



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA:

“EL SERVICIO Y ATENCION AL CLIENTE DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL DE IBARRA, PROPUESTA DE MODELO MEJORAMIENTO DE ATENCION AL CLIENTE “

Trabajo de grado, previo a la obtención del Título de Licenciadas en la Carrera de Secretariado Ejecutivo Español.

AUTORAS:

BURBANO CLARK MARITZA GERTRUDIS

ROSALES HUALCA SUSANA PATRICIA

DIRECTOR:

MSC. GABRIEL PAZMINO DARQUEA

IBARRA, 2011

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR

En mi calidad de Tutor de Tesis, nombrado por el H. Consejo Directivo de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado la tesis de grado con el tema: **“EL SERVICIO Y ATENCION AL CLIENTE DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL DE IBARRA, PROPUESTA DE MODELO MEJORAMIENTO DE ATENCION AL CLIENTE“** presentado por Burbano Clark Maritza Gertrudis y Rosales Hualca Susana Patricia y considerando que dicho trabajo reúne todos los requisitos para ser sometidos a la presentación pública y evaluación por parte del Jurado Examinador para optar el Grado de Licenciadas en la Especialidad de Secretariado Ejecutivo Español.

Msc. Gabriel Pazmiño Darquea

DIRECTOR DE TESIS

C.I 1100605052

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedicamos a nuestros hijos que con su amor y comprensión han sido la fortaleza más importante para cumplir con este objetivo, guiándonos por el sendero de la verdad y la justicia, a fin de engrandecer a la Patria y honrar a la familia. Damos gracias por habernos brindado el fruto de su esfuerzo y sacrificio por ofrecernos un mañana mejor, apoyándonos incondicionalmente, para llegar con éxito a la culminación de esta etapa en la vida por lo que les consagramos en el altar de nuestro corazón.

Maritza y Patricia

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Técnica del Norte por haber posibilitado una oportunidad de superación y aprendizaje que garantizan un éxito personal y profesional, los Directivos del Hospital San Vicente de Paúl de la ciudad de Ibarra, quienes con su ayuda desinteresada, nos brindaron información relevante, muy cercana a la realidad de nuestras necesidades.

Un agradecimiento especial al Msc. Gabriel Pazmino Darquea Director de Tesis quien ha guiado y contribuido permanentemente en este trabajo de grado con pautas para su elaboración de manera pedagógica y didáctica, por la amistad y confianza otorgada.

A nuestros padres quienes con infinito amor a través de la vida han sabido guiarnos con su ejemplo de trabajo y honestidad, por todo su esfuerzo reflejado y por su constante apoyo que ha permitido alcanzar esta meta personal y profesional, agradecemos también a las Instituciones que abrieron sus puertas para realizar este trabajo investigativo y poder culminar esta etapa importante en la vida.

ÍNDICE

CONTENIDOS	P.P
Tema	i
Aceptación del Tutor	ii
Agradecimiento	iii
Dedicatoria	iv
Índice General	v-vii
Resumen	viii-ix
Introducción	x-xii
CAPÍTULO I	1
El problema de investigación	1
Antecedentes	1
Planteamiento del problema	2
Formulación del problema	3
Delimitación	4
Delimitación Espacial	4
Delimitación Temporal	4
Objetivos	4
Objetivo General	4
Objetivos Específicos	4
Justificación	5
Factibilidad	6
CAPÍTULO II	7
Marco teórico	7
Fundamentación Teórica	7
Fundamentación Epistemológica	7
Fundamentación Sociológica	8
Fundamentación Legal	11
El Hospital como empresa de servicio	11
El Cliente hospitalario o paciente	14
Áreas del hospital relacionadas con el servicio al cliente	16
Área de Consulta Externa	18
Áreas Administrativa del Hospital	20
Área Hospitalaria	20

Área de Apoyo	22
Área Médica	24
Cultura organizacional para la calidad hospitalaria	26
Calidad y calidez en el servicio	31
Posicionamiento teórico personal	34
Glosario de términos	35
Interrogantes	40
Matriz Categorial	42
CAPÍTULO III	43
Metodología de la Investigación	43
Tipo de investigación	43
Métodos de Investigación	44
Técnicas de recolección de datos	45
Población	46
Muestra	46
CAPÍTULO IV	48
Análisis e interpretación de resultados	48
Tabulación de datos de encuestas a usuarios y empleados	48
CAPÍTULO V	61
Conclusiones	61
Recomendaciones	62
CAPÍTULO VI	64
Propuesta Alternativa	64
Título de la Propuesta	64
Justificación e importancia	64
Fundamentación	65
Objetivos	76
Objetivos generales	76
Ubicación sectorial y física	76
Desarrollo de la propuesta	77
Impactos	120
Difusión	121
Bibliografía	122
Anexos	124

RESUMEN

La presente propuesta de investigación parte de la existencia del problema de la deficiente administración del Hospital San Vicente de Paúl en cuanto al aprovechamiento de recursos técnicos, humanos que han provocado una crisis en atención a pacientes de consulta externa y la inconformidad de la sociedad en general. El diseño metodológico que se escogió es una investigación bibliográfica y de campo de tipo descriptivo, apoyada en el método analítico–sintético, inductivo–deductivo, descriptivo y estadístico. Esta investigación se fundamenta desde el punto de vista epistemológico en el proceso de construcción del conocimiento que orienta al desarrollo de un pensamiento al servicio de los demás, a través del cumplimiento de procesos organizacionales funcionales que se evidencian en el planteamiento de habilidades y conocimientos, donde el aprendizaje propone la ejecución de actividades extraídas de situaciones y problemas de la vida. Dentro del Fundamento Sociológico se contemplan básicamente la relación entre educación y sociedad orientada, esencialmente a potenciar las capacidades de los seres humanos. Legalmente se fundamenta en el Decreto Ejecutivo 502 que contempla el Plan de Implementación de la Reforma a la Salud que incluye los lineamientos, de la Ley Especial de Descentralización del Estado y de Participación Social en la Salud, oferta que orienta la reorganización y modernización al interior de los hospitales hacia una gestión en servicio y calidad a los más desprotegidos o vulnerables, también considera el Fundamento Constitucional basado en el “Sumak Kawsay” o Buen Vivir que constituye el principio rector del Sistema salud. La propuesta incluye lineamientos para atención al cliente de consulta externa como departamento en el cual se imparte atención médica a los enfermos no internados que acuden al hospital, incluye exámenes que conducen al diagnóstico y a la prescripción de un tratamiento. Comprende lo que a grandes rasgos se define como Medicina Preventiva, General y Medicina de Especialidades. La novedad de la investigación radica en la búsqueda y aplicación de una Guía de Atención al Cliente de Consulta Externa del Hospital San Vicente de Paúl, cuya intención es orientar tanto a los clientes internos como a los externos de los servicios y la correcta atención al usuario en calidad y calidez de atención hospitalaria.

ABSTRACT

The proposed present of investigation leaves of the existence of the problem of the faulty administration of the San Vicente of Paul Hospital as for the use of technical, human resources that you/they have provoked a crisis in attention to patient of external consultation and the nonconformity of the society in general. The methodological design that was chosen is a bibliographical investigation and of field of descriptive type, supported in the method analytic synthetic, inductive, deductive, descriptive and statistical This investigation is based from the point of view epistemologist in the process of construction of the knowledge that guides to the development from a thought to the service of the other ones, through the execution of organizational functional processes that you/they are evidenced in the position of abilities and knowledge, where the learning proposes the execution of extracted activities of situations and problems of the life. Inside the Sociological Foundation they are contemplated the relationship basically between education and guided society, essentially to develop the capacities of the human beings. Legally it is based in the Executive Ordinance 502 that it contemplates the Plan of Implementation from the Reformation to the Health that includes the limits, of the Special Law of Decentralization of the State and of Social Participation in the Health, it offers that it guides the reorganization and modernization to the interior of the hospitals toward a management in service and quality to the more unprotected or vulnerable, it also considers the Constitutional Foundation based on "Sumak Kawsay" or Good to Live that it constitutes the principle rector of the System health. The proposal includes limits for attention to the client of external consultation as department in which medical care is imparted the not interned sick persons that go to the hospital, it includes exams that drive to the I diagnose and to the prescription of a treatment. He/she understands what is defined as Preventive, General Medicine and Medicine of Specialties to big features. The novelty of the investigation resides in the search and application from a Guide of Attention to the Client of External Consultation of the San Vicente of Paul Hospital whose intention is to guide the internal clients so much as to the external ones of the services and the correct attention to the user in quality and warmth of hospital attention.

INTRODUCCIÓN

El Hospital es una Institución en la que se realizan diversas funciones encaminadas a resolver los problemas de salud del individuo. Desde el punto de vista etimológico la palabra hospital proviene del latín 'hospitum' que significa "lugar donde se hospedan los viajeros". En la actualidad los servicios hospitalarios ofrecen atención médica en 3 niveles, considerando las áreas básicas y los servicios de apoyo de diagnóstico y de tratamiento. Los hospitales se clasifican conforme al número de camas, localización geográfica, tipo de atención, promedio de estancia de los pacientes, comunidad a la que sirven, tipo de construcción y especialidad.

Cada institución del sector salud mantiene un esquema de organización, gestión y financiamiento particular, sin que existan mecanismos de articulación y de coordinación interinstitucional. Lo anterior no ha permitido aunar esfuerzos y recursos para desarrollar una propuesta nacional de cobertura y calidad de los servicios de salud. En consecuencia, organizar un Sistema Nacional de Salud es un propósito fundamental de la política sectorial que se incluyó en la reforma Constitucional.

El presente trabajo integra a través del marco teórico que presenta las características científicas y técnicas de la actividad directiva gerencial, así como de las funciones, roles y desempeños en el contexto de la calidad de servicio, los antecedentes de la investigación de cada uno de los funcionarios del hospital que están vinculados a conceder los turnos para que la población pueda acceder a los servicios de atención medida en consulta externa del Hospital San Vicente de Paul, el marco teórico en que se sustentan sus actividades, la estructura de organización que tiene el Hospital San

Vicente de Paul y la descripción de las funciones que le corresponden a cada uno de los funcionarios que laboran en el departamento de Estadística,.

En la actualidad la capacitación del personal, juega un papel muy importante que marca la diferencia entre una empresa y otra; la propuesta de un modelo de gestión administrativo que garantice un alto estándar de calidad en el servicio hospitalario así como un ambiente acogedor con un trato acorde a las difíciles circunstancias que obligan a solicitar estos servicios es la meta a conseguir con la aplicación de una guía de orientación al servicio al cliente con reglas y procesos claros que describan los procedimientos que deben seguirse para la implementación de la cultura de la solidaridad en atención al cliente en cada área del hospital y especialmente en consulta Externa.

La metodología utilizada en la elaboración del proyecto es inductiva, deductiva, puesto que en primer lugar se hizo el levantamiento de la información diagnóstica mediante la técnica de observación, la misma que fue aplicada en las personas que asisten a solicitar una cita médica en el ara de consulta externa del Hospital San Vicente de Paul, ello se utilizó los correspondientes instrumentos, como son: las entrevistas y encuestas.

El trabajo de investigación que se presenta consta de seis capítulos:

- **Capítulo I.-** Comprende los antecedentes, y se describe la Institución a investigarse y la importancia que tiene la atención al cliente en el sector hospitalario. El planteamiento del problema que comprende el análisis de las causas y efectos para conocer la situación actual del problema, para plantearlo y delimitarlo, además

incluye las unidades de observación que detalla a quien se va a investigar, en este caso a los usuarios de la consulta externa del Hospital San Vicente de Paúl.

- **Capítulo II.-** Aquí se puntualiza la fundamentación teórica que es la explicación, la base que sustenta al tema que se investigó y la propuesta desarrollada; a la vez se realiza la explicación técnica del problema y también se emite juicios de valor, posicionamiento teórico personal.
- **Capítulo III.-** En este capítulo se describe la metodología que comprende los métodos, técnicas e instrumentos que permiten recolectar información y a la vez cumplir los objetivos propuestos en la investigación.
- **Capítulo IV.-** Se analiza e interpreta los resultados de las encuestas, cuestionarios aplicados para conocer más a fondo de la situación del problema en una manera científica y técnica.
- **Capítulo V.-** Aquí se señala las conclusiones y recomendaciones en base de los objetivos específicos y posibles soluciones de los problemas encontrados y una alternativa en la utilización de la propuesta.
- **Capítulo VI.-** Se refiere al desarrollo de la propuesta alternativa planteada para solucionar el problema, como por ejemplo la propuesta de este trabajo de investigación se realizó una Guía de atención al cliente de consulta externa del Hospital San Vicente de Paúl de Ibarra.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Antecedentes

El Hospital San Vicente de Paúl es una Institución de segundo nivel por su estructura y su capacidad instalada, lo que le convierte en un Hospital netamente Provincial, pero por su cobertura y atención es una casa de Salud de tipo Regional, ya que su prestación de servicios no solo abarca la provincia de Imbabura, sino las provincias: Esmeralda, Carchi, Sucumbíos, Napo, y el Norte de Pichincha, además del Sur de Colombia. También se podría incluir a personas que residen en nuestro territorio en calidad de refugiados, esta cobertura de atención regional ha permitido que el Ministerio de Salud Pública dote de un mayor presupuesto, para que se pueda prestar un servicio de Calidad; en los cuales se adicionarán nuevos profesionales y por ende más especialidades para Consulta Externa.

Es un Hospital General que cuenta con las cuatro especialidades básicas (pediatría, cirugía, medicina interna, ginecología y obstetricia), pero además dispone de otras especialidades y sub-especialidades como neurología, cardiología, urología, otorrinolaringología, traumatología y ortopedia, cirugía plástica, oftalmología, rehabilitación y fisioterapia.

Sin embargo se observa que en esta entidad pública, existe un alto nivel de insatisfacción del usuario de consulta externa, debido al prolongado tiempo de espera para acceder a los servicios médicos, un inadecuado sistema de dotación de turnos, falta de cumplimiento de los horarios,

desorganización en el departamento de estadística y área física poco funcional, lo que provoca que los usuarios internos como externos se vean sometidos a largos tiempos de espera, agravando muchas veces sus dolencias y dificultando su recuperación. Otro aspecto que agrava lo descrito es el servicio de estadística del Hospital que adolece de organización y capacitación del recurso humano, falta de personal encargado de orientación e información al usuario, falta de un sistema informático adecuado a las exigencias actuales, de un archivo ordenado de las historias clínicas, de un número suficiente de ventanillas para atención al usuario, de un punto de recaudación, de un espacio físico para información, de un número suficiente de equipos de computación y de una sala de espera confortable.

De allí la necesidad de diagnosticar su clima funcional e intentar encontrar soluciones para los diversos problemas que afectan la buena marcha de la estructura en los servicios de atención al cliente mediante una guía de mejoramiento estructurada técnicamente para el efecto.

1.2 Planteamiento del Problema

El Hospital San Vicente de Paúl de la ciudad de Ibarra tiene por misión ofertar servicios de salud de segundo nivel, con calidad, calidez, oportunidad, solidaridad y una visión integral del usuario que opera coordinadamente con el Sistema Nacional de Salud. En este contexto el cliente constituye el elemento vital para la institución e imagen del que depende la mejora continua enfocando hacia la calidad de servicio; ya que si queremos mejorar los resultados se debe mejorar los procesos, para ello la manera de ser competitivo es dar un servicio extraordinario al cliente, teniendo en cuenta que el éxito empieza por la

transferencia del valor agregado que se otorga a los clientes para satisfacer sus necesidades.

Lamentablemente esta aseveración no pasa de ser un enunciado, ya que en esta casa de salud la calidad de atención al cliente no cumple estándares adecuados acordes a la problemática de salud actual, debido a que existe un desconocimiento sobre procesos de calidad total tanto del Personal Administrativo y de Servicios Generales, dando como consecuencia que el usuario deba perder tiempo en consultar los servicios y las dependencias que tiene esta casa de salud, provocando el descontento y una mala imagen institucional es por eso que se debe facilitar el material informativo al usuario que permita la optimización del tiempo que en salud permite salvar vidas.

Otro de los aspectos que agravan lo descrito anteriormente es la desactualización de algunos funcionarios administrativos y otros que desempeñan su labor sin un grado de escolaridad elemental o el respaldo de un título académico, acompañado de una desmotivación que desencadena en un trato inadecuado a los clientes externos, abandono frecuentes del lugar de trabajo, desprestigio institucional, procesos lentos en trámites administrativos, reiteradas quejas de los usuarios, largo tiempo de espera para la adquisición de turnos y la realización de trámites internos, barrera comunicativa con el cliente, gestión administrativa aislada, Inoportunas decisiones, Institución desorganizada sin retos definidos Institución desintegrada.

1.3 Formulación del Problema

La deficiente administración del Hospital San Vicente de Paúl en cuanto al aprovechamiento óptimo de recursos técnicos, humanos han provocado una crisis en atención a pacientes de consulta externa y la inconformidad de la sociedad en general.

1.4 Delimitación

1.4.1 Unidades de Observación

1.4.1.1 Delimitación Espacial

La presente investigación se realizó en el Hospital San Vicente de Paúl ubicado en las calles Luis Vargas Torres y Avenida Jaime Rivadeneira, en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura.

1.4.1.2 Delimitación Temporal

La investigación se realizó a partir del mes de Mayo del 2010 y culminó en el mes de abril del 2011.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivos Generales

Determinar las causas de la deficiente atención a los clientes de consulta externa del Hospital San Vicente de Paúl de la ciudad de Ibarra, por medio del análisis de datos estadísticos y encuestas para establecer soluciones prácticas a la crisis.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de los servicios y atención al cliente de consulta externa del Hospital San Vicente de Paúl.
- Fundamentar la información teórica sobre los procesos de atención al cliente hospitalario.
- Desarrollar una propuesta de mejoramiento para la atención al cliente de consulta externa del Hospital San Vicente de Paúl.
- Validar y Difundir la propuesta mejoramiento para la atención al cliente de consulta externa del Hospital San Vicente de Paúl.

1.6 Justificación

El origen de los hospitales se remonta a épocas milenarias, fueron instituciones en las cuales se aislaba a personas enfermas en donde se podía practicar la caridad, con el paso del tiempo se convirtieron en empresas lucrativas, que prestan sus servicios y reciben a cambio una remuneración según el tipo de servicio prestado al cliente.

Así los pacientes se han convertido en clientes hospitalarios que poseen características especiales ya que llegan a un hospital con la necesidad de recuperar la salud perdida confiando en las manos del personal médico, para lograr este objetivo quedando totalmente vulnerables y dependientes del cuidado que el personal de un hospital pueda brindarles con sus colaboradores personas altamente identificadas con su labor y plenamente consientes de que sirven a seres humanos que necesitan de ellos.

Sin embargo la realidad en la casa de salud donde se realizó la investigación es diferente ya sea por su deficiente estructura organizativa, desorganización del

recurso humano que labora en el proceso de aseguramiento de la calidad de servicio, largas filas para alcanzar un turno en consulta externa, archivos inadecuados de historias clínicas de pacientes, personal que labora con limitada formación en atención de usuarios, por otra parte existe deficiencia en los recursos tecnológicos con equipos informáticos obsoletos, escasos boletines informativos para el usuario, no existe rotulación de dependencias, oficinas con personal ausente en horas laborables, profesionales con problemas emocionales, lo que ha desencadenado en confrontaciones permanentes entre usuarios y personal del hospital.

También se ha podido evidenciar que un alto número de pacientes tienen que permanecer desde el día anterior en busca de la atención por consulta externa, existiendo marcada incomodidad del usuario o comprar el turno a personas que los adquieren por amistad de terceros, en este contexto la preocupación permanente de las autoridades de esta Institución de salud es el de buscar un medio idóneo para satisfacer al cliente, de allí la importancia de estructurar una guía de servicio para atención al cliente que oriente al personal que allí labora en este punto la capacitación e instrucción del personal es básico, ya que el empleado necesita contar con las herramientas para actuar con seguridad y prestar un servicio de calidad que apoye al usuario con eficacia de atención disminuyendo el tiempo de espera.

1.7 Factibilidad

El tipo de Investigación que se plantea es un Proyecto factible, se constituye una propuesta válida que permite ofrecer una solución a problemas de la realidad hospitalaria. El diseño de un recurso de orientación de servicio y atención al cliente de consulta externa es factible, debido a que las investigadoras cuentan con la preparación necesaria para su desarrollo como

secretarias en el área respectiva, disponen de los recursos económicos necesarios para llevar a feliz culminación. Para el diagnóstico de factibilidad, se cuenta con la apertura de las autoridades del Hospital y la colaboración del personal relacionado con la atención al usuario lo que garantiza la efectividad de las acciones y la valoración crítica de los resultados que se obtengan.

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Fundamentación Teórica

La educación es uno de los vehículos más poderosos para la transformación, debido a que por medio de esta, los seres humanos tienen la oportunidad de participar en un proceso que facilita el desarrollo de sus potencialidades y la adquisición de capacidades, para luego, utilizarlas en una contribución positiva para la sociedad.

Con la finalidad de sustentar adecuadamente la presente investigación se ha realizado un análisis de documentos bibliográficos y de internet que contiene información sobre ámbitos del tema a investigar, seleccionando aquellas propuestas teóricas más relevantes que fundamentan la concepción del problema.

2.1.1 Fundamentación Epistemológica

Marcos Matute (2005) en su obra Fundamentos Epistemológicos afirma:

“Para construir el conocimiento se lo debe orientar al desarrollo de un pensamiento lógico, crítico y creativo a través del cumplimiento de los objetivos

educativos hacia el planteamiento de habilidades, conocimientos y actitudes donde el aprendizaje propone la ejecución de actividades extraídas de situaciones y problemas de la vida”. (p. 61)

Afirmación de amplia concordancia con el pensador ya que desde el punto de vista epistemológico, la presente investigación se fundamenta en el proceso de construcción del conocimiento que orienta al desarrollo de un pensamiento al servicio de los demás, a través del cumplimiento de procesos organizacionales funcionales que se evidencian en el planteamiento de habilidades y conocimientos, donde el aprendizaje propone la ejecución de actividades extraídas de situaciones y problemas de la vida hacia el empleo de métodos participativos de aprendizaje, para ayudar alcanzar los logros de desempeño, esto implica ser capaz de: observar, valorar, comparar, ordenar, indagar y producir soluciones novedosas a los problemas, desde los diferentes niveles de pensamiento hacia la interacción entre los seres humanos, contribuyendo con la proyección integradora en la formación humana para un buen vivir, integrado que busca lazos de unión entre el conocimiento y la práctica de los mismos, con base a calidad y servicios Ya que esta debe darse no solamente desde el punto de vista cognoscitivo, sino desde los aspectos psicomotor y socio afectivo, es decir teniendo en cuenta habilidades, destrezas, actitudes y valores, dentro de un marco real que es el ambiente en que vive y se desarrolla el paciente.

2.1.2 Fundamentación Sociológica

Tomando en cuenta que el interés educativo de la sociedad está orientado, esencialmente a potenciar las capacidades de los seres humanos, dentro del fundamento sociológico se contemplan básicamente la relación entre educación

y sociedad. Si partimos de que el hombre es un ser cultural histórico, social, estamos aceptando que ése es el tipo de individuo que espera nuestra Patria. Por tanto, la educación que impartimos debe tratar, por una parte, de conservar sus valores y por otra, de servir de instrumento de cambio.

Según Jaime Benavides (2004) en su obra Sociología Contemporánea del Siglo XXI cita el pensamiento de Emile Durkheim el cual concibe que:

La relación entre la educación y el cambio social, además afirma que la educación es un proceso dinámico en el que interactúa el medio donde se desenvuelve y las necesidades de los usuarios aseveran que los sistemas educativos complementan el sistema social. (p. 27)

Pensamiento que está relacionado con la necesidad y capacidad del ser humano para adaptarse en su entorno, es decir, con la manera en que recibe información del medio, la asimila, la relaciona, y la utiliza, donde la escuela tiene grandes responsabilidades.

Para el Dr. Miguel Soto (2000) en su obra Fundamentos Sociológicos del aprendizaje toma como referencia el pensamiento de Max Weber que dice:

Que para estudiar los hechos sociales es necesario entender las motivaciones de las personas y su realidad en la que se desarrollan. Considera que la educación persigue un objetivo social, la

socialización del niño, que es el proceso de enseñarle la cultura y valores con pautas de conducta que se esperan de él y que el aprendizaje es diferente en cada ser humano porque los individuos se desarrollan en diversos ambientes socioculturales. (Pag. 67).

Pensamiento con el que se concuerda, ya que la educación es uno de los medios más preponderantes para la transformación de los seres humanos en el participa como proceso que facilita el desarrollo de sus capacidades, valores para luego, utilizarlas en una contribución positiva para la sociedad.

Para Myriam Macate (2006) en el Módulo de Aprendizaje de Diseño Curricular cita el pensamiento de Vygotsky, que manifiesta que:

La interpretación que hace el hombre del papel que le corresponde desempeñar en la sociedad, dentro del contexto socio histórico específico en el que se desenvuelve su vida y la valoración del lugar que ocupa el propio sujeto en este sistema de relaciones sociales. La apariencia de los valores como formación motivacional de la personalidad y de la concepción del mundo que los integra y sistematiza, no es un resultado automático del desarrollo ni se produce de manera espontánea sino que es ante todo un resultado mediato de las condiciones de vida y educación del hombre, esto es, de su historia personal que él construye activamente como sujeto socio-histórico. (p. 46)

Pensamiento que recalca la importancia del hombre en la sociedad, donde el desarrollo de cada individuo, sus valores y su formación dependen de la educación que reciba y del momento histórico que viva.

2.1.3 Fundamentación Legal

Esta investigación se sustenta en el Decreto Ejecutivo 502 que contempla el Plan de Implementación de la Reforma a la Salud que incluye los lineamientos, de la Ley Especial de Descentralización del Estado y de Participación Social en la Salud, propuesta que orienta la reorganización y modernización al interior de los hospitales hacia una gestión en servicio y calidad a los más desprotegidos o vulnerables, también considera el Fundamento Constitucional basado en el “Sumak Kawsay” o buen vivir que constituye el principio rector del Sistema salud, como hilo conductor el servicio e igualdad de oportunidades para todas las personas, en una sociedad democrática, equitativa, inclusiva, pacífica, promotora de la interculturalidad, tolerante con la diversidad, respetuosa del ser humano.

2.1.4 El Hospital como empresa de servicio

A través de la evolución, se ha llegado a la conclusión de que la estructura y funcionamiento de un hospital, para que su rendimiento sea eficaz y económico, han de ser los de una empresa. Ahora bien, el hospital tiene en sí unas peculiaridades que hacen de la empresa hospitalaria una estructura social singularísima, para una mayor claridad se concreta en tres puntos:

a. Por sus funciones.- Es bien conocido que una empresa, en términos generales, realiza tres clases de funciones: una principal o técnica, a la que se aplican las técnicas de producción o fabricación; unas funciones complementarias que representan las corrientes de bienes y servicios que entran o salen de la empresa, a las que se aplican las técnicas comerciales, y por último, unas funciones de tipo general, indispensables en toda empresa, como son: la función financiera y contable, la función de personal o social, la función administrativa y la función de seguridad y mantenimiento. Si se analizan esas funciones en el hospital, puede encuadrarse dentro de las mismas categorías de la empresa general, tiene sin embargo, una sustantividad propia y unas características especiales. Así, la función técnica en el hospital se concreta en una función primordial de asistencia médico-quirúrgica en sus tres facetas: preventiva, curativa y rehabilitadora, en otras dos funciones que son inherentes a la actividad hospitalaria, como son la investigación científica y la enseñanza.

Por lo que se refiere a las funciones complementarias, es conocida en técnica hospitalaria la llamada actividad médico-administrativa del hospital, que comprende servicios o departamentos tales como la enfermería, la farmacia, la dietética, la asistencia social y los archivos médicos. Desde el punto de vista empresarial, se puede encuadrar, dentro de estas funciones complementarias, la de aprovisionamiento o suministro, y las funciones desempeñadas por el departamento de admisión de enfermos.”

Por último, como toda empresa, y en esto no existe ninguna singularidad, aparecen en los hospitales las cuatro grandes funciones generales: financiera y contable, de personal o social, administrativa y de seguridad y mantenimiento.

La característica peculiar de los hospitales, en lo que se refiere a sus funciones, pues, en la especialidad de su función técnica o principal y en las matizaciones que han de observarse al estudiar las funciones complementarias, en donde las técnicas comerciales aplicadas a cualquier empresa quedan difuminadas por esa serie de funciones que por estar ligadas a la asistencia médica acusan un tinte claramente social.

- b. Por su finalidad.-** Los fines de una empresa se concretan en su productividad, y para ello es preciso examinar los módulos o medidas de esa productividad, en un intento de apreciar si cumple o no la finalidad que le compete.

En las empresas del sector servicios, su finalidad viene dada por la prestación de los mismos, la medida de la productividad será el número de servicios prestados. En el hospital puede considerarse que la finalidad de la empresa consiste en la prestación de servicios asistenciales y, por consiguiente, en principio, la productividad del hospital vendrá dada por el número de prestaciones realizadas. Pero precisamente aquí viene a destacarse la especialidad del hospital como empresa y su característica peculiar. La prestación de asistencia médica es distinta fundamentalmente de la prestación de otros servicios, porque su finalidad no acaba en la misma prestación del servicio, sino que postula a su vez, otra más trascendente y última: la producción de la salud.

En virtud de esta última finalidad, los enfermos pueden convertirse en sanos o puede preservarse al sano de la incidencia de la enfermedad. Si se analiza esta cuestión, aparecerá de manera clara que el hospital no producirá más por haber realizado un mayor número de consultas, de

intervenciones quirúrgicas, de actos médicos, de cuidados paramédicos, sino de la productividad del hospital vendrá medida, en principio por el número de enfermos que cure, en relación a un tiempo determinado. Por consiguiente, no se sabrá si el hospital ha cumplido con su finalidad de empresa "sui generis", si no se analiza la prestación hospitalaria desde dos puntos de vista: Uno cuantitativo, que lo da el índice de rotación de enfermo por cama; y otro cualitativo, que lo da el control de la calidad de la asistencia prestada, a la vista de estas consideraciones se puede concluir: que la medida del rendimiento de un hospital escapa de una fórmula, estrictamente económica, porque el hospital, en definitiva, produce algo más que simple prestación de servicios; produce un valor inapreciable para el hombre: la salud

2.1.5 El Cliente Hospitalario o Paciente

El Cliente es un individuo que compra bienes o servicios; en el caso particular de los hospitales, los clientes son llamados pacientes y son las personas que llegan a un hospital y buscan un servicio que pueda ayudarles a recuperar su salud o que le provea lo necesario para mejorar su actual estado físico.

El cliente hospitalario o paciente, tiene características muy especiales, (ya que) en la mayoría de los casos, los servicios de un hospital se requieren tras padecer de alguna enfermedad o de haber sufrido un accidente, por lo general y es algo aprendido por la observación y práctica diaria, el cliente hospitalario es muy exigente, lo cual es comprensible, ya que el ser humano al verse impotente ante alguna situación tiende a comportarse agresivamente en muchos de los casos; en algunos otros por el contrario el paciente se comporta melancólica o hasta con depresión. Es aquí en donde entra la verdadera función del personal que brinda los servicios en un hospital, desde las encargadas de limpieza que

asean la habitación, hasta los médicos que dan los diagnósticos al paciente; pues ha de tenerse con mucho amor, tacto y comprensión, colocarse por un momento en la situación que vive el paciente tratando de ser un verdadero apoyo, un agente confortador y alentador en lugar de un portador de malas noticias.

El personal que trabaja en el hospital debe ser capacitado permanentemente para un buen funcionamiento, ya que la falta de educación ocasiona problemas de inseguridad en el personal, que al verse ignorante de cómo actuar ante determinada situación, comete graves errores que podrían haberse evitado o solucionado con pequeños detalles. El objetivo primordial de capacitar al funcionario hospitalario, es sensibilizar a los colaboradores, dejando grabado en las mentes y en los corazones, lo importante que es un paciente, evitando a toda costa llegar al acomodamiento o frialdad de acostumbrarse a convivir con el dolor y la muerte mirándolo como algo normal.

Otro aspecto a considerar es ubicar al personal en el lugar del paciente y de sus familiares, quienes seguramente viven una experiencia traumática, en la mayoría de los casos, o en situaciones de inmenso gozo como lo puede ser la llegada de un bebé. Es de vital importancia tener objetivos bien claros como empresa de servicio, para satisfacer los deseos y necesidades de los usuarios y como tal debe también esforzarse por contar con los más avanzados equipos para realizar diagnósticos correctos, equipar las instalaciones que hagan más pronta y agradable la recuperación de los pacientes.

La excelencia en un hospital, se obtiene si todos los colaboradores se identifican plenamente con la misión de este, si saben cuál es la razón de ser de la empresa y el tipo de producto que ofrecen a sus clientes, sobre todo al tratarse de seres humanos que ingresan al hospital en demanda de recuperar su

salud. Se debe recordar que el paciente es el mejor supervisor, el personal siempre debe estar atento a escuchar la voz de los pacientes, ya que de ella se derivan las acciones que mueven al hospital, la responsabilidad de la calidad en el servicio no es responsabilidad únicamente de una sección o área del hospital, sino que corresponde a cada uno de los miembros de este, es por esto que la comunicación, la coordinación de esfuerzos es un instrumento vital para alcanzar eficiencia y eficacia, donde la disciplina, es la base fundamental de cualquier tipo de organización empresarial, y se obtiene mediante la aplicación de todas aquellas normas, reglas y procedimientos que para este fin se establezcan.

2.1.6 Áreas del Hospital Relacionadas con el Servicio al Cliente

2.1.6.1 Área u Oficina de Información o Recepción

En toda institución que brinda un servicio a clientes, es de suma importancia el lugar en donde el cliente adquiere la primera impresión del lugar. En el caso de los hospitales, el área de información o recepción, es en donde todo visitante puede adquirir los datos necesarios para poder orientarse correctamente dentro del edificio, según sus necesidades específicas. Por ello la ubicación física de esta área, es por lo general en la entrada principal al edificio, ya que es aquí donde se recibe a toda persona que ingresa al hospital, debe ser un local u oficina, muy acogedora y presentable, apta para dar una buena atención a los clientes.

El área u oficina de información o recepción, tiene como objetivo general, brindar al cliente la información que éste solicite y que ha de orientarlo hacia el lugar en donde podrá atender y satisfacer sus necesidades, tiene por objetivo ser el primer contacto de la empresa con el cliente, dar información general

sobre los servicios que ofrece el hospital, orientar a los clientes, dar información de pacientes, comunicar interna y externamente al personal o clientes del hospital, recibir correspondencia, tomar las llamadas externas y comunicarlas al lugar correcto en el menor tiempo posible, atender cualquier necesidad del cliente que esté a su alcance resolver.

Según Adam Richert (2009) en su obra Clientes Satisfechos manifiesta las normas que se debe seguir en el área hospitalaria de atención al cliente:

“El personal que labore en el área hospitalaria que este en contacto con los clientes debe seguir las siguientes normas: deben estar siempre muy presentable, con el uniforme completo y limpio, maquillaje discreto, bien peinada, rostro amigable, sonriente contestar amablemente a las preguntas de los clientes, ya sea que se encuentren en el lugar o que llamen por teléfono, resolver en la medida de lo posible las inquietudes o necesidades de los clientes, atender de forma rápida y correcta, nunca masticar chicle mientras se encuentre en el lugar en donde se atiende a los clientes. (p.90)

Afirmación de amplia concordancia ya que el practicar buenos modales y costumbres con los clientes, darles siempre la razón, dejarlo expresarse en momentos de malestar o enojo tratar de comprenderle, actualizar constantemente la base de datos como direcciones y teléfonos, de médicos y otros lugares importantes, con los cuales el hospital necesita comunicarse en un momento determinado, nunca responder de mala manera o de forma pesada,

controlar el tono de voz con el cual se dirige a las personas, ya sea por teléfono o en persona y no olvidar que se es la primera impresión que los clientes y visitantes tienen del hospital.

2.1.6.2 Área de Consulta Externa

Según Romero Looor Jhonny Alberto (Octubre 2010) en su Propuesta de Mejora para el Proceso de Atención en Consulta Externa de un Hospital, señala que:

“La consulta externa de un hospital, es el lugar donde se presta atención ambulatoria a los pacientes, capaces de movilizarse por sí mismos, además comprende el conjunto de medidas y recursos estimados a desarrollar las razones inherentes a la promoción, defensa y restitución de la salud” (p.15)

El desarrollo de este trabajo se basó en la necesidad de mejorar la atención que reciben los pacientes del área de consulta externa de en el Hospital San Vicente de Paul de la ciudad de Ibarra y tiene como objetivo principal reducir los tiempos que el paciente debe esperar para recibir la atención médica que requiere. se realiza un análisis costo beneficio que permite evaluar los resultados de las mejoras implantadas. Situación Actual Proceso de Atención a Pacientes El horario de atención de la consulta externa es de 8h00 hasta las 18h:00 El tipo de pacientes que acude a esta casa de salud proviene de zonas sub urbanas de la provincia del Imbabura así como también de las provincias de Esmeraldas, Carchi y Sucumbíos y el norte de Colombia, los mismos acuden desde las 4h00 . En el área de consulta externa ingresan un promedio de 500 pacientes diarios entre las cuales reciben atención médica ambulatoria alrededor de 400, de los cuales el 64% corresponde a pacientes con citas subsecuentes y

el 36% a citas por primera vez, el resto de pacientes acude a realizarse exámenes de apoyo, cambiar citas, pago de exámenes, entre otros.

El día de la cita el paciente debe esperar hasta que sea llamado por la auxiliar de enfermería quien lo prepara para que el médico lo examine.

Estas acciones requieren de la implantación de una organización estructural y funcional en este establecimiento de salud; que facilite de manera aceptable una atención de calidad a la colectividad.

La valoración, es definida como el análisis crítico sistemático de la calidad de atención médica incluyendo los procedimientos terapéuticos, el uso de recursos y los resultados de los mismos que repercuten en los desenlaces clínicos en la calidad de la vida de los pacientes.

La valoración de la consulta externa del hospital, es calificada en funciones de los objetivos trazados, en el contexto y generación de una cultura de calidad, se hace necesario la institucionalización de procesos que permiten garantizar la eficacia del servicio prestado, la implementación de la valoración, como proceso de revisión para el otorgamiento de atención médica con el fin de identificar las deficiencias que puedan ser remediadas, con el fin de mejorar la calidad de los servicios prestados a la comunidad.

Los problemas más comunes que se presentan en la Consulta Externa se clasificaron por tipos de desperdicios de tiempo, los que se definen como:

- **Espera.-** La espera corresponde a los tiempos muertos que no agregan valor.

- **Traslado.**- La pérdida de tiempo por traslado ocurre cuando el paciente se moviliza de un lugar a otro con el fin de obtener un servicio. Los problemas detectados fueron el traslado excesivo de los pacientes para obtener las citas para los exámenes, la ausencia de médicos, el tiempo excesivo de espera para un paciente quirúrgico y la aglomeración de pacientes en el laboratorio y ventanillas de estadísticas para acceder a un turno y/o conseguir las historias clínicas.

2.1.6.3 Áreas Administrativa del Hospital

El área administrativa del hospital representa un mínimo porcentaje del total del recurso humano, se encarga de dirigir y coordinar todos los recursos que la empresa posee, con el objetivo de dar un servicio de alta calidad a los pacientes, garantizando la atención, donde los métodos, equipos y materiales que se ofrecen sean los mejores, que estén a disposición de las personas que hagan uso de los servicios que presta el hospital.

2.1.6.4 Área Hospitalaria

El área hospitalaria tiene por responsabilidad facilitar tanto a los pacientes como a los trabajadores, las herramientas necesarias para dar y recibir una atención de calidad, que satisfaga las necesidades, coordinando todos los procedimientos internos para brindar un buen servicio, velar porque la Institución cuente con los servicios básicos para que el paciente pueda recuperar su estado de salud, orientar en todo trámite a los pacientes, brindar apoyo y ofrecer facilidades para poder utilizar los servicios que requiera, contar con personal calificado para brindar una atención de calidad, llevar los controles financieros, ofrecer a los empleados o clientes internos buenas condiciones laborales, para

contar con colaboradores plenamente identificados con la misión institucional y brindar un servicio de excelencia.

Matute Erlin (2007) en su obra Administración Hospitalaria, señala las normas que debe seguir El Área Administrativa de un Hospital:

“ El área de administración debe cumplir las siguientes normas: atender siempre a los clientes con una agradable sonrisa, dirigirse a la persona que se atiende con tono agradable modulado de voz, cuidar la presentación personal, portar siempre un gafete que identifique a la persona que atiende, atender toda llamada telefónica con la mayor eficiencia posible, ya que cada llamada es muy importante, agotar todos los recursos antes de decir no se puede o no hay, siempre escuchar al cliente, nunca llevarle la contraria”.(p.43)

Aseveración con la que comparten las investigadoras ya que todas las personas que ocupan puestos de trabajo en un hospital, las personas del área administrativa también tienen contacto directo con los pacientes y con los familiares de los pacientes.

En el área administrativa del hospital se desarrollan las actividades de cancelación de cuentas, autorizaciones de procedimientos por parte de seguros, se da información de precios y servicios que presta la institución hospitalaria, entre otras. De aquí, se entiende que las personas que laboran en todas las áreas del hospital, deben estar capacitadas y consientes de que trabajan para una Institución la cual es netamente de servicio, por lo tanto la actitud de interés e identificación con la situación que está viviendo el paciente y sus familiares es

de vital importancia, por ningún motivo se ha de tolerar que la fría actividad que se realiza en un escritorio y tras una computadora, haga al servidor del hospital, indiferente ante una situación de dolor como enfermedad, tristeza que una persona pueda estar viviendo.

Según el Dr. Carlos Brown (2006) en su obra Recursos Hospitalarios indica los principios que rigen al área administrativa de un hospital

Los principios que rigen al área administrativa de un hospital son: Atender en el menor tiempo posible a los clientes. Proteger siempre la imagen de la empresa, refiriéndose siempre a todos los departamentos y colaboradores como partes importantes del hospital que saben hacer su trabajo. Proporcionar palabras de atención a los clientes que esperan, mientras se termina de atender a otra persona. Nunca desprestigiar a otra área, departamento o persona de la empresa, sino por el contrario tratar de cubrir cualquier error que pudiera haberse cometido. (p.56)

2.1.6.5 Área de Apoyo

Las áreas de apoyo o los servicios de un hospital, lo constituyen las áreas de limpieza, cocina, lavandería, mantenimiento, costura, entre otras; que producen para el hospital los servicios de ropa nueva, ropa limpia, dietas para los pacientes, limpieza y cuidado de las instalaciones del hospital. Estas actividades son de suma importancia, ya que aunque no son la esencia de la actividad hospitalaria, constituyen lo que garantizará a los pacientes un ambiente cómodo, limpio y agradable en donde recobrar su estado de salud.

Los colaboradores de estas áreas, han de ser al igual que los de las otras áreas, personas identificadas y con vocación de servicio, ya que en determinado momento, ellos también tienen un contacto directo con los pacientes. El personal que labora en las áreas de apoyo, es por lo general de un nivel académico bajo, por lo que es necesario su educación o entrenamiento en relación a lo que es atención al cliente y también enseñarles las formas de desempeñar sus actividades con las modificaciones que por tratarse de un hospital existen.

El objetivo general de los servicios de apoyo es ser como su nombre lo dice, apoyo o auxiliar a las labores de enfermería y de los médicos, dependiendo el área, ya sea cocina, limpieza, lavandería, costura, elaborar las dietas, según los requerimientos específicos del paciente, para contribuir con el tratamiento de los mismos. Deben mantener las áreas públicas del hospital limpias, garantizar la higiene, desinfección de las habitaciones donde se hospedan los pacientes o sus familiares, proveer ropa limpia y desinfectada para suplir las demandas del hospital, reparar desperfectos en los materiales que integran el edificio del hospital y velar por brindar un servicio de calidad a los pacientes mostrando siempre la disposición para proveer al hospital los elementos necesarios, que contribuyan a dar una buena atención al cliente.

Matute Erlin (2007) en su obra Administración Hospitalaria, señala las normas que debe seguir El Área de Apoyo de un Hospital

Las normas que debe seguir el Área de Apoyo de un Hospital son: cumplir a cabalidad con los horarios de trabajo establecidos en el contrato de trabajo, portar siempre un uniforme limpio y cuidar la presentación personal, tocar las puertas con suavidad, anunciarse

antes de ingresar a una habitación, cumplir con los procedimientos indicados para realizar las actividades en específico, respetar los horarios de comida, teniendo en cuenta que al tratarse de una empresa de servicio, no hay horarios fijos, sino que se dispone del tiempo al estar desahogado el servicio, nunca masticar chicle durante las horas de trabajo, si el paciente le solicita algún servicio ajeno a su área, dirigirse a las enfermeras encargadas de la unidad, realizar sus labores con responsabilidad y diligencia.(p.50)

Concordancia en unidad de criterio con el autor ya que el personal de apoyo siempre debe estar atento al estado de ánimo del paciente, para poder contribuir en la pronta recuperación y no interferir con la misma, cumplir con las reglas de aislamiento, de forma discreta, para no alarmar a los pacientes y familiares, preguntar con discreción, cuando haya paciente en aislamiento, de que enfermedad se trata para dar a la ropa e incluso a los utensilios que el paciente utilice, el tratamiento de desinfección correspondiente según el caso y ser amigable con el paciente en todo momento, nunca reflejar lastima o pena, sino por el contrario ofrecer palabras de ánimo.

2.1.6.6 Área Médica :

El Área Médica es la que brinda los servicios médicos, directamente está conformada por los médicos Residentes y el personal de enfermería, este cuerpo de servidores, son los encargados de brindar el cuidado directo al paciente, con la finalidad de llevar a las personas a una pronta recuperación de su estado de salud. Esta área es la que posee mayor responsabilidad, ya que están en juego las vidas humanas.

El objetivo general del área médica de un hospital, es brindar el cuidado directo al paciente, utilizar las técnicas con equipos más avanzados para obtener un diagnóstico correcto y poner en práctica técnicas de cuidado hacia la ayuda al paciente para lograr una recuperación satisfactoria, atenderlo en cualquier deseo o necesidad especial que requiera, velar porque el paciente se encuentre a gusto y bien atendido por todos los colaboradores que tienen contacto con él. Ser soporte para el paciente y explicarle de la mejor forma el diagnóstico, de manera que este comprenda el origen de su enfermedad, brindar el apoyo moral a la familia del paciente

Según Bradly Croll (2004) en su obra Servicios Hospitalarios Efectivos cita las normas que debe seguir el Área Médica de un Hospital.

Las normas que debe seguir el Área Médica de un Hospital es el cuidado del paciente proporcionándole satisfacción en las necesidades emocionales, espirituales, físicas, mentales, sociales y de rehabilitación. La enfermera debe dar cuidados que vayan más allá de las estrictas órdenes médicas, identificar las necesidades de su paciente y determinar la forma de resolverlas, ayudándole a disminuir en la medida de lo posible las fuentes de tensión, proporcionándole descanso con su simpatía, haciéndole comprender su enfermedad y tratamiento. (p.23)

Aseveración con la que comparten las investigadoras ya que para garantizar un servicio de calidad, El médico residente y la enfermera de turno, deben

mantenerse en constante vigilancia, para no desatender ninguna necesidad de los pacientes, brindando la atención personalizada en cada caso en forma especial.

2.1.7 Cultura Organizacional para la calidad Hospitalaria

En la actualidad muchas empresas e instituciones apuestan a un servicio basado en capacidad y competencia, en el compromiso de sus funcionarios, para ello el mejoramiento de atención a los pacientes que acuden a la consulta externa en un hospital, requiere de un reordenamiento organizacional.

Según Lee Rimiury (2004) en su obra Políticas de Servicios afirma que en una Institución de Salud se debe seguir los siguientes lineamientos en la organización:

Cliente es el paciente en este lugar no se decide que va a comprar, no paga el producto o servicio que recibe, pero sí evalúa la calidad percibida, cuanto mayor calidad del servicio más es el tiempo invertido en su atención. El producto no siempre sigue igual secuencia del proceso, el médico y no el paciente es el que decide la demanda de servicios, tratamientos y atenciones.(p.51)

Estas particularidades dan las herramientas de gestión que se centren en la satisfacción del paciente a partir de la búsqueda de soluciones que tengan en

cuenta aquellos elementos que pueden influenciar en el funcionamiento hospitalario.

El control de gestión tiene una gran importancia dado por la dinámica del medio que impone un monitoreo constante de los cambios externos; el aumento constante en la complejidad organizativa de las entidades, que obliga a incrementar el control del trabajo interdependencias; y las siempre factibles fallas de los seres humanos, por lo que hay que prever los errores antes de que causen daños irreparables.

En el contexto Nacional, se realizan grandes esfuerzos para que los servicios médicos asistenciales que se brinden en los hospitales satisfagan las necesidades de los pacientes y usuarios; y estos tienen como base la búsqueda de herramientas para la mejora y gestión de los procesos que logren alinearse con la estrategia organizacional.

Según Richard Rojas (2009) en su libro Organizaciones de Éxito manifiesta los siguientes planteamientos:

Se debe orientar al cliente ya que es el árbitro final de la calidad del producto y del servicio. Es importante el involucramiento del personal ya que el potencial de cada una de las personas se libera porque existe un conjunto de valores compartidos. Debe prevalecer el liderazgo y coherencia de objetivos donde los líderes, son responsables de todos los niveles del Hospital. Otro aspecto a considerar es la cultura mejora continua

e innovación por parte del personal. Y la responsabilidad social donde el personal hospitalario se comporta con ética, esforzándose por superar el cumplimiento de las normas y requisitos legales.(p.79)

Afirmación de amplia concordancia con las investigadoras ya que todo sistema de gestión de calidad que se implante va a permitir que se cumplan las políticas de calidad de la organización.

Al hablar de cultura organizacional se debe decir que las organizaciones al igual que los individuos tienen una personalidad, pueden ser rígidas o flexibles, poco amistosas o serviciales, innovadoras o conservadoras. Estas características integran lo que llamamos cultura de la organización.

Según J.Thurnner (2007) en su obra Cultura Organizacional Empresarial define como: **“La cultura organizacional como el conjunto de valores, creencias y principios compartidos entre los miembros de una organización. Dicho conjunto de características es lo que diferencia las organizaciones”.** (p.9)

Para el desarrollo de una cultura organizacional eficiente se debe considerar algunas características:

Según J. Campbell, (2004) en su obra Cultura de Eficiente manifiesta siete características que, al ser combinadas y acopladas, revelan la esencia de la cultura de una organización:

- La Autonomía Individual. El grado de responsabilidad, independencia y oportunidad que las personas tienen en la organización para ejercer iniciativa.
- Estructura. El conjunto de niveles, normas y reglas, así como la intensidad de supervisión directa de la dirección.
- Apoyo. El grado de ayuda y cordialidad que muestran los gerentes a sus subordinados.
- Identidad. La medida en que los miembros se identifican con la organización en su conjunto más que con su grupo o campo de trabajo.
- Recompensa al Desempeño. El grado en que la distribución de premios al personal se basen en criterios relativos al desempeño de los trabajadores.
- Tolerancia del Conflicto. El nivel de conflicto presente en las relaciones de compañeros y grupos de trabajo, así como la disposición a ser honesto y abierto ante las diferencias.
- Tolerancia del Riesgo. El grado en que se estimula (alienta) a los trabajadores a ser agresivos, innovadores y a correr riesgos. Cada una de las siete características se puede representar en una línea horizontal que se desplaza de izquierda a derecha. La intensidad mínima (baja) con que se presenta cada característica.

Al evaluar la organización a partir de todas estas características se tiene un perfil completo de ella. La cultura de la organización es una imagen compuesta, formada por estas siete características. El perfil o imagen es la base de los sentimientos de significado compartido que tiene los miembros respecto a la organización, de cómo se hace las cosas en ella y de la manera en que ha de obrar. Estas características pueden combinarse y de esta manera obtener organizaciones altamente diferentes.

Para cambiar la cultura de una organización, se plantean las siguientes sugerencias:

- Diagnosticar y reconocer los elementos de la cultura prevaeciente, para buscar su adaptación al entorno. Hacer que los principales directivos se conviertan en modelos positivos de roles, dando la pauta mediante su comportamiento. Promover los valores y principios congruentes con un entorno en constante cambio.
- Hacer que los principales directivos se conviertan en modelos positivos de roles, dando la pauta mediante su comportamiento. Promover los valores y principios congruentes con un entorno en constante cambio.
- Crear nuevas historias, símbolos y rituales compatibles con los nuevos valores.
- Seleccionar, promover y apoyar a los trabajadores que abrazan los nuevos valores que se pretende implantar.
- Rediseñar los procesos de socialización para que correspondan a los nuevos valores.
- Cambiar el sistema de premios para favorecer la aceptación del nuevo conjunto de valores.
- Reemplazar las normas no escritas con reglas formales que se tengan que cumplir. Reafirmar los valores y demás elementos valiosos de la cultura actual y cambiar aquellos que resultan disfuncionales.

2.1.8 Calidad y Calidez en el Servicio

Según Dimitri Cortier (2009) en su Obra Empresas de Calidad, manifiesta que:

La calidad tiene muchas definiciones, pero la básica es aquella que dice que aquel producto o servicio que nosotros adquiramos satisfaga nuestras expectativas sobradamente. Es decir, que aquel servicio o producto funcione tal y como nosotros queramos y para realizar aquella tarea o servicio que nos tiene que realizar. Con todo y a pesar de esta definición el término "Calidad" siempre será entendido de diferente manera por cada uno de nosotros, ya que para unos la Calidad residirá en un producto y en otros en su servicio posventa de este producto, lo cierto es que nunca llegaremos a definir exactamente lo que representa el término Calidad a pesar de que últimamente este término se haya puesto de moda.(p.79)

Es decir que comprender lo que es la calidad equivale a que el servicio o producto funcione según nuestras expectativas, para algunas personas la calidad residirá en un producto y para otros en su servicio de este producto.

El significado de la palabra calidad puede adquirir múltiples interpretaciones, ya que todo dependerá del nivel de satisfacción o conformidad del cliente. Sin embargo, la calidad es el resultado de un esfuerzo arduo, se trabaja de forma eficaz para poder satisfacer el deseo del consumidor, dependiendo de la forma

en que un producto o servicio sea aceptado o rechazado por los usuarios, podremos decir si éste es bueno o malo.

Uno de los temas que más han despertado el interés de las instituciones estatales, los empresarios y ejecutivos de nuestro país, es el tema de la satisfacción de los clientes o usuarios, lo cual traerá muchos beneficios a las empresas o a las organizaciones públicas. Sin embargo, la mayoría de las personas, empresarios y ejecutivos cometemos el error de confundir la satisfacción de los clientes, con un concepto llamado calidez en el servicio.

No es otra cosa que el buen trato, la amabilidad, la sonrisa y cortesía para los clientes o usuarios. Es más, hasta hay comerciales de entidades públicas que mencionaban la calidez como parte de su nuevo slogan.

Por supuesto, que como seres humanos a todos agrada ser tratados con cortesía y buen trato; con actividades encaminadas a aumentar la calidez de los servicios, sin embargo lo que verdaderamente satisface a un cliente es la calidad en el servicio, destacándose cinco aspectos distintos para determinar si el servicio que recibimos de una empresa o una dependencia pública es de calidad.

Los aspectos son:

1. Aspectos Visuales: las instalaciones, apariencia de la persona, comunicaciones materiales con los clientes.
2. Cumplimiento de Expectativas: Entrega de lo ofrecido (producto o servicio) de manera correcta y oportuna.

3. Actitud del personal: la disposición del personal para escuchar al cliente, resolver sus dudas o problemas, y las ganas de brindarle un servicio con agilidad.

4. Habilidades de personal: normalmente los consumidores evaluamos también a la persona que nos atiende y buscamos tres aspectos esenciales:
 - Competencia: que los colaboradores sepan los productos y servicios que vende, que conozca los procedimientos, políticas, etc. Una persona que parece no saber lo que hace, genera desconfianza y mal servicio.

 - Honestidad: que el cliente perciba que quien lo atiende sea totalmente honesto en sugerencias, recomendaciones y precios.

 - Cortesía: amabilidad y buen trato.

5. Empatía: Ponerse en el lugar del cliente, para ofrecerles productos y servicios que le brinde valor agregado.

Como se podrá notar, el cliente evalúa muchas cosas a más de la cortesía, por lo que seguramente sus esfuerzos no han logrado éxito.

Cada uno de estos aspectos requiere diferentes estrategias de acción para lograrse el mejor desempeño, por lo que no se pueden atacar al mismo tiempo.

2.2 Posicionamiento Teórico Personal

Luego de haber hecho el análisis documental de los diferentes tipos de enfoques y teorías, se ha considerado como fundamento sociológico los pensamientos de Emile Durkheim, Max Weber y de Vygotsky que concibe la relación entre la educación y el cambio social, además afirma que la educación es un proceso dinámico en el que interactúa el medio donde se desenvuelve y las necesidades del individuo donde los sistemas educativos y servicios complementan el sistema social, para estudiar los hechos sociales es necesario entender las motivaciones de las personas con la realidad en la que se desarrollan.

Desde el punto de vista epistemológico, la presente investigación se fundamenta en el proceso de construcción del conocimiento que orienta al desarrollo de un pensamiento al servicio de los demás a través del cumplimiento de procesos organizacionales funcionales que se evidencian en el planteamiento de habilidades y conocimientos, donde el aprendizaje propone la ejecución de actividades extraídas de situaciones y problemas de la vida y el empleo de métodos participativos de aprendizaje, para ayudar alcanzar los logros de desempeño.

Legalmente esta investigación se fundamenta en el Decreto Ejecutivo 502 que contempla el Plan de Implementación de la Reforma a la Salud que incluye los lineamientos, de la Ley Especial de Descentralización del Estado y de Participación Social en la Salud, propuesta que orienta la reorganización y modernización al interior de los hospitales hacia una gestión en servicio con calidad a los más desprotegidos o vulnerables.

Tomando en cuenta que la estructura y funcionamiento de un hospital, para alcanzar un rendimiento eficaz y económico, son los de una empresa que tiene en sí una estructura social donde el Cliente es un individuo que compra bienes o servicios; en el caso particular de los hospitales, los clientes son llamados pacientes y son las personas que llegan a un hospital y buscan un servicio que pueda ayudarles a recuperar su salud o que le provea lo necesario para mejorar su actual estado físico.

El éxito de las empresas o instituciones depende, en la gran mayoría de los casos de la afinidad y el compromiso que puede existir entre los empleados y/o funcionarios, cuando todos trabajan por un mismo fin, las actividades fluyen de manera más rápidas y eficientes, siendo esta la clave del éxito para conseguir los grandes objetivos planteados encaminándoles por un mismo sendero de estrategias que permitan ofrecer un servicio de calidad con calidez.

2.3 Glosario de Términos

Los términos que a continuación se describen son tomados como fuente bibliográfica del Diccionario Océano Uno y del Diccionario de Salud Instruccional.

- **Archivo.-** Unidad significativa de información que puede ser manipulada por el sistema operativo de un ordenador. Un archivo tiene una identificación única formada por un "nombre" y un "apellido", en el que el nombre suele ser de libre elección del usuario y el apellido suele identificar el contenido o el tipo de archivo. Así, en el archivo prueba.txt el apellido "txt" señala que se trata de un archivo que contiene texto plano.

- **Beneficiario.-** Individuos u organizaciones que se ven beneficiados, directa o indirectamente, por las acciones de un determinado proyecto.
- **Calidad.-** Aquellas características del producto que responden a las necesidades del cliente.
- **Calidad-percibida.-** Es aquella que percibe el usuario. Es subjetiva y suele estar influenciada por las condiciones socioeconómicas del paciente, así como por razones culturales y religiosas.
- **Calidad-Técnica.-** Es la eficacia objetiva. En Salud, la Calidad Técnica depende del estado del arte de la práctica médica. Es el grado de seguimiento de normas contemporáneas para el correcto diagnóstico y el efectivo tratamiento con relación a la condición del paciente.
- **Cargo.-** Conjunto de tareas y responsabilidades que constituyen el trabajo asignado a un solo empleado.
- **Comunicación.-** Proceso de intercambio de información con el fin de conseguir un objetivo. Supone interacción entre el emisor y el receptor.
- **Comunidad.-** Conjunto identificable de individuos que residen en un área geográfica determinada, comparten una cultura común y muestran cierta conciencia de su identidad de grupo.
- **Control.-** Proceso de monitorear las actividades de la organización para comprobar si se ajusta a las normas, para corregir las fallas o desviaciones.

- **Delegar.-** Acto de asignar a un supervisado la autoridad y la responsabilidad formales para realizar actividades específicas.
- **Demanda.-** Disposición a pagar por algo; cantidad y calidad de un bien que desean adquirir los consumidores-compradores a los diferentes precios. Grado, extensión en la población (colectivo) posible de recibir una mejora. Es la eficacia llevada al nivel de escala.
- **Efectividad.-** Consisten en la medición del grado en que una forma eficaz de intervención puede aplicarse o ponerse a disposición de todos los miembros de un grupo definido que podría resultar beneficiado.
- **Eficacia.-** Capacidad de hacer lo apropiado para lograr la meta propuesta; ej.: mejoras en salud. Atributo que indica que una acción es útil y beneficiosa para cumplir con los objetivos.
- **Eficacia-organizacional-o-empresarial.-** Realizar Actividades comparables mejor que la competencia.
- **Eficiencia.-** Capacidad de alcanzar los objetivos con el menor gasto. Eficiencia es sinónimo de optimización de la utilización de los recursos. Comprende dos conceptos: 1. Costo/efectividad o costo eficacia: optimización de la utilización de los recursos para obtener la mejor relación entre el costo de la atención y el resultado expresado como mejora en la salud (mortalidad, morbilidad u otra unidad natural de evaluación) atribuible a esa intervención. Expresa la productividad: Se alcanza un idéntico resultado con menores recursos. 2. Costo/beneficio: optimización de la utilización de los recursos para obtener la mejor relación entre el costo de la atención y el valor monetario atribuible a la

mejora en la salud obtenida por esa atención. Expresa la oportunidad en la asignación de los recursos, referido al costo alternativo: Con los mismos recursos económicos se obtiene un mayor impacto en salud, si se los aplica en tal proyecto alternativo (educación, vivienda, cuidado del medio).

- **Estudio de factibilidad.-** Estudio llevado a cabo en la etapa de pre inversión (idea proyecto, anteproyecto y proyecto), tendiente a: - Verificar si el proyecto está bien fundado y justificado. Determinar si los objetivos propuestos son coherentes con las necesidades de los beneficiarios - Determinar si no existen impedimentos políticos, legales, sociales, técnicos o económicos.
- **Hardware.-** Equipo físico empleado para las actividades de alimentación, procesamiento y salida en un sistema de información soportado por computadoras.
- **HHCC.-** Historia Clínica
- **Indicador.-** Herramienta de medida que permite caracterizar (brindar información acerca de) una estructura, un proceso (actividad) o un resultado.
- **Información.-** Agregación sistemática, estructurada y contextualizada de datos. Conjunto de datos agregados sistemáticamente y estructurados de forma coherente con una finalidad determinada, que se entregan en forma inteligible para el receptor.

- **Informar.-** Aportar datos sistematizados, claros, precisos, oportunos, relevantes, confiables, orientados al usuario de la información y acertados con el objetivo de la organización.
- **Informática.-** Síntesis de información y automática. Disciplina que aporta métodos electrónicos muy eficaces para procesar datos.
- **Necesidad.-** Capacidad de beneficiarse con algún bien o servicio disponible.
- **Normas.-** Reglas para la conducta aceptada y esperada. Estándares de conducta aceptables en un grupo y compartidos por todos sus miembros.
- **Procedimiento.-** Conjunto básico de actividades con un objetivo determinado que conforma una tarea rutinaria.
- **Procesos.-** Es una secuencia de tareas lógicamente determinadas con la finalidad de lograr un determinado producto o servicio.
- **Proyecto.-** Planificación y materialización de una alternativa viable para solucionar un problema, dar respuesta a una necesidad o simplemente desarrollar una actividad aprovechando una fortaleza u oportunidad.
- **Rentabilidad-privada.-** Utilidades en forma de dividendos que se distribuyen entre los propietarios.
- **Rentabilidad-social.-** Utilidad social que se redistribuye en el conjunto social.

- **Resumen.-** Síntesis de un proyecto que se presenta en las primeras páginas de un plan.
- **Riesgo.-** Probabilidad que ocurra un daño.
- **RRHH.-** Recursos Humanos
- **Satisfacción de los usuarios.-** Bienestar de los pacientes frente al nivel técnico de la atención, las características de la interacción social con el personal de salud y las condiciones del espacio en el que se brinda la atención.
- **Sistema.-** Conjunto de partes que interactúan para alcanzar un objetivo común.
- **Software (componentes lógicos, programas, software).-** Programas o elementos lógicos que hacen funcionar un ordenador o una red, o que se ejecutan en ellos, en contraposición con los componentes físicos del ordenador o la red.
- **Usuario.-** Son los que reciben el producto o servicio resultante de un proceso.
- **Variable.-** Característica cuantitativa considerada en una investigación. Las características cualitativas se denominan atributos.

2.4 Subproblemas, Interrogantes

- ¿Cuál es la situación organizacional y funcional de los servicios de atención al cliente de Consulta Externa del Hospital San Vicente de Paúl?

- ¿Cuáles deben ser los fundamentos teóricos que orienten los procesos de atención al cliente hospitalario hacia un servicio con calidad y calidez?
- ¿Una guía de mejoramiento para la atención al cliente de consulta externa del Hospital San Vicente de Paúl permitirá organizar al talento humano, tecnológicos, infraestructura y recursos para brindar un mejor servicio a los usuarios de esta casa de salud?
- ¿Los expertos validaran la propuesta de mejoramiento para la atención al cliente de consulta externa del Hospital San Vicente de Paúl en forma favorable?

2.5 Matriz Categorial

CONCEPTO	CATEGORIA	DIMENSION	INDICADOR
Es la característica del producto que responden a las necesidades del cliente.	Servicio Atención al cliente	Consulta externa	<ul style="list-style-type: none"> • Facilidad de citas • Ahorro de tiempo • Rapidez en el servicio • No exista mucho tiempo de espera • Satisfacer las necesidades de los usuarios • Sala de espera de calidad y confort • Suficiente personal
Calidad de desempeño de los servidores, hacia el servicio.	Consulta externa	Modelo de gestión	<p>Exceso de pacientes para la capacidad instalada</p> <p>Clientes satisfechos</p>

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de Investigación

El tipo de investigación propuesta responde a la consideración Proyecto Factible ya que constituye el desarrollo de una propuesta válida que permita ofrecer una solución a problemas de la realidad hospitalaria sustentada en una base teórica que sirva a los requerimientos o necesidades de Servicio y Atención al Cliente en un Hospital Público.

Es una investigación de campo porque se basa en evidencias documentales y registros en el lugar de los hechos, es de carácter no experimental, porque no se manipulará variables ni se planteará hipótesis, tiene un carácter positivo debido a que se presentará una propuesta de trabajo para mejorar la atención al usuario que acude al Hospital San Vicente de Paúl. Esta Investigación se encuentra al alcance de las investigadoras y su entorno permitiendo desarrollar en todas sus fases procesos lógicos y claros para conseguir los objetivos planteados, resolviéndose de forma práctica.

La investigación se caracterizó por dos momentos en su realización, un primer momento que correspondió al diagnóstico o evaluación de la situación actual y el segundo que se planteó una propuesta de solución elaborada atendiendo a las causas y efectos del problema. El diagnóstico utilizó una modalidad de investigación de campo de carácter descriptivo, que sirvió de base para descubrir la necesidad, las falencias y la factibilidad de formulación de soluciones a ser aplicadas. La investigación se desarrollo considerando las siguientes etapas:

Primera Etapa.- En la primera etapa se elaboró el proyecto de investigación.

Segunda Etapa.- En esta etapa se realizó la revisión bibliográfica, documental, legislativa, que proporcionó un marco contextual teórico para su desarrollo, se elaboró y aplicó los instrumentos de investigación para estructurar el diagnóstico que sirvió de base para la elaboración de la propuesta.

Tercera Etapa.- En esta etapa se elaboró una Guía Práctica de Atención al Cliente de Consulta Externa del Hospital San Vicente de Paúl.

3.2 Métodos

La metodología que se utilizó para esta investigación es la observación directa ya que se trabajó directamente con las Autoridades, el Personal Administrativo, de Servicios Generales y los pacientes de Consulta Externa para contextualizar el problema. Entre los métodos teóricos que se emplearon citaremos a los siguientes:

- **El Método Analítico - Sintético.-** Porque es de gran necesidad desglosar la información y descomponerla en sus partes, con el se logró la comprensión y explicación amplia y clara del problema, determinando sus causas y efectos, sirvió para demostrar el tamaño exacto de la población y sacar conclusiones valederas y recomendaciones útiles.
- **El Método Inductivo – Deductivo.-** Se empleó para la elaboración del marco teórico y el análisis de resultados del diagnóstico. Posibilitando descubrir, analizar y sistematizar los resultados obtenidos, para hacer generalizaciones del problema se utilizó para la interpretación de resultados, conclusiones y recomendaciones enfocadas a la propuesta.

- **El Método Descriptivo.-** Puesto que tiene como base la observación sirvió para describir el problema tal como se presenta en la realidad de la Institución investigada, permitiendo una visión contextual del problema y del lugar de investigación en tiempo y espacio, también se empleó para explicar de forma detallada el servicio que presta el Hospital y la forma como se atiende a los pacientes.
- **El Método Estadístico.-** Se empleó mediante el análisis cuantitativo y porcentual de la información en el cálculo en el campo de la investigación puesto que después de la recopilación, agrupación y tabulación de datos se procedió a resumirlos en centrogramas estadísticos, la información se representó a través de tablas, gráficos y en forma escrita, con lo cual se estructuró la síntesis de la investigación es decir las conclusiones.

3.3 Técnicas e Instrumentos

Como las técnicas dependen de las fuentes de información, se utilizó como técnica de recolección de información primaria, la Encuesta que permitió obtener datos provenientes del encuestado sin presión o intervención alguna del encuestador. Se diseñó un cuestionario con preguntas de tipo cerrado y con opción múltiple operacionalizando las variables e indicadores respectivos en los distintos ítems. Los instrumentos se diseñaron para el Personal del Hospital y otro para el Usuario.

Aplicadas las encuestas, se procedió a realizar un análisis de cada uno de los instrumentos de la investigación con la finalidad de tabular los datos consignados en las encuestas. Los datos obtenidos mediante el instrumento de investigación aplicado se tabularon e interpretaron los resultados obtenidos mediante estadística descriptiva estableciendo porcentajes de las respuestas y

registrados en gráficos estadísticos, que proporcionan una visualización objetiva para la elaboración de un diagnóstico, como de la factibilidad de elaboración de una propuesta de mejora. Así como la disposición de los involucrados a su futura aplicación.

3.4 Población

La población que se tomó en la Investigación estuvo conformada por las Autoridades, el Personal Médico, Administrativo y de Servicios Generales, que se detalla a continuación:

Autoridades	1 Director General del Hospital 1 Sub Director Médico del Hospital
Personal Médico	64 Médicos Residentes:
Personal Administrativo	43
Personal de Servicios Generales	190
Usuarios	534 que acudieron durante las semanas del 1 al 11 de Enero del 2011 a la consulta externa

3.5 Muestra

Para el cálculo de la muestra se aplicó la siguiente fórmula y se utilizó los siguientes ítems.

$$n = \frac{PQ \cdot N}{(N - 1) \frac{E^2}{k^2} + PQ}$$

- PQ = Varianza de la población, valor constante = 0,25
- N= Población/Universo
- (N-1) = Corrección geométrica para muestras grandes >30
- E= Margen de error estadísticamente aceptable
- 0,02 = 2% (mínimo)
- 0,3 = 30% (Máximo)
- 0,05 = 5% (Recomendado en salud)
- K= Coeficiente de correlación de error, valor constante=2
- Fracción muestral (de cada establecimiento) $m = n/N * E$
- m=Fracción muestral
- n=muestra

Desarrollo de la muestra

$$n = \frac{0.25.534}{(534 - 1) \frac{0,05^2}{2} + 0,25}$$

$$n = \frac{133.5}{(533) \frac{0,0025}{4} + 0,25}$$

$$n = \frac{133.5}{(533).(0,000625) + 0,25}$$

$$n = \frac{133.5}{0,333125 + 0,25}$$

$$n = \frac{133.5}{0,583125} \quad n = 229$$

$n = 229$ PACIENTES

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

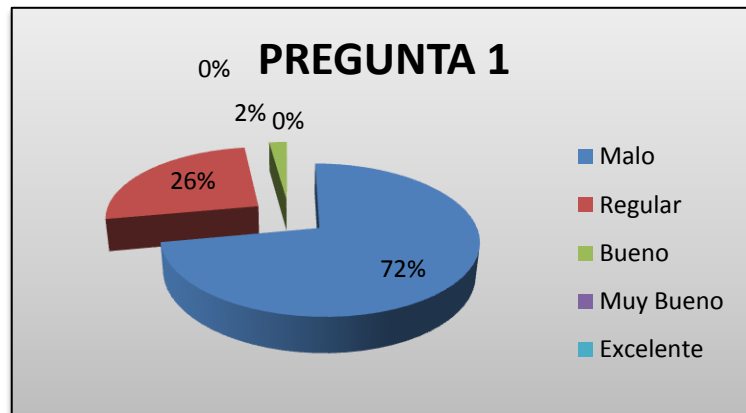
ENCUESTA A USUARIOS DEL SERVICIO DE SALUD DEL HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL.

PREGUNTA 1 ¿Cómo beneficiario directo de los servicios que presta el Hospital San Vicente de Paúl, el servicio de entrega de citas médicas es?

TABLA 1

RESPUESTA	f	%
Malo	165	72
Regular	59	26
Bueno	5	2
Muy Bueno	0	0
Excelente	0	0

Fuente encuesta a Pacientes



Fuente: Encuesta a Pacientes

Elaborado por: Patricia Rosales y Maritza Burbano

El 72% de los usuarios afirman que los servicios que presta el hospital en la entrega de citas médicas es mala, el 26% que es regular y el 2% bueno, lo que valida la novedad de la propuesta.

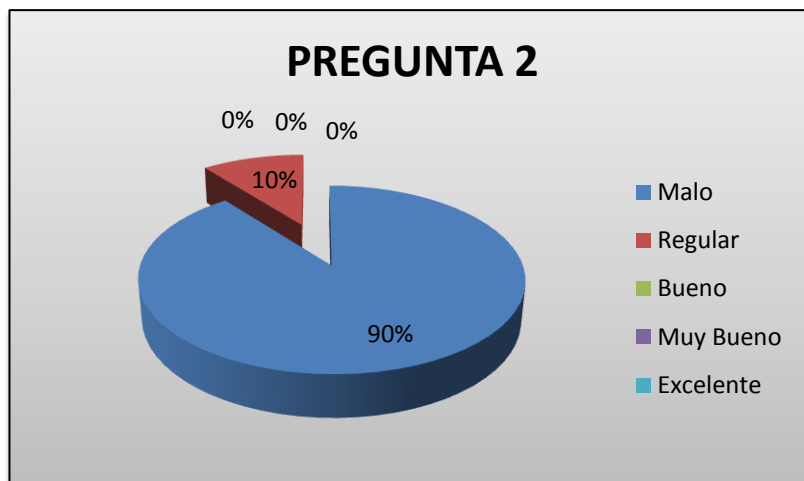
PREGUNTA 2

¿Cómo califica el servicio que presta el personal de Consulta Externa del Hospital San Vicente de Paúl?

TABLA 2

RESPUESTA	f	%
Malo	205	90
Regular	24	10
Bueno	0	0
Muy Bueno	0	0
Excelente	0	0

Fuente Encuesta a Pacientes



Fuente: Encuesta a Pacientes

Elaborado por: Patricia Rosales y Maritza Burbano

El 99% de los usuarios califican el servicio que presta el personal de Consulta Externa del Hospital San Vicente de Paúl de malo un 10% de regular, lo que

permite inferir que la estructura organizativa del recurso humano requiere de una reingeniería que asegure la calidad del servicio con responsabilidad y calidez.

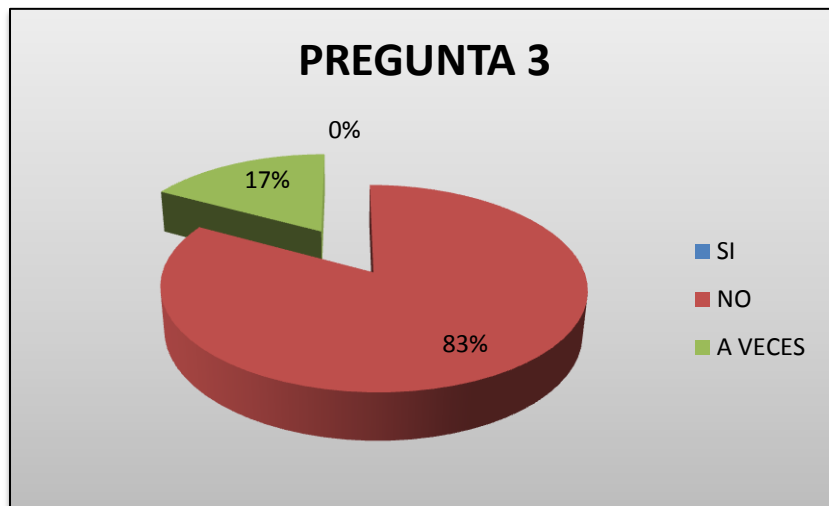
PREGUNTA 3

¿Considera usted que el servicio que recibe en consulta externa es rápido y le ahorra tiempo?

TABLA 3

RESPUESTA	f	%
Si	0	0
No	190	83
A Veces	39	17

Fuente encuesta a Pacientes



Fuente: Encuesta a Pacientes

Elaborado por: Patricia Rosales y Maritza Burbano

El 83% de los encuestados afirman que el servicio de consulta externa no es rápido ni ahorra tiempo, en tanto que un 17% indican que a veces, lo que

permite deducir que el personal responsable de esta área requiere de capacitación en atención hospitalaria y una guía de orientación de servicios con eficiencia.

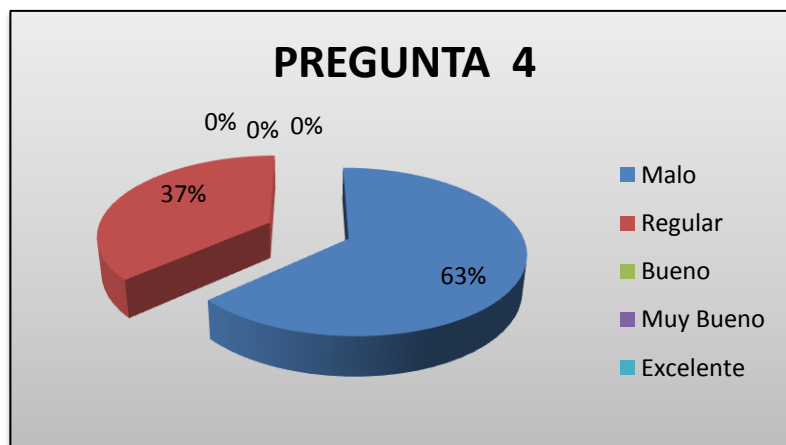
PREGUNTA 4

¿Cómo califica la calidad de servicio que brinda el personal que colabora en el departamento de estadística del hospital?

TABLA 4

RESPUESTA	f	%
Malo	145	63
Regular	84	37
Bueno	0	0
Muy Bueno	0	0
Excelente	0	0

Fuente encuesta a Pacientes



Fuente: Encuesta a Pacientes

Elaborado por: Patricia Rosales y Maritza Burbano

El 63% de los usuarios encuestados indican que la calidad de servicio que brinda el personal que colabora en el departamento de estadística del hospital es malo, un 37% que es regular, lo que confirma la necesidad de implementar una guía de servicios hacia una atención de calidad.

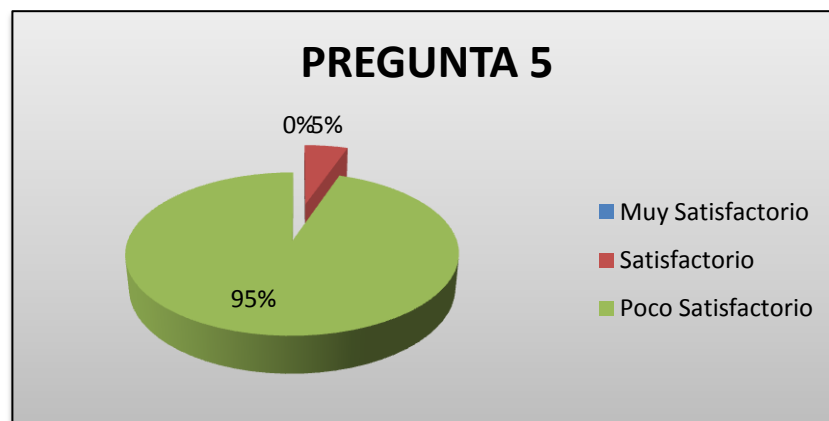
PREGUNTA 5

¿Según su opinión que grado de satisfacción tiene respecto del manejo de manejo de las historias clínicas en el Departamento de Estadística?

TABLA 5

RESPUESTA	f	%
Muy Satisfactorio	0	0
Satisfactorio	12	5
Poco Satisfactorio	217	95

Fuente encuesta a Pacientes



Fuente: Encuesta a Pacientes

Elaborado por: Patricia Rosales y Maritza Burbano

El 95% de los encuestados afirman que es poco satisfactorio el manejo de historias clínicas en el Departamento de Estadística del hospital, en tanto que un 5% que es satisfactorio. Es así que podemos concluir que según la opinión

pública el Departamento de Estadística presta un servicio deficiente, engorroso que necesita ser mejorado con celeridad.

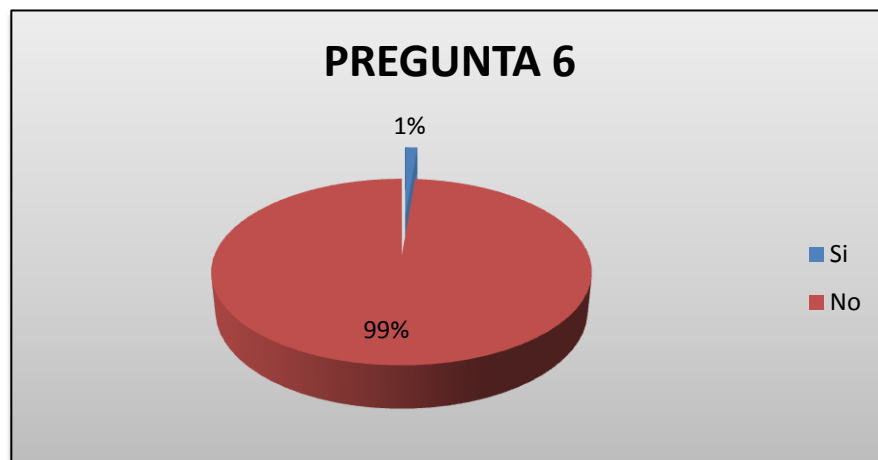
PREGUNTA 6

¿Cree usted que el espacio físico que dispone la sala de espera en consulta externa es el adecuado y suficiente para el número de persona que asisten?

TABLA 6

RESPUESTA	f	%
Si	3	1
No	226	99

Fuente encuesta a Pacientes



Fuente: Encuesta a Pacientes

Elaborado por: Patricia Rosales y Maritza Burbano

El 99% de los encuestados consideran que el espacio físico que dispone la sala de espera en consulta externa no es adecuado y suficiente para el número de personas que asisten, en tanto que el 1% manifiesta que sí, lo que permite

colegir que dada la gran cantidad de pacientes se debe desarrollar propuestas de organización en el servicio para satisfacer a los clientes.

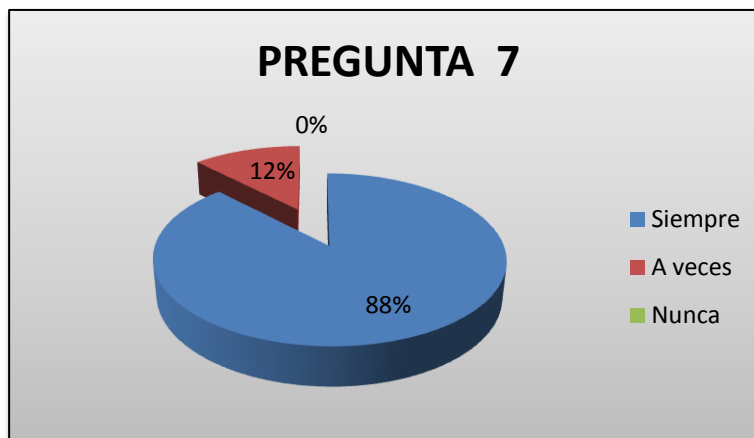
PREGUNTA 7

Considera usted que por la falta de optimización de recursos se presentan inconvenientes en la entrega de los turnos?

TABLA 7

RESPUESTA	f	%
Siempre	201	88
A veces	28	12
Nunca	0	0

Fuente encuesta a Pacientes



Fuente: Encuesta a Pacientes

Elaborado por: Patricia Rosales y Maritza Burbano

El 88% de los usuarios consideran que por la falta de optimización de recursos se presentan inconvenientes en la entrega de los turnos, en tanto que

un 12% que a veces, por lo que podemos deducir que la mayoría de usuarios que asisten al hospital están inconformes, haciéndose necesario implementar una propuesta de gestión para optimizar los recursos hacia un servicio eficiente.

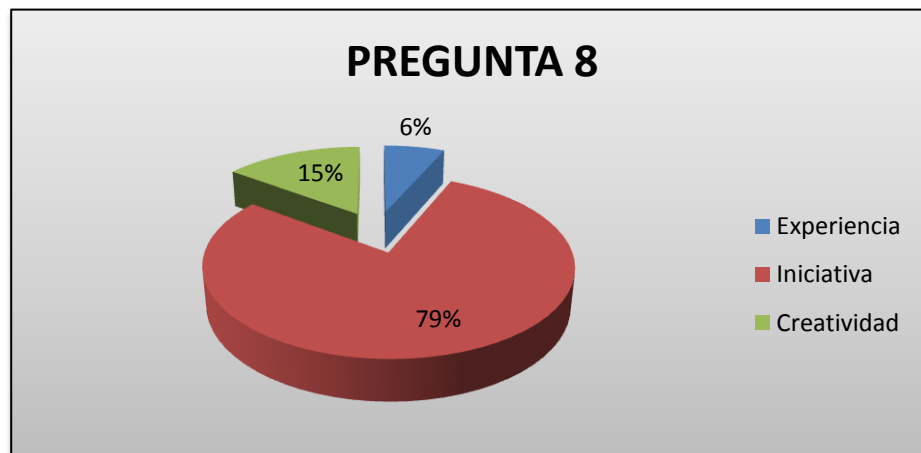
PREGUNTA 8

¿Qué factores considera importantes para la atención al público?

TABLA 8

RESPUESTA	f	%
Experiencia	15	6
Iniciativa	180	79
Creatividad	34	15

Fuente encuesta a Pacientes



Fuente: Encuesta a Pacientes

Elaborado por: Patricia Rosales y Maritza Burbano

El 79 % de los usuarios de salud consideran que es importante para la atención al público iniciativa, el 15% consideran que la creatividad y el 6% creen que es la experiencia, lo que permite concluir que los funcionarios para entregar un servicio de calidad con calidez requieren cambios que se orienten a la excelente atención al cliente.

ENCUESTA AL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL.

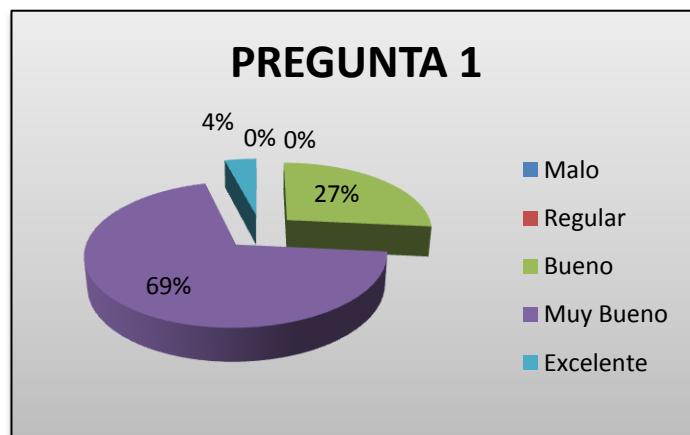
PREGUNTA 1

¿Considera Ud. Que los servicios que presta el hospital San Vicente de Paúl, a la entrega de citas médicas a los pacientes de consulta externa es?

TABLA 1

RESPUESTA	f	%
Malo	0	0
Regular	0	0
Bueno	13	27
Muy Bueno	34	69
Excelente	2	4

Fuente encuesta al Personal del Hospital San Vicente de Paul



Fuente: Encuesta al Personal

Elaborado por: Patricia Rosales y Maritza Burbano

El Personal Administrativo encuestado en un 69% cree que los servicios que presta el hospital San Vicente de Paúl, al entregar citas médicas a los pacientes

es muy bueno, un 27% que es bueno y el 4% que es excelente, lo que permite deducir que en la atención de consulta externa el servicio funciona eficientemente.

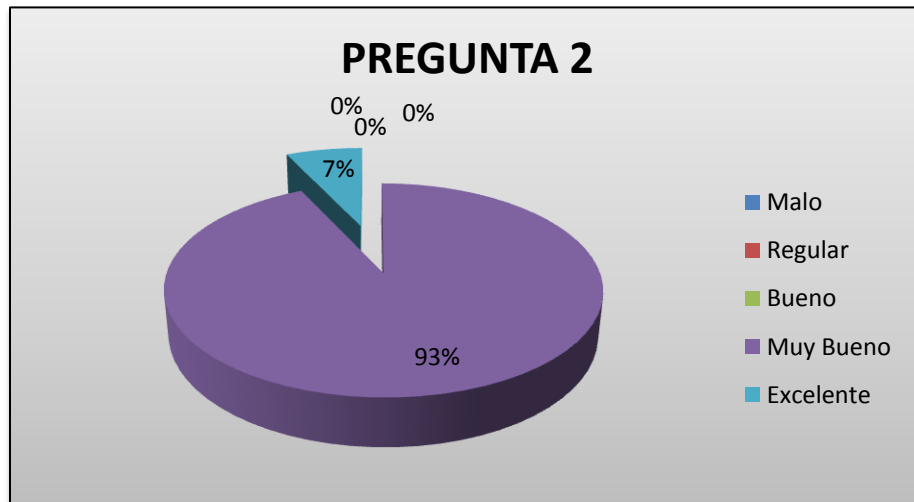
PREGUNTA 2

¿Cómo califica el servicio que presta al usuario de Consulta Externa del Hospital San Vicente de Paúl?

TABLA 2

RESPUESTA	f	%
Malo	0	0
Regular	0	0
Bueno	0	0
Muy Bueno	40	93
Excelente	3	7

Fuente encuesta al Personal del Hospital San Vicente de Paúl



Fuente: Encuesta al Personal

Elaborado por: Patricia Rosales y Maritza Burbano

El Personal Administrativo encuestado califica en un 93% de muy bueno el servicio que presta al usuario de Consulta Externa del Hospital, en tanto que el

7% de ellos lo califica de excelente, lo que permite inferir que la atención al usuario es optima en calidad y servicio.

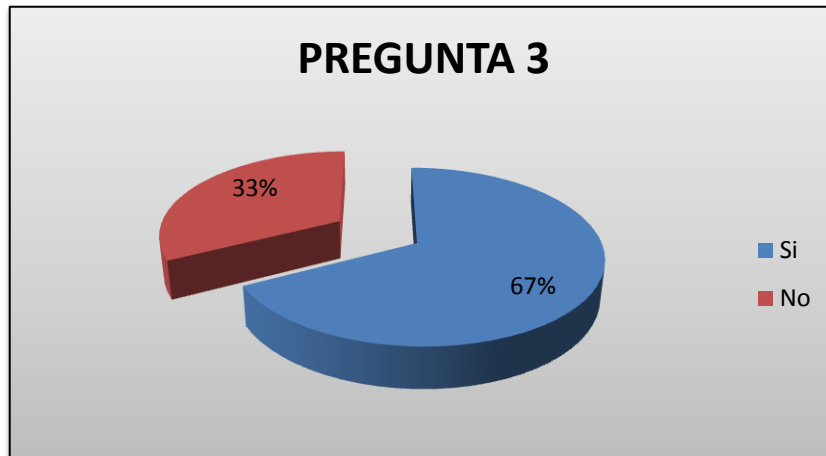
PREGUNTA 3

¿Cree usted que el espacio físico que dispone la sala de espera en consulta externa es el adecuado y suficiente para el numero de persona que asisten?

TABLA 3

RESPUESTA	f	%
Si	29	67
No	14	33

Fuente encuesta al Personal del Hospital San Vicente de Paul



Fuente: Encuesta al Personal

Elaborado por: Patricia Rosales y Maritza Burbano

El Personal Administrativo encuestado en un 67 % cree que que el espacio físico que dispone la sala de espera en consulta externa no es el adecuado y

suficiente para el número de personas que asisten, y un 33% afirman que si aseveraciones que permiten deducir que es necesario observar las instalaciones para ofrecer una atención adecuada a los pacientes.

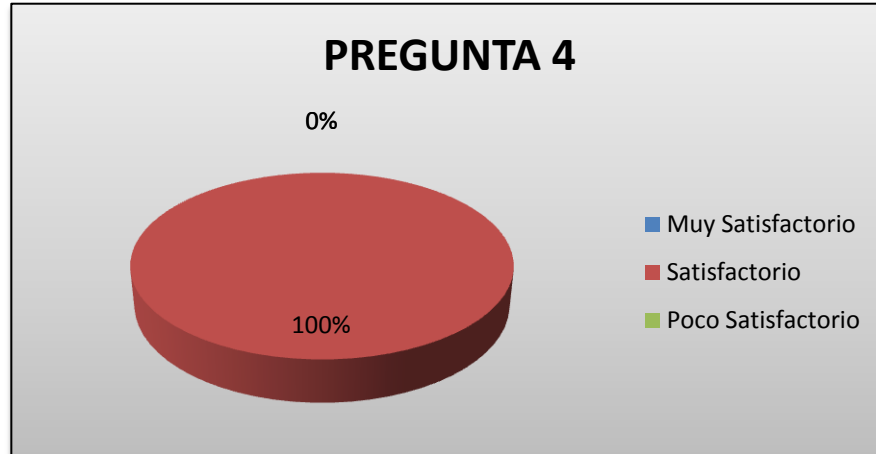
PREGUNTA 4

¿Según su opinión que grado de satisfacción en el servicio cree que tienen los usuarios de esta casa de salud?

TABLA 4

RESPUESTA	f	%
Muy Satisfactorio	0	0
Satisfactorio	43	100
Poco Satisfactorio	0	0

Fuente encuesta al Personal del Hospital San Vicente de Paul



Fuente: Encuesta al Personal

Elaborado por: Patricia Rosales y Maritza Burbano

El Personal del Hospital encuestado en un 100% opina que los usuarios de esta casa de salud juzgan que es un servicio satisfactorio, lo que permite inferir que existen usuarios bien atendidos en calidad y calidez de servicio.

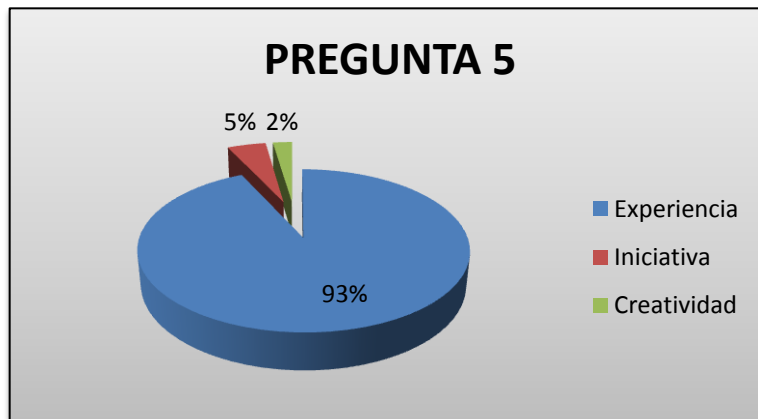
PREGUNTA 5

¿Qué factores considera importantes para brindar una atención al público de forma eficiente?

TABLA 8

RESPUESTA	f	%
Experiencia	40	93
Iniciativa	2	5
Creatividad	1	2

Fuente encuesta al Personal del Hospital San Vicente de Paul



Fuente: Encuesta al Personal

Elaborado por: Patricia Rosales y Maritza Burbano

El Personal Administrativo encuestado considera en un 93% que la experiencia es el factor más importante para brindar una atención al público eficiente, el 5% cree que es la iniciativa y el 2% que la creatividad. Lo que permite deducir que la atención del servicio en salud se da en relación con la experiencia en el trato con pacientes.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

De los resultados obtenidos en la investigación a través de las encuestas aplicadas a los usuarios y personal Administrativo del Hospital San Vicente de Paúl se puede establecer como conclusiones las siguientes:

- Los usuarios del servicio de Consulta Externa presentan un alto grado de insatisfacción en la atención que presta el Hospital, en tanto que los empleados manifiestan lo contrario.
- Los usuarios consideran que el espacio físico que dispone la sala de espera en consulta externa no es adecuado y suficiente para el número de personas que asisten, concordando con los empleados.
- Personal Administrativo encuestado considera en un alto porcentaje que la experiencia es el factor más importante para brindar una atención de calidad al público, en tanto que los usuarios afirman que depende de la iniciativa y creatividad de cada funcionario

- El Personal Administrativo encuestado cree que los servicios que presta el Hospital San Vicente de Paúl, al entregar citas médicas a los pacientes es muy bueno, en tanto que los usuarios opinan todo lo contrario.
- Los usuarios afirman que el servicio de consulta externa no es rápido ni ahorra tiempo, los empleados cree que prestan un servicio de calidad.
- Los usuarios afirman que es poco satisfactorio el manejo de historias clínicas en el Departamento de Estadística del hospital

5.2 Recomendaciones

A la Director (a) del Hospital

- Capacitar al personal administrativo del área de consulta externa en atención con calidad y calidez a pacientes y usuarios hospitalarios
- Organizar el espacio físico de las salas de espera de acuerdo a las necesidades de los usuarios de consulta externa, para brindarles comodidad y eficiencia en la atención.
- Motivar e involucrar al personal que tiene relación directa con el usuario para que brinde una atención adecuada.
- Difundir esta Propuesta para que los usuarios y el personal que labora en el Hospital tengan una guía de atención de servicios que los oriente hacia una asistencia en salud con calidad y calidez.

- Tecnificar y sistematizar la información de las historias clínicas en un programa informático eficaz dirigido tanto al personal del hospital como a los pacientes.

A los Usuarios

- Comunicar la inconformidad en el servicio de Consulta Externa al Jefe de Talento Humano para reorientar los procesos hacia una atención con calidad y calidez.
- Utilizar la Guía de atención al cliente de Consulta Externa es un recurso valioso, que contempla una estructura técnica de fácil comprensión, con imágenes ilustrativas, lenguaje sencillo y orientaciones que facilitan su adecuada aplicación.

Al Personal del Hospital

- Atender al usuario de consulta externa con diligencia, calidad y calidez en el servicio.

CAPÍTULO VI

6 PROPUESTA

6.1 Título de la Propuesta

GUÍA DE ATENCION AL CLIENTE DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL

6.2 Justificación e Importancia

Por medio de la vivencia diaria y de la observación, se ha podido saber que en la mayoría de los hospitales la atención que gran parte del personal brinda es mala y/o hasta pésima. En Hospitales del Estado esto es muy común y escudados en que el paciente en estas instituciones no paga o si lo hace es poco, los servidores públicos han olvidado que tratan con seres humanos, quienes merecen la mejor atención al tratarse de gente enferma que depende totalmente de ellos para poder recobrar la salud.

En varios hospitales privados también se da esta situación, en menor escala comparado con los Hospitales Nacionales, pero el punto que realmente llama la

atención, es que en muchas personas que dan este tipo de servicio ya no existe la vocación y mucho menos el deseo de servir a otros con el anhelo de sentirse útil o productivo; ayudar a los demás, han olvidado por completo los valores y la ética profesional.

Por otra parte la vocación, los valores y la ética profesional se han dejado a un lado y todo se ha enfocado al factor económico, el beneficio personal o de la empresa y se ha olvidado que se trata con vidas, seres humanos que dependen de las personas que laboran en un hospital para mejorarse y recobrar su estado de salud.

Por esto es de suma importancia instruir y guiar a las personas que trabajan en Instituciones Hospitalarias, pues no es únicamente lograr una buena situación económica para el hospital como empresa, sino realmente contribuir al bien común.

El campo de la Administración de la Hospitalidad es muy amplio, pero pocos se han interesado en el servicio de consulta externa por lo que es el área hospitalaria, en donde existen verdaderamente muchas oportunidades para innovar y mejorar diversas situaciones, procedimientos y formas de hacer las cosas.

En la actualidad los hospitales han introducido la cultura de atención al cliente, ya que se han dado cuenta que es esto lo que verdaderamente marca la diferencia y más en un hospital, que es una empresa netamente de servicio, pues este no vende medicinas o servicios quirúrgicos, sino que por el contrario, vende servicio y atención al enfermo, ya que es de esto de lo cual depende que él pueda recobrar o mejorar su estado normal de salud. De allí la importancia de proveer en las instituciones guías de orientación y atención al cliente con calidad y calidez en el servicio.

6.3 Fundamentación

6.3.1 La Calidad en los Servicios de Salud:

La calidad de la atención consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médicas en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios.

La calidad incluye el hacer lo correcto, en forma correcta, a tiempo, todo el tiempo, desde la primera vez, mejorando, innovando siempre y satisfaciendo a los clientes. La calidad en los Servicios de Salud supone simultáneamente derechos y deberes de los actores que intervienen.

Un derecho de los usuarios es que se les brinde la atención que se merecen, en tanto que un derecho de los trabajadores del sector es sentirse reconocidos y gratificados por prestar un adecuado servicio.

Un deber del Estado es ser garante de la salud y de su recuperación para toda la ciudadanía, un deber de los usuarios es exigir y valorar la atención que se les brinda, un deber de los Servicios de Salud es dar la respuesta que se le solicita, un deber de los trabajadores es optimizar todo su accionar. Para poder hacer viable esto, es necesario que cada instancia de este proceso asuma el rol que le corresponde, teniendo en cuenta el involucramiento de todos los actores.

6.3.2 Estructura Hospitalaria

El objetivo de un hospital es otorgar el más alto nivel de atención a la salud a quien lo requiera, mediante la integración de recursos y un equipo interdisciplinario que participe en la prevención, curación, rehabilitación, docencia e investigación. El hospital debe estar organizado para su buen funcionamiento con diferentes áreas, departamentos o servicios; los cuales son:

Departamentos médicos

- Cirugía
- Departamentos Gineco - Obstetricia
- Médicos Pediatría
- Medicina Interna

Departamentos Paramédicos

- Enfermería
- Admisión Hospitalaria
- Departamentos Dietología
- Paramédicos Farmacia
- Trabajo social
- Archivo clínico

Departamentos auxiliares de diagnostico

- Radiología
- Electrocardiografía
- Patología
- Laboratorio Clínico

Departamentos auxiliares de tratamiento

- Banco de sangre
- Radioisótopos
- Anestesiología
- Quirófano

Departamentos Administrativos

- Admisión
- Departamentos Oficina de personal
- administrativos Archivo general
- Almacén
- Inventarios

Departamentos de servicios generales

- Mantenimiento
- Cocina
- Ropería

6.3.3 La Atención de Consulta Externa.

La consulta externa es el departamento en el cual se imparte atención médica a los enfermos no internados y cuyo padecimiento les permite acudir al hospital. La atención médica en consulta externa puede ser de diversa índole pero principalmente consiste en el interrogatorio y examen que conducen al diagnóstico y a la prescripción de un tratamiento.

Comprende lo que a grandes rasgos se define como Medicina Preventiva, Medicina General y Medicina de Especialidades. La consulta externa se relaciona de manera principal con el Archivo Clínico, La oficina de Trabajo Social y con la Farmacia. En segundo grado con los laboratorios por lo que se refiere a la toma de muestra, con el Departamento de Radiología y con el de Urgencias. En menor grado con las oficinas de Administración del hospital.

El departamento de consulta externa es el brazo del hospital extendidos a la comunidad, en estas dependencias se realiza la atención ambulatoria de los pacientes, se deciden las internaciones en determinados casos según la enfermedad y criterio médico, además planea en coordinación con otros servicios determinados, programas y subprogramas de salud para la comunidad a la cual sirve u orienta.

El servicio de consulta externa hace parte de la integralidad en el sistema de atención médica hospitalaria, produce un conjunto de actividades que apoyan los procesos preventivos, curativos y de rehabilitación de las personas y es considerado una de las puertas de entrada del paciente a la institución hospitalaria.

El servicio comienza sus actividades desde la fundación del Hospital, en sus inicios predominaba la atención de medicina general pero con el desarrollo del Hospital se ha venido reemplazando por la consulta especializada, tanto que actualmente la consulta de medicina general representa solamente el 10 % del total de consulta. Se dispone de especialidades médicas con médicos que acuden a la consulta mensualmente. En algunas especialidades participan especialistas las actividades asistenciales son apoyadas por una nutricionista, enfermera profesional, auxiliares de consultorio y de trabajo social.

El servicio tiene una amplia área física con consultorios distribuidos para las diferentes especialidades, amplia sala de espera, área de información, unidad de atención al usuario, oficina para atención de usuarios por accidente de tránsito, oficina para asignación de citas médicas en forma presencial y telefónica, consultorio para toma de presión arterial, electrocardiogramas y área de toma de muestras para laboratorio.

El servicio dispone de un proceso automatizado para la reserva de citas médicas que permite el manejo de la agenda de los médicos, horarios, programas y la asignación ágil y confiable de las citas ya sea telefónica o personalmente.

Entre las especialidades médicas más comunes de consulta externa tenemos a las siguientes:

- **Alergología:** es la especialidad médica que comprende el conocimiento, diagnóstico y tratamiento de la patología producida por mecanismos inmunológicos, con las técnicas que le son propias; con especial atención a la alergia.
- **Ginecología:** significa literalmente ciencia de la mujer y en medicina hace referencia a la especialidad médica y quirúrgica que trata las enfermedades del sistema reproductor femenino (útero, vagina y ovarios). Además existe, en relación con lo expuesto antes, la especialidad de obstetricia, a tal punto que casi todos los ginecólogos modernos son también obstetras.

- **Neonatología:** La neonatología es una rama de la pediatría dedicada al diagnóstico y tratamiento de las enfermedades del ser humano durante los primeros 28 días de vida, desde la atención médica del recién nacido en la sala de partos, el período hebdomadario (los primeros 7 días postparto), hasta los 28 días de vida del niño, posterior a los cuales se le considera como "lactante" entrando ya al campo de la pediatría propiamente dicha. Los principales pacientes de los neonatólogos son los recién nacidos que están enfermos o requieren un cuidado especial debido a que son prematuros, tienen bajo peso o sufren malformaciones.
- **Pediatría:** La pediatría es la especialidad médica que estudia al niño y sus enfermedades, pero su contenido es mucho mayor que la curación de las enfermedades de los niños, ya que la pediatría estudia tanto al niño sano como al enfermo. Cronológicamente, la pediatría abarca desde el nacimiento hasta la adolescencia. Dentro de ella se distinguen varios periodos: recién nacido (primeras cuatro semanas), lactante (1-24 meses de vida), preescolar (1-6 años), escolar (6-12 años) y adolescente (12-18 años).
- **Psicología:** es la disciplina que estudia los procesos psíquicos, incluyendo procesos cognitivos internos de los individuos, así como los procesos socio cognitivos que se producen en el entorno social, lo cual involucra a la cultura. El campo de los procesos mentales incluye los diversos fenómenos cognitivos, emotivos y conativos, así como las estructuras de razonamiento y racionalidad cultural.
- **Fisiatría:** es la especialidad médica que se ocupa fundamentalmente de la Rehabilitación de personas con patologías motoras. Para esto trabaja básicamente tres grandes áreas: La Medicina Física, la Medicina de Rehabilitación y los estudios electro fisiológicos. El Fisiatra coordina el

equipo de rehabilitación, el cual está constituido por múltiples profesionales que desde cada una de sus especialidades ayuda al paciente a una más integral capacitación, utilizando idealmente el modelo transdisciplinario de atención.

Pueden conformar este equipo entre otros: Kinesiólogos, terapeutas ocupacionales, fonoaudiólogos, psicólogos, asistentes sociales, enfermeras de rehabilitación, auxiliares entrenados, personal administrativo, médicos especialistas en las patologías de base, psiquiatra, ortoprotesistas, el paciente, su familia, grupos de autoayuda, etc.

El Fisiatra actúa a nivel de enfermedades en fase aguda, crónica y secuelar, tratando y evitando complicaciones a nivel del aparato musculoesquelético y visceral, fundamentalmente aquellos derivados del síndrome de inmovilización con procesos deformantes musculoesqueléticos.

Los métodos de manejo son los agentes físicos, los métodos de retroalimentación, infiltraciones, estimulación neuromuscular, ortesis, prótesis, prescripción de ejercicios terapéuticos, tecnología asistiva, farmacoterapia específica, nutrición, otros.

- **Neurología:** estudio o tratamiento de los nervios y la cavidad bucal) es la especialidad médica que trata los trastornos del sistema nervioso. Específicamente se ocupa de la prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de todas las enfermedades que involucran al sistema nervioso central, el sistema nervioso periférico y el sistema nervioso

autónomo, incluyendo sus envolturas (meninges), vasos sanguíneos y tejidos como los músculos.

- **Odontología:** es una rama de las ciencias de la salud que se encarga del diagnóstico, tratamiento y prevención de las enfermedades del aparato estomatognático (esto incluye los dientes, la encía, la lengua, el paladar, la mucosa oral, las glándulas salivales y otras estructuras anatómicas implicadas, como los labios, amígdalas, orofaringe y la articulación temporomandibular).
- **Urología:** es la especialidad médico-quirúrgica que se ocupa del estudio, diagnóstico y tratamiento de las patologías que afectan al aparato urinario, glándulas suprarrenales y retroperitoneo de ambos sexos y al aparato reproductor masculino, sin límite de edad.
- **Traumatología:** es la parte de la medicina que se dedica al estudio de las lesiones del aparato locomotor. En la actualidad esta definición es insuficiente, ya que la especialidad se extiende mucho más allá del campo de las lesiones traumáticas; abarca también el estudio de aquellas congénitas o adquiridas, en sus aspectos preventivos, terapéuticos, de rehabilitación, de investigación, que afectan al aparato locomotor desde la niñez hasta la senectud.

La traumatología se ocupa de las lesiones traumáticas de columna y extremidades que afectan a: huesos: fracturas, epifisiólisis, ligamentos y articulaciones: esguinces, luxaciones, artritis traumáticas, músculos y tendones: roturas fibrilares, hematomas, contusiones, tendinitis, piel: heridas entre otros.

- **Gastroenterología:** La gastroenterología es la especialidad médica que se ocupa de todas las enfermedades del aparato digestivo, conformado por: el esófago, el estómago, el hígado y las vías biliares, el páncreas, el intestino delgado (duodeno, yeyuno, íleon), el colon (intestino grueso), el recto. Entre las ramas de la gastroenterología existe 3 áreas específicas:

Hepatología: enfermedades del hígado y las vías biliares. Recientemente tienen un papel importante en el manejo de pacientes que van a recibir un trasplante de hígado. Como las enfermedades hepáticas son una de las áreas más complejas de la gastroenterología, algunos médicos se especializan directamente en hepatología. Estudian: el hígado, la vesícula biliar, la vía biliar y el páncreas. La Proctología: enfermedades del recto (hemorroides, fisuras, tumores, abscesos y fístulas).

- **Otorrinolaringología:** La otorrinolaringología es la especialidad médica que se encarga de la prevención, diagnóstico y tratamiento, tanto médico como quirúrgico, de las enfermedades de: El oído, las vías aéreo-digestivas superiores: boca, nariz y senos para nasales, faringe y laringe. Las estructuras próximas de la cara y el cuello, la cirugía oncológica de la boca y glándulas salivales. Asimismo la cirugía traumatológica, oncológica, plástica, estética y reparadora de la cara, el cuello también pueden ser tratadas por el médico otorrinolaringólogo y especialista en cirugía de cabeza y cuello.
- **Cirugía plástica:** La cirugía plástica es la especialidad médica que tiene como función llevar a la normalidad funcional y anatómica la cobertura corporal, es decir la forma del cuerpo. Mediante cirugía busca reconstruir las deformidades y corregir las deficiencias funcionales mediante la transformación del cuerpo humano. La palabra "plástica" es originaria del

griego "plastikos" que significa moldear o transformar. La finalidad es que el paciente que ha nacido con un defecto congénito o ha sufrido un accidente que le ha hecho perder la función alcance la normalidad tanto en su aspecto como en la función de su cuerpo. También permite brindar la mejoría estética al remodelar cuerpos para hacerlos más hermosos.

La cirugía plástica se ha dividido desde un punto de vista práctico en dos campos de acción.

Cirugía reconstructiva o reparadora, que incluye a la microcirugía, está enfocada en disimular y reconstruir los efectos destructivos de un accidente o trauma, los defectos de una malformación congénita y de una resección tumoral u oncológica. La cirugía reconstructiva o reparadora hace uso de distintas técnicas: de osteosíntesis, de traslado de tejidos mediante colgajos y trasplantes autólogos de partes del cuerpo sanas a las afectadas.

Cirugía estética o cosmética, es realizada con la finalidad de modificar aquellas partes del cuerpo que no son satisfactorias para el paciente. En muchos casos, sin embargo, hay razones médicas (por ejemplo, mamoplastia de reducción cuando hay problemas ortopédicos en la columna lumbar, o la blefaroplastia en casos graves de dermatocalasia que incluso impiden la vista.

- **La medicina interna:** es una especialidad médica que se dedica a la atención integral del adulto enfermo, sobre todo a los problemas clínicos de la mayoría de los pacientes que se encuentran ingresados en un hospital.

6.3.3.1 Instalaciones para Consulta Externa

Es preferentemente que la consulta externa este localizada en una sección del hospital donde el tránsito de estos no interfiera con la función de este, la planta física debe tener un área de espera suficientemente amplia y cómoda que ofrezca una estancia agradable al número de pacientes que concurren diariamente, con un área de control e información.

El área debe estar orientada hacia vías peatonales y vehiculares recolectoras de flujos, el acceso preferiblemente a nivel de tierra o de vía, si se hace por debajo o por encima de estas es necesario considerar rampas para pacientes con aparatos ortopédicos, silla de ruedas o con desplazamiento reducido, para facilidad de maniobras de vehículos particulares y ambulancias que sirva para tal fin.

La relación más estrecha de consulta externa es con diagnóstico y tratamiento, las circulaciones desde consulta externa debe dirigirse en tal forma que alcancen las facilidades o ambientes de los servicios de diagnóstico, evitando posibles circulaciones más allá de ella hacia otros ambientes internos de las unidades especiales de servicio. Es conveniente considerar la disposición de cubículos de exámenes como también de salas para cirugía menor, cistoscopia, procedimientos especiales y ortopédicos; en hospitales o clínicas con departamentos de consulta externa extensos es aconsejable tener un pequeño laboratorio para pruebas sencillas.

6.4 Objetivos

6.4.1 Objetivo General de la Guía

- Orientar la calidad de servicio al cliente que acude a Consulta Externa

- Analizar normas y procedimientos básicos que deben ser tomados en cuenta para dar una excelente atención al cliente hospitalario.
- Describir los procesos de atención al cliente en cada área del hospital San Vicente de Paúl.

6.5 Ubicación Sectorial y Física

País	Ecuador
Provincia	Imbabura
Cantón	Ibarra
Parroquia	El Sagrario
Beneficiarios	Pacientes del Hospital San Vicente de Paúl

Características El Hospital San Vicente de Paúl es una Institución estatal, de segundo nivel, que brinda atención de promoción, prevención, curación y rehabilitación, cuenta con modernas instalaciones, laboratorios de clínicos, planta física funcional, cuenta con personal capacitados y preocupados por un servicio de excelencia y calidad.

6.6 Desarrollo de la Propuesta

6.7 Impactos

- **Educativo:** Al ser la educación el medio más idóneo y económico de resolver las grandes problemáticas sociales y constituirse como la mejor forma de desarrollo personal y profesional, una guía para atención al cliente de consulta externa es el mecanismo más idóneo para crear una cultura de prevención y lograr estándares de servicio óptimo con amplia satisfacción tanto del personal como de los clientes que acudan a solicitar este servicio porque su estructura técnicamente diseñada con los suficientes esquemas conceptuales, organizadores gráficos, imágenes llamativas y una adecuada rotulación permite una fácil comprensión tanto del personal como del usuario de este servicio de salud.
- **Social:** Si partimos de que la salud pública es una ciencia de objeto multidisciplinario, y sus diferentes protocolos de investigación sin lugar a dudas constituyen el pilar central de estudio para la formación actualizada de todo profesional de la salud, siendo su actividad eminentemente social, cuyo objetivo es ejercer y mantener la salud de la población, así como de control o erradicación de la enfermedad. Entonces uno de los fines que se pretende con la elaboración de esta Guía de Atención al Cliente de Consulta Externa es contribuir positivamente a la formación de una cultura de servicio hacia los demás.

Permitiendo que el conglomerado social tenga un servicio con calidad y calidez con profesionales que hayan desarrollado las actitudes con capacidades necesarias para enfrentarse con sobrada solvencia a condiciones nuevas dentro de un mundo que evoluciona.

6.8 Difusión

De nada serviría todo el trabajo investigativo hecho con esfuerzo y dedicación para la elaboración de una Guía cuyo contenido vaya en beneficio del mejoramiento del proceso de Servicio de Salud enfocados a la atención del cliente de consulta externa si no se socializara. Por ello esta propuesta alternativa se difundió mediante una charla expositiva a todo el personal que conforma el Hospital San Vicente de Paúl, para dar a conocer sobre las estrategias a seguir en cada Área del Hospital relacionada con el servicio al cliente, para que posteriormente se convierta en una herramienta de ayuda cuando sea puesta en práctica por los usuarios, acciones que estarán a cargo de personal de educación para la salud, comunicación y relaciones públicas de esta casa de salud.

6.9 Bibliografía

1. ADAMS, Richert (2009) Clientes Satisfechos, Edit. Kapelusz, Buenos Aires.
2. ALVAREZ J.C, (2002), Funcionamiento y Organización en un Hospital, UAC, Costa Rica.
3. ARMIJOS REYES, Carlos y otros, (2005), Investigación de Procesos en Salud, Evento 8, Edt. UNL, Loja,
4. ATHINS, R, (2004), Administración Hospitalaria, Edit. Plant, California.
5. BENAVIDES, Jaime (2004) Sociología Contemporánea del Siglo XXI, Edit Altamira, Perú.
6. BROWN, Carlos (2006) Recursos Hospitalarios, Edit Mc Graw Hill, Bogotá.
7. CAMPPELL, J, (2004) Cultura de Eficiente, Edit. DIDACTA, Madrid.
8. CASTRO, Diomedes (2004) Modos de Aprender, Edit. Paz, Brasil.
9. CORTIER, Dimitri (2009) Empresas de Calidad, Edit. Gales, México
10. CROLL Bradly (2004) Servicios Hospitalarios Efectivos, Edit. Pacifica, México.
11. CHADWICK, E (2005) Servicio y Atención al Cliente, Edit. Mc Graw Hill, Bogotá
12. FERRÁNDIZ U. (2003) Calidad en Servicios, Edit. Carrascal S.A, Madrid

13. LEE, Rimiury (2004) Políticas de Servicios, Edit. Mc Graw Hill, México.
14. MACATE Myriam (2006) Módulo de Aprendizaje de Diseño Curricular, Edit. UNITA, Quito.
15. MATUTE, Erlin (2007) Administración Hospitalaria, Edit. Martínez Roca, Barcelona.
16. PADILLO, F.J. (2006) Manual de Incorporación al Hospital. Edit. Proceres, Barcelona.
17. ROJAS, Richard (2009) Organizaciones de Éxito, Edit. UTE, Quito.
18. SOTO, Miguel (2000) Fundamentos Sociológicos del aprendizaje, Edit. Cultural, Madrid
19. THURNNER, J (2007) Cultura Organizacional Empresarial, Edit. UNL, Loja

Páginas de Internet

- <http://www.cobaleda.net/libros/virtudes.htm>
 - <http://mail.cobaes.edu.mx:89/presentacionvis.htm>
 - <http://www.almudi.org/app/asp/articulos/articulos.asp?n=135>
 - <http://www.filosofia.org/filomat/df278.htm>
 - <http://www.vidahumana.org/temas/dignidad-persona.html>
 - <http://www.ceas.org.pe/PUBLICACIONES/FDIGNIDAD.doc>
 - <http://www.javeriana.edu.co/cua/eretic/estudiocomp.html>
 - <http://club.euronet.be/gil.amelia/sobrela.htm>
 - http://www.iveargentina.org/pbuela/Catecismo/p03_s01_c01.htm
 - <http://www.undp.org.pa/pnudpanama/pdf/doc06.pdf>
- http://www.ucm.es/info/solidarios/ccs/articulos/sociedad%20civil/cultura_de_la_solidaridad.htm.

ANEXOS

ANEXO 1

HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL



ANEXO 2

MATRIZ DE COHERENCIA

TEMA: “EL SERVICIO Y ATENCION AL CLIENTE DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL DE IBARRA, PROPUESTA DE MODELO MEJORAMIENTO DE ATENCION AL CLIENTE “	
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL
<p>La deficiente administración del Hospital San Vicente de Paúl en cuanto al aprovechamiento óptimo de recursos técnicos, humanos han provocado una crisis en atención a pacientes de consulta externa y la inconformidad de la sociedad en general.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar las causas de la deficiente atención a los clientes de consulta externa del Hospital San Vicente de Paúl de la ciudad de Ibarra, por medio del análisis de datos estadísticos y encuestas para establecer soluciones prácticas a la crisis.
SUBPROBLEMAS/ INTERROGANTES	OBJETIVOS ESPECIFICOS
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la situación organizacional y funcional de los servicios de atención al cliente de Consulta Externa del Hospital San Vicente de Paúl? • ¿Cuáles deben ser los fundamentos teóricos que orienten los procesos de atención al cliente hospitalario hacia un servicio con calidad y calidez? • ¿Una guía de mejoramiento para la 	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar la situación actual de los servicios y atención al cliente de consulta externa del Hospital San Vicente de Paúl. • Fundamentar la información teórica sobre los procesos de atención al cliente hospitalario. • Desarrollar una propuesta de mejoramiento para la atención al cliente de consulta externa del Hospital San Vicente de Paúl. • Validar y Difundir la propuesta mejoramiento para la atención al cliente de

<p>atención al cliente de consulta externa del Hospital San Vicente de Paúl permitirá organizar talentos humanos, tecnológicos, infraestructura y recursos para brindar un mejor servicio a los usuarios de esta casa de salud?</p> <ul style="list-style-type: none">• ¿Los expertos validaran la propuesta de mejoramiento para la atención al cliente de consulta externa del Hospital San Vicente de Paúl en forma favorable?	<p>consulta externa del Hospital San Vicente de Paúl.</p>
---	---

ANEXO 3

ENCUESTAS A USUARIOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL DE LA CIUDAD DE IBARRA

Sr. (a) Usuario:

Le solicitamos de la manera más cordial se digne llenar este cuestionario que tiene por objeto recoger la información sobre la calidad de servicio que recibe usted en esta casa de salud. Estos datos serán manejados solo para el objetivo señalado y son de exclusiva utilidad para este estudio.

INSTRUCTIVO:

Seleccione la respuesta que Ud. Crea correcta, a cada una de las preguntas que se le proponen, si no tiene respuesta para algunas de ellas deje en blanco el espacio respectivo. La cooperación que brinde con sus respuestas claras y honestas es crucial para el mejoramiento del servicio hospitalario. La encuesta es anónima para garantizar la veracidad de las respuestas.

CUESTIONARIO

1. ¿Cómo beneficiario directo de los servicios que presta el Hospital San Vicente de Paúl, el servicio de entrega de citas medicas es?

Malo Regular Bueno Muy Bueno Excelente

2. ¿Cómo califica el servicio que presta el personal de Consulta externa del Hospital?

Malo Regular Bueno Muy Bueno Excelente

3. ¿Considera usted que el servicio que recibe en consulta externa es rápido y le ahorra tiempo?

Si No A veces

4. ¿Cómo califica la calidad de servicio que brinda el personal que colabora en el departamento de estadística del hospital?

Malo Regular Bueno Muy Bueno Excelente

5. ¿Según su opinión que grado de satisfacción tiene respecto del manejo de manejo de las historias clínicas en el Departamento de Estadística?

Muy Satisfactorio Satisfactorio Poco Satisfactorio

6. ¿Cree usted que el espacio físico que dispone la sala de espera en consulta externa es el adecuado y suficiente para el numero de persona que asisten

Si No

7. Considera usted que por la falta de optimización de recursos se presentan inconvenientes en la entrega de los turnos?

Siempre A veces Nunca

8. ¿Qué factores considera importantes para la atención al público?

Experiencia Iniciativa Creatividad

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 4

ENCUESTAS AL PERSONAL



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DEL HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL DE LA CIUDAD DE IBARRA

Sr. (a):

Le solicitamos de la manera más cordial se digne llenar este cuestionario que tiene por objeto recoger la información sobre la calidad de servicio que presta usted en esta casa de salud. Estos datos serán manejados solo para el objetivo señalado y son de exclusiva utilidad para este estudio.

INSTRUCTIVO:

Seleccione la respuesta que Ud. Crea correcta, a cada una de las preguntas que se le proponen, si no tiene respuesta para algunas de ellas deje en blanco el espacio respectivo. La cooperación que brinde con sus respuestas claras y honestas es crucial para el mejoramiento del servicio hospitalario. La encuesta es anónima para garantizar la veracidad de las respuestas.

CUESTIONARIO

1. ¿Considera Ud. Que los servicios que presta el hospital San Vicente de Paúl, a la entrega de citas médicas a los pacientes de consulta externa es?

Malo Regular Bueno Muy Bueno Excelente

2. ¿Cómo califica el servicio que presta al usuario de Consulta Externa del Hospital San Vicente de Paúl?

Malo Regular Bueno Muy Bueno Excelente

3. ¿Cree usted que el espacio físico que dispone la sala de espera en consulta externa es el adecuado y suficiente para el número de personas que asisten?

Si No

4. ¿Según su opinión que grado de satisfacción en el servicio cree que tienen los usuarios de esta casa de salud?

Muy Satisfactorio Satisfactorio Poco Satisfactorio

5. ¿Qué factores considera importantes para brindar una atención al público de forma eficiente?

Experiencia Iniciativa Creatividad

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN