



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA:

“CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE ESTADÍSTICA DEL HOSPITAL RAÚL MALDONADO MEJÍA DEL CANTÓN CAYAMBE”

Trabajo de Grado previo a la obtención del Título de Licenciatura en la Especialidad Secretariado Ejecutivo en Español.

**AUTORAS: CEVALLOS GUERRA SILVIA PAULINA
PIRES BARRERA MARÍA ELENA**

DIRECTOR: DR. EDGAR SAAVEDRA

Ibarra, 2011

DECLARACIÓN

Cevallos Guerra Silvia Paulina y Pires Barrera María Elena, declaramos bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de nuestra autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado ni calificación profesional; y que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

Silvia Paulina Cevallos Guerra
C.C.: 1710650431

María Elena Pires Barrera
C.C.: 1713646816

APROBACIÓN DEL DIRECTOR

Posterior a la designación del 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 director de tesis del siguiente tema: **“CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE ESTADÍSTICA DEL HOSPITAL RAÚL MALDONADO MEJÍA DEL CANTÓN CAYAMBE”**. Trabajo realizado por las señoras egresadas: **CEVALLOS GUERRA SILVIA PAULINA Y PIRES BARRERA MARÍA ELENA**, previo a la obtención del Título de Licenciadas en la carrera de Secretariado Ejecutivo en Español.

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

Certifico para los fines consiguientes.

Dr. Edgar Saavedra
DIRECTOR DE TESIS

DEDICATORIA

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

A mi padre e hijos, que con su cariño y apoyo fueron partícipes de mi sacrificio y estoy segura que se sentirán orgullosos por el deber cumplido.

PAULINA C.

DEDICATORIA

Este trabajo de tesis está dedicado a Dios, a la Virgencita del Quinche a mi querida madrecita, que desde el cielo sentí todo el apoyo espiritual para seguir adelante en mi meta trazada.

A mi amado esposo y mi querida hija, quienes confiaron en mi persona y me brindaron incondicionalmente todo el apoyo necesario y desinteresado para que pueda culminar mi carrera profesional.

MARÍA P.

AGRADECIMIENTO

Nuestro agradecimiento fraterno a la Universidad Técnica del Norte, que implementó los programas semi-presenciales y nos dio la oportunidad de estudiar a través de esta modalidad, brindando sus conocimientos técnicos para formar profesionales de excelencia.

Expresamos nuestro reconocimiento al doctor Edgar Saavedra, tutor durante toda la tesis, por habernos guiado y entregarnos sus conocimientos para culminar con éxito y llegar a la meta trazada.

A la licenciada Matilde Farinango, Directora del Hospital Raúl Maldonado Mejía del Cantón Cayambe, por haber brindado las facilidades necesarias para poder culminar con el trabajo investigativo.

Gracias a nuestras familias, quienes mantuvieron constantemente paciencia por ausentarnos a lo largo de la trayectoria estudiantil.

PAULINA CEVALLOS

MARÍA PIRES

ÍNDICE

DECLARACIÓN.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE.....	v
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I	4
1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	4
1.1. Antecedentes	4
1.2. Planteamiento del Problema.....	7
1.3. Formulación del Problema	9
1.4. Delimitación	9
1.4.1. Delimitación Espacial.....	9
1.4.2. Delimitación Temporal	9
1.5. Objetivos	9
1.5.1. Objetivo general.....	9
1.5.2. Objetivos Específicos.	10
1.6. Justificación	10
CAPÍTULO II	12
2. MARCO TEÓRICO	12
2.1. Fundamentación Teórica del Problema	12
2.1.1. Fundamentación Social	12
2.1.2. Fundamentación Filosófica.....	13
2.1.3. Fundamentación Epistemológica	13
2.1.4. Fundamentación Psicológica	14
2.1.5. Fundamentación Tecnológica.....	14
2.1.6. Hospital.....	15
2.1.6.1. Servicio de Estadística	15
2.1.7. La Comunicación.....	16
2.1.7.1. Saber Escuchar	17
2.1.7.2. La Habilidad de Preguntar.....	17
En todos los casos hay que escuchar lo que el cliente "dice" pero también lo que "no dice"	17
2.1.7.3. Transmitir Información.....	17
2.1.7.4. Clases para una Comunicación Eficaz.....	19
2.1.8. Atención al Usuario	20
2.1.8.1. Usuario Externo.....	21
2.1.8.2. El Trato con el Usuario.....	21
2.1.8.3. Los Diez Mandamientos de la Atención al Usuario.....	23
2.1.9. Formas adecuadas para atención al cliente.	24
2.1.9.1. Amabilidad.....	24

2.1.9.2	Sonreír	25
2.1.9.3	La Paciencia	25
2.1.9.4	Empatía	26
2.1.9.5	Buen Trato	26
2.1.9.6	Capacidad de Respuesta.	28
2.1.10	Relaciones Interpersonales.....	28
2.1.10.1	Principios que Deben Regir en las Relaciones Humanas.	29
2.1.10.2	Factores que influyen en las Relaciones Humanas.....	30
2.1.10.3	Inteligencia Emocional	31
2.1.10.4	Decálogo de las Relaciones Humanas	32
2.1.11	Calidad.....	32
2.1.11.1	Calidad de Atención	32
2.1.11.2	Calidad Humana	33
2.1.11.3	El Tacto Social	34
2.2.	Posicionamiento teórico personal	35
2.3	Glosario de Términos.....	36
2.4.	Preguntas directrices.....	38
2.5.	Matriz Categorical.....	40
CAPÍTULO III	41
3.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	41
3.1	Tipos de Investigación	41
3.2.	Métodos.....	42
3.3.	Técnicas e Instrumentos	43
3.4.	Población	44
3.5.	Muestra	45
CAPITULO IV	48
4.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	48
CAPÍTULO V	61
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	61
5.1	CONCLUSIONES	61
5.2	RECOMENDACIONES	62
CAPÍTULO VI	64
6	PROPUESTA ALTERNATIVA	64
6.1	GUÍA PRÁCTICA DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO DE ESTADÍSTICA DEL HOSPITAL RAÚL MALDONADO MEJÍA DE CAYAMBE.	64
6.2	JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	64
6.3	OBJETIVOS.....	65
6.3.1	OBJETIVO GENERAL.....	65
6.3.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	65
6.4	UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA.....	65
6.5	DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	66
6.5.1	¿QUÉ ES UNA GUÍA?	66
6.6	Empleado Público.....	66

6.6.1 Usuario	67
6.6.1.1 Trato al usuario.....	67
6.7 Relaciones Humanas	68
6.7.1 Principios básicos de las Relaciones Humanas.....	68
6.8 LA COMUNICACIÓN	69
6.8.1 Formas de comunicación	70
6.8.2 Elementos de la Comunicación.....	72
6.8.3 Técnicas de la Comunicación.	72
6.9 Estrategias de Satisfacción con el usuario.....	73
6.9.1 Elementos.....	73
6.9.2 Estrategias de conexión con el usuario.....	74
6.10. CALIDAD	75
6.10.1 Dimensiones de la Calidad:.....	76
6.10.2 Principios en los que descansa la calidad del servicio:	77
6.10.3 Calidad de Atención al Usuario.....	77
6.10.4 Calidad total	78
6.11. Protocolos de Servicio	79
6.11.1 Salude cordialmente.....	80
6.11.2 Sonría siempre (de forma natural)	80
6.11.3 Mantenga contacto visual con el usuario.....	81
6.11.4 Trate al usuario por su apellido.	82
6.11.5 Escuche con atención todo lo que el usuario tenga que decir.	82
6.11.6 Hable con claridad	83
6.11.7 Sea paciente	84
6.11.8 Brinde una atención ágil y oportuna.	84
6.11.9 Plantee todas las alternativas y soluciones posibles a los requerimientos del usuario.	85
6.11.10 Pregunte al usuario si su necesidad ha sido satisfecha.....	85
6.11.11 Cuando no sea posible satisfacer la necesidad del usuario, saber decir NO de la mejor manera posible, es importante.....	86
6.11.12 Despídase cordialmente del usuario.	86
6.12 Las 10 reglas para una excelente atención en el servicio:.....	87
6.13. IMPACTOS.....	87
6.13.1 Impacto Social.....	87
6.13.2 Impacto Metodológico	88
6.14 Difusión	88
6.15 BIBLIOGRAFÍA.....	89
6.16 Lincografía.....	91
Anexo N° 1.....	93
Sobrecarga de trabajo.....	94
Anexo N° 2.....	95
Anexo N° 3.....	96
Anexo N° 4.....	100
Anexo N° 5.....	102

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 externo, en el servicio de estadística, lo que afecta la buena imagen institucional como la prestación de servicios hacia la comunidad. Para efectuar este trabajo hemos realizado una investigación de campo, porque se desarrolló en el servicio de estadística del Hospital Raúl Maldonado Mejía del cantón Cayambe, para realizar la búsqueda de la problemática existente observando en el servicio falta de comprensión al presentarse algún inconveniente entre funcionario y usuario externo, ausencia de paciencia, empatía, amabilidad y carencia de una sonrisa por parte de quienes atienden el servicio, en la elaboración de la tesis empleamos métodos: deductivo, inductivo y descriptivo; tipos de investigación: aplicada, bibliográfica, descriptiva y propositiva, como técnicas e instrumentos se aplicó encuestas a trescientos tres usuarios externos que acuden al servicio de estadística del hospital y entrevistas a directivos de la institución: Directora, Coordinador, Responsable del Proceso de Administración de Talento Humano, y tres funciones que laboran en el servicio de estadística, obteniendo resultados favorables y desfavorables, de los cuales obtuvimos las conclusiones y recomendaciones, planteando como alternativa la elaboración de una Guía Práctica de Calidad de Atención al Usuario Externo del servicio de Estadística del Hospital Raúl Maldonado Mejía de Cayambe, que permitirá mejorar la calidad de atención al usuario y que la misma sea puesta en práctica por el personal que labora en el servicio de estadística, beneficiando tanto al usuario como a la imagen institucional. Tomando en cuenta que en la actualidad nuestro país está a travesando una etapa de cambio a través de un sistema de evaluación permanente a los servidores públicos, enfocada a brindar una atención de calidad en los servicios de las instituciones públicas hacia el usuario.

ABSTRACT

This research arises based on the experiences obtained in public institutions, in relation to inappropriate external customer service, statistical service, which affects the good corporate image as the provision of services to the community. To make this work we conducted a field investigation, it was developed in the statistical service of Raul Maldonado Mejia Hospital Cayambe Canton, to search for existing problems in the service observing lack of understanding to be some problem between official and external user, lack of patience, empathy, kindness and lack of a smile from those who attend the service, in this dissertation employ methods: deductive, inductive and descriptive types of research: applied, bibliographic, descriptive and purposeful, techniques and tools as applied to three hundred surveys external three users presenting to the hospital statistics and interviews with directors of the institution: Director, Coordinator, Head of Talent Management Process Human, and three functions working in the service statistics, obtaining favorable and unfavorable results, including conclusions and recommendations obtained, considering the alternative of developing a Practical Guide to Quality Customer Care Outside Hospital Statistics Service Raul Maldonado Mejia of Cayambe, which will improve the quality service user and that it be implemented by staff working in the statistical service, benefiting both the user and the corporate image. Considering that today our country is to transverse a stage of change through a continuous evaluation system for public servants, focused on providing quality care services in public institutions to the user.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación es un tema de gran interés para autoridades, servidores, trabajadores del Hospital y principalmente para sus usuarios externos que acuden diariamente a esta Casa de Salud en busca de una atención rápida, oportuna y eficiente. En la actualidad las Instituciones prestan más interés en la administración de cómo deben dirigir los recursos económicos, humanos y materiales; dejando inadvertido el servicio al cliente, sin tomar importancia de cómo nuestra competencia se está incrementando.

Este trabajo es el fruto de una profunda reflexión sobre la conveniencia de aprovechar los conocimientos de la investigación enfocándolos al bienestar hacia el usuario externo.

Los productos y servicios deben llegar en forma adecuada a los usuarios y, una de las áreas más importantes cubierta por la administración actual, que permite el intercambio de estos bienes y servicios, así como la información entre las organizaciones y los usuarios, es el departamento de Estadística. Ésta, sin embargo, aplicada en la atención con turnos en las diferentes especialidades del Hospital y la interrelación entre funcionario y usuario externo, ha tenido algunos inconvenientes al tratar de encontrar las estrategias para un buen servicio de calidad que es lo que busca la Institución.

Se entiende que el usuario, es el eje estratégico para cualquier Hospital o Institución; sin él, no habría una razón de ser para los servicios de salud. Por tanto, conocer a fondo las necesidades del usuario, así como encontrar la mejor manera de satisfacerlas con estrategias adecuadas; en una época de estados cambiantes, es un asunto de vital importancia. Es ésta la base de la atención y comunicación, su servicio

al cliente, adecuado a las estrategias en las organizaciones de cualquier tamaño.

Luego del análisis realizado a los usuarios externos, se determinó la importancia de que el personal que labora en el servicio de estadística del Hospital Raúl Maldonado Mejía de Cayambe, cuente con una herramienta de trabajo como un instrumento de consulta y orientación; es por ello que nos permitimos elaborar una Guía Práctica de Calidad de Atención al Usuario Externo, con la finalidad que se ponga en práctica el contenido de la misma y se logre una atención de CALIDAD TOTAL al usuario.

Capítulo I: Se puntualizó el problema de la investigación que se refiere a la Calidad de Atención al Usuario Externo en el Servicio de Estadística del Hospital Raúl Maldonado Mejía del Cantón Cayambe, se determinó las causas, efectos, se establecieron los objetivos y se justificó la importancia de la investigación.

Capítulo II: Se describe las fundamentaciones y el marco teórico en el que se respalda el trabajo de investigación.

Capítulo III: Se detalla la metodología de la investigación, tipos de investigación, métodos, técnicas e instrumentos que se aplicaron.

Capítulo IV: En este capítulo se muestra la interpretación y análisis de los resultados obtenidos.

Capítulo V: Se indica las conclusiones y recomendaciones de la investigación efectuada.

Capítulo VI: Se describe la propuesta y desarrollo de la misma.

Los anexos incluyen: árbol de problemas, matriz de coherencia interna, formato de encuestas y entrevistas, fotografías.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Antecedentes

EL cantón Cayambe es uno de los ocho cantones que conforman la provincia de Pichincha, está ubicado al oriente, aproximadamente a 90 Km. de Quito, con una extensión de 1350 Km², a 2.830 m.s.n.m. está atravesado por la línea ecuatorial, presenta un clima frío debido a la cercanía del nevado Cayambe, la temperatura promedio es de 12 grados centígrados.

Limita al norte con la provincia de Imbabura; al sur con el cantón Quito y la provincia del Napo; al este con las provincias de Napo y Sucumbíos; al oeste con los cantones Pedro Moncayo y Quito.

Cuenta con 3 parroquias urbanas: Cayambe, Ayora y Juan Montalvo y cinco Parroquias Rurales que son: Ascázubi, Cangahua, Olmedo, Otón y Santa Rosa de Cusubamba.

Para brindar atención médica a la población, cuenta con un hospital cantonal ubicado en la ciudad de Cayambe. Esta institución empezó a funcionar en el año 1910 con el nombre de Hospital "San José", al norte, en donde funcionó el Asilo de Ancianos regentado por el INNFA, bajo los auspicios del señor José Jarrín (Don José Pepe), el Dr. Alberto Espinoza Jarrín, Médico, y otros distinguidos ciudadanos de la localidad. Su primer médico fue el Dr. N. Campos. Esta institución fue la única Casa

Asistencial de la zona que atendía a enfermos de Cayambe y Pedro Moncayo, con una población aproximada de 30.000 habitantes.

En sus inicios el hospital prestaba los siguientes servicios : clínica, cirugía tanto para hombres como para mujeres, sala de maternidad, sala de pediatría, consulta externa con atención las 24 horas para pacientes ambulatorios, curaciones e inyecciones y laboratorio clínico.

El personal para estos servicios contaban de: 2 médicos cirujanos que atendían y solucionaban casos emergentes; de acuerdo a la necesidad los pacientes eran transferidos a otras unidades de mayor complejidad, 3 hermanas de la caridad en calidad de enfermeras graduadas que atendían con abnegación y sacrificio.

Un asistente de Administración Hospitalaria que se ocupaba del aspecto económico, un auxiliar de laboratorio clínico, seis auxiliares de enfermería, tres trabajadoras de alimentos, una costurera y un conserje.

En lo que se refería a la morbilidad, es decir a las enfermedades más frecuentes que se presentaban en el servicio hospitalario, de acuerdo a datos estadísticos se evidenciaban:

1. Enfermedades bronco-pulmonares, dentro de las cuales se destacaban: bronquitis, neumonía y tuberculosis, esta especialmente en la población campesina, cuya incidencia era alarmante.
2. Infecciones gastro-intestinales y parasitarias.
3. Infecciones paratíficas y tíficas (tifoidea, tifus exantemático) de tipo endémico
4. Enfermedades hepato-biliares.

5. Apendicitis.

En 1913 se inició la construcción del edificio donde funciona actualmente. Este edificio se mantenía abandonado y casi destruido hasta cuando el Dr. Manuel Montalvo, Director del Hospital, se preocupó de rehabilitarlo y consigue de la H. Junta de Asistencia Pública, su reconstrucción y adecuación. Es así como el 10 de mayo de 1960, estando al frente del establecimiento el Dr. Eduardo Pazmiño y como Director de Asistencia Social el Dr. Franklin Tello, se inauguró oficial y solemnemente el funcionamiento del nuevo hospital en su propio edificio.

