



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TEMA:

**Propuesta de un Plan Estratégico para Mejorar la Calidad de Atención al
Cliente en el Servicio de Emergencia del Hospital IESS Milagro**

AUTOR:

Md. Ortega Matute, Fabián Augusto

**Previo a la obtención del Grado Académico de:
Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**

TUTORA:

Dra. Parada Romo, Rocío

Guayaquil, Ecuador

2017



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por el **Md, Fabián Augusto, Ortega Matute** como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Dra. Rocío Parada Romo

REVISORAS

Ing. Elsie Zerda Barreno

Econ. Glenda Gutiérrez Candela

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María del Carmen Lapo Maza, Mgs.

Guayaquil, a los 5 del mes de mayo del año 2017



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, Fabián Augusto Ortega Matute

DECLARO QUE:

El proyecto de investigación “Propuesta de un plan estratégico para mejorar la calidad de atención al cliente en el servicio de emergencia del hospital IESS Milagro”, previa a la obtención del Grado Académico de Magister en Gerencia en Servicios de la Salud, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando los derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan a la bibliografía, consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación en mención.

Guayaquil, a los 5 días del mes de mayo del 2017

EL AUTOR

Md. Fabián Augusto, Ortega Matute



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORIZACIÓN

Yo, Fabián Augusto Ortega Matute

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil la publicación en la biblioteca de la institución el Proyecto de Investigación de Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud, titulada: “Propuesta de un plan estratégico para mejorar la calidad de atención al cliente en el servicio de emergencia del hospital IESS Milagro”, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 5 días del mes de mayo del 2017

EL AUTOR

Md. Fabián Augusto Ortega Matute, MD



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO**

MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD

INFORME URKUND

Es seguro | <https://secure.orkund.com/view/27576691-693796-362684#TcoxCoAwEETRu2y9yMbNRM1VxEKCSgrTpBTv7pTyed1/5O6SV4+uHiOBek00q8Mo0Eh8wAd8wAd8sKgn21Rt>

URKUND

Documento: [Tesis Final de Maestría UCSG FABIAN ORTEGA 18-04-2017.docx](#) (D27042209)

Presentado: 2017-05-03 17:55 (-05:00)

Presentado por: maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec

Recibido: maria.lapo.ucsg@analysis.orkund.com

Mensaje: [Mostrar el mensaje completo](#)

4% de esta aprox. 34 páginas de documentos largos se componen de texto presente en 7 fuentes.

Categoría	Enlace/nombre de archivo
	http://revista.salud.chiapas.gob.mx/api/v1/recursos/articulos/135
	http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/05/05_9234.pdf
	http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4657/1/T-UCE-0006-46.pdf
	TESIS MIGUEL GARCIA 2015.docx
	DOCUMENTO 1.docx
	2 Declaraciones TTA octubre.pdf

0 Advertencias. Reiniciar. Exportar. Compartir.

94%	#1 Activo	Archivo de registro Urkund: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / Tesis Final de Maestría U... 94%
<p>UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL SISTEMA DE POSTGRADO</p> <p>MAESTRIA EN GERENCIA EN SERVICIOS PARA LA SALUD</p> <p>TEMA: PROPUESTA DE</p> <p>UN PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL IESS MILAGRO</p> <p>AUTOR: FABIÁN AUGUSTO ORTEGA MATUTE, MD PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL GRADO ACADÉMICO DE: Magister en Gerencia en Servicios de la Salud TUTORA: DRA. ROCÍO PARADA Guayaquil, Ecuador</p> <p>2016</p> <p>AGRADECIMIENTO</p> <p>Mi más profunda gratitud al dueño de mi vida, Dios, Él ha hecho probable todo este esfuerzo. A mis padres por ser mi parte espiritual y guiarme por el camino verdadero que es Cristo.</p> <p>Agradezco a las autoridades de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, por enseñarme con amor, dedicación, compromiso y con mucho profesionalismo a conseguir mi meta.</p> <p>Aquellos que me enseñaron a perseverar sin dejarme vencer por mis temores, quienes están en cada etapa de</p>		<p>UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL SISTEMA DE POSTGRADO</p> <p>EN GERENCIA EN SERVICIOS PARA LA SALUD</p> <p>TEMA: PROPUESTA DE</p> <p>UN PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL IESS MILAGRO</p> <p>AUTOR: FABIÁN AUGUSTO ORTEGA MATUTE, MD PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL GRADO ACADÉMICO DE: Magister en Gerencia en Servicios de la Salud TUTORA: DRA. ROCÍO PARADA Guayaquil, Ecuador</p> <p>2016</p> <p>AGRADECIMIENTO</p> <p>Mi más profunda gratitud al dueño de mi vida, Dios, Él ha hecho probable todo este esfuerzo. A mis padres por ser mi parte espiritual y guiarme por el camino verdadero que es Cristo.</p> <p>Agradezco a las autoridades de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, por enseñarme con amor, dedicación, compromiso y con mucho profesionalismo a conseguir mi meta.</p> <p>Aquellos que me enseñaron a perseverar sin dejarme vencer por mis temores, quienes están en cada etapa de</p>

Agradecimiento

Mi más profunda gratitud al dueño de mi vida, Dios, quien ha hecho posible todo este esfuerzo. A mis padres por ser mi parte espiritual y guiarme por el camino verdadero que es Cristo.

Agradezco a las autoridades de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, por enseñarme con amor, dedicación, compromiso y con mucho profesionalismo a conseguir mí meta.

Aquellos que me enseñaron a perseverar sin dejarme vencer por mis temores, quienes están en cada etapa de mi vida, a ellos se los dedico, porque no hay mejor regalo para mis padres que cumplir una meta más con la guía de Dios y de ellos. También dedico este esfuerzo a mi hijo Luis Enrique quien me motiva cada día a ser una mejor persona, mejor padre y su mejor amigo.

Fabián Augusto Ortega Matute

Dedicatoria

A mi padre quien me guía desde el cielo, mi madre por su apoyo incondicional y mi hijo quien es mi motivación.

Fabián Augusto Ortega Matute

Índice General

Introducción	1
Justificación.....	2
Planteamiento del Problema.....	2
Delimitación del Problema.....	2
Formulación del Problema	3
Objetivos de la Investigación	4
Objetivo general	4
Objetivos específicos.....	4
Capítulo I.....	5
Marco Teórico.....	5
El Mercado de los Servicios	5
Satisfacción de las necesidades del usuario.....	5
El Servicio al Cliente.....	7
Aplicación y campo de acción del servicio al cliente	7
Importancia del servicio al cliente	7
Plan estratégico del servicio al cliente.....	7
Características de la atención al cliente	8

Servicio al cliente, una potente herramienta de marketing.....	8
Marco Referencial	9
El marketing de la salud como un modelo de calidad	9
Marco Legal	9
Derechos del paciente	10
Marco Conceptual	10
Capítulo II	12
Antecedentes Del Estudio	12
Aspectos Geográficos del Hospital IESS Milagro	13
Talento humano de planta	15
Personal Contratado	17
Vulnerabilidades.....	18
Características generales de la población	18
Situación geográfica.....	19
Extensión.....	19
Los servicios básicos en la ciudad de milagro.....	20
Población de referencia	21
Población por género de milagro	22
Misión y Visión.....	23

Misión del hospital IESS milagro	23
Visión del hospital IESS milagro	23
Cartera de servicios del hospital IESS milagro	24
Servicios de diagnóstico.....	28
Servicios de apoyo	29
Servicios generales.....	29
Servicios de hospitalización con capacidad de 32 camas.....	29
Servicio de Abastecimiento	30
Servicio de urgencias	30
Demanda de atención del hospital IESS milagro	30
Información Financiera	32
Políticas de la institución	32
Análisis situacional del Hospital IEES Milagro enfocado en la calidad de atención al cliente.....	33
MATRIZ FODA	34
Factores internos en la emergencia del hospital del IESS en Milagro.....	35
Factores externos en la emergencia del hospital del IESS en Milagro	36
Diagnóstico Situacional del Área de Emergencia del Hospital IESS Milagro	37

Recursos del área de emergencia del Hospital IESS Milagro	38
Área de emergencia.....	39
Área física del área de emergencia del hospital IESS Milagro	41
CARTERA DE SERVICIOS DEL ÁREA DE EMERGENCIA	41
El tiempo de consulta médica y la calidad de la atención médica	43
Demanda del servicio de emergencias	44
Demanda insatisfecha en el área de emergencia del hospital IESS milagro	45
Tipo de emergencias atendidas en el hospital IESS milagro 2014 - 2015	46
Capítulo III.....	48
Metodología	48
Metodología a Aplicarse	48
Investigación de Campo	48
Investigación bibliográfica	48
Tipo de Investigación	49
Métodos de Investigación.....	49
Población y Muestra.....	49
Población	49
Muestra.....	50

Instrumento de Investigación	51
Hipótesis y Variables.....	51
Hipótesis	51
Variable independiente	51
Variables dependientes	51
Análisis e Interpretación de los Resultados.....	52
Planteamiento de la Hipótesis	65
Propuesta.....	66
Introducción.....	66
Objetivo general de la Propuesta.....	66
Objetivos específicos de la Propuesta	67
Descripción de la Propuesta	67
Factores Internos en el Área de Emergencia	68
Modelo de Inducción y Estrategias de la Propuesta.....	70
Misión.....	70
Visión	70
Filosofía.....	70
Estrategia 1: Capacitaciones in house	70
Estrategia 2: Conferencia externa de motivación para colaboradores...	71

Diploma a percibir.....	72
Estrategia 3: Programa de seminarios y talleres de excelencia y servicio al cliente.....	72
Contenido del seminario.....	74
Estrategia 4: Cursos de educación continua en temas técnicos	74
Temática:	74
Conclusiones	75
Bibliografía	77
Apéndice	80
FORMATO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL IESS DE MILAGRO	80
Plan Estratégico para mejorar la calidad de atención al cliente	82

Índice de Tablas

Tabla 1 Población de acuerdo a los años	21
Tabla 2 Cartera de servicio del Hospital del IEES de Milagro	25
Tabla 3 Dinámica Poblacional	30
Tabla 4 Población afiliada atendida por años	31
Tabla 5 Servicios que ofrecen las diversas áreas	33
Tabla 6 Recursos del área de emergencia del Hospital IEES – Milagro	38
Tabla 7 Tipos de emergencia	46
Tabla 8 Género de los encuestados	52
Tabla 9 Edad de los encuestados.....	53
Tabla 10 Es bien atendido por el personal de salud	54
Tabla 11 Recomendaría a otro usuario a recibir atención.....	55
Tabla 12 Trato del personal que lo atendió.....	56
Tabla 13 La atención médica brindó protección a su intimidad	57
Tabla 14 El tiempo de atención que recibió fue.....	58
Tabla 15 El tiempo de entrega de medicación posterior a la atención.....	59
Tabla 16 El personal de salud le explico el tratamiento.....	60
Tabla 17 Tiempo de espera para recibir atención	61
Tabla 18 Satisfacción con el servicio que recibió.....	62
Tabla 19 El hospital cuenta con buena infraestructura	63
Tabla 20 El hospital cuenta con los equipos adecuados	64

Índice de Figuras

Figura 1 Insuficiencias de los seres humanos	6
Figura 2 Vista satelital del Hospital IEES-Milagro.....	13
Figura 3 Vista satelital de la ciudad de Milagro	19
Figura 4 Población perteneciente al catón Milagro de acuerdo a su género y edad	23
Figura 5 Población afiliada adscrita	31
Figura 6 Hospital IEES – Milagro	37
Figura 7 Género de los encuestados.....	52
Figura 8 Edad de los encuestados	53
Figura 9 Es bien atendido por el personal de salud.....	54
Figura 10 Recomendaría a otro usuario a recibir atención	55
Figura 11 Trato del personal que lo atendió.....	56
Figura 12 La atención médica brindó protección a su intimidad	57
Figura 13 El tiempo de atención que recibió fue	58
Figura 14 El tiempo de entrega de medicación posterior a la atención	59
Figura 15 El personal de salud le explico el tratamiento	60
Figura 16 Tiempo de espera para recibir atención	61
Figura 17 Satisfacción con el servicio que recibió.....	62
Figura 18 El hospital cuenta con buena infraestructura	63
Figura 19 El hospital cuenta con los equipos adecuados	64
Figura 20 Diploma a recibir	72

Figura 21 Esquema de Gestión	82
Figura. 22 El Paciente	83
Figura. 23 Los Enfermeros.....	83
Figura. 24 Pacientes hospitalizados	84
Figura. 25 Asistentes de enfermería.....	84
Figura 26 Departamento de emergencia	85
Figura.27 El Hospital General IESS Milagro	85

RESUMEN

El presente proyecto tiene como objetivo principal establecer un plan estratégico para evaluar y mejorar la calidad de atención al cliente en el área de emergencia del hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) de la ciudad de Milagro, mediante una investigación de campo que permita establecer un mecanismo que no solo identifique las debilidades del área sino que a través del diagnóstico situacional señale cuales son los factores: internos y externos que influyen en la atención al cliente; además de evaluar los requerimientos y realizar las respectivas recomendaciones.

En el desarrollo de esta investigación, la metodología utilizada hace énfasis en la calidad de atención; a través de métodos: inductivo y deductivo; estructurando un cuestionario en base a variables detectadas en el estudio, aplicados a usuarios y familiares mayores de quince años; dentro de las instalaciones del servicio y sala de espera.

A través de este análisis se concluye que el factor mejor evaluado fue el trato afectivo por parte del personal de turno; además de la creación de un área dentro de la emergencia denominada “demanda insatisfecha” que se encargará de cubrir la atención medica de los afiliados que no fueron oportunamente agendados en la consulta externa mediante el sistema de Call center; generando un ambiente laboral organizado, con un adecuado personal de turno medido en calidad, eficacia y servicio.

Palabras Claves: Plan Estratégico, Calidad de Atención al Cliente, Área de Emergencia, Demanda Insatisfecha.

ABSTRACT

The main objective of this project is to establish a strategic plan to evaluate and improve the quality of customer care in the emergency area of the Hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) in the city of Milagro, A mechanism that not only identifies the weaknesses of the area but also through the situational diagnosis indicates which are the factors: internal and external that influence the attention to the client; In addition to evaluating the requirements and making the respective recommendations.

In the development of this research, the methodology used emphasizes the quality of care; Through methods: inductive and deductive; Structuring a questionnaire based on variables detected in the study, applied to users and relatives over 15 years of age; Within the facilities of the service and waiting room.

Through this analysis it was possible to conclude that the best evaluated factor was the affective treatment by the personnel of shift; In addition to the creation of an area within the emergency called "unsatisfied demand" that will be responsible for covering the medical care of members who were not timely scheduled in the external consultation through the Call Center system; Generating an organized work environment, with a suitable personnel of shift measured in quality, effectiveness and service.

Key Words: Strategic Plan, Customer Service Quality, Emergency Area, Unsatisfied Demand

Introducción

Basado en la tipología del sistema nacional de salud, el hospital del IESS Milagro es una institución que cuenta con un nivel de atención dos enfocada al servicio del cliente, cuenta con profesionales implicados en el desarrollo de la calidad. Con sus 13 años de inauguración; en la actualidad el servicio de emergencia brinda una atención aproximadamente de 70000 pacientes al año.

El promedio diario de pacientes atendidos en el área de emergencia del Hospital IESS Milagro es de aproximadamente 300 personas; con un tiempo promedio de atención por cliente de 10 a 15 minutos; atención día promedio de 1 hora 40 minutos dentro de rangos internacionales de atención; con una tasa de mortalidad aproximadamente del 15%, cuenta con un número de 40 personas que laboran en el servicio de emergencia que responde a las necesidades y requerimientos de la red pública integral de salud.

A nivel de gestión, la calidad se prioriza en la mayoría de las instituciones o empresas prestadoras de salud para lograr o mantener un nivel de competitividad antes las exigencias del mercado; pero dentro de este marco se presentan deficiencias que ocasionan insatisfacción en los usuarios y pérdida de tiempo.

El hospital IEES Milagro en su afán de mantenerse competitivo tendrá que adoptar nuevas estrategias que permitan mejorar la calidad de atención basados en la cultura del dialogo.

Justificación

En el servicio de emergencia del Hospital IEES Milagro la atención al cliente no deja del todo satisfecho, pues los afiliados exigen un mejoramiento en la atención debido a la mayor afluencia de pacientes generada por una normativa gubernamental de medicina ya socializada, que incluye la atención médica a los hijos de los afiliados hasta determinada edad.

Por tal motivo es preciso plantear un estudio que pretenda corregir la atención al cliente que día a día se brinda en este establecimiento y de esta manera emprender nuevos desafíos que mejoren su capacidad resolutive a su entorno.

Planteamiento del Problema

El Hospital de IEES de la ciudad de Milagro tiene como objetivo brindar un adecuado servicio de salud a los cientos de personas que acuden diariamente en busca de atención médica de emergencia; pero dicha área se ve afectado por la disminución del personal profesional y no profesional de la salud, materiales, equipo de tecnologías deteriorado, impuntualidad del personal, demora en el control de signos vitales, en la entrega de medicamentos, infraestructura de muy mala calidad. Actualmente el área de emergencia no cuenta con un manual de procedimiento de calidad de atención del cliente; así como realizar encuestas al usuario que acude al servicio de emergencia para valorar el grado de satisfacción una vez recibida su atención médica.

