UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERIA EN GESTION EMPRESARIAL

Tesis de Grado previo a la obtención del Título de Ingeniera en Gestión Empresarial.

TEMA:

PLAN ESTRATÉGICO PARA RENOVAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS, EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE SALUD No. 05D02, DE LA CIUDAD DE LA MANÁ, EN EL PERÍODO 2014-2017.

AUTORA:

VERÓNICA ISABEL QUILUMBA VEGA

DIRECTOR:

Psi. PABLO ALBERTO PARRA SILVA, Mg.Sc.

QUEVEDO – ECUADOR

2014

UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
CERTIFICACIÓN

Quien suscribe, Psi. Pablo Alberto Parra Silva, Mg. Sc., Director de Tesis de Grado, de la egresada **Verónica Isabel Quilumba Vega**, certifica haber supervisado la ejecución de la tesis de grado titulada: **"PLAN ESTRATÉGICO PARA RENOVAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS, EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE SALUD No. 05D02, DE LA CIUDAD DE LA MANÁ, EN EL PERÍODO 2014-2017",** la misma que ha sido revisada en la plataforma Urkund para verificar su idoneidad documental. A la vez, que la egresada ha cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas por la Facultad de Ciencias Empresariales. Condiciones que me permiten rubricar esta certificación.

_____

Psi. Pablo Alberto Parra Silva, Mg. Sc.
DIRECTOR DE TESIS

UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL.

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Verónica Isabel Quilumba Vega ,declaro que soy el autor exclusivo de la presente investigación titulada **PLAN ESTRATÉGICO PARA RENOVAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS, EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE SALUD No. 05D02, DE LA CIUDAD DE LA MANÁ, EN EL PERÍODO 2014-2017.**

Todos los efectos académicos y legales que se desprenden de la investigación serán de mi exclusiva responsabilidad.

_____

Verónica Isabel Quilumba Vega

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERIA EN GESTION EMPRESARIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:

PLAN ESTRATÉGICO PARA RENOVAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS, EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE SALUD No. 05D02, DE LA CIUDAD DE LA MANÁ, EN EL PERÍODO 2014-2017.

Trabajo presentado al Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Empresariales como requisito previo a la obtención del Título de:

Ingeniera en Gestión Empresarial

APROBADO

ECON. NIVALDO VERA VALDIVIEZO

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE TESIS

LIC. WILSON CEREZO SEGOVIA M.Sc

MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS

ECON. LORENA ARBOLEDA M.Sc

MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS

Quevedo – Los Ríos – Ecuador

2014

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación está dedicado a Dios, a mis padres, hermanos y sobrinos.

A Dios, por haber estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar.

A mis padres, quienes a lo largo de mi Carrera me han apoyado en todo momento y velado por mí bienestar y educación, depositando su entera confianza en mí.

A mis hermanos y sobrinos por darme su apoyo incondicional en toda mi vida estudiantil.

LOS AMO.

Verónica Quilumba

AGRADECIMIENTO

En primer lugar quiero expresar mi agradecimiento a Dios, ya que es nuestro Padre Celestial; a mis padres que lucharon día tras día por verme crecer profesionalmente, a mis hermanos por la comprensión y apoyo incondicional en los momentos que más necesitaba de su amor y confianza.

A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo; especialmente a la Facultad de Ciencias Empresariales, Carrera de Gestión Empresarial, por permitirme la culminación de mis estudios profesionales; así también expreso mi agradecimiento al Psi. Pablo A. Parra Silva, Mg. Sc., Director de Tesis, por su desinteresada ayuda y colaboración.

A la Dirección Distrital de Salud No. 05D02, por la apertura recibida de parte de los servidores de dicha institución. Y a todas las personas que me ayudaron a recopilar información, para el desarrollo de la investigación para que el presente trabajo alcance sus objetivos.

ESQUEMA DE CODIFICACIÓN

(DUBLIN CORE) ESQUEMA DE CODIFICACIÓN			
1	**Titulo/Title**	M	PLAN ESTRATÉGICO PARA RENOVAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS, EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE SALUD No. 05D02, DE LA CIUDAD DE LA MANÁ, EN EL PERÍODO 2014-2017.
2	**Creador/Creator**	M	VERÓNICA QUILUMBA.
3	**Materia/Subject**	M	CIENCIAS EMPRESARIALES; CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL
4	**Descripción /Description**	M	LA PRESENTE INVESTIGACIÓN SE EFECTUÓ EN EL CANTÓN LA MANA, PROVINCIA DEL COTOPAXI, EL OBJETIVO DELA MISMA CONSISTIÓ EN RECOMENDAR UN PLAN ESTRATÉGICO QUE PERMITA RENOVAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS, DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE SALUD NO. 05D02, DE LA CIUDAD DE LA MANÁ, PARA EL PERÍODO 2014-2017; A TRAVÉS DE UN ANÁLISIS DELA CALIDAD DEL SERVICIO DE ESTA INSTITUCIÓN, EL CUAL SE BASA, MEJORANDO EL SERVICIO A LOS USUARIOS CON EFICIENCIA Y EFICACIA.
5	**Editor/Publisher**	M	FCE: CARRERA INGENIERIA EN GESTIÓN EMPRESARIAL; VERÓNICA QUILUMBA.
6	**Colaborador/Contributor**	O	NINGUNO

7	**Fecha/Date**	M	10 /05/2013
8	**Tipo/Type**	M	TESIS DE GRADO
9	**Formato/Format**	R	Microsoft Office Word 2010
10	**Identificador/Identifier**	M	http://biblioteca.uteq.educ.ec
11	**Fuente/Source**	O	
12	**Lenguaje/Languaje**	M	Español
13	**Relación/Relation**	O	Ninguno
14	**Cobertura Coverage**	O	DIRECCIÓN DISTRITAL DE SALUD NO. 05D02 CANTÓN LA MANÁ PROVINCIA DE COTOPAXI.
15	**Derechos/Rights**	M	Ninguno
16	**Audiencias /Audience**	O	PROYECT OF INVESTIGATION

INDICE GENERAL

Contenido

Portada……i
Certificación……ii
Autoría……iii
Tribunal……..iv
Dedicatoria……v
Agradecimiento……vi
Dublin Core……xi
Índice general……..xiii
Índice de cuadros……...xiv
Índice de gráficos……xv
Resumen ejecutivo…… xvi
Abstract……...xvii

CAPITULO I. MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACION

1.1. Introducción.....2
1.2. Problematización……..3
1.2.1. Diagnóstico Causa- Efecto……..3
1.2.2. Sistematización……4
1.2.3. Problema de Investigación……..4
1.3. Justificación……...5
1.4. Objetivos……6
1.4.1. General……6
1.4.2. Específicos……..6
1.5. Hipótesis……7
1.5.1. General……7
1.5.2. Específicas……..……7

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACION.

2.1. Estructuración de un plan estratégico……10
2.1.1. Definiciones de plan estratégico….....10
2.1.2. Estrategia……11

2.1.3. Direccionamiento estratégico…….…..11
2.1.4. Administración estratégica……12
2.1.4.1. Planeación estratégica……13
2.2. Análisis FODA……13
2.2.1. Fortalezas……14
2.2.2. Oportunidades……..……. 14
2.2.3. Debilidades……...15
2.2.4. Amenazas……15
2.2.5. Ambiente externo……16
2.2.6. Ambiente interno……..17
2.3. Desarrollo organizacional……..17
2.3.1. Plan de mejoramiento institucional……...18
2.3.2. Gestión con calidad total……....19
2.3.3. Registro de procesos de calidad……..20
2.4.1. La mejora de la calidad.....21
2.4.2. Sistema de control de procesos…….…...22
2.5. Condiciones de atención y servicio público de la Dirección Distrital de Salud No. 05D02……22
2.5.1. Diagnóstico situacional de la institución……23
2.5.1.1. Servicio administrativo……25
2.5.2. Calidad en el servicio a los usuarios……....25
2.6. Las actitudes y servicio al cliente……26
2.6.1. Factores de un servicio de calidad……27
2.6.2. Solución de quejas y mejoras subsiguientes de calidad……...28
2.6.2.1. Elementos negativos a evitar en el trato con clientes……28
2.6.2.2. Atención a los clientes……29
2.7. La aplicación del plan estratégico……30
2.7.1. Planificación estratégica……30
2.7.2. Objetivos estratégicos……30
2.7.3. Estrategias a corto plazo……...31
2.7.4. Estrategias a largo plazo……...31
2.8. Fundamentación Conceptual……32
2.8.1. Atención al cliente……32
2.8.2. La satisfacción……..33

2.8.3. La percepción……...33
2.8.4. La expectativa……...……..34
2.8.5. La conformidad……34
2.8.6. El servicio……..35
2.8.7. El valor añadido……35
2.8.8. Pensamiento estratégico……36
2.8.9. Calidad Total……36
2.8.10.1. Garantía de calidad……37

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Materiales y métodos.....39
3.1.1. Localización y Duración de la Investigación.....39
3.1.2. Duración de la Investigación.....39
3.1.3. Métodos.....40
3.1.3.1. Método Deductivo.....40
3.1.3.2. Método Descriptivo.....40
3.1.3.3. Método analítico- sintético.....40
3.1.3.4. El método analítico.....41
3.2. Tipos de Investigación.....41
3.2.1. Investigación Descriptiva.....41
3.2.2. Técnicas e Instrumentos de Investigación.....41
3.2.3. Fuentes.....42
3.2.4. Población y Muestra.....42
3.2.4.1. Población.....42
3.2.4.2. Muestra.....42
3.3. Diseño de la Investigación.....43

CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Encuesta dirigida usuarios de la dirección distrital No. 05D02.....45
4.2. Análisis FODA.....52
4.3. Comprobación de Hipótesis.....53
4.4. Modelo para remodelar la calidad de servicio a los usuarios.....54
4.4.1. Descripción de la Dirección Distrital de Salud 05D02, La Maná....54
4.4.1.1. Historia.....55

4.4.1.1. Infraestructura.....57
4.4.1.2. Misión.....57
4.4.1.3. Visión.....58
4.4.1.4. Organigrama Estructural.....58
4.5. Manual de Atención al Usuario.....59
4.5.1. Objetivo.....59
4.5.2. Beneficiarios.....59
4.5.3. Desarrollo.....59
4.5.3.1. Guía para lograr una comunicación eficaz con los usuarios en situaciones habituales.....60
4.5.3.2. Atención total al usuario.....60
4.5.3.3. Imagen personal. 62
4.5.3.3.1. Pautas para la comunicación con los usuarios.....63
4.5.4. Para escuchar activamente se necesita.....64
4.5.4.1. Formas de expresarse ante sentimientos negativos.....65
4.5.4.2 .Elementos que intervienen en la comunicación.....66
4.5.4.3. Expresiones que obstaculizan la comunicación con los usuarios.....67
4.5.4.4. Normas para atender correctamente el teléfono.....68
4.5.4.5. Cómo actuar ante las demoras en la atención.....69
4.5.4.6. Desprogramaciones.....70
4.5.4.7. Pautas para dar malas noticias a los pacientes.....72
4.5.4.8. ¿Cómo actuar ante una reclamo?.....73
4.5.4.9. ¿Cómo recibir una crítica?.....75
4.5.5. En el caso de la pérdida de los documentos.....76
4.5.5.1. Pautas para realizar una crítica constructiva.....78
4.5.6. Situaciones de agresividad.....80
4.5.6.1. Atención a las personas con discapacidad visual.....81
4.5.6.2. Atención a las personas con discapacidad auditiva.....81
4.5.6.3. Atención a las personas con discapacidad motriz.....82
4.6. Plan de capacitación para la Dirección Distrital de Salud 05D02- La Maná.....83
4.7. Plan de motivación.....84
4.8. Discusión.....85

CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones.....88
5.2. Recomendaciones.....89

CAPITULO VI. BIBLIOGRAFIA Y LINKOGRAFÍA

6.1. Bibliografía.....91
6.18. Linkografía.....93

CAPITULO VII. ANEXOS

7.1. Encuesta Dirigida Usuarios de la Dirección Distrital No. 05D02.....95
7.2. Encuesta aplicada para la elaboración de la matriz.....99
7.3. Instalaciones de la Dirección Distrital de Salud 05D02 La Maná.....100

INDICE DE CUADROS

1. Porcentajes de resultados de la pregunta 1.....45
2. Porcentajes de resultados de la pregunta 2.....46
3. Porcentajes de resultados de la pregunta 3.....47
4. Porcentajes de resultados de la pregunta 4.....48
5. Porcentajes de resultados de la pregunta 5.....49
6. Porcentajes de resultados de la pregunta 6.....50
7. Porcentajes de resultados de la pregunta 7.....51
8. Matriz análisis FODA.....52
9. Plan de Capacitación Calidad y Excelencia en el Servicio a los Usuarios.....83
10. Plan de Acción Motivación.....84

INDICE DE GRÁFICOS

1. Mapa Cantón La Maná.....39
2. Distribución de los resultados de la pregunta 1.....45
3. Distribución de los resultados de la pregunta 2.....46
4. Distribución de los resultados de la pregunta 3.....47
5. Distribución de los resultados de la pregunta 4.....48
6. Distribución de los resultados de la pregunta 5.....49
7. Distribución de los resultados de la pregunta 6.....50
8. Distribución de los resultados de la pregunta 7.....51
9. Croquis Dirección Distrital de Salud 05D02.....54
10. Organigrama de la Dirección Distrital 05D02.....58

RESUMEN EJECUTIVO

El trabajo investigativo se realizó en la Dirección Distrital de Salud No. 05D02, ubicada en el cantón La Maná**,** provincia de Cotopaxi, que viene funcionando desde el año 1976, ofreciendo servicios de atención de consulta externa, atención de emergencia, programas preventivos, salud materna, control prenatal, atención del parto y puerperio, planificación familiar, detección oportuna del cáncer de cérvix uterino, salud infantil, inmunizaciones, atención odontológica y otros servicios.

Esta tesis tiene como objetivo principal recomendar un plan estratégico que permita renovar la calidad de atención a los usuarios, de la Dirección Distrital de Salud No. 05D02, de la ciudad de La Maná, para el período 2014-2017; cuyo diagnóstico, permitió identificar que esta institución pública presenta falencias graves en cuanto a la calidad de servicio brindada a sus usuarios, quienes en su mayoría manifiestan inconformidad; este problema en parte de debe a que no se cuenta con un direccionamiento estratégico elaborados exclusivamente para esta institución, que permita desarrollar con eficacia las actividades.

Por tal motivo se recomienda implementar un plan estratégico para mejorar la calidad del servicio a los usuarios, el cual conste de un manual de atención a los usuarios, plan de capacitación, objetivos, funciones del personal, que permitan orientar las actividades que se desarrollan en la institución y de esta manera satisfacer las necesidades de los usuarios ; a través de las encuestas se demostró que la calidad del servicio es una debilidad preocupante de esta institución; por los motivos antes mencionados sugerimos a los directivos de esta institución analicen y se ejecuten los planes de acción expuestos.

ABSTRACT

The research work was conducted at the District Health Department No. 05D02, located in Canton La Maná, Cotopaxi province, which has been operating since 1976, offering outpatient care, emergency care, preventive programs, health maternal, prenatal, childbirth and postpartum care, family planning, early detection of uterine cervix cancer, child health, immunizations, dental care and other services.

This thesis main objective is to recommend a strategic plan to renew the quality of care to users of the District Health Department No. 05D02, of the city of La Maná, for the 2014-2017 period; whose diagnosis, identified that this public institution has serious shortcomings in terms of quality of service provided to its users, most of whom expressed dissatisfaction; this problem in part because it does not have a strategic direction made exclusively for this institution, fostering activities effectively.

Therefore it is recommended to implement a strategic plan to improve the quality of service to users, which consists of a manual user services, training plan, objectives, staff functions, which could guide the activities taking place in the institution and thus meet the needs of users; through surveys showed that service quality is a worrying weakness of this institution; for the reasons mentioned above suggest the directors of this institution analyze and set action plans are implemented.

CAPITULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACION

1.1. INTRODUCCIÓN

El Administrador de Empresas, en el desarrollo de su profesión, debe involucrar la aplicación de criterios de planeación estratégica, como una de las herramientas que se utilizan en la Administración, en la búsqueda del buen desempeño de las organizaciones, en una economía o mercado en condiciones cambiantes y difíciles; la planeación estratégica es considerada como un proceso sistemático, que soporta la toma de decisiones en una empresa, por lo que de su buen planteamiento y ejecución deriva el logro de los objetivos propuestos.

La Dirección Distrital de Salud 05D02 La Maná no cuenta con una planeación estratégica para mejorar la calidad del servicio a sus usuarios por tanto existe la necesidad de la elaboración del mismo, por lo cual se solicitó el apoyo de los Directivos y personal que labora en esta institución de salud.

El actual trabajo de tesis tiene como objetivo principal diseñar un plan estratégico que permita renovar la calidad de atención a los usuarios, de la Dirección Distrital de Salud No. 05D02, de la ciudad de La Maná, para el período 2014-2017; mediante el análisis de la situación actual de la institución a través de la herramienta estratégica FODA, encuestas a los usuarios; para posteriormente plantear estrategias acorde a las deficiencias que presenta esta institución de salud.

A continuación se describe la estructuración del presente trabajo el cual está conformado por siete capítulo: En el Capítulo I se detalla el marco contextual donde se presenta la problemática de la investigación, objetivos, hipótesis y la respectiva justificación para la realización del proyecto; en el capítulo II. Se puede apreciar los conceptos teóricos en los cuales se sustenta la realización del plan estratégico; el capítulo III está conformado por los métodos, técnicas y diseño utilizados para la recolección de los datos; en el

capítulo IV. Se presentan los resultados obtenidos de las encuestas y el análisis FODA; siguiendo tenemos en el V. las respectivas conclusiones y recomendaciones dirigidas para la Dirección Distrital de Salud 05D02 La Maná; en el capítulo VI se presenta la bibliografía de acuerdo a las normas APA; y finalmente en el capítulo VII se presentan los respectivos anexos.

1.2. PROBLEMATIZACIÓN

1.2.1. Diagnóstico Causa- Efecto

Causas

Falta de actualización de un organigrama estructural.

Los departamentos trabajan de manera unificada.

Despreocupación de los directivos.

Falta de motivación.

Falta de un ente controlador.

Desconocimiento de los beneficios de un plan estratégico.

Limitaciones de infraestructura, recursos tecnológicos, materiales y humanos.

Efectos

Bajo nivel de desarrollo organizacional.

Actividades compartidas.

Desinterés en implementar estrategias y para el mejoramiento.

Trabajo sin esmero.

Disminución en el rendimiento laboral.

Problemas en al área administrativa

Problemas en la atención a usuarios.

1.2.2. Sistematización

La sistematización es la consecución de un conjunto de dudas sistemáticas que tiene la investigadora y que luego de un análisis minucioso concluyen en un conjunto sintetizado de preguntas, claramente estructuradas, donde al mismo tiempo quedan delimitadas las áreas de intervención de la investigación. Dichas preguntas son las siguientes:

¿En qué consiste un plan estratégico a ser aplicado en una institución de salud, como recurso para el mejoramiento de la atención a los usuarios de un servicio?

¿Cuáles son las condiciones de atención y servicio al público usuario, que se ha dispuesto en la Dirección Distrital de Salud No. 05D02, de la ciudad de La Maná, durante el período 2014?

¿Cómo mejorar la atención a los usuarios del servicio de salud de la Dirección Distrital de Salud No. 05D02, de la ciudad de La Maná, a través de un plan estratégico para el período 2014-2017?

1.2.3. Problema de Investigación

Como producto de las preguntas sistematizadas, la investigadora plantea la pregunta central de investigación, que dice lo siguiente:

¿En qué condiciones se debe establecer un plan estratégico que permita renovar la calidad de atención a los usuarios, de la Dirección Distrital de Salud No. 05D02, de la ciudad de La Maná, para el período 2014-2017

1.3. JUSTIFICACIÓN

La justificación y argumento para la elaboración de la investigación, se sustenta en las tres preguntas problematizadoras anteriormente sostenidas, porque la Carrera de Gestión Empresarial prepara profesionales con capacidad y talento para desarrollar planes estratégicos, estudios y diseños de administración de empresas e instituciones, planificación y desarrollo empresarial, estructuración y emprendimiento. Para de esta manera contribuir al mejoramiento en la atención de clientes, usuarios y la colectividad inmersa o cercana a determinados establecimientos públicos y privados. En este caso, el proyecto se dirige a ser aplicado en una institución de salud pública.

Es importante determinar las condiciones en que se sustenta el trabajo y servicio al usuario, en la Dirección Distrital de Salud Nº 05D02, de la ciudad de La Maná. Para establecer sus políticas de servicio a la colectividad, implementación de programas adecuados a las necesidades de la comunidad, reducción del gasto público y consecución de óptimos resultados administrativos y de gestión. De esta forma, se sustentará el trabajo y los servicios de salud, beneficiando a los usuarios y a la institución.

Al mejorar la atención al usuario, en los servicios de salud, como es la Dirección Distrital de Salud No. 05D02, de la ciudad de La Maná, se estará apoyando el Sumak Kawsay o el principio del Buen Vivir, que es parte constitutiva de la gestión pública en el Ecuador.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo General

Recomendar un plan estratégico que permita renovar la calidad de atención a los usuarios, de la Dirección Distrital de Salud No. 05D02, de la ciudad de La Maná, para el período 2014-2017.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Describir el plan estratégico a ser aplicado en una institución de salud, como recurso para el mejoramiento de la atención a los usuarios de un servicio.
- Investigar las condiciones de atención y servicio al público usuario, que se ha dispuesto en la Dirección Distrital de Salud No. 05D02, de la ciudad de La Maná, durante el período 2014.
- Diseñar a través de un plan estratégico el mejoramiento de la atención a los usuarios del servicio de salud de la Dirección Distrital de Salud No. 05D02, de la ciudad de La Maná, para el período 2014-2017

1.5. HIPÓTESIS

1.5.1. Hipótesis General

Aplicando un adecuado proceso de planificación estratégica, mejorará la atención en la Dirección Distrital de Salud No. 05D02, de la ciudad del cantón La Maná, provincia del Cotopaxi, en el periodo 2014 – 2017.

V.I: Aplicación adecuada de planificación estratégica.

V.D: El funcionamiento organizacional.

1.5.2. Hipótesis Específicas

- Toda institución de servicios de salud requiere de la estructuración adecuada de un plan estratégico para su funcionamiento organizacional.

V.I.: Estructuración de un plan estratégico.

V.D.: El funcionamiento organizacional.

- Las condiciones de atención y servicio al público usuario, en la Dirección Distrital de Salud No. 05D02, de la ciudad de La Maná, adolecen de limitaciones, dificultades y objeciones de distinto tipo, que afectan la calidad de los servicios demandados por la comunidad.

V.I.: Las condiciones de atención y servicio al público usuario, en la Dirección Distrital de Salud No. 05D02, de la ciudad de La Maná.

V.D.: Las limitaciones, dificultades y objeciones, que afectan la calidad de los servicios demandados por la comunidad.

- La aplicación de un plan estratégico para el período 2014-2017, permitirá sustentar un mejor servicio a los usuarios de la Dirección Distrital de Salud No. 05D02, de la ciudad de La Maná.

V.I.: Aplicación de un plan estratégico.

V.D.: Sustentar un mejor servicio a los usuarios de la Dirección Distrital de Salud No. 05D02, para el período 2014-2017.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACION.

2.1. Estructuración de un plan estratégico.

Con el propósito de desarrollar la investigación en torno a la ejecución de un plan estratégico, que permita renovar la calidad de atención a los usuarios de la Dirección Distrital de Salud No. 05D02, de la ciudad de La Maná, se inicia recogiendo el concepto de Martínez Pedros, Daniel; Milla Gutiérrez, Artemio (2012), "la planificación estratégica no es en sí misma una garantía de éxito, es el primer paso en la selección y definición de un rumbo cuyo objetivo final es la permanencia y el éxito de la empresa en el mercado".[1]

2.1.1. Definiciones de plan estratégico.

Antes de realizar un plan estratégico es fundamental conocer su definición, para lo cual se ha tomado como referencia la definición propuesta por Sainz De Vicuña Ancín, José María (2012), el cual nos dice que un plan estratégico:"es el instrumento que los directivos, utilizan para plasmar las decisiones estratégicas sobre la organización en la actualidad y para un fututo establecido…"[2] Achiles de Faría Mello, Fernando (2005), indica: "un plan estratégico es el instrumento que resume la información financiera, económica y la parte organizativa de la empresa del momento actual y los próximos años.." [3]

Se puede decir que el plan estratégico es una guía que direcciona a la empresa hacia donde desea llegar en el futuro; origina beneficios

---

[1]Martínez Pedros, Daniel y Milla Gutiérrez, Artemio (2012) LA ELABORACIÓN DEL PLAN ESTRATEGICO A TRAVES DEL CUADRO DE MANDO INTEGRAL. Ediciones Díaz de Santos.2da Ed. Capitulo V. Página 11. Madrid.

[2]Sainz De Vicuña Ancín, José María (2012) EL PLAN ESTRATEGICO EN LA PRACTICA, ESIC Ed. 3°Ed. Capítulo IV. Página 30.España.

[3]Achiles de Faria Mello, Fernando (2005) DESARROLLO ORGANIZACIONAL. Enfoque Integral. Editorial Limusa. Primera Ed. Capítulo II. Página 8. México.

relacionados con la capacidad de realizar una gestión más productiva; lo cual provoca la eficiencia productiva y una mejor calidad de vida para todos los integrantes de la organización.

2.1.2. Estrategia.

Paz, Renata (2007), nos dice: que la estrategia: "es el marco que organiza todos los elementos dirigidos a generar una percepción de calidad en los clientes, es lo primero. Las estrategias más eficaces segmentan los clientes según sus necesidades de atención, de manera que la empresa pueda concentrarse en aquellos segmentos estrechamente relacionados. Se trata de ajustar los medios a los fines." [4]

La estrategia se puede entender como un plan que mira hacia el futuro y como un patrón o modelo; a través de los cuales las empresas desarrollan planes para el futuro tiene que ver con alcanzar el liderazgo y permanecer allí, es decir crear ventajas competitivas; una buena estrategia debe estar enfocada a satisfacer las necesidades de los usuarios; en este caso implica salvar vidas por lo cual es muy importante que esta institución adopte estrategias adecuadas encaminadas a mejorar la calidad del servicio el cual puede hacer la diferencia entre vida o muerte.

2.1.3. Direccionamiento estratégico.

Málagon L, Gustavo; Galán M, Ricardo; Pontón L, Gabriel (2006), aseveran que:"el direccionamiento estratégico no es otra cosa más que la definición clara de los propósitos institucionales, es hacer claridad hacia dónde va la organización; es un proceso político en el cual deben participar quienes la

[4]Paz, Renata (2007) ATENCIÓN AL CLIENTE. GUÍA PRÁCTICA DE TÉCNICAS Y ESTRATEGIAS. Ediciones Ideas Propias. 1° Ed. Capitulo I. Página 5.España.

integran y direccionan, incluye misión, visión, objetivos globales o también llamados estratégicos”.[5]

El éxito de las organizaciones se fundamenta en direccionar hacia dónde va; su expansión en el mercado, la generación de utilidades a través del análisis del entorno de la institución con el propósito de conocer sus puntos fuertes y débiles, para de esta manera elaborar las estrategias adecuadas a corto o largo plazo; y lograr satisfacer las necesidades de los usuarios.

2.1.4. Administración estratégica.

En su libro Administración, Michael, A. Hitt (2006), señala que: “la administración estratégica es un tipo de proceso de planeación a través del cual los administradores, establecen el rumbo y los objetivos generales de la organización; formular una estrategia específica para después planear y llevar a cabo la aplicación de la estrategia y por último verificar los resultados y efectuar los ajustes necesarios”. [6]

La administración estratégica es una herramienta importante para las organizaciones, el cual está compuesto por un conjunto de decisiones y acciones que juega un papel decisivo dentro de su desempeño diario.

De la formulación e implantación adecuada de las estrategias depende el éxito o fracaso de una organización; un factor importante de la administración estratégica es que las organizaciones están en constantes cambios, por lo que es fundamental el uso de buenas estrategias por parte

[5]Málagon L, Gustavo; Galán M, Ricardo; Pontón L, Gabriel (2006) GARANTÍA DE CALIDAD EN LA SALUD. Editorial Médica Internacional. Segunda Ed. Capitulo XVI. Página 206. Colombia.

[6] Michael, A. Hitt (2006) ADMINISTRACIÓN. Pearson Educación, Primera Edición. Página 195. México.

de los gerentes, para decidir cómo afrontar de mejor la incertidumbre del ambiente de la organización.

2.1.4.1. Planeación estratégica.

Valdez Hernández, Luis A. (2005), "la planeación puede considerarse al principio, como un proceso que pretende, en primer lugar, establecer un sistema de objetivos coherentes fijando sus prioridades; en segundo término, determinar los medios apropiados para la consecución de dichos objetivo; con ello asegurara la efectiva ejecución de estos medios para alcanzar los objetivos señalados; el uso de un enfoque metodológico fue el que dio lugar a la aparición del término estrategia en el dominio de la planeación a las organizaciones para que, mediante líneas genéricas entre el ser y él debe ser en las empresas, de esta manera la administración estratégica es quien formula, implementa y evalúa las decisiones interfuncionales que permiten a las organizaciones alcanzar sus objetivos."[7]

2.2. Análisis FODA.

Conocer los puntos fuertes y débiles de una organización es fundamental, para la elaboración de un plan estratégico de la Dirección Distrital de Salud 05D02 por lo cual se toma como referencia el siguiente concepto: Zambrano Barrios, Adalberto (2007), "el análisis FODA constituye un instrumento de análisis que puede ser utilizado en las organizaciones públicas o privadas, facilitando la evaluación de los factores que la rodean. Además el análisis FODA permite realizar un análisis de los factores externos e internos de la organización".[8]

---

[7]Valdez Hernández, Luis A. (2005) PLANEACIÓN ESTRATEGICA CON ENFOQUE SISTEMICO. Editorial FCA. Primera Ed. Capítulo I. Página 1.México.

[8]*Zambrano, Barrios, Adalberto (2007) PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA, PRESUPUESTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA.Desarrollo de Modelo Propuesto. Capitulo V. 2da Ed. Página x. Caracas. ISBN*

El análisis FODA, sirve para evaluar la viabilidad de un negocio y las decisiones sobre una estrategia de marketing; este análisis suministra información detallada acerca de los factores internos y externos que influyen en el éxito o fracaso de una decisión estratégica; asimismo este análisis nos proporcionara información relevante sobre la Dirección Distrital de salud 05D02, la misma que permitirá formar parte de un componente básico para la elaboración de un plan estratégico, que permita entender las posibilidades del potencial de esta institución pública.

2.2.1.Fortalezas.

"Se designan fortalezas a las cualidades propias de la organización, los cuales fortalecen o debilitan para la consecución de sus logros". [9]

Las fortalezas hacen alusión a lo que la organización hace bien; al conocer las fortalezas se puede poner énfasis en ellas para la implementación de un programa de mercadotecnia o estrategias administrativas, no necesita ser el mejor del entorno, en algo para catalogarlo como una fortaleza.

2.2.2. Oportunidades.

"Las oportunidades son los factores que rodean a la empresa como consecuencia de su desenvolvimiento y favorecen el cumplimiento de sus metas".[10]

Las oportunidades son contextos emergentes a través de los cuales la organización puede tener éxito con un producto o servicio de mejor calidad;

---

[9]*Zambrano, Barrios, Adalberto (2007) PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA, PRESUPUESTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA.Desarrollo de Modelo Propuesto. Capitulo V. 2da Ed. Caracas. ISBN.*

[10]Achiles de Faria Mello, Fernando (2005) DESARROLLO ORGANIZACIONAL. Enfoque Integral. Editorial Limusa. Primera Ed. Capítulo II. Página 158. México.

unos clientes insatisfechos pueden ser una oportunidad o un servicio agregado que pueda mejorar la satisfacción de los usuarios.

Al conocer las oportunidades de una organización se puede enfocar los recursos humanos y materiales para lograr los objetivos planteados; en este caso la construcción de una infraestructura propia significa una gran oportunidad para esta institución, la cual en un futuro no muy lejano se podría convertir en una fortaleza; con unas instalaciones más confortables y amplias se puede mejorar el desenvolvimiento laborar y por ende la calidad del servicio a los usuarios.

2.2.3. Debilidades.

Los puntos deficiencias internas que posee una organización se designan debilidades; estos dificultan el cumplimiento de las metas.

Conocer las debilidades de una organización es indispensable para la realización del FODA, cualquier factor con la que se tenga dificultades o una carencia que dificulta el normal desenvolvimiento de una institución y afecta la rentabilidad de la misma. Por ejemplo, la falta de medicamentos en la farmacia de la Dirección Distrital de Salud 05D02 es una debilidad preocupante ya que no se puede satisfacer la necesidades básicas de los usuarios; lo cual genera insatisfacción e inconformidad de los usuarios.

2.2.4. Amenazas.

Las amenazas o retos que enfrenta una organización, porque constituyen un factor importante de un análisis FODA; se podría tener un plan de mercadotecnia sólido dirigido a un grupo claro y específico de fortalezas, debilidades y oportunidades, pero si no se considera los retos en la organización , el plan podría ser inútil. Por ejemplo, si el negocio de

tecnología presenta una aplicación para teléfono móvil, que sea similar e indistinguible de la aplicación de otra compañía que actualmente domina el mercado, el éxito del producto presenta una amenaza. Conocer los retos que enfrentas ayuda al negocio a tomar decisiones informadas y estratégicas acerca de los productos o servicios.[11]

2.2.5. Ambiente externo.

Ortega Vargas, Carolina y Suarez Vásquez Guadalupe (2009),"el ambiente externo examina el impacto de los factores del entorno y su evolución a fin de determinar las oportunidades y problemas que constituyen una amenaza para la institución; este paso comprende varias tareas, como por ejemplo evaluar las condiciones económicas y políticas que afectan a la empresa, para conocer las tendencias de los mercados e identificar las nuevas tecnologías o innovaciones organizacionales."[12]

Los gerentes o directores de una organización deben prestar atención al ambiente externo de la misma; ya que estos factores incide de manera drástica en el funcionamiento cotidiano, los factores del ambiente externo se mantienen en constante cambio, y no se pueden predecir con exactitud el impacto que ocasionara, por lo cual es fundamental mantenerse alerta en cuanto a los cambios o reformas de las leyes, para poder ser competitivo en el mercado y ofrecer un servicio eficiente a sus usuarios.

[11]Achiles de Faria Mello, Fernando (2005) DESARROLLO ORGANIZACIONAL. Enfoque Integral. Editorial Limusa. Primera Ed. Capitulo II. Página 158. México.

[12]Ortega Vargas, Carolina y Suarez Vásquez Guadalupe (2009) MANUAL DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE ENFERMERÍA. Editorial Médica Panamericana. Segunda Ed. Capitulo I. Página 20. México.

2.2.6. Ambiente interno.

Sainz de Vicuña Ancín, José María (2012), el análisis del ambiente interno nos ayuda a detectar las debilidades y potencialidades de nuestra empresa; así se trata de realizar una evaluación de nuestra empresa, con el fin de estudiar si hemos tomado las decisiones estratégicas más adecuadas; es decir si estamos haciendo lo que debemos hacer y si somos eficientes en la puesta en marcha de nuestras decisiones.

El análisis de la situación interna contemplara aspectos tan diversos como: una autoevaluación de la estrategia seguida por nuestra empresa en los últimos años, la finalidad de este estudio es revisar de una manera formal los resultados obtenidos por la implantación de estrategias del periodo anterior, esto es un análisis del cumplimiento de los compromisos fijados.[13]

El ambiente interno se refiere a las metas planteadas que debe tener una organización, ejerce dominio directo sobre su desenvolvimiento diario, referentes a la contratación del talento humano y; esta responsabilidad recae sobre o el director o gerente quienes deben llevar una planeación y relacionar la entrada de un producto o servicio, presupuestos, innovaciones tecnológicas.

2.3. Desarrollo organizacional.

Achiles de Faria Mello, Fernando (2005),asegura que el desarrollo organizacional:“es un esfuerzo planeado que abarca toda la organización, administrado desde arriba, para aumentar la eficiencia y salud de la

[13] Sainz de Vicuña Ancín, José María (2012) EL PLAN ESTRATEGICO EN LA PRACTICA, ESIC Ed. 3°Ed. Capítulo II. Página 76 España

organización, a través de intervenciones planeadas en los procesos organizacionales, usando conocimiento de la ciencia del comportamiento".[14]

El desarrollo organizacional en la Dirección Distrital de Salud 05D02, es de fundamental trascendencia; ya que trata sobre un análisis completo de la institución, tanto de las áreas que la conforman como son: los productos y servicios que ofrece, la infraestructura, los recursos humanos y financieros que dispone para hacer frente a las necesidades de los usuarios.

Con el propósito de asegurar la eficacia del servicio, la valoración de los aspectos que conforman esta institución es básica, ya que el entorno cambia de manera constante con el tiempo y es indispensable asegurarse que la institución enfrente estos retos con éxito.

2.3.1. Plan de mejoramiento institucional.

Los planes de mejoramiento se originan de las oportunidades de mejoramiento identificadas en la autoevaluación de los estandares, las oportunidades de mejoramiento se deben priorizar por el riesgo al que se expone el usuario o institución ,y lo los clientes si no se lleva a cbo el mejoramiento; además del impacto economico de no realizar el mejoramiento y el alcance o beneficio de la aplicación de esta estrategia.[15]

Tal y como el profesor inglés StaffordBeer lo planteó a través de su teoría cibernética aplicada a las organizaciones, estas deben garantizar a través de la Gerencia de Desarrollo, la redefinición o actualización del contexto de lo que "es la entidad" y lo que "espera ser en un futuro", anticipando cambios en

[14]Achiles de Faria Mello, Fernando (2005) Desarrollo organizacional. Enfoque Integral. Editorial Limusa. Primera Ed. Capitulo II. Página 27. México.

[15]http://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/Manual%20para%20la%20elaboraci%C3%B3n%20de%20Planes%20de%20Mejoramiento%20en%20Acreditaci%C3%B3n.pdf

el entorno, relacionados a las necesidades y expectativas de los clientes y usuarios, la tecnología necesaria para apalancar los procesos de la organización, las relaciones con los grupos de interés o la regulación que influye en el proceso de transformación que tiene a cargo el Hospital Vista Hermosa.

De esta manera la entidad, debe estar atenta a cambios en los planes de desarrollo, las políticas públicas y la normatividad que enmarcan la gestión pública, realizando ajustes a su plan estratégico, para que la entidad sea viable y responda con efectividad a su entorno cambiante, asegurando de este modo que los servicios intramurales, extramurales y especializados que se ofertan a la comunidad de Ciudad Bolívar, sean adecuados a las expectativas y necesidades de esta localidad y del distrito capital.

De acuerdo a lo anterior, el actual documento, presenta la guía metodológica y los resultados alcanzados en la formulación del Plan de Desarrollo del Hospital Vista Hermosa I Nivel ESE, para el periodo 2013-2016.[16]

2.3.2. Gestión con calidad total.

CuatrecasaArbós, Lluís (2012), la gestión de calidad total ha evolucionado en los últimos años a un ritmo vertiginoso, y queda ya muy lejos de aquel concepto de acuerdo con el cual la calidad suponía exclusivamente entregar al cliente productos y servicios funcionalmente correctos; en la actualidad la calidad no puede desligarse da la competitividad y, por tanto, del coste de productos o servicios y del tiempo de entrega de los mismos , por tanto la calidad significa entregar productos y servicios funcionalmente correctos, como ha sido siempre, pero además no puede eludir otras nuevas exigencias

[16] http://www.hospitalvistahermosa.gov.co/web/node/sites/default/files/PLAN_DESARROLLO_INSTITUCIONAL.pdf. 29 de septiembre del 2014. V. Q, V.

en aras de la competitividad, que están marcando la tendencia en la gestión de calidad.[17]

La Gestión de Calidad Total persigue un objetivo fundamental, que es lograr una mejora continua de la calidad del servicio, tomando en cuenta aspectos como la distribución y asignación de recursos que son un eje fundamental en la Dirección Distrital de Salud 05D02, además de perfeccionar la gestión de procesos, de esta manera eliminando desperdicios y reduciendo costos; con esto se lograría mejorar la calidad de servicio a los usuarios de esta institución, en lo que respecta a la asignación de turnos y tiempos de espera.

La Gestión de Calidad involucra a todas las áreas de la institución, es importante tomar en cuenta las necesidades de los usuarios y ofrecer este servicio a tiempo y en forma adecuada, por cual es fundamental poner énfasis en la calidad del talento humano a través de capacitaciones y motivación adecuada; la calidad del talento humano al igual que los insumos incide en la calidad del servicio y los niveles de productividad.

2.3.3. Registro de procesos de calidad.

Álvarez Heredia, Francisco (2007), es importante que la entidad cuente con un registro donde se identifique la gestión de calidad y los registros sobre el análisis de los indicadores de más frecuente uso; los informes sobre atención de quejas, reclamos y sugerencias deben verse como una oportunidad de mejoramiento y de fidelizar a su cliente en los servicios que se prestan.

Un buen manejo de quejas y reclamos mejoran sustancialmente la prestación de servicios y hace que el usuario sienta que sus inquietudes son atendidas

[17]CuatrecasaArbós, Lluís (2012) GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL. Organización de Producción y Dirección de Operaciones. Ediciones Diaz de Santos. Primera Ed. Capitulo XVI. Página 578. Madrid.

y vale la pena la organización, la atención de las quejas, reclamos y sugerencias es otro de los elementos importantes en un sistema de garantía de calidad especialmente si la organización es de prestación de servicios de salud en donde el paciente ha depositado su confianza para ser atendido.

Es importante el estudio del atributo lesionado al quejoso para su registro y análisis en conjunto. El tiempo en que se le resuelve la queja según sea esta urgente o no, es un indicador de gestión que también debe ser considerado. [18]

Es fundamental registrar, analizar y dar importancia a las sugerencias y quejas de los clientes; ya que ello nos ayuda a mejorar la calidad del servicio prestado; además de hacer sentir que se toma en consideración la opinión de los clientes y lograr su fidelidad.

2.4.1. La mejora de la calidad.

Ofrecer un servicio de calidad implica una correcta planeación en cada uno de los procesos, esencialmente en el servicio a los usuarios, para esto se toma como referencia la opinión de, Larrea, Pedro (2005), donde nos dice: “la calidad no es un concepto terminal en el sentido de que pueda fijarse un nivel óptimo como meta alcanzar. La mejora de la calidad es un proceso que no tiene fin siempre se puede mejorar el nivel de calidad alcanzado. Por eso debe hablarse de proyectos ininterrumpidos.”

La inspección no debe arrinconarse, pero es gravemente insuficiente. Además es costosa. De las medidas a posteriori ha de pasarse a las

[18] Álvarez Heredia, Francisco (2007) CALIDAD Y AUDITORIA EN SALUD .Administración de servicios de Salud. Ediciones ISBN. 2da. Ed. Capitulo II.Página 130.Bogotá.

actuaciones a priori. El énfasis debe ponerse en la prevención y planificación en vez del control.[19]

"La calidad en los servicios es fundamental por lo cual es importante mantenerse actualizado en cada uno de los procesos llevando un control estricto en cada una de las fases".

2.4.2. Sistema de control de procesos.

La implantación de buenas estrategias administrativas no es suficiente; sino existe un buen sistema de control de procesos como lo dice, Vilar Barrio, José Francisco (2006), "asegura: como ya hemos mencionado, los primeros intentos de mejorar la calidad de los productos se basaban en usos de los recursos disponibles en la inspección de los productos finales. Los inspectores separaban las unidades aceptables de aquellos que necesitaban ser reprocesadas antes de su entrega o eran inútiles."[20]

2.5. Condiciones de atención y servicio público de la Dirección Distrital de Salud No. 05D02.

El país cuenta con un amplio marco legal y normativo relacionado a la garantía del derecho a la salud, la estructuración del Sistema Nacional de Salud y la protección de grupos poblacionales.

De igual manera el Ecuador ha suscrito Acuerdos Internacionales que se orientan a la garantía y cuidado integral de la salud de la población.

---

[19]Larrea, Pedro (2005). CALIDAD DE SERVICIO; Ediciones Díaz de Santos. 3° Edición. Capitulo II. Página 20. España.

[20]Vilar Barrio, José Francisco (2006) CÓMO MEJORAR LOS PROCESOS EN SU EMPRESA. Editorial Fundación Confemetal. Primera Ed. Capitulo II. Página 29. Madrid.

La Constitución de la República, el Plan Nacional de Desarrollo para el Buen Vivir 2009-2013, la Agenda Social de Desarrollo Social y los Objetivos del Milenio, están entre los principales instrumentos normativos que guían la construcción del Modelo de Atención integral Familiar, Comunitario e Intercultural de Salud.

2.5.1. Diagnóstico situacional de la institución.

La Dirección Distrital de Salud No. 05D02, constituye la jefatura de salud del cantón La Maná, provincia de Cotopaxi, ubicado al noroccidente del área urbana y de acuerdo a la información estadística del MSP le corresponde la siguiente población por cobertura:

LA MANA	HOMBRE	15780		32843
LA MANA	MUJER	17064		
CHIPEHAMBURGO	HOMBRE	5029		10347
CHIPEHAMBURGO	MUJER	5318		
GUASAGANDA	HOMBRE	2191		4507
GUASAGANDA	MUJER	2317		
PUCAYACU	HOMBRE	1151		2369
PUCAYACU	MUJER	1218		
TOTAL		**50067**		**50067**

El Distrito de Salud 005D2, es la unidad principal del Área de Salud del cantón La Maná, dependiente del MSP, se encuentra ubicada en las Calle 19 de Mayo y Medardo Ángel Silva, frente al consultorio dental Alarcón; para la atención a los pacientes el Distrito de Salud 005D02 cuenta con el siguiente portafolio de servicios:

Atención de Consulta Externa

Atención de Emergencia

Programas Preventivos: Salud Materna: Control prenatal, atención del parto y puerperio.

Planificación familiar

Detección oportuna del cáncer de cérvix uterino

Salud infantil: Control de crecimiento y desarrollo.

Control PRE-escolar y escolar.

Inmunizaciones.

Atención Odontológica: promoción de salud oral, control de caries, enfermedades periodontales, promoción de hábitos saludables tanto a escolares programados como de demanda espontánea (mujeres embarazadas)

Programas de Control de Enfermedades Infecto Contagiosas: Control de tuberculosis, cólera y rabia.

Profilaxis de enfermedades venéreas a trabajadoras sexuales.

Laboratorio Clínico: limitado a realizar baciloscopia y diagnóstico de paragonimiasis. Esta actividad está a cargo de una tecnóloga en laboratorio clínico.

Farmacia, la misma que cuenta con medicamentos genéricos y del programa de medicina gratuita del MSP

Servicio de Erradicación de Malaria.

Control Sanitario Urbano y Rural

Atención integral a zonas de difícil acceso.

2.5.1.1. Servicio administrativo.

En la actualidad se le ha dado la denominación de Maternidad de La Maná Área 5, como cabecera cantonal y sus siete Unidades Operativas cuenta con 6 empleados y 20 trabajadores de planta, el resto es contratados y médicos, enfermeras, licenciadas que están haciendo la Rural: 1 Director, 1 Coordinador y 8 empleados Administrativos, 7 Médicos, 5 Odontólogos, 2 Obstetricias, 9 Enfermeras, 18 Auxiliares de Enfermería, 2 Auxiliares de Odontología, 1 Chofer, 1Auxiliar de Limpieza, 1 Guardián.

Cuenta con una Ambulancia para Emergencia, tratando de dar un mejor servicio y gratuito a mujeres embarazadas y niños menores de edad.

2.5.2. Calidad en el servicio a los usuarios.

Miranda Gonzales, Francisco J.; Chamorro Mera, Antonio y Rubio Lacoba, Sergio (2007), para el usuario es más difícil evaluar la calidad de los servicios que de los productos tangibles, posiblemente los criterios que se utilizan para evaluar la calidad de un servicio sean más difíciles de comprender; los usuarios no solo valoran el resultado final que reciben, sino que también toman en consideración el proceso de recepción del servicio; así pues, la calidad del servicio está orientada a igualar o sobrepasar las expectativas que el cliente tiene respecto al servicio.[21]

En la actualidad se han producido grandes cambios en la manera de pensar; y existe mayor énfasis en ofrecer un mejor servicio en la instituciones públicas, generadas en su mayoría por nuevas disposiciones legales por

[21]Miranda Gonzales, Francisco J.; Chamorro Mera, Antonio y Rubio Lacoba, Sergio (2007) INTROCUCCIÓN A LA GESTION DE CALIDAD. Delta Publicaciones. Primera Ed. Capitulo X. Página 241. Madrid.

parte del gobierno central, este interés es un fenómeno reciente donde los usuarios demandan mayor calidad en los servicios, por lo cual hoy en día se pueden observar buzones donde los usuarios pueden depositar sus opiniones de acuerdo a la atención percibida.

Para la administración pública, es indispensable la satisfacción de los usuarios por lo cual no se puede basar únicamente en los sistemas internos de gestión sino tomar en cuenta el punto de vista del usuario.

2.6. Las actitudes y servicio al cliente.

La Dirección Distrital de Salud 05D02, es conocida por la deficiencia en la atención a sus usuarios; quienes en muchas ocasiones han manifestado sus quejas e inconformidad por lo cual es importante fortalecer este aspecto tan indispensable.

“Existen cualidades esenciales del servicio a los usuarios que identifican a las empresas, la actitud positiva y negativa. Por tanto es fundamental establecer políticas para ofrecer un servicio de calidad a los usuarios y obtener la fidelidad de los mismos; además una ventaja competitiva frente a la competencia.

La atención negativa de un solo miembro, puede perjudicar la imagen de toda la organización, pues el cliente por lo general no señala a una persona como el autor de su mala a la persona individualmente como la causante del mal servicio percibido, por el contrario señala a la organización en su conjunto, lo cual asocia directamente a todas las personas que trabajan en

ella y esto es demasiado peligroso en un mercado altamente competitivo como es el de servicios."[22]

Es importante ofrecer una cálida acogida al cliente; el cual incluye la recepción, saludo, presentación y puesta a disposición a los usuarios; además de un proceso que garantice la recepción de críticas formales e informales, los cuales sean tomados en cuenta para la búsqueda de sus causas y una inmediata resolución.

2.6.1. Factores de un servicio de calidad.

Paz, Renata (2005), asegura, "uno de los factores de un servicio de calidad es valorar al interlocutor y demostrar respeto lo cual garantiza interés, guardar silencio mientras habla, asentir y mirar a los ojos son muestras de interés, así como llamarle por su nombre propio. Debemos evitar las expresiones no pertinentes como cariño, colega, chaval, etc. ya que, salvo que sea una persona muy conocida, pueden resultar ofensivas, además de una falta de profesionalismo; prestar atención a lo que no se dice, la comunicación es como un iceberg, es solo visible un 20% del total, el resto está por debajo y hace referencia a las emociones y opiniones.

Si sólo prestamos atención a los hechos, perdemos el 80% de la información, debemos Interpretar el lenguaje corporal; cuando un cliente nos habla como si estuviera pensando en comprar el producto, pero al mismo tiempo, está inquieto y mira su reloj repetidamente, es probable que se marche sin comprar sino tomamos en cuenta esta información."[23]

---

[22]Prieto Herrera, Jorge Eliecer (2005) EL SERVICIO EN ACCIÓN. La única forma de ganar todos. Capitulo II. Página 32. Bogotá.

[23]Paz, Renata (2005) SERVICIO AL CLIENTE. La Comunicación y la Calidad del Servicio en la Atención al Cliente. Ediciones Ideas Propias. 1ra. Ed. Capítulo I. Página 27.España.

2.6.2. Solución de quejas y mejoras subsiguientes de calidad.

Larrea, Pedro (2005), “es importante un proceso que garantice la recopilación de todas las críticas y quejas formales e informales, hechas a las diferentes unidades de la empresa con vistas a la evaluación y utilización conjunta por parte de la empresa siempre que sea necesario y proceso que garantice la inmediata resolución de las quejas por parte del personal de contacto: indicadores de mejora en la respuesta y tendencias.

Un proceso de análisis que permita identificar las causas subyacentes, y empleo de esta información para realizar mejoras en procedimientos, estándares e información a los clientes; una evaluación de la gestión de quejas, a fin de mejorar tanto la respuesta a las mismas como la capacidad para traducir las conclusiones obtenidas en medidas preventivas.”[24]

2.6.2.1. Elementos negativos a evitar en el trato con clientes.

Paz, Renata (2005), “evitar las actitudes emocionales. Son especialmente perjudiciales cuando hablamos con un cliente que nos parece difícil. Debemos mantener una actitud de imparcialidad profesional, no atosigar a los clientes, ni mantener otras conversaciones simultaneas; sobre todo no abusar de la posición jerárquica otorgada.”[25]

Entre los elementos negativos a evitar en el Dirección Distrital de Salud 05D02, es la lentitud a la hora de prestar los múltiples servicios que ofrece esta institución, lo cual como en el resto de instituciones públicas de salud genera mucha inconformidad, ya que se requiere de varias horas o inclusive

[24]LARREA, Pedro (2005). CALIDAD DE SERVICIO; Ediciones Díaz de Santos. 3° Ed. Página 38.capitulo II.España.

[25]Paz, Renata (2007) ATENCIÓN AL CLIENTE. GUÍA PRÁCTICA DE TÉCNICAS Y ESTRATEGIAS. Ediciones Ideas Propias. 1° Ed. Capítulo I. Página 28.España.

días para acceder a un servicio que generalmente debería ser de unos cuantos minutos.

2.6.2.2. Atención a los clientes.

Larrea, Pedro (2005), es un proceso que asegura que la totalidad de la empresa entiende las expectativas del servicio del cliente y responde en consecuencia a los mecanismos que permitan al cliente un acceso fácil para hacer comentarios, pedir asistencias y formular quejas; y hacer el seguimiento de los productos entregados y servicios prestados para conocer el grado de satisfacción del cliente y obtener información que facilite su mejora.

Dar al personal el poder de contacto con los clientes con vistas a resolver problemas de manera inmediata y a tomar medidas extraordinarias cuando sea necesario, teniendo en cuenta esta peculiaridad del personal de contacto en los procesos de selección, cursos de formación actitud y de otro tipo, política de motivación, soporte tecnológico y logístico infraestructura que permita al personal de contacto prestar un servicio al cliente con eficacia y dentro del plazo.

Análisis de la información relativa a quejas pérdidas de clientes, incorporación de clientes nuevos y pérdidas de pedidos a fin de evaluar las consecuencias, desde el punto de vista de costes y de mercado, y revisar la política seguida; a través de un proceso de observación y mejora de los servicios al cliente.[26]

[26]Larrea, Pedro (2005). CALIDAD DE SERVICIO; Ediciones Díaz de Santos. 3° Ed. Página 36.capitulo II.España.

2.7. La aplicación del plan estratégico.

Crear un plan estratégico es una decisión muy importante que requiere un tiempo de análisis sobre sus oportunidades y posibilidades de éxito, la aplicación de esta herramienta estratégica implica un gran compromiso por parte de la dirección de la institución y todos quienes conforman la organización.

2.7.1. Planificación estratégica.

Aguilar Granjo, Jesús (2008), es el proceso que arranca con la aplicación de un método para obtener el plan estratégico; y a partir de aquí, con un estilo de dirección que permite a la empresa mantener su posición competitiva dentro de un entorno permanente y veloz cambio.[27]

"A través de una adecuada planificación estratégica se logra conservar un posicionamiento dentro del ámbito empresarial".

2.7.2. Objetivos estratégicos.

Zambrano, Barrios, Adalberto (2007),existen en las organizaciones, objetivos de distintas categorías o jerarquías. Esto significa que algunos objetivos operan como medios para alcanzar otros de categoría superior.

Esta relación es la denominada cadena de fines y medios y determina que deben cumplirse un grupo de objetivos para alcanzar otros de orden o nivel superior; los objetivos estratégicos como son la visión y misión, en primer lugar, ambos términos suelen ser considerados bibliografía como análogos, y

[27]Aguilar GranjoJesus, (2009) COMO HACER UN PLAN ESTRATÉGICO DE RECURSOS HUMANOS. Ed. Gesbiblo, S.L.Capitulo VIII. Página 231. España.

en segundo lugar, algunos autores llaman visión a lo que otros denominan misión y viceversa.

La visión de una empresa, ente u organización está orientada a una perspectiva de largo plazo, y está integrada por los valores, las prioridades y la filosofía de vida de quienes la conducen.

A partir de la visión, cada una de las unidades estratégicas de gestión contenidas en el ente cuenta con sus respectivas misiones, cada una de las cuales centra los valores y la filosofía general en sus propias particularidades.[28]

2.7.3. Estrategias a corto plazo.

Los objetivos estratégicos a corto plazo constituyen el grano de molino del molino estratégico. Los planes estratégicos se muelen o refinan para convertirlos en trozos más pequeños y manejables, que se convierten en los criterios operativos y que guían el comportamiento a corto plazo. Dichas metas de corto plazo son estrategias en el sentido de que producen a partir de necesidades estratégicas.

2.7.4. Estrategias a largo plazo.

Establecer vínculos a largo plazo con los clientes implica entre otras habilidades distinguir sus necesidades, determinar cómo satisfacerlas, diseñar servicios pertinentes y desarrollar programas continuos de seguimiento; para alcanzar estos objetivos, una compañía debe revalorizar al cliente y percibirlo como una entidad única, como la razón de los negocios;

[28]*Zambrano, Barrios, Adalberto (2007) PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA, PRESUPUESTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA.DESARROLLO DE MODELO PROPUESTO. Capitulo V. 2da Ed. Página 97. Caracas. ISBN.*

tomando en cuenta siempre el lema. “El cliente no siempre tiene la razón, pero es la razón de ser del negocio.”, y que nosotros dependemos de los usuarios.[29]

2.8. Fundamentación Conceptual.

Sainz de Vicuña (2012), asegura que el plan estratégico:“es el instrumento que los directivos, utilizan para plasmar las decisiones estratégicas sobre la organización en la actualidad y para un fututo establecido[30]

El plan estratégico es un esquema de actuación que permite determinar qué se pretende conseguir; esta estrategia se plantea en un documento en el cual se concretan las decisiones a tomarse, así también deberán incluir las tendencias, metas, objetivos, reglas, verificación y resultados, las cuales orientaran a conseguir una administración eficiente.[31]

2.8.1. Atención al cliente.

Paz (2007), “está constituido por todas las acciones que realiza la empresa para aumentar el nivel de satisfacción de sus clientes”.

En la actualidad las organizaciones ponen mayor énfasis en la administración de los recursos económicos, humanos y materiales; dando poca importancia a un aspecto tan importante como es el servicio al cliente y se pasa de inadvertido como la competencia aumenta debido al buen servicio y atención prestados; por lo cual es fundamental realizar encuestas periódicas para determinar cuáles servicios son los que el cliente demanda y

[29]http://www.pepeytono.com.mx/mejora_tu_empresa/relaciones_a_largo_plazo_la_estrategia_que_genera_ingresos
[30]Sainz De Vicuña Ancín, José María (2012) EL PLAN ESTRATEGICO EN LA PRACTICA, ESIC Ed. 3°Ed. Capitulo IV. Página 30 España

[31] Disponible en http://www.guiadelacalidad.com/modelo-efqm/plan-estrategico/vqv.

permitan identificar los posibles servicios a ofrecer y ver que estrategias y técnicas a utilizar.[32]

2.8.2. La satisfacción.

Paz (2007), “es la diferencia entre lo que espera recibir el cliente y lo que percibe que está recibiendo”.

La satisfacción de los usuarios es uno de los conceptos empresariales más importantes para académicos y profesionales, debido a que a que prácticamente todas las actividades empresariales suelen ser evaluadas en torno a la satisfacción de los clientes; el cual requiere de una comprensión cuidadosa de las necesidades de los clientes para que resulte útil para la organización.

2.8.3. La percepción

Paz (2007), “es el proceso mental por el que se selecciona, organiza e interpreta la información, a fin de darle significado, es la visión de la realidad que una persona tienes y que variara en función de sus circunstancias”.

La percepción en un negocio implica tener una visión sobre las actividades futuras de una organización y que otorgue beneficios a sus miembros; esta percepción debe realizarse en el momento oportuno y con mucha creatividad.[33]

---

[32] Disponible en http://www.monografias.com/trabajos11/sercli/sercli.shtml/vqv.
[33]Disponiblehttp://estatico.buenosaires.gov.ar/areas/produccion/subs_produccion/archivos/luis_delenvert_apuntes_reunion2.pdf/vqv.

2.8.4. La expectativa.

Paz (2007), “es aquello que una persona cree que puede o debe ocurrir, está condicionada por las referencias externas o experiencias anteriores.”[34]

Una expectativa es la esperanza o ilusión de realizar un objetivo determinado, también sería la anticipación que un cliente de acuerdo a la experiencia al comprar un producto o servicio.

Por poner un ejemplo, las expectativas de un consumidor que va a comprar un coche nuevo serán diferentes para un comprador que se enfrenta a su primera compra que para otro que haya adquirido tres coches anteriormente. Incluso para el caso de dos clientes que hayan comprado tres coches nuevos, las expectativas serán diferentes según la satisfacción que hayan obtenido en sus compras respectivas, tanto en el proceso de compra como en el uso del producto. Desde un punto de vista más general, una gran parte de los consumidores ha vivido la experiencia de comprar un coche nuevo o tiene una referencia cercana, por lo que existen unas expectativas generales mínimas para ese tipo de compra.[35]

2.8.5. La conformidad.

Repullo, José R., Iñesta, Antonio (2006),“la conformidad que es el tercer parámetro de la calidad, consiste en mantener el nivel de excelencia en todo momento y lugar.”

[34]Paz, Renata (2007) Atención al Cliente. Guía Práctica de Técnicas y Estrategias. Ediciones Ideas Propias. 1° Ed. Capitulo I. Página 5,6. España

[35] Disponible en http://celestinomartinez.com/2014/09/02/que-son-las-expectativas-del-consumidor-y-como-afectan-sus-cambios-tu-negocio/vqv.

2.8.6. El servicio.

Repullo, José R. (2006) et al., “se denomina servicio al conglomerado de beneficios que el usuario espera recibir conjuntamente por el producto o servicio adquirido como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo”.

Una de las quejas más frecuentes de los usuarios que asisten a los centros de salud, es la mala calidad en la atención al cliente; si bien estas instituciones también se califican como empresas de servicio donde su objetivo principal debería ser la búsqueda del bienestar de los usuarios; a través de una serie de acciones encaminados a lograr resultados satisfactorios.

Generalmente, cuando un paciente asiste a un centro de salud, es porque necesita realizarse un chequeo médico, o porque ya padece una dolencia y necesita un diagnostico o tratamiento de manera urgente para curarse o aliviar su dolor, por lo cual es indispensable que la Dirección Distrital de Salud 05D02,ponga énfasis en establecer estrategias para mejorar la atención a sus usuarios.

2.8.7. El valor añadido.

Repullo, José R. (2006) et al., “el valor añadido puede darse de muchas formas: En primer lugar, es el estatus social que el producto refuerza o el valor que el proveedor añade.”[36]

Las instituciones no deben conformarse con ofrecer lo mínimo a sus clientes; ellos siempre esperan algo extra los cuales no necesariamente tienen que

[36]Repullo, José R., Iñesta, Antonio (2006) Ediciones Díaz de Santos. 1ra Ed. Capitulo I. Página 3,5,7.España.

ser obsequios o descuentos sino atención rápida y oportuna; el valor añadido se puede dar en todos los aspectos, se trata de poner ganas a las cosas e ir dos pasos adelante lo cual marca la diferencia; eso sí, deben cuidarse cuando se trata de poner en práctica una estrategia de valor añadido, porque esto puede significar elevar los costos lo cual puede afectar el bolsillo de los usuarios.

2.8.8. Pensamiento estratégico.

Álvarez (2007), asegura: “se trata de una reflexión encaminada a definir qué dirección futura tenemos que tomar para conseguir lo que queremos apoyada en las herramientas adecuadas”.

2.8.9. Calidad Total.

Álvarez (2007), se refiere a todas las funciones y fases que intervienen en la generación o venta de un servicio, no solo de un producto en sí, sino a la gestión de la organización en su globalidad, insistiendo al máximo para evitar los errores, involucrando a todo el personal, sistematizando las múltiples relaciones cliente –proveedor, mejorando el clima organizacional y reduciendo las pérdidas por errores o gestión deficiente.

La calidad total ha ido evolucionando y desarrollándose a través de los años lo cual implica hacer grandes esfuerzos para asegurar un nivel de calidad óptimo.[37]

[37] Disponible en http://jcvalda.wordpress.com/2013/01/25/que-es-la-administracion-de-calidad-total-tqm/vqv.

2.8.10.1. Garantía de calidad.

Álvarez (2007), este término puede ser engañoso, ya que no siempre es posible garantizar un nivel dado de calidad. En el mejor de los casos a lo más que podamos aspirar es a salvaguardar y mejorar la calidad de la atención.[38]

La garantía de calidad comprende todas las actividades de una organización para lograr calidad en cada uno de sus productos o servicios; no basta sólo con alcanzar una acreditación, también es fundamental mantener y seguir innovándose de acuerdo a los avances tecnológicos.[39]

[38]Álvarez, Heredia, Francisco (2007) CALIDAD Y AUDITORIA EN SALUD .Administración de servicios de Salud. Capitulo II.2da. Ed. Bogotá.ISBN.

[39]Disponible en http://www.metrolabsa.com/index.php/sistema-de-calidad/garantia-de-calidad/vqv.

CAPÍTULO III.

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

3.1. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1.1. Localización y Duración de la Investigación.

El actual proyecto investigativo se realizó en La Dirección Distrital de Salud No. 05D02, ubicada en la ciudad de La Maná, provincia de Cotopaxi, Parroquia: La Maná.

GRÁFICO 1. MAPA CANTÓN LA MANÁ

3.1.2. Duración de la Investigación.

El presente trabajo investigativo, tuvo una duración de 180 días aproximadamente (seis meses).

3. 1.3. Métodos.

Constituyen los pasos a seguir mediante una serie de operaciones, reglas y procedimientos establecidos de primera instancia para alcanzar un fin determinado.

En este marco de referencia, y con la finalidad de obtener información que orientó a la comprobación de hipótesis, indujeron a emplear los siguientes métodos:

3.1.3.1. Método Deductivo.

Para ejecutar el análisis de la información y poder emitir criterios firmes frente a la realidad que se investigó sobre la elaboración de un plan estratégico para renovar la calidad del servicio al usuario.

3.1.3.2. Método Descriptivo.

Se utilizó este método para describir las actividades que se realizan en el Dirección Distrital de Salud 02D05, los cuales orientan durante el desarrollo de este proyecto investigativo.

3.1.3.3. Método analítico- sintético.

Para el análisis de la información y emisión de criterios al momento de realizar las encuestas a los usuarios dela Dirección Distrital de Salud No. 05D02, del cantón La Maná sobre la calidad de servicio en esta institución pública.

3.1.3.4. El método analítico.

Se utilizó este método para realizar el análisis de la información recopilada de fuentes bibliográfica e internet plasmado en los resultados del proyecto.

3.2. Tipos de Investigación.

Existen varios tipos de investigación científica dependiendo del método y de los fines que se persiguen. La investigación, de acuerdo con Sabino (2000), se define como “un esfuerzo que se emprende para resolver un problema, claro está, un problema de conocimiento” (p. 47).

3.2.1. Investigación Descriptiva

La investigación descriptiva es aquella que busca definir las situaciones, costumbres y actitudes predominantes de una población mediante la descripción exacta de las actividades, objetos y procesos sobre la falta de un plan estratégico para renovar la calidad del servicio a los usuarios en La Dirección Distrital de Salud No. 05D02, La Maná; a través de estrategias.

3.2.2. Técnicas e Instrumentos de Investigación.

Las técnicas e instrumentos que se utilizaron son las siguientes:

La observación directa, entrevista y encuestas a los usuarios y directivos de la Dirección Distrital De Salud No. 05D02, La Maná, lo cual permitió recopilar información sobre la calidad de servicio en esta institución para posteriormente elaborar las conclusiones y sus respectivas recomendaciones.

3.2.3. Fuentes.

- Material bibliográfico e internet.
- Datos obtenidos a través de las encuestas y entrevistas.

3.2.4. Población y Muestra

3.2.4.1. Población.

La población investigada está conformada por la cantidad de usuarios que acuden mensualmente a recibir atención en la Dirección Distrital De Salud No. 05D02, La Maná; siendo en un promedio de 4.172 personas (conformados entre hombres y mujeres).

3.2.4.2. Muestra.

La fórmula para el cálculo de la muestra respectiva es la siguiente:

$n = \frac{N}{E^2(N-1)+1}$	Significado: n= Tamaño de la Muestra E= Error de Estimación N= Tamaño de la Población

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

$$n = \frac{4172}{0.0025(4172-1)+1}$$

$$n = \frac{4172}{0.0025(4171)+1}$$

$$n = \frac{4172}{11.4275}$$

n= 366 encuestas

3.3. Diseño de la Investigación.

El presente trabajo investigativo se realizó en el cantón La Maná, provincia de Cotopaxi, y fue dirigida a los usuarios y Directivos de Directivos de la Dirección Distrital de Salud No. 05D02, La Maná.

El proceso de esta tesis inicia con el planteamiento del problema, para el efecto se recopilo información teórica del tema a través de fuentes bibliográficas e internet; se planteó los objetivos y la hipótesis; luego de lo cual se procedió a definir los conceptos, para establecer parámetros frente a la problemática planteada.

Continuando con la metodología de la investigación, se aplicó instrumentos y técnicas de investigación tales como: encuestas y entrevistas a los usuarios y Directivos de la Dirección Distrital de Salud No. 05D02, se recopilo datos e información seleccionada, la misma que fue tabulada, analizada e interpretada, con lo cual se comprobó que la hipótesis planteada es afirmativa, estableciendo así la necesidad de la elaboración de un Plan estratégico para renovar la calidad de atención a los usuarios de esta institución pública.

Para finalizar se establecieron las conclusiones y recomendaciones de acuerdo a los resultados obtenidos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. ENCUESTA DIRIGIDA USUARIOS DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL NO. 05D02

1. ¿CUÁL ES SU CRITERIO EN TORNO AL SERVICIO QUE SE BRINDA A LOS USUARIOS DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL NO. 05D02?

Cuadro No. 1: PORCENTAJE DE LOS RESULTADOS DE LA PREGUNTA 1

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Es Excelente	5	1 **%**
Es Muy Bueno	18	5 **%**
Es Bueno	52	14 **%**
Es Regular	121	33 **%**
Es Malo	170	46 **%**
Total	366	100 **%**

Fuente: Usuarios de la Dirección Distrital No. 05D02

Elaborado por: Verónica Quilumba.

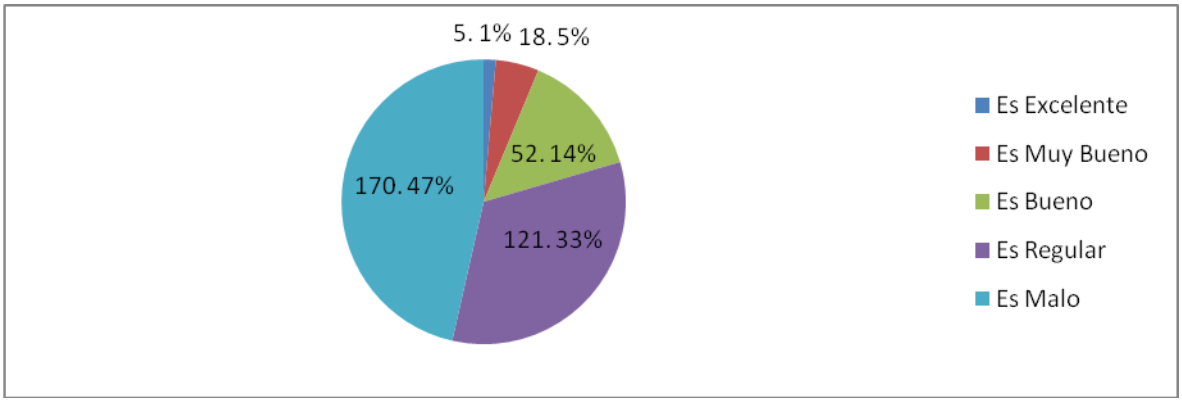


Gráfico No. 2: DISTRIBUCIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA PREGUNTA 1

Análisis: El 47% de los encuestados manifestó que el servicio es malo mientras que tan solo el 1% respondió que es excelente.

Interpretación: Como se puede apreciar en el gráfico es muy bajo el porcentaje de los usuarios que están satisfechos con el servicio de esta institución; lo cual representa una debilidad y por ende debe tomarse los correctivos necesarios para mejorar la calidad en la atención

2. ¿HA OBSERVADO MEJORAS EN EL SERVICIO A LOS USUARIOS, EN LA NUEVA ADMINISTRACIÓN?

Cuadro No. 2: PORCENTAJE DE RESULTADOS DE LA PREGUNTA 2 (

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	142	39 **%**
No	224	61 **%**
Total	**366**	**100 %**

Fuente: Usuarios de la Dirección Distrital No. 05D02

Elaborado por: Verónica Quilumba.

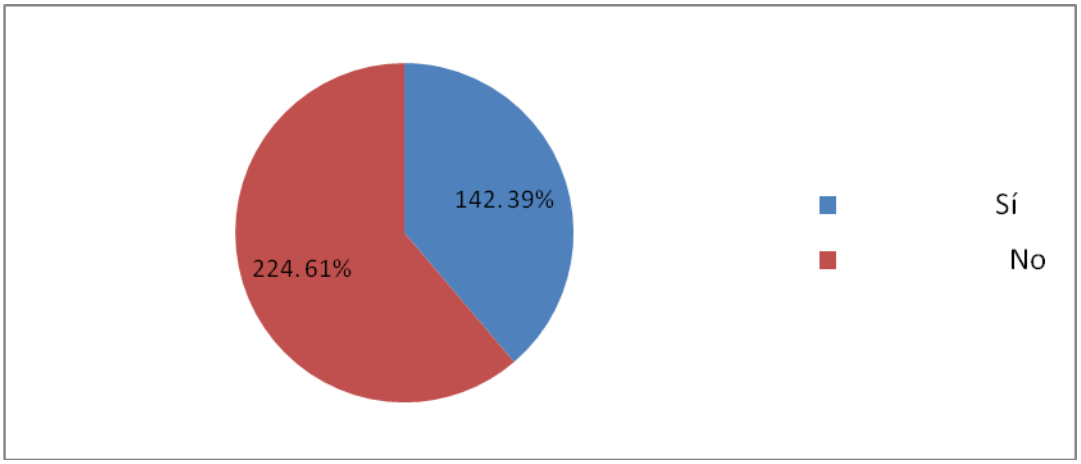


Gráfico No. 3: DISTRIBUCIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA PREGUNTA 2.

Análisis: El 39% de los encuestados respondieron que si han observado mejoras en la atención con la nueva administración; por el contrario del 61% que enfatizan que no han observado mejoras en la atención.

Interpretación: El análisis del cuadro N° 3 muestra que existe un porcentaje muy alto de usuarios que dice no observar mejoras en el servicio, lo cual es preocupante.

3. ¿QUÉ TIPO DE DIFICULTADES TODAVÍA PERSISTEN EN EL PROCESO DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS?

Cuadro No. 3: PORCENTAJE DE RESULTADOS DE LA PREGUNTA 3

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No se respetan los turnos.	55	15 %
Falta agilidad y eficiencia	32	9 %
Incomodidad y falta de condiciones físicas	62	17 %
Inexistencia o limitación de productos en la farmacia	47	13 %
Generalmente no hay orden	35	10 %
Se demoran mucho los trámites	32	9 %
Incompetencia profesional en algunas áreas.	28	8 %
Carencia de buen trato al usuario.	75	20 %
Total:	**366**	**100 %**

Fuente: Usuarios de la Dirección Distrital No. 05D02

Elaborado por: Verónica Quilumba.

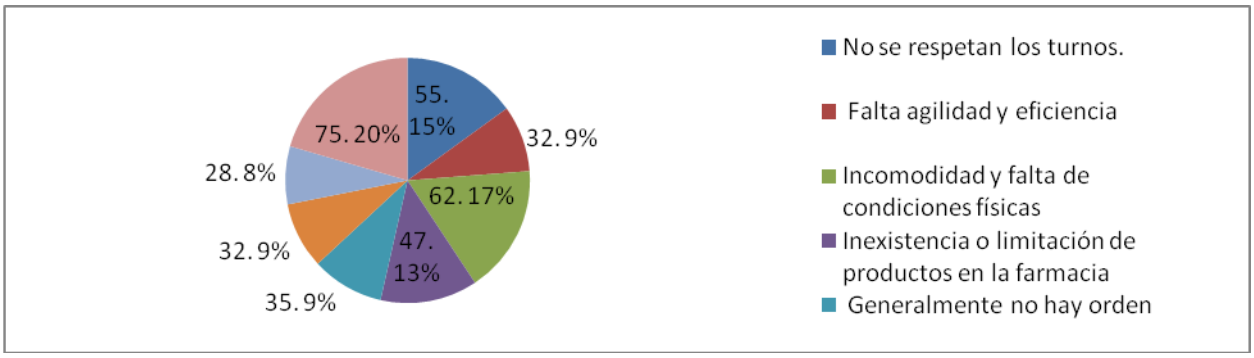


Gráfico No. 4: DISTRIBUCIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA PREGUNTA 3.

Análisis: El 20% de las personas encuestadas dice que existe carencia en el trato a los usuarios; en cuanto que el 8% respondió que se encuentra inconforme con los turnos.

Interpretación: Como se puede observar en el análisis anterior la principal inconformidad de los usuarios es la carencia del buen trato

4. ¿LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE SALUD NO. 05D02, SE PREOCUPA POR OFRECER UN SERVICIO DE CALIDAD?

Cuadro No. 4: PORCENTAJE DE RESULTADOS DE LA PREGUNTA 4 (E)

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	91	25 **%**
No	275	75 **%**
Total	**366**	**100 %**

Fuente: Usuarios de la Dirección Distrital No. 05D02

Elaborado por: Verónica Quilumba.

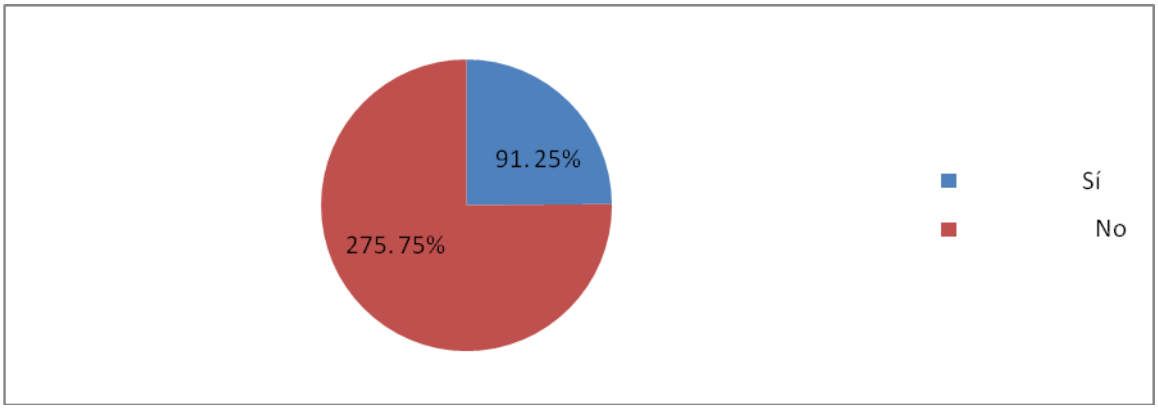


Gráfico No. 5: DISTRIBUCIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA PREGUNTA 4.

Análisis: El 25% de los usuarios encuestados respondieron que la Dirección Distrital de Salud No. 05D02, si se preocupa por ofrecer un servicio de calidad; mientras que el 75% respondieron que esta institución no se preocupa.

Interpretación: El análisis del grafico N° 5, muestra un porcentaje significativo de los usuarios encuestados descontentos por la despreocupación de la Dirección Distrital de Salud 05D02 en ofrecer un servicio de calidad.

5. ¿QUÉ TIPO DE SERVICIOS A LOS USUARIOS, DEBERÍAN MEJORAR EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE SALUD NO. 05D02?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Consulta Externa	91	25 %
Vacunación	56	15 %
Laboratorio	43	12 %
Emergencia	69	19 %
Control de salud permanente	39	11 %
Servicios de farmacia	52	14 %
Otros	16	4 %
Total:	**366**	**100 %**

Fuente: Usuarios de la Dirección Distrital No. 05D02

Elaborado por: Verónica Quilumba.

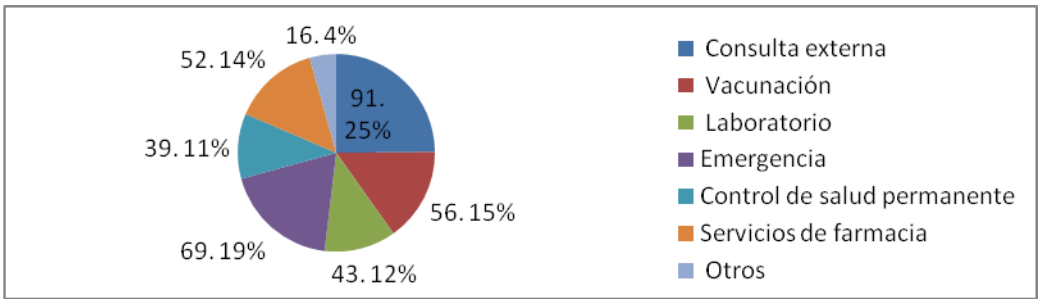


Gráfico No. 6: DISTRIBUCIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA PREGUNTA 5

Análisis: Al 25 % le parece que se debe mejorar la consulta externa; y un 4% respondió otros.

Interpretación: Los directivos deben poner énfasis en realizar correctivos especialmente en el área de consulta externa.

6. ¿EN ALGUNA OCASIÓN HA TENIDO QUE PRESENTAR RECLAMOS POR ALGÚN PROBLEMA EN LA ATENCIÓN RECIBIDA COMO USUARIO DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE SALUD NO. 05D02?

Cuadro No. 6: PORCENTAJE DE RESULTADOS DE LA PREGUNTA 6 (E)

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	174	48 **%**
No	192	52 **%**
Total	**366**	**100 %**

Fuente: Usuarios de la Dirección Distrital No. 05D02

Elaborado por: Verónica Quilumba.

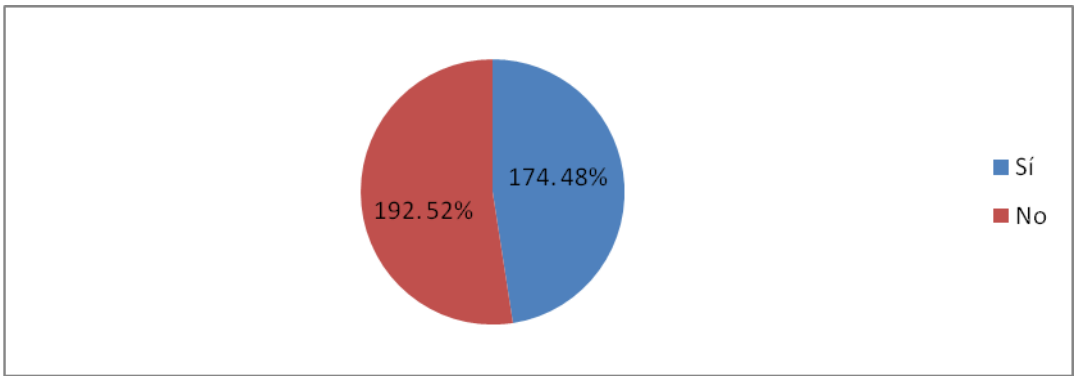


Gráfico No. 7: DISTRIBUCIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA PREGUNTA 6

Análisis: El 48% de los usuarios respondieron que si han tenido que presentar reclamos por algún problema en la atención recibida como usuario de la Dirección Distrital de Salud no. 05D02; frente a un 52% que manifiesta que no ha realizado reclamos.

Interpretación: El cuadro N° 6 muestra un porcentaje significativo de los usuarios que han realizado reclamos por la atención recibida lo cual confirma la carencia del buen servicio en esta institución pública.

7. ¿USTED ESTÁ CONFORME CON EL SERVICIO QUE RECIBE COMO USUARIO EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE SALUD NO. 05D02?

Cuadro No. 7: PORCENTAJE DE RESULTADOS DE LA PREGUNTA 7 (E)

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	71	19 **%**
No	295	81 **%**
Total	**366**	**100 %**

Fuente: Usuarios de la Dirección Distrital No. 05D02

Elaborado por: Verónica Quilumba.

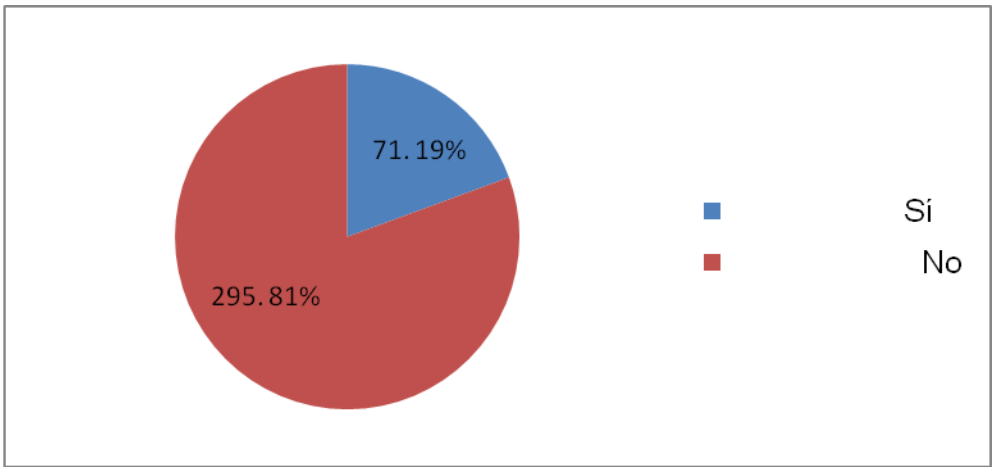


Gráfico No. 8: DISTRIBUCIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA PREGUNTA 7

Análisis: El 19% de los encuestados expresaron si están conforme con el servicio que reciben en la Dirección Distrital de Salud 05D02, mientras que el 81% manifiesta que no está conforme con el servicio.

Interpretación: El gráfico N° 8refleja que casi la totalidad de los encuestados no está conforme con el servicio, por tanto se sustenta el criterio favorable para el desarrollo del proyecto investigativo.

4.2. Análisis FODA

Esta matriz se ha realizado en base a la información proporcionada por los usuarios y Directivos de la Dirección Distrital de Salud 05D02 La Maná.

CUADRO N°8 MATRIZ FODA

ÁNALISIS INTERNO	ÁNALISIS EXTERNO
FORTALEZAS	**OPORTUNIDADES**
• Infraestructura propia. • Profesionales con varios años de experiencia. • Personal contratado se esfuerza por mantener estabilidad laboral. • Disponibilidad y apertura al cambio por parte del personal. • Implementación sistema de control biométrico para la asistencia al personal.	• Presencia de personal altamente calificado. • El mejoramiento de las estrategias en la calidad de servicio propicia un mayor presupuesto. • Lograr mayor convenios con las instituciones locales. • Lograr posicionamiento en la atención de salud de la región.
DEBILIDADES	**AMENAZAS**
• Instalaciones reducidas. • Mobiliario en mal estado. • Escasez de medicamentos. • Ausencia absoluta en capacitaciones de atención a los usuarios. • Falta calidad y calidez en la atención a los usuarios.	• Falta de presupuesto para la adquisición de nuevas tecnologías. • Nuevas políticas referentes a los contratos laborales. • Poca credibilidad hacia instituciones públicas. • Proveedores de algunos medicamentos no ofrecen garantías. • Presupuesto deficiente.

Fuente: Usuarios y Directivos de la Dirección Distrital de Salud 05D02, La Maná.
Elaborado por: Verónica Quilumba.2014.

4.3. Comprobación de Hipótesis.

Una vez analizado los resultados obtenidos, la hipótesis planteada:Aplicando un adecuado proceso de planificación estratégica, mejorará la atención en la Dirección Distrital de Salud No. 05D02, de la ciudad del Cantón La Maná, provincia de Cotopaxi, en el periodo 2014 – 2017, hipotético que se demuestra afirmativo, mediante el uso de los métodos y técnicas de investigación; como el análisis FODA y las encuestas realizadas a los usuarios de la Dirección Distrital de Salud 05D02, que demuestran un nivel elevado de usuarios insatisfechos con el servicio ofrecido por esta institución.

En cuanto a la hipótesis: Toda institución de servicios de salud requiere de la estructuración adecuada de un plan estratégico para su funcionamiento organizacional; podemos ratificar de manera afirmativa, esta deducción la realizamos en base al análisis FODA, el cual refleja un porcentaje alto de debilidades que interfieren en normal desenvolvimiento de esta institución y su desarrollo organizacional.

Las condiciones de atención y servicio al público usuario, en la Dirección Distrital de Salud No. 05D02, de la ciudad de La Maná, adolecen de limitaciones, dificultades y objeciones de distinto tipo, que afectan la calidad de los servicios demandados por la comunidad; esta hipótesis es afirmativa debido a muchos factores como el deficiente presupuesto por parte del gobierno central; además la ausencia total de capacitaciones sobre la atención a los usuarios.

.Así mismo se puede asegurar que la aplicación de un plan estratégico para el período 2014-2017, permitirá sustentar un mejor servicio a los usuarios de la Dirección Distrital de Salud NO. 05D02, de la ciudad de La Maná.

4.4. MODELO PARA REMODELAR LA CALIDAD DE SERVICIO A LOS USUARIOS.

4.4.1. Descripción de la Dirección Distrital de Salud 05D02, La Maná.

Gráfico N° 9. Croquis Dirección Distrital de Salud 05D02

Fuente: Dirección Distrital del Salud 05D02. La Maná.

Elaborado por. Verónica Quilumba. 2014.

4.4.1.1. Historia.

La Dirección Distrital de Salud 05D02, La Maná; inicio sus actividades en el año 1971 como punto de salud, con la colaboración de unos pocos médicos y una enfermera auxiliar.

Hasta el año 1972 cuando una comitiva conformada por representantes del Cantón La Maná, hicieron las respectivas gestiones para conseguir que se denomine Subcentro de Salud La Maná, el cual dependía directamente del Cantón Pujilí.

En el año 1976 el Sr. Orrico dona un terreno en la calle 19 de mayo donde se procede a construir la sede definitiva de esta institución salud.

En el año de 1986, esta institución se convierte en Jefatura de Área, con motivo de la cantonización, desde entonces el número de usuarios aumenta constantemente por lo cual en el año de 1993 a través de un convenio se realiza la ampliación y remodelación de las instalaciones.

En la actualidad se ha incrementado progresivamente la prestación de servicios y personal para hacer frente a las necesidades de los usaurios.

El Centro de salud de La Maná dentro de su capacidad resolutiva técnica cumple con las siguientes actividades:

Atención de Consulta Externa

Atención de Emergencia

Programas Preventivos: Salud Materna: Control prenatal, atención del parto y puerperio.

Planificación familiar

Detección oportuna del cáncer de cérvix uterino

Salud infantil: Control de crecimiento y desarrollo.

Control PRE-escolar y escolar

Inmunizaciones

Atención Odontológica: promoción de salud oral, control de caries, enfermedades periodontales, promoción de hábitos saludables tanto a escolares programados como de demanda espontánea (mujeres embarazadas)

Programas de Control de Enfermedades Infecto Contagiosas: Control de tuberculosis, cólera y rabia.

Profilaxis de enfermedades venéreas a trabajadoras sexuales.

Laboratorio Clínico: limitado a realizar baciloscopia y diagnóstico de paragonimiasis. Esta actividad está a cargo de una tecnóloga en laboratorio clínico.

Farmacia, la misma que cuenta con medicamentos genéricos y del programa de medicina gratuita del MSP

En la actualidad se le ha dado la denominación de Maternidad de La Maná Área 5, como cabecera cantonal y sus siete Unidades Operativas cuenta con 6 empleados y 20 trabajadores de planta, el resto es contratados y médicos, enfermeras, Lcdas, que están haciendo la Rural: 1 Director, 1 Coordinador y 8 empleados Administrativos, 7 Médicos, 5 Odontólogos, 2 Obstetricias, 9 Enfermeras, 18 Auxiliares de Enfermería, 2 Auxiliares de Odontología, 1 Chofer, 1Auxiliar de Limpieza, 1 Guardián.

Cuenta con una Ambulancia para Emergencia, tratando de dar un mejor servicio y gratuito a mujeres embarazadas y niños menores de edad.

4.4.1.1. Infraestructura

Los antes mencionados gestores consiguieron que se done estas tierras las mismas que fueron donadas por el Señor Ernesto Orrico, para luego trasladarse al Ministerio de Salud Pública ya que se necesitaba que en las escrituras conste como una donación al Subcentro de Salud de La Maná.

Luego de este trámite la infraestructura fue realizada por el Ministerio de Salud Pública.

Con el paso del tiempo se ve la necesidad de gestionar en el Ministerio de Salud para la ampliación, en la Administración del Dr. Milton Ayala A. Jefe del Área 5 La Maná, es así como se consigue la ampliación y la planta alta, luego de esto un grupo de extranjeros de Norte América en convenio con nuestro gobierno también vienen y construyen unos locales más.

Según pasaron los años se ve la imperiosa necesidad de una ampliación en la Administración de la Dra. Fátima Guzñay Jefe del Área 5 La Maná, es así como con un convenio entre Área 5 La Maná y el Proyecto FASBASE se realiza la última etapa que esta la actualidad existe.

4.4.1.2. Misión

La Dirección Distrital de Salud 05D02, somos un grupo de profesionales altamente calificados en la atención de servicio de salud pública, con énfasis en el servicio comunitario con altos estándares de calidad, tecnología y

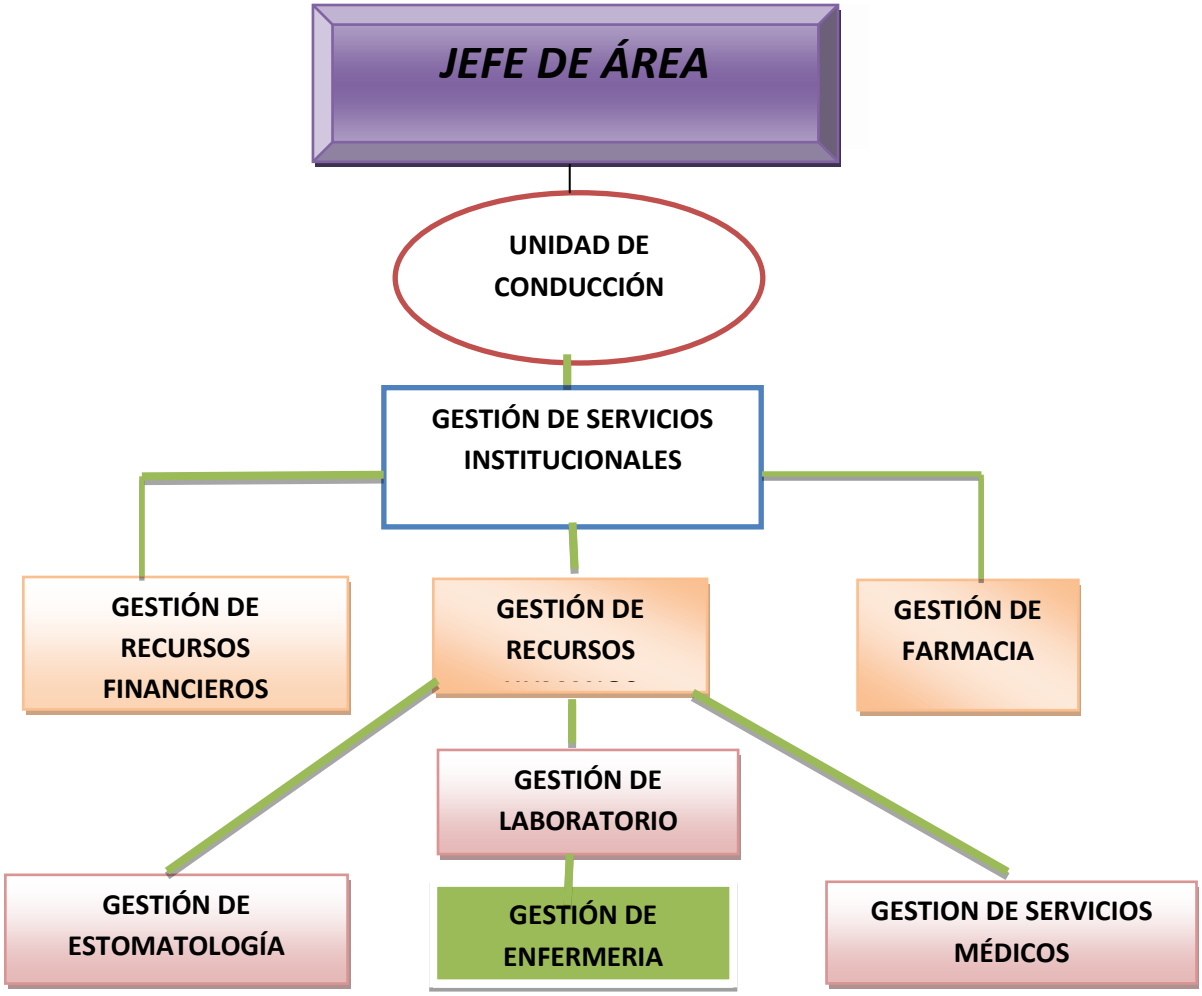
apegados a las estrictas normas de seguridad, ética y valores en búsqueda de la satisfacción de nuestros pacientes.

4.4.1.3. Visión.

Ser una institución líder en el área de salud pública, reconocida por su excelencia en la calidad de servicio y confianza en la sociedad médica ecuatoriana.

4.4.1.4. Organigrama Estructural.

Gráfico N° 10. Organigrama de la Dirección Distrital 05D02



Fuente: Dirección Distrital de Salud 02D05. La Maná.
Elaborado por: Verónica Quilumba. 2014.

4.5. Manual de Atención al Usuario

Después de analizar la problemática existente en cuanto a la calidad de servicio en la Dirección Distrital de Salud 05D02- La Maná, se propone implementar un modelo para remodelar la calidad de servicio a los usuarios el cual consta de manual de atención integral de salud, planes de capacitación de atención al cliente y motivación a los colaboradores de esta institución.

4.5.1. Objetivo.

Mejorar la calidad del servicio a los usuarios de la Dirección Distrital de Salud 05D02 –La Maná; y posicionarlo como institución líder con altos estándares de calidad en la prestación de servicios de salud.

4.5.2. Beneficiarios

Con la implementación de este modelo, los principales beneficiarios son los usuarios de esta institución pública, los cuales podrán observar grandes cambios en la calidad y calidez del servicio prestado en cada uno de los departamentos a los cuales acuden para recibir atención.

4.5.3. Desarrollo

En cualquier episodio mediante el cual el usuario hace contacto con algún aspecto de la institución, por remoto que sea, y debido a él, se forma una impresión.

El manejo de los momentos de la verdad ayuda a cumplir con la calidad del servicio, la práctica de estas estrategias ayudarán a lograr los objetivos.

4.5.3.1. Guía para lograr una comunicación eficaz con los usuarios en situaciones habituales.

Este manual aplica tanto al contacto personal o vía telefónica.

Al acercarse al usuario trate de mantener el contacto visual con el usuario; evitando hacerlo esperar o ignorarlo, puesto que esto desagrada a los usuarios.

Si Ud. se encuentra ocupado podría decir algo como en unos minutos lo atiendo.

Evite dejar timbrar muchas veces el teléfono, máximo debe timbrar tres veces; esto es fundamental.

Es importante que usted tenga facilidad de contacto con el usuario, por lo cual una manera de obtener esa buena impresión para la organización es contestar el teléfono de manera rápida.

4.5.3.2. Atención total al usuario.

Recuerde que el personal debe prestar total atención al usuario.

Demostrar que los requerimientos del usuario es la principal prioridad.

Si por algún motivo el usuario tiene que esperar se debe mantener informado de los trámites al respecto.

Por ejemplo, el usuario de la Dirección Distrital de Salud muchas veces debe esperar inclusive horas para obtener un turno. Una adecuada y oportuna información hace más llevadera la espera.

Cuando el personal de la Dirección Distrital de Salud, proporciona la información oportuna al usuario, este muestra mayor satisfacción.

En caso de una operación mantener informado a los familiares sobre el avance o resultado de la operación es muy importante y deja un precedente positivo de la institución.

En los primeros minutos, el personal de la institución debe ganar la confianza de los usuarios, mediante la atención con eficiencia y demostrar que entiende su incertidumbre.

Manifestar una buena actitud y disposición en los primeros minutos es clave para lograr una comunicación eficiente de un servicio o queja.

Evitar realizar actividades de manera rutinaria como un robot especialmente en actividades que se desarrollan de manera permanente.

Cuando los usuarios están reanimados y el tiempo no apremia mucho, realizar una conversación pequeña que genere mayor confianza y se sientan mejor atendidos.

Es fundamental no demostrar cansancio a través de todo el día, mantener una voz bien clara y animada.

No actué como si se estuviera haciendo un favor al usuario, recuerde que sin ellos la institución no existe.

En las áreas de reclamos el esfuerzo por mantener una buena actitud debe ser mayor, debido a que los usuarios se encuentran ofuscados.

Recuerde mantener una voz modulada y bien clara a través del teléfono.

La modulación de la voz se puede detectar a través del teléfono; por lo cual es fundamental mostrar empatía y amabilidad a través de la; muchas veces esto constituye la carta de presentación de la institución.

Si surge un problema que usted no pueda resolver, no pase al usuario de un departamento a otro innecesariamente. Busque a la persona adecuada que de solución al problema del usuario.

Cuando un usuario presente un problema o queja, póngase en el lugar del usuario e imagínese como le gustaría que lo traten a usted.

Al usuario no le interesa el proceso que tenga que hacer la organización para lograr un servicio calidad, estos se enfocan el servicio final percibido.

Muchas veces sucede que no está estipulada una solución para todos los problemas que surgen, por lo cual es importante que use su sentido común en estos casos; también resulta factible consultar a un compañero con más experiencia.

Sea creativo e imparcial a la hora de resolver conflictos o quejas de los usuarios.

4.5.3.3. Imagen personal.

Para proyectar una buena actitud hacia los usuarios es fundamental que usted se sienta bien.

Por lo cual podría decir que la mejor forma de brindar una buena atención a los usuarios es primero atendiéndose bien a usted mismo; de esta manera se reflejara su buena actitud.

Por lo cual es fundamental:

• Poner prioridad en su salud en general.

• Aprenda a lidiar con las situaciones de estrés.

• Aliméntese sanamente.

• Practique algún deporte o realice caminatas.

• Intendente descansar de manera adecuada.

• Realice actividades que permitan relajarse.

• Conserve y transmita una actitud positiva en el trabajo.

4.5.3.3.1. Pautas para la comunicación con los usuarios.

- La comunicación existe desde el momento en que el usuario ingresa a la Dirección Distrital de Salud; muchas veces inclusive antes; a través de las llamadas telefónicas o mediante la comunicación visual.

- Cuando existen problemas de comunicación la responsabilidad es del emisor.

- Existen diferentes tipos de usuarios, por tanto la Dirección Distrital de Salud debe contar con diferentes estrategias para comunicarse con cada uno de ellos en las diferentes circunstancias que surjan a diario.

- Para mantener una comunicación eficiente con los usuarios es fundamental revisar continuamente los patrones de comunicación; para responder de manera satisfactoria a los requerimientos de los mismos.

- Evitar mantener patrones rígidos de comunicación y a su vez utilizar la retroalimentación continua.

- Utilice un mensaje sencillo cuando se comunique con los usuarios. Evite el tecnicismo; para lograr una mejor comunicación con el receptor.

- Cuando transmita un mensaje deben ser breves, directos y conciso.

- El 75% de la información se transmite de manera visual por lo cual es importante demostrar una conducta no verbal adecuada.

- Recuerde la máxima de "ser amable es rentable" esto se refiere a actuar con voluntad de servicio y no con actitudes artificiales.

- Varias averiguaciones psicológicas demuestran la importancia de conservar "sentido escénico" a la hora de atender a los usuarios.

4.5.4. Para escuchar activamente se necesita:

Cuando el usuario está hablando, usted deje de hablar y escuche.

Asegúrese de lograr que el usuario sienta confianza.

Manifestar interés a los usuarios tratando de escuchar y entender sus problemas.

Evite distracciones al momento de atender a los usuarios como ruidos, interrupciones, o llamadas telefónicas.

Sea paciente. No interrumpa y tome el tiempo indispensable para atender las solicitudes de los usuarios.

Llevar el diálogo, sin interrupciones. Por lo cual es útil preguntar y resumir.

Si por alguna razón se encuentra enojado domine sus emociones; recuerde que una persona enojada puede malinterpretar las palabras.

Al mantener un dialogo con el usuario evite realizar críticas en exceso; esto podría conducir a que el receptor se enoje y se ponga a la defensiva.

Es necesario preguntar y demostrar interés por escucharlo lo cual ayuda a tener un mejor punto de vista sobre el asunto.

4.5.4.1. Formas de expresarse ante sentimientos negativos.

Para decir cosas que molestan y no crear resentimientos es importante:

- Diga cómo afecta tal actitud o sentimiento de forma calmada.
- Exprese la causa que genero dicho resentimiento.
- Explicar lo que esperaría que sucediera más adelante.

Ejemplo: En la Dirección Distrital de Salud 05D02, suele escucharse muy a menudo la frase generaliza, la atención es pésima por ser una institución pública, inclusive existen personas que opinan sin haber acudido a esta institución de salud.

4.5.4.2. Elementos que intervienen en la comunicación.

Los ojos: a través de la mirada se pueden expresar un sinnúmero de emociones y actitudes.

Es importante mantener la mirada a los ojos cuando se está escuchando al usuario para que no se sienta desatendido.

Pero recuerde mantener la mirada a los ojos no de pies a cabeza porque eso produce incomodidad en el usuario.

La expresión facial: a través de la cara podemos manifestar emociones; puesto que constituye la principal forma de expresión no verbal.

Postura corporal: a través de las diferentes posturas del cuerpo se pueden expresar muchas actitudes sobre una persona y los demás.

A través de los gestos de la cara se puede detectar el estado de ánimo de una persona. Por lo cual acentué su mensaje con gestos agradables los cuales pueden demostrar seguridad e interés.

Distancia con el usuario: se debe regir de acuerdo a las culturas y a que existe una norma establecida en cuanto al trato con los usuarios, intente no aproximarse demasiado por que provocara actitudes negativas.

Aspecto personal: La forma de vestirse de una persona demuestra un aspecto de su personalidad, por lo cual evite vestirse de manera sugerente e inapropiada.

Es importante evitar realizar movimientos de la cabeza de un lado a otro porque esto provoca interrupción en el contacto visual y corta la comunicación asertiva.

Al momento de comunicarse con los usuarios es necesario mantener un tono de voz adecuado no debe ser muy alto como si estuviera gritando, pero tampoco ir al otro extremo de hablar muy bajo lo cual demuestra inseguridad.

4.5.4.3. Expresiones que obstaculizan la comunicación con los usuarios.

"Usted no ha seguido las recomendaciones realizadas por el médico, por lo tanto la culpa es suya”.

"Ya le indiqué como tenía que hacerlo y usted no hizo caso."

"Es la última vez que se lo digo".

"Si usted no sigue mis recomendaciones, no tengo la culpa"

"Sin falta, mañana, usted me trae los datos que le pido".

"Nunca realiza las sugerencias que realizo".

"Usted siempre utiliza las mismas excusas".

"Su molestia no es nada comparado con los otros casos”.

"¡Vaya! No sabía que usted fuera experto en medicina”.

"Usted está siempre quejándose”.

4.5.4.4. Normas para atender correctamente el teléfono.

Responda inmediatamente el teléfono; en caso de no poder hacerlo pase la llamada a un compañero o registrar el número para devolver la llamada lo más rápido posible.

No permitir que el teléfono timbre más d tres veces.

Al contestar el teléfono inicie con el saludo e identifique el servicio y ofrezca su colaboración.

Ejemplo: ¿Distrito 05D02 –La Maná..., buenos días, ¿en qué puedo ayudarle?

Adopte una postura apropiada y sonría de acuerdo a la ocasión.

Escuchar activamente, pausando cualquier otra actividad y centrarse en la llamada.

Ejemplo: “Lo estoy escuchando, por favor dígame sus datos”.

Tenga a su alcance los instrumentos indispensables para resolver las llamadas.

Hable despacio, concediendo al usuario un trato amable y personalizado.

La información proporcionada vía telefónica debe ser breve y concreta.

Manifestar interés y capacidad para resolver cualquier inquietud solicitada.

No dejar esperando más de un minuto al usuario para obtener información sobre el asunto.

Cuando finalice la llamada resuma la acción a realizar y despedirse cortésmente permitiendo que sea el usuario quien finalice la llamada.

4.5.4.5. Cómo actuar ante las demoras en la atención.

Existen un sinnúmero de situaciones de demora en la atención a los usuarios que surgen a diario es importante saber cómo hacer frente a cada una de ellas.

Si usted conoce de antemano que un determinado trámite tiene la posibilidad de demora, es conveniente informar de las expectativas reales al usuario.

Cuando tramite una reclame informe al usuario del tiempo real de dicho trámite de una manera clara y sencilla y explicando el motivo de dicha eventualidad.

Ejemplo: Dar una fecha exacta para retirar los medicamentos en la farmacia de la Dirección Distrital 05D02- La Maná, puede evitar que los usuarios realicen gastos innecesarios de traslado ya que muchos de del sector rural.

Los profesionales deben estar preparados para hacer frente a ocasiones en las cuales los usuarios reaccionen de manera negativa; para esto se debe escuchar y evitar entrar en conflicto

Ejemplo:

Usuario

"Es inaceptable que el médico, me otorgue una cita hasta dentro de un mes y quién me afirma que voy a estar bien hasta esa fecha.

"Entiendo su indignación, no obstante la lista de espera es larga como usted puede observar, pero en saco de suceder alguna complicación podría ingresar por urgencias y será atendido inmediatamente.

4.5.4.6. Desprogramaciones.

Las desprogramaciones afectan la vida del paciente y su familia; sobre todo si existen expectativas ante determinado tratamiento o resultado a determinada fecha.

Por tanto es fundamental tomar acciones para que no se repitan este tipo de situaciones y ponga énfasis en disminuir al máximo las posibles consecuencias por una desprogramación de fechas.

Ser la persona que tiene que informar a los pacientes y familiares sobre una desprogramación genera tensión; porque generalmente los pacientes reaccionan de manera negativa, por tanto es necesario que el profesional se prepare de antemano para dar las explicaciones necesarias y ofreciendo una solución alternativa, pero recuerde de todas formas es una situación difícil; intente ponerse en el lugar del afectado.

Qué hacer ante una desprogramación

Ante una desprogramación debe ponerse en contacto inmediatamente con el afectado, a través del correo o vía telefónica, de ser posible por los dos medios.

El trato directo beneficiará: aclarar la situación y pida disculpas por los el retraso ocurrido e informe los motivos por los cuales se produce este inconveniente pedir disculpas, aclarar la situación que se ofrece como alternativa, informar de los motivos por los que se produce esta situación y de antemano ofrezca una alternativa que compense las necesidades del mismo. Pero este preparado para recibir y escuchar las críticas y reacción negativa por parte de los usuarios.

Podría decir lo siguiente:

"Siento comunicarle que por los siguientes motivos (detallar los motivos)

...nos hemos visto obligados a desprogramar la cita para su ecografía "Nos sentimos apenados por esta situación pero está fuera de nuestro alcance".

"Le agradecemos su comprensión y estamos trabajando para que este tipo de situaciones no se vuelvan a repetir".

Ante estas circunstancias evite responder ante cualquier ataque del paciente.

"Esta no es mi responsabilidad."

"El Dr…. tiene la culpa..."

"A mí que me cuenta".

Si se informa los motivos que ocasionaron el inconveniente de manera calmada y comprensiva es más probable que el paciente sea más comprensivo y entienda la situación. No se olvide de agradecer por la comprensión y colaboración del usuario.

4.5.4.7. Pautas para dar malas noticias a los pacientes.

Ser la persona encargada de dar malas noticias genera mucha tensión; a continuación se presenta algunas alternativas:

Busque un lugar adecuado para informar sobre una mala noticia; es mejor hacerlo personalmente mirando a la cara.

El lugar debe ser privado, evite hacerlo en el pasillo o vía telefónica.

El tono de la voz y la expresión de su rostro deben ser acordes a gravedad de la situación.

Demuestre interés por la situación del paciente o familiar a través de una mirada firme y segura.

Es necesario importante otorgar un tiempo para que el paciente asimile la gravedad del problema lo cual puede variar de acuerdo el problema.

Al pedir al familiar o usuario que acompañe a un lugar privado para hablar de algo delicado, es una manera de preparar para que reciba la mala noticia; podría decir:

"El caso es complicado pero estamos haciendo todo lo posible”.

“Lo estaremos informando continuamente de la evolución del caso"

Al informar sobre esta situación utilice un lenguaje sencillo y claro evitando decir la verdad a medias; asegúrese que se haya entendido correctamente el mensaje; puede realizar las siguientes preguntas:

"Creo que no me he explicado bien"

Informar

"Quizás usted tenga alguna otra pregunta más"

Vuelva a explicar utilizando un lenguaje sencillo y claro de ser necesario repetir hasta que se hay entendido.

Esos momentos son de gran tensión y angustia, por lo cual es difícil de asimilar la información por la otra persona sea comprensiva y paciente.

4.5.4.8. ¿Cómo actuar ante una reclamo?

Tenga en cuenta que una queja es sinónimo de mejora. Cuando un usuario realiza un reclamo justificado está contribuyendo a identificar falencias y mejorar el servicio.

Por lo cual es fundamental prestar atención a este aspecto tan delicado.

Cuando el usuario realice un reclamo, transmita confianza y seguridad haciendo saber que usted tiene la disposición y capacidad para ayudar con su problema.

Recibir de maneras amable y tranquila al usuario que realiza un reclamo.

Escuche su reclamo sin interrumpir para descubrir el verdadero motivo sin ponerse a la defensiva.

Realice las preguntas necesarias y comprobar con el usuario si se ha comprendido la causa real del reclamo.

Si el motivo del reclamo es justificado pida disculpas y tome inmediatamente los correctivos necesarios.

Es importante resolver de manera rápida los reclamos y si no está en su competencia resolver la situación, gestionar con la persona indicada.

Si el reclamo se debe a un error siga los siguientes pasos:

Asuma el error con calma y seguridad (aunque no sea su culpa).

Si se detecta un error, contactarse con el usuario no espere a que este, detecte el error; esperar podría ocasionar más consecuencias.

Adopte una posición profesional, no se victimice pero tampoco adopte una posición de superioridad.

Evite bajo cualquier concepto responder a los posibles ataques; escuche calmadamente esto calmara al usuario.

Realice una buena explicación y pida disculpas por el inconveniente; reiterando que se van a tomar las medidas inmediatas.

Ofrezca al usuario una compensación justa por el error cometido.

Recalcar y dar las gracias al usuario por su reclamo justificado y enfatizar que esto contribuye al mejoramiento de la calidad de servicio de la Dirección Distrital de Salud.

4.5.4.9. ¿Cómo recibir una crítica?

Mucha veces los usuarios critican algún o servicio o alguna persona que los atendió. A veces estas suelen ser justificadas y otra no tienen fundamento.

A continuación se explica cómo reaccionar ante esta situación:

De acuerdo a la manera como se reacciones ante la crítica depende que la institución salga con una mejor imagen o puede suceder todo lo contrario; por lo cuide la forma en que responde a las críticas en las diversas circunstancias:

1. Si la crítica realizada es cierto pero usted no es el responsable del mismo.

"¡Ya llevo horas haciendo fila y nadie me atiende!

"¡Se perdieron mis papeles y nadie me da solución!"

"¡En cada ventanilla me dicen una cosa distinta!"

Frente a estas situaciones sea consciente de la reacción e irritación del usuario, aunque el enojo no sea culpa suya, si lo es de la organización en la usted labora.

Póngase en el lugar del usuario, de esta manera entenderá mejor su reacción.

Qué hacer ante estas situaciones:

Escuchar de forma activa, mirando a sus ojos y dando importancia a lo que dice.

En cuanto sepa de la causa de la crítica reitere su comprensión.

("Ahora que conozco su situación: su problema es el siguiente...") explique las posibles soluciones (no permita que el usuario redunde en lo mismo).

Explique las causas del problema y no intente defender a la organización o persona responsable; al usuario le interesa la solución rápida de su crítica.

4.5.5. En el caso de la pérdida de los documentos.

Ante esto podría decir lo siguiente:

"Lamentamos que haya ocurrido esto con sus documentos. Estamos buscando, generalmente esto no suele suceder, Solicite el expediente del usuario otra vez y trate de localizarlo o imprimir nuevamente los documentos. Agradezca la comprensión por el incidente ocurrido y garantice que esto no va a volver a suceder.

Si el usuario afectado se muestra reacio ante las explicaciones utilice la técnica del disco rayado, el cual consiste en repetir la explicación sin perturbarse ni responder de manera agresiva ante posibles ataques del usuario.

"Comprendo que tenga que pasar por todo estos inconvenientes y lo lamentamos mucho. Sin embargo, ya estamos reconstruyendo su historial médico y pedimos su colaboración para hacerlo de manera más rápida.

Despida y agradezca la comprensión del usuario.

En caso de que la crítica es cierta y usted es el responsable del error. ¿Cómo actuar ante este caso?

Por ejemplo, se dio la fecha de una cita que ya estaba separado por error.

Primero escuche atentamente la crítica del usuario.

En cuanto esté al tanto de la situación, asuma su error.

Es mejor asumir la responsabilidad en cuanto esté al tanto de ello; esto va a disminuir la crítica del usuario. Puede utilizar la siguiente frase:

“Usted tiene la razón, lo siento mucho."

Muestre disposición de enmendar inmediatamente el error; pero evite ceder a peticiones excesivas Intentar compensar de alguna forma.

Finalice su intervención con la siguiente frase:

Lamento mucho lo que ha ocurrido; gracias por su colaboración y comprensión"

En caso de producirse ataques personales, responder de manera calmada.

Tomar las medidas respectivas para que no vuelva a suceder incidentes parecidos.

Qué hacer ante esta situación:

Como se ha mencionado anteriormente primero escuche de manera activa para tener idea del problema; sin anticipar ni suponer.

Una vez que esté al tanto de la situación y puede darse cuenta que la crítica del usuario es sin fundamento. Proceda a responder de manera asertiva y con respeto.

Podría decir algo como:

"Entiendo que usted lo vea así, sin embargo le voy a explicar lo que ha sucedido".

Utilizar explicaciones resumidas, sin salirse del tema: mediante la técnica del disco rayado.

Evitar reaccionar ante las críticas del usuario.

Intentar que la explicación sea breve ofreciendo una alternativa; despídase y agradezca la colaboración.

4.5.5.1. Pautas para realizar una crítica constructiva

Muchas veces las actitudes o comportamientos de los usuarios no son los adecuados. ¿Cómo actuar ante esta situación?

A continuación se presenta algunas sugerencias:

Es importante escoger el momento y lugar oportuno.

Al realizar algunas críticas, hacerlo de una en una. Empiece por abordar el problema que sea de menor magnitud.

Empezar el dialogo de manera positiva reforzando los aspectos positivos de la persona en cuestión; esto va hacer que el usuario reciba de mejor manera la crítica y evite mostrar una actitud hostil.

Por ejemplo, va a realizar una crítica a un paciente de una enfermedad crónica que no acude de manera puntual a sus consultas establecidas. Podría decir lo siguiente:

"Sr Martínez, quería hablar sobre la impuntualidad a sus citas. Sé que es una persona muy cuidadosa y que muchas veces suceden imprevistos. Por lo cual sé que va entender lo que voy a decir..."

Al realizar la crítica céntrese en la actitud y no en la persona.

No saque a relucir incidentes del pasado.

Permitir explicar el porqué de su conducta y pedir su opinión.

Muestre comprensión por las razones expuestas.

"Comprendo que usted tiene mucho trabajo…, sin embargo..."

Muestre su disposición por ayudar y pida su opinión.

"Si está de acuerdo para la próxima cita le podría llamar unos días antes para recordar".

Podría finalizar con una frase similar.

"No esperaba menos de usted por es una persona responsable. Agradezco su interés y comprensión. Puede estar seguro que de ahora en adelante usted va asistir de manera puntual a sus consultas.

4.5.6. Situaciones de agresividad

Se debe mostrar al usuario que entiende su enojo.

Escuchar la queja con atención, manteniendo la mirada con a tención.

Esperar que el usuario se calme para empezar a decir algo. Permita que siga hablando sobre el problema eso lo calmara un poco.

Cuando el usuario se haya calmado un poco invite a que se siente y empiece hablar con un tono de voz calmada inclusive si el usuario mantiene un tono de voz elevado.

Conservar una posición segura, sin que demuestre prepotencia.

Una vez aclarada la situación y el usuario está más calmado, expresar su agradecimiento por la comprensión.

Importante:

Si la persona se mantiene agresiva y no consigue calmarlo pida ayuda.

4.5.6.1. Atención a las personas con discapacidad visual.

La manera de actuar ante una persona con ceguera es la siguiente:

Identificarse con la finalidad que la persona tenga idea de quien lo está atendiendo.

Pregunte su nombre con el propósito de mencionar y él sepa que se dirigen hacia su persona.

De forma discreta tome su mano para saludar.

Dirija su mirado hacia su rostro y preguntar la finalidad de lo que desea el usuario.

No olvide orientarlo con frases como (al frente, abajo o arriba), evite términos allá, acá).

Si por algún motivo tuviere que abandonar el consultorio haga saber al paciente sobre ello.

Intente evadir frases o exclamaciones ¡cuidado!, ¡ay!, ¡no!, puesto que pueden causar inseguridad al paciente.

Si tiene que caminar con un usuario con discapacidad visual, permita que coja de su brazo y manténgase medio paso delante.

4.5.6.2. Atención a las personas con discapacidad auditiva.

Ante la presencia de una persona con ésta discapacidad se debe actuar de la siguiente manera:

Hablar mirando a su rostro, articulando bien las palabras sin necesidad de subir su tono.

Evite el uso de objetos en la boca como pueden ser comida, chicles, etc. Puesto que esto dificulta la comprensión por parte del usuario.

Si la situación lo amerita utilizar gestos para un mejor entendimiento.

Averigüe que tipo de comunicación utiliza el usuario, no todos dominan el lenguaje de señas o la lectura labial.

Si nota que el usuario tiene dificultad de entender, hable más despacio y repita la información.

Si el paciente discapacitado está acompañado de un intérprete, dirigirse al usuario no al interprete.

4.5.6.3. Atención a las personas con discapacidad motriz.

Generalmente este tipo de discapacidad es producida lesiones medulares, parálisis cerebral, etc.

Ante la presencia de una persona con ésta discapacidad se debe actuar de la siguiente manera:

Mantener una actitud natural frente al usuario.

Si el usuario utiliza silla de ruedas, intente mantenerse a su misma altura y frente a ella; de existir un acompañante dirigirse al usuario.