En septiembre de 1974 y bajo la Dirección del Dr. Vicente Gavilanes López, tomó el nombre de “RAÚL MALDONADO MEJÍA”, como se denomina hasta el momento y se encuentra ubicado en la parte sur de la ciudad, en la Avenida Córdova Galarza y Rocafuerte s/n. **(Reseña histórica del Hospital Raúl Maldonado Mejía de Cayambe)**

En la actualidad la Institución presta los siguientes servicios: Emergencia, Medicina General, Cirugía, Pediatría, Gineco-obstetricia, Imagenología, Laboratorio, Odontología, Nutrición, Farmacia y Control Sanitario. Tiene una capacidad de internación de 25 camas.

Cuando un cliente externo necesita atención tiene que iniciar por el departamento de Estadística, atendido por tres funcionarios, en este servicio se concentra gran cantidad de usuarios; en los últimos años se ha incrementado debido a una nueva actividad económica en la zona, como es el surgimiento de empresas florícolas, creando fuentes de trabajo no solo para las personas nativas del sector, sino que se han concentrado en este lugar personas de todos los sectores del país; actualmente atiende a una población de 79.847 habitantes.

La entrega promedio de turnos por especialidad en el Hospital es de:

Pediatría:	80 turnos
Gineco-Obstetricia	70 turnos
Cirugía:	10 turnos
Medicina General:	30 turnos
Odontología:	47 turnos
Nutrición:	6 turnos

El servicio de estadística atiende alrededor de 250 pacientes por día.

1.2. Planteamiento del Problema

En el sector público del Ecuador, las entidades y empresas que ofrecen servicios como parte del aparato productivo nacional, han sido duramente cuestionadas por la calidad de atención que brindan a los usuarios; es decir generan insatisfacción.

El aumento de la demanda de atención hospitalaria, la disminución de la oferta por carencia de talento humano, la gratuidad de los servicios, los requerimientos de atención por el bono, son factores que han incidido en tener un porcentaje incrementado de demanda rechazada, origina sobrecarga de trabajo en el personal e insatisfacción de los usuarios externos e internos que están sometidos a distress psicosocial.

En la actualidad en el servicio de estadística del Hospital Raúl Maldonado Mejía de Cayambe, existe delimitación de funciones específicas a los funcionarios, las mismas que no se cumplen por falta de coordinación dentro del departamento, ocasionando desorganización en las actividades.

El personal encargado de la atención al usuario externo, no cuenta con capacitación permanente, ya que no existe una planificación en los temas necesarios para éste servicio, causando que el desempeño de sus funciones no sean las adecuadas.

La falta de paciencia, cordialidad y empatía por parte de ciertos funcionarios que laboran en el servicio de estadística, provoca que los usuarios no se sientan satisfechos con la atención recibida.

El personal encargado de la atención no informa con claridad y precisión todos los pasos a seguir para que el usuario obtenga una atención rápida, oportuna y eficiente, originando malestar en el usuario y pérdida de su tiempo.

Eventualmente existe palanqueo por parte de los servidores que laboran en esta área, para beneficiar a parientes, amigos y personal que laboran dentro de la institución, solicitando turnos preferenciales para las distintas especialidades, perjudicando a los usuarios que madrugan para recibir atención.

Otra de las causas por las cuales el personal de estadística no se siente comprometido con su trabajo, se debe a la falta de motivación por parte de directivos del hospital.

“Planteamiento del problema, no es sino afinar y estructurar más formalmente la idea de investigación” (Hernández R. Fernández C., Baptista, 1994: 10).

En investigación social se “precisa incorporar la organización y participación de la comunidad en el descubrimiento y análisis de los

problemas, así como en el planteamiento de propuestas”. (Achig S. Lucas, 2001, p.21).

1.3. Formulación del Problema

¿Cuál es la calidad de atención que ofrece el servicio estadística del Hospital Raúl Maldonado Mejía de Cayambe, al usuario externo?

1.4. Delimitación

1.4.1. Delimitación Espacial

El presente trabajo de investigación se realizó en el Hospital Raúl Maldonado Mejía, de la ciudad de Cayambe, enfocado a la atención que reciben los usuarios externos en el servicio de estadística de esta Casa de Salud.

1.4.2. Delimitación Temporal

La investigación se realizó a partir del mes de Marzo del 2011 y culminó en el mes de febrero de 2012.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Analizar la calidad de atención que ofrece el servicio de estadística del Hospital Raúl Maldonado Mejía del Cantón Cayambe, al usuario externo.

1.5.2. Objetivos Específicos.

- a) Determinar cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo, con respecto a la atención en el servicio de estadística del Hospital Raúl Maldonado Mejía de Cayambe.

- b) Elaborar una guía práctica de calidad de atención al usuario externo, del servicio de estadística del Hospital Raúl Maldonado Mejía de Cayambe.

- c) Socializar la guía de calidad de atención, para incentivar un cambio de actitud en el personal que laboran en el servicio de estadística del Hospital Raúl Maldonado Mejía de Cayambe.

1.6 Justificación

Se evidenció que la atención que brinda el servicio de estadística del Hospital Raúl Maldonado Mejía del Cantón Cayambe, provoca malestar, por ello es necesario plantear mecanismos que solucionen las dificultades en la prestación de servicios.

Tiene como finalidad sensibilizar a quienes laboran en el servicio de estadística, para que brinden una atención de calidad al usuario externo y el mismo se sienta satisfecho por el servicio recibido.

La Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte, adopta el método científico para los trabajos de investigación, por lo tanto el proceso de información se desarrollará de la siguiente manera: Tema o Título, Planteamiento del Problema, Justificación, Objetivos. Marco de Referencia: Sistema de Hipótesis o interrogantes de Investigación, Variables e Indicadores, Glosario de

Términos. Metodología, Organización Metodológica: Métodos, técnicas e instrumentos, Población-Muestra, Pruebas Estadísticas. Marco Administrativo, Cronograma de Actividades, Recursos, Financiamiento (presupuesto), Fuentes de Información (Bibliografía), Anexos.

El trabajo de investigación pretende incentivar un cambio de actitud en el entorno laboral, considerando que si cada uno de los profesionales, empleados y trabajadores asume la necesidad de un cambio, se fomentará un mejor ambiente de convivencia, lo que se traducirá en una atención de calidad al usuario.

Esta investigación es factible ya que contó con la autorización respectiva de la Dirección del Hospital Raúl Maldonado Mejía, para recabar información y aplicar los instrumentos de investigación necesarios.

Fue un trabajo de análisis responsable, positivo y serio que constituyó un aporte para beneficio de los empleados y fundamentalmente de los usuarios externos.

Las investigadoras dispusieron de tiempo, fuentes bibliográficas, recursos económicos y materiales para llevar adelante el trabajo de investigación para llegar a feliz término.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Fundamentación Teórica del Problema

Se determinó que en el Hospital Raúl Maldonado Mejía de Cayambe, existe malestar en los usuarios externos con respecto a la calidad de atención que brinda el servicio de estadística, es por ello que nuestro trabajo de investigación pretende 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 Social

En la mayoría de países aún persiste el paradigma que el servicio no es susceptible a medirse, se aduce que es filosófico o teórico, trata de hacer del servicio una cultura. Al respecto Villarroel J (2002), manifiesta que a las personas o clientes se debe dirigirse en forma amable y respetuosa. Existe tal grado de desconocimiento que se cree que basta con dar una instrucción en una o dos páginas y se habrá institucionalizado una cultura de servicio; preocupa mucho más el hecho de pensar y concebir que las normas estándares de calidad y autocontrol del servicio deben ser ideales y creados por ciertos niveles jerárquicos y no por quienes son responsables directos, o dicho de otra manera para quienes conocen las necesidades exactas del cliente.

Debemos aceptar que el cliente no es un código, una cifra, una cuenta, un balance, un gráfico, un orgánico, 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, cuando concurra a las oficinas.

2.1.2 Fundamentación Filosófica

Según, el Dr. PÉREZ SÁNCHEZ Fernando A: Etimológicamente servicio viene de Servus (Siervo), esta palabra se originó cuando en las batallas los vencedores ya no aniquilaban a los vencidos, sino que reservaban algunos para realizar diferentes oficios humildes, útiles al vencedor y al ejército. En la actualidad empresarial el servicio tiene una connotación muy diferente, aunque en muchas partes y especialmente en nuestro medio, parece que se asimila más al siervo de la antigüedad.

2.1.3 Fundamentación Epistemológica

Según SCHOPENHAUER: en las últimas décadas se ha debatido arduamente sobre las posibilidades y méritos del servicio al cliente para optar el reconocimiento de su carácter, disciplinar lo que a juicio de sus defensores vendría a superar las justificaciones ideológicas y tecnológicas.

Paralelamente, ha estado en juego su definición como carrera profesional de rango estrictamente universitario. Ambas aspiraciones se han articulado entorno a un renovado interés por otorgar un lugar de relevancia al conocimiento científico en su quehacer, incorporando acciones de sistematización, investigación y construcción de teorías. En esta se suscita la discusión sobre la pertinencia de una epistemología regional para el servicio al cliente.

La concepción de servicio al cliente se ha modificado radicalmente, tanto por el desarrollo de su actividad como por su enfoque.

2.1.4 Fundamentación Psicológica

Según BERGER: 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 persona forman opiniones e ideas sobre ciertos eventos de su medio ambiente social; cómo y porqué?, las personas eligen determinados productos, servicios, estilos de vida o propuestas socio- políticas.

Servicio al cliente es una actividad de pensar, intuir y sentir, realizadas por personas en un ámbito de organización.

2.1.5 Fundamentación Tecnológica

Según MARTÍNEZ Alcides: La sociedad de la información que está en tránsito de constituirse y que promete unos nuevos paradigmas sociales, culturales y económicos, trae consigo un elemento fundamental: su base técnica, la aplicación de una nueva noción de información en los procesos sociales y la modificación consecuente de la estructura social. Más allá del internet y comercio electrónico que son las nociones de actualidad por no decir de moda, es evidente la preponderancia de lo intangible como nuevo motor de la economía y la sociedad.

De lo expuesto, se puede entender que definitivamente se debe avanzar en el tiempo y estar inmersos en lo que ofrece la tecnología para cada día innovar como lo manifiesta Elie Robaúl: “La información está determinada por factores que dependen de la personalidad misma del individuo, sus aspiraciones, su grado de atención y aplicación, sus intereses y motivaciones”.

La sociedad de la información que se vislumbra tiene entonces como características la puesta en marcha de mecanismos técnicos y sociales con una capacidad de almacenamiento, manejo, manipulación, transformación y clasificación de la información como nunca antes podría la humanidad imaginarlo.

<http://tcduc.uarrqta.utn.edu.ar/contenido/fundamentos.ht>

2.1.6 Hospital

Un hospital es un establecimiento donde se atiende a los enfermos, para proporcionar el diagnóstico y tratamiento que necesitan. Existen diferentes tipos de hospitales, según el tipo de patologías que atienden: hospitales generales, psiquiátricos, geriátricos, materno-infantiles entre otros.

Dentro de los hospitales también existen las diferentes ramas de medicina como son; oftalmólogos, cardiólogos, odontólogos, otorrinolaringólogos entre otros, que pertenecen a los hospitales generales. Dentro de los maternos están los ginecólogos, cirujanos, pediatras, neonatólogos.

2.1.6.1 Servicio de Estadística

El departamento de estadística constituye un factor importante en el mejoramiento y funcionamiento del hospital.

Los datos proporcionados son utilizados en todas las etapas de la administración desde el momento de la planificación hasta la evaluación de las acciones desarrolladas, así mismo para evaluar la calidad de atención es indispensable contar con una historia clínica, adecuada que sirva de base para la realización de todo tipo de estudios estadísticos de

rendimiento médico y estudio de los casos particulares que permitan realizar auditoria médica con un criterio actualizado, en este sentido el departamento de estadística colabora a través de una organización eficiente del archivo centralizado con historia clínica única, la conservación y provisión oportuna de las mismas, su análisis cuantitativo y el mantenimiento de registros secundarios.

2.1.7 La Comunicación

Según, Arroyo G. (2006), la comunicación es “Identificarse con un hecho social propio y exclusivo del ser humano, pues a través del idioma, el hombre logra transmitir sus mensajes e intercomunicarse con los demás. **El diálogo** es el mejor ejemplo de intercomunicación pues aquí intervienen los dos elementos del proceso comunicativo: EL EMISOR y el RECEPTOR”. (p.41).

Para conseguir una buena comunicación Aristizábal A. (2001), describe:

“El verdadero servicio al cliente es la buena comunicación. Por ello, el éxito de las empresas y de las personas depende de la mejora hacia el cliente. Esto equivale a atención y respuestas adecuadas”. (p 66).

Cuando nos comunicamos con alguien no solamente emitimos un mensaje, también recibimos una respuesta y nuevamente comunicamos ante esa respuesta. Todo ello se realiza con palabras, gestos, pensamientos y sentimientos.

Las comunicaciones comprende el conjunto de actividades que se desarrollan con el propósito de informar y persuadir, en un determinado

sentido, a las personas que conforman los objetivos de la empresa o institución.

2.1.7.1 Saber Escuchar

Una de las partes esenciales de la comunicación es saber escuchar. Va más allá de lo que nosotros oímos con nuestros oídos. Significa escuchar con la mente, hay que escuchar los hechos y los sentimientos, porque la gente se expresa con ambos elementos.

Es necesario involucrarse activamente en la conversación. Comprender lo que está diciendo el cliente, y con gestos y palabras transmitirle que comprende la situación y ofrecer las soluciones que están dentro del compromiso.

Mientras se atiende al cliente, no hay que distraerse. Ni tampoco permitir que otros empleados, clientes o cosas que estén sucediendo dispersen nuestra atención. Eso muestra al cliente que "él" es importante y nos estamos ocupando de su problema.

2.1.7.2 La Habilidad de Preguntar

En todos los casos hay que escuchar lo que el cliente "dice" pero también lo que "no dice".

Muchas veces los clientes tienen dificultad para expresarse, nuestra responsabilidad es llegar al verdadero asunto.

(http://www.infomipyme.com/Docs/GT/Offline/administracion/acliente.htm#_Toc54794529)

2.1.7.3 Transmitir Información

El mensaje que se desea comunicar ha de llegar a la persona (cliente) o grupos considerados apropiados para recibirlos y seguidamente se produzca el cambio de conducta esperado en el receptor.

Los principales requisitos de la comunicación efectiva son los siguientes:

Claridad: La comunicación debe ser clara, para ello el lenguaje en que se exprese y la manera de transmitirla, deben ser accesibles para quien va dirigida.

Integridad: La comunicación debe servir como lazo integrador entre los miembros de la organización, tanto de forma interna como en relación con los clientes, para lograr el mantenimiento de la cooperación necesaria para la consecución de los objetivos comunes centrados normalmente en la mejora del cliente.

Aprovechamiento de la organización informal: La comunicación es más efectiva cuando la administración utiliza la organización informal para suplir canales de información formal.

Equilibrio: Todo plan de acción administrativo debe acompañarse del plan de comunicación para quienes resulten afectados.

Moderación: La comunicación ha de ser la estrictamente necesaria y lo más concisa posible, ya que el exceso de información puede ocasionar burocracia e ineficiencia.

La comunicación en ocasiones resulta algo dificultosa que se lleve a cabo, debido a que existen inconvenientes que hacen que esta no llegue a ser totalmente eficaz. Las principales dificultades son psicológicas y físicas. En relación con las psicológicas encontramos las emociones, los valores, hábitos de conducta o las percepciones, mientras que en el

campo de las físicas descubrimos los ruidos, la semántica (símbolos con distintos significados: palabras, imágenes, acciones), interrupciones, cambios de tema, interpretaciones.

2.1.7.4 Clases para una Comunicación Eficaz

Aristizábal A. (2001), emite las claves para una comunicación eficaz, así:

“Preocúpese por la comunicación efectiva. Comunicarse bien es un proceso en el cual la atención y el interés permanente son esenciales”.

“Los errores de comunicación son los causantes de setenta por ciento de los problemas que se presentan en las organizaciones”.

“Las palabras son el vehículo para comunicar metas, objetivos, etc. Pero cuando no resultan claras y no son comprendidas por el interlocutor, impiden la transmisión del mensaje”.

“Debemos explicar las palabras técnicas, el lenguaje institucional, al igual que las que hagan parte de la jerga personal. De esta manera se evitan mensajes confusos”.

“Acostúmbrese a hacer la verificación de sus mensajes. Pregunte por lo que usted ha querido expresar para evaluar la captación de sus ideas”.

En términos generales podemos agrupar dos tipos de comunicación:

- a) Comunicación verbal: Es la que expresamos mediante el uso de la voz: Saludar al cliente con calidez. Esto hará que el cliente se sienta bienvenido.

- b) Ser precisos.