Delimitación del Problema

En la República del Ecuador, Provincia del Guayas, Cantón Milagro el Hospital IEES se encuentra ubicado en el barrio San Miguel, ciudadela Cien Camas,

Avenida Miguel Campodónico Martínez entre las calles Manuel Ascazubi y calle D; el mismo que durante la época invernal inunda con frecuencia la planta baja, poniendo en riesgo máquinas y equipos diagnósticos que al entrar en contacto con el agua provoca su deterioro, dejando incluso hasta de funcionar.

Además está ubicado en un sector donde existe un alto índice de delincuencia lo que causa inseguridad tanto para los clientes como para el personal que labora en el hospital.

Formulación del Problema

¿Cómo afecta la calidad del servicio de atención al cliente en el servicio de emergencia del Hospital IESS Milagro?

El problema surge cuando en el área de emergencia del Hospital IESS Milagro hay una afluencia masiva de clientes sin que se les brinde una adecuada atención médica con calidad y calidez, generando cierto grado de insatisfacción en cada una de las personas que reciben algún tipo de tratamiento; existen varios ejemplos de otros Centros de salud que tienen este tipo de problemas; pero el del hospital del IESS Milagro es ahora el tema de investigación. Por tal motivo el hospital del IESS Milagro al estar propenso a este tipo de problemas se plantea esta investigación, enfocado en la elaboración de un plan estratégico que mejore la calidad de atención del servicio de atención al cliente del hospital del IESS Milagro.

Objetivos de la Investigación

Objetivo general

Diseñar un plan estratégico para mejorar la calidad de atención al cliente en el servicio de emergencia del Hospital IEES de Milagro durante julio a diciembre del 2015.

Objetivos específicos

- Analizar la situación del área de emergencia del Hospital IEES Milagro periodo julio a diciembre del 2015.
- Identificar los factores internos y externos que influyen en la mala la atención al cliente en el servicio de emergencia.
- Evaluar la calidad de atención al cliente en el área de emergencia del hospital IEES Milagro julio a diciembre del 2015

Capítulo I

Marco Teórico

El Mercado de los Servicios

La mercadotecnia es la ejecución de los diversos movimientos que poseen por propósito de desempeñar los objetivos de una distribución al anteponerse a las peticiones del consumidor final y al encausar un flujo de mercancías aptas a las necesidades y los servicios que el productor presta al consumidor o cliente (McClelland, 2004, p. 7).

El término de Mercadotecnia se define como “el cumplimiento de los movimientos económicos que tiene como finalidad orientar el prototipo de los bienes y servicios del productor al comprador” (American Marketing Association, 1994, p. 18). Por su parte, Lambert (1999) menciona que es “la cognición social y monetaria de una sociedad en la complacencia de las necesidades y aspiraciones del consumidor”.

Kotler Philip hablaba de anticiparse a los requerimientos del cliente, y de no involucrarse en el mercado si no se es competente con nada específico (Kotler, 1973). Por lo tanto, los vencedores son los que examinan escrupulosamente insuficiencias, equiparan oportunidades e instituyen ofertas con el propósito de que la competitividad no consiga igualar (Vera, 2005).

Satisfacción de las necesidades del usuario

Botero determinó que el mercado envuelve la complacencia de las insuficiencias del consumidor como mecanismo clave que impulsa este proceso,

(Botero, 2009). Por lo tanto, se asume que la necesidad es la razón que origina a que el ser humano requiera, solicite o implore algo (McClelland, 2004).

La aplicación del concepto de Maslow, no solo gratifica al ser humano sino también su entorno social (Maslow, 2002). En el caso del área de emergencia del Hospital IESS Milagro se simboliza el campo de las insuficiencias de los clientes las que estén relacionadas con las necesidades asistenciales.

Por su parte, Maslow (2002) define la clasificación de las insuficiencias de los seres humanos en cinco tipos:

- 1) Necesidades Fisiológicas.
- 2) Necesidades de Seguridad.
- 3) Necesidades de Pertenencia.
- 4) Necesidades de Estima.
- 5) Necesidades de Autorrealización.

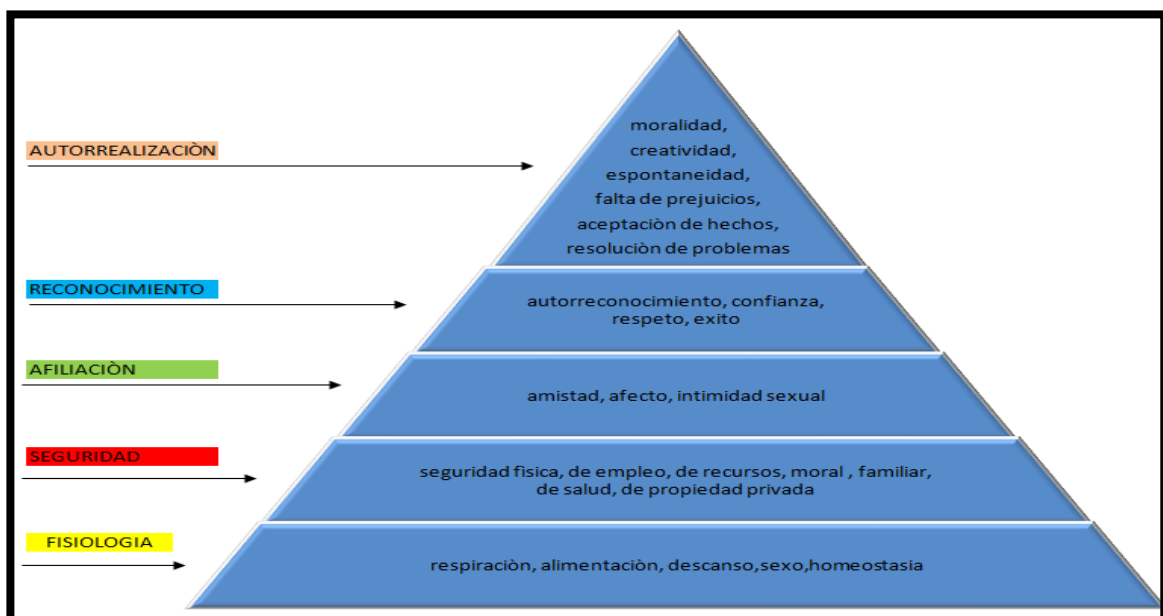


Figura 1. Insuficiencias de los seres humanos
Adaptado de la Revista Mundial de Psicología

El Servicio al Cliente

Malcom determinó que el servicio al cliente es aquella actividad que relaciona la empresa con el cliente, a fin de que éste quede satisfecho (Malcom, 2009).

Aplicación y campo de acción del servicio al cliente

Camacho, hablaba que el compromiso del servicio al cliente no solo debe comprometer las áreas de la mercadotecnia, sino lograr certificaran servicio al cliente capaz de conservar una correlación precisa en todas sus ámbitos, con tal de conseguir sus objetivos (Camacho, 2009).

Importancia del servicio al cliente

El brindar un mejor servicio al cliente logra comercializaciones tan eficaces como los descuentos y la radiodifusión; pues cautivar un nuevo comprador es alrededor de seis veces más caro que conservar uno. Según lo expuesto por Murillo y Saurinab concluye que: “La necesidad de conocer la percepción de la calidad asistencial recibida por los ciudadanos es clave para abordar con éxito mejoras en la prestación de los servicios de salud” (Murillo & Saurinab, 2012, págs. 304-309).

Plan estratégico del servicio al cliente

- 1) El liderazgo del grado de administración es la plataforma del encadenamiento.
- 2) La disposición interna promueve la complacencia del personal.
- 3) El agrado de los trabajadores estimula su honradez.
- 4) La honradez del equipo de trabajo promueve la productividad.
- 5) La producción de los trabajadores induce el importe del servicio.
- 6) El importe del servicio estimula la complacencia del cliente.
- 7) La complacencia del cliente promueve la honradez del consumidor.

- 8) La honradez del consumidor induce los beneficios y la adquisición de nuevos compradores.

Características de la atención al cliente

Berloq afirmó que: “Las agrupaciones, dentro de su procedimiento estratégico, posicionan a sus consumidores por además de todo, muchos períodos este veredicto no se desempeña” (Berloq, 2011). Un empleado insatisfecho genera clientes insatisfechos: Los empleados son los primeros clientes de una empresa, ya que si no se les satisface primero a ellos como pretendemos dar un buen servicio a los clientes externos, por ello estas estrategias van de la mano con las tácticas de marketing.

Servicio al cliente, una potente herramienta de marketing

La calidad es lo que hace sentir satisfechos a los usuarios de cualquier establecimiento, ya que si reciben un producto o servicio de calidad volverán una y otra vez ya que les generó un resultado o beneficio esperado; pasa lo mismo con los servicios hospitalarios ya que si estos son de calidad, es decir son eficientes van a quedar satisfechos permitiendo garantizar un adecuado nivel de confianza sintiéndose cómodos por que sintieron que el servicio llenó sus expectativas.

Una de las herramientas más eficaces y empleadas por las compañías es el servicio al cliente es interpretado por Yoder quien afirmó: “La dirección y gestión de un hospital, actúa en el ámbito interno, ahí es donde se puede trabajar para facilitar la eficiencia, economía, transparencia y efectividad de los recursos, hasta alcanzar la calidad, mejora continua y competitividad de los servicios médicos” (Yoder, 2006).

Marco Referencial

El marketing de la salud como un modelo de calidad

En el sector de la salud el término calidad no es sinónimo de lujo o de complejidad, sino más bien, un término que se dé en todos los niveles de atención con cuatro palabras fundamentales para direccionar el accionar sanitario: Equidad, Efectividad, Eficacia y Eficiencia; pues cuando la prestación de los servicios se realizan con equidad, esto es dar más a quién más lo necesita garantizando la accesibilidad, con eficacia, utilizando metodologías y tecnologías adecuadas, y con efectividad, cuando alcanzamos la cobertura e impactos adecuados.

Marco Legal

Ley 77 Registro Oficial Suplemento 626 de 03-feb.-1995 Última

modificación: 22-dic.-2006 Estado: Vigente; EL CONGRESO NACIONAL EN PLENARIO DE LAS COMISIONES LEGISLATIVAS CONSIDERANDO:

QUE, la protección de la salud y la vida son derechos inalienables del ser humano y así los consigna la Constitución Política de la República; QUE, los derechos sólo pueden ejercerse dentro de un marco legal que precautele la inmediata atención de las personas en casos de emergencia en los servicios de salud; QUE, los pacientes tienen derecho a conocer en los servicios de salud, la naturaleza de sus dolencias, el diagnóstico médico y las alternativas de tratamiento, respetando su privacidad y dignidad.

Derechos del paciente

Art. 2.- DERECHO A UNA ATENCIÓN DIGNA.- Todo paciente tiene derecho a ser atendido oportunamente en el centro de salud de acuerdo a la dignidad que merece todo ser humano y LEY DE DERECHOS Y AMPARO DEL PACIENTE.

Marco Conceptual

Administrar.- Gobernar, ejercer la autoridad o el mando sobre un territorio y sobre las personas que lo habitan. Dirigir una institución.

Cliente.- Persona que utiliza con asiduidad los servicios de un profesional o empresa.

Empresa.- Unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos

Hospital.- Establecimiento destinado al diagnóstico y tratamiento de enfermos, donde se práctica también la investigación y la enseñanza.

Mercadotecnia.- Conjunto de principios y prácticas que buscan el aumento del comercio,
Especialmente de la demanda.

Organización.- Acción y efecto de organizar u organizarse. Asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines.

Producto.- Caudal que se obtiene de algo que se vende.

Satisfacción.- Acción y efecto de satisfacer o satisfacerse.

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

Legal.- Proporción de cada una de las bases respecto a las instituciones para poder determinar los alcances de su naturaleza de participación política que por lo regular se encuentran en números de provisiones entre leyes interrelacionadas.

Experimental.- Se determina a las investigaciones que se utilizan como experimentos de principios ya encontradas de manera científica, estos pueden llevarse a cabo en laboratorios o fuera de estos.

Capítulo II

Antecedentes Del Estudio

El primer dispensario del seguro social de atención ambulatoria fue en el año de 1940; con apenas un médico general; dos décadas después con el decreto 517 del 20 de septiembre de 1963; se modifica el dispensario con el nombre de Unidad Médica número 30 ubicado en las calles Rocafuerte entre García Moreno y 24 de mayo; es en las década del 70 con el aumento de la demanda de usuarios que mejoran la infraestructura y recursos humanos para la atención de la salud; el 6 de junio de 1991 obligan al gobierno y al consejo superior del IESS a la suscripción del contrato para empezar la construcción del tal anhelado hospital denominado “133 camas “. El 17 de mayo del 2004 se inaugura un edificio moderno en la ciudadela San Miguel, avenida Miguel Campodónico Martínez entre las calles, Manuel Ascazubi y calle D, A 800 metros del destacamento de la Policía Nacional. El 16 de Septiembre del 2005 es denominado Hospital IESS Dr. Federico Bolaños Moreira en honor a este ilustre ciudadano, reconocido por su entrega y dedicación al afiliado y jubilado; el mismo que finales del 2011 su nombre fue retirado por una disposición del Consejo Superior del IESS, por haberse obviado su trámite a esta máxima entidad rectora, por lo tanto no había la base legal para tal asignación.

En la ciudad de Milagro, específicamente el Hospital IESS Milagro no se ha realizado investigaciones que permitan mejorar la calidad de atención al cliente en el área de emergencia por lo que esta investigación es pionera en lo que concierne a este tema con la respectiva implementación de un plan estratégico.

Aspectos Geográficos del Hospital IESS Milagro

Hoy en día el hospital IESS Milagro es catalogado como la capital de la quinta región, se encuentra ubicado en la Ciudadela Cien Camas, en la Avenida Miguel Campodónico Martínez, entre las calles Manuel Ascazubi y calle D. Actualmente cuenta con una complejidad hospitalaria nivel II con una extensión de 42780 m² de superficie de terreno, con una área de construcción de 14302.92 m², edificada en cuatro pisos; además de formar parte de la Red Integral de Salud Pública y del modelo de atención de salud ecuatoriano lo que permite recibir la afluencia de pacientes provenientes de provincias aledañas como lo son: Bolívar, Azuay, El Oro, Guayas y los Ríos.

El hospital está limitado de la siguiente manera:

- **En el norte:** Av. Miguel Campodónico Martínez; en el sur: Cdla. San Miguel
- **Este:** Calle D y en el oeste: Calle Miguel Ascazubi



Figura 2 Vista satelital del Hospital IESS-Milagro.

Tomado de Google (2015).

El Hospital IESS Milagro, con una área de construcción de 14'302,92 m² cuenta con cuatro pisos, cuya estructura de hierro y hormigón armado, pintadas las paredes están con látex y esmalte de colores pasteles. Las paredes de los baños, cocina, lavandería, Quirófanos, Malaria y Emergencia están recubiertas de cerámica, los mesones de Admisión, Laboratorio, Rayos X, Farmacia, estaciones de Enfermería y todos los de atención al público son de mármol.

Los servicios hospitalarios del IESS de Milagro, están distribuidos de la siguiente manera:

Planta Baja: Estadística, medios de diagnóstico, Terapia Respiratoria, Área de procedimientos especiales, Medicina Física, Rehabilitación, Unidad de Ginecología, Farmacia, Servicio Trabajo de Social, Dietética (Comedor), Lavandería, Radiodiagnóstico, Imagenología, Anatomía patológica, Emergencia y Observación, Morgue, Mantenimiento (consorcio), Bodega, Ascensores, Cafetería, Reloj digital.

En la Consulta Externa se encuentran los servicios por especialidad, como Otorrinolaringología, Oftalmología, Cardiología, Neurología, Neumología, Salud Mental (Psicología Clínica), Traumatología, Urología, además de los servicios de Medicina Interna, Pediatría, Vacunación, Admisión, Sala de curaciones, Sala de Electrocardiograma y ecografía y Enfermería consulta externa. En los exteriores del Hospital encontramos los parqueaderos, las unidades de transportación, el helipuerto, la sala de máquinas y las áreas verdes.

Primer Piso: Área Administrativa (Dirección Ejecutiva, Técnica y Financiera, Jefatura de Enfermería, Departamento de contabilidad, Recurso humano y personal servicios generales e informáticos, y Tesorería). Salón Auditorium, Capilla,

Salón de docencia, Comité de selecciones y educación para la salud, bar de la asociación de empleados, el centro de copiado y baños.

Segundo Piso: Central de cirugía (Quirófanos – Preoperatorio – Postoperatorio), Central de esterilización, Unidad de Terapia Intensiva, residencia de médica y departamento de facturación, baños.

Tercer Piso: Área de Hospitalización Clínica (32 camas), con todas las especialidades de medicina interna (neurología, cardiología, gastroenterología, neumología) para hombres y mujeres, y la estación de enfermería.

Cuarto Piso: Área de Hospitalización Cirugía (32 camas) con especialidades de Gineco-Obstetricia, Urología y Traumatología.

Todos los ambientes poseen climatización natural y artificial. El Hospital posee una central de aire acondicionado que provee a los diferentes servicios de acuerdo a los horarios de atención. La patología con mayor prevalencia hospitalaria sigue siendo la Hipertensión Arterial, con el 45%, seguido de la diabetes Mellitus con un 11%.

