

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA  
“INDOAMÉRICA”**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
ECONÓMICAS**

**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y  
NEGOCIOS**

**TEMA:**

---

**LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL  
HOSPITAL QUITO N° 1 DE LA POLICÍA NACIONAL Y SU  
INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS, AL AÑO  
2014.**

---

Informe de Investigación presentado como requisito previo a la obtención del  
Título de Ingeniera en Administración de Empresas y Negocios.

**AUTORA:**

Irene Armanda Burbano Enríquez

**TUTORA:**

Econ. Mercedes Galarraga Carvajal, MBA

QUITO – ECUADOR  
2016

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Director del Proyecto “LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL QUITO N° 1 DE LA POLICÍA NACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS, AL AÑO 2014.”, presentado por la ciudadanía: IRENE ARMANDA BURBANO ENRÍQUEZ, estudiante del programa de Ingeniería en Administración de Empresas y Negocios de la Universidad Tecnológica Indoamérica, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos y por méritos suficientes para ser sometido a la revisión y evaluación respectiva por parte del Tribunal de Grado, que se designe para su correspondiente estudio y calificación.

Quito D.M., 14 de Marzo del 2015

Econ. Mercedes Galarraga Carvajal, MBA.

**DIRECTORA**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

La abajo firmante, declara que los contenidos y resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento para la obtención del Título de Ingeniería en Administración de Empresa y Negocios, son absolutamente originales, auténticos y personales, de exclusiva responsabilidad legal y académica de la Autora.

Quito D.M., \_\_\_de Mayo del 2016

AUTORA,

Irene Armanda Burbano Enríquez

C.C. 170662542-1

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO**

El Trabajo de Investigación Científica, ha sido revisada, aprobada y autorizada su impresión y empastada, previa la obtención del título del Ingeniería en Administración de Empresas y Negocios; por lo tanto autorizamos a la postulante la presentación de su sustentación pública.

Quito D.M., .....

Para constancia firman:

**TRIBUNAL DE GRADO**

---

**PRESIDENTE**

---

**VOCAL 1**

---

**VOCAL 2**

## **AGRADECIEMITENTO**

A ti Dios por bendecirme al haber terminado con el desarrollo de la tesis y además haber culminado todo este proceso de crecimiento, formación y llegar a ser una excelente profesional.

Irene

## **DEDICATORIA**

Con mucho amor para mi hijo, mis padres, mi familia que siempre han estado junto a mí, por ser la fuente que me impulsó a alcanzar esta meta, para ellos todo mi amor y esfuerzo.

Irene

## ÍNDICE GENERAL

<b>PRELIMINARES</b>	<b>Pág.</b>
PORTADA .....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	iv
AGRADECIEMITENTO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
ÍNDICE GENERAL .....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xi
ÍNDICE DE TABLAS .....	xii
GLOSARIO DE ABREVIATURAS SIGLAS.....	xiv
RESUMEN EJECUTIVO .....	xv
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>

### **CAPÍTULO I EL PROBLEMA**

Tema .....	3
Línea de Investigación .....	3
Planteamiento del Problema.....	4
Contextualización .....	5
Macro .....	5
Meso.....	6
Micro.....	8
Análisis Crítico .....	12
Prognosis .....	14
Formulación del Problema .....	15
Delimitación de la Investigación .....	15
Justificación.....	16

Objetivos .....	17
Objetivo General.....	17
Objetivos Específicos.....	17

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

Antecedentes Investigativos .....	18
Fundamentaciones .....	20
Filosófica.....	20
Legal .....	20
Marco Conceptual.....	23
Categorías Fundamentales.....	26
Constelación de Ideas .....	27
Variable Independiente .....	27
Variable Dependiente.....	28
Fundamentación Teórica .....	29
Variable Independiente .....	29
Variable Dependiente.....	34
Hipótesis.....	39
Señalamiento de Variables .....	39