- c) Pensar antes de hablar. Cuanto más sepamos acerca del cliente, mejor lo vamos a atender. Pensar en lo que se va a decir antes de comenzar a hablar nos dará la posibilidad de transmitir nuestro mensaje.
- d) Comunicación no verbal La comunicación es mucho más que las palabras que utilizamos; éstas, en realidad, constituyen un canal relativamente débil o menos impactante para dar y recibir mensajes.
(http://www.infomipyme.com/Docs/GT/Offline/administracion/acliente.htm#_Toc54794529)

Comunicarse efectivamente es un requisito básico para obtener la respuesta deseada de nuestro oyente. Muchos de los fracasos profesionales en nuestra relación con los demás tienen su origen en una mala transmisión del mensaje que queremos comunicar. Mejorar la comunicación es el primer paso hacia la excelencia, algo cada día más demandado.

Se puede considerar que una comunicación es efectiva cuando existe coherencia entre el lenguaje corporal y el verbal escogiendo el momento, las palabras y la actitud apropiada.

(<http://www.adrformacion.com/cursos/atencionct/leccion2/tutorial4.html>)

2.1.8 Atención al Usuario

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.

2.1.8.1 Usuario Externo

Es la persona fundamental en el servicio público, hacia quien trasladamos todo nuestro esfuerzo para satisfacer sus necesidades plenamente. Es el ciudadano o ciudadana que acude a una institución en busca de información, producto o servicio.

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

2.1.8.2 El Trato con el Usuario

El usuario discutidor: Son agresivos por naturaleza y seguramente no estarán de acuerdo o discutan cada cosa que digamos. No hay que caer en la trampa. Algunos consejos que sirven de ayuda para tratar este tipo de clientes:

Solicitarle su opinión.

Hablar suavemente pero firme.

Concentrar la conversación en los puntos en que se está de acuerdo.

Contar hasta diez o más.....

El usuario enojado: Cuando se trata este tipo de personas no hay que negar su enojo y decirle, "No hay motivo para enojarse". Esto lo enojará más.

Algunas formas de manejar la situación son:

Ver más allá del enojo.

No ponerse a la defensiva.

No involucrarse en las emociones.

No provocar situaciones más irritantes.

Calmar el enojo.

No hay que prometer lo que no se puede cumplir.

Analizar a fondo el problema.

Hay que ser solidario.

Negociar una solución.

El usuario conversador: Estas personas pueden ocupar mucho de nuestro tiempo. Además de solicitar un servicio, nos cuentan la historia de su vida. No hay que tratar de sacárselo de encima de un plumazo, se debe demostrar interés y tener un poco de paciencia, ya que el motivo real de su comportamiento es que se encuentran solas.

El usuario ofensivo: El primer pensamiento que se nos cruza al tratar con individuos ofensivos es volverse "irónico" o "ponerlos en vereda". ¡NO LO HAGA!. Lo mejor es ser amables, excepcionalmente amables. Esto los descoloca y hacer bajar el nivel de confrontación.

2.1.8.3 Los Diez Mandamientos de la Atención al Usuario

1. El usuario por encima de todo.
2. No hay nada imposible cuando se quiere, a veces los usuarios solicitan cosas casi imposibles, con un poco de esfuerzo y ganas, se puede conseguir lo que él desea.
3. Cumple todo lo que prometas.
4. Solo hay una forma de satisfacer al usuario, darle mas de lo que espera, cuando el usuario se siente satisfecho al recibir mas de lo esperado ¿Cómo lograrlo? conociendo muy bien a nuestros usuarios enfocándonos en sus necesidades y deseos.
5. Para el usuario tú marcas la diferencia, las personas que tiene contacto directo con los usuarios tienen un gran compromiso, pueden hacer que un usuario regrese o que jamás quiera volver. Eso hace la diferencia.
6. Fallar en un punto significa fallar en todo.
7. Por muy bueno que sea un servicio siempre se puede mejorar si se logró alcanzar las metas propuestas de servicio y satisfacción del usuario, es necesario plantear nuevos objetivos.
8. El juicio sobre la calidad del servicio, lo hace el cliente.
9. Cuando se trata de satisfacer al usuario, todos somos un equipo.

10. Todas las personas de la institución deben estar dispuestas a trabajar en pro de la satisfacción del usuario, trátase de una queja, de una petición o de cualquier otro asunto.

2.1.9 Formas adecuadas para atención al cliente.

2.1.9.1 Amabilidad

La auténtica amabilidad se demuestra, en primer lugar, con uno mismo, luego en el entorno más próximo, y finalmente en el entorno más lejano. La amabilidad que realmente valoramos es la que sabemos que nace, crece y se desarrolla desde lo más profundo del corazón o del ser de cada uno.

Además, la gente realmente amable sabe gestionar sus enfados y su ira sin tener que dañar a otras personas, y no se siente ofendida por las palabras de alguien grosero y maleducado. Por el contrario, con esa amabilidad propia característica sabe centrarse en lo positivo de ella misma y de lo que le rodea, es capaz de comunicar firmemente lo que no está dispuesto a admitir, y no duda en poner el límite a los demás. De hecho, si nos detenemos a pensar, observamos que en el fondo la amabilidad cohesiona y la agresividad disgrega. Las personas se necesitan unas a otras, hombres y mujeres somos dependientes de los demás, y de ahí la importancia de la convivencia y del apoyo mutuo, y la necesidad de cooperar y de buscar espacios de encuentro en todos los ámbitos de nuestra vida (<http://mujer.es.msn.com/relaciones/articulo.aspx?cp-documentid=148975801>)

Por último, la cordialidad es la emoción que le transmitimos a los clientes cuando les hacemos sentir el placer de atenderlos, cuando le mostramos el gusto que tenemos de servirlos y ayudarlos.

(<http://www.serviciosyclientes.com.ar/notas/articulo.php?art=10>)

2.1.9.2 Sonreír

La sonrisa es el gesto más universal entre los seres humanos. La sonrisa es pura comunicación. Es un elemento importantísimo del lenguaje no verbal con el que nos comunicamos a diario con nuestros clientes.

Cuando tratamos personalmente con alguien el 75% de la comunicación que establecemos es del orden del lenguaje extra-verbal o no-verbal; es decir, que cuando atendemos a un cliente en forma personal, nuestro lenguaje no verbal es más importante que lo que decimos.

Sonreír, es la manera más fácil de mostrarle a nuestro cliente la amabilidad, la cordialidad y la disposición a ayudarlo.

La sonrisa predispone a usted y al cliente a una relación franca y relajada. (<http://www.serviciosyclientes.com.ar/notas/articulo.php?art=10>)

2.1.9.3 La Paciencia

La paciencia es la virtud de mantener la calma ante la adversidad y los momentos de necesidad. Es importante destacar que es diferente de la pasividad frente al dolor; por el contrario, la paciencia mantiene la calma para encontrar las soluciones a los momentos **difíciles, o por lo menos, para evitar que estos sean peores.**

Es importante rescatar la importancia de este valor que, siendo bien entendido, puede significar una mejora en la calidad de vida. Se hace especialmente necesario en estos tiempos, en donde siempre se demandan soluciones fáciles y efímeras.

(<http://www.definicionabc.com/general/paciencia.php>)

2.1.9.4 Empatía

Sentir, mediante esta habilidad transmitimos empatía y aplanamos el camino a los buenos resultados. Nos referimos a ponernos en el lugar de nuestros clientes a sentir lo que el otro siente con respecto a una situación o problema particular.

(<http://www.monografias.com/trabajos11/sercli/sercli.shtml#ser>)

Es la habilidad para entender las necesidades, sentimientos y problemas de los demás, poniéndose en su lugar, y responder correctamente a sus reacciones emocionales.

(<http://www.ciudadanodiario.com.ar/index.php/vidaasociedad/dr-linares/3084-la-empatia-esta-relacionada-con-la-capacidad-intelectual-.html>)

2.1.9.5 Buen Trato

Muchos de los éxitos en la vida dependen de cómo uno sepa tratar a los demás.

Lo que se adorna y se hace agradable, la conducta de una persona, son sus cualidades y buen comportamiento, y lo que la convierte en desagradable son sus defectos, su mal procedimiento.

Recordemos que todas las buenas cualidades que hacen a una persona agradable para usted, son las mismas que usted debe tener para resultar una persona agradable a los demás, por esto, observemos las

cualidades que le son agradables en lo demás, y que usted se pregunte si las tiene o no y se preocupe por cultivarlas.

No solamente para la convivencia pacífica y amable en el hogar es necesario el buen trato, lo es también para toda relación humana. Por ejemplo, por cuanto carácter o educación una persona trata bien a los demás, sin duda tiene éxito en cualquier tarea u oficio que emprenda o desarrolle en la vida.

Se escucha decir a empleados de bancos, de fábricas o de otras instituciones: A mi Jefe lo queremos todos porque es una persona bien centrada, tiene buenas acciones. Lo dicen con sinceridad, porque en efecto su jefe tiene una distinguida educación y buenos modales y sabe tratar con respeto.

En el trabajo, el hogar y la actividad social, se hace estrictamente necesario la ecuanimidad, el respeto y la tolerancia, quien no puede ejercitarla, sufre invariables choques y lamentables pérdidas, porque será una persona mal calificada por sus constantes riñas y disgustos.

La ciencia de las relaciones humanas y la verdadera educación consiste, en preparar y formar a la persona para lograr cada vez un mayor grado de madurez emocional y control de sí mismo, puesto que, el único medio para que pueda tener las capacidades requeridas para adaptarse libre y espontáneamente a la vida, es aprendiendo a respetar a controlar y distinguir su conducta.

Si, por el contrario, somos toscos en modales y vulgares en el lenguaje, la gente nos desprecia y nos vuelve la espalda. Nos aíslan, mejor somos nosotros los que nos buscamos ese aislamiento. Nunca estaremos bien ni en el hogar, ni en el trabajo. Seremos eternos amargados.

Hay muchas personas que tienen un carácter ofensivo, sin que quizás se den cuenta de ello, y con gran desencanto ven como ninguna persona entabla amistades duraderas con ellas; por esto, a cada uno le corresponde investigar y darse cuenta que concepto se forma la gente de ellos y pide ayuda a sus amigos de más confianza.

No olvidemos que es más fácil notar un vicio que reconocer una virtud.
(http://www.protocolo.org/gest_web/proto_Seccion.pl?rfID=183&arefid=2971)

2.1.9.6 Capacidad de Respuesta.

La capacidad de respuesta es la agilidad, rapidez y eficacia en satisfacer las demandas de los clientes.

2.1.10 Relaciones Interpersonales

Según Martínez A (2001), Relaciones Humanas.

“Las Instituciones no son nada sin las personas que la conforman de ahí la importancia de las Relaciones Humanas, porque tienen mucho que ver con el éxito de las numerosas situaciones que se buscan emprender en la vida individual y social. Es por esto que se puede decir con mucha seguridad que: el relacionarse adecuadamente con los demás permitirá que tengamos el mundo a nuestros pies”. (p.11)

Según, Aristizábal A. (2001), 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. En 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).

2.1.10.1 Principios que Deben Regir en las Relaciones Humanas.

Según, Vargas B, (2005), 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. A continuación citaremos los principios:

- Jamás debemos olvidar que cada individuo es un universo diferente y por lo tanto tendrá su propia personalidad que tenemos el deber de respetar.
- Al dirigirse a las personas trátalas por su nombre y con amabilidad.
- El trato con los demás debe ser con una sonrisa sincera y se tienen que hacer una crítica, hazla constructivamente, presentando soluciones posibles.
- El comportamiento a más de ser racional, debe llevar inmersos los sentimientos.
- No te creas dueño de la verdad y respeta la opinión ajena.
- Ten siempre presente que vivimos para servir y no para que nos sirvan.

- No hagas a los demás lo que te disgustaría hagan contigo.
- Trata de ponerte en los zapatos de los demás para poder comprenderlos. (p.16).

Recordemos que solo hay 3 actitudes fundamentales en comunicación con respecto a los demás:

- Aceptación: Significa respeto y aceptación de la otra persona como ser humano distinto y único.
- Rechazo: Al rechazar a otro ser humano puede afectar su autoestima y herirlo por lo que se pierde la relación positiva.
- Descalificación: Es la actitud más dañina, le estamos diciendo a otra persona que no nos importa, que no nos interesa, ni sabemos que existe. La persona descalificada se disminuye, se encierra en si misma y sufre daños serios perdiéndose con ello la comunicación.

2.1.10.2 Factores que influyen en las Relaciones Humanas

- Respeto: Es la norma fundamental de las Relaciones Humanas. Exige un trato amable y cortés, al respeto no se impone, se lo gana con una buena actitud.

Permite la aceptación de las limitaciones propias y ajenas.

- Comprensión: Aceptar a las demás personas como son, con sus limitaciones, defectos, debilidades, necesidades individuales, derechos y características especiales.

- Cooperación: Trabajar en equipo, todos por un mismo fin así se obtiene mejores resultados y beneficios.
- Comunicación: Es el proceso mediante el cual transmitimos y recibimos ideas, actitudes, opiniones y sentimientos; todas las formas de comunicación necesitan un emisor, mensaje y receptor.
- Cortesía: Enriquece las Relaciones Humanas. Se origina en la sencillez del espíritu, en la grandeza del alma y en la nobleza de los sentimientos.
- Honestidad: Es un principio universal que rige nuestro proceder, es una cualidad humana. Las personas honestas son respetadas y apreciadas en todo lugar.
- Flexibilidad: Es aceptar a la otra persona con sus cualidades y defectos, sin pretender cambiarla.
- Positivismo: Una de las cosas que espera un cliente es una actitud positiva por parte de la persona que lo atiende o lo recibe, si nos sentimos bien con nosotros mismos, trataremos bien a los demás y alimentaremos un círculo virtuoso en la relación con los clientes. (<http://www.serviciosyclientes.com.ar/notas/articulo.php?art=10>)

2.1.10.3 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 nos permite tomar conciencia de nuestras emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones que soportamos en el trabajo, acentuar nuestra

capacidad de trabajar en equipo y adoptar una actitud empática y social, que nos brindará mayores posibilidades de desarrollo personal.

2.1.10.4 Decálogo de las Relaciones Humanas

- Habla con las personas.
- Sonríe a las personas.
- Llama a las personas por su nombre.
- Sé amigo y servicial
- Sé cordial.
- Interésate sinceramente por los otros.
- Sé generoso en elogiar y cauteloso en criticar.
- Aprende a captar los sentimientos de los demás.
- Preocúpate de la opinión de los otros.
- Procura aportar lo bueno que tienes.

2.1.11 Calidad

La calidad debemos definirla como:” Hacerlo bien en el primer intento, brindando un servicio que satisfaga los necesidades del usuario”.2.1.11.1

Calidad de Atención

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.

2.1.11.2 Calidad Humana

Cuando hablamos de calidad humana nos referimos al Talento, elemento fundamental que debe poseer todo recurso humano que forme parte de una organización. El talento de los recursos humanos está dado por una serie de factores como la capacitación, sus valores, el potencial, su sentido de responsabilidad, etc. De esta manera, una organización que posee un capital humano de calidad (recursos humanos talentosos) y ha creado una conciencia de calidad entre los mismos, puede decirse que es poseedora de una ventaja competitiva muy importante.

Una organización solo puede considerarse de Calidad cuando está compuesta por personas de Calidad, quienes aplican los valores de trabajar en equipo, actuar con prevención, planificar bien para ejecutar mejor, aprender y desarrollarse, comunicarse con eficacia, enfocarse a servir a sus clientes y mejorar continuamente. Una organización de estas características adopta una cultura de confianza, lo que la lleva inevitablemente al trabajo en equipo.

En definitiva, Calidad implica la determinación de las actividades que se deben realizar, el conocimiento de los requisitos a cumplir, el adiestramiento sobre esos requisitos, el cumplimiento estricto de los mismos, el compromiso y predisposición positiva al trabajo y finalmente la vocación de servicio de todo el capital humano de una organización. Por

esta razón podemos afirmar que la Conciencia de Calidad dentro de la organización es la base para la transformación de la organización en función de los requisitos establecidos por el análisis de las necesidades y demandas del cliente, lo cual se logra mediante el conocimiento (la Visión Compartida), el entendimiento del cliente y la mejora de procesos.

(<http://www.gestiopolis.com/canales/derrhh/articulos/39/chcc.htm>)

2.1.11.3 El Tacto Social

Vinueza R. (2002), en su libro de Relaciones Humanas menciona: “Es la medida en las acciones y en las palabras, que evitan que incurramos en faltas que atenta a la dignidad y a la armonía”.

Quienes poseen tacto social suelen tener gratificantes logros en la convivencia, en cualquier ambiente en que se desempeñe, ya que tiene el don de agradar y atraer la consideración, la simpatía y el afecto de los demás. El tacto social puede adquirir cualquier persona que tenga la voluntad para hacerlo.

Quien quiera adquirir tacto social debe hacer formal promesa de seguir al pie de la letra las siguientes reglas:

- Respetar las condiciones sociales, teniendo en cuenta la dignidad y el valor de las personas.
- Respetar a las personas en su carácter, opiniones, tendencias, usos, costumbres, defectos sean físicos o psíquicos.
- Adaptarse a las circunstancias.