Talento humano de planta

En el Hospital del IESS de Milagro existe el siguiente personal:

- 1) Un director ejecutivo.
- 2) Dos directores técnicos.
- 3) Un jefe financiero.
- 4) Un responsable de facturación.
- 5) Cuatro personas responsables de Contabilidad.
- 6) Una persona responsable de tesorería.
- 7) Una persona responsable de servicios generales.
- 8) Una química –farmacéutica.
- 9) Dos despachadores de farmacia.
- 10) Dos guardias.
- 11) Una secretaria.
- 12) Un responsable del presupuesto.
- 13) Una analista de recursos humanos.
- 14) Un jefe de enfermería.
- 15) Nueve licenciadas de enfermería.
- 16) Quince auxiliares de enfermería.
- 17) Un oficinista de admisión.
- 18) Dos médicos anestesistas.
- 19) Dos médicos pediatras.
- 20) Un médico ginecólogo
- 21) Un médico traumatólogo.
- 22) Un médico cirujano general.
- 23) Dos médicos internistas.
- 24) Un médico fisiatra.
- 25) Un médico radiólogo.
- 26) Un médico patólogo.
- 27) Un médico cardiólogo.
- 28) Un médico otorrino.
- 29) Un médico gastroenterólogo.
- 30) Un médico oftalmólogo.
- 31) Tres licenciados en Laboratorio.
- 32) Un Tecnólogo en Fisiatría.
- 33) Un Tecnólogo de RX.
- 34) Tres conserjes.
- 35) Un tecnólogo en dietética.
- 36) Tres auxiliares en dietética.
- 37) Dos licenciados en terapia respiratoria.

Personal Contratado

- 1) Dos ginecólogos.
- 2) Un Cardiólogo.
- 3) Un neurólogo.
- 4) Dos médicos anestesistas.
- 5) Un psiquiatra.
- 6) Tres médicos generales.
- 7) Dos médicos gastroenterólogos.
- 8) Dos médicos radiólogos.
- 9) Tres cirujanos generales.
- 10) Un despachador de farmacia.
- 11) Dos urólogos.
- 12) Trece oficinistas.
- 13) Nueve auxiliares de enfermería.
- 14) Siete licenciados de enfermería.
- 15) Un tecnólogo en computación.

Total De Personal: 125

Vulnerabilidades

El Hospital IESS Milagro, cuenta con una sola vía de acceso por la parte del frente, que es la Avenida principal Miguel Campodónico Martínez (avenida de alto flujo, recorrido del transporte masivo de la línea 10) y cuyo ingreso al hospital es por las calles Manuel Ascazubi y calle D, que dan paso al personal médico, paramédico, auxiliar y afiliado. Se ha identificado las principales dificultades para el ingreso al Hospital IESS Milagro en general son:

- 1) La ubicación geográfica del Hospital del IESS en la ciudad de Milagro, esta sobre una zona de sismo nivel debajo de la costa, cerca del río Milagro, con altas posibilidades de inundación.
- 2) Existe una vía de acceso dado por un solo puente estrecho y deteriorado el cual dificulta y prolonga la atención de los usuarios que asisten a la Institución.
- 3) Al existir una vía de alto flujo vehicular el momento que se produzca un accidente de tránsito provocará la interrupción del paso al hospital con la consiguiente congestión vehicular (Cajas, González, Alvarado, & Basurto, 2014).

Características generales de la población

La población de milagro en su mayor parte es mestiza, de etnia montubia, parte fundamental de su gran desarrollado económico; en base al último censo del 2010, Milagro cuenta con 166.634 habitantes, el índice de crecimiento poblacional es del 1,7%. Cerca del 20% pertenece a la zona rural y el 80% habita en la zona urbana.

Situación geográfica

La situación geográfica esta determina en la zona de “San Francisco de Milagro” donde esta se encuentra ubicada al este de la provincia del Guayas a un aproximado 45km del Cantón de Guayaquil y a 4 metros respecto al nivel del mar, siendo esta establecida con una población de 156-548 habitantes y una población flotante de 200.000 habitantes en temporadas de zafra y fines de semana.

Extensión

Está integrado por las parroquias rurales: Chobo, Milagro, Roberto Astudillo, Mariscal Sucre, Cinco de Junio, 176 ciudadelas y 2.597 manzanas.

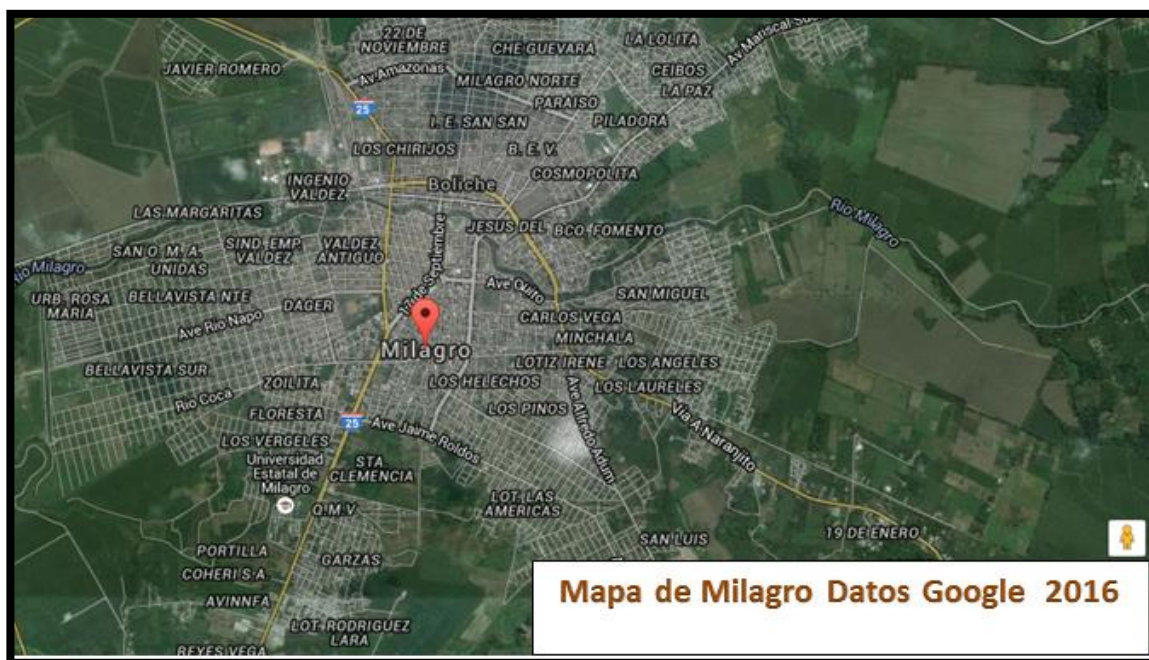


Figura 3 Vista satelital de la ciudad de Milagro Tomado de Google (2015).

Los servicios básicos en la ciudad de milagro

Agua potable: Ante el crecimiento no planificado de la población de milagro se ha generado una serie de problemas, pues la falta de un plan maestro de agua potable y la limitación financiera es tema de preocupación de la anterior administración municipal cuyo consigna ha sido precisamente dotar a la ciudad del líquido vital y solucionar este problema que ha aquejado a milagro, por mucho tiempo (Bolaños, 2014).

Alcantarillado: El sistema de alcantarillado es un problema que se exagera durante la estación invernal, por lo que el alcantarillado pluvial, sanitario y drenajes naturales superficiales resultan ser insuficientes (Bolaños, 2014).

Estructura vial: La estructura vial constituye la parte fundamental para el desarrollo de la ciudad; la mayor parte de las vías de milagro son de tierra y lastradas; encontrando vías asfaltadas en la zona céntrica (Bolaños, 2014).

Transporte Público: La transportación en la ciudad de milagro está a cargo de una sola cooperativa, denominada “Ciudad de Milagro”; que dispone de 62 unidades repartidas en 10 líneas de buses cubriendo aproximadamente el 70 %. Además la ciudad de Milagro cuenta con un Terminal Terrestre, conformado por 17 cooperativas de transporte entre los más conocidos tenemos: Mariscal sucre, Expreso Milagro, Rutas Milagreñas, Ejecutivo Express, cuyo destino principal es la ciudad de Guayaquil (Bolaños, 2014).

Energía eléctrica: El suministro de energía eléctrica transcurre sin problemas graves (Bolaños, 2014).

Población de referencia

Dentro del área geográfica de la población se toma como referencia el centro, el sur y el este de la ciudad de Milagro donde cada una de las parroquias se dividen en zonas como por ejemplo la número 5 que cuenta con 18.200 habitantes y donde la ciudad de Milagro posee una de las poblaciones afiliadas de 51.886 habitantes.

Así como lo detalla Cajas et al (2014) “considerando que la ampliación de la cobertura de cada afiliado con una familia de 3 miembros produce un incremento anual del 100%; el promedio de consultas seria de 3.000 primeras consultas 2.011 a 6.000 consultas promedio en el 2.012; esto quiere decir que si se incrementa la población al finalizar del periodo habrían 72.000 nuevos usuarios del hospital, con un incremento del 38,7% que sumado al promedio de la población beneficiaria de 123.886 afiliados se espera terminar para el 2014 con un incremento del 29 % promedio lo que resultaría en una población afiliada de 159.812.94 (160.000). La ciudad de Milagro al igual muchas ciudades latinoamericanas, ha tenido un crecimiento sostenido de partir de la última década de los 50”; tal como se aprecia en el siguiente cuadro:

Tabla 1. Población de acuerdo a los años

AÑO	1950	1962	1974	1982	1990	2001	2010
POBLACIÓN	13.736	28.148	53.106	77.010	93.637	113.440	166.634

Tomado de Plan Medico Funcional. IESS Milagro 2014.

La población detallada pertenece al Hospital IESS Milagro, en consideración al año 2010 donde se proyectaba un aproximado de 47.000 usuarios y con protecciones al año 2030 de 130.000, para lo cual en el censo realizado en el año 2010 Milagro contaba con 166.634 habitantes siendo su índice de crecimiento de un 1.7%, mientras que el 20% pertenecía a la zona rural y el 80% la zona urbana.

Población por género de milagro

- 1) Las mujeres representa el 50,4%, de la población urbana.
- 2) Los hombres representa el 49,6%.
- 3) Los niños menores de 2 años, representan el 3,45%.
- 4) Los niños preescolares que es de 2 a 4 años, el 5,7%.
- 5) Los niños en edad escolar (5-11 años) constituyen el 14,2%.
- 6) Los adolescentes en edad colegial (12-17 años) el 11,7%.
- 7) Los jóvenes entre 18 y 25 años constituyen el 14,8%.
- 8) Los adultos jóvenes entre 26 y 39 años representan el 20,9%.
- 9) Los adultos propiamente dichos entre 40 y 64 años son el 21,2%.
- 10) Los adultos mayores, mayores de 65 años el 7,8%.

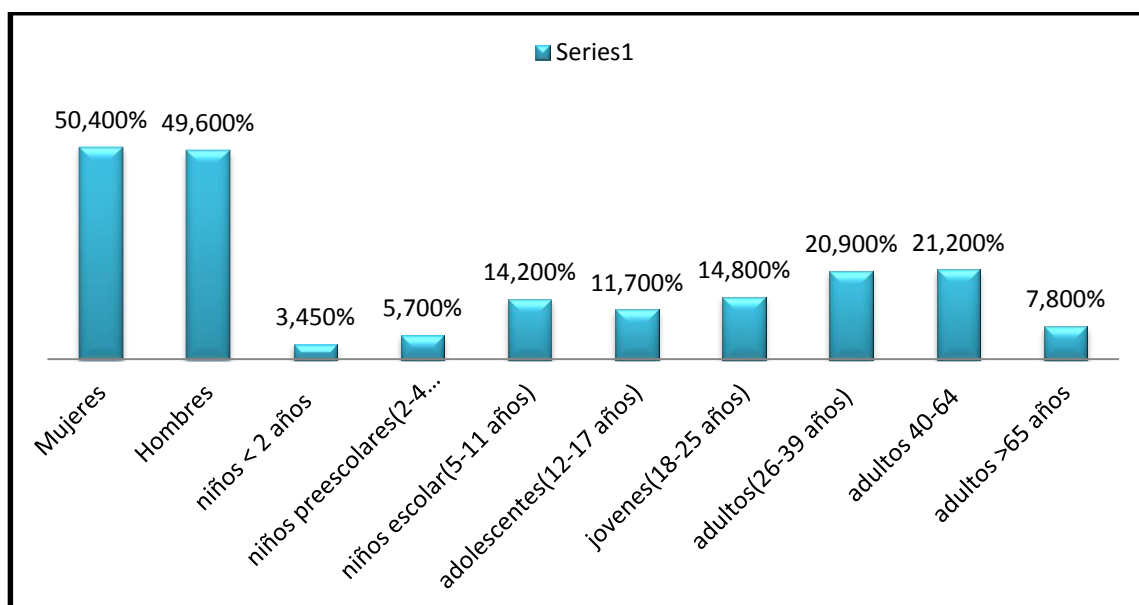


Figura 4. Población perteneciente al catón Milagro de acuerdo a su género y edad
Tomado de Plan Medico Funcional. IESS Milagro 2014

Misión y Visión

Misión del hospital IESS milagro

Brindar atención médica a los clientes con prestaciones y servicios de calidad y calidez mediante la optimización de los recursos con el compromiso de capacitar a su personal con nuevas propuestas, el cual permita desarrollar una gestión horizontal de programas, planes y proyectos enfocados al problema

Visión del hospital IESS milagro

Tener un área de emergencia con recursos humanos y materiales suficientes, con el adecuado abastecimiento de fármacos y mantenimiento técnico permanente de los equipos adquiridos, el cual brinde una atención integral al cliente con un enfoque preventivo y curativo, con una infraestructura física sin riesgo de contaminación, ni congestión de usuarios, en donde el profesionalismo garantice prestaciones de salud con calidad y calidez.

Cartera de servicios del hospital IEES milagro

El Hospital IEES Milagro cuenta con 133 camas, con una cartera de servicios conformado por una consulta externa cuyo horario de atención es de 6h00 hasta 22h00; El servicio de emergencia brinda atención al cliente durante las 24 horas; además de las áreas de: hospitalización, laboratorio clínico, imagenología y farmacia, brindando cobertura ante el aumento de la demanda de afiliados. La cartera de servicios del hospital IEES Milagro incluye los siguientes:

Tabla 2 Cartera de servicio del Hospital del IEES de Milagro

Especialidades	Cartera de procedimientos	Tipo hospitalario(H) Ambulatorio(A) Observacional(O)	Pacientes adultos (A) y pediátricos (P)
	Consulta externa	A	A
Cirugía general	Colelap	H	A
	Apendilap	H/H	A
	Hernioplastia (inguinal, umbilical, epigástrica)	A/H	A/H
	Diagnóstico no invasivo	A	A
Medicina interna que colabora con cardiología	Consulta externa	A	A
	Electrocardiografía	A	A
	Electroterapias	A	A
	Infiltraciones	A	A
	Crioterapia	A	A
	Procedimientos varios	A	A
	Consulta externa	A	A
Dermatología	Cirugía dermatológica	A	A
	Consulta externa	A	A
	Endoscopia digestiva alta	A	A
	Histerectomía vaginal	A	A
Gastroenterología	Consulta externa	A	A
	Endoscopia digestiva alta	A	A
	Histerectomía vaginal	A	A
Ginecología	Colposcopia	A	A
	Conización	A	A
	Plastia vaginal	H	A
	Colpoperinorrafia	H	A
	Colocación de bandas tv	H	A
	Histeroscopia	H	A
	Cistectomía ovárica	H	A

	Laparoscopia diagnostica y quirúrgica	H	A
	Tumorectomia benigna de mama	A	A
	Biopsia abierta de mama	A	A
	Legrados diagnósticos	A	A
Medicina interna	Consulta externa	A	A
	Urgencias odontológicas	A	A/P
	Odontología general	A	A/P
	Extracciones y cirugía menor	A	A/P
Odontología	Limpieza y profilaxis	A	A
	Peridoncia y endodoncia	A	A
	Rayos x periapicales	A	A
	Odontología preventiva	A	A
	Odontología pediátrica	A	A
	Rehabilitación oral	A	A/P
	Consulta externa	A	P
Pediatría	Urgencias pediátricas	A	P
	Cuidados intermedios pediátricos	A	P
Psicología	Consulta externa	A	A/P
	Fisioterapia	A	A
Rehabilitación / Fisioterapia	Onda corta	A	A
	Ultrasonido	A	A
	Laser terapia	A	A
	Rehabilitación postquirúrgica	A	A-

	Consulta	A	A
	externa		
	Sala de yesos	A	A
Traumatología	Osteosíntesis	A	A
	Artroscopia	A	A
	Cirugía		
	correctiva	A	A
	Triaje	A	A/P
	Urgencias		
	generales	A	A/P
	Procedimientos		
Emergencias	varios	A/0	A/P
	Ekg	A/0	A/P
	Observación		
	las 24 horas	A	A/P
	Inyectología 24		
	horas	A	A/P
	Consulta		
	externa	A	A
Urología	Cirugía		
	convencional	A	A
	ambulatoria		
	Radiología		
	convencional	A	A/P
	Ultrasonido	A	A/P
	Mamografía	A	
Imagenología	Ultrasonido		
	gineco Obstétrico	A	A
	Biopsia y		
	drenaje dirigidos con	A	A
	contraste		
	Hematología	A	A/P
	Uro análisis	A	A/P
	Parasitología	A	A/P
Laboratorio	Hormonas	A	A/P
clínico	Serología	A	A/P
	Bacteriología	A	A/P
	Urgencia	A	A/P
	Bioquímica	A	A/P
	Procesamientos		
	y estudios de piezas	A	A/P
Laboratorio e	quirúrgicas		
histopatología	Citología e		
	histopatología a	A	A/P
	pacientes de zona 5		

	Citología	A	A
	Anestesia peridural y raquídea	A	A/P
	Anestesia troncular	A	A/P
	Bloqueos Terapia del dolor agudo en recuperación	A	A/P
Anestesiología	Anestesia general	A	A/P
	Chequeo preoperatorio	A	A/P
	Sedo analgesia	A	A/P
	Mediana complejidad	H	A/P
Quirófano	Sala de recuperación	A	A/P
	Central de esterilización		
Psiquiatría	Consulta externa	A	A
Visita a domicilio	Adultos mayores y clínicos crónicos	A	A
Farmacia	Consulta externa y emergencia	A	A/P
Trabajo social	Apoyo en todas las áreas	A	A/P

Tomado de Plan Medico Funcional. IESS Milagro 2014 (Departamento de Estadísticas del Hospital IESS Milagro 2014)

Servicios de diagnóstico

- 1) Laboratorio Clínico
- 2) Imágenes (RX - Tomografías-Ecografía)
- 3) E.K.G.
- 4) Gasometría Arterial
- 5) Terapia Respiratoria
- 6) Endoscopia

Servicios de apoyo

- 1) Unidad de Enfermería
- 2) Trabajo Social
- 3) Farmacia
- 4) Bodega General

Servicios generales

- 1) Dietética
- 2) Aseo y Limpieza
- 3) Esterilización
- 4) Transporte
- 5) Lavandería
- 6) Guardianía

Servicios de hospitalización con capacidad de 32 camas

- 1) Servicios Médicos – Clínicos de Internación
- 2) Servicios Médicos- Quirúrgicos de Internación

Servicios médicos quirúrgicos

- 1) Cirugía Gineceo-Obstetra
- 2) Cirugía Urológica
- 3) Cirugía Traumatología
- 4) Cirugía General
- 5) Cirugía Laparoscópicas
- 6) Cirugía de Oftalmología
- 7) Recuperación con 5 camas disponibles.

