masculino: ( ) Femenino: ( )  
**Edad:** 18 a 25 ( ) 26 a 40 ( ) 41 a 75 ( )  
**Instrucción:** Nivel Básico ( ) Secundaria: ( ) Nivel Superior: ( ) Ninguno: ( )

**CUESTIONARIO:**

1. ¿Cree usted que el personal del Hospital atiende con eficiencia a los usuarios?  
SI NO
  2. ¿Está satisfecho (a) con la atención que recibe?  
Muy de acuerdo De acuerdo En desacuerdo
  3. ¿Cómo describe Ud. el trato recibido por parte del personal?  
MALO  REGULAR  BUENOM  Y BUENO  CELENTE
  4. Indique cuáles son las quejas que comúnmente manifiesta por la atención brindada:  
a.- tiempo de espera  c.- no se brinda información   
b.- trato del personal  d.- no se respetan los turnos
  5. Cuando ha solicitado información, la respuesta recibida fue:  
a. Completa b. Parcial c. Inexistente, no se da ninguna información
  6. ¿Considera que el personal que presta sus servicios en el hospital está capacitado para atender debidamente a los usuarios?  
SI NO
  7. ¿El personal que lo atiende, le orienta sobre el lugar donde va ser atendido?  
SI NO INDIFERENTE
  8. ¿Funciona el call center para los turnos de citas médicas?  
SI NO INDIFERENTE
  9. Le gustaría que la atención al usuario (servicio administrativo), sea mediante:  
PUNTO DE INFORMAC  N CALL CENTER  PÁGINA WEB   
(PRESENCIAL) VÍA TELEFÓNICA (VIRTUAL)
  10. ¿Considera usted que en el Hospital, labora personal especializado en la atención al público?  
SI NO INDIFERENTE
-