- Saber elegir siempre el momento para hablar, escoger las palabras apropiadas, siendo breve, conciso pero amable.
- Nunca pongamos a otra persona en situaciones incómodas.
- No debemos elogiar a alguien en presencia de quienes no le tiene simpatía.
- Jamás revelar secretos que no hayan sido confiados.
- Los problemas de familia no deben ser divulgados a personas ajenas al círculo familiar.
- La persona con tacto no hace preguntas indiscretas.
- El tacto social nos obliga a evitar la curiosidad de saber que le pasa a una persona que está en el semblante triste y depresivo.
- No se debe pedir a una persona información relativa a una desgracia que sabemos le haya acontecido.(p.7)

2.2. Posicionamiento teórico personal

La investigación de este trabajo se basó en la teoría social, considerando que a los clientes o usuarios 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 una actividad de pensar, intuir y sentir, realizadas por personas

en un ámbito de organización; por lo tanto el funcionario de estadística para brindar una atención de calidad al usuario externo, que acude al Hospital Raúl Maldonado Mejía, por una prestación de servicios, debe analizar el tipo de usuarios externos a los que va 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 a su problema, de esta manera se apreciará 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 de Términos

Acervo: m. Montón de cosas pequeñas.// Haber que pertenece en común a varias personas.

Afecto: m. Cualquiera de las pasiones del ánimo. Tórnase más particularmente por amor o cariño.

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: Acción de atender. Cortesía, urbanidad, demostración de respeto.

Calidad: f. 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: f. Med. Calor, ardor.

Cliente.- com. Persona que utiliza los servicios de otra. Comprador habitual.

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: f. Calidad de cordial o afectuoso.// Franqueza, sinceridad.

Cortesía: f. Acto de atención, respeto o afecto// Cortesanía// Regalo, obsequio.

Corroborar: fig. Confirmar la razón, el argumento o la opinión, con mayores raciocinios o mayores datos.

Dignidad: f. Calidad de digno, Excelencia, realce.// Gravedad y decoro de las personas.// Cargo o empleo honorífico y de autoridad.

Eficiencia: Virtud y facultad para lograr un efecto determinado. Acción con que se logra este efecto.

Empatía: Ponerse en lugar de otra persona.

Equilibrio: fig. Contrapeso, igualdad, contrarresto.//fig. Ecuanimidad, medida, sensatez//pl.fig. Actos de contemporización, prudencia o astucia para sostener una situación dificultosa.

Especular: v. tr. Reconocer y examinar una cosa atentamente.// fig. Medir, reflexionar.// v. intr. Comerciar traficar.

Inferir: v. tr. Sacar consecuencia o deducir una cosa de otra.// Llevar consigo, Conducir a una conclusión.// Causar agravios, ofensa, heridas, etc.

Necesidad: Impulso irresistible que hace que las causas obren 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.

Problema: Cuestión que se trata de aclarar.// Conjunto de hechos o circunstancias que dificultan la consecución de algún fin.// Proposición dirigida a averiguar el modo de obtener un resultado cuando ciertos datos son conocidos.

Respeto: m. Reverencia, acatamiento.// Miramiento, atención, causa o motivo particular.//

Responsabilidad: f. Obligación de satisfacer cualquier daño o perjuicio.// Carga u obligación moral que resulta para uno de cualquier descuido o error en cosa o asunto.

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

Teorema: m. Proposición que afirma una verdad demostrable.

Versar: v. intr... Dar vueltas alrededor // Tratar de tal o cual materia.// v .r. Hacerse una práctica o perito, por el ejercicio de una cosa, en su manejo.

2.4. Preguntas directrices.

“Las preguntas generales deben aclararse y delimitarse para esbozar el área-problema y sugerir actividades pertinentes para la investigación”. (Ferman y Levin, 1979) (Hernández R. Fernández C., Baptista, 1994: 12).

1. ¿Qué factores influyen en los servidores de Estadística para no brindar una atención oportuna a los usuarios externos?
2. ¿Qué mecanismos se implementarían en el servicio de Estadística para dar una excelente atención a los usuarios?
3. ¿Cómo establecer un nivel de confianza entre los servidores públicos del departamento de estadística y los usuarios?

2.5. Matriz Categorial

CONCEPTO	CATEGORÍA	DIMENSIONES	INDICADORES
Es la atención oportuna al usuario, por parte del funcionario donde se establezca un sistema de comunicación, clara, precisa y oportuna.	Atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> • INTERNA • EXTERNA 	<ul style="list-style-type: none"> • Actitud del personal. • Comunicación efectiva. • Respeto • Equidad. • Atención oportuna. • Rapidez. • Habilidad para preguntar • Saber escuchar. • Información correcta. • Paciencia • Buen Trato • Flexibilidad. • Comprensión. • Empatía • Atención con una sonrisa. • Eficiencia. • Amabilidad. • Capacitación

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipos de Investigación

El trabajo de investigación es de carácter cualitativo, porque le interesó la problemática existente, percibió los hechos reales que se presentaron día a día viviendo las experiencias propias y ajenas del usuario. Es factible porque permitió mejorar y beneficiar la atención en el servicio de estadística del Hospital Raúl Maldonado Mejía del Cantón Cayambe.

Se utilizó la investigación de campo, aplicada, bibliográfica, descriptiva y propositiva.

Leiva F. (1980), define a la investigación de campo:

“Es la que se realiza en lugares indeterminados, donde se encuentran los sujetos o el objeto de la investigación”. (p.9).

Se aplicó la investigación de campo porque se desarrolló en el Hospital Raúl Maldonado Mejía de la ciudad de Cayambe, para realizar la búsqueda de la problemática existente y plantear alternativas de solución.

Leiva F. (1980), define a la investigación aplicada: “Es la que tiende a modificar una realidad presente con alguna finalidad práctica. La mayor parte de las investigaciones que se realizan son aplicadas”. (p.8).

Este trabajo utilizó la investigación aplicada porque pretendió cambiar la insatisfacción del usuario, en cuanto a la atención recibida en el servicio

de estadística del Hospital Raúl Maldonado Mejía del Cantón Cayambe, por una atención de calidad.

Bibliográfica porque realizó la investigación a través de la recolección de información de una manera ordenada y concreta, apoyándose en el estudio de libros, revistas, periódicos e Internet, con la finalidad de armar el marco teórico.

Leiva F. (1980), define a la investigación descriptiva: “Es la que estudia, analiza o describe la realidad presente, actual en cuanto a hechos, personas, situaciones, etc.”. (p.9).

Es descriptiva porque se basó en la realidad que se evidenció diariamente en el departamento de estadística del Hospital Raúl Maldonado Mejía de Cayambe, con relación a la insatisfacción del usuario externo por la atención recibida.

Propositiva porque propuso una solución al problema planteado en el trabajo de investigación.

3.2. Métodos

Según Villalba C. (2004), el método deductivo está en el siguiente término: “La deducción es la que parte de las leyes generales a las leyes secundarias o casos particulares. Es el proceso de inter-aprendizaje, el maestro formula un juicio universal que expresa una regla, ley o teorema, etc., para aplicarlo luego, y lustrarlo con ejemplos, acontecimientos, casos, sucesos particulares, entre otros. (p.26).

El trabajo de investigación se realizó en el Hospital “Raúl Maldonado Mejía” de Cayambe, cuyo tema es “CALIDAD DE ATENCIÓN AL

USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO DE ESTADÍSTICA” se apoyó en varios métodos de investigación como el Descriptivo, Inductivo y Deductivo.

Descriptivo: Porque luego de las encuestas aplicadas a los usuarios, no solo se limitó a la recolección y tabulación de datos, sino que realizó el análisis e interpretación imparcial de los resultados.

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

Analizó las causas que influyen en el personal que labora en el servicio de Estadística, para no brindar una atención adecuada a los usuarios.

Inductivo: Porque a través de la recopilación de información que se obtuvo de los usuarios mediante las encuestas y la observación, se llegó a la conclusión general como es la insatisfacción del usuario externo hacia el servicio de Estadística.

Deductivo: Se observó que en los diferentes servicios del Hospital Raúl Maldonado Mejía no aplican los Protocolos de Servicio, dispuestos por el Ministerio de Relaciones Laborales, principalmente en el servicio de estadística donde se concentran la mayor cantidad de usuarios externos.

3.3. Técnicas e Instrumentos

Este trabajo de investigación utilizó:

- Encuestas.
- Entrevistas.

- La Observación.

La encuesta fue aplicada a los usuarios que acuden diariamente al servicio de estadística del Hospital Raúl Maldonado Mejía del Cantón Cayambe, serán en base a 13 preguntas cerradas.

También se aplicó la técnica de la entrevista a los Directivos (Director, Coordinador, Jefe de Recursos Humanos) y servidores que laboran en el departamento de Estadística del Hospital Raúl Maldonado Mejía de Cayambe.

El instrumento con el que se trabajó son cuestionarios, de los cuales se obtuvieron opiniones de varios usuarios externos y directivos del Hospital Raúl Maldonado Mejía de Cayambe, cuyo objetivo fue analizar la calidad de atención que recibe el usuario que acude al servicio de estadística del Hospital.

Villalba C. (2004), define a la observación como: “La técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho, caso o actividad, tomar información y registrarla para su posterior análisis. La observación es la técnica más antigua que se utiliza en evaluación psicológica; pero todavía se la emplea y proporciona garantías suficientes en el momento de la recolección de datos. (p. 110).

3.4. Población

Leiva F. (1980), define a la Población “En estadística y en investigación se denomina población o universo a todo grupo de personas u objetos que poseen alguna característica común. Igual denominación se da al conjunto de datos que se han obtenido en una investigación. Así, son población o universos factibles de investigación las personas de un

grupo, clase o estrato social (estudiantes, agricultores, médicos, campesinos, etc.); la producción agrícola de un ámbito territorial determinado (la producción de banano en la provincia de Esmeraldas, durante un número X de años, etc.); los libros de poesía escritos en Latinoamérica durante el siglo XIX, las esculturas precolombinas, etc.; las telenovelas publicas en Ecuador durante los últimos 5 años, etc". (p.16).

El personal que intervendrá en este trabajo investigativo es el siguiente:

Nº	SERVICIO	FUNCIONARIOS
1	Director	1
2	Coordinador	1
3	Jefe de Recursos Humanos	1
4	Estadística	3
Total:		6

Nº	USUARIOS	TOTAL
1	250 usuarios diarios por 5 días.	1.250
Total:		1.250

La población objeto de estudio representa a los 3 Directivos del Hospital Raúl Maldonado Mejía y 3 Servidores que laboran en el departamento de estadística de esta Unidad de Salud y a los usuarios.

3.5. Muestra

Según Leiva F. (1980), la Muestra define en el siguiente término “El Muestreo (llamado también **sobre visión muestral**) es un método de investigación empleado especialmente cuando se realiza investigación descriptiva.

Se fundamenta en el principio de que las partes representan al todo; por lo tanto, una muestra, o sea una parte del todo, puede ser tomada para realizar la investigación, cuyos resultados se aplicarán como si se hubiera investigado a toda la población o universo.

Cálculo Muestral

$$n = \frac{N.P.Q}{(N-1) \times E^2 \div K^2 + P.Q}$$

Simbología:

n = Es la muestra

N = Población o Universo

N = 1.250

P = Probabilidad de éxito.

P = 0.5

Q = Probabilidad de fracaso.

Q = 0.5

E = Error estándar.

E = 0,05

K = Constante

K = 2

Fórmula:

$$n = \frac{1.250 \times 0.5 \times 0.5}{(1.250 - 1) \times (0.05)^2 \div 2^2 + 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{1.250 \times 0.25}{(1.249) \times 0.0025 \div 4 + 0.25}$$

$$n = \frac{312.5}{0.780 + 0.25}$$

$$n = \frac{312.5}{1.03}$$

$$n = 303$$

CAPITULO IV

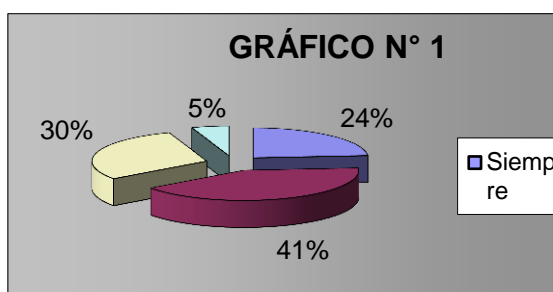
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS EXTERNOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ESTADÍSTICA DEL HOSPITAL RAÚL MALDONADO MEJÍA DE LA CIUDAD DE CAYAMBE.

Pregunta N° 1

¿Cree usted que la comunicación al usuario que brinda el servicio de estadística del Hospital es efectiva?

OPCIONES	PORCENTAJE	CANTIDAD
Siempre	24%	72
Casi siempre	41%	125
Rara vez	30%	90
Nunca	5%	16
TOTAL:	100%	303



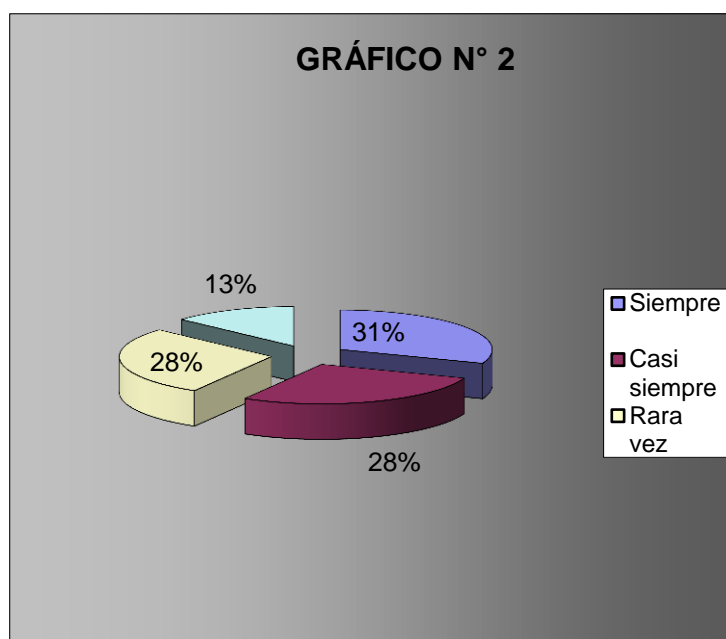
Fuente: Encuestas a usuarios externos HRMMC.
Elaborado por: Paulina Cevallos y María Pires.
Fecha: Agosto 2011.

Se determinó que la comunicación con el personal que labora en estadística, según los usuarios externos, es casi siempre efectiva, pero otra parte de los mismos indicaron que rara vez la atención es buena.

Pregunta N° 2

Cuando usted se acerca a la ventanilla en el servicio de estadística ¿respetan el turno de llegada?

OPCIONES	PORCENTAJE	CANTIDAD
Siempre	31%	93
Casi siempre	28%	84
Rara vez	28%	86
Nunca	13%	40
TOTAL:	100%	303



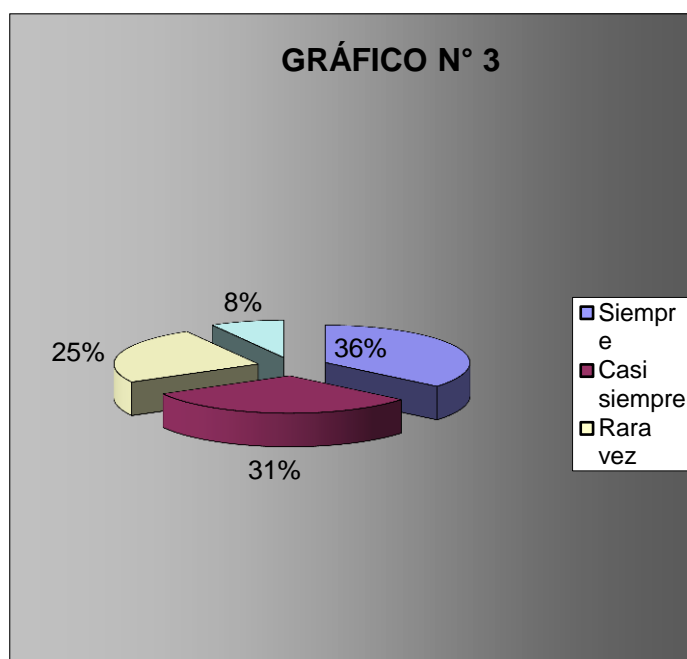
Fuente: Encuentras a usuarios externos HRMMC.
 Elaborado por: Paulina Cevallos y María Pires.
 Fecha: Agosto 2011.

Los usuarios externos manifestaron que en el servicio de estadística casi siempre respetan su turno de llegada, mientras que otro grupo señaló que el personal de este departamento incumple con este derecho.

Pregunta N° 3

Usted al acercarse a obtener un turno en el servicio de Estadística, ¿es atendido con equidad (igualdad)?

OPCIONES	PORCENTAJE	CANTIDAD
Siempre	36%	109
Casi siempre	31%	94
Rara vez	25%	75
Nunca	8%	25
TOTAL:	100%	303



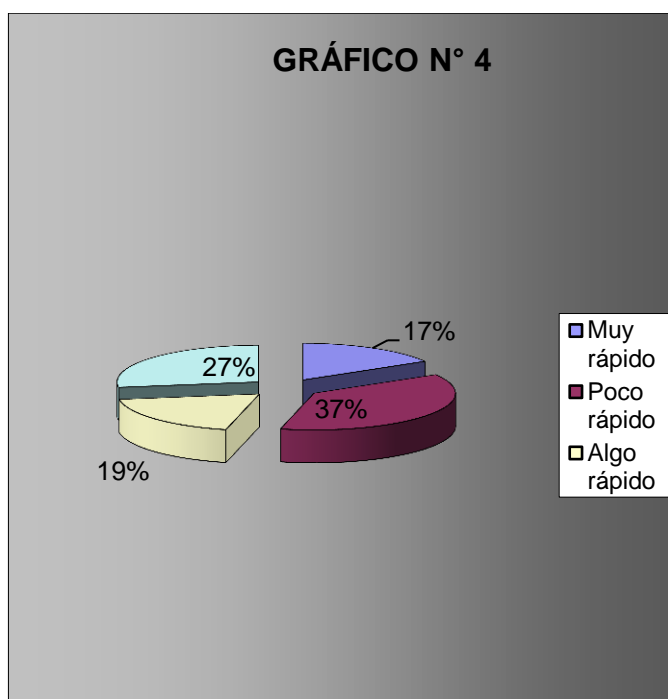
Fuente: Encuentras a usuarios externos HRMMC.
 Elaborado por: Paulina Cevallos y María Pires.
 Fecha: Agosto 2011.