Servicio de Abastecimiento

- 1) Comité de Adquisición de Equipos
- 2) Comité de Fármacos e Insumos Médicos
- 3) Recepción y Entrega de Fármacos e Insumos Médicos

Servicio de urgencias

- 1) Atención Médico- Clínica
- 2) Atención Médico- Quirúrgica

Demanda de atención del hospital IESS milagro

Tabla 3. Dinámica Poblacional

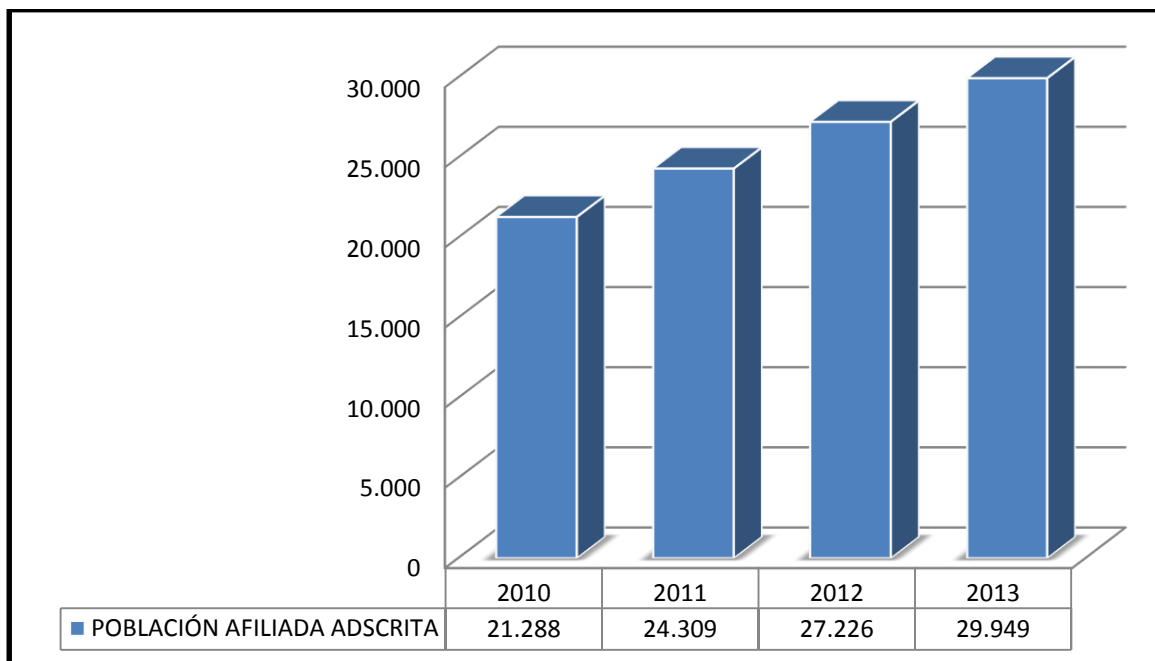
Población adscrita (afiliada) al hospital IESS Milagro	70.000
Población estimada del Cantón Milagro	166.634
Número de atenciones en el 2013	144.751

Tomado de: Plan Medico Funcional. IESS Milagro 2014. Datos proporcionados por el Departamento de Estadística y Facturación del Hospital IESS Milagro

Tabla 4 Población afiliada atendida por años

AÑO	POBLACIÓN AFILIADA ADSCRITA
2010	21.288
2011	24.309
2012	27.226
2013	29.949
2014	32.944

Tomado de Plan Medico Funcional. IESS Milagro 2014

**Figura 5 Población afiliada adscrita**

Tomado del Departamento de Estadística del Hospital IESS Milagro

El crecimiento de la demanda de la población de afiliados ha sido siempre constante y a un ritmo del 1,7% anual (INEC) hasta el año 2011. Desde el año 2012 la demanda se ha incrementado considerablemente.

Información Financiera

El financiamiento del Hospital IESS de Milagro está en función del presupuesto asignado a las Unidades Médicas del IESS y aprobadas por el Consejo Directivo del IESS los mismos que el últimos meses han experimentado un crecimiento de gran magnitud, acorde con las necesidades de los afiliados en relación a las patologías y de una moderna infraestructura hospitalaria que exige como prioridad el equipamiento médico e informático.

Políticas de la institución

Política institucional

Toda organización autorizada por la alta dirección deberá desarrollar, difundir y aplicar claramente la política en seguridad y salud en el trabajo, como parte de la política general de la empresa y comprenderá la gestión: administrativa, técnica y del talento humano, teniendo como objetivos la prevención de los riesgos laborales, la mitigación de los daños, la seguridad de las labores, el mejoramiento de la productividad, la satisfacción y el bienestar de las partes interesadas y la defensa de la salud de los trabajadores (Bolaños, 2014).

Políticas operacionales

- 1) Ser adecuada a los fines de la organización y a la cuantía y tipo de los peligros en certidumbre y salud en la responsabilidad de la empresa.
- 2) Debe contener expresamente el compromiso de mejora continua.

- 3) Comprometerse al cumplimiento de la norma legal aplicable en el campo de la seguridad y salud en el trabajo.
- 4) La política deberá ser documentada, implementada y mantenida.

Análisis situacional del Hospital IEES Milagro enfocado en la calidad de atención al cliente

Basado en la tipología del sistema nacional de salud, el hospital del IEES Milagro, se encuentra ubicado en el Segundo Nivel de Atención, ambulatorio, segundo nivel de complejidad, categoría II. En respuesta a las necesidades asistenciales actuales y los requerimientos de la Red Pública Integral de Salud. La Dirección Técnica del Hospital IEES Milagro elaboró un Programa Médico-Funcional que se describen de la siguiente manera:

Tabla 5. Servicios que ofrecen las diversas áreas

ÁREA	SERVICIOS	ESPACIOS
Consulta externa	Consultas	30 consultorios, 9 procedimientos
Emergencia	Consultas	5 consultorios, 2 camillas de reanimación
Observación	Hospitalización	6 camas
Central quirúrgica y gineco-obstétrica	Cirugías, post-operatorio y partos	4 quirófanos 1 sala de parto, 4 camas de recuperación y 1 termocuna

Terapia intensiva	Hospitalización y procedimientos	6 camas
Hospitalización de cirugía	Hospitalización	33 camas
Materno-infantil	Hospitalización	12 camas
Pediatría	Hospitalización	3 termocunas, 18 camas
Hospitalización de medicina interna	Hospitalización dividido en: 2 alas (a-b)	54 camas
Clínica oftalmológica	Consultas	1 consultorio, 3 salas de diagnóstico con su propio quirófano
Servicios de apoyo asistencial, administrativo y servicios generales		

Tomado de: Plan Medico Funcional. IESS Milagro 2014

MATRIZ FODA

Para un mejor análisis de la problemática del Hospital IESS Milagro en cuanto a la atención del cliente en el área de emergencia, se decide estructurar en base a la matriz FODA, para lo cual dividiremos en un análisis interno para describir las fortalezas y debilidades, y de un análisis externo para describir las amenazas y oportunidades.

Factores internos en la emergencia del hospital del IESS en Milagro

Fortalezas

- 1) Atención permanente las 24 horas del día por el personal médico y paramédico de que se encuentra de turno en el área de emergencia del Hospital IESS Milagro.
- 2) Predisposición del personal médico y paramédico del trabajo en equipo en el área de emergencia en el hospital IESS de Milagro
- 3) Iniciativa y aspiraciones del personal médico y paramédico dentro del área de emergencia
- 4) La responsabilidad y el cumplimiento de las ordenes por parte del personal médico y paramédico para el servicio a la comunidad
- 5) El ánimo de brindar una calidad de atención médica de emergencia para su pronta recuperación
- 6) Respeto por la institución y sus dirigentes hospitalarios y autoridades del cantón milagro.

Debilidades

- 1) Falta de medios de comunicación.
- 2) La falta de fluidez de la atención médica en el área de emergencia durante el tiempo de adaptación del personal de enfermería debido a las rotaciones a las que está sometido.
- 3) La desconfianza e inseguridad por parte del cliente y familiares al no existir la debida información sobre la medicación utilizada y procedimientos de emergencia que se realizan.

- 4) Infraestructura reducida del área de emergencia debido al crecimiento poblacional en los últimos años
- 5) Un ambiente de inestabilidad laboral hace que el personal le de poca importancia al verdadero sentido del servicio de la salud y simplemente trabajan por un sueldo.
- 6) Inconformidad del personal de enfermería por sentirse sometido a un mayor trabajo en el área de emergencia comparado con otras áreas, lo que hace que quieran salir lo más pronto de dicha área
- 7) La impuntualidad en la atención se considera como un indicador de mala calidad.

Factores externos en la emergencia del hospital del IESS en Milagro

Amenazas

- 1) El bajo nivel cultural de la población en su mayor porcentaje.
- 2) Factor climático variable.
- 3) Escasa presencia de médicos especialistas en el mercado laboral
- 4) Poca participación de la población con respecto a los problemas sanitarios.
- 5) Deficiente sistema de citas médicas por Call center
- 6) Escasos proveedores de insumos y material medico

Oportunidades

- 1) Establecimiento de salud accesible para toda la población.
- 2) El interés de las autoridades para el desarrollo de proyectos de planificación y gestión efectiva.

- 3) La asignación del presupuesto disponible del estado según el nivel de atenciones.
- 4) Posicionamiento en el mercado sanitario.

Diagnóstico Situacional del Área de Emergencia del Hospital IESS Milagro



Figura 6 *Hospital IESS – Milagro*

Fuente: Hospital IESS Milagro

Tomado de: Plan Medico Funcional. IESS Milagro 2014

El Hospital IESS Milagro cuenta con un nivel básico tipo 2 de complejidad 3, tiene una permanente atención al cliente las 24 horas, con el único objetivo de priorizar la atención inmediata de las emergencias presentadas en toda la zona de influencia.

Actualmente se cuenta con un área de emergencia, que consta de cinco consultorios con capacidad de atención al cliente en promedio de 300 personas diarias;

un área de Observación compuesta de seis camas y siete camillas para el área de hidratación, además de dos área de reanimación; lo que permite cubrir en parte la atención al cliente, ante el aumento de la demanda de afiliados; cuyo número aumentó en relación al año 2012, 2013 y 2014.

Sin embargo este incremento en el número de atenciones en el área de emergencia sea por el incremento de afiliados así como los clientes remitidos al área de emergencia; éste queda reducido en espacio físico disponible, sobre todo para los clientes críticamente enfermos que requieren de una mayor atención que garantice su estabilización. Cabe recalcar que en este incremento de afiliados no incluye los hijos menores de 18 años y cónyuges.

Recursos del área de emergencia del Hospital IESS Milagro

Tabla 6 Recursos del área de emergencia del Hospital IEES – Milagro

AREA	RECURSOS
JUSTIFICACIÓN	
Emergencia	5 consultorios
	1 área de traje improvisado
	6 espacios para la observación
	2 aéreas de reanimación
	7 camillas de hidratación
	Necesidad de dar respuesta a demanda creciente

Tomado de: Plan Medico Funcional. IESS Milagro 2014

La socialización de la salud es sin duda una de las estrategias más importantes en la nueva Constitución, que tiene como objetivo brindar atención a toda persona que

acuda al área de emergencia, brindando esa equidad que debe existir entre los ecuatorianos; teniendo como propósito restablecer y en muchos casos salvar la vida.

Área de emergencia



Figura 7 Área de emergencia

Foto tomada por: Plan Médico Funcional. IESS Milagro 2014

El área de emergencia cuenta con un personal que trabaja las 24 horas del día los siete días de la semana, con un total de 40 personas; repartidos en cinco consultorios: cinco médicos; una jefa de enfermería; cinco licenciadas de enfermería; cinco auxiliares de enfermería; en el área de observación: un médico jefe de emergencia, dos médico general, un cirujano general; un terapeuta respiratorio; en área de reanimación: un médico general y tres internos de medicina; dos licenciadas de enfermería; tres auxiliares de enfermería; en área de triaje: un médico; dos licenciadas de enfermería; tres auxiliares de enfermería; un camillero; un personal de limpieza; existen además dos trabajadoras sociales para todo el hospital.

Tabla 7 Personal que labora en el Hospital IEES – Milagro

PERSONAL QUE LABORA EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL IESS MILAGRO								
Áreas	Médicos	Licenciadas	Auxiliares	Terapista Respiratorio	Camillero	Limpieza	Trabajadora social	Total de personas
5 consultorios	5	6	5					16
Observación	4			1				5
Triaje	1	2	3		1			7
Área de reanimación	4	2	3			1	2	12
Total	14	10	11	1	1	1	2	40

Tomado de: Plan Medico Funcional. IEES Milagro 2014

Área física del área de emergencia del hospital IESS Milagro



Figura 8 Plano del área de emergencia del Hospital IESS – Milagro
Adaptado de: Plan Medico Funcional. IESS Milagro 2014

CARTERA DE SERVICIOS DEL ÁREA DE EMERGENCIA

El área de emergencia del Hospital del IESS Milagro funciona con 20 camas, con una cartera de servicio de emergencia durante las 24 horas del día; los 365 días del año; ofreciendo una cobertura a la comunidad milagreña y regiones aledañas; tanto para afiliados y no afiliados en los casos de emergencia mediante el convenio interinstitucional de la red pública de salud; dicha cartera de servicios del área de emergencia están repartidos de la siguiente manera:

Tabla 8 Detalle de la cartera de servicios de cada área

ÁREAS	SERVICIOS	PROCEDIMIENTOS
Consultorios	Consultas clínicas y/o quirúrgicas	Consultas de cualquier urgencia y/o emergencia clínica retiro de puntos nebulización, oxigenoterapia, electrocardiograma,
Observación	Hospitalización	Observación clínica y/o quirúrgica; estabilización del paciente; , administración de medicación intravenosa, intramuscular e intradérmica, hidratación parenteral, lavado gástrico, curaciones de heridas; nebulización, oxigenoterapia, electrocardiograma,
Triaje	Derivación	Toma de signos vitales, clasifica al cliente según la severidad del cuadro clínico
Reanimación		Procedimientos médico-quirúrgicos de menor complejidad; suturas, , colocación de férulas de yeso, sondas: nasogástrica y vesical; extracción de cuerpos extraños y lavado ocular, lavado de oídos, taponamiento nasal, otros procedimientos; toma de electrocardiograma

Tomado de: Plan Medico Funcional. IESS Milagro 2014

Se cuenta con un personal capacitado, con títulos debidamente certificados para laborar en el área de emergencia a nivel médico; cumpliendo turnos de 24 horas cada 72 horas; un personal profesional en enfermería; con horarios rotativos de 160 horas al mes; sujetos a cambios de área cada tres meses; el personal de auxiliar de enfermería con turnos rotativos de 160 horas al mes sujetos a cambios de área cada dos meses y medio; estos cambios que se dan a nivel del personal de enfermería implica una adaptación del personal al área en cada nueva rotación lo que dificulta en cierta manera

la fluidez de la atención médica oportuna. Afectando la calidad de atención al cliente en el trato del personal de enfermería al no existir esta regularidad y desconocimiento del área de emergencia precisamente por estar sometido constantemente a cambios de área en todo el hospital; provocando que en ciertas ocasiones no se tengan en claro cuál es la importancia entre lo que es una urgencia y cuando es una emergencia.

