



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA:

**“LAS RELACIONES HUMANAS Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN
AL USUARIO POR PARTE DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL
SUBCENTRO DE SALUD DE ALPACHACA DURANTE EL AÑO 2014
PROPUESTA ALTERNATIVA”**

Trabajo de grado previo a la obtención del título de Licenciada en
Secretariado Ejecutivo en Español

AUTORA:

Pastrana Díaz Mery Gabriela

DIRECTORA:

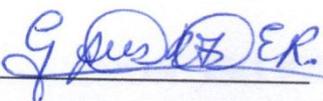
Msc. Nancy Guadalupe Andrade Ruiz

Ibarra, 2016

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR

Luego de haber sido designada por el honorable Consejo Directivo de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, he aceptado con satisfacción participar como Directora del Trabajo de Grado con el siguiente tema: **“LAS RELACIONES HUMANAS Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO POR PARTE DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL SUBCENTRO DE SALUD DE ALPACHACA DURANTE EL AÑO 2014 PROPUESTA ALTERNATIVA”**. Trabajo realizado por la señorita egresada PASTRANA DIAZ MERY GABRIELA, previo a la obtención del título de Licenciada en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español.

Al ser testigo presencial y corresponsable Directora del desarrollo del presente trabajo de investigación, que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sustentado públicamente ante el tribunal que sea designado.



Msc. Nancy Andrade

C.I. 1001347002

DEDICATORIA

A Dios, por haberme dado la fortaleza, Salud y dedicación para emprender y culminar uno de los objetivos de mi vida.

A mi hijo Sebastián quien es mi mayor motivación para nunca rendirme en los estudios y poder llegar a ser un ejemplo para él.

Al finalizar mi carrera profesional he logrado una de mis metas en mi vida y quiero darles las gracias de manera especial a las personas que me apoyaron superando todos los obstáculos para lograrlo, con todo respeto y amor dedico este triunfo.

AGRADECIMIENTO

A Dios por sus bendiciones e iluminar mi camino, darme la inteligencia y brindarme la fuerza necesaria, para poder lograr uno de mis grandes propósitos en mi vida profesional.

A mi familia, a mis amigas de la universidad, Maritza, Fernanda, Janeth quienes han compartido conmigo momentos de alegría y todos los sacrificios de esta vida universitaria.

A mis profesores, a quienes les debo gran parte de mis conocimientos, gracias por prepararme para un futuro competitivo no solo como los mejores profesionales sino también como mejores personas.

A la MSc. Nancy Andrade, directora de Tesis, quien ha entregado a más de su tiempo, conocimiento, apoyo y asesoramiento permanente.

RESUMEN

Este trabajo de investigación, surge en base a las experiencias que se ha obtenido en las instituciones públicas, con relación a la no adecuada atención al usuario, en el servicio de estadística del Subcentro de Salud de Alpachaca, lo que afecta la buena imagen institucional como la prestación de servicios hacia la comunidad. Para efectuar este trabajo realicé una investigación de campo, porque se desarrolló en el Subcentro de Salud, para realizar la búsqueda de la problemática existente, observando en el servicio falta de comprensión al presentarse algún inconveniente entre el personal administrativo del Subcentro de Salud de Alpachaca y el usuario, como ausencia de paciencia, puntualidad, empatía, amabilidad por parte de quienes atienden el servicio, en la elaboración de la tesis apliqué métodos como: deductivo, inductivo y descriptivo; tipos de investigación: de campo, bibliográfica y descriptiva, como técnicas e instrumentos de recolección de datos, se aplicó una encuesta los usuarios que acuden al servicio de estadística del Subcentro de Salud, la técnica de la observación, obteniendo resultados desfavorables, se obtuvo los siguientes resultados q 48.84% de los usuarios consideran que el personal de salud presta una mala atención, el 69.77% presta poco amabilidad al usuario, por lo que se importante como la elaboración de una guía de relaciones humanas para mejorar la calidad de atención al usuario por parte del personal administrativo del Subcentro de Salud de Alpachaca, que permitirá mejorar la calidad de atención y la práctica de relaciones interpersonales al usuario y que la misma sea puesta en práctica por el personal que labora en la unidad de Salud, beneficiando tanto a las personas que acuden como a la imagen institucional.

ABSTRACT

This research arises based on the experiences obtained in public institutions, in relation to inadequate customer service, the statistical service of the health sub-center Alpachaca, affecting good corporate image as the provision of services to the community. To make this work I have done field research, because it was developed in the health sub center, to search for the existing problems observed in the absence service understanding by presenting some problems between the administrative staff health sub center of Alpachaca and the user and lack of patience, punctuality, empathy, kindness by those who attend the service in the preparation of the thesis use methods as deductive, inductive and descriptive; types of research: field, applied, bibliographic and descriptive, and technical and instrument data collection surveys were applied to three hundred seventy-nine presenting to statistical health sub center, and the art of observation, experienced poor performance , of reaching conclusions and recommendations, proposing as an alternative the production of a guide to human relationships to improve the quality of customer service by the administrative staff Alpachaca health sub-center, which will improve the quality of care and the user practice interpersonal relationships and that it be implemented by the staff working in the health unit, benefiting both people who come as institutional image.



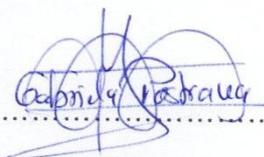
Lic. Silvia Navarrete
C.I. 1001709748
Registro SENECYT 1015-12-1141035
Licenciada en Inglés



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, Mery Gabriela Pastrana Díaz con cédula de identidad N° 1001506029, manifiesto en voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor de la obra o Trabajo de grado denominado: “LAS RELACIONES HUMANAS Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO POR PARTE DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL SUBCENTRO DE SALUD DE ALPACHACA DURANTE EL AÑO 2014 PROPUESTA ALTERNATIVA”, que ha sido desarrollado para optar por el título de Licenciada en la Especialidad de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad, facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autora me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

(Firma).....

Nombre: Mery Gabriela Pastrana Díaz

Cédula: 100150602-9

Ibarra, a los 29 días del mes de julio del 2016.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del Proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información.

DATOS DE CONTACTO	
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100150602-9
APELLIDOS Y NOMBRES:	Mery Gabriela Pastrana Díaz
DIRECCIÓN	Calle Guayaquil 533 y Nueva Loja
EMAIL:	merypastrana@outlook.com
TELÉFONO FIJO:	0991613614
DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“LAS RELACIONES HUMANAS Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO POR PARTE DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL SUBCENTRO DE SALUD DE ALPACHACA DURANTE EL AÑO 2014 PROPUESTA ALTERNATIVA”
FECHA:	2016
PROGRAMA:	PREGRADO <input checked="" type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español
ASESORA/ DIRECTORA:	Msc. Nancy Guadalupe Andrade Ruiz

AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

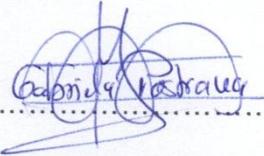
Yo, Mery Gabriela Pastrana Díaz con cédula de identidad N° 1001506029, en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago la entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión, en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

CONSTANCIAS

Gabriela Pastrana manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar los derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es la titular de los derechos patrimoniales, por lo que asumo la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 29 días del mes de julio del 2016.

LA AUTORA:

(Firma).....

Nombre: Mery Gabriela Pastrana Díaz

Cédula: 100150602-9

Facultado por resolución de Consejo Universitario.....

ÍNDICE GENERAL

PORTADA

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN.....	v
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	vii
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN	viii
AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD	ix
ÍNDICE GENERAL	x
ÍNDICE DE TABLAS	xiv
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xv
INTRODUCCIÓN.....	xvi
CAPÍTULO I.....	17
1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	17
1.1 Antecedentes.....	17
1.2. Planteamiento del problema	18
1.3 Formulación del problema	19
1.4 Delimitación del problema.....	20
1.4.1 Delimitación espacial	20
1.4.2 Delimitación temporal	20
1.5 Objetivos.....	20
1.5.1 Objetivo General	20
1.5.2 Objetivos Específicos.....	20
1.6 Justificación	21
CAPÍTULO II.....	23
2. MARCO TEÓRICO	23

2.1	Fundamentación teórica	23
2.1.1	Fundamentación sociológica.....	23
2.1.2	Fundamentación psicológica.....	24
2.1.3	Fundamentación epistemológica.....	25
2.1.4	Relaciones humanas	26
2.1.4.1	Importancia	27
2.1.4.2	Principios que deben regir en las relaciones humanas	27
2.1.4.3	Factores que influyen.....	29
2.1.5	Fundamentos psicológicos.....	30
2.1.5.1	¿Qué son los valores?	30
2.1.5.2	Pedagogía de los valores.....	31
2.1.5.3	Antivalores	32
2.1.5.4	La personalidad	32
2.1.5.5	¿Qué es la comunicación?.....	33
2.1.5.6	Tipos de comunicación	33
2.1.5.7	Elementos que deben darse para que se considere el acto de la comunicación son:	34
2.1.6	Inteligencia emocional	35
2.1.7	Servicio al usuario.....	35
2.1.7.1	Introducción	35
2.1.7.2	Definición de cliente.....	36
2.1.7.3	Características de cliente.....	37
2.1.7.4	Tipos.....	38
2.1.7.5	Calidad	39
2.1.7.6	Calidad de atención	40
2.1.7.7	Comunicación y atención al cliente	40
2.1.8	Los diez mandamientos de la atención al usuario.....	41
2.1.9	¿Qué busca obtener el cliente un producto o un servicio?	43
2.1.10	Las reglas de oro de servicio al cliente	43
2.1.11	Puntos claves en la atención a clientes.....	44
2.1.12	Como evalúan los clientes su servicio.....	44

2.1.13 Capacidad de respuesta	45
2.2 Posicionamiento Teórico.....	45
2.3 Glosario	46
2.4 Interrogantes de la investigación.....	48
CAPÍTULO III.....	50
3.1 Tipo de investigación	50
3.1.1 De campo	50
3.1.2 Bibliográfica	50
3.1.3 Descriptiva.....	51
3.2 Métodos de investigación	51
3.2.1 Descriptivo	51
3.2.2 Inductivo	52
3.2.3 Deductivo.....	52
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	52
3.3.1 Encuesta.....	52
3.3.2 Observación.....	53
3.4 Población y muestra	53
CAPÍTULO IV	54
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	54
4.1 Análisis de la encuesta realizada a los usuarios	54
CAPITULO V	69
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	69
5.1 CONCLUSIONES	69
5.2 RECOMENDACIONES.....	70
CAPÍTULO VI	71
6. PROPUESTA ALTERNATIVA	71
6.1 Título de la propuesta	71

6.2 Introducción	71
6.3 Justificación	72
6.4 Objetivo	73
6.4.1 Objetivo General	73
6.4.2 Objetivos Específicos.....	73
6.5 Delimitación Espacial.....	73
6.5.1 Macro Localización	73
6.6 Desarrollo de la propuesta	74
Guía de relaciones humanas	74
Sesión 1	79
Sesión 2.	85
Sesión 3	90
Sesión 4.	95
Sesión 5	100
BIBLIOGRAFÍA.....	104
LINCOGRAFÍA	105

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Matriz Categorical.....	49
Tabla 2:	Trato recibido en el Subcentro de Salud	54
Tabla 3:	El servicio que brinda el Subcentro de Salud	55
Tabla 4:	Personal demuestra amabilidad.....	56
Tabla 5:	Trato con equidad al usuario.....	57
Tabla 6:	Percepción sobre el trato de los profesionales	58
Tabla 7:	Atención recibida en consulta	59
Tabla 8:	Temáticas para mejorar la atención al cliente	60
Tabla 9:	Satisfacción de cómo le resolvieron el problema	61
Tabla 10:	Volverá al Subcentro de Salud.....	62
Tabla 11:	La obtención de citas telefónicas fue:	63
Tabla 12:	Se respetan los turnos dados.....	64
Tabla 13:	Tiempo de espera para que lo atiendan	65
Tabla 14:	Guía sobre atención al cliente.....	66
Tabla 15:	Existe buzón de reclamos en el Subcentro	67
Tabla 16:	Instalaciones del Subcentro en buen estado.....	68
Tabla 17:	Matriz categorial.....	110
Tabla 18:	Ficha de observación	111

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1:	Trato recibido en el Subcentro de Salud.....	54
Gráfico 2:	El servicio que brinda el Subcentro de Salud.....	55
Gráfico 3:	Personal demuestra amabilidad	56
Gráfico 4:	Trato con equidad al usuario	57
Gráfico 5:	Percepción sobre el trato de los profesionales	58
Gráfico 6:	Atención recibida en consulta	59
Gráfico 7:	Temáticas para mejorar la atención al cliente.....	60
Gráfico 8:	Satisfacción de cómo le resolvieron el problema	61
Gráfico 9:	Volverá al Subcentro de Salud	62
Gráfico 10:	La obtención de citas telefónicas fue.....	63
Gráfico 11:	Se respetan los turnos dados	64
Gráfico 12:	Tiempo de espera para que lo atiendan	65
Gráfico 13:	Guía sobre atención al cliente	66
Gráfico 14:	Existe buzón de reclamos en el Subcentro.....	67
Gráfico 15:	Instalaciones del Subcentro en buen estado	68

INTRODUCCIÓN

El convivir diario exige una constante preparación de los conocimientos, técnicas, habilidades y principalmente de las actitudes, lo que implica una predisposición permanente de buenas relaciones interpersonales.

En el Subcentro de Salud de Alpachaca el personal mantiene el vínculo más estrecho con los usuarios y su interrelación con todos los sistemas de las unidades de atención. Por ello adquiere gran importancia su participación en los objetivos propuestos sobre calidad de atención.

La satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas.

Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que este satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes. Por esta razón es necesario intervenir para que los profesionales de enfermería actúen de manera correcta.