El análisis de la información reveló que la mayoría de usuarios encuestados siempre son atendidos con equidad en el servicio de estadística, mientras que un menor porcentaje señaló que no son atendidos con igualdad.

Pregunta N° 4

¿Cree usted que hay rapidez en la entrega de turnos en el servicio de estadística?

OPCIONES	PORCENTAJE	CANTIDAD
Muy rápido	17%	50
Poco rápido	37%	113
Algo rápido	19%	57
Lento	27%	83
TOTAL:	100%	303



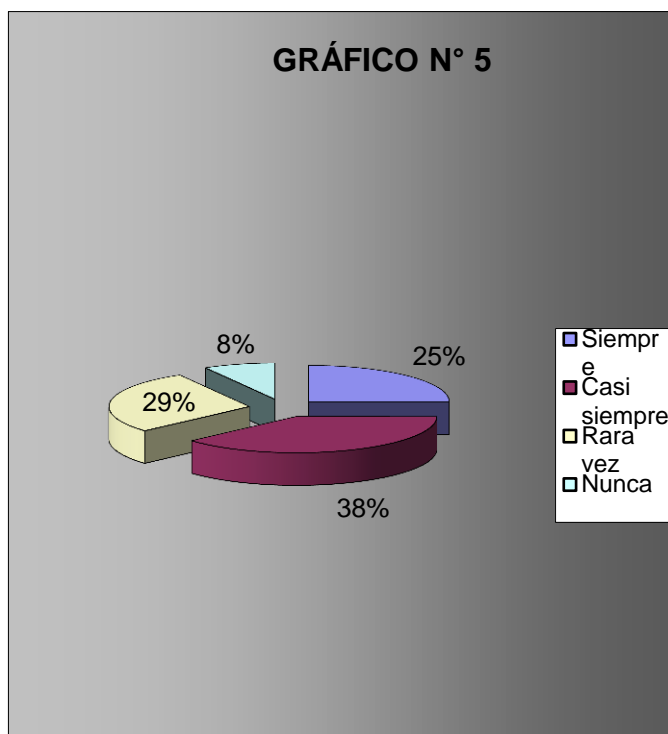
Fuente: Encuestas a usuarios externos HRMMC.
 Elaborado por: Paulina Cevallos y María Pires.
 Fecha: Agosto 2011.

Se concluyó que la entrega de turnos en el departamento de estadística es poco rápido y en ocasiones estos son despachados en forma lenta, causado incomodidad y pérdida de tiempo en los usuarios externos que madrugan a obtener un turno para calmar sus dolencias.

Pregunta N° 5

¿Considera usted que la atención en el servicio de estadística es oportuna (adecuada)?

OPCIONES	PORCENTAJE	CANTIDAD
Siempre	25%	76
Casi siempre	38%	116
Rara vez	29%	86
Nunca	8%	25
TOTAL:	100%	303



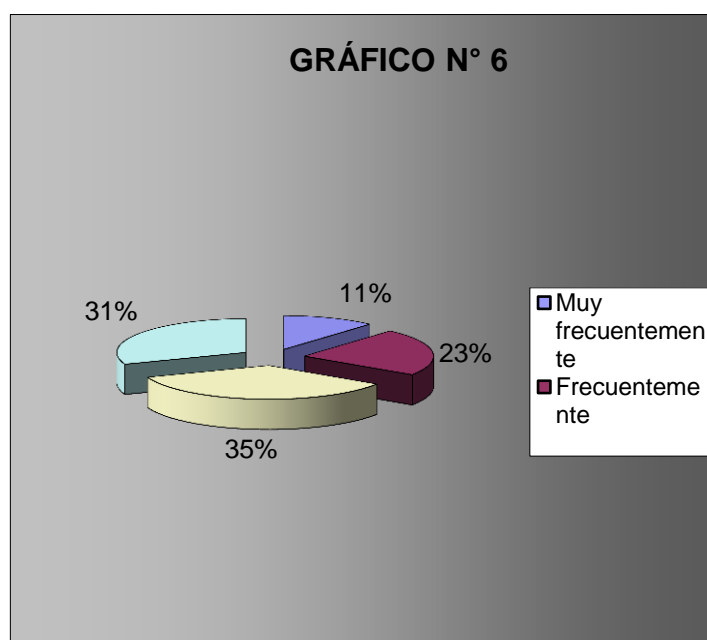
Fuente: Encuentras a usuarios externos HRMMC.
 Elaborado por: Paulina Cevallos y María Pires.
 Fecha: Agosto 2011.

Respecto a que si es oportuna la atención en el servicio de estadística, los usuarios externos opinaron que casi siempre, mientras que existe otro pronunciamiento que rara vez la atención es adecuada.

Pregunta N° 6

¿Cree usted que el personal de estadística, resuelve sus inquietudes cuanto usted le hace una pregunta?

OPCIONES	PORCENTAJE	CANTIDAD
Muy frecuentemente	11%	35
Frecuentemente	23%	69
Algunas veces	35%	106
Pocas veces	31%	93
TOTAL:	100%	303



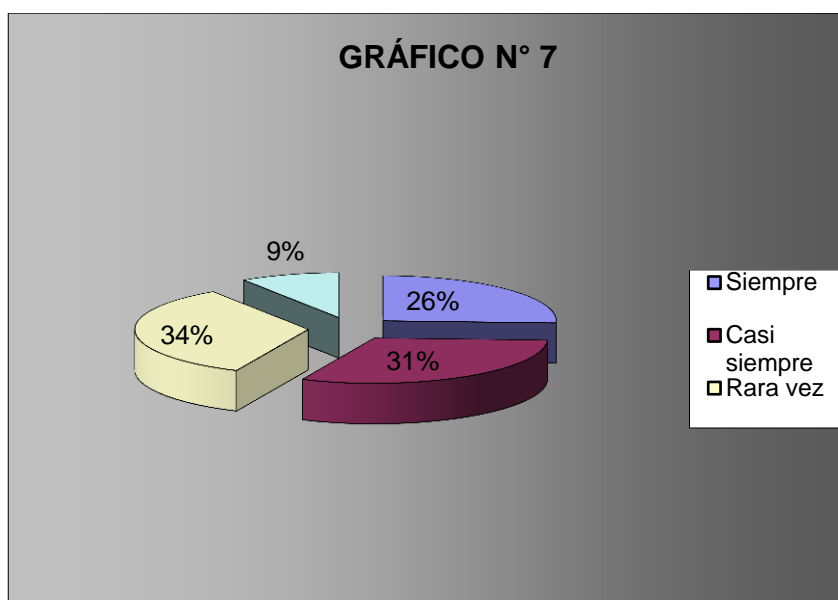
Fuente: Encuestas a usuarios externos HRMMC.
 Elaborado por: Paulina Cevallos y María Pires.
 Fecha: Agosto 2011.

Se identificó que los usuarios externos consideran que algunas veces y pocas veces, el personal de estadísticas presta atención y resuelve sus inquietudes al presentarse algún desconocimiento por parte quienes acuden a obtener un turno

Pregunta N° 7

¿Considera usted, que hay una buena información por parte de quienes atienden en el servicio de estadística, para que posteriormente puedan dirigirse a los diferentes servicios?

OPCIONES	PORCENTAJE	CANTIDAD
Siempre	26%	78
Casi siempre	31%	94
Rara vez	34%	103
Nunca	9%	28
TOTAL:	100%	303



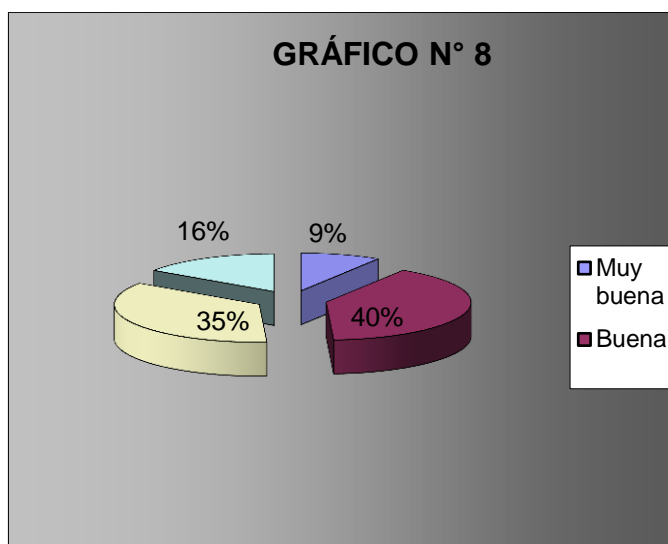
Fuente: Encuentras a usuarios externos HRMMC.
Elaborado por: Paulina Cevallos y María Pires.
Fecha: Agosto 2011.

Los usuarios encuestados expresaron que rara vez existe buena información por parte del personal de estadística para que los usuarios puedan dirigirse a otros servicios, existiendo una parte de pacientes que según su criterio, casi siempre hay predisposición por parte del personal que labora en este servicio orientándoles el lugar a seguir.

Pregunta N° 8

La paciencia que emplean quienes trabajan en estadística hacia los usuarios externos es:

OPCIONES	PORCENTAJE	CANTIDAD
Muy buena	9%	27
Buena	40%	122
Regular	35%	107
Mala	16%	47
TOTAL:	100%	303



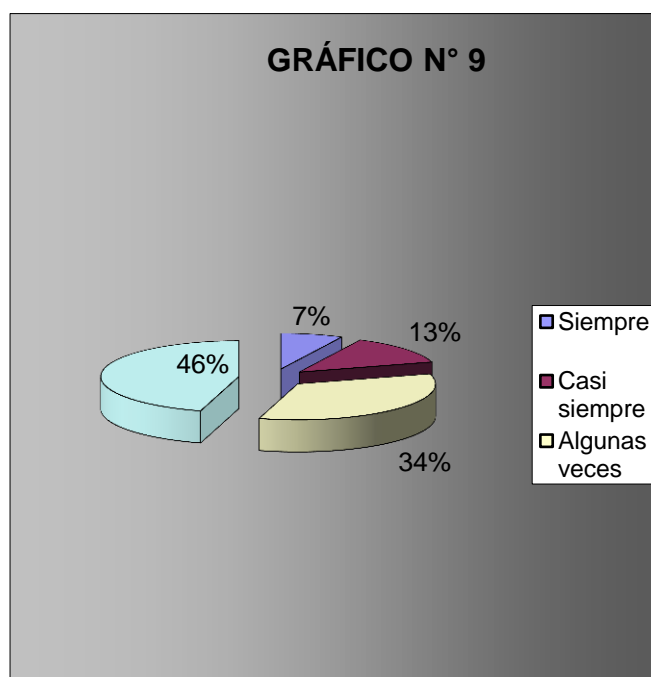
Fuente: Encuentras a usuarios externos HRMMC.
Elaborado por: Paulina Cevallos y María Pires.
Fecha: Agosto 2011.

De acuerdo a la encuesta los usuarios consideraron que la paciencia que emplea el personal de estadística se encuentra entre regular y buena, concluyendo que el personal que labora en el servicio debe capacitarse en forma continua para atender de mejor manera al cliente externo.

Pregunta N° 9

¿El personal que labora en el servicio de estadística, al entregarle el turno le atiende con una sonrisa?

OPCIONES	PORCENTAJE	CANTIDAD
Siempre	7%	22
Casi siempre	13%	40
Rara vez	34%	103
Nunca	46%	138
TOTAL:	100%	303



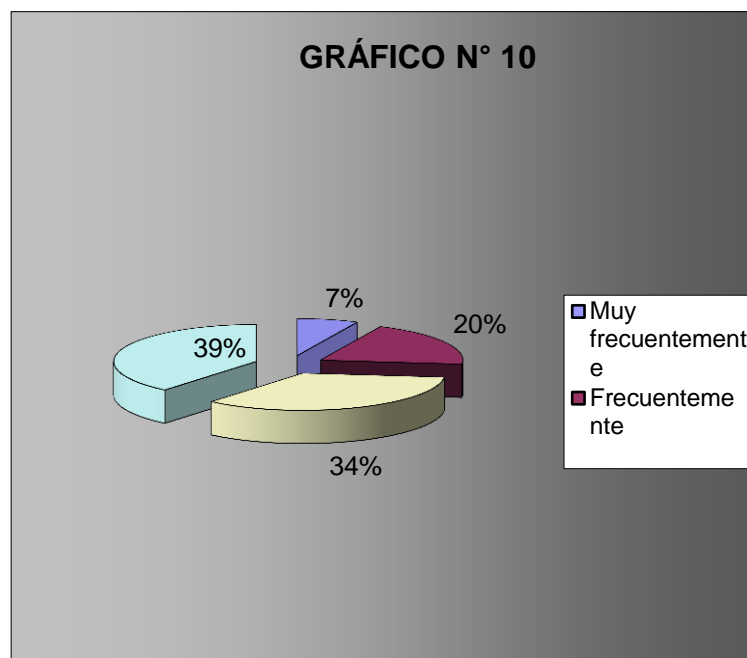
Fuente: Encuentras a usuarios externos HRMMC.
Elaborado por: Paulina Cevallos y María Pires.
Fecha: Agosto 2011.

La mayoría de usuarios encuestados manifestaron, que el personal de estadística al entregarle un turno nunca son atendidos con una sonrisa, mientras que un bajo porcentaje indican que algunas veces.

Pregunta N° 10

¿Existe comprensión por parte de los funcionarios del servicio de estadística, al presentarse algún inconveniente con usted?

OPCIONES	PORCENTAJE	CANTIDAD
Muy frecuentemente	7%	21
Frecuentemente	20%	60
Algunas veces	34%	104
Pocas veces	39%	118
TOTAL:	100%	303



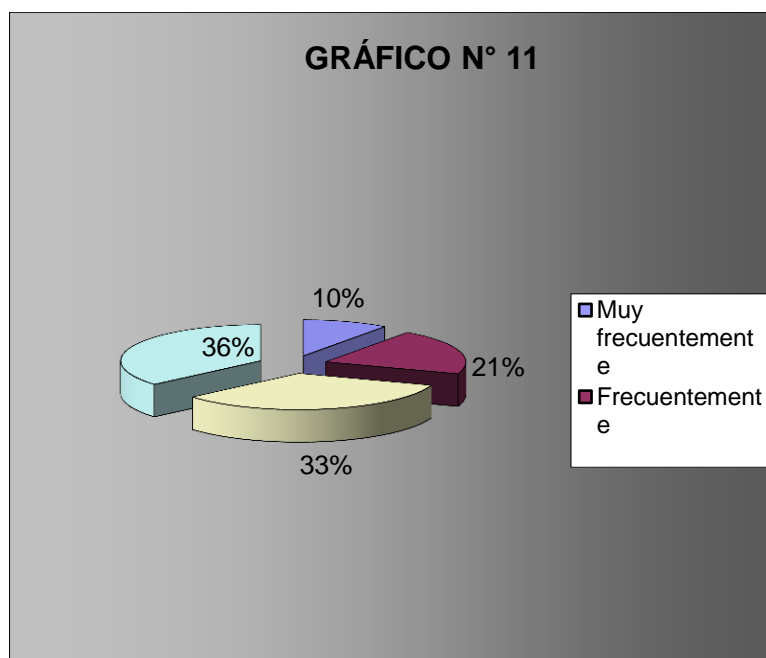
Fuente: Encuentras a usuarios externos HRMMC.
Elaborado por: Paulina Cevallos y María Pires.
Fecha: Agosto 2011.

Los usuarios confirmaron que pocas veces y algunas veces existe comprensión por parte de los funcionarios de estadística al presentarse algún inconveniente, existiendo la falta de empatía por parte del personal hacia los usuarios, por lo que se analizó que este servicio requiere contar una guía práctica para atender mejor al usuario.

Pregunta N° 11

¿La atención que usted recibe al acercarse a obtener un turno en el servicio de estadística es amable?

OPCIONES	PORCENTAJE	CANTIDAD
Muy frecuentemente	10%	30
Frecuentemente	21%	62
Algunas veces	33%	101
Pocas veces	36%	110
TOTAL:	100%	303



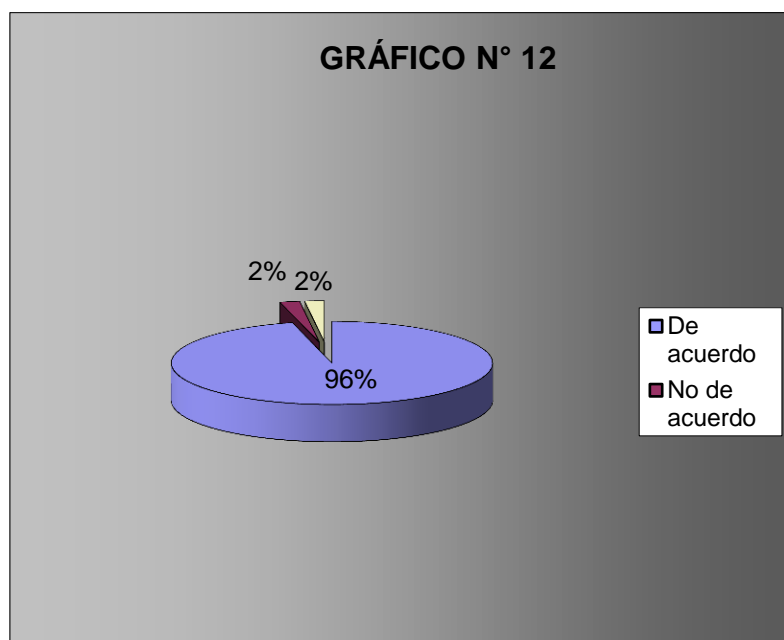
Fuente: Encuentras a usuarios externos HRMMC.
Elaborado por: Paulina Cevallos y María Pires.
Fecha: Agosto 2011.

Se señaló que la mayoría de los usuarios son atendidos pocas y algunas veces con amabilidad, siendo este uno de los valores fundamentales en la atención al cliente, demostrando que en la guía práctica se deberá resaltar cada uno de los valores que se deben emplear en este servicio.

Pregunta N° 12

¿Estaría de acuerdo en que los funcionarios del servicio de estadística, se capaciten, para atender mejor al usuario?

OPCIONES	PORCENTAJE	CANTIDAD
De acuerdo	96%	291
No de acuerdo	2%	6
Desacuerdo	2%	6
TOTAL:	100%	303



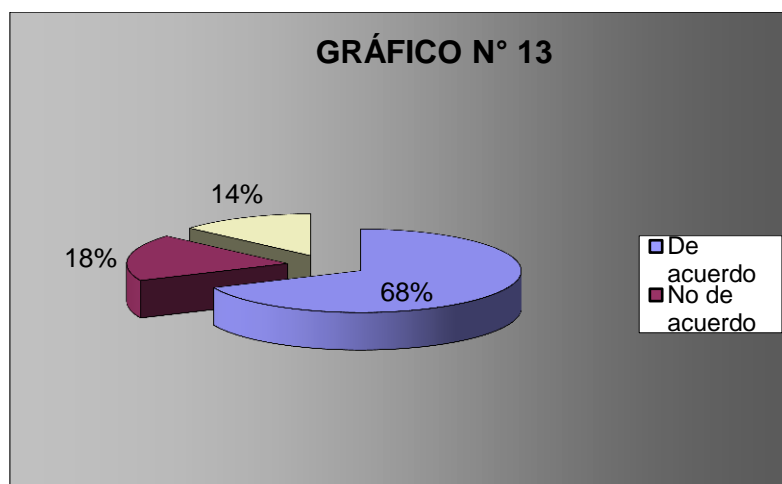
Fuente: Encuentras a usuarios externos HRMMC.
Elaborado por: Paulina Cevallos y María Pires.
Fecha: Agosto 2011.

Casi en su totalidad los usuarios externos, acordaron que el personal de estadística se capacite para atender mejor al usuario, lo que permitirá un mejor desenvolvimiento de los funcionarios en este servicio y la satisfacción en el usuario por recibir una buena atención, lo que ocasionará que el mismo regrese gustoso a la institución.

Pregunta N° 13

¿Cree usted que será favorable implementar, para el personal de estadística, una guía práctica de calidad de atención al usuario?

OPCIONES	PORCENTAJE	CANTIDAD
De acuerdo	68%	207
No de acuerdo	18%	55
Desacuerdo	14%	41
TOTAL:	100%	303



Fuente: Encuentras a usuarios externos HRMMC.
Elaborado por: Paulina Cevallos y María Pires.
Fecha: Agosto 2011.

Los usuarios casi en su mayoría acordaron que será favorable implementar para el personal de estadística, una guía práctica de calidad de atención al usuario, que permitirá a los funcionarios una autoevaluación de sus actitudes hacia los demás y fundamentalmente pongan en práctica esta herramienta de trabajo, que tiene como finalidad lograr una excelente calidad de atención hacia los usuarios que acuden diariamente al Hospital Raúl Maldonado Mejía de Cayambe, por una prestación de servicios optima.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Luego de aplicadas las encuestas a los usuarios externos que acudieron al servicio de estadística del Hospital Raúl Maldonado Mejía de Cayambe, se concluyó:

- No existe comprensión, por parte del personal de estadística, ni resuelve las inquietudes que tienen los usuarios externos, al presentarse alguna duda, desconocimiento o inconveniente por parte de los mismos.
- Existe poca paciencia por parte de los funcionarios que laboran en el departamento de estadística, al atender al usuario externo.
- El personal de estadística no atiende con una sonrisa, al entregarle un turno al usuario externo, creando un ambiente de frialdad entre el funcionario y el usuario.
- Tanto el personal que labora en el servicio de estadística como los usuarios externos, están de acuerdo que debería existir una capacitación permanente para el personal, principalmente en Atención al Cliente.

- La mayoría de los usuarios acogen favorablemente la implementación de una guía práctica de calidad de atención al usuario, dirigida a los funcionarios que laboran en este servicio.
- No existe trabajo en equipo por parte de los funcionarios de estadística, ocasionando que las actividades se vuelvan rutinarias y causado estrés.

5.2 RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los directivos de la institución realicen las gestiones ante los organismos pertinentes, para crear un servicio de Atención al Cliente y contratar un recurso humano, donde el usuario pueda satisfacer sus inquietudes, exponer quejas y sugerencias.
- Es fundamental que el servicio de estadística, cuente con una herramienta que permita mejorar la calidad de atención al usuario externo, que acude al Hospital Raúl Maldonado Mejía de Cayambe.
- En la implementación de éste herramienta deberán constr. Temas como: La Comunicación, Relaciones Humanas, Calidad, Protocolos de Servicio.
- El líder de gestión de Recursos Humanos de la institución, deberá realizar un cronograma de capacitación continua, en el que deberá incluir al personal de estadista, con la participación de los tres funcionarios y el interés por parte de ellos para participar.

- Elaboración de una Guía Práctica de Calidad de Atención al Usuario Externo, para lograr un cambio de actitud en el personal que labora en el servicio de estadística y lograr la excelencia.
- Se recomienda a los directivos del Hospital, mantengan reuniones con los funcionarios que laboran en el servicio de estadística, con la finalidad que los mismos conozcan todas actividades que se manejan en este departamento, comprometiéndoles a que exista trabajo en equipo, siendo beneficioso para funcionarios y usuario externo.

CAPÍTULO VI

6 PROPUESTA ALTERNATIVA

6.1 GUÍA PRÁCTICA DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO DE ESTADÍSTICA DEL HOSPITAL RAÚL MALDONADO MEJÍA DE CAYAMBE.

6.2 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Luego de la investigación realizada a los usuarios externos que acuden al servicio de estadística del Hospital Raúl Maldonado Mejía de Cayambe, se evidencio los inconvenientes presentados en el servicio.

El personal que labora en estadística no resuelve las inquietudes de los usuarios, no existe una buena información, falta de paciencia, comprensión, no atienden con una sonrisa y son poco amables, por lo que se ha visto la necesidad de elaborar una guía práctica de Calidad de Atención al Usuario Externo, la misma que pretende lograr un cambio de actitud hacia el usuario externo por parte de quienes laboran en este servicio.

Debido a que un Hospital es una Institución que brinda servicios en salud y a la que acuden usuarios vulnerables, la atención que ellos merecen debe ser de calidad y calidez, lo que garantizará que el usuario regrese, sienta confianza y credibilidad en la institución.

La dotación de esta importante herramienta permitirá un acercamiento con el usuario externo, satisfacer sus necesidades y mejorar la prestación de servicios.

6.3 OBJETIVOS

6.3.1 OBJETIVO GENERAL

- Mejorar la Calidad de Atención al Usuario Externo del Servicio de Estadística del Hospital Raúl Maldonado Mejía de Cayambe.

6.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Entregar y socializar la Guía Práctica de Calidad de Atención al Usuario Externo, al personal del servicio de estadística que labora en el Hospital Raúl Maldonado Mejía de Cayambe.
- Incentivar un cambio de actitud en el personal que labora en el servicio de estadística.
- Promover el mejoramiento en el servicio de estadística, para lograr una atención de excelencia hacia el usuario externo.

6.4 UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA

El servicio de estadística forma parte del Hospital Raúl Maldonado Mejía, ubicado en la Provincia de Pichincha, Cantón Cayambe, en la Avenida Córdova Galarza y Rocafuerte s/n.

6.5 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

GUÍA PRÁCTICA DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO DE ESTADÍSTICA DEL HOSPITAL RAÚL MALDONADO MEJÍA DE CAYAMBE.

6.5.1 ¿QUÉ ES UNA GUÍA?



La Guía es un instrumento útil y práctico que dirige y encamina, permitiendo la consulta de diferentes temas de una de manera sencilla y clara.

6.6 Empleado Público

El empleado público es aquel trabajador por cuenta ajena cuyo empleador es el estado, incluyendo la administración pública y los entes regulados por el derecho público, estos pueden ser: personal funcionario, personal laboral y personal eventual.

6.6.1 Usuario

Es la persona fundamental en el servicio público, hacia quien trasladamos todo nuestro esfuerzo para satisfacer sus necesidades plenamente. Es el ciudadano o ciudadana que acude a una institución en busca de información, producto o servicio.

- Nos hace un favor cuando viene o llama.
- No es un extraño, es parte de nuestro trabajo.
- No es alguien con quien discutir o argumentar.
- Se merece el tratamiento más cortés y atento que podamos darle.
- Es el individuo más importante que ingresa a nuestra institución.
- No depende de nosotros, nosotros dependemos de él.
- No interrumpe nuestro trabajo, porque él es el objetivo del mismo.
- No se hacemos un favor al servirlo, el nos hace el favor de darnos la oportunidad de servirlo.
- Hoy en día el usuario conduce al éxito o fracaso de una institución.

6.6.1.1 Trato al usuario

- Atención inmediata
- Comprensión de lo que el usuario quiere
- Atención completa y exclusiva
- Trato cortés
- Expresión de interés por el usuario
- Receptividad a preguntas
- Prontitud en la respuesta
- Eficiencia al prestar un servicio
- Explicación de procedimientos
- Atención a los reclamos

- Solución a los reclamos teniendo en cuenta la satisfacción del usuario.
- Aceptar la responsabilidad por errores cometidos por el personal de la institución.

6.7 Relaciones Humanas

Son las relaciones que mantenemos con las demás personas, respetando sus costumbres, sus creencias y su cultura. Todos los individuos debemos manejar las relaciones humanas de manera correcta, esto nos permitirá un mejor desarrollo profesional, familiar, laboral y colectivo.

Algunos creen equivocadamente que un buen ambiente de relaciones humanas, es aquel en el que no hay discrepancias entre las personas y todo marcha perfectamente; por lo contrario el éxito de las relaciones humanas está en que a pesar de que las personas tengan diferentes maneras de pensar, exista un esfuerzo por lograr una atmósfera de comprensión y sincero interés por el bien común.

6.7.1 Principios básicos de las Relaciones Humanas

- **Respeto:** Es la norma fundamental de las Relaciones Humanas. Exige un trato amable y cortés, al respeto no se impone, se lo gana con una buena actitud. Permite la aceptación de las limitaciones propias y ajenas.
- **Comprensión:** Aceptar a las demás personas como son, con sus limitaciones, defectos, debilidades, necesidades individuales, derechos y características especiales.

- Cooperación: Es trabajar en equipo, todos por un mismo fin así se obtiene mejores resultados y beneficios.
- Comunicación: Es el proceso mediante el cual transmitimos y recibimos ideas, actitudes, opiniones y sentimientos; todas las formas de comunicación necesitan un emisor, mensaje y receptor.
- Cortesía: Enriquece las Relaciones Humanas. Se origina en la sencillez del espíritu, en la grandeza del alma y en la nobleza de los sentimientos.
- Honestidad: Es un principio universal que rige nuestro proceder, es una cualidad de calidad humana. Las personas honestas son respetadas y apreciadas en todo lugar.
- Flexibilidad: Es aceptar a la otra persona con sus cualidades y defectos, sin pretender cambiarla, también la conocemos como tolerancia.

6.8 LA COMUNICACIÓN

Es el proceso mediante el cual transmitimos ideas, sentimientos o creencias a otros, aunque por lo general nos comunicamos a través de la palabra, también nos podemos comunicar por otros medios; sin embargo el lenguaje oral es la forma principal de la interacción social.

La comunicación se compone así:

- Verbal 7% (palabras que se dice).
- No verbal 55 % (mímica, miradas, movimiento, gestos y aspecto personal).
- Todo de voz 38% (modulación, pausas y silencios)

6.8.1 Formas de comunicación

- Oral: La comunicación oral es aquella que se establece entre dos o más personas, cada vez que nos comunicamos hacemos uso de un lenguaje. Pero una forma muy particular de usar el lenguaje es la comunicación oral que corresponde al intercambio de información entre las personas sin hacer uso de la escritura, de signos, de gestos o señales, sino utilizando únicamente la voz para transmitir una información.



- Escrita: Es aquella que, en el momento de iniciarse, emisor y receptor no tienen necesariamente que coincidir en el espacio y en el tiempo.

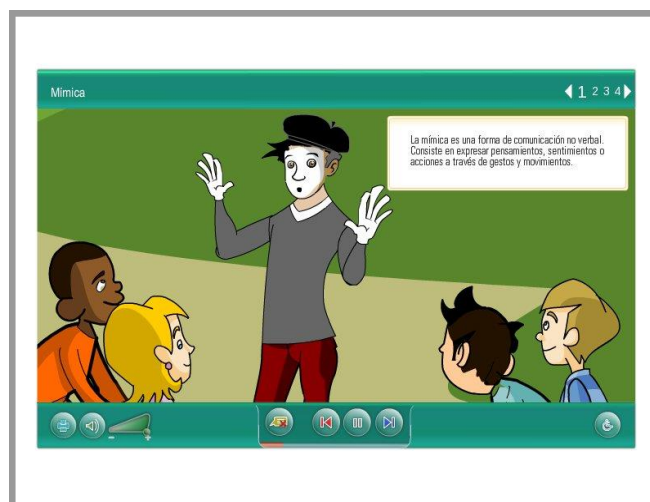
Al no haber ocasión de retroalimentación inmediata, ni tampoco posibilidad de contar con la comunicación no verbal, el emisor ha de prestar especial atención al redactar el mensaje (el documento

escrito), para que el receptor (el lector) lo comprenda con el sentido que quiso darle el emisor.



- **Mímica:** Es la comunicación a través de gestos o ademanes. Generalmente acompaña al habla, y sirve para complementar la comunicación, aclararla y enfatizarla.

Puede además utilizarse como forma de expresión artística o complementar otras artes.



6.8.2 Elementos de la Comunicación

- Emisor: Es quien emite el mensaje a través de códigos y canales.
- Receptor: Es quien recibe el mensaje y que el reacciona de alguna forma cuando recoge la información.
- Canal o medio: Es el instrumento que sirve para enviar los mensajes.
- Mensaje: Es el conjunto de ideas que envía el emisor al receptor a través de los canales.

6.8.3 Técnicas de la Comunicación.

- La verdadera comunicación es la que persuade.
- No siempre lo que es bueno para usted, es bueno para la otra persona.
- Demuestre interés por lo que dice la otra persona.
- Asuma una actitud abierta a la comunicación.
- Mantenga la calma en una conversación o en una comunicación que no este inmersa.
- Aprenda a escuchar a la gente.
- No de órdenes, más bien sugiera o pida de favor.
- Propicie las buenas relaciones humanas y la integración.
- Si queremos llevar a cabo una buena comunicación, debemos desarrollar la empatía.
- Los aspectos más positivos de una persona se reflejan en la conversación.

6.9 Estrategias de Satisfacción con el usuario.

6.9.1 Elementos

- La servidora o el servidor extraordinario: En primer lugar necesitamos una servidora o un servidor que preste un servicio de calidad, pasar de cumplir lo ofrecido al usuario a sorprenderlo dándole más de lo que esperaba. La puntualidad es una cualidad indispensable del servidor extraordinario. Llegar a tiempo y cumplir el horario de trabajo es parte del buen servicio.
- La institución: Es el espacio físico donde desarrollamos nuestras labores y donde preparamos un ambiente adecuado para que nuestros usuarios se sientan cómodos y a gusto.
- El equipo de apoyo: Todas aquellas personas que sustentan nuestro trabajo diario son quienes hacen posible que los servicios ofrecidos realmente se cumplan con calidad.



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

6.9.2 Estrategias de conexión con el usuario.

- Sintonía y empatía: La sintonía se evidencia cuando la atención se establece en un mismo nivel en tonos y formas. La empatía significa ponerse en el lugar de otra persona sentir y entender que mi interlocutor y interlocutora está pasando.
- Tratarlo por el nombre: En el sector público podemos acceder a los nombres de los usuarios rápidamente por medio de los documentos. Usemos esa herramienta para dar un trato personalizado. El usuario se sentirá único.
- Dar toda la atención al usuario: Nadie es más importante que él, es la razón de ser de la institución, por lo tanto, un usuario no incomoda o nos quita tiempo. El usuario merece toda nuestra atención.
- Todos somos iguales: Estar consciente de que todos somos iguales servidor público y usuario están al mismo nivel, sin distinción, así creamos el mejor escenario para hacer sentir a nuestros usuarios complacidos y en igualdad de condiciones.
- Entender la necesidad, solucionar y agradecer la confianza: Cada usuario es un universo distinto, una nueva oportunidad para entregarle nuestro mejor potencial, por ello es importante comprender plenamente cual es su necesidad.

Una vez entendida la necesidad del usuario debemos encontrar y dar soluciones certeras. Esta es una clave sencilla pero importante para que usuario salga siempre satisfecho con el servicio.

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

6.10. CALIDAD



La calidad de atención al cliente es un proceso para la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los mismos. Los clientes constituyen el elemento vital de cualquier organización.

En términos simples se dice que un producto o servicio es de calidad, cuando cumple las expectativas del cliente, pero en la práctica, la calidad, es algo más; es lo que sitúa a una empresa por encima o por debajo de los competidores, y lo que hace que, a mediano o largo plazo, la empresa progrese o se quede obsoleta.

La calidad se presenta hoy como sinónimo de buena Gestión Empresarial, lo que se traduce en productos y servicios competitivos.

6.10.1 Dimensiones de la Calidad:



- **Confiabilidad:** Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable segura y cuidadosa. Dentro del concepto de confiabilidad se encuentra incluido la puntualidad y todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimiento profesionales de su empresa, es decir, confiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.
- **Seguridad:** Es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confiar que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa que no solo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que también la organización debe demostrar su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción.
- **Capacidad de Respuesta:** Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido;

también es considerado parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos.

- Empatía: Significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso de implicación con el cliente, conociendo a fondo sus características y necesidades personales y sus requerimientos específicos.

6.10.2 Principios en los que descansa la calidad del servicio:

- El cliente es el único juez de la calidad del servicio.
- El cliente es quien determina el nivel de excelencia del servicio y siempre quiere más.
- La empresa debe "gestionar" la expectativa de sus clientes, reduciendo en lo posible la diferencia entre la realidad del servicio y las expectativas del cliente.
- Nada se opone a que las promesas se transformen en normas de calidad.
- Para eliminar los errores se debe imponer una disciplina férrea y un constante esfuerzo.

6.10.3 Calidad de Atención al Usuario

Es satisfacer plenamente las necesidades, cumplir las expectativas y algunas más, despertar nuevas necesidades, lograr productos y servicios

con cero defectos, hacer bien las cosas desde la primera vez, producir un servicio de acuerdo a las normas establecidas, dar respuesta inmediata a las solicitudes de los clientes, sonreír a pesar de las adversidades, buscar una categoría tendiente siempre a la excelencia,

Calidad no es un problema, es una solución.

6.10.4 Calidad total



Es una actitud intelectual y vital dirigida a remover todas las energías de la empresa o institución, en busca de unos niveles excelentes de respuesta a las necesidades de los usuarios. La calidad total es una “filosofía directiva que implica la participación general de la empresa o institución, cualquiera que sea su nivel, y que pone el énfasis en la satisfacción del cliente o usuario y la mejora continua”.

6.11. Protocolos de Servicio

1. Salude cordialmente. Ej. Buen día, señor (a), bienvenido(a) a (institución), ¿en qué le puedo servir?
2. Sonría siempre (de forma natural).
3. Mantenga contacto visual con el usuario.
4. Trate al usuario por su apellido.
5. Escuche con atención todo lo que el usuario tenga que decir.
6. Hable con claridad.
7. Sea paciente.
8. Brinde una atención ágil y oportuna.
9. Plantee todas las alternativas y soluciones posibles a los requerimientos de los usuarios.
10. Pregunte al usuario si su necesidad ha sido satisfecha.
11. Cuando no sea posible satisfacer la necesidad del usuario, saber decir NO de la mejor manera posible, es importante.
12. Despídase cordialmente del usuario Ej. Señor(a)..., que tenga un buen día, fue un placer atenderle.

6.11.1 Salude cordialmente.



La primera impresión marca la diferencia en la relación que vamos a tener con el usuario. Saludar amable y cordialmente ayudará a que la atención sea de calidad. Utilicemos siempre: “buenos días, ¿en que le puedo servir?”.

El saludo denota cortesía y buenos modales, su ausencia demuestra enemistad u hostilidad hacia las personas, por lo tanto es importante saber llegar al usuario con un saludo.

6.11.2 Sonría siempre (de forma natural)



Sonríe siempre al usuario.

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

Se necesita la acción de 25 músculos para fruncir el seño y solo 15 para sonreír.

Es necesario sonreír cordialmente y sin exageraciones al inicio de la interacción para poner al usuario en buena disposición de ánimos.

6.11.3 Mantenga contacto visual con el usuario.



Recuerde que el usuario es la persona más importante de nuestra institución.

Mantengamos siempre contacto visual, de esta manera le haremos sentir que nuestra atención se centra únicamente en él.

La mirada cobra especial importancia en el proceso de la comunicación. Se debe mirar directamente cuando hablamos y nos hablan, ya que de no hacerlo denota falta de interés e indiferencia.

6.11.4 Trate al usuario por su apellido.



Señor Ramírez, señor Jiménez. Esto es una buena estrategia para crear cercanía con el usuario y que éste se sienta identificado o individualizado. Utilicemos este recursos cada vez que sea posible, es sencillo, práctico y muy efectivo.

6.11.5 Escuche con atención todo lo que el usuario tenga que decir.



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

Al escuchar no mirar hacia otras partes, ni de un lado al otro; tampoco pasee su mirada alrededor como buscando a otra persona, porque haría sentir mal al usuario.

6.11.6 Hable con claridad



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

Al interrelacionarse con el usuario, utilice expresiones como: “No le escuche bien, ¿quisiera repetir, por favor?”, “¿Con quién tengo el gusto de hablar?”, “¿En qué le puedo servir?”, “¿A quién debo anunciar?”, “¿Me permite?, voy a preguntar...”

6.11.7 Sea paciente



La paciencia es una virtud muy apreciable, sobre todo en momentos difíciles. “Nuestra paciencia no tiene límites”.

6.11.8 Brinde una atención ágil y oportuna.



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

6.11.9 Plantee todas las alternativas y soluciones posibles a los requerimientos del usuario.



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

6.11.10 Pregunte al usuario si su necesidad ha sido satisfecha.



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

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



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

Lo ideal es poner el NO en medio de la frase.

6.11.12 Despídase cordialmente del usuario.



Para cerrar una gran atención al usuario nada mejor que una frase amable como: “fue un gusto atenderle”, “que tenga un buen día”. Es como estampar la firma final con letras de oro.

6.12 Las 10 reglas para una excelente atención en el servicio:

- No haga esperar al cliente, salúdelo de inmediato.
- Dar atención total, sin distracciones o interrupciones
- Haga que los primeros 30 segundos cuenten
- Sea natural, no falso o robotizado
- Demuestre energía y cordialidad (entusiasmo)
- Sea agente de su cliente (sino puede usted resolver el problema, ayude para ver quién puede)
- Piense, use su sentido común para ver cómo puede resolver el problema del cliente
- Algunas veces ajuste las reglas (si la regla puede ser cuestionada)
- Haga que los últimos 30 segundos cuenten (dejar una buena impresión)
- Manténgase en forma, cuide su persona.

6.13. IMPACTOS

6.13.1 Impacto Social

La propuesta generará un importante impacto social, porque su aplicación conseguirá sensibilizar al personal que labora en el servicio de estadística del Hospital Raúl Maldonado Mejía del Cantón Cayambe, lo que redundará en brindar una atención de calidad y satisfacción al usuario externo y proyectará positivamente la imagen institucional.

6.13.2 Impacto Metodológico

La propuesta incluye algunas estrategias y formas de mejorar la calidad de atención al usuario externo, las mismas que permitirán un cambio de actitud en el personal que labora en el servicio de estadística del Hospital Raúl Maldonado Mejía de Cayambe, logrando que el usuario se encuentre satisfecho por el servicio recibido.

Es responsabilidad de la institución capacitar en forma continua a los tres funcionarios que laboran en éste servicio, para que se sientan motivados, renovados en sus conocimientos y reflejen en la excelencia de la calidad en el servicio.

6.14 Difusión

La Guía Práctica de Calidad de Atención al Usuario Externo, fue socializada y entregada a los funcionarios que laboran en el servicio de estadística el 16 de febrero de 2012, con la finalidad que lo pongan en práctica.

6.15 BIBLIOGRAFÍA

1. ACHIG, Lucas.- Enfoques y Métodos de la Investigación Científica. Maestría en Gerencia de Proyectos Educativos y Sociales. No.3. Quito: AFEFCE. 2001
2. ALARCÓN, Julio.- “Talleres de Metodología de la Investigación”. Ibarra-Ecuador: GRAFICOLOR.
3. ARIZTIZABAL A .- “Manual de la Secretaria Moderna”. Bogotá-Colombia: PRINTER LATINOAMERICANA LTDA. 2001
4. ARROYO G.- “Técnicas de Comunicación”. Sexta Edición. Quito-Ecuador: IMPRENTA DEL COLEGIO TÉCNICO DON BOSCO. 2006
5. BENALCAZAR M., ÁLVAREZ G., MONTESDEOCA C., “Guía para realizar monografías, tesinas y tesis de grado” Segunda Edición. Ibarra-Ecuador: CREAARTE. 2005
6. CRAM T.- “Estreche las relaciones con los clientes que cuentan” Madrid-España. 2003.
7. ENCICLOPEDIA GLOBAL INTERACTIVA. Madrid-España: CULTURAL S.A 2004.
8. HERNÁNDEZ R., FERNÁNDEZ C y BAPTISTA P.- Metodología de la Investigación. Colombia: Panamericana Formas e Impresos S.A. 1994
9. LEIVA F.- “Nociones de Metodología de Investigación Científica”. Segunda Edición. Quito-Ecuador: TIPOFFSET ORTIZ. 1980

10. MARTÍNEZ A.- “Relaciones Humanas”: Ediciones MAYA CIA. LTDA. 2001
11. PAZ R.- “Atención al Cliente: Guía Práctica de Técnicas y Estrategias” Vigo-España. 2005.
12. SIERRA R.- “Calidad del Servicio” Editor: CODEU, Tecnología Educativa. 2007.
13. TOSO K.- “Atención Al cliente” Colección Business. 2003.
14. VARGAS B.- “Relaciones Humanas”: Ediciones HOLGUIN S.A 2005
15. VILLALBA C.- “Metodología de la Investigación Científica”. Segunda Edición: SUR EDITORES. 2004
16. VILLACIS J.- “La cultura del Servicio, ¿Cómo Lograrla?”. Quito-Ecuador GRAFICARE.
17. VINUEZA R.- “Relaciones Humanas”. Séptima Edición. Quito-Ecuador: EXITOTAL EDICIONES. 2002.
18. CD1.- Curso Servicio al Usuario. Ministerio de Relaciones Laborales.2010.
19. CD2.- Curso de Relaciones Humanas orientadas a brindar un buen servicio al usuario. Ministerio de Relaciones Laborales. 2011.
20. Fotografías.- Fueron obtenidas del Internet.

6.16 Lincografía.

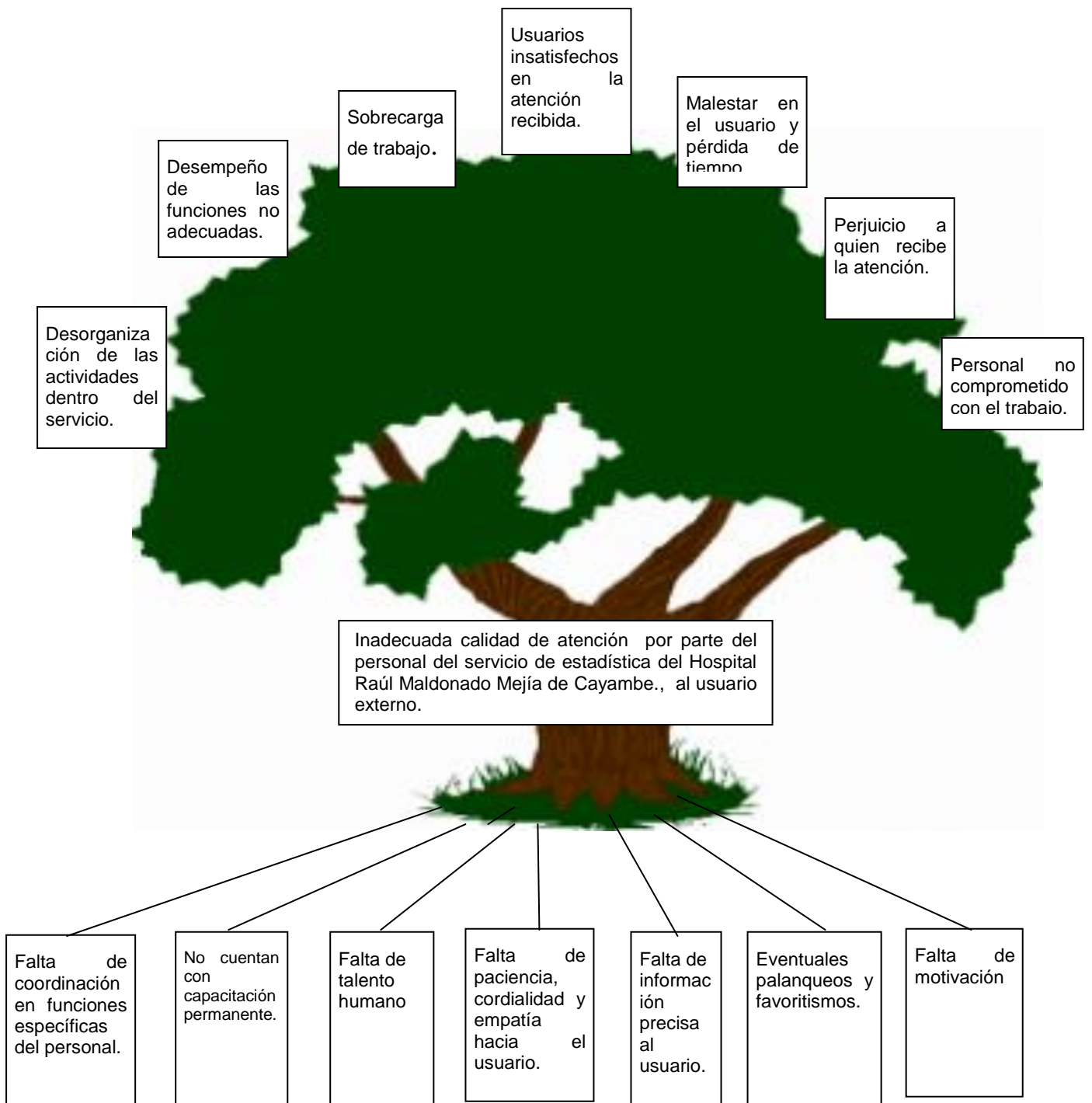
1. www.monografias.com/trabajos11/sercli/sercli.shtml#ser.
2. www.ciudadanodiario.com.ar/index.php/vidaasociedad/drlinares/3084-la-empatia-esta-relacionada-con-la-capacidad-intelectual-.html
3. www.adrformacion.com/cursos/atencionct/leccion2/tutorial4.html
4. <http://mujer.es.msn.com/relaciones/articulo.aspx?cp-documentid=148975801>
5. www.serviciosyclientes.com.ar/notas/articulo.php?art=10
6. www.definicionabc.com/general/paciencia.php
7. www.protocolo.org/gest_web/proto_Seccion.pl?rfID=183&arefid=2971
8. www.degerencia.com/tema/clima_organizacional
9. www.gestiopolis.com/canales/derrhh/articulos/39/chcc.htm.
10. www.serviciosyclientes.com.ar/notas/articulo.php?art=10
11. <http://www.mistareas.com.ve/Tipo-de-estudio-tipo-de-investigacion.htm>
12. <http://www.resumido.com/es/libro.php/190>

13. www.serviciosyclientes.com.ar
14. <http://www.microsoft.com/business/eses/Content/Paginas/article.aspx?cbcid=412>

ANEXOS

Anexo N° 1

ÁRBOL DE PROBLEMAS



Anexo N° 2

MATRIZ DE COHERENCIA INTERNA

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL
¿Cuál es la calidad de atención que ofrece el servicio estadística del Hospital Raúl Maldonado Mejía de Cayambe, al usuario externo?	Analizar la calidad de atención que ofrece el servicio de estadística del Hospital Raúl Maldonado Mejía de Cantón Cayambe, al usuario externo.
PREGUNTAS DIRECTRICES	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
¿Qué factores influyen en los servidores de estadística para no brindar una atención eficiente a los usuarios externos?	Determinar cual es el nivel de satisfacción del usuario externo, con respecto a la atención en el servicio de estadística del Hospital Raúl Maldonado Mejía de Cayambe.
¿Qué mecanismos se implementarían en el servicio de estadística para dar una excelente atención a los usuarios?	Elaborar una guía práctica de calidad de atención al usuario externo, del servicio de estadística del Hospital Raúl Maldonado Mejía de Cayambe.
¿Cómo establecer un nivel de confianza entre los servidores públicos del departamento de estadística y los usuarios?	Socializar la guía de calidad de atención, para incentivar un cambio de actitud en el personal que laboran en el servicio de estadística del Hospital Raúl Maldonado Mejía de Cayambe.

Anexo N° 3

ENCUESTAS

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA (FECYT)

PROGRAMA SEMIPRESENCIAL DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL

Encuesta dirigida a los usuarios externo que acuden al Servicio de Estadística del Hospital Raúl Maldonado Mejía de Cayambe.

Solicito a usted contestar los siguientes ítems, la información será válida para analizar la calidad de atención al usuario externo, que acude al servicio de estadística del Hospital.

Cuestionario

1. ¿Cree usted que la comunicación al usuario que brinda el servicio de Estadística del Hospital es efectiva?

Siempre ()

Casi siempre ()

Rara vez ()

Nunca ()

2. Cuando usted se acerca a la ventanilla en el servicio de estadística, ¿respetan el turno de llegada?

Siempre ()

Casi siempre ()

Rara vez ()

Nunca ()

3 Usted al acercarse a obtener un turno en el servicio de Estadística, ¿es atendido con equidad (igualdad)?

Siempre ()

Casi siempre ()

Rara vez ()

Nunca ()

4 ¿Cree usted que hay rapidez en la entrega de turnos en el servicio de estadística?

Muy rápido ()

Poco rápido ()

Algo rápido ()

Lento ()

5 ¿Considera usted que la atención en el servicio de estadística es oportuna (adecuada)?

Siempre ()

Casi siempre ()

Rara vez ()

Nunca ()

6 ¿Cree usted que el personal de estadística, resuelve sus inquietudes cuando usted le hace una pregunta?

Muy frecuentemente ()

- Frecuentemente ()
- Algunas veces ()
- Pocas veces ()

7 ¿Considera usted, que hay una buena información por parte de quienes atienden en el servicio de estadística, para que posteriormente pueda dirigirse a los diferentes servicios?

- Siempre ()
- Casi siempre ()
- Rara vez ()
- Nunca ()

8 La paciencia que emplean quienes trabajan en estadística, hacia los usuarios externos es:

- Muy buena ()
- Buena ()
- Regular ()
- Mala ()

9 ¿El personal que labora en el servicio de estadística, al entregarle el turno le atiende con una sonrisa?

- Siempre ()
- Casi siempre ()
- Algunas veces ()
- Nunca ()

10 ¿Existe comprensión por parte de los funcionarios del servicio de estadística, al presentarse algún inconveniente con usted?

- Muy frecuentemente ()
- Frecuentemente ()
- Algunas veces ()
- Pocas veces ()

11 ¿La atención que usted recibe al acercarse a obtener un turno en el servicio de estadística es amable?

- Muy frecuentemente ()
- Frecuentemente ()
- Algunas veces ()
- Pocas veces ()

12 ¿Estaría de acuerdo en que los funcionarios del servicio de estadística, se capaciten, para atender mejor al usuario?.

- De acuerdo ()
- No de acuerdo ()
- Desacuerdo ()

13 ¿ Cree usted que será favorable implementar a través de una llamada telefónica la obtención de un turno para la especialidad que requiera?.

- De acuerdo ()
- No de acuerdo ()
- Desacuerdo ()

Gracias por su colaboración

Anexo N° 4

ENTREVISTAS

Fecha.....

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA (FECYT)
PROGRAMA SEMIPRESENCIAL DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL

Entrevista dirigida a los directivos del Hospital Raúl Maldonado Mejía del Cantón Cayambe (Director, Coordinador, Jefe de Recursos Humanos) y al personal que labora en el Servicio de Estadística.

1. ¿Cómo considera usted la atención al usuario externo por parte de los servidores de Estadística del Hospital.
2. ¿Qué factores cree usted que influyen en el departamento de Estadística, para no brindar una atención adecuada a los usuarios externos?
3. ¿Qué mecanismos cree usted que se deben implementar para dar una excelente atención a los usuarios?
4. ¿Cómo cree usted que se puede establecer un ambiente de cordialidad para mejorar el nivel de confianza entre los servidores de Estadística y el usuario externo?
5. ¿Conoce usted si existe presupuesto para la preparación continua del personal que labora en estadística?.

6. ¿Cree usted que es necesario una capacitación para el personal que labora en el servicio de Estadística, en Atención al Cliente y Relaciones Humanas?.

Anexo Nº 5

FOTOGRAFÍAS

HOSPITAL RAÚL MALDONADO MEJÍA



SERVICIO DE ESTADÍSTICA VENTANILLA DE ATENCIÓN A USUARIOS



PERSONAL QUE LABORA EN ESTADÍSTICA



**ÁREA DE TRABAJO
ARCHIVO DE HISTORIAS CLÍNICAS Y REPORTE DE
INFORMACIÓN**





ATENCIÓN A USUARIOS





SALA DE ESPERA

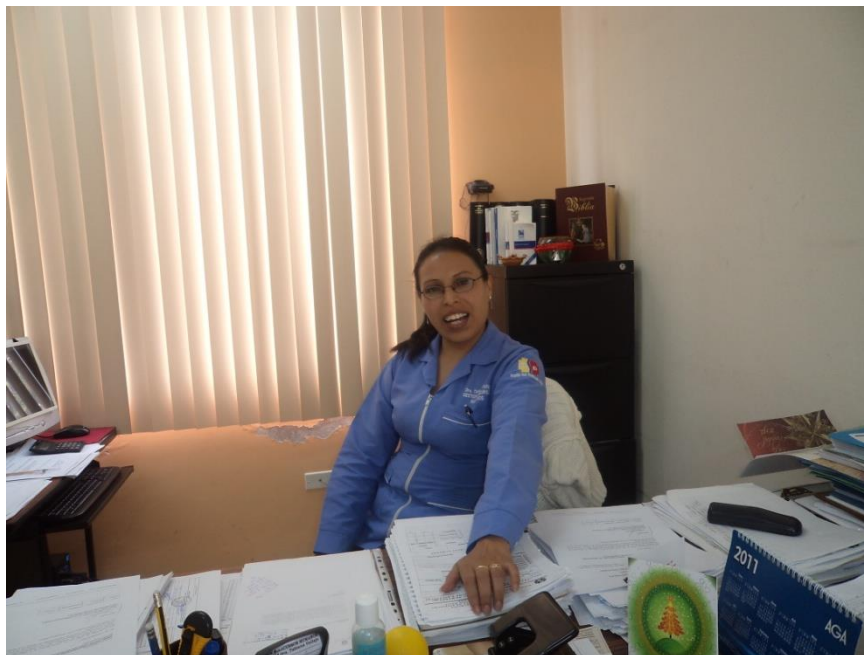
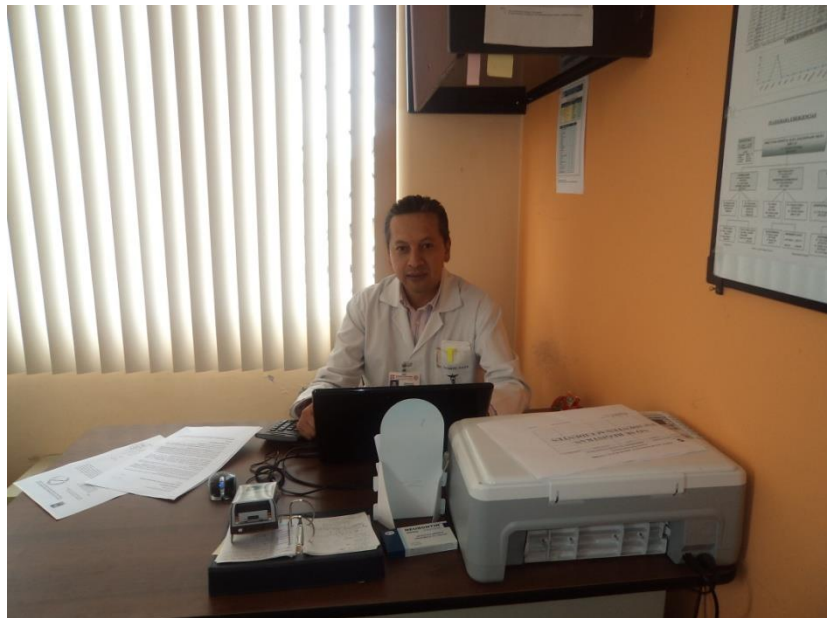


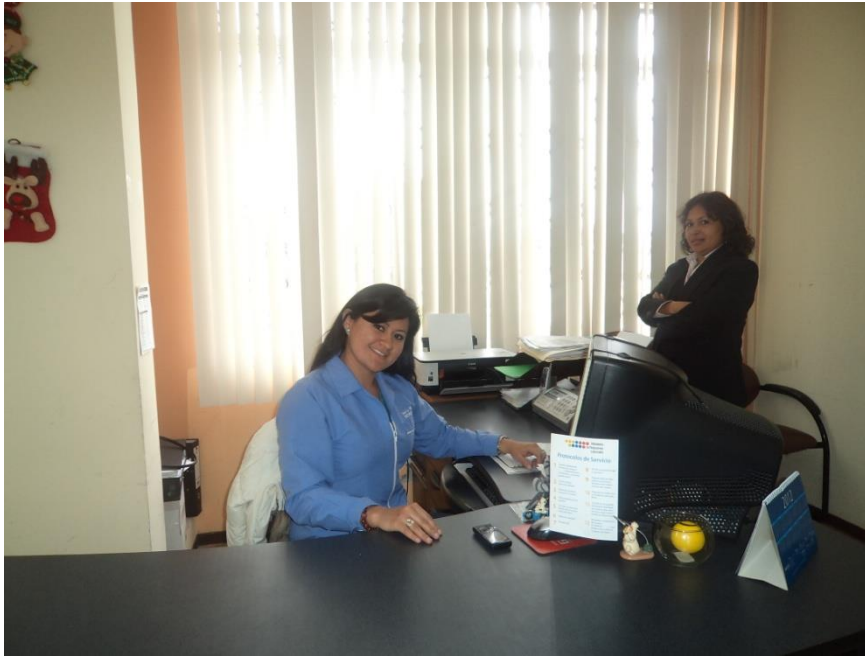
**DIRECTORA HOSPITAL RAÚL MALDONADO MEJÍA DE
CAYAMBE**



Msc. Matilde Farinango

DIRECTIVOS DEL HOSPITAL RAÚL MALDONADO MEJÍA



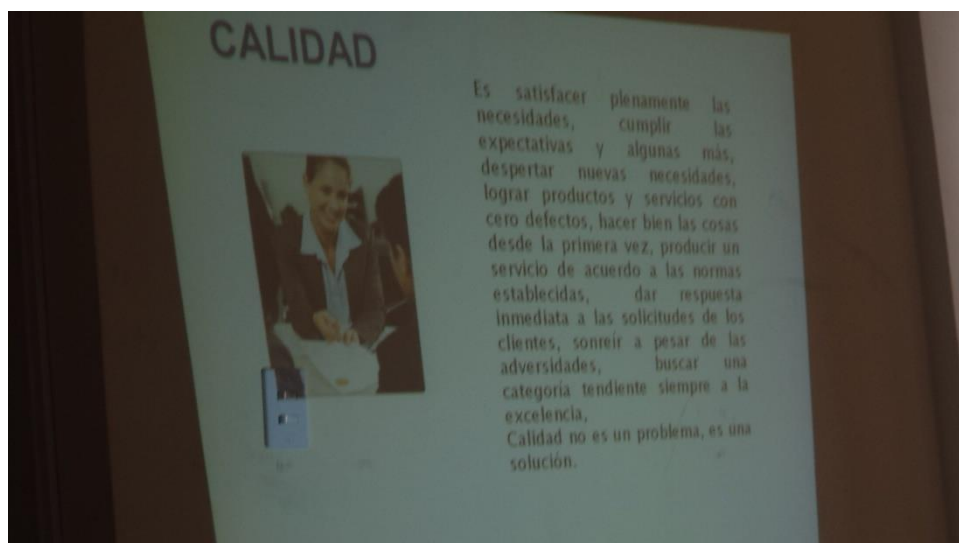
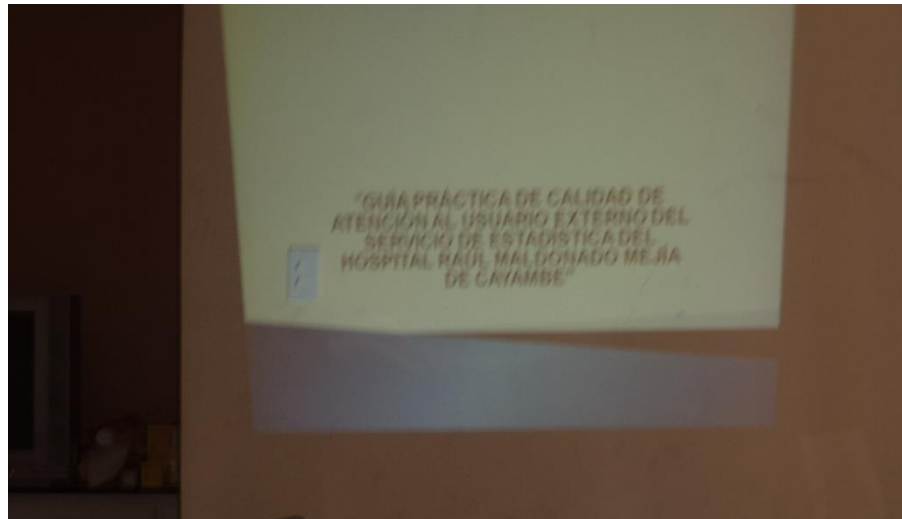


AUTORAS DE LA TESIS, DIRECTORA DEL HOSPITAL Y PERSONAL DE ESTADÍSTICA





**SOCIALIZACIÓN DE LA GUÍA PRÁCTICA DIRIGIDA A AUTORIDADES
Y PERSONAL DEL SERVICIO DE ESTADÍSTICA DEL HOSPITAL
RAÚL MALDONADO MEJÍA DE CAYAMBE.**











UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

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

1. 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:	1710650431		
APELLIDOS Y NOMBRES:	CEVALLOS GUERRA SILVIA PAULINA		
DIRECCIÓN:	Tabacundo: Calle Bolívar 03-05-013		
EMAIL:	paulinacevallos8@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:	022365170	TELÉFONO MÓVIL:	085675701

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	"CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE ESTADÍSTICA DEL HOSPITAL RAÚL MALDONADO MEJÍA DEL CANTÓN CAYAMBE"
AUTOR (ES):	CEVALLOS GUERRA SILVIA PAULINA
FECHA: AAAAMMDD	2012/04/03
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español
ASESOR /DIRECTOR:	Dr. Edgar Saavedra

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, CEVALLOS GUERRA SILVIA PAULINA, con cédula de identidad Nro.1710650431, en calidad de autor (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago 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 143.

3. CONSTANCIAS

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

Ibarra, a los 26 días del mes de abril de 2012

EL AUTOR:

(Firma).....
Nombre: CEVALLOS GUERRA SILVIA PAULINA
C.C.: 1710650431

ACEPTACIÓN:

(Firma)
Nombre: **XIMENA VALLEJO**
Cargo: **JEFE DE BIBLIOTECA**

Facultado por resolución de Consejo Universitario _____



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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

Yo, CEVALLOS GUERRA SILIVA PAULINA, con cédula de identidad Nro. 1710650431 manifiesto mi 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 (es) de la obra o trabajo de grado denominado: **“CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE ESTADÍSTICA DEL HOSPITAL RAÚL MALDONADO MEJÍA DEL CANTÓN CAYAMBE”** que ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciada en Docencia en Educación Parvularia., en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor 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: CEVALLOS GUERRA SILVIA PAULINA

Cédula: 1710650431

Ibarra, 26 del mes de abril de 2012



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

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

4. 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:	1713646816		
APELLIDOS Y NOMBRES:	PIRES BARRERA MARÍA ELENA		
DIRECCIÓN:	Cayambe: Calle Juan Montalvo y Libertad N 1-26		
EMAIL:	secretariahmm@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:	022362712	TELÉFONO MÓVIL:	083333369

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	"CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE ESTADÍSTICA DEL HOSPITAL RAÚL MALDONADO MEJÍA DEL CANTÓN CAYAMBE"
AUTOR (ES):	PIRES BARRERA MARÍA ELENA
FECHA: AAAAMMDD	2012/04/03
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español
ASESOR /DIRECTOR:	Dr. Edgar Saavedra

5. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, PIRES BARRERA MARÍA ELENA, con cédula de identidad Nro. 1713646816, en calidad de autor (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago 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 143.

6. CONSTANCIAS

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

Ibarra, a los 26 días del mes de abril de 2012

EL AUTOR:

(Firma).....

Nombre: PIRES BARRERA MARÍA ELENA

C.C.: 1713646816

ACEPTACIÓN:

(Firma)

Nombre: **XIMENA VALLEJO**

Cargo: **JEFE DE BIBLIOTECA**

Facultado por resolución de Consejo Universitario _____



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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

Yo, PIRES BARRERA MARÍA ELENA, con cédula de identidad Nro. 1713646816 manifiesto mi 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 (es) de la obra o trabajo de grado denominado: **“CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE ESTADÍSTICA DEL HOSPITAL RAÚL MALDONADO MEJÍA DEL CANTÓN CAYAMBE”** que ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciada en Docencia en Educación Parvularia., en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor 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: PIRES BARRERA MARÍA ELENA

Cédula: 1713646816

Ibarra, 26 del mes de abril de 2012