En cuanto a los años de servicio hospitalario varía entre tres años y 20 años de experiencia; a nivel del personal de enfermería entre licenciadas y auxiliares tienen aproximadamente el 80% de nombramientos definitivos y cerca de un 20% contratos ocasionales; los médicos poseen contratos por lapso de dos años según la LOSEP; el mismo que pueden ser renovados después de 1 año por el seguridad social. Como definir si la calidad de atención al cliente en el servicio de emergencia es aceptable o no, la realizamos a través de encuestas al cliente sobre la satisfacción del mismo.

El tiempo de consulta médica y la calidad de la atención médica

El colegio de médicos recomienda mejorar la atención cliente utilizando indicadores de calidad como es el tiempo de atención; con lo que se establece que el promedio de tiempo que dura una consulta médica debe de ser entre los 10 a 15 minutos.

En la Constitución de la República del Ecuador se ha determinado en el Art. 365 que, ningún profesional de salud podrá negar atención médica a los pacientes que requieran de sus servicios y esta ley abarca tanto para establecimientos Públicos como Privados, por consiguiente de acuerdo a la Ley Orgánica de Salud en su Art. 7 agrega que toda persona posee el derecho de ser atendida y sin discriminación alguna, por lo que debe de ser atendida y suministrado de medicamentos que estos requieran,

esto abarca para los establecimientos Públicos como Privados, aunque estos no disponga de compromisos económicos o de administración previa.

Por último, los triajes son procesos donde clasifica a todos los pacientes que acuden a los servicios de emergencias, donde el personal médico y de enfermería priorizan la atención de acuerdo al grado de afección, los mismos que procedemos a describirlos:

- 1) **Nivel 1.-** Se considera la atención brindada por el médico de manera inmediata.
- 2) **Nivel 2.-** Se establece las atenciones que brinda el médico el cual suele demorarse un alrededor de diez minutos.
- 3) **Nivel 3.-** Se coordina que las atenciones brindada por los médicos pueden llegar a demorarse dentro de una hora.
- 4) **Nivel 4.-** Se diagnostica que los médicos deben demorarse no más de dos horas.
- 5) **Nivel 5.-** Se determina que la atención de médico puede llegar a demorarse un alrededor de cuatro horas.

Demanda del servicio de emergencias

El promedio diario de pacientes atendidos en el área de emergencia del Hospital IESS Milagro es de aproximadamente 294 personas, de los cuales 38 son consultas de urgencias y/o emergencias; 16 son consultas traumatológicas; y en un número considerable de 234 pacientes corresponden a consulta externa que no alcanzaron agendarse representando el 80%; saturando el área de emergencia por este grupo al que se denomina demanda insatisfecha de atención al cliente.

Tabla 9 Tipos de consulta

TIPOS DE CONSULTAS	PACIENTES	PORCENTAJE
Urgencias y/o emergencias	38	12%
Urgencias traumatológicas	16	6%
Clientes que no consiguieron citas por Consultas externa a través del call center	234	80%
Otras consultas	6	2%
Total	294	100%

Tomado de: Plan Medico Funcional. IESS Milagro 2014

Demanda insatisfecha en el área de emergencia del hospital IESS milagro

La demanda insatisfecha es el resultado de la suma de clientes de la DEMANDA DE AFILIADOS + “consulta externa” en emergencias (consulta rápida); por lo que actualmente ante la demanda del afiliado en su afán de conseguir atención médica por emergencia en el Hospital IESS Milagro se implementó dentro del área de emergencia, la denominada consulta rápida de emergencia, que resuelve la demanda insatisfecha de clientes que no encontraron cita por medio del Call Center.

Tabla 10 Demanda Insatisfecha

DEMANDA INSATISFECHA (De enero a diciembre 2015)				
Demanda de afiliados	Consulta externa en emergencia (consulta rápida)	# pacientes	Promedio	
115620	+	25800	141420	Anual
16 dividimos para 24 horas nos da un promedio de atención por medico/paciente de 1.40 hora el cual estaría dentro de los rangos normales de atención a nivel internacional			11785	Mensual
			491	Diario
			16	X cada medico

Tomado de: Plan Medico Funcional. IESS Milagro 2014

Según lo expuesto anteriormente la mayor demanda de afiliados se da en el turno de la mañana tanto por el incremento de afiliados como por la demanda insatisfecha es decir el número de afiliados que no consiguieron turno a través del Call center.

Analizamos que la carga horaria y el número de personas que laboran en el área de emergencia no influye completamente en la calidad de atención al cliente en el área de emergencia del hospital IESS Milagro; puesto que la demanda no es muy alta; más se está dando obviamente al no existir esa predisposición del personal para poder dar un trato digno; por lo que el problema está en el personal; por lo tanto se plantea capacitar al personal.

Tipo de emergencias atendidas en el hospital IESS milagro 2014 - 2015

Tabla 7 Tipos de emergencia

TIPO DE EMERGENCIA	2014	2015
Medicina	68751	80039
Cirugia	2627	997
Gineco-obstetricia	4112	2361
Traumatologia	3292	2558
Pediatria	20265	29665
Total	99047	115620

Tomado de: Plan Medico Funcional. IESS Milagro 2014

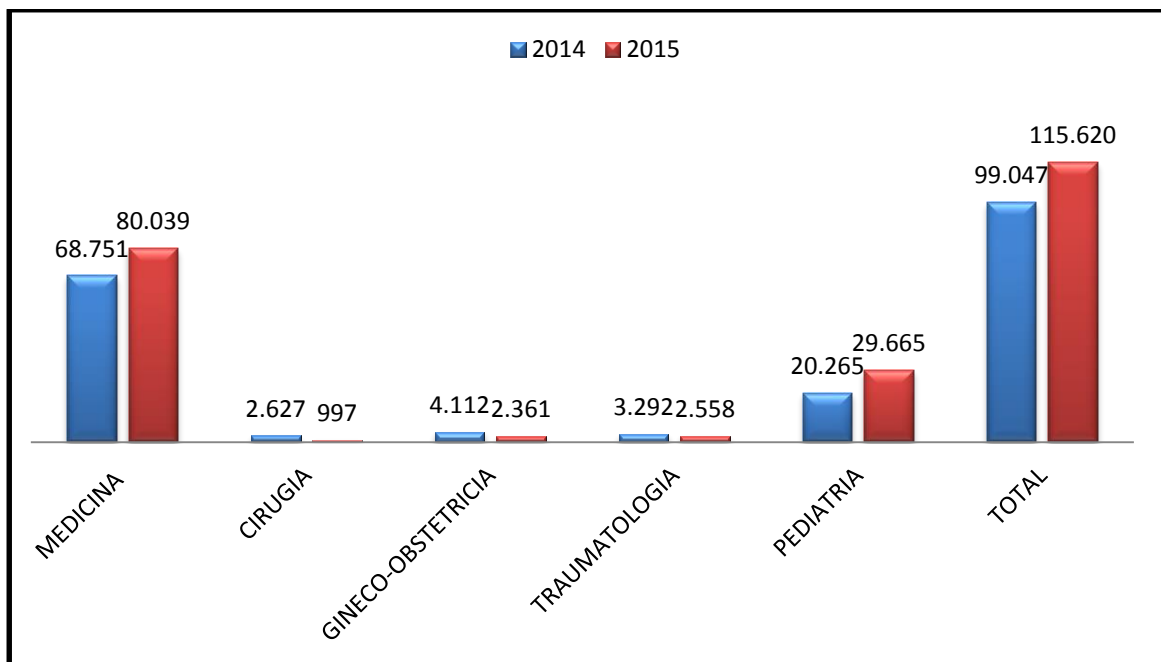


Figura 9 *Porcentajes de los tipos de emergencia*

Tomado de: Plan Medico Funcional. IESS Milagro 2014

Capítulo III

Metodología

Metodología a Aplicarse

El presente proyecto es el producto de una investigación de campo en la cual se puede observar la problemática existente en el servicio de atención al cliente en el Hospital del IEES del Cantón Milagro, en el mismo lugar de los hechos.

Investigación de Campo

En lo concerniente a la investigación de campo, en el Hospital IEES del Cantón Milagro, se pudo establecer una deficiente planificación estratégica que ayude a mejorar la atención al cliente en el área de emergencia.

Las técnicas de investigación de campo son aquellas que le sirven al investigador para relacionarse con el objeto y construir por sí mismo la realidad estudiada. Tienen el propósito de recopilar información empírica sobre la realidad del fenómeno a estudiar y son útiles para estudiar a fondo un fenómeno en un ambiente determinado (Rodríguez, 1982, p. 60).

Investigación bibliográfica

Eyssautier indicó:

“La investigación documental es aquella que depende exclusivamente de fuentes de datos secundarios, o sea, aquella información que existe en documentos y material de índole permanente y a la que se puede acudir como fuente de referencia en cualquier momento sin alterar su naturaleza o sentido para poder comprobar su autenticidad” (Guerrero, Montoya, & Hueso, 2014, pág. 23).

Tipo de Investigación

Explicativo.- tiene como objetivo exponer la manera como se desarrolla la atención al cliente brindada por cada uno de las personas que laboran en el área de emergencia del hospital IEISS milagro y su influencia para una adecuada recuperación del paciente.

Descriptivo.- en este tipo de investigación, también conocida como investigación diagnóstica, una gran parte de lo estudiado y redactado se basa fundamentalmente, en la descripción de un fenómeno o circunstancia, a través de su estudio, en una situación- espacial determinada.

Métodos de Investigación

En el presente proyecto de investigación se utilizó métodos lógicos, que se aplican con mayor frecuencia hay:

Método Inductivo: Impulsa a la parte investigadora al contacto directo con las situaciones. Se presenta en lo general a la unidad de las definiciones.

Método Deductivo. Se basa en la búsqueda de principios desconocidos, partiendo de otros ya conocidos; además para el descubrimiento de las consecuencias desconocidas de los principios conocidos.

Población y Muestra

Población

Según Levin definió a la población como: “El conjunto de todos los elementos que estamos estudiando, acerca de los cuales intentamos sacar conclusiones” (Levin & Ruvín, 1996).

Según Cadenas definió que: “Una población es un conjunto de elementos que presentan una característica común” (Cadenas, 1974).

Muestra

El Hospital IESS Milagro con un nivel de atención de II grado, cuenta con una capacidad hospitalaria de 133 camas; dividido en 3 servicios importantes: Consulta Externa, Emergencia y Hospitalización. El servicio de emergencia que es el objeto de la presente investigación presenta una muestra poblacional de 105 pacientes.

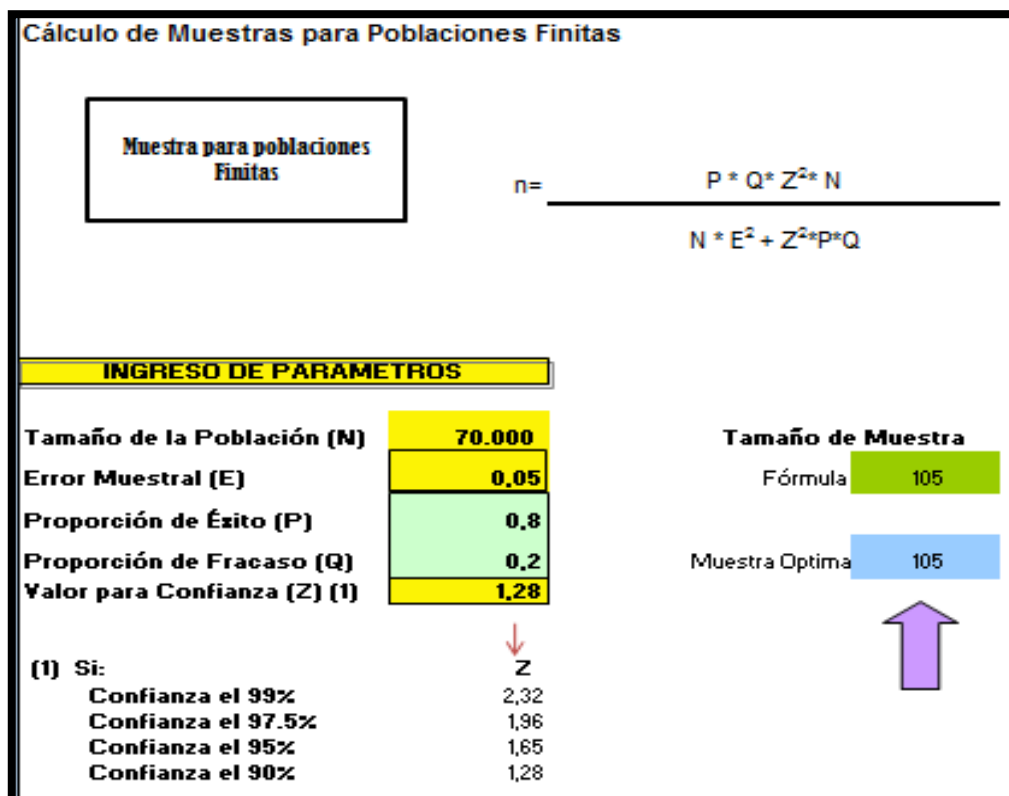


Figura 10 *Cálculo de muestras para poblaciones finitas*
 Adaptado de: *Plan Medico Funcional. IESS Milagro 2014*

Actualmente la ciudad de Milagro denominada como la capital de la quinta región, de acuerdo al INEC, recibe alrededor de 70.000 pacientes al año, tanto a afiliados como de la Red Pública integral de salud.

Instrumento de Investigación

Los instrumentos que fueron utilizados para la recolección de la información y los datos requeridos, fueron los siguientes:

La Entrevista: Es aquella previamente pactada en la cual dos o más partes llevan a cabo un diálogo de carácter formal enfocándose en una problemática previamente definida.

La Encuesta: Se trata de aquel instrumento escrito, el cual está destinado a ser resuelto sin intervención alguna del investigador.

Hipótesis y Variables

Hipótesis

La descripción de un plan estratégico para mejorar la calidad de atención al cliente que acude al área de emergencia enfocado en el trato afectivo por parte del personal de turno hacia la ciudadanía en general, además de la inducción necesaria para optimizar los recursos utilizados.

Variable independiente

Plan estratégico.

Variables dependientes

- 1) Trato afectivo por parte de los operadores de la salud.
- 2) Calidad de atención al cliente

- 3) Motivación
- 4) Puntualidad
- 5) Informe medico
- 6) Inducción para optimizar los recursos de los servicios de emergencia.

Análisis e Interpretación de los Resultados

Género

Tabla 8. Género de los encuestados

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	57	54%
Masculino	48	46%
Total	105	100%

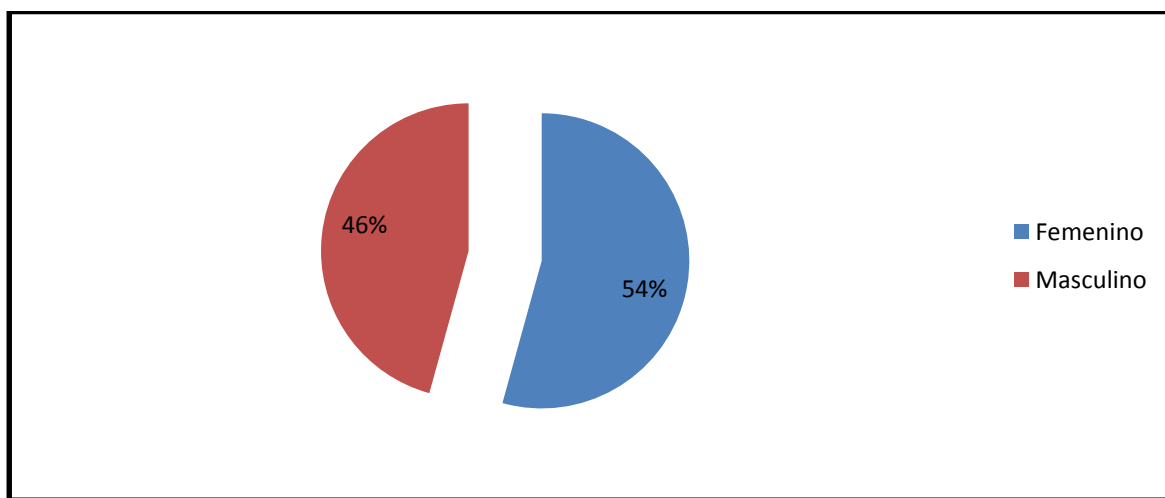
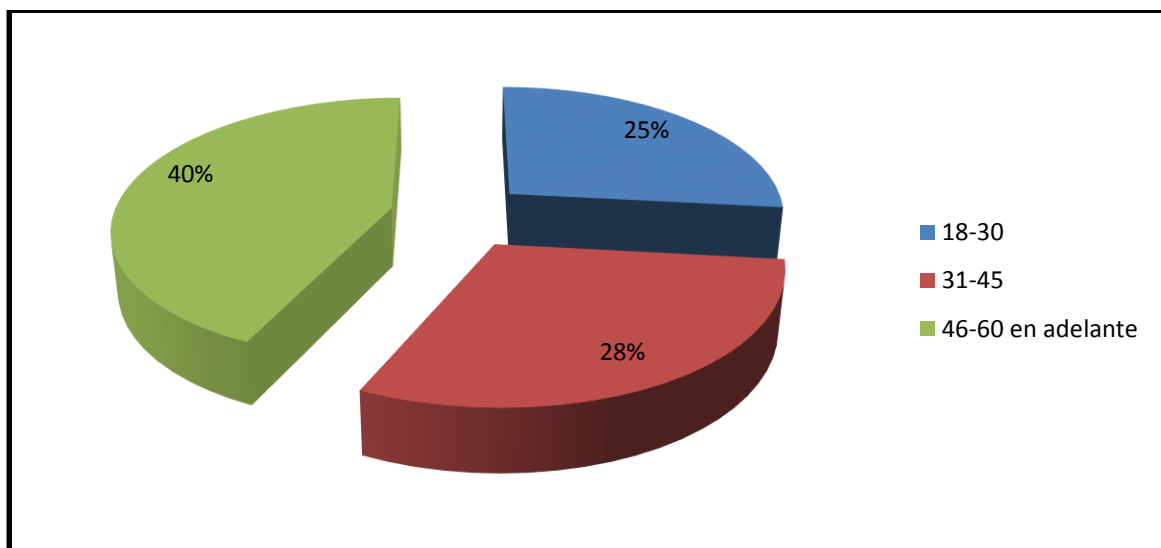


Figura 11 *Género de los encuestados*

Se puede observar en el siguiente gráfico que el 54% de los clientes encuestados son del género femenino y el 46% son del género masculino.