Se determinó la importancia del personal que labora en el departamento administrativo cuenta con una herramienta de trabajo como un instrumento de consulta y orientación; es por ello que realice esta guía práctica de calidad de atención al usuario, con la finalidad que se ponga en práctica el contenido de la misma y se logre una atención de calidad al usuario.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Antecedentes

A nivel mundial se considera que la calidad de atención al usuario en todos sus ámbitos siempre ha tenido dificultades a pesar de su variabilidad, es así que la atención al usuario debe ser primordial y de calidad, por lo que en gran medida la calidad de atención de enfermería es un problema complejo originado por la demanda, oferta proceso, resultados e impacto, por ende la evaluación se puede realizar al final de la cadena mencionada utilizando el nivel de satisfacción de los usuarios como indicador de impacto de la calidad de la asistencia recibida. Si este indicador sufre cambios significativos con el tiempo, es posible asumir que la institución está brindando una buena atención.

Dentro del país la calidad de atención es un proceso de ayuda para los usuarios en general; por esta razón la mayoría de las unidades operativas de Salud enfrentan un problema, que pese a los esfuerzos del personal de Salud por brindar un buen servicio a los usuarios, estos manifiestan insatisfacción en la atención dentro de los servicios.

En las instituciones de Salud y más aun de la provincia de Imbabura, las actividades de las enfermeras se limitan a obedecer órdenes médicas, realizar procedimientos y atender al usuario no más allá de realizar un trabajo cotidiano.

En la investigación realizada a los usuarios que acudieron al Subcentro de Salud de Alpachaca, se pudo verificar que anteriormente no

existió una investigación sobre las relaciones humanas y la calidad de atención que brinda el personal del Subcentro de Salud; y se puede evidenciar que existe insatisfacción por la atención recibida tanto, en la agilidad como en el trato.

La parroquia de Alpachaca es una de las tantas parroquias que conforman la provincia de Imbabura. En los años de 1978 -1981 la Jefatura de Salud de Imbabura y el Ministerio de Salud Pública de ese entonces, vio la necesidad de crear una casa de Salud en la parroquia, debido al alto índice de personas que necesitaban atención médica, comenzando a funcionar en las calles Machala y Macas esquina, donde se daba prioridad a la atención en pediatría, esta institución funcionaba en la casa de una familia de la parroquia en donde se pagaba un alquiler.

Más tarde como los habitantes de la parroquia de Alpachaca crecía y la casa ya quedaba pequeña para albergar a muchos pacientes, construyeron su propio edificio en las calles Cuenca y Guayaquil ocupando un espacio que era cancha deportiva, en el año de 1981 empezó a prestar servicio el Subcentro de Alpachaca en sus nuevas instalaciones donde se brindó los servicios de odontología, medicina general, obstetricia y psicología. El director de la unidad de Salud es el doctor Carlos Peralta.

1.2. Planteamiento del problema

La investigación demostró a base de la observación y sondeo los niveles de satisfacción de los usuarios del Subcentro de Salud de Alpachaca, presenta problemas de relaciones humanas del personal administrativo como es: problemas personales los mismos que inciden en la prestación de servicios al usuario, ya que al no estar debidamente

motivado el personal, dicha prestación es muy deficiente y no se concentran en su totalidad.

La poca comunicación es un problema actual, moderno que afecta a todos por igual. Al no existir una adecuada comunicación a nivel interno entre el personal que labora en el Subcentro de Salud de Alpachaca en los diferentes departamentos de la institución, no permite una buena relación entre todo el personal y sobre todo con los usuarios.

Los conflictos que se dan por falta de información adecuada por parte del personal administrativo hacia los usuarios, produce en el usuario un malestar, también las buenas relaciones humanas contribuyen en forma muy efectiva a la eficacia de los servicios que se presten en materia de Salud y a establecer una buena relación con los usuarios, hay varias opiniones, donde mencionan que existe falta de comunicación, agilidad y cordialidad al momento de tratar al usuario.

Con la elaboración de una guía que contenga estrategias para mejorar las relaciones humanas y atención al usuario, mediante la cual mejore la atención y trato al usuario.

En conclusión, la calidad de la atención del servicio se valora por la percepción que tiene el usuario sobre el trato recibido aun cuando las prestaciones son correctas desde el punto de vista del prestador, esta apreciación muy generalizada no tendría ninguna relevancia si los servidores públicos, trataran de evitar la rutina laboral.

1.3 Formulación del problema

¿Cuál es la calidad de atención que presta el personal administrativo del Subcentro de Salud de Alpachaca y su relación con el nivel de satisfacción del usuario, durante el periodo 2015?

1.4 Delimitación del problema

1.4.1 Delimitación espacial

El trabajo de investigación se realizó en la provincia de Imbabura en la parroquia de Alpachaca, en el Subcentro de Salud, ubicado en las calles Cuenca y Guayaquil esquina.

1.4.2 Delimitación temporal

La investigación se efectuó en el año 2015.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General

Mejorar la calidad de atención que presta el personal administrativo del Subcentro de Salud de Alpachaca y su relación con el nivel de satisfacción del usuario, durante el periodo 2015.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar las expectativas que tienen los usuarios sobre la atención del profesional de enfermería del Subcentro de Salud de Alpachaca.
- Analizar las actividades de los profesionales que intervienen en el grado de satisfacción de los usuarios referente a la calidad de atención.
- Diseñar una guía de información sobre la calidad de atención que debe brindar el personal administrativo para satisfacer las necesidades del usuario.

- Socializar la guía a todo el personal de salud que labora en el Subcentro de Salud.

1.6 Justificación

En muchos de los casos no se toma en cuenta la atención por parte del personal debiendo darse con cautela profesional siendo un referente complejo que alcanza la asistencia conforme al progreso de la tecnología y la ciencia, por lo cual se determinan diversas necesidades de quienes visitan el Subcentro asegurando su pronto retorno.

Conocer sobre la atención que brindan en el Subcentro de Salud de Alpachaca es de gran importancia, porque al pertenecer al primer nivel de atención, constituye una organización básica del sistema, en donde se debe brindar una atención ambulatoria general, con integración de servicios preventivos y curativos, enfoque familiar y dar un fuerte estímulo a la participación comunitaria; esto hace evidente la necesidad de asegurar la calidad de atención brindada por este establecimiento para así garantizar la adecuada capacidad resolutoria, la equidad del sistema y la contención de costos.

Este trabajo de investigación fue sumamente importante realizarlo para conocer como es la atención que brindan a los usuarios el personal administrativo que laboran en el Subcentro de Salud, y apreciar el nivel de satisfacción de los usuarios, ya que este es el personaje principal en prestación de servicios, a quienes se debe atender con calidad y eficiencia para satisfacer sus expectativas, es quien determina el nivel de excelencia.

Permitió contribuir con información útil para brindar recomendaciones que fueron obtenidas de los propios usuarios que acuden al Subcentro de Salud, para el personal de enfermería que está a

cargo de este servicio y así lograr el máximo grado de desarrollo posible de satisfacción tanto para el usuario como para los profesionales.

La presente investigación fue factible gracias a la gentil colaboración del director de la institución, y personal de las diferentes dependencias del Subcentro de Salud misma que dio, toda la apertura para la realización de las actividades concernidas con la investigación. Se contó con la bibliografía precisa, recursos materiales, técnicos, humanos, así como también los conocimientos adquiridos durante la carrera, lo que permitió un servicio eficiente en el trámite de solicitudes.

Con la implementación de las estrategias para el mejoramiento de las relaciones humanas, se aspira mejorar el ambiente laboral de cada una de las dependencias, a fin de mejorar el servicio al usuario.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Fundamentación teórica

Se determinó que en el Subcentro de Salud existe malestar en los usuarios con respecto a la calidad de atención que brinda el personal de la institución, es por ello que en este trabajo de investigación tiene como objetivo principal mejorar la atención al usuario y que el mismo se sienta satisfecho por la atención recibida, contando con el apoyo de las autoridades para la ejecución de este trabajo.

2.1.1 Fundamentación sociológica

Según Max Weber (2009) en su enfoque social menciona que:

La acción social es el comportamiento humano con sentido y dirigido a la acción o comportamiento de otros. De esta forma la acción social posee varios componentes: Conducta con sentido o significado: motivación subjetiva y comprensible. Direccionalidad: orientación básica a otro u otros, a esto Weber lo llama espera". También argumenta con un ejemplo práctico: no es mismo guiñar un ojo que tiene un significado que cerrar un ojo porque le entro algo en él. (p.38)

Este enfoque se relaciona directamente con el comportamiento y la acción del ser humano, ya que desde este punto de vista se relaciona como el personal administrativo del Subcentro de Salud actúa frente al usuario externo y a la vez también permite visibilizar que cada uno de los gestos que hace el ser humano tiene un significado en el que puede demostrar un motivación subjetiva positiva o negativa.

Thalia Domínguez e Idalberto Espinosa, (2010) en el libro Relaciones Humanas. Un enfoque Secretarial;

“Nos enseñan que los seres humanos aceptamos la convivencia con otras personas, nos debemos a los demás, tenemos una función social en la vida: la de servir al bienestar común y por ende al personal a través del trabajo cotidiano. Reconocemos la dignidad humana de los demás, de ahí que podemos establecer la aceptación del otro, tal como es. Respetemos para ser respetados; y en lugar de marcar a los demás con discriminaciones, pretendemos encontrar afinidad”. (p. 57)

Se debe aceptar que el cliente no es un código, una cifra, una cuenta, un balance, un gráfico, es algo más profundo, no es solo la esencia o razón de ser de la empresa si no ante todo un ser humano y como tal precisa de gran atención y exige calidad en su atención.

2.1.2 Fundamentación psicológica

Teoría de la Gestalt se refiere a como el ser humano percibe las figuras, palabras o representaciones que dan a entender un mensaje, esto significa como se percibe en la mente los objetos conocidos en la vida diaria. El ser humano utiliza la percepción, en el proceso del aprendizaje, los psicólogo de la Gestalt dicen que buen parte del aprendizaje humano es por insight, esto significa que el paso de la ignorancia al conocimiento ocurre con rapidez, de repente.

Según BERGER (2006) dice:

La consideración de un nivel psicológico como unificador de un mismo nivel propositivo en los estudios de servicio al cliente, en la medida en que para ambas disciplinas se trata de explicar y comprender cómo y por qué las personas forman opiniones e ideas sobre ciertos eventos de su medio ambiente social; como y porque?, las personas eligen determinados productos, servicios estilos de vida o propuestas socio-políticas”.(p. 15)

Para todas las personas el éxito de sus relaciones con sus usuarios depende en gran parte de sus actitudes. El triunfo o el fracaso de las actividades no dependen únicamente de las técnicas utilizadas en el trabajo, es necesario intuir lo que el cliente necesita, saber conducirse, que cualidades impulsar y perfeccionar diariamente y cuales aspectos de su carácter y personalidad se debe desechar.

Se analiza las motivaciones del personal administrativo que impulsan a determinada conducta dentro de su trabajo. Conducta que esté acorde con el carácter y personalidad.

2.1.3 Fundamentación epistemológica

Según SCHOPENHAUER (2009):

Durante los últimos años ha existido una lucha constante sobre los cambios en lo que se refiere atención al cliente dando el mayor reconocimiento en la autodisciplina, lo que a criterio de muchas personas llegaría a resaltar las justificaciones sobre valores y tecnología. En muchos de los casos ha sido debatida para ser considerada como carrera profesional de categoría universitaria. Dichos anhelos se han relacionado de acuerdo al interés de cada individuo y dar una relevancia en aprendizaje científico, concentrando gestiones sistemáticas, investigativas y constructivas. (p. 20)

Este trabajo de investigación se relaciona con la necesidad de conocer y mejorar las relaciones humanas de los diferentes departamentos del Subcentro de Salud con el fin de superar las dificultades que se generan al no aplicar estrategias que permitan mejorar dichas relaciones laborales lo cual conlleva a una mejor prestación del servicio al usuario.

2.1.4 Relaciones humanas

Según ARISTIZABAL A. (2011) se puede conseguir buenas relaciones interpersonales a través de dos aspectos:

El primero tiene que ver con la calidad humana de quien establece o define el trato con alguien. Es innegable que lo que decimos y hacemos depende de lo que somos. Las personas buenas siempre producen el bien. El segundo se refiere a aspectos concretos de comunicación que hay que tener en cuenta para tener éxito con los otros. (p. 56)

Es la forma de hacer más agradable la convivencia entre las personas, con el propósito de lograr una sociedad más justa y más humana, se puede decir que es el arte de tener una buena relación con los demás, mantener la paz con el prójimo y evitar toda clase de conflictos que puedan surgir en el trato diario.

Es decir que las relaciones humanas crean un ambiente de unión y cordialidad dentro de sus integrantes, respetando su personalidad y logrando la satisfacción de sus integrantes.

Se puede decir que las relaciones humanas son aquellas que se dan en un ámbito común donde existe comprensión e interés por un fin, habiendo discrepancias entre las personas, estas permiten establecer y conservar entre los humanos relaciones amables, confiables, leales establecidos con ciertos lineamientos debidamente aceptados por la sociedad reconociendo el respeto a cada individuo en su forma de participar, actuar y discernir cualquier circunstancia dentro de la diversidad de personalidades.

Se puede concluir que las relaciones humanas es la forma como convivimos con los demás y si el prójimo es recíproco con sus actitudes.

2.1.4.1 Importancia

Según ALEJANDRO MARTÍNEZ (2011) dice:

Las relaciones humanas tienen mucho que ver en el éxito de las numerosas situaciones que se buscan emprender en la vida individual y social, además por la necesidad que tenemos de estar constantemente en contacto unos con otros, es necesario a que tomemos en cuenta lo importante que son las relaciones humanas, puesto que si practicamos la amistad, la solidaridad, el verdadero compañerismo y trabajo en equipo; lograremos que las discusiones, malos entendidos, egoísmo y otras malas costumbres disminuyan o que mejor desaparezcan.(p. 52)

Se dice que es importante el estudio de las relaciones humanas porque con ellas se puede prevenir y superar los conflictos individuales y colectivos en todas las áreas de la actividad humana y fomentar unas relaciones personales armoniosas. También se desarrollan fuentes de comprensión y cordialidad entre los seres humanos.

Las relaciones humanas tienen mucha importancia dentro del diario vivir, ya que el ser humano es un ser social por naturaleza y necesita vincularse con los demás y así alcanzar éxitos en todos los campos de la sociedad. Las relaciones humanas es una necesidad vital para comunicarnos con las personas, cultivando varios principios éticos y morales que son indispensables para la convivencia y que ayudaran a mejorar vínculos personales.

2.1.4.2 Principios que deben regir en las relaciones humanas

Según, Vargas B. (2012) manifiesta que:

El estudio de los principios de las relaciones humanas se basa en las relaciones interpersonales, en la familia, en el trabajo, en el deporte y en general, en toda actividad que

realiza el ser humano buscando siempre favorecer un ambiente sano, agradable, equitativo y armónico en la sociedad.(p. 16)

A continuación se cita los principios:

- No olvidar que cada individuo es un universo diferente y por lo tanto tendrá su propia personalidad por lo que hay que respetar.
- Al dirigirse a las personas el trato debe ser por su nombre y con amabilidad.
- El trato con los demás debe ser con una sonrisa sincera y si tiene que hacer una crítica, hacerla constructivamente presentando soluciones posibles.
- El comportamiento además de ser racional, debe llevar inmersos los sentimientos.
- No hay que creerse dueños de la verdad y respetar la opinión de las otras personas.
- Tener siempre presente que se vive para servir y no para que nos sirvan.
- No hacer a los demás lo que no te gustaría que hagan contigo.
- Tratar de ponerse en los zapatos de los demás para poder comprenderlos.

2.1.4.3 Factores que influyen

- **Aceptación:** representa el respeto hacia otra persona como ser humano o individuo diferente y único en la vida.
- **Comprensión:** Aceptar a las personas como son, con sus limitaciones, defectos, debilidades, necesidades individuales, derechos y características especiales.
- **Cooperación:** El trabajo en equipo, participando por un objetivo común con miras a conseguir resultados eficaces y favorables.
- **Comunicación:** Proceso de intercambio de datos, en el que un emisor transmite a un receptor algo a través de un canal esperando una respuesta en el mismo contexto.
- **Cortesía:** Es el acto a través del cual un individuo le manifiesta y le demuestra a otro la atención, el respeto y el cariño que siente por él.
- **Descalificación:** Es la forma más desfavorable, por la cual el otro individuo no se da el debido interés con quemeimportismo y con indiferencia absoluta. La persona afectada se restringe actuar, se interna en sí misma y soporta quebrantos graves perjudicando la comunicación.
- **Equidad:** promover la participación sin distinción de género, raza, edad. Condición económica o religión.
- **Flexibilidad:** es aceptar a la otra persona con sus cualidades y defectos, sin pretender cambiarla.

- **Honestidad:** es un principio universal que rige nuestro proceder, es una cualidad humana. Practicar la seriedad y la transparencia de lo que dice y hace cada ciudadano.
- **Justicia:** dar a cada quien lo que necesita para procurar en todos igualdad de oportunidades.
- **Positivismos:** una de las cosas que espera un cliente es una actitud positiva por parte de la persona que lo atiende, ya que es el reflejo del estado de ánimo y se da un buen trato a las otras personas.
- **Rechazo:** es la actitud negativa que tenemos hacia personas o cosas que tienen características específicas que nos molestan o desagradan.
- **Respeto:** es una norma fundamental dentro de las relaciones humanas. Exige un trato amable, cortés, el respeto no se impone, se lo gana con una buena actitud. Permite la aceptación de las limitaciones propias y ajenas.

2.1.5 Fundamentos psicológicos

2.1.5.1 ¿Qué son los valores?

Bernabé Tierno (2009) dice que:

El ser humano no solo tiene una facultad cognoscitiva que se le sirve para emitir juicios sobre la realidad, sino que es capaz también de emitir juicios de valores sobre las cosas. Cuando se oye hablar de valores, muchos se preguntan, entre asombrados y escépticos, ¿Pero qué son los

valores? ¿Acaso existen con realidad propia, o son más bien creación de nuestra febril fantasía? (p. 20)

Y se puede designar como valor las buenas actitudes de las personas reflejan para la convivencia con los demás y así evitar conflictos entre las personas.

2.1.5.2 Pedagogía de los valores

Bernabé Tierno (2008) dice que:

La Educación de valores significa educación en lo moral y ético, de ello depende que las personas tengan un comportamiento digno y correcto, ya que el individuo es capaz de establecer su propia escala entre todo y esto es insostenible si el ser humano no fuera capaz de sacrificio y renuncia. Los valores son de cada persona donde asume en forma libre y admite tener una idea clara de las metas propuestas en la vida, nos permite aceptarnos tal como somos con virtudes y defectos pero con la única convicción de poder cambiar ante cualquier negligencia estimarnos siempre y saber que somos humanos capaces de enfrentar cualquier circunstancia. Los valores dan vida a nuestro bienestar y porvenir para mantener un equilibrio emocional en hechos y eventos imprescindibles, para mantener una conformidad personal.(p. 20)

Los valores morales son aquellos que perfeccionan al hombre en lo más íntimo del humano.

Los valores surgen primordialmente en el individuo por influjo y en el seno de la familia, y son valores como: respeto, tolerancia, honestidad, lealtad, trabajo, responsabilidad etc.

Una persona valiosa, es una persona que posee valores interiores y que vive de acuerdo a ellos. Un hombre vale entonces, lo que valen sus valores y la manera en como los vive, los valores morales adquiridos en el seno de la familia ayudan a insertarse eficaz y fecundamente en la vida

social; la persona valiosa busca ir más allá de la libertad, comodidad o bienestar y se traducirán estos valores en solidaridad, honestidad, libertad de otros, paz etc.

2.1.5.3 Antivalores

Así como hay una escala de valores morales también existen valores inmorales o antivalores. La deshonestidad, injusticia, intransigencia, intolerancia, traición, egoísmo, irresponsabilidad, indiferencia son ejemplos de estos antivalores que rigen la conducta de las personas inmorales. Una persona inmoral es aquella que presenta una actitud negativa, para rechazarlos o violarlos. Es lo que se llama una persona sin escrúpulos, fría, calculadora, insensible al entorno social.

El camino de los antivalores es a todas luces equivocado porque no solo deshumaniza y degrada, sino que hace merecedores del desprecio, la desconfianza y el rechazo por parte de los semejantes, cuando no del castigo por parte de la sociedad.

2.1.5.4 La personalidad

Aunque la personalidad puede manifestarse de muchas maneras las más conocidas son: la voz, la facilidad de palabra, la apariencia física, el comportamiento, el control emocional y los buenos modales.

La personalidad es el reflejo exterior del ser interior, la suma total de las características. Este último acierto es muy importante, pues implica que es posible inventariar y analizar las características habituales, lo cual es cierto. Un hábito puede adquirirse y también modificarse. Desde luego, las características habituales raramente son estáticas.

2.1.5.5 ¿Qué es la comunicación?

La comunicación es la base de las relaciones humanas y en el ámbito empresarial; es la trasmisión de información y entendimiento mediante el uso de símbolos comunes. Estos símbolos comunes pueden ser verbales o no verbales.

Comunicación afectiva: se pudiera considerar que una comunicación es afectiva cuando reúne características, tales como:

- El mensaje que se desea comunicar llega a la persona apropiada para recibir.
- La consecuencia de la comunicación es el cambio de conducta esperado en el receptor.
- Cuando no es unilateral, sino que estimula la retroalimentación al mensaje enviado, ya que es igualmente importante saber escuchar, tanto como saber hablar.
- Cuando existe coherencia entre el lenguaje verbal y el corporal.
- Cuando se ha escogido el momento, las palabras y la actitud apropiada.

2.1.5.6 Tipos de comunicación

A grandes rasgos se pueden señalar tres tipos de comunicación, esta diferenciación es dependiendo de las características de los receptores:

La comunicación interpersonal

Es aquella que se realiza generalmente cara a cara, entre dos individuos o un grupo reducido de personas. Conversaciones cotidianas entre familiares, o también cartas entre amigos (comunicación escrita).

La comunicación masiva

Está representada principalmente en los medios de difusión de información: radio, televisión, periódicos, revistas, internet, entre otros. El mensaje es enviado por un emisor y no hay respuesta inmediata, hay miles de receptores: viendo, oyendo o leyendo los mensajes.

La comunicación organizacional

Es aquella que instauran las instituciones y forman parte de su cultura o de sus normas. En las empresas existe la comunicación formal e informal.

2.1.5.7 Elementos que deben darse para que se considere el acto de la comunicación son:

- Emisor: es quien emite el mensaje, puede ser o no una persona.
- Receptor: es quien recibe la información.
- Canal: es el medio físico por el que se trasmite el mensaje, en este caso internet hace posible que llegue a usted el mensaje.
- Código: es la forma que toma la información que se intercambia ente la fuente (el emisor) y el destino (el receptor) de un lazo

informático. Implica la comprensión o decodificación del paquete de información que se transfiere.

- Mensaje: es lo que se quiere transmitir.
- Situación o contexto: es la situación o entorno extralingüístico en el que se desarrolla el acto comunicativo.

2.1.6 Inteligencia emocional

No es reprimir las emociones, sino dirigir las y equilibrarlas para motivar y motivarse, controlando los impulsos en el comportamiento grupal. La inteligencia emocional permite tomar conciencia de las emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones que en el trabajo, enfatizar la capacidad de trabajar en equipo y adoptar una actitud empática y social, que brindara mayores posibilidades de desarrollo personal.

2.1.7 Servicio al usuario

2.1.7.1 Introducción

La atención al cliente es importante en cualquier tipo de instancia laboral, comercial, financiera, de servicios, todo gira alrededor de un manejo de empatía personal hacia los demás, el crecimiento de la competencia radica en poner en práctica muchas alternativas de atracción de clientes entre ellas y la principal es su atención, su primera carta de presentación exigiendo cada día un mejor servicio, en los últimos tiempos ofrecer un producto de calidad ya no es suficiente. Otra aspecto de

mucha importancia es la tecnología debiendo aprovecharla en su máxima instancia, cada uno presenta su producto pero ante esto hay que poner un valor agregado haciendo diferencia ante la competencia que cada día se agiganta, donde permite ser diferentes de los demás.

En toda entidad sea pública y privada la disposición atenta al cliente está ligada en forma directa al éxito. Poner atención en lo que dicen, entender y estar dispuesto a solucionar son unos de los pocos desafíos personales y de la sociedad para atraer al cliente, de igual forma el respeto, la ayuda, el aprecio son cualidades que hacen una buena relación interpersonal.

2.1.7.2 Definición de cliente

Según Andrew Brown (2004) dice:

La atención al cliente es una modalidad de gestión que empieza desde lo más alto de la organización, se trata de la filosofía y la cultura de la empresa. Una vez que se han identificado estos factores, si alguno de los integrantes de la organización es capaz de articularlos dándoles una forma sencilla se estará construyendo algo verdadero. (p. 11)

La atención al cliente es proporcionar de un bien o servicio al cliente o usuario, para satisfacer sus necesidades o deseos y por ende dar realce a la imagen institucional, cuando se habla de servicio se refiere a llenar una necesidad en la otra persona, ayudarle a conseguir aquello que la persona requiere.

El agrado del cliente es el objetivo principal de toda empresa, un cliente con satisfacción aprueba el desarrollo e incremento de los resultados de una empresa.

El éxito de una institución depende fundamentalmente de la demanda de sus usuarios. Ellos son los protagonistas principales y el factor más importante dentro de una entidad; si la institución no satisface las necesidades y deseos de sus usuarios tendrá una existencia muy corta. Todos los esfuerzos deben estar orientados hacia el usuario, porque él es el verdadero impulsor de todas las actividades de la entidad.

El principal objetivo de toda institución es conocer y entender bien a los usuarios, que el servicio pueda ser definido y ajustado a sus necesidades para poder satisfacerlo.

2.1.7.3. Características de cliente

El usuario es la persona más importante de una empresa u organización, por lo que:

- No depende de la empresa, la empresa depende de él.
- Es el objetivo de un trabajo, no constituye una perturbación.
- Una persona con virtudes y defectos, con sentimientos y emociones.
- Es lo fundamental dentro de una organización y no está fuera de del misma.
- Es un individuo que llega con inquietudes, aspiraciones y lo importante es satisfacer sus necesidades.
- Es digno de una buena sociabilidad amable y con la atención de calidad que se puede dar.

- Es el principal motor que desea ser complacido sin tener ningún contratiempo.
- Es el pilar fundamental de vida de una empresa o institución.

2.1.7.4 Tipos

El usuario enojado: este tipo de usuario hay que tratar con sutileza, suavizar el diálogo con palabras claves, logrando no molestar ni dar motivo para mayor enojo. Se puede describir formas de cómo manejar dicha situación:

- Comprender más allá del enojo
- No mantenerse a la defensiva
- No involucrarse en sus emociones
- Apaciguar el enojo
- No hay que dar palabra de lo que no puede cumplir
- Estudiar a fondo el inconveniente
- Ser una persona solidaria

El usuario conversador: éste tipo de individuos utilizan considerablemente su tiempo e incluso describen la historia de su vida. No es necesario darle a entender que no desea escuchar más bien toca optar por interesarse del tema y sobre todo tener mucha paciencia.

El usuario ofensivo: ante ésta situación vale ser prevenidos tratar por el lado amable dejando a un lado los malos pensamientos, permaneciendo con una actitud positiva.

El usuario infeliz: analizar que éste tipo de usuario su problema es personal y con la sociedad, mas no con la organización. No es

conveniente arriesgarse a que actúen o rectifiquen su forma de comportarse es indispensable reparar el ambiente, siendo amable y muy tolerante.

El usuario que siempre se queja: se puede decir que es una persona que no le gusta nada, aceptar sus diferencias a la realidad debido a sus desfases en su personalidad, es relevante separar quejas verdaderas de las falsas.

El usuario exigente: éste tipo de usuario requiere atención inmediata e interrumpe cuando él lo necesita, la reacción se da en personas inseguras creando un sobre control hacia los demás. Una debida atención con respeto pero no ser accesibles a todo lo dispuesto por el usuario.

El usuario coqueteador: es aquella persona dónde sus insinuaciones son evidenciadas directamente, determinando una condición sosegada.

El que no habla y el indeciso: mucha atención con este tipo de usuarios mucha paciencia y ayuda, no hacer preguntas sin sugerir algunas respuestas. Brindar alternativas y colaborar en su decisión.

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

2.1.7.5 Calidad

Se define como: hacerlo bien en el primer intento, brindando un servicio que satisfaga las necesidades del usuario.

Dentro de toda organización el punto clave se determina a través de una buena calidad en sus servicios y/o productos, es un sello de garantía donde la institución brinda a sus usuarios o clientes, es el punto de partida para que sus resultados sean óptimos de acuerdo a lo planteado, facilitando a todos quienes laboran en la organización satisfacción al elabora bien su trabajo frente a su competencia.

2.1.7.6 Calidad de atención

Según Pérez V. (2006), en su tratado titulado calidad total en la atención al cliente comenta que:

La calidad la define quien obtiene el servicio y no quien lo entrega. La calidad de atención al cliente es, hoy en día, la principal diferencia entre empresa e instituciones. En el momento del servicio, muchas veces es más importante la calidad en la atención, que el ambiente, la presentación física de las personas u otros factores. (p. 28)

Es una responsabilidad de los proveedores de Salud y un derecho de usuarios y usuarias: derecho a la atención digna, a no ser discriminados, a la confidencialidad, derecho a la información y a decidir.

Ofrecer calidad de atención a los usuarios externos es un principio básico de convivencia, en el que todos dan y todos reciben respeto, consideración y solidaridad.

2.1.7.7 Comunicación y atención al cliente

Craven R. (2011), en la obra el cliente es el Rey, habla acerca de:

“la comunicación tiene la función principal de crear y mantener relaciones; sus competencias básicas son el

conocimiento de la materia, el entusiasmo y la empatía. La premisa básica de la comunicación interpersonal es que la forma condiciona el contenido de lo que se trasmite. Desarrollar habilidades de comunicación posibilita la creación del valor añadido en las relaciones humanas, ya sean los proveedores, los clientes, los empleados, entre otros; son las relaciones humanas las que aseguran la supervivencia y propician el crecimiento de las empresas”.
(p. 35)

2.1.8 Los diez mandamientos de la atención al usuario

- El usuario por encima de todo: es la razón de ser del servicio que se brinda.
- Nada es imposible cuando uno lo desea: donde muchas de las ocasiones los usuarios piden o solicitan casi imposibles, pero se pone el máximo de esfuerzo, paciencia para satisfacer apropiadamente y lograr lo que desea.
- Efectuar todo lo que se dice: algunas de las organizaciones utilizan trabas en engañar en las operaciones o actividades realizadas a los clientes. Pero nunca se toma en cuenta que cuando el cliente se da cuenta la organización queda mal y pierde uno de sus clientes, sin percatarse que un cliente conforme atrae a otros, también puede realizar lo contrario, propagando la mala imagen.
- Forma de satisfacer al cliente: atenderlo de forma cordial y proporcionar lo que desea. Un usuario satisfecho es cuando recibe lo que espera o desea, siempre enfocando a la necesidad y su expectativa.
- Marcar la diferencia: los individuos que están siempre en contacto continuo con los clientes deben tener responsabilidades en cuanto al manejo del dialogo, ya que de ello depende su regreso o no, es

la parte principal para atraer a un cliente o dejarlo escapar, provocando ineficiencia e ineptitud laboral y dañando la imagen de la organización.

- Cometer un error significa entorpecer todo: lograr que todo funcione perfecto, tener control en las actividades, pero que pasa si falla en el tiempo de entrega o el tiempo en la atención del paciente, si la atención se demora o hay preferencias entre los pacientes. Simplemente todo el esfuerzo decae y el fin es inevitable.
- Un trabajador insatisfecho crea usuarios descontentos: los trabajadores propios es el punto de partida para atraer otros clientes. Dar la debida importancia satisfaciendo sus requerimientos a los clientes externos. Los reglamentos del personal deben ir de acuerdo a su estrategia de comercialización.
- El comentario sea bueno o malo sobre la calidad en el servicio, lo decide el cliente: para ello se presentan varios componentes en la gestión establecidos por las autoridades de las organizaciones que permiten evaluar cómo se maneja un control en la calidad del servicio, los clientes son los encargados de valorar esta estrategia, que para muchos es algo de poca importancia.
- No siempre dejar de mejorar un servicio, por mejor que sea éste: enfocando a los objetivos planteados y alcanzados no se puede dejar de seguir superándose ya que el cliente exige cada día y es necesario seguir alimentándose de innovaciones alternas que beneficiará los resultados de la organización.
- Para lograr satisfacer al cliente es necesario trabajar en equipo: la coordinación de las diferentes personas de cada área de una

organización deben prestar el mismo objetivo hacia los clientes, deben funcionar coordinadamente donde al detectar una falencia se logre con sutileza corregir a tiempo y establecer soluciones y estrategias, dispuestas colaborar cuando la organización lo requiera.

2.1.9 ¿Qué busca obtener el cliente cuando compra un producto o un servicio?

- Un precio razonable
- Una adecuada calidad por lo que paga
- Una atención amable y personalizada
- Un buen servicio de entrega
- Un horario cómodo para ir a comprar
- Posibilidad de comprar a crédito (tarjetas o cheques)
- Un local cómodo y limpio

2.1.10 Las reglas de oro de servicio al cliente

Entusiasmo: un negocio debería de caracterizarse por el entusiasmo con que se trata al cliente.

Atención: al cliente siempre se le deberá prestar atención a su pedido y durante su permanencia en el negocio. Debe mantenerse contacto visual. Conéctese con el cliente y desconéctese del mundo,

Emplear el nombre: llamar al cliente por su nombre al referirse a él.

Rapidez: el asunto al cual el cliente vino se le deberá resolver lo más pronto posible.

Usar el sentido común: siempre utilice el sentido común para ayudar y ser útil al cliente.

2.1.11 Puntos claves en la atención a clientes

- Su lenguaje debe ser muy positivo, amable y cortés.
- Admita los errores con gran agrado.
- Recuerde que a los clientes les gusta ser atendidos en forma agradable y servicial.
- Los clientes prefieren un servicio con personas atentas y ágiles.
- Mantenga siempre una actitud de cooperación y buen sentido del humor.
- Sonría para causar una buena impresión y pase momentos agradables con su cliente.
- Respete siempre las opiniones de los demás.

2.1.12 Como evalúan los clientes su servicio

Confiabilidad: se refiere a la capacidad de dar lo que se promete darlo de manera confiable y sin errores.

Profesionalismo: el nivel de conocimientos, la capacidad de inspirar confianza y seguridad y la cortesía de la persona que brinda servicio.

Aspectos tangibles: las instalaciones físicas, el equipo y la presentación del lugar y de las personas que brindan servicio.

La empatía: el nivel de interés y de atención personal que ofrecen las personas que dan servicio. Ponerse en el lugar de la otra persona para comprender desde su punto de vista.

La respuesta: la disposición de ayudar a los usuarios y darles servicio rápidamente, sin hacerles esperar.

2.1.13 Capacidad de respuesta

Dar un servicio eficiente sin tiempos muertos ni esperas injustificadas. La capacidad de respuesta es la agilidad, rapidez y eficacia en satisfacer las demandas de los clientes.

2.2 Posicionamiento Teórico

Este trabajo de investigación se basó en la teoría social considerando que a los usuarios o clientes se debe dirigir en forma amable, respetuosa, pensando en satisfacer sus necesidades, ya que es la parte fundamental de una institución sin la presencia de ellos no tendría razón de ser.

Además se identificó con la teoría psicológica ya que el servicio al cliente es un actividad de pensar, intuir y sentir, realizadas por personas en un ámbito de organización, por lo tanto el personal administrativo para brindar una atención de calidad al usuario, que acude al Subcentro de Salud por una prestación de servicios, debe analizar el tipo de usuarios a los que van atender, la comprensión y las formas adecuadas de reaccionar ante las diversas situaciones que se presenten, transmitiendo un mensaje positivo, venciendo toda dificultad dándole una solución al problema, de esta manera se aprecia claramente la necesidad de actuar aplicando la psicología en el trato humano, tomando en cuenta la relación interpersonal interna y la madurez en torno a la edad, sexo, condición social y económica del usuario.

2.3 Glosario

Actitud: es la forma de actuar de una persona, el comportamiento que emplea un individuo para hacer las cosas.

Atención al cliente: es satisfacer al cliente con una gran fuerza motriz capaz de que el cliente no proteste y regrese con más clientes,

Atención rápida: es poco usual para toda persona esperar mucho tiempo para ser atendido. Expresar palabras de atención a los clientes en un momento crítico, donde tenga que esperar un poco más del tiempo señalado, en forma sonriente y con palabras cómo estaré con usted en un momento por favor.

Calidad: manera de ser de una persona o cosa. Estado de una persona, su naturaleza, su edad y demás circunstancias que se requieren para un cargo o dignidad. Carácter, genio, índole.

Calidez: cordialidad, afecto humano.

Cliente: persona que utiliza los servicios de otra. Comprador habitual

Convivir: es el modo de vivir en forma conjunta con el carácter de independiente.

Comunicación: constituye la forma de dar a conocer algo, manejando cierto tipo de lenguajes que permitan obtener cierta información en forma precisa.

Clima organizacional: estudiar y reconocer la cultura organizacional es un requisito para cualquier intento de cambio, de modernización, conocer las tramas de los comportamientos corruptos y de los éticos.

Cordialidad: afecto en el trato. Calidad de cordial o afectuoso franqueza sinceridad.

Cortesía: acto de atención, respeto o afecto. Acto o cosa con que se manifiesta amabilidad y buena educación.

Efectividad: se refiere al impacto de un determinado procedimiento o practica asistencial, en términos de mejoras del nivel de Salud. Se estudia mediante la relación entre el resultado, que en un momento dado, proporciona dicho procedimiento o servicio y el que produciría potencialmente en condiciones óptimas.

Eficiencia: es hacer las cosas en el menor tiempo posible pero elaborado o realizado con calidad.

Empatía: ponerse en lugar de otra persona.

Equidad: promover la participación sin distinción de género, raza, edad, condición económica o religión.

Necesidad: impulso irresistible que hace que las causas sobre infaliblemente en cierto sentido. Aquello a lo cual es imposible sustraerse, faltar o resistir. Carencia de las cosas que son menester para la conservación de la vida.

Objetivos: son propósitos que se desean alcanzar.

Organización: constituye el conjunto de recursos que interactúan entre si y que poseen un fin común.

Respeto: reverencia, acatamiento. Miramiento, atención, causa o motivo particular.

Responsabilidad: obligación de satisfacer cualquier daño o perjuicio. Carga u obligación moral que resulta para uno de cualquier descuido.

Servicio: organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad.

Solidaridad: demostrar comprensión, ayuda mutua y colaboración con amabilidad y unión.

Usuario: que usa ordinariamente algo. Que tiene derecho a usar una cosa ajena con cierta limitación

Valor: es la cualidad o conjunto de cualidades de una persona o cosa, en cuya virtud vale.

Voluntad: facultad de querer, potencia que mueve a hacer o no hacer una cosa.

2.4 Interrogantes de la investigación

- ¿Qué tipo de atención reciben actualmente los usuarios por parte de las enfermeras del Subcentro de Salud?
- ¿El conocimiento y dominio de técnicas de atención al usuario mejorara en el Subcentro de Salud?
- ¿La aplicación de una guía para mejorar las relaciones humanas permitirá cambiar la actitud al usuario?

2.5 Matriz categorial

Tabla 1: Matriz Categorial

CONCEPTO	CATEGORÍAS	MENSIONES	INDICADORES
Es la manera de relacionarse con los demás, es un estudio sistemático de conocimientos, métodos, técnicas que tratan de predecir el comportamiento humano, dentro de las organizaciones con el propósito de lograr una sociedad más justa y humana.	LAS RELACIONES HUMANAS	-Grupo Humano -Relaciones humanas en el ámbito laboral	- Respeto - Amabilidad - Información - Organización - Puntualidad - Equidad
Es la gestión que realiza cada persona que trabaja en una empresa o institución y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los usuarios y generar en ellos algún nivel de satisfacción.	ATENCION AL USUARIO	- Externo - Interno	- Atención - Amabilidad - Empatía. - Comunicación - Capacidad - Efectividad - Organización - Profesionalismo - Puntualidad - Responsabilida d

Elaborado por: La Autora

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de investigación

Esta investigación fue de carácter cualitativo no experimental porque no se introdujo ni se manipulo el factor causal o de riesgo para la determinación posterior del efecto. Se valoró la atención que presta el personal de enfermería del Subcentro de Salud y su relación con el nivel de satisfacción del usuario, durante el periodo 2015.

Se utilizó la investigación de campo, bibliográfica y descriptiva.

3.1.1 De campo

Se la define a la que se realiza en lugares determinados, donde se encuentran los sujetos o el objeto de la investigación.

Se aplicó la investigación de campo porque se desarrolló en el Subcentro de Salud, para realizar la búsqueda de la problemática existente y plantear alternativas de solución.

3.1.2 Bibliográfica

Porque la investigación se realizó a través de la recolección de información de una manera ordenada y concreta apoyándome en el estudio de libros, periódicos e internet, con la finalidad de armar el marco teórico.

3.1.3 Descriptiva

Es la que estudia, analiza o describe la realidad presente, actual en cuanto a hechos, personas, situaciones etc.

Es descriptiva porque se basó en la realidad que se evidencia diariamente en el Subcentro de Salud, con relación a la insatisfacción del usuario externo por la atención recibida.

3.2 Métodos de investigación

El trabajo de investigación se utilizó métodos como: descriptivo, inductivo y deductivo y se realizó en el Subcentro de Salud, cuyo tema es “LAS RELACIONES HUMANAS Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO POR PARTE DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO”.

3.2.1 Descriptivo

Luego de la aplicación de las encuestas a los usuarios, no solo se limitan a la recolección y tabulación de datos, sino permite el análisis e interpretación imparcial de los resultados.

Se efectuó un estudio en conjunto a un número considerable de usuarios, cada uno de ellos con diferentes criterios y necesidades en un momento determinado, obteniendo estadísticas generalizadas.

Se analizó las causas que influyen en el personal que labora en el Subcentro de Salud, porque no brindar una atención adecuada a los usuarios.

3.2.2 Inductivo

Porque a través de la recopilación de información se obtuvo de los usuarios mediante las encuestas y la observación, se llegó a una conclusión general.

Es un modo de razonar que nos lleva:

- De lo particular a lo general
- De una parte a un todo

3.2.3 Deductivo

Este método se aplicó para analizar el problema en todas sus partes y luego, llegar a formular conclusiones.

Es un tipo de razonamiento que nos lleva:

- De lo general a lo particular
- De los complejo a lo simple

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.3.1 Encuesta

Es una técnica que recopila información a través de un cuestionario, cuyas opiniones son impersonales, la encuesta será aplicada a los usuarios que acuden diariamente al Subcentro de Salud.

La encuesta consta de preguntas dirigida a diferentes personas con el afán de reunir información y auscultar criterios de opinión pública sobre el tema investigado.

3.3.2 Observación

Es una técnica que permite obtener conocimientos sobre el fenómeno o hecho, adquirir información y utilizarla. Esta técnica proporcionó la información real de los problemas que enfrentan las personas que emiten y reciben el servicio al cliente.

3.4 Población y muestra

La población o universo de la investigación pertenece a una institución de carácter público a la que asisten usuarios de distintas etnias, brindando atención a ambos géneros de diferentes edades y recurso económicos. Siendo así la población de 29183 usuarios para la aplicación de la encuesta se calculó la muestra con la formula respectiva siendo así un valor de 379.

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

Donde los significados y valores de los elementos que intervienen en la fórmula son:

N= Población

σ= DESVIACIÓN ESTANDAR CONSTANTE 0,5

Z= 95% DE CONFIANZA

e= ERROR MUESTRAL 5% (SI TIENE CONFIANZA 95%)

$$n = \frac{(29183) * (0.5)^2 * (1.96)^2}{(29183 - 1)(0.05)^2 + (0.5)^2(1.96)^2}$$

$$n = \frac{28027,35}{73,92}$$

$$n = 379.16 \sim \mathbf{379}$$

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE LA ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DEL SUBCENTRO DE SALUD DE ALPACHACA

1.- LA ATENCIÓN Y EL TRATO RECIBIDO EN EL SUBCENTRO DE SALUD DE ALPACHACA ES:

Tabla 2: Trato recibido en el Subcentro de Salud

INDICADORES	FRECUENCIA	%
Excelente	35	9,30
Bueno	159	41,86
Regular	185	48,84
Malo	0	0,00
TOTAL	379	100,00

Fuente: Encuesta a los usuarios del Subcentro de Salud

Elaborado por: La Autora

Gráfico 1: Trato recibido en el Subcentro de Salud



Fuente: Encuesta a los usuarios del Subcentro de Salud

Elaborado por: La Autora

De acuerdo a la encuesta realizada se observa que cerca de la mitad de los usuarios (49%) opina que el trato recibido en el Subcentro de Salud de Alpachaca es regular, es decir el trato recibido no es el adecuado, seguido por el 42% que indica que el trato es bueno.

2.- EL SERVICIO QUE BRINDA ACTUALMENTE EL SUBCENTRO DE SALUD DE ALPACHACA ES

Tabla 3: El servicio que brinda el Subcentro de Salud

INDICADORES	FRECUENCIA	%
Excelente	35	9,30
Bueno	150	39,53
Regular	194	51,16
Malo	0	0,00
TOTAL	379	100,00

Fuente: Encuesta a los usuarios del Subcentro de Salud

Elaborado por: La Autora

Gráfico 2: El servicio que brinda el Subcentro de Salud



Fuente: Encuesta a los usuarios del Subcentro de Salud

Elaborado por: La Autora

De acuerdo al resultado obtenido se evidencia que más de la mitad de los usuarios (51%) opina que el servicio que brinda el Subcentro de Salud de Alpachaca es regular, concluyendo que el servicio ofrecido no es óptimo.

3.- EL PERSONAL DEL SUBCENTRO DE SALUD DEMUESTRA AMABILIDAD AL MOMENTO DE BRINDARLE EL SERVICIO.

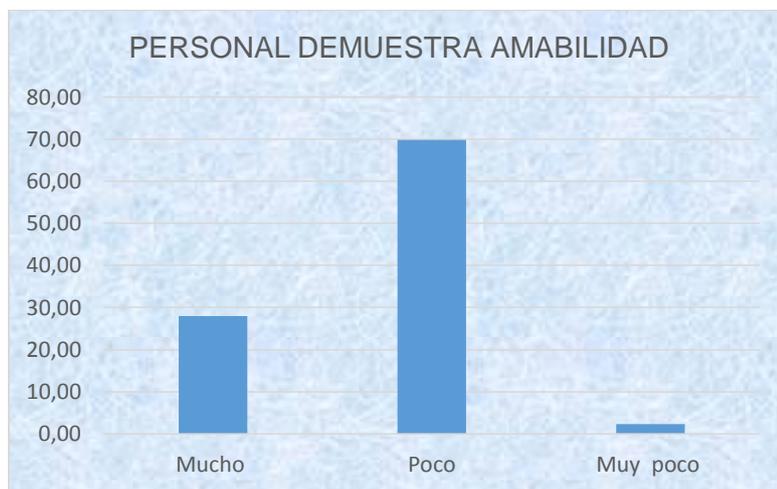
Tabla 4: Personal demuestra amabilidad

INDICADORES	FRECUENCIA	%
Mucho	106	27,91
Poco	264	69,77
Muy poco	9	2,33
TOTAL	379	100,00

Fuente: Encuesta a los usuarios del Subcentro de Salud

Elaborado por: La Autora

Gráfico 3: Personal demuestra amabilidad



Fuente: Encuesta a los usuarios del Subcentro de Salud

Elaborado por: La Autora

De acuerdo a la encuesta realizada a los usuarios, se ha determinado que el 70% manifiestan que el servicio que brinda el personal que labora en el Subcentro de Salud de Alpachaca, no es bueno.

4.- EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL SUBCENTRO DE SALUD TRATA CON EQUIDAD AL USUARIO SIN IMPORTAR EDAD, SEXO, RELIGIÓN O ETNIA.

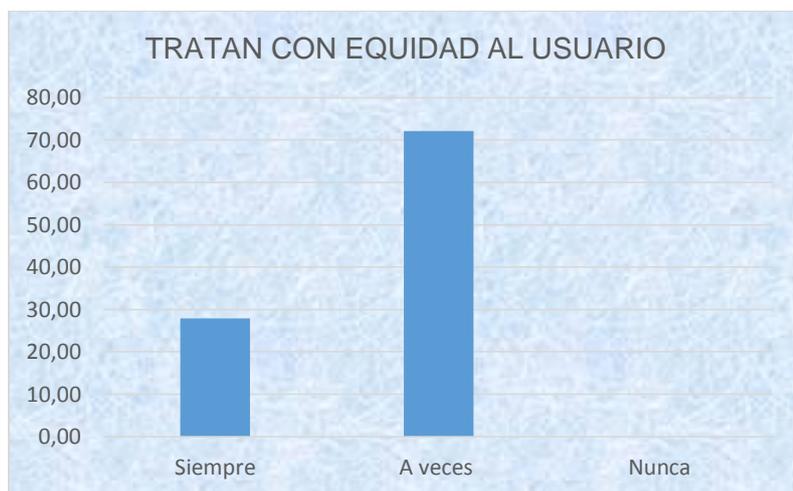
Tabla 5: Trato con equidad al usuario

INDICADORES	FRECUENCIA	%
Siempre	106	27,91
A veces	273	72,09
Nunca	0	0,00
TOTAL	379	100,00

Fuente: Encuesta a los usuarios del Subcentro de Salud

Elaborado por: La Autora

Gráfico 4: Trato con equidad al usuario



Fuente: Encuesta a los usuarios del Subcentro de Salud

Elaborado por: La Autora

De acuerdo a la encuesta se puede analizar que en un 72% se demuestra que el personal administrativo que labora en el Subcentro de Salud trata a veces con equidad a los usuarios que acuden a la unidad de Salud, por esta razón hay molestias en los usuarios.

5.- SU PERCEPCIÓN SOBRE EL TRATO DE LOS PROFESIONALES QUE TRABAJAN EN EL SUBCENTRO DE SALUD FUE:

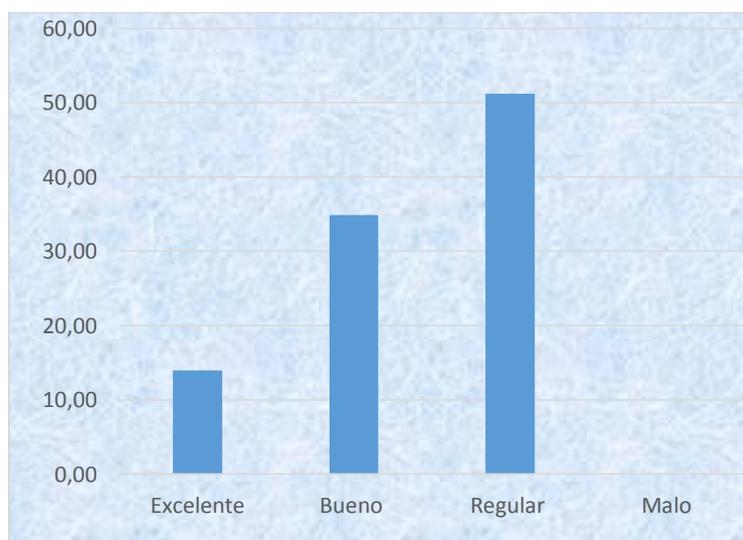
Tabla 6: Percepción sobre el trato de los profesionales

INDICADORES	FRECUENCIA	%
Excelente	53	13,95
Bueno	132	34,88
Regular	194	51,16
Malo	0	0,00
TOTAL	379	100,00

Fuente: Encuesta a los usuarios del Subcentro de Salud

Elaborado por: La Autora

Gráfico 5: Percepción sobre el trato de los profesionales



Fuente: Encuesta a los usuarios del Subcentro de Salud

Elaborado por: La Autora

De acuerdo a la encuesta realizada, se evidencia que más de la mitad de los usuarios (51%) indica que la percepción del trato de los profesionales del Subcentro de Salud de Alpachaca es regular, de ahí la necesidad de implementar mejoras en el mismo.

6.- LA ATENCIÓN ENTREGADA POR EL PROFESIONAL DE SALUD QUE LE ATENDIÓ EN SU CONSULTA MÉDICA FUE:

Tabla 7: Atención recibida en consulta

INDICADORES	FRECUENCIA	%
Excelente	62	16,28
Bueno	132	34,88
Regular	185	48,84
Malo	0	0,00
TOTAL	379	100,00

Fuente: Encuesta a los usuarios del Subcentro de Salud
Elaborado por: La Autora

Gráfico 6: Atención recibida en consulta



Fuente: Encuesta a los usuarios del Subcentro de Salud
Elaborado por: La Autora

En base al resultado obtenido, se puede decir que casi la mitad de los usuarios (49%) opina que la atención recibida por parte de los profesionales en consulta médica del Subcentro de Salud de Alpachaca es regular.

7.- ¿QUÉ TEMÁTICAS CREE QUE DEBE TRATAR EL PERSONAL DEL SUBCENTRO DE SALUD, PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE?

Tabla 8: Temáticas para mejorar la atención al cliente

INDICADORES	FRECUENCIA	%
Puntualidad	159	41,86
Atención al cliente	194	51,16
Empatía	9	2,33
Equilibrio emocional	0	0,00
Trato equitativo	18	4,65
TOTAL	379	100,00

Fuente: Encuesta a los usuarios del Subcentro de Salud

Elaborado por: La Autora

Gráfico 7: Temáticas para mejorar la atención al cliente



Fuente: Encuesta a los usuarios del Subcentro de Salud

Elaborado por: La Autora

En base a la encuesta realizada se puede decir que la mayor parte de los usuarios (51%) opina que las temáticas que se debe tratar en la unidad de Salud es atención al cliente, para que el personal que labora tenga conocimiento sobre el tema y exista una buena relación entre usuario y personal administrativo.

8.- EN TÉRMINOS GENERALES, USTED SE SIENTE SATISFECHO CON LA FORMA EN COMO LE RESOLVIERON EL PROBLEMA MOTIVO POR EL QUE ACUDIÓ AL SUBCENTRO DE SALUD.

Tabla 9: satisfacción de cómo le resolvieron el problema por el cual acudió.

INDICADORES	FRECUENCIA	%
Si	115	30,23
No	264	69,77
TOTAL	379	100,00

Fuente: Encuesta a los usuarios del Subcentro de Salud

Elaborado por: La Autora

Gráfico 8: Satisfacción de cómo le resolvieron el problema por el cual acudió.



Fuente: Encuesta a los usuarios del Subcentro de Salud

Elaborado por: La Autora

En base a la encuesta realizada, se puede decir que la mayor parte de los usuarios (70%) indica que se siente insatisfecho con la forma en como le resolvieron el problema por el cual acudió al Subcentro de Salud.

9.- TIENE INTENCIÓN DE VOLVER A ESTE SUBCENTRO DE SALUD

Tabla 10: Volverá al Subcentro de Salud

INDICADORES	FRECUENCIA	%
Si	317	83,72
No	62	16,28
TOTAL	379	100,00

Fuente: Encuesta a los usuarios del Subcentro de Salud

Elaborado por: La Autora

Gráfico 9: Volverá al Subcentro de Salud



Fuente: Encuesta a los usuarios del Subcentro de Salud

Elaborado por: La Autora

En base a la encuesta realizada, se puede decir que pese al trato y servicio recibido en el Subcentro de Salud, la mayor parte de los usuarios (84%) indica que si volvería a esta unidad de Salud. Demanda existente de usuarios que deben ser aprovechados a fin de mejorar el servicio.

10.- LA DISPONIBILIDAD PARA OBTENER CITAS TELEFÓNICAS EN EL SUBCENTRO DE SALUD FUE

Tabla 11: La obtención de citas telefónicas fue:

INDICADORES	FRECUENCIA	%
Excelente	18	4,65
Bueno	35	9,30
Regular	141	37,21
Malo	185	48,84
TOTAL	379	100,00

Fuente: Encuesta a los usuarios del Subcentro de Salud

Elaborado por: La Autora

Gráfico 10: La obtención de citas telefónicas fue.



Fuente: Encuesta a los usuarios del Subcentro de Salud

Elaborado por: La Autora

De acuerdo a la encuesta realizada, dice que el 49% de usuarios opina que fue malo el servicio para obtener disponibilidad de citas telefónicas.

11.- SE RESPETAN LOS TURNOS DADOS POR EL PERSONAL DE ESTADISTICA DEL SUBCENTRO DE SALUD

Tabla 12: Se respetan los turnos dados

INDICADORES	FRECUENCIA	%
Siempre	159	41,86
A veces	212	55,81
Nunca	9	2,33
TOTAL	379	100,00

Fuente: Encuesta a los usuarios del Subcentro de Salud

Elaborado por: La Autora

Gráfico 11: Se respetan los turnos dados



Fuente: Encuesta a los usuarios del Subcentro de Salud

Elaborado por: La Autora

En base a la encuesta realizada, se puede decir que el 56% de los usuarios del Subcentro de Salud opinan que los turnos dados por el personal de estadística a veces se no se respetan, generando pérdida de tiempo innecesaria y malestar en los usuarios.

12.- EL TIEMPO QUE USTED ESPERO PARA SER ATENDIDO FUE:

Tabla 13: Tiempo de espera para que lo atiendan

INDICADORES	FRECUENCIA	%
Excelente	53	13,95
Bueno	62	16,28
Regular	185	48,84
Malo	79	20,93
TOTAL	379	100,00

Fuente: Encuesta a los usuarios del Subcentro de Salud

Elaborado por: La Autora

Gráfico 12: Tiempo de espera para que lo atiendan



Fuente: Encuesta a los usuarios del Subcentro de Salud

Elaborado por: La Autora

Analizando la encuesta realizada a los usuarios se evidencia que cerca de la mitad de los usuarios (49%) manifiestan que el tiempo de espera es prudencial, sugiriendo que debería optimizarse.

13.- CONSIDERA USTED IMPORTANTE QUE EL PERSONAL DEL SUBCENTRO DE SALUD CUENTE CON UNA GUÍA SOBRE CÓMO ATENDER AL CLIENTE.

Tabla 14: Guía sobre atención al cliente

INDICADORES	FRECUENCIA	%
Muy importante	300	79,07
Importante	71	18,60
Poco Importante	9	2,33
TOTAL	379	100,00

Fuente: Encuesta a los usuarios del Subcentro de Salud
Elaborado por: La Autora

Gráfico 13: Guía sobre atención al cliente



Fuente: Encuesta a los usuarios del Subcentro de Salud
Elaborado por: La Autora

De acuerdo al análisis de la encuesta la mayoría de los usuarios (79%) manifiestan que si deberían tener una guía de atención al cliente en el Subcentro de Salud.

14.- EXISTE EN EL SUBCENTRO DE SALUD UN BUZÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS U OTROS MEDIOS, PARA IDENTIFICAR LOS PROBLEMAS SOBRE PRÁCTICAS DE RELACIONES HUMANAS Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Tabla 15: Existe buzón de reclamos en el Subcentro

INDICADORES	FRECUENCIA	%
Si	132	34,88
No	247	65,12
TOTAL	379	100,00

Fuente: Encuesta a los usuarios del Subcentro de Salud

Elaborado por: La Autora

Gráfico 14: Existe buzón de reclamos en el Subcentro



Fuente: Encuesta a los usuarios del Subcentro de Salud

Elaborado por: La Autora

En base a la encuesta realizada se puede decir que el 65% de los usuarios indican que en el Subcentro de Salud no existe un buzón de reclamos de reclamos donde los usuarios puedan dejar sus inquietudes o sus insatisfacciones con el personal que labora en el Subcentro de Salud.

15.- ESTÁ CONFORME CON LAS INSTALACIONES EL AMBIENTE FÍSICO Y LA LIMPIEZA DEL SUBCENTRO DE SALUD?

Tabla 16: Instalaciones del Subcentro en buen estado

INDICADORES	FRECUENCIA	%
Si	326	86,05
No	53	13,95
TOTAL	379	100,00

Fuente: Encuesta a los usuarios del Subcentro de Salud

Elaborado por: La Autora

Gráfico 15: Instalaciones del Subcentro en buen estado



Fuente: Encuesta a los usuarios del Subcentro de Salud

Elaborado por: La Autora

De acuerdo al análisis de la encuesta, la mayor parte (82%) de los usuarios indican que están conformes con las instalaciones del Subcentro de Salud de Alpachaca.

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Realizadas las encuestas a los usuarios que acuden al Subcentro de Salud de Alpachaca., se concluye que:

- Del diagnóstico indagado en el Subcentro de Salud de Alpachaca se pudo determinar que el personal administrativo que labora brinda un deficiente servicio en cuanto a la atención.
- Los usuarios que acuden al Subcentro de Salud se sienten insatisfechos por la atención recibida por parte del personal que labora en la unidad de Salud, no presta interés a los problemas y necesidades.
- El Subcentro de Salud no cuenta con una guía de relaciones humanas y atención al usuario por lo que se requiere de su diseño y aplicación, para así mejorar la satisfacción del cliente.

5.2 RECOMENDACIONES

- Se recomienda que el personal que labora en el Subcentro de Salud brinde un buen servicio para así satisfacer las necesidades del usuario, que manifiesten cordialidad, amabilidad y sobre todo empatía en cada actividad que realice.
- El personal del Subcentro de Salud debe estar capacitado, afín de que brinde o establezca una relación empática que refleje interés por ayudar al usuario con amabilidad y la prontitud con que se le otorgue el servicio.
- De acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas se puede establecer la necesidad imperiosa que existe de elaborar una guía de relaciones humanas y atención al cliente en el Subcentro de Salud de Alpachaca, a fin de mejorar la calidad y el nivel de atención y por ende potenciar su imagen institucional.

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA ALTERNATIVA

6.1 Título de la propuesta

GUÍA DE RELACIONES HUMANAS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO.

6.2 Introducción

La buena relación con los usuarios permite a las instituciones públicas conocer los cambios en sus actitudes y expectativas para poder anticiparse a sus necesidades.

Las personas como tal constituye un ente social, dónde debe relacionarse con los demás individuos del mundo, no pueden permanecer aislados de lo que le rodea, llevar una convivencia agradable, deberá aplicar ciertos elementos que mostrarán nuevas actitudes y la disposición al cambio.

La finalidad de las relaciones humanas es propiciar la buena convivencia de forma que logremos la comprensión de las demás personas. Por otra parte la eficiencia de una institución tiene como factor de primera importancia el trabajo en equipo y con personas que tengan conocimiento sobre las relaciones humanas y que la aplicación de la misma sea excelente, esto ayuda al bienestar de la entidad partiendo de una buena atención al usuario.

No puede existir relaciones humanas si no hay comunicación, que es el proceso mediante el cual se trasmite y se recibe datos, ideas, actitudes que constituyen la base para el entendimiento o acuerdo común entre el personal administrativos y los usuarios, y por eso no debe estar de por medio el favoritismo considerando condiciones sociales, razas o género ya que hay que tomar en cuentas que todos merecen igual respeto y que cada persona presenta diversas necesidades y requerimientos.

6.3 Justificación

Tratar con la gente es un buen desafío que hay que saber afrontar, especialmente si una persona que está al frente de brindar un servicio a distintos tipos de usuarios, como es el caso del personal administrativo del Subcentro de Salud, donde la falta de comprensión puede destruir la imagen de la institución.

Es por eso que se diseñó esta guía informática práctica para que el personal administrativo tenga una herramienta donde pueda orientarse sobre cómo debe brindar una atención de calidad y una buena relación humanas con los usuarios que con el análisis que se recabo de las encuestas aplicadas se ha llegado a la conclusión de que la atención no es buena y que ellos es notoria la insatisfacción la atención en los usuarios.

El servicio de atención por parte de los empleados hacia los clientes es un factor complicado porque no todas las personas tienen la misma facilidad o el carácter de atraer un cliente a través de su cortesía, paciencia y modales, con el único fin de establecer elementos que satisfagan las necesidades de los demás.

Conocer acerca de la atención que brindan en el Subcentro de Salud de Alpachaca es de gran importancia, porque al pertenecer al primer nivel de atención, constituye una organización básica del sistema de salud, en donde se debe brindar una atención ambulatoria general, con integración de servicios preventivos y curativos, enfoque familiar y dar un fuerte estímulo a la participación comunitaria; esto hace evidente la necesidad de asegurar la calidad de atención brindada por el establecimiento para así garantizar la adecuada capacidad resolutive.

6.4 Objetivo

6.4.1 Objetivo General

- Brindar una herramienta que mejore la calidad de atención al usuario por parte del personal administrativo que labora en el Subcentro de Salud.

6.4.2 Objetivos Específicos

- Mejorar el servicio que brinda el personal administrativo que labora en el Subcentro de Salud mediante una guía detalla e ilustrativa
- Socializar y difundir la guía de relaciones humanas a todo el personal que labora en el Subcentro.

6.5 Delimitación Espacial

6.5.1 Macro Localización

El trabajo de investigación se realizó en la Provincia de Imbabura en el cantón Ibarra.

6.5.2 Micro Localización

El Subcentro de Salud se encuentra ubicado en la parroquia de Alpachaca en las calles Cuenca y Guayaquil esquina.

6.6 Desarrollo de la propuesta

GUÍA DE RELACIONES HUMANAS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO



GUÍA DE RELACIONES HUMANAS

Autora: Gabriela Pastrana

CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO



PRESENTACIÓN

La buena relación con los usuarios permite a las instituciones públicas conocer los cambios en sus actitudes y expectativas para poder anticiparse a sus necesidades.

Las personas como tal constituyen un ente social, dónde debe relacionarse con los demás individuos del mundo, no pueden permanecer aislados de lo que le rodea, llevar una convivencia agradable, deberá aplicar ciertos elementos que mostrarán nuevas actitudes y la disposición al cambio.

La finalidad de las relaciones humanas es propiciar la buena convivencia de forma que logremos la comprensión de las demás personas. Por otra parte la eficiencia de una institución tiene como factor de primera importancia el trabajo en equipo y con personas que tengan conocimiento sobre las relaciones humanas y de la aplicación de la misma sea excelente, esto ayuda al bienestar de la entidad partiendo de una buena atención al usuario.

No puede existir relaciones humanas si no hay comunicación, que es el proceso mediante el cual se trasmite y se recibe datos, ideas, actitudes que constituyen la base para el entendimiento o acuerdo común entre el personal administrativos y los usuarios, y por eso no debe estar de por medio el favoritismo considerando condiciones sociales, razas o género ya que hay que tomar en cuentas que todos merecen igual respeto y que cada persona presenta diversas necesidades y requerimientos.

Tratar con la gente es un buen desafío que hay que saber afrontar, especialmente si una persona que está al frente de brindar un servicio a distintos tipos de usuarios, como es el caso del personal administrativo

del Subcentro de Salud, donde la falta de comprensión puede destruir la imagen de la institución.

Es por eso que se diseñó esta guía informática práctica para que el personal administrativo tenga una herramienta donde pueda orientarse sobre cómo debe brindar una atención de calidad y una buena relación humanas con los usuarios que con el análisis que se recabo de las encuestas aplicadas se ha llegado a la conclusión de que la atención no es buena y que ellos es notoria la insatisfacción la atención en los usuarios.

¿QUÉ ES UNA GUÍA?



Es un medio escrito y práctico que sirve para orientar, encaminar, permitiendo la consulta de diferentes temas de manera sencilla y clara.

Y por ello que se desarrolló esta guía para orientar al personal administrativo y así mejorar las relaciones entre el personal que labora en el Subcentro de salud y el usuario.

Sesión 1

Qué son los derechos humanos



OBJETIVO DE LA SESIÓN

Conocer sobre la definición de relaciones humanas para contribuir a la satisfacción del usuario.

Tiempo
1 h

Materiales
Lápiz, marcadores,
papelotes, hojas de papel.

Ideas Básicas
Conceptos básicos de las
relaciones humanas.

CONCEPTOS BÁSICOS

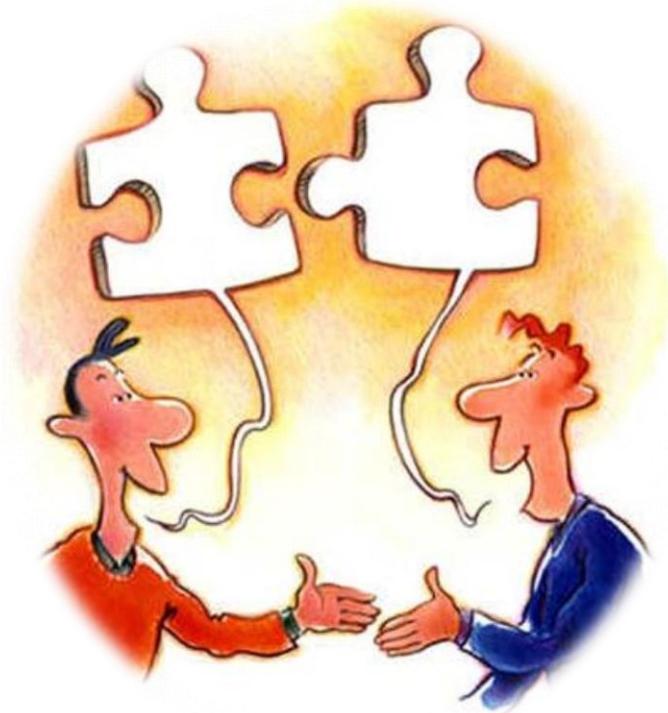
Relaciones Humanas.- Cuando los seres humanos interactúan en el marco de una sociedad o de una comunidad, entablan relaciones humanas. Estos vínculos suelen basarse en la jerarquía y se desarrollan mediante la comunicación.

Usuario.- es quien usa ordinariamente algo. Persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público.

Atención.- conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

Servicio: La palabra servicio se define como la actividad y consecuencia del servir.

Los seres humanos por naturaleza son seres sociables por ende siempre están en constante interacción entre los individuos.



Es por ello que se denomina a las relaciones humanas como el conjunto de interacciones entre las personas que pertenecen a una sociedad, las relaciones humanas se basan principalmente en los vínculos que existen entre los miembros de la comunidad y también en los valores que tiene cada ser humano.

ACTIVIDAD 1

1. Saludo de bienvenida a los y las participantes.

2. Analizar el objetivo de la sesión.

3. Con los participantes realizar un árbol de compromisos con los participantes:



En un papelote dibujamos un árbol con tronco, raíz y ramas, a cada uno de los participantes entregamos una cartulina de colores, en el cual escribirán su compromiso y lo colocaran en el árbol. Cada participante se presenta con su nombre para toda la clase y lee su compromiso a todo el grupo.

Se pide a los participantes formar grupos de acuerdo al número de participantes.

Se entrega a cada grupo materiales para la actividad.

ACTIVIDADES

Cada grupo de trabajo debe formar conceptos con sus palabras de los conceptos antes vistos.

Cada grupo debe exponer los conceptos formados.

Retroalimentar sobre los conceptos.

Agradecer la participación.

Cierre y despedida.

HOJA DE EVALUACIÓN

No.	Pregunta	Si	No
1	Las relaciones humanas es la forma de llegar a otra persona, en actitudes y carisma, satisfaciendo sus prioridades.		
2	Las relaciones humanas se basan específicamente en los vínculos entre las personas.		
3	La atención es la persona que usa un servicio.		
4	El servicio se define como la actividad de servir.		
6	Los usuarios son las personas que usan habitualmente un servicio.		

SESIÓN 2

LOS USUARIOS



OBJETIVO DE LA SESIÓN

Desarrollar técnicas que le ayuden al personal de salud para que brinden un buen trato a los usuarios.

Tiempo
1 h

Materiales
Lápiz, marcadores,
papelotes, hojas de papel.

Ideas Básicas
Los usuarios .

LOS USUARIOS

El usuario según la real academia de la lengua define como una persona que usa algo. Término que hace mención a un individuo que requiere de un tipo de servicio sea privado o público.

En las últimas décadas del siglo XX las transformaciones sociales y económicas han producido cambios en la salud de la población y, por tanto, en las políticas de prestación de salud a escala mundial. En tales condiciones se promueve una atención de alta calidad centrada en el usuario o cliente.

En la asistencia en salud, el llamado es hacia su humanización y a ofrecer servicios de mayor calidad. La calidad de atención en salud enmarca

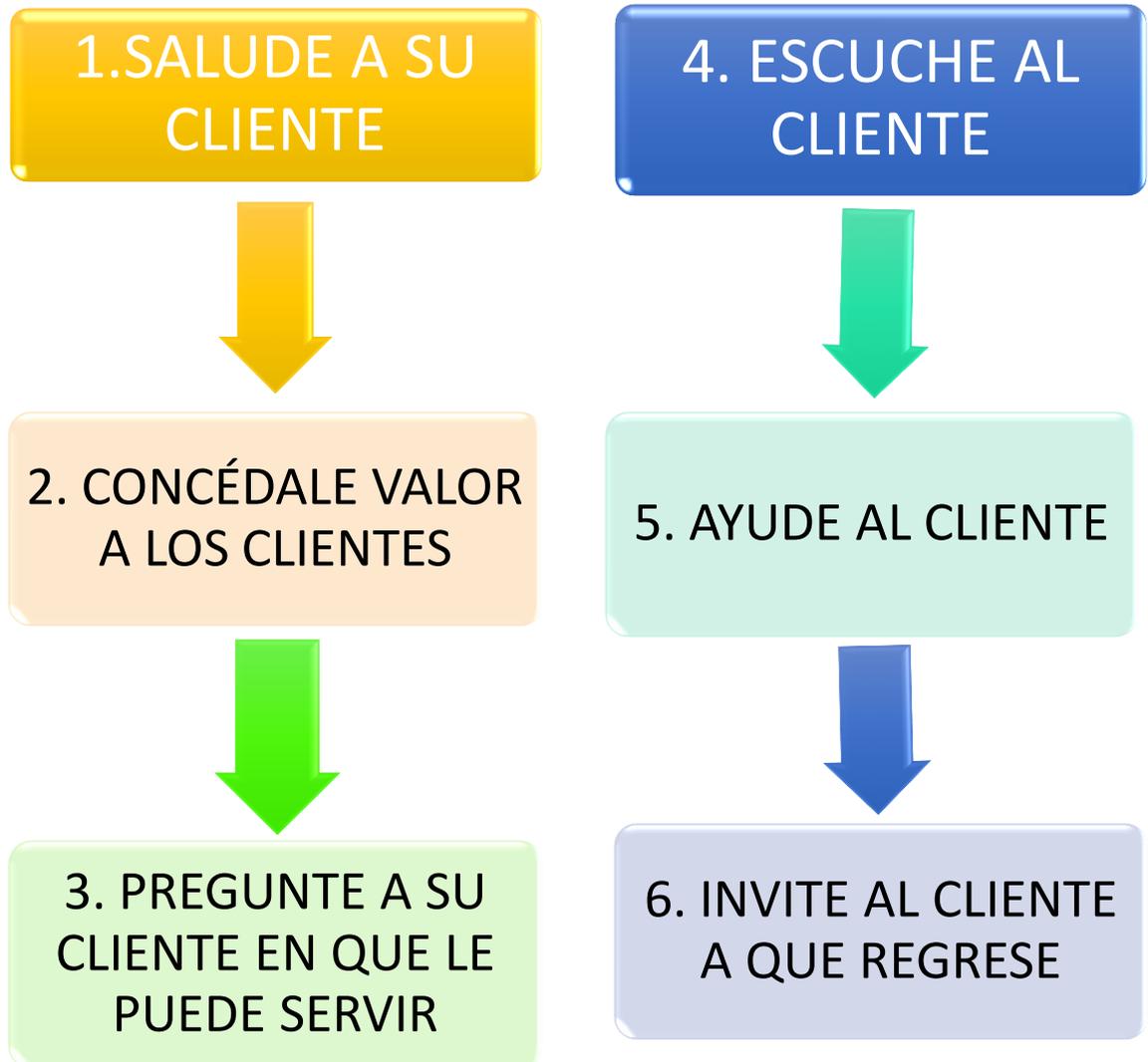
elementos principales como: excelencia en su profesión, eficiente uso de recursos, riesgo mínimo para el paciente, alto grado de satisfacción, impacto final en la salud. Sin embargo, la calidad de la salud no está reducida a uno o algunos de estos elementos, necesariamente implica la integración de carácter técnico y procesos objetivos y subjetivos; obtener resultado en la satisfacción del usuario y la eficiencia de la organización.



Es por ello q los usuarios son muy importantes dentro de una servicio y mucho más si es un servicio de salud donde solo usuarios son personas que vienen con dolencias para satisfacer su necesidad.

El personal de salud debe tener un buen trato con los usuarios debe tener las palabras perfectas para atenderlo y así brindar un servicio de calidad.

PASOS PARA DAR UN BUEN TRATO A LOS USUARIOS



ACTIVIDADES



Dar la bienvenida a los participantes.

Hacer una dinamica rompe hielo para integrar a los participantes

Realizar una dramatizacion con los participantes donde se explique una manera correcta de tratar a los usuarios.

SESIÓN 3

FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS RELACIONES HUMANAS



OBJETIVOS DE LA SESIÓN

Conocer los factores que intervienen en las relaciones humanas para desarrollar una atención de calidad para los usuarios.



FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS RELACIONES HUMANAS

RESPECTO

CORTESÍA

COMPRENSIÓN

COMUNICACIÓN

COOPERACIÓN

- **Respeto:** es una norma fundamental dentro de las relaciones humanas. Exige un trato amable, cortés, el respeto no se impone, se lo gana con una buena actitud. Permite la aceptación de las limitaciones propias y ajenas.
- **Aceptación:** representa el respeto hacia otra persona como ser humano o individuo diferente y único en la vida.
- **Comprensión:** Aceptar a las personas como son, con sus limitaciones, defectos, debilidades, necesidades individuales, derechos y características especiales.
- **Cooperación:** El trabajo en equipo, participando por un objetivo común con miras a conseguir resultados eficaces y favorables.
- **Comunicación:** Proceso de intercambio de datos, en el que un emisor transmite a un receptor algo a través de un canal esperando una respuesta en el mismo contexto.
- **Cortesía:** Es el acto a través del cual un individuo le manifiesta y le demuestra a otro la atención, el respeto y el cariño que siente por él.
- **Descalificación:** Es la forma más desfavorable, por la cual el otro individuo no se da el debido interés con quemeimportismo y con indiferencia absoluta. La persona afectada se restringe actuar, se interna en sí misma y soporta quebrantos graves perjudicando la comunicación.
- **Equidad:** promover la participación sin distinción de género, raza, edad. Condición económica o religión.

- **Flexibilidad:** es aceptar a la otra persona con sus cualidades y defectos, sin pretender cambiarla.
- **Honestidad:** es un principio universal que rige nuestro proceder, es una cualidad humana. Practicar la seriedad y la transparencia de lo que dice y hace cada ciudadano.
- **Justicia:** dar a cada quien lo que necesita para procurar en todos igualdad de oportunidades.
- **Positivismo:** una de las cosas que espera un cliente es una actitud positiva por parte de la persona que lo atiende, ya que es el reflejo del estado de ánimo y se da un buen trato a las otras personas.
- **Rechazo:** es la actitud negativa que tenemos hacia personas o cosas que tienen características específicas que nos molestan o desagradan.

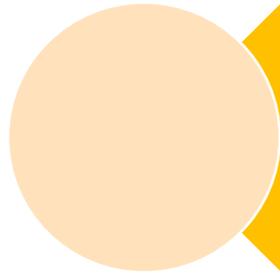
SESIÓN 4.

MANDAMIENTOS DE LAS RELACIONES HUMANAS

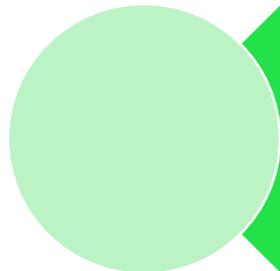


OBJETIVOS DE LA SESIÓN

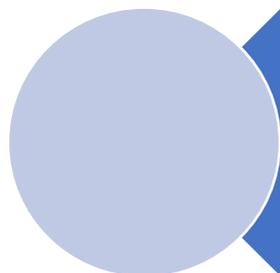
Identificar los mandamientos de las relaciones humanas para ejecutarlos en la



Tiempo
1 h



Materiales
Lápiz, marcadores,
papelotes, hojas de papel.



Ideas Básicas
factores que intervienen
en relaciones humanas.

10 MANDAMIENTOS

1.- Habla con las personas.

2.- Llama a las personas por su nombre.

3. Sé amigo y servicial.

4.- Se cordial.

5.- Sonríe.

6.- Interésate sinceramente por los demás.

7. Aprende a captar los sentimientos de los demás.

8. Sé generoso en elogiar y cuidadoso en criticar.

9.- Preocúpate por la opinión de los otros.

10.- Preocupa aportar los buenos servicios que puedes hacer.

1.- Habla con las personas

Nada cuesta ser agradable y cortés con una palabra de saludo, así como también escuchar para ser escuchado con todo cliente, es necesario emplear gestos amables y sinceros.

2.- Llamar a las personas por su nombre

Para toda persona los sonidos más dulces es escuchar su propio nombre. Cuando reconoces a una persona por su nombre es muy halagador, eso hace entender lo bien que le caíste, lo la empatía que hubo al instante de conocerse, nunca olvidar o preguntar de su nombre.

3.- Amigo y prestar su servicio

Apoya a las todas las personas mientras puedas hacerlo con agrado y responsabilidad, siempre tratando de ganarse un amigo.

4.- Cordial

Cualquier persona que se acerque a ti, recibirla con buena actitud, gusto, habla y actúa con mucha sinceridad.

5.- Sonríe

La sonrisa es tu carta de presentación hacia los demás, es una semilla que nace en el alma y florece en los labios. La sonrisa a más de atraer a otra persona te hace sentir bien ti mismo porque accionamos músculos.

6.- Interésate sinceramente de los demás

Ayudar desinteresadamente a los demás descubres técnicas para atraer a otras personas, no olvides que sabes lo tuyo, pero nunca de los demás.

7.- Generoso y cuidadoso en criticar

Los responsables elogian a través de una buena confianza y elevan de igual forma a los demás. Una llamada de atención hacerlo en privado y una congratulación en público.

8.- Captar los sentimientos de los demás

Existen tres ángulos en controversia: el tuyo, el del otro y el que solo ve lo suyo con demasiada convicción.

9.- Preocúpate por la opinión de los otros

Hay tres cualidades en un auténtico líder: saber escuchar y aprender.

10.- Aportar los buenos servicios

Todo lo que se hace en la vida lo hacemos por los demás. Pero es tan raro que como personas recordamos más las cosas malas que las buenas.

LOS 10 MANDAMIENTOS PARA UN SERVICIO DE EXCELENCIA Y LA CONSERVACION DE LOS CLIENTES.

1. El cliente no es una fría estadística, sino una persona con sentimientos y emociones, igual que usted. Trate al cliente mejor de lo que desearía que a usted lo traten.



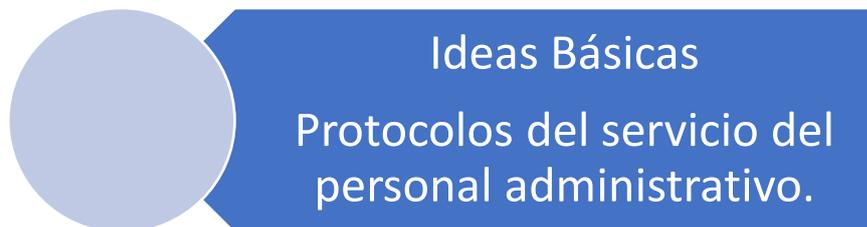
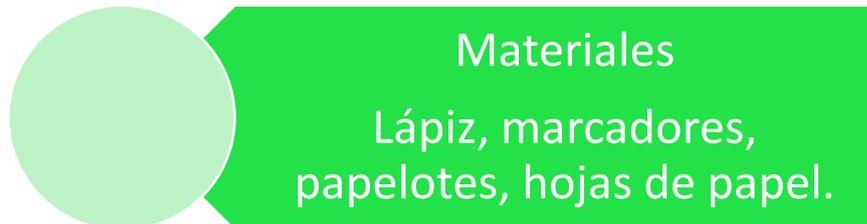
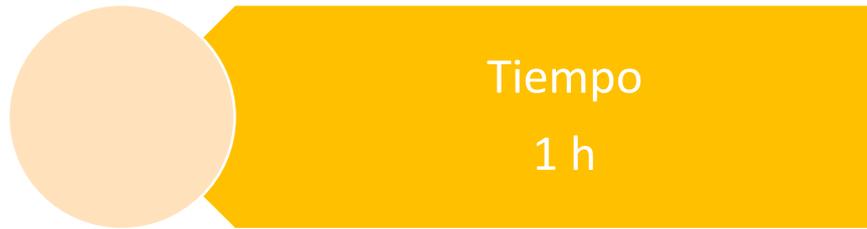
SESIÓN 5

PROTOCOS DEL SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO



OBJETIVOS DE LA SESIÓN

Establecer protocolos que contribuyan a mejorar la atención al usuario.