Si la persona con discapacidad requiere de ayuda, preguntar antes de actuar para brindar apoyo.

4.6. Plan de capacitación para la Dirección Distrital de Salud 05D02- La Maná.

CUADRO 11. PLAN DE CAPACITACIÓN CALIDAD Y EXCELENCIA EN EL SERVICIO A LOS USUARIOS

Título de la capacitación: Calidad y excelencia en el servicio a los usuarios.	**Periodo**: Mayo /2015 **Duración**: 15 horas
Objetivo: Conocer la importancia que tienen los usuarios y la manera en que deben ser tratados.	
Contenido: 1.- Calidad y excelencia en el servicio a los usuarios. 2. Técnicas de atención a los usuarios.	
Instrumentos de evaluación: Se utilizaran tres tipos de formularios: Encuesta de satisfacción de capacitación: esta será llenada por el participante al finaliza la capacitación. Formulario de evaluación de impacto de la capacitación en el puesto de trabajo: este será completado por el jefe inmediato superior de la persona que asistió a la capacitación. Formulario de opinión por capacitaciones recibidas.	
Observaciones: La capacitación será impartida por profesionales especializados en el área de mercadotecnia, Administración de empresas con formación en calidad total.	

Fuente: Dirección Distrital de Salud 05D02 – La Maná.
Elaborado por: Verónica Quilumba

4.7. Plan de motivación.

CUADRO 12. PLAN DE ACCION MOTIVACIÓN

PLAN DE ACCIÓN PARA MOTIVAR AL PERSONAL QUE LABORA EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE SALUD 05D02 – LA MANÁ
Actividades: • Incentivar las reuniones mensuales para exponer sugerencias en torno a su ambiente laboral. • Actualizar las carteleras de acontecimientos con una reflexión semanal que publicaran todos los empleados de manera progresiva. • En cada cumpleaños se entregaran tarjetas y se resaltaran los logros obtenidos. • Realizar la elección del empleado más destacado de manera mensual.
Observaciones: Los encargados de incentivar y organizar este tipo de actividades serán los Directivos de cada área.

Fuente: Dirección Distrital de Salud 05D02 – La Maná.
Elaborado por: Verónica Quilumba

4.8. Discusión.

La Planeación estratégica en la actualidad requiere un cambio de mentalidad de los directivos, gerentes y todos quienes conforman una organización.

La Dirección Distrital de Salud 05D02- La Maná, es la unidad principal del Área de Salud del Cantón La Maná, dependiente del MSP, se encuentra ubicada en las Calle 19 de mayo y Medardo Ángel Silva; cuenta con el siguiente portafolio de servicios: atención de consulta externa, emergencia, salud materna, planificación familiar, salud infantil, atención odontológica, programas de control de enfermedades infecto contagiosas, entre otros.

El actual trabajo investigativo desplegó mediante el diagnóstico de la situación actual de la Dirección Distrital de Salud 05D02- La Maná, la cual no cuenta con un plan estratégico actualizado que determine las funciones y políticas sobre el trato a los usuarios, lo cual afecta de manera significativa la imagen de esta institución; de acuerdo a las encuestas realizadas a los usuarios de esta institución en un porcentaje alto manifestaron inconformidad con la calidad y calidez de la atención otorgada por parte de los funciones de esta institución de salud.

Además existe deficiencia total de capacitaciones sobre atención a los usuarios; ante esto Prieto Herrera, Jorge Eliecer (2005), dice “Hay dos actitudes básicas del servicio al cliente que marcan la diferencia en las organizaciones, la actitud positiva y negativa. Por tanto es fundamental establecer políticas para ofrecer un servicio de calidad a los usuarios y obtener la fidelidad de los mismos; además una ventaja competitiva frente a la competencia.

A través del análisis FODA, se pudo determinar que existen un gran porcentaje de debilidades preocupantes como la ausencia de capacitaciones sobre atención a los usuarios, instalaciones reducidas y deficiencia de

medicamentos básicos, por lo cual es importante la implantación de estrategias para consolidar las fortalezas y minimizar las debilidades que afectan a esta institución.

Zambrano Barrios, Adalberto (2007), nos dice el análisis FODA constituye un instrumento de análisis que puede ser utilizado en las organizaciones públicas o privadas, facilitando la evaluación de los factores que la rodean.

Una vez analizadas las falencias existentes dentro de la Dirección Distrital de Salud 05D02 – LA Maná se planteas implementar un plan estratégico que consta de un manual de atención a los usuarios y un plan para motivar a los colaboradores de esta institución pública; con estas estrategias se pretende mejorar la calidad de atención a los usuarios; ante esto Paz (2007), nos dice la atención al usuario "está constituido por todas las acciones que realiza la institución para aumentar el nivel de satisfacción de sus clientes".

Después de analizar los resultados de las encuestas se puede observar que un gran porcentaje de usuarios está inconforme con la calidad de servicio recibido por parte de los funcionarios encargados de cada área de esta institución lo cual es muy preocupante ya que afecta la imagen como entidad pública; además un retraso o negligencia en este aspecto tan delicado como es la salud puede significar una diferencia entre vida o muerte

CAPITULO V.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones.

- La implementación y aplicación de una manual de atención a los usuarios conjuntamente con un plan de motivación al personal, permite renovar la calidad de servicio a los usuarios de la Dirección Distrital de Salud 05D02 – La Maná.

- El manual de atención a los usuarios describe cómo actuar de manera correcta ante los diferentes casos habituales con los usuarios y evitar fricciones que perjudican la imagen de esta institución pública.

- De acuerdo a los resultados de las encuestas realizadas, los usuarios se encuentran insatisfechos con las condiciones de atención y servicio recibidas por parte de los funcionarios de la Dirección Distrital de Salud 05D02 – La Maná.

- A través de una motivación adecuada al personal que labora en la Dirección Distrital 05D02- La Maná se logra incentivar el mejoramiento de calidad de servicio a los usuarios que acuden a diario a esta institución pública.

5.2. Recomendaciones.

- Implementar de manera óptima el plan estratégico propuesto para la Dirección Distrital de Salud 05D02 – La Maná en beneficio de los usuarios, el cual consta de un manual de atención a los usuarios y un plan de motivación al personal que labora en esta institución.

- Socializar el manual de atención a los usuarios en las reuniones mensuales y comprobar los procesos obtenidos en la calidad de servicio en cada departamento; aprovechando la disposición del personal hacia el cambio; con el propósito de mejorar la imagen institucional y la calidad de servicio a las personas que acuden a la Dirección Distrital de Salud 05D02- La Maná y sus alrededores.

- Se recomienda ubicar un buzón de sugerencias y recomendaciones para los usuarios el cual puede servir de referencia para conocer las falencias a corregir y mejorar la calidad de atención a los usuarios.

- Poner énfasis en la motivación del personal, este aspecto poco tomado en cuenta es fundamental para el mejor desenvolvimiento de los funcionarios de cualquier institución; especialmente en el área de la salud.

CAPITULO VI.
BIBLIOGRAFIA Y LINKOGRAFÍA

6. Bibliografía.

6.1.Achiles de Faria Mello, Fernando (2005) DESARROLLO ORGANIZACIONAL. Enfoque Integral. Editorial Limusa. Primera Ed. Capítulo II. Página 8,158. México.

6.2. Álvarez Heredia, Francisco (2007) CALIDAD Y AUDITORIA EN SALUD .Administración de servicios de Salud. Ediciones ISBN. 2da. Ed. Capitulo II.Página 130.Bogotá.

6.3. Aguilar GranjoJesus, (2009) COMO HACER UN PLAN ESTRATÉGICO DE RECURSOS HUMANOS. Ed. Gesbiblo, S.L.Capitulo VIII. Página 231. España.

6.4. CuatrecasaArbós, Lluís (2012) GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL. Organización de Producción y Dirección de Operaciones. Ediciones Diaz de Santos. Primera Ed. Capitulo XVI. Página 578. Madrid.

6.5. Larrea, Pedro (2005). CALIDAD DE SERVICIO; Ediciones Díaz de Santos. 3° Ed. Página 20, 36, 38. capituloII.España.

6.6. Málagon L, Gustavo; Galán M, Ricardo; Pontón L, Gabriel (2006) GARANTÍA DE CALIDAD EN LA SALUD. Editorial Médica Internacional. Segunda Ed. Capitulo XVI. Página 206. Colombia.

6.7. Martínez Pedros, Daniel y Milla Gutiérrez, Artemio (2012) LA ELABORACIÓN DEL PLAN ESTRATEGICO A TRAVES DEL CUADRO DE MANDO INTEGRAL. Ediciones Díaz de Santos.2da Ed. Capitulo V. Página 11. Madrid.

6.8. Michael, A. Hitt (2006) ADMINISTRACIÓN. Pearson Educación, Primera Edición. Página 195. México.

6.9. Miranda Gonzales, Francisco J.; Chamorro Mera, Antonio y Rubio Lacoba, Sergio (2007) INTROCUCCIÓN A LA GESTION DE CALIDAD. Delta Publicaciones. Primera Ed. Capitulo X. Página 241. Madrid.

6.10. Ortega Vargas, Carolina y Suarez Vásquez Guadalupe (2009) MANUAL DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE ENFERMERÍA. Editorial Médica Panamericana. Segunda Ed. Capitulo I. Página 20. México.

6.11. Paz, Renata (2007) ATENCIÓN AL CLIENTE. GUÍA PRÁCTICA DE TÉCNICAS Y ESTRATEGIAS. Ediciones Ideas Propias. 1° Ed. Capitulo I. Página 5,6, 27, 28. España.

6.12. Prieto Herrera, Jorge Eliecer (2005) EL SERVICIO EN ACCIÓN. La única forma de ganar todos. Capitulo II. Página 32. Bogotá.

6.13. Repullo, José R., Iñesta, Antonio (2006) Ediciones Díaz de Santos. 1ra Ed. Capitulo I. Página 3,5,7.España.

6.14. Sainz De Vicuña Ancín, José María (2012) EL PLAN ESTRATEGICO EN LA PRACTICA, ESIC Ed. 3°Ed. Capítulo IV. Página 30, 76. España

6.15. Valdez Hernández, Luis A. (2005) PLANEACIÓN ESTRATEGICA CON ENFOQUE SISTEMICO. Editorial FCA. Primera Ed. Capítulo I. Página 1.México.

6.16. Vilar Barrio, José Francisco (2006) CÓMO MEJORAR LOS PROCESOS EN SU EMPRESA. Editorial Fundación Confemetal. Primera Ed. Capitulo II. Página 29. Madrid.

6.17. Zambrano, Barrios, Adalberto (2007) PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA, PRESUPUESTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA.Desarrollo de Modelo Propuesto. Capitulo V. 2da Ed. Página 10,97. Caracas. ISBN

6.18. LINKOGRAFÍA

Disponible en:

6.18.1.http://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/Manual%20para%20la%20elaboraci%C3%B3n%20de%20Planes%20de%20Mejoramiento%20en%20Acreditaci%C3%B3n.pdf[1]http://www.hospitalvistahermosa.gov.co/web/node/sites/default/files/PLAN_DESARROLLO_INSTITUCIONAL.pdf. 29 de septiembre del 2014. v.q.v.

6.18.2.http://www.pepeytono.com.mx/mejora_tu_empresa/relaciones_a_largo_plazo_la_estrategia_que_genera_ingresos

6.18.3.http://estatico.buenosaires.gov.ar/areas/produccion/subs_produccion/archivos/luis_delenvert_apuntes_reunion2.pdf/vqv.

6.18.4.http://celestinomartinez.com/2014/09/02/que-son-las-expectativas-del-consumidor-y-como-afectan-sus-cambios-tu-negocio/vqv

6.18.5.http://jcvalda.wordpress.com/2013/01/25/que-es-la-administracion-de-calidad-total-tqm/vqv.

6.18.6. http://www.metrolabsa.com/index.php/sistema-de-calidad/garantia-de-calidad/vqv.

CAPITULO VII.

ANEXOS

7.1. Encuesta Dirigida Usuarios de la Dirección Distrital No. 05D02

UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO.

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES.

Instructivo: Colocar una X en el casillero de su elección.

Señores usuarios: Agradecemos su colaboración con las respuestas a la siguiente encuesta, que la hacemos para el desarrollo de la Tesis de Grado Académico, de VERÓNICA QUILUMBA VEGA, de la Carrera de Gestión Empresarial de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, denominada: "PLAN ESTRATÉGICO PARA RENOVAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS, EN LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE SALUD No. 05D02, DE LA CIUDAD DE LA MANÁ, EN EL PERÍODO 2014-2017".

1. ¿Cuál es su criterio en torno al servicio que se brinda a los usuarios de la Dirección Distrital No. 05D02?:

( ) Es excelente
( ) Es muy bueno
( ) Es bueno
( ) Es regular
( ) Es muy malo

2. ¿Ha observado mejoras en el servicio a los usuarios, en la nueva administración?

( ) Si
( ) No

3. ¿Qué tipo de dificultades todavía persisten en el proceso de atención a los usuarios?

( ) No se respetan los turnos.

( ) Generalmente no hay orden.

( ) Falta agilidad y eficiencia.

( ) Se demoran mucho tiempo los trámites.

( ) Incomodidad y falta de condiciones físicas.

( ) Incompetencia profesional en algunas áreas.

( ) Carencia de buen trato al usuario.

( ) Inexistencia o limitación de productos en la farmacia.

4. ¿La Dirección Distrital de Salud No. 05D02, se preocupa por ofrecer un servicio de calidad?

( ) Si ( ) No

5. ¿Qué tipo de servicios a los usuarios, deberían mejorar en la Dirección Distrital de Salud No. 05D02?

( ) Consulta externa ( ) Emergencia

( ) Vacunación ( ) Control de salud permanente

( ) Laboratorio ( ) Servicios de farmacia

( ) Otros: _____

6. ¿En alguna ocasión ha tenido que presentar reclamos por algún problema en la atención recibida como usuario de la Dirección Distrital de Salud No. 05D02?

( ) Si ( ) No

7. ¿Usted está conforme con el servicio que recibe como usuario en la Dirección Distrital de Salud No. 05D02?

( ) Si ( ) No

Espacio para uso de la encuestadora:

( ) Hombre ( ) Mujer

Edad: Procedencia o sitio de residencia habitual:

Tipo de requerimiento en la Dirección Distrital:

( ) Consulta externa ( ) Emergencia

( ) Vacunación permanente ( ) Control de salud

( ) Laboratorio

( ) Servicios de farmacia ( )

Otros: _____

7.2. ENCUESTA APLICADA PARALA ELABORACIÓN DE LA MATRIZ FODA

OBJETIVO DE LA ENCUESTA.- Conocerla situación actual de la Dirección Distrital de Salud 05D02, La Maná; sus Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas; con el propósito de recopilar información necesaria para la elaboración de un plan estratégico.

Por favor escriba cinco fortalezas de la Dirección Distrital 05D02, a continuación:

- ..……...
- ……
- ……
- ……
- ……

OPORTUNIDADES

Escriba cinco Oportunidades de la Dirección Distrital de Salud 05D02 a continuación:

- ……
- ……
- ……
- ……
- ……

AMENAZAS

Escriba cinco amenazas de la Dirección Distrital de Salud 05D02 a continuación:

- ……
- ……

- ……
- ……
- ……

DEBILIDADES.-

Escriba cinco Debilidades de la Dirección Distrital de Salud 05D02 a continuación:

- Infraestructura inadecuada
- ……
- ……
- ……
- ……
- ……

Agradecemos su disposición y tiempo para responder.

7.3. Instalaciones de la Dirección Distrital de Salud 05D02 La Maná.

CONSULTORIO 3
ECOGRAFÍA

PREPARACIÓN
FAVOR LLAMAR AL
171

ESTADÍSTICA
TENEMOS DERECHOS
FAVOR LLAMAR AL
171

PRESUPUESTO DE LOS PLANES DE ACCION PARA DIRECCIÓN DISTRITAL DE SALUD 05D02- LA MANÁ. 2014-2017

ESTRATEGIA	OBJETIVOS	ACCIONES	RESPONSABLES	FECHA	PRESUPUESTO
Implementar un manual de atención a los usuarios.	Mejorar la calidad del servicio a los usuarios de la Dirección Distrital de Salud 05D02.	Realizar una reunión general para socializar el manual de atención usuario.	Departamento de Talento Humano	15/06/2014	200,00
Planes de capacitación	Ejecutar capacitaciones para mejorar la calidad de servicio al usuario. Optimizar el desempeño laboral	-Capacitación de Técnicas para mejorar la atención a los usuarios. -Técnicas para tratar con pacientes que poseen capacidades especiales. -Capacitación sobre el manejo de desechos hospitalarios. -Capacitación de nuevo modelos de atención al usuario.	Departamento De Talento Humano	18/10/2014 06/06/2015 10/01/2016 12/07/2017	1.200,00

Señaléticas informativas	Mejorar la calidad de servicio a los mediante una información eficiente.	Implementación de señaléticas informativas en las diferentes departamentos de la institución	Departamento de provisión de servicios	22/05/2016	2.500,00
Implementar programa SOFTWARE para el registro de tarjetero de usuarios.	Implementar nuevo programa de registro de usuarios para mejorar la distribución de turnos.	Mejorar los procesos estadísticos de registro.	Departamento de Sistemas	18/10/2017	200,00
Plan de Motivación	Motivar e incentivar mejoras en la relación paciente y personal de salud.	Se realizaran las actividades descritas en el cuadro de motivación.	Directivos de cada área.	Estas actividades se realizaran de acuerdo a los acontecimientos de los colaboradores.	3.000,00
Orientación familiar y comunitaria	Planificar para intervenir, focalizando en la familia y la comunidad.	Definir las necesidades de servicios y establecer las prioridades de salud	Personal de salud (médico, obstetricia enfermeras)	Se realizará de forma quincenal	2000,00
TOTAL:					**$9.100,00**