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

Enfoque .....	40
Modalidad de la Investigación.....	40
Nivel o Tipo de Investigación .....	41
Población y Muestra .....	41
Cálculo de la Muestra .....	43
Demanda de consultas en especialidades .....	48
Recolección de la Información.....	49



Procesamiento y Análisis .....	49
--------------------------------	----

**CAPÍTULO IV**  
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

Análisis e Interpretación de Resultados de las Encuestas realizadas.....	51
Verificación de la Hipótesis .....	62
Formulación de la Hipótesis.....	62
Nivel de significancia y regla de decisión.....	63
Conclusión Validación de Hipótesis.....	65

**CAPÍTULO V**  
**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Conclusiones.....	66
Recomendaciones .....	67

**CAPÍTULO VI**  
**PROPUESTA**

Título de la Propuesta a Implementarse .....	68
Datos Informativos .....	68
Objetivos .....	69
Objetivo General.....	69
Objetivos Específicos.....	69
Justificación.....	70
Factibilidad .....	71
Fundamentación científico – técnica .....	74
Estructura y funcionamiento del departamento administrativo.....	74
Organigrama Estructural .....	76
Funciones del Personal de la institución .....	77
Organigrama Funcional.....	79

Normas de enfermería en consulta externa .....	80
Manual de organización en consulta externa .....	80
Enfermera de consulta externa .....	82
Auxiliares de enfermería .....	83
Programación y Procesos .....	85
Planificación .....	85
Metodología.....	85
Modelo Operativo de Ejecución de la Propuesta.....	86
Fases.....	87
Presupuesto por etapas .....	90
Administración de la Propuesta.....	93
Unidad Operativa que Administrará la Propuesta .....	93
Funciones .....	95
Temario de la Capacitación.....	98

## **MATERIALES DE REFERENCIA**

BIBLIOGRAFÍA .....	105
LINCOGRAFÍA .....	106
ANEXOS.....	107
Anexo No. 1: Hospital Quito N°.1 de la Policía Nacional.....	107
Anexo No. 2: Atención en consulta externa del hospital .....	107
Anexo No. 3: Aglomeración de usuarios en la consulta externa.....	108
Anexo No. 4: No hay organización en la entrega de turnos.....	108
Anexo No. 5: Infraestructura física inadecuada .....	109
Anexo No. 6: Consultorios compartidos .....	109
Anexo No. 7: Capacitación al personal administrativo del H.P.Q.N .....	110
Anexo No. 8: Croquis de la ubicación del Hospital Policía Quito No.1 .....	111
Anexo No. 9: Encuesta para solucionar la demanda de atención de los pacientes en la consulta externa del Hospital Policía Nacional Quito No.1 .....	112
Anexo No. 10: Actividades curso de capacitación .....	114
Anexo No. 11: Cronograma de Actividades del Plan de Capacitación .....	115

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	<b>Pág.</b>
Gráfico No. 1: Relación Causa – Efecto (Árbol de Problemas).....	11
Gráfico No. 2: Categorías fundamentales de las variables .....	26
Gráfico No. 3: Constelación de ideas de la variable Independiente .....	27
Gráfico No. 4: Constelación de ideas de la variable Dependiente .....	28
Gráfico No. 5: Demanda de atención de las siguientes especialidades en salud... 48	
Gráfico No. 6: Sabía usted que puede obtener un turno médico por vía call center? .....	52
Gráfico No. 7: Qué tiempo le tomó conseguir su turno para su atención por ventanilla? .....	53
Gráfico No. 8: Cómo califica usted el sistema de entrega de turnos en admisión? .....	54
Gráfico No. 9: El servicio de Call Center le comunica cuando su turno ha sido cambiado a otro horario de atención? .....	55
Gráfico No. 10: El servicio de la caja considera que es?.....	56
Gráfico No. 11: Cuánto tiempo esperó hasta ser atendido en consulta por el médico? .....	57
Gráfico No. 12: Cómo fue la atención que le brindó su médico durante la consulta?.....	58
Gráfico No. 13: Está usted de acuerdo con la atención médica recibida por médicos residentes? .....	59
Gráfico No. 14: El servicio que presta el call center del hospital considera que es? .....	60
Gráfico No. 15: Se ha sentido alguna vez maltratado por alguna de las siguiente áreas?.....	61
Gráfico No. 16: Regla de Decisión.....	63
Gráfico No. 17: Organigrama Estructural Hospital Policía Nacional .....	76
Gráfico No. 18: Organigrama del área de consulta externa .....	79
Gráfico No. 19: Organigrama de Atención actual de la consulta externa.....	94
Gráfico No. 20: Dinámica del tema atención al usuario .....	99
Gráfico No. 21: Deberes y derecho de los pacientes .....	100

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla No. 1: Delimitación de la Investigación.....	15
Tabla No. 2: Población.....	42
Tabla No. 3: Variable Independiente.- Atención en el servicio de Consulta Externa .....	45
Tabla No. 4: Variable Dependiente.- Satisfacción de los Usuarios.....	46
Tabla No. 5: Demanda de atención de las siguientes especialidades en salud.....	47
Tabla No. 6: Plan de recolección de información .....	50
Tabla No. 7: Sabía usted que puede obtener un turno médico por vía call center	52
Tabla No. 8: Qué tiempo le tomó conseguir su turno para su atención por ventanilla .....	53
Tabla No. 9: Cómo califica usted el sistema de entrega de turnos en admisión ...	54
Tabla No. 10: El servicio de Call Center le comunica cuando su turno ha sido cambiado a otro horario de atención.....	55
Tabla No. 11: El servicio de la caja considera que es.....	56
Tabla No. 12: Cuánto tiempo esperó hasta ser atendido en consulta por el médico .....	57
Tabla No. 13: Cómo fue la atención que le brindó su médico durante la consulta .....	58
Tabla No. 14: Está usted de acuerdo con la atención médica recibida por médicos residentes .....	59
Tabla No. 15: El servicio que presta el call center del hospital considera que es .	60
Tabla No. 16: Se ha sentido alguna vez maltratado por alguna de las siguientes áreas .....	61
Tabla No. 17: Cálculo de Chi-Cuadrado $X^2$ datos obtenidos de la investigación..	64
Tabla No. 18: Relación entre frecuencias observadas (O) y esperadas (E) .....	64
Tabla No. 19: Número de participantes para la capacitación del H.P.Q.N.....	68
Tabla No. 20: Presupuesto recursos humanos .....	90
Tabla No. 21: Presupuesto materiales y equipos .....	90
Tabla No. 22: Presupuesto pago instructores .....	90
Tabla No. 23: Presupuesto refrigerio .....	91

Tabla No. 24: Presupuesto imprevistos.....	91
Tabla No. 25: Resumen presupuesto capacitación .....	92
Tabla No. 26: Actividades curso de capacitación.....	114
Tabla No. 27: Cronograma de actividades del plan de capacitación .....	115

## **GLOSARIO DE ABREVIATURAS SIGLAS**

UTI: Universidad Tecnológica Indoamérica

OMS: Organización Mundial de la Salud

INEC: Instituto Nacional de Estadística y Censos

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA**  
**INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y NEGOCIOS**

Tema: “La atención del servicio de consulta externa del Hospital Quito No.1 de la Policía Nacional y su incidencia en la satisfacción de los usuarios, al año 2014”.

**Autora:**

Irene Armanda Burbano Enríquez

**Tutor:**

Econ. Mercedes Galarraga Carvajal, MBA

**RESUMEN EJECUTIVO**

La investigación tiene por objeto, analizar la atención que se brinda a los usuarios de la consulta externa del Hospital Quito No.1 de la Policía Nacional y su incidencia en la satisfacción de los usuarios al año 2014, considerando que la consulta externa es una de las áreas básicas y críticas del hospital, puerta de entrada, destinada a brindar atención ambulatoria a los pacientes del ámbito local, provincial y nacional, fue menester realizar este estudio, a fin de identificar los principales problemas que demanda el servicio de consulta