Cuando el usuario acude por un servicio a la institución de salud lo que se debe hacer es:

PERSONAL ADMINISTRATIVO

USUARIO

Saludo de bienvenida:

Determinar el motivo por el cual acude:

El saludo debe ser cordialmente y con una sonrisa natural. Ejemplo buen día señor, bienvenido ¿en qué le puedo servir?

Buenos días por favor tengo un turno para odontología.

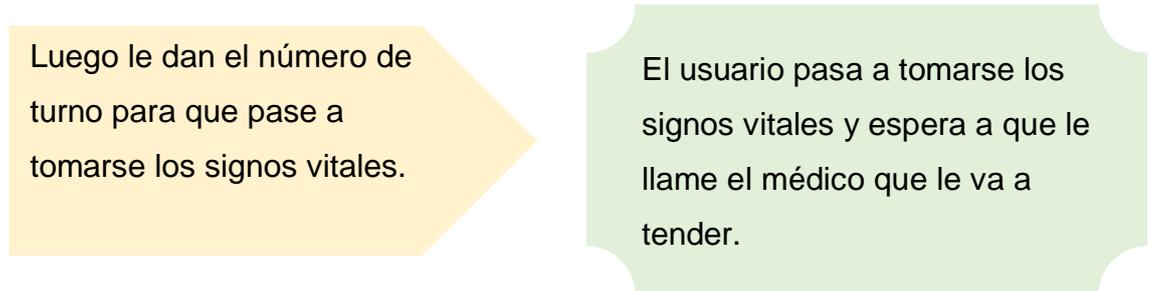
Sonría siempre natural, aquella que sale espontánea ya que la sonrisa es la mejor herramienta para las relaciones humanas.

Prestar la atención debida:



Al momento de dirigirse al usuario se debe mantener contacto visual con él, hay que recordar que el usuario es un ser humano ante todo.

Asignar el turno al profesional:



En el momento que se dirige al usuario, se debe hablar con claridad, no usar términos técnicos ya que algunos usuarios no van a comprender con claridad lo que el personal le quiere decir.

Esperar la atención del profesional

Para la toma de signos vitales el personal debe llamar por su nombre y apellido al usuario o paciente.

El usuario pasa a tomarse los signos vitales y espera a que le llame el médico que le va a tender.

Después de ser atendido por el profesional,

Pasa de la farmacia medicina si en caso fue recetado.

Se debe brindar una atención ágil y oportuna, y así no ahorramos quejas o inconvenientes con el usuario.

Despídase cordialmente del usuario

Ha sido un placer haberle atendido y que tenga un bonito día.

Y el usuario se queda satisfecho con la atención recibida.

Antes de todo se debe conocer si todos sus requerimientos fueron satisfechos, y para cerrar una gran atención al usuario nada mejor que una frase amable.

BIBLIOGRAFÍA

ARISTIZÁBAL, A. (2011) Relaciones Humanas, edición de Arthur Hubscher.p.56.

BERGER, P (2006) Servicio al cliente, Amarrortu Editores. p.15

BERNABE, Tierno (2008) Relaciones humanas Editores Temas de Hoy.

BROWN, Andrew Atención al Cliente 2004 Editorial MC GRAW – HILL.

CAMACHO, Carmen. La atención familiar desde los orientadores escolares, teorías y habilidades cep, s,i, 2008.

DOMINGUEZ, Thalia (2010) Relaciones Humanas. Un enfoque empresarial Editorial LIMUSA. p.57

DÍAZ, Manuel, atención básica al cliente. Editorial CEP.SL, 2011.

EDUARTE, Ramírez, Alexandra. Calidad en el servicio al cliente.Rev. Cienc. Adm. Financ. Segur. Soc, 1999, vol.7, no.1, p.41-44. ISSN

MAGGI, Y. y otro (1997) “Desarrollo Humano y Calidad, Valores y Actitudes”. México, México. Editorial LIMUSA.

MARTÍNEZ, A.- (2011) “Relaciones Humanas”: Ediciones MAYA CIA. LTDA. p.52

PAZ, R.- “Atención al Cliente: Guía Práctica de Técnicas y Estrategias” Vigo-España. 2005.

PRSA (Public Society of América, 1988, pág. 3)

RODRIGUEZ, Mauricio; 2006; Inteligencia Emocional, creando una nueva actitud de vida; Primera edición; Quito Ecuador.

SCHOPENHAUER, A. (2009) Atención al Cliente Editorial Alianza.

SIERRA, R.- “Calidad del Servicio” Editor: CODEU, Tecnología Educativa. 2007.

TOSO, K. “Atención Al cliente” Colección Business. 2006.

VARGAS, B.- “Relaciones Humanas”: Ediciones HOLGUIN S.A 2005.

VILLALBA, C.- “Metodología de la Investigación Científica”. Segunda Edición: SUR EDITORES. 2004.

VINUEZA, R.- “Relaciones Humanas”. Séptima Edición. Quito-Ecuador:

WEBER, Max.- “Nociones de Metodología de Investigación Científica” 1980, Segunda Edición. Quito-Ecuador: TIPOFFSET ORTIZ.

LINCOGRAFÍA

www.monografias.com/trabajos11/sercli/sercli.shtml#ser.

www.adrformacion.com/cursos/atencionct/leccion2/tutorial4.html

www.serviciosyclientes.com.ar/notas/articulo.php?art=10

www.es.Wikipedia.org/wiki/atenciona.cliente.

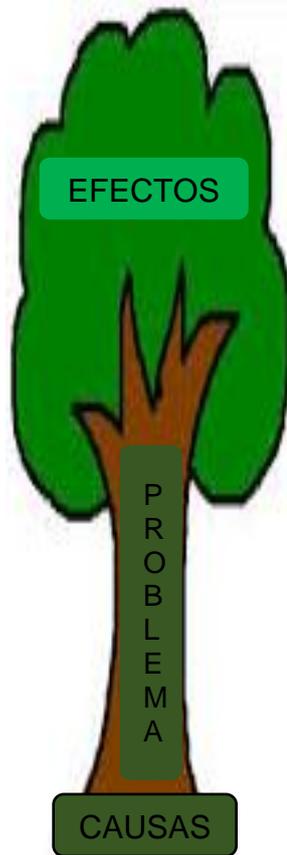
www.protocolo.org/gest_web/proto_Seccion.pl?rfID=183&arefid=297

www.buscarportal.com/articulos/iso_9001_2000_gestion_calidad.html

www.monografias.com/trabajos/lacomunicación.

ANEXOS

ÁRBOL DE PROBLEMA



- ✓ Desconcentración
- ✓ Retraso en las labores
- ✓ Malestar en el usuario y pérdida de tiempo

Las relaciones humanas y su influencia en la atención al usuario por parte del personal administrativo

- ✓ Problemas personales.
- ✓ Escasa comunicación Interpersonal.
- ✓ Poca información al usuario





MATRIZ DE COHERENCIA

Tabla 17: matriz categorial

TEMA	OBJETIVO GENERAL
<p>Las relaciones humanas y su influencia en la atención al usuario por parte del personal administrativo del Subcentro de Salud de Alpachaca durante el año 2014 propuesta alternativa.</p>	<p>Mejorar la calidad de atención que presta el personal administrativo del Subcentro de Salud de Alpachaca y su relación con el nivel de satisfacción del usuario, durante el periodo 2015.</p>
INTERROGANTES OBJETIVOS	ESPECÍFICOS
<p>¿Qué tipo de atención reciben actualmente los usuarios por parte de las enfermeras del Subcentro de Salud?</p> <p>¿El conocimiento y dominio de técnicas de atención al usuario mejorara en el Subcentro de Salud?</p> <p>¿La aplicación de una guía para mejorar las relaciones humanas permitirá cambiar la actitud al usuario?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar las expectativas que tienen los usuarios sobre la atención del profesional de enfermería del Subcentro de Salud de Alpachaca. • Analizar las actividades de los profesionales que intervienen en el grado de satisfacción de los usuarios referente a la calidad de atención. • Diseñar una guía de información sobre la calidad de atención que debe brindar el personal administrativo para satisfacer las necesidades del usuario. • Socializar la guía a todo el personal que trabaja en el subcentro de salud.

FICHA DE OBSERVACIÓN

La técnica de observación fue aplicada en el Subcentro de Salud durante el levantamiento de las Encuestas, determinándose los siguientes resultados:

Tabla 18: ficha de observación

Aspecto	Excelente	Bueno	Malo	Regular
La atención del personal		Se pudo evidenciar que la atención fue buena		
La puntualidad del personal que labora en la unidad de Salud.			Se pudo observar que no atiende con puntualidad	
la información dada por el personal administrativa			Pude evidenciar que no pudieron dar información al usuario	
El servicio que brinda el personal al usuario		Se pudo evidenciar que el servicio fue bueno		
El tiempo de espera para que se atendido				E tiempo de espera es más o menos de 40minutos
Se respetan los turnos dados			Los usuarios fueron atendidos de acuerdo al turno	

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGIA

DIRIGIDA A LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL SUBCENTRO

OBJETIVO

El objetivo de esta investigación es recobrar información sobre las relaciones humanas y la influencia en la actitud del usuario por parte del personal administrativo del Subcentro de Salud.

INSTRUCCIONES

Leer cada una de las preguntas y marcar con una X donde considere la respuesta adecuada.

1.- ¿Cuál es su criterio sobre el servicio que brinda actualmente el Subcentro de Salud?

EXCELENTE () BUENO () REGULAR () MALO ()

2.- ¿Cómo se siente Usted con la atención recibida por el personal del Subcentro de Salud?

SATISFECHO () POCO SATISFECHO () INSATISFECHOS ()

3.- ¿Considera importante que el personal del Subcentro de Salud cuente con una guía de información sobre la calidad de atención?

MUY IMPORTANTE () POCO IMPORTANTE () IMPORTANTE ()

4.- ¿Considera usted que el personal que trabaja en el Subcentro de Salud debe tener capacitación para mejorar el servicio?

TOTALMENTE () PARCIALMENTE () NADA ()

5.- Atienden con puntualidad el personal que trabaja en el Subcentro de Salud.

SIEMPRE () CASI SIEMPRE () NUNCA ()

6.- ¿De acuerdo a su opinión indique si el trato que recibe en el Subcentro de Salud es?

EXCELENTE () BUENO () MALO ()

7.- ¿Existe disposición y actitud positiva por parte del personal del Subcentro de Salud al momento de dar una información al usuario?

MUY BUENA () BUENA () REGULAR ()

8.- ¿Se respetan los turnos dados por el personal de estadística del Subcentro de Salud?

SIEMPRE () AVECES () NUNCA ()

9.- ¿El personal de Subcentro de Salud demuestra amabilidad al omento de brindarle el servicio?

MUCHO () POCO () MUY POCO ()

10.- El personal administrativo del Subcentro de Salud trata con equidad al usuario sin importar edad, sexo, religión o etnia.

SIEMPRE () AVECES () NUNCA ()

11.- El profesionalismo que demuestra el personal que trabaja en el Subcentro de Salud es:

SATISFACTORIO () POCO SATISFACTORIO () MALO ()

12.- ¿El personal que trabaja en el Subcentro de Salud presta interés en usted al momento de atenderle?

MUCHO () POCO () NADA ()

13.- Qué temáticas cree que debe tratar el personal del Subcentro para mejorar la atención al cliente?

Puntualidad

Trato equitativo

Empatía

Equilibrio emocional

Atención al cliente

14.- ¿El personal que trabaja en el Subcentro de Salud, Saluda cordialmente cuando usted ingresa a la unidad de Salud?

SIEMPRE () AVECES () NUNCA ()

15.- ¿Hay un buzón de reclamos de los usuarios para identificar los problemas sobre prácticas de relaciones humanas y atención al cliente?

SI EXISTE () NO EXISTE () DEBERIA EXISTIR ()

SOLICITUD: no se repita el tema del plan de trabajo de grado

Fecha: 16 de octubre de 2014

Dirigido a: COORDINACION DE INVESTIGACIÓN

Solicitante: Pastrana Díaz Mery Gabriela

Facultad: FECYT

Carrera: Programas Semipresenciales – Secretariado Ejecutivo en E.

Asunto: Solicito muy comedidamente, una certificación que el tema del plan de trabajo de grado titulado: **“LAS RELACIONES HUMANAS Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO POR PARTE DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL SUBCENTRO DE SALUD DE ALPACHACA DURANTE EL AÑO 2014. PROPUESTA ALTERNATIVA”**, no se encuentre investigado.


Firma
C.I. 100150602-9

CONSTANCIA DE PRESENTACIÓN:

FECHA: 16/10/2014
HORA: 14:00
FIRMA: 

COORDINACION DE INVESTIGACION.- Ibarra, 16 de octubre/2014.- Vista la solicitud que antecede CERTIFICO que revisado el Tema del Plan de Trabajo de Grado, no se encuentra investigado.


Margarita Jiménez
SECRETARIA

Ibarra 15 de julio del 2014

Señora
Gabriela Pastrana
Estudiante de la Universidad Técnica del Norte

De mi consideración:

Reciba un cordial y atento saludo, deseándole éxitos en su investigación, me dirijo a usted, con el motivo de autorizarle que realice su plan de tesis, en el Subcentro de Salud De Alpachaca.

Atentamente,



Dr. Carlos Peralta Chiriboga
DIRECTOR