Edad*Tabla 9. Edad de los encuestados*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
18-30 años	26	25%
31-45 años	37	35%
>60 años	42	40%
Total	105	100%

**Figura 12** *Edad de los encuestados*

Se puede observar en el siguiente grafico que el 40% de los clientes está entre los 46- 60 años, el 28% está entre los 31- 45 años y finalmente el 25% están entre los 18-30 años.

1.- ¿Se siente atendido por el personal de turno del servicio de emergencia?

Tabla 10. Es atendido por el personal de turno en la emergencia

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	62	59%
No	43	41%
Total	105	100%

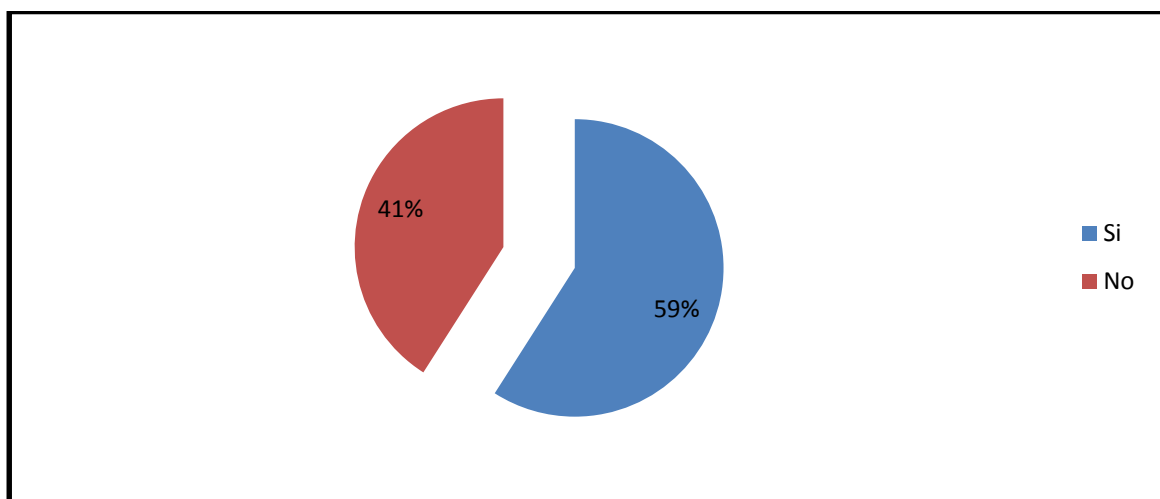
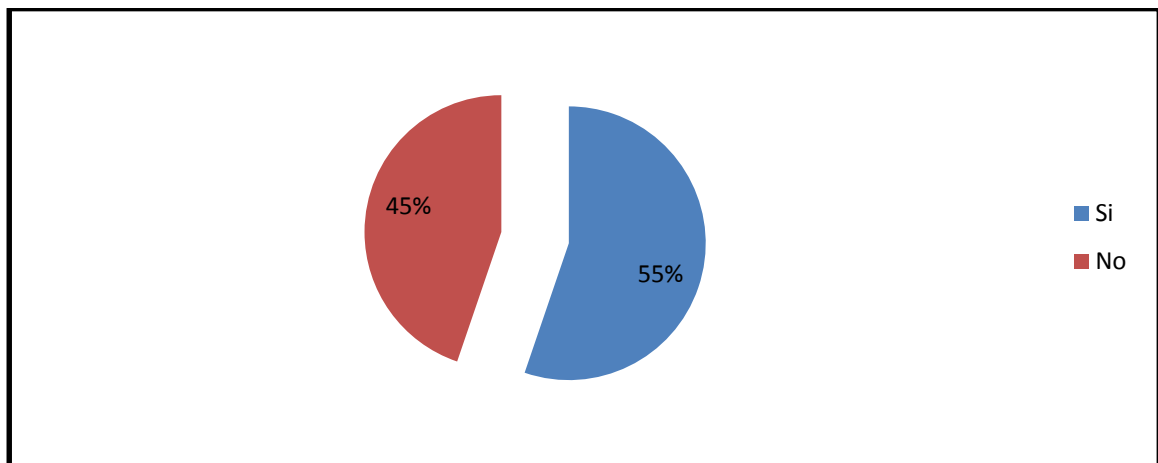


Figura 13 *Es atendido por el personal de turno en la emergencia*

Se puede observar en el siguiente gráfico que el 59% de los clientes si se sienten bien atendido por el personal de salud del servicio de emergencia y el 41% dicen que no se sienten bien atendidos.

2.- ¿Usted recomendaría a otro usuario a recibir atención en este servicio?***Tabla 11. Recomendaría a otro usuario a recibir atención***

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	58	55%
No	47	45%
Total	105	100%

**Figura 7 *Recomendaría a otro usuario a recibir atención***

Se puede observar en el siguiente gráfico que el 55% de los pacientes si recomendaría a otro usuario a recibir atención en este servicio y por otra parte el 45% de los pacientes no recomendaría a otros pacientes a recibir este tipo de servicio.

3.- ¿Cuál fue el trato que recibió del personal de turno que lo atendió?

Tabla 12. Trato del personal de turno que lo atendió

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	19	18%
Regular	32	30%
Malo	54	51%
Total	105	100%

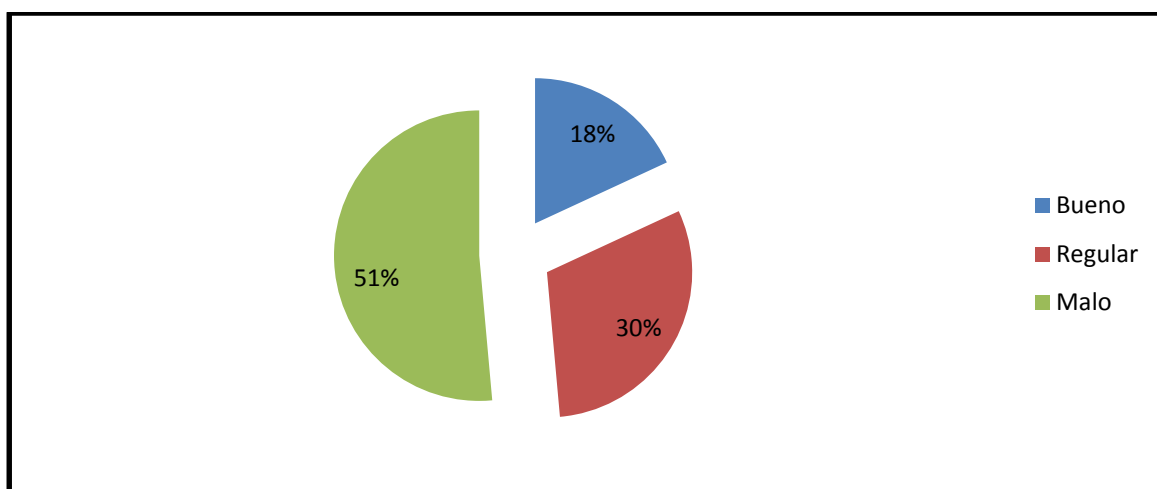


Figura 8 *Trato del personal de turno que lo atendió*

Se puede observar en el siguiente gráfico que el 51% de los clientes recibieron por parte del personal de turno un trato malo, el 30% consideran que fue regular y finalmente el 18% de los encuestados dicen que el trato que recibió fue bueno.

4.- ¿La atención médica que recibe le brinda protección a su intimidad?

Tabla 13. La atención médica brindó protección a su intimidad

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	34	32%
No	71	68%
Total	105	100%

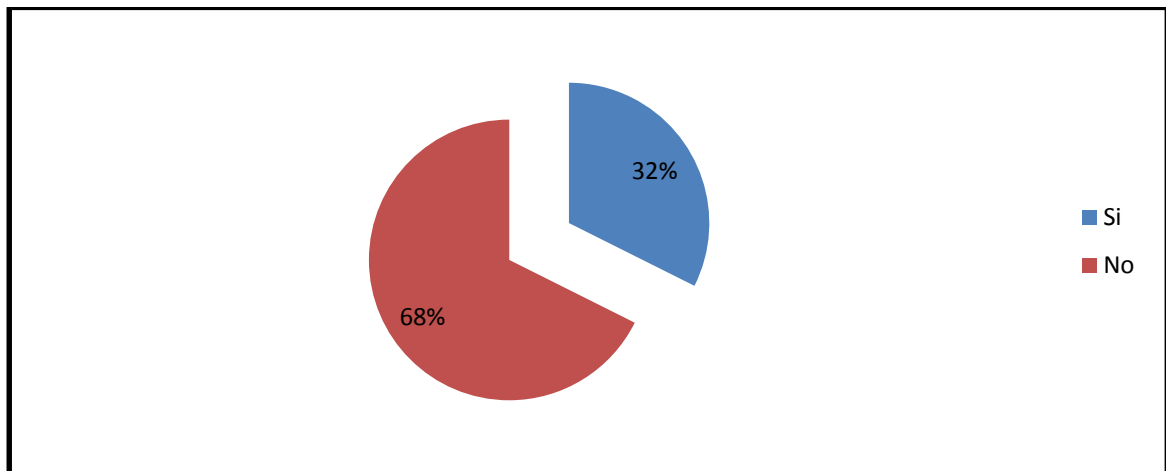


Figura 9. La atención médica brindó protección a su intimidad

Se puede observar en el siguiente gráfico que el 68% de los pacientes que recibieron atención médica no recibieron ningún tipo de protección a su intimidad y el 32% de las atenciones si le brindaron protección a su intimidad.

5.- ¿El tiempo de atención que recibió por el personal de salud fue?

Tabla 14. El tiempo de atención que recibió fue

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Rápida	23	22%
Demorada	82	78%
Total	105	100%

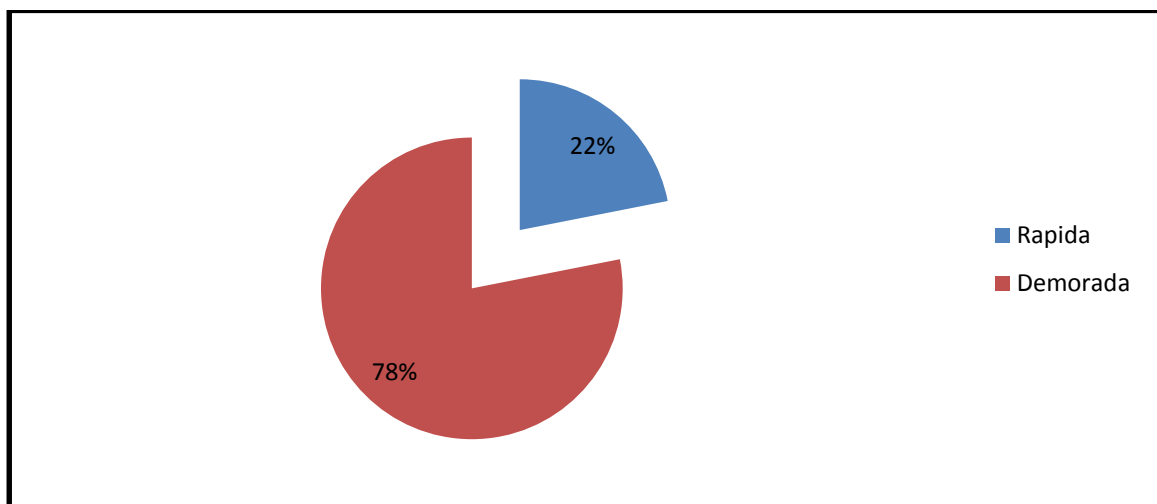


Figura 10 *El tiempo de atención que recibió fue*

Se puede observar en el gráfico que hubo una demora en el tiempo de atención por parte del personal de salud en el 78% de los casos; mientras que un 23% manifestaron que el tiempo de atención que recibieron fue rápido.

6.- ¿Cuál fue el tiempo de entrega de la medicación posterior a la atención?

Tabla 15. El tiempo de entrega de medicación posterior a la atención

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
0-15 minutos	28	27%
16-30 minutos	42	40%
31-60 minutos	35	33%
Total	105	100%

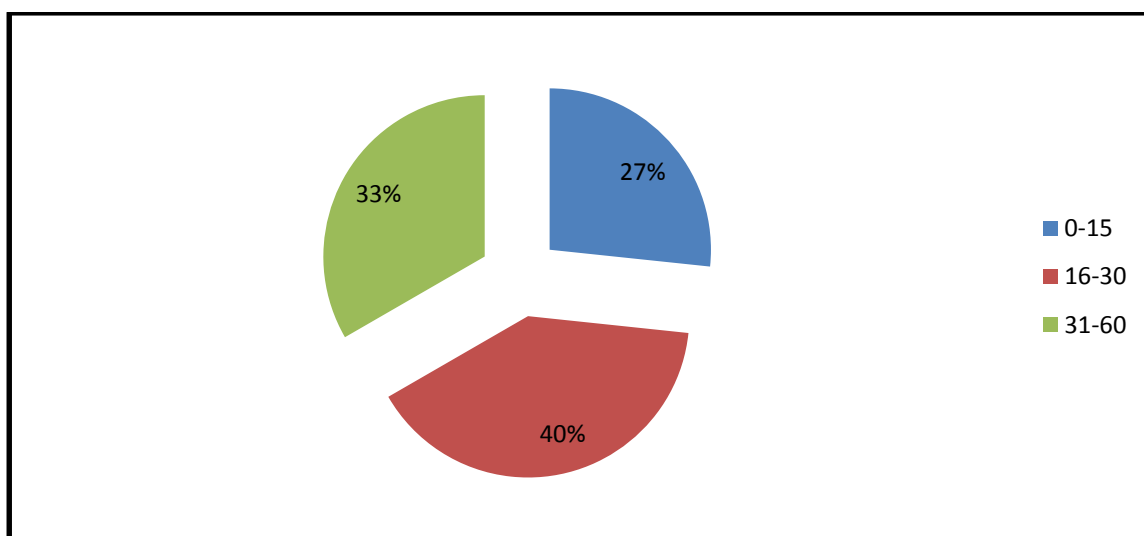


Figura 11 El tiempo de entrega de medicación posterior a la atención

Se puede observar en el gráfico que el mayor porcentaje en el tiempo de entrega de la medicación posterior a la atención corresponde entre 16-30 minutos; mientras que el tiempo de 31-60 minutos presentó el 33% y del 27% para el tiempo entre 0 -15.

7.- ¿El personal de salud le explicó su tratamiento a la alta médica?

Tabla 16. El personal de salud que explicó el tratamiento

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	54	51%
No	51	49%
Total	105	100%

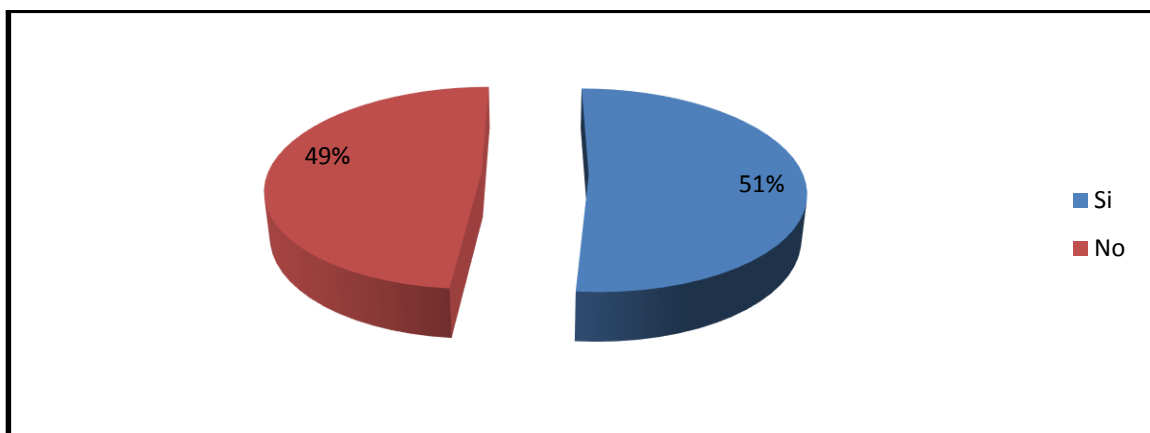


Figura 12 *El personal de salud que explicó el tratamiento*

Se puede observar en el siguiente gráfico que el 49% de los clientes consideran que el personal de salud no explicaron su tratamiento a la alta médica y el 51% de los clientes dicen que si se les explico sobre el tratamiento a seguir al momento del alta.

8-. ¿Cuál fue el tiempo de espera en recibir la atención?

Tabla 17. Tiempo de espera para recibir la atención

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
5 a 15 minutos	10	10%
16 a 30 minutos	29	28%
>30 minutos	66	63%
Total	105	100%

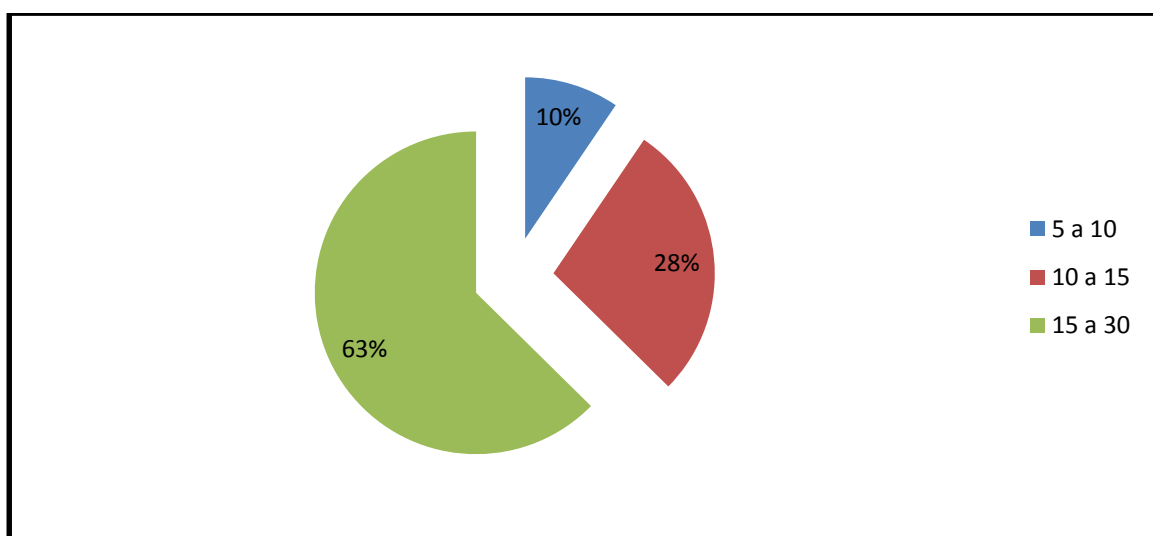


Figura 13 *Tiempo de espera para recibir atención*

Se puede observar en el gráfico que el 63% de los clientes dicen que el tiempo de espera para recibir atención fue de > 30 min, mientras que el 28% dicen que fue de 16 a 30 min para que lo atiendan y un 10% para los que recibieron atención entre 5 a 15 min.

9.- ¿Usted se sintió satisfecho con la atención que recibió?

Tabla 18. Satisfacción con la atención que recibieron

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	43	41%
No	62	59%
Total	105	100%

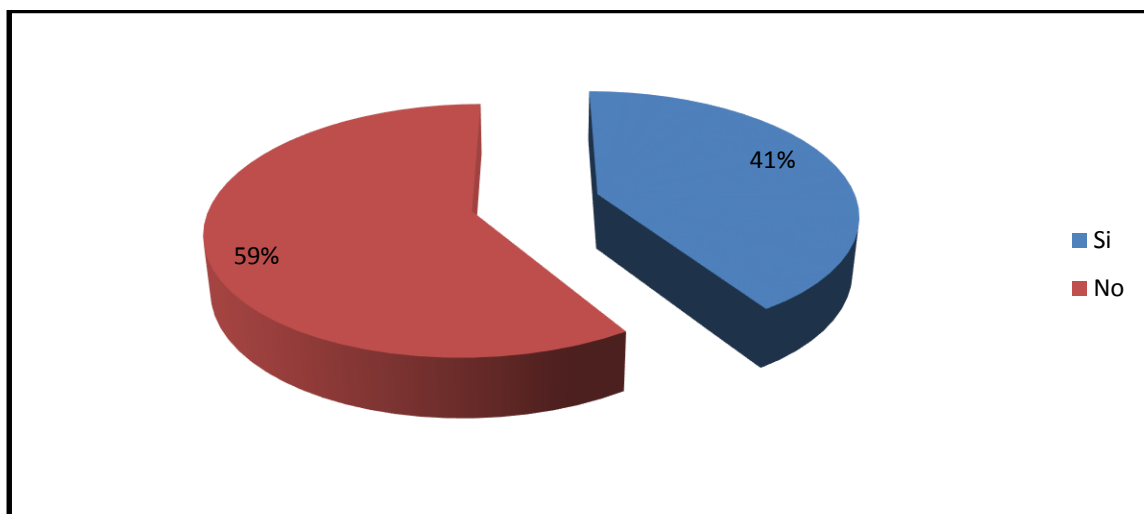


Figura 14 *Satisfacción con la atención que recibieron*

Se puede observar en el siguiente gráfico que el 59% de los clientes no se sintieron satisfechos con la atención que recibieron en el área de emergencia y el 41% de los clientes si se sintieron satisfechos con la atención recibida.

10.- ¿Piensa usted que el hospital cuenta con una buena infraestructura?

Tabla 19. El hospital cuenta con buena infraestructura

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	54	51%
No	51	49%
Total	105	100%

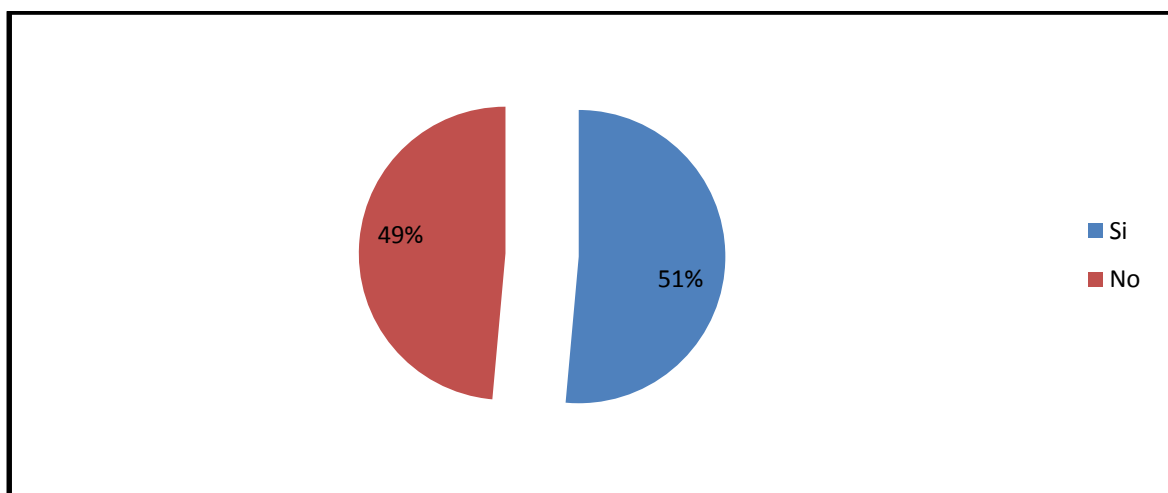


Figura 15 *El hospital cuenta con buena infraestructura*

Se puede observar en el siguiente gráfico que el 51% de los pacientes consideran que el hospital si cuenta con una buena infraestructura y el 49% dicen lo contrario que no cuenta con una buena infraestructura.

11.- ¿Piensa usted que el hospital cuenta con los equipos adecuados para la asistencia a los clientes?

Tabla 20. El hospital cuenta con los equipos adecuados

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	23	22%
No	82	78%
Total	105	100%

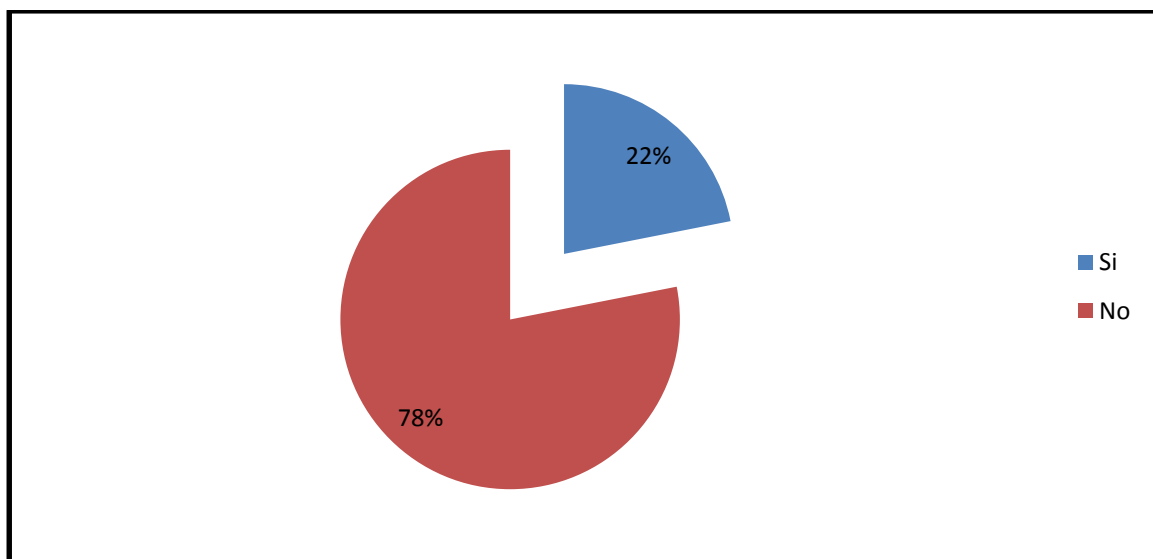


Figura 16 El hospital cuenta con los equipos adecuados

Se puede observar en el siguiente gráfico que el 78% de los pacientes consideran que el hospital no cuenta con los equipos adecuados para la asistencia a los pacientes y el 22% de los pacientes dicen que si cuentan con los equipos adecuados.

Planteamiento de la Hipótesis

La hipótesis planteada para mejorar la calidad de atención al cliente genera una variable que se relaciona con las encuestas realizadas en donde el 59% de los clientes que acuden al hospital son bien atendidos, ya que con la consiguiente aplicación del plan estratégico se espera disminuir el 41% de clientes que en algún momento manifiestan ser mal atendidos.

Cada paciente requiere de un trato más directo dentro del marco de la confianza en el servicio de emergencia, solo así se podrá estimular una salud preventiva, permitiendo fortalecer la imagen de la emergencia con un porcentaje de recomendación a otro cliente mucho mayor al obtenido en la investigación de campo del 55%.

El personal operativo en el servicio de emergencia del no aplican ningún tipo de esfuerzo por brindar familiaridad, confort, confianza y calidad a los pacientes, siendo un aspecto simplemente de servicio, pero sin atención, el trato obtenido es de apenas un 18% bueno, y el 81% es un trato malo y regular, lo que merita un cambio en la cultura organizacional específicamente en área de la salud.

Otro tema es la aplicación de un plan estratégico de inducción al personal médico y de enfermería ya que el 78% de las atenciones se las realizan con un retardo y apenas el 22% considera que fue algo rápida su atención, esto hace notar un ambiente hostil en la atención por lo que es necesario impulsar cursos, seminario y charlas de capacitación con el fin de reorganizar los métodos y estrategias aplicados para la superación del servicio.

Capítulo IV

Propuesta

Introducción

Para que el servicio al cliente sea de calidad, esta tiene que una atención personalizada. Ya que el cliente tiene la capacidad de evaluar y divulgar la percepción que llevo a tener del servicio y dependiendo, si es una percepción directa o indirecta en la cual mejora o reduce la imagen que tiene el establecimiento frente a los paciente.

Además le compete al Ministerio de Salud Pública como entidad reguladora certificar la calidad y progreso continuo de los servicios de salud, a través de la conceptualización de estándares de calidad, infraestructura y equipamiento sanitario, estimando que la calidad no compone una representación en absoluto sino que hace relación a un procesamiento de mejoramiento continuo que ayude a optimizar la salud de los habitantes; en correspondencia con las políticas comunitarias, leyes vigente y prototipos de atención al cliente, también guiar a los centros de salud hacia la estimación continua.

En el contorno de los sistemas y servicios de atención al cliente se suele permitir que la calidad tiene dos grandes superficies que están vinculadas, no obstante son desiguales: la calidad técnica, que a partir del aspecto de los cobradores busca certificar la seguridad, efectividad y utilidad de las funciones en pro de la salud, así a modo que la atención oportuna, eficaz y segura de los pacientes de los servicios; y la calidad apreciada por los oportunos usuarios, que toma en cuenta las circunstancias materiales, psicológicas, funcionarias y éticas en que dichas acciones se desenvuelven.

Objetivo general de la Propuesta

Diseñar un plan estratégico para mejorar la calidad de atención al cliente aplicable al área de emergencia del hospital IESS Milagro.

Objetivos específicos de la Propuesta

- 1) Analizar los procesos de atención y calidad de servicio al cliente aplicado al área de emergencia del hospital IESS Milagro
- 2) Identificar la situación actual para incorporar los procesos de atención y calidad de servicio al cliente en el área de emergencia.
- 3) Diseñar un plan enfocado en la calidad y servicio según la normativa ISO 9001:2002

Descripción de la Propuesta

El objetivo que tiene esta propuesta es la evaluación y mejorar la calidad de atención al cliente en el área de emergencia en el hospital IESS de Milagro. Los instrumentos que se proporcionarán para el desempeño de este plan estratégico son las siguientes:

- 1) El plan de indicadores envueltos en el análisis interno ejecutado en el seno del Plan Estratégico para el hospital, establecido en el análisis de las diferentes Ciclos de la cadena de valor de la averiguación: recursos, sumarios y deducciones y que se localiza resumido en el Documento Estructura Científica del área de emergencia.
- 2) indicadores de resultados e indicadores de gestión:
 - a. Número de personal capacitado /total de personal de área.
 - b. Numero de capacitaciones desarrolladas/total de capacitaciones planificadas.
 - c. Número de respuestas asertivas en campo de trabajo en un periodo de tiempo/ total de reclamos en un periodo de tiempo (medir efecto).

- 3) Considerando las características y metodología de la estrategia estas se desarrollaran en :
- a. Capacitaciones in house.
 - b. cursos de adiestramiento.
 - c. seminarios y talleres de tecnificación.
 - d. charlas focales a grupos específicos.

Factores Internos en el Área de Emergencia

Fortalezas

- 1) El personal de médicos y enfermería del área de emergencia en el hospital IESS de Milagro tiene ganas y ánimos de progresar en conjunto lo que permite un contexto en detallar estrategias de capacitación.
- 2) Existen aspiraciones en el personal de médicos y paramédicos del área de emergencia en el hospital IESS de Milagro de crecer dentro de las instalaciones y están dispuesto a brindar su apoyo a la ciudadanía para enaltecer el nombre del hospital.
- 3) El personal de médicos y enfermeras del área de emergencia en el hospital IESS de Milagro demuestra ser responsable y cumple las órdenes y obligaciones encomendadas a cada uno de ellos para servicio de la comunidad.
- 4) Hay bondad, calidad de servicio y trabajo en equipo lo que hace una fortaleza eminente en el área de emergencia en el hospital IESS de Milagro, eso implican que saben hacer bien las cosas en su mayoría.

- 5) El ánimo por querer que los ciudadanos de milagros se recuperen y se oriente una asistencia de servicio eminente en el área de emergencia en el hospital IESS.
- 6) Demuestran respeto por la institución y el área en la que laboran y por sus dirigentes del hospital y autoridades de salud del cantón Milagro.

Debilidades

- 1) No existe un compañerismo apropiado entre el personal de médicos y enfermeras, además para con las autoridades del área de emergencia en el hospital IESS de Milagro.
- 2) Existe desconfianza e inseguridad en todos los pacientes y familiares que asisten al área de emergencia en el hospital IESS de Milagro por las funciones que realizan, los medicamentos utilizados y procedimientos de emergencia sin la debida información oportuna del caso.
- 3) Ante el ambiente de inestabilidad Laboral el personal le da poca importancia al verdadero sentido del servicio de la salud, simplemente trabajan por percibir un sueldo y no por restablecer la salud de un ciudadano en la ciudad de Milagro.
- 4) El personal que labora en emergencia se siente inconforme ante comentarios entre el personal de enfermería y demás auxiliares, por sentirse sometido supuestamente a un mayor trabajo que otras áreas lo que hace que dicho personal quiera salir lo más pronto de dicha área.

- 5) El trabajo individualizado en el área de emergencia del hospital IESS de Milagro y no en equipo por parte de médicos, licenciadas en enfermería y personal auxiliar, implicaría un ambiente de desorientación de cualquier organización.
- 6) La impuntualidad de la atención en el servicio de emergencia se considera como indicador de mala calidad en los servicios de salud del área de emergencia del hospital IESS de Milagro, que sumado a la falta de médicos retrasan la atención oportuna.

Modelo de Inducción y Estrategias de la Propuesta

Misión

Brindar cursos y conferencias a hospitales para mejorar en la productividad y calidad humana de todos los servidores públicos.

Visión

Ser una empresa líder y confiable en la capacitación del desarrollo humano.

Filosofía

- 1) Prepararnos constantemente para ser mejores.
- 2) Brindar servicios de calidad y experiencia a los pacientes.
- 3) Utilizar en todas las empresas técnicas peri class (programa estratégico de recurso inteligente) en conocimiento.
- 4) Importancia del trabajo en equipo, y la optimización de los recursos.

Estrategia 1: Capacitaciones in house

Ventajas: Optimización de tiempo, se puede trabajar in situ y en condiciones reales.

Desventajas: Estos procesos de capacitación por mantenerse en área de trabajo provoquen interrupciones permanentes por falta de cooperación por parte de los directivos.

Temática: Procesos de actitud y trato digno en el servicio de emergencia.

Metodología: Seminario taller

Objetivo: Motivar a los participantes para cumplir con las leyes vigentes hacer cambios de actitud sobre los pacientes y lograr un trato digno.

Dirigido: Todas las personas relacionadas con la atención al cliente o servicios

Carga horaria: 16 horas

Estrategia 2: Conferencia externa de motivación para colaboradores

Temática: Autoestima el secreto del éxito

Metodología: Seminario taller

Objetivo: Motivar a los colaboradores a ser más productivos

Dirigido: Personal en general

Carga horaria: 16 horas

Material que incluye

- 1) Transporte a Centro Turísticos Ida y Vuelta
- 2) Distracciones en el Centro Turístico GRAN CHAPARRAL
- 3) 3 Break Ejecutivos (2 sencillo y 1 plato fuerte)
- 4) Materiales Pedagógico y de apoyo (proyecciones, folletos, Varios)
- 5) Diploma de Éxitos a Cada Ejecutivo refrendado por la dirección de Educación.

Conferencista: **Máster Dr. José Veloz Pérez**

Horas:	Salida 7:00 AM Salida (BOYACA Y LUQUE)
	Regreso 18:00 PM Regreso (BOYACA Y LUQUE)
Costo:	1 a 10 personas 300 \$
	11 a 30 personas 650 \$
	31 a 60 personas 900 \$
	61 a 100 personas 1400 \$

Diploma a percibir



Figura 17 Diploma a recibir

Estrategia 3: Programa de seminarios y talleres de excelencia y servicio al cliente

Temática: Procesos de actitud y trato digno en el servicio de emergencia.

Metodología: Seminario taller

Objetivo: En este curso de carácter práctico tiene como objetivo principal mostrar los principales mecanismos de servir en la institución que se labora. Se trata de aprender a conocer y a resolver en forma inmediata los inconvenientes suscitado con el cliente.

Dirigido: Personal profesional del área.

Carga Horaria: 16 horas

Contenido del seminario**La personalidad**

- 1) Cuál es la personalidad de cada uno y donde situarse
- 2) Como conocernos y mejorar

Introducción a los servicios

- 1) Motivos, Motivación y satisfacción
- 2) Como dar más por menos en atención al cliente
- 3) Proceso prestación del servicio

Como medir y definir la calidad

- 1) Sistema de Información de calidad de los servicios
- 2) La experiencia y la institución en la calidad de los servicios
- 3) Ejemplos prácticos y medibles.

Estrategia 4: Cursos de educación continua en temas técnicos**Temática:**

- 1) Soluciones de conflicto y mala práctica medica
- 2) Desarrollo de guías de atención y protocolos en aéreas críticas
- 3) Emergencias médicas y la atención urgente y emergente.

Procesos de actitud y trato digno en el servicio de emergencia.

Metodología: seminario taller

Objetivo: actualizar y afianzar conocimientos a fin de dar seguridad al empleado en el día a día.

Dirigido: Personal profesional del área.

Carga Horaria: 16 horas

Conclusiones

El plan estratégico para mejorar la calidad de atención al cliente que acude al área de emergencia está enfocado en el mejorar el trato afectivo por parte del personal de turno, mediante capacitaciones; pues tanto la carga horaria como el número de personas que laboran en el área de emergencia cubren de cierta manera la demanda de afiliados.

Entre los factores externos según el diagnóstico situacional del área de emergencia se pudo demostrar que no hay un modelo de atención hospitalario, pues como centro de atención nivel II, la escasa presencia de médicos especialistas de turno que resuelvan enfermedades de mayor complejidad; sumado al incremento poblacional dado por la integración de la empleada doméstica, la inclusión del hijo del afiliado menor de 8 años; y el seguro campesino, hacen que su cobertura no llene las expectativas en su totalidad.

Entre los factores internos se destaca la falta de fluidez de la atención médica en el área de emergencia durante el tiempo de adaptación del personal de enfermería debido a las rotaciones constantes a las que están sometidos; La desconfianza tanto del cliente como del familiar al no existir la debida información sobre el estado clínico, medicación utilizada y procedimientos de emergencia que se realizan; al no existir un adecuado horario de informes; además de quedar el área de emergencia reducida debido a la afluencia de clientes que no consiguieron atención médica por consulta externa, o no llamaron al Call Center. Por eso se plantea un área denominada demanda insatisfecha dentro de la emergencia destinada a resolver las consultas que no fueron atendidas en la consulta externa por medio del Call Center.

Recomendaciones

Para mejorar la calidad de atención al cliente el plan estratégico está enfocado en capacitar al personal de turno del área de emergencia en el trato afectivo con el afiliado; brindando así una atención digna que plantea el cambio de predisposición personal.

Además se recomienda como parte del modelo de atención hospitalario ampliar la infraestructura del área de emergencia, unidad de cuidados intensivos, áreas de quirófano; así como la disponibilidad de médicos especialistas en cada turno para un criterio preciso de los inconvenientes o patologías encontradas con el objetivo de disminuir el número que transferencias muchas veces innecesarias, con los consiguientes riesgos que implica su traslado; generando una atención digna y optimizada.

El fortalecimiento de factores intrínsecos como el informe médico al familiar acerca del estado clínico; procedimientos; consentimientos y medicación que reciben; en el horario establecido. Capacitación continua al personal médico y de enfermería en estas áreas sin estar sometidos a cambios por parte de la coordinación.

La creación de un área dentro de la emergencia del hospital IESS Milagro denominada “demanda insatisfecha” que atiende aquellas consultas que no fueron agendadas en la consulta externa por el Call Center, descongestionando de manera considerable un número importante de afiliados que buscan atención en el área de emergencia fortaleciendo el trabajo medido en calidad, servicio y efectividad.

Bibliografía

- American Marketing Association. (1994). *Estrategias de Mercadotecnia*. New Jersey: Ediciones Parker.
- ARIAS, F. (2006). *Metodología de la Investigación*. México.
- Berloq, D. (2011). *Mandamientos de la atención al cliente*. Mendoza: Ediciones Buscalia.
- Bolaños, M. F. (2014). *Archivos del Departamento de Estadística del Hospital IESS Milagro*. Milagro: PLAN MEDICO FUNCIONAL – JULIO 2014.
- Botero Almeida Juan. (2009). *La Mercadotecnia y sus estrategias*. Barranquilla: Ediciones Del Soler.
- BRAVO, M. (2012). *AMCHAM GUAYAQUIL*. Recuperado el 29 de Enero de 2013, de AMCHAM GUAYAQUIL:
<http://www.amchamecuador.org/publicaciones.php?titulo=3355>
- Cadenas. (1974). *Introducción a la Investigación: Datos*.
- Cajas, C. D., González, C. M., Alvarado, C. E., & Basurto, C. R. (2014). *PLANMÉDICO-FUNCIONAL*. Milagro: Hospital del IESS Milagro.
- Camacho Antonio. (2009). *Manera de brindar un servicio adecuado al cliente*. Madrid: Ediciones Ramos.
- CAYETANO, G. P., & CAYETANO, G. (2009). *La actuación frente al cambio climático*. Murcia: EDITUM.
- Christopher H. Lovelock. (2001). *Christopher H. Lovelock*, . Manchester: Ediciones Lindergard.

- German Leon. (2009). *Servicio al Cliente*. Santiago: Ediciones Vargas.
- Gómez, M. (2006). *Teorías y Métodos de la Investigación*.
- Guerrero, P. S., Montoya, J. R., & Hueso, M. C. (2014). *Métodos de recogida de datos*. Jaén, Spain: Universidad de Jaén.
- James Stoner. (2008). *Factores de Mercatecnia*. Miami: Ediciones Rodriguez.
- Jerome Mc Carthy. (2004). *La Mercadotecnia*. Michigan: Ediciones Winstong.
- Kotler Philip. (1973). *Estrategias de Mercadeo*. Minesota: Ediciones Warriors.
- Lambert, C. W. (1999). *Marketing*. Houston: Ediciones James.
- Levin, & Ruvin. (1996). *Estadística Social*.
- Luque Sotomayor Eduardo. (2012). *Motivacion del Trabajo*. Monteideo: Ediciones Silva.
- Magallan Dalton. (2011). *El Mercado actual*. Lima: Ediciones Castro.
- Malcom, P. (2009). *El servicio*. San Diego: Ediciones Rojas.
- Maslow, G. (2002). *Las Necesidades de los Individuos*. Glasgow: Ediciones Cooler.
- MAURICE EYSSAUTIER DE LA MORA. (2006). *Técnicas de Investigación*.
- McClelland, H. (2004). *Satisfaccion al cliente*. Londres: Ediciones Citizens.
- Murilloa, C., & Saurinab, C. (2012). Medida de la importancia de las dimensiones de la satisfacción en la provisión de servicios de salud. *Sociedad Española de Salud Pública y Administración Sanitaria (SESPAS)*, 304–309.
- Rodríguez. (1982). *Models Of Teaching Foreign Languages to Young Children*.
- Rodriguez, G. (2010). *Factores para Tomar en Cuenta en la Gestión Reciclaje*. Cataluña: El Prócer.

Vera, G. J. (2005). *Motivacion de Emprendedores*. Valencia: Ediciones Ciutat de Valencia.

Yoder, M. (2006). *Gestión Hospitalaria*. París: Revelliere.

11.- ¿El hospital cuenta con los equipos adecuados para la asistencia a los pacientes?

NO

Un recordatorio: el cliente siempre tiene la razón

Plan Estratégico para mejorar la calidad de atención al cliente

Kotler Philip indicó que el mejoramiento de la calidad de atención se ha venido desarrollando con la única finalidad de generar cambios en la cultura de servicio e impactos positivos para los pacientes (Kotler Philip, 1997).

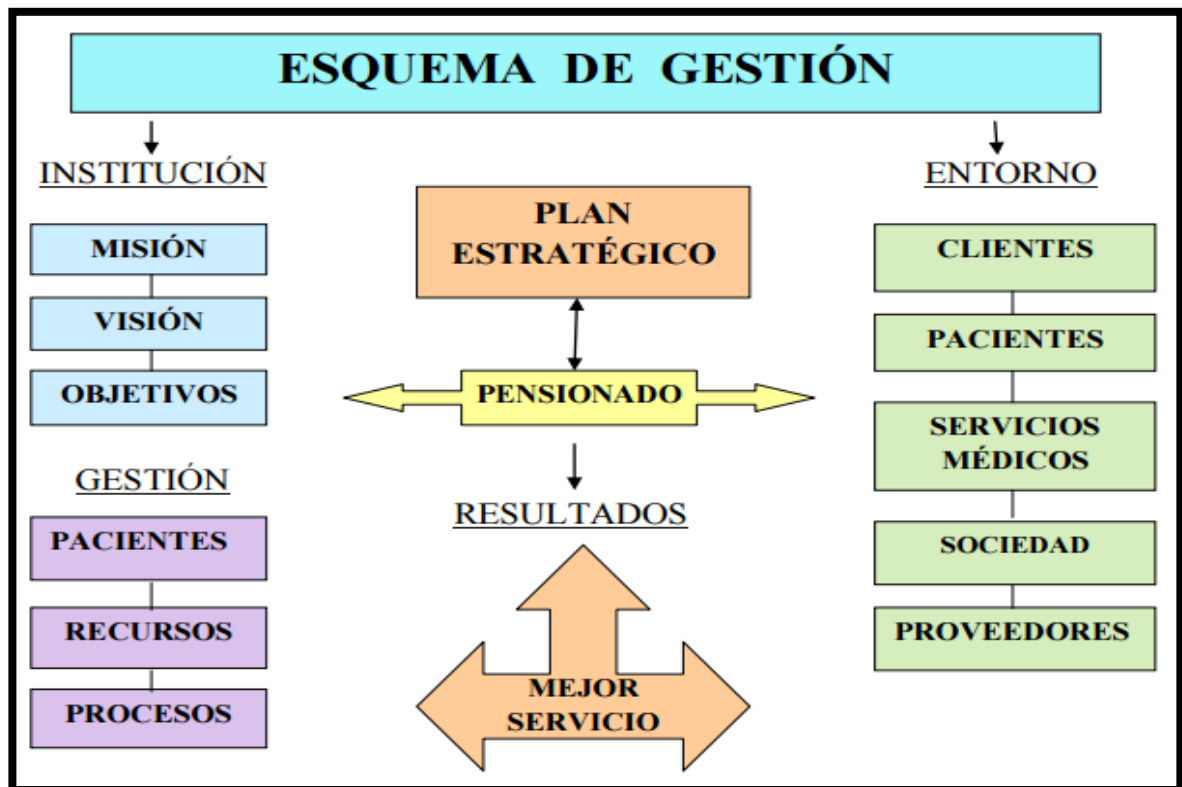


Figura 18 Esquema de Gestión

Fuente: Kotler, Philip, Satisfacción y expectativa del cliente –Satisfacción del cliente.

Tomado de: Plan estratégico para renovar la calidad de atención al cliente, febrero 2011.



Figura. 19 El Paciente

Fuente: Investigación de campo



Figura. 20 Los Enfermeros

Fuente: Investigación de campo



Figura. 21 Pacientes hospitalizados
Fuente: Investigación de campo



Figura. 22 Asistentes de enfermería
Fuente: Investigación de campo



Figura 23 Departamento de emergencia
Fuente: Investigación de campo



Figura.24 El Hospital General IESS Milagro
Fuente: Investigación de campo



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Ortega Matute, Fabián Augusto, con C.C: # 0918210667 autor del trabajo de titulación: *Propuesta de un plan estratégico para mejorar la calidad de Atención al Cliente en el servicio de emergencia del Hospital IESS Milagro* previo a la obtención del grado de **MAGISTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 5 de mayo de 2017

Nombre: Ortega Matute Fabian Augusto

C.C: 0918210667



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN			
TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Propuesta de un Plan Estratégico Para Mejorar la Calidad de Atención al Cliente en el Servicio de Emergencia del Hospital IESS Milagro		
AUTOR	Md. Ortega Matute, Fabián Augusto		
REVISORAS/ TUTORA	Ing. Elsie Zerda Barreno; Econ. Glenda Gutiérrez Candela Dra. Roció Parada Romo		
INSTITUCIÓN	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	5 de Mayo del 2017	No. DE PÁGINAS:	# 100
ÁREAS TEMÁTICAS:	Servicio de Emergencia del hospital IESS Milagro; Clientes		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Plan Estratégico, Calidad de Atención al Cliente, Área de Emergencia, Demanda Insatisfecha.		
RESUMEN			
<p>El presente proyecto tiene como objetivo principal establecer un plan estratégico para evaluar y mejorar la calidad de atención al cliente en el área de emergencia del hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) de la ciudad de Milagro, mediante una investigación de campo que permita establecer un mecanismo que no solo identifique las debilidades del área sino que a través del diagnóstico situacional señale cuales son los factores: internos y externos que influyen en la atención al cliente; además de evaluar los requerimientos y realizar las respectivas recomendaciones. En el desarrollo de esta investigación, la metodología utilizada hace énfasis en la calidad de atención; a través de métodos: inductivo y deductivo; estructurando un cuestionario en base a variables detectadas en el estudio, aplicados a usuarios y familiares mayores de quince años; dentro de las instalaciones del servicio y sala de espera. A través de este análisis se pudo concluir que el factor mejor evaluado fue el trato afectivo por parte del personal de turno; además de la creación de un área dentro de la emergencia denominada “demanda insatisfecha” que se encargará de cubrir la atención médica de los afiliados que no fueron oportunamente agendados.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON EL AUTOR	Teléfono: +593-999370377	E-mail: fortega1978@hotmail.es	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN	Nombre: Lapo Maza, María del Carmen		
	Teléfono: +593-9-42206950/ 0999617854		
	E-mail: carmita.lapo@gmail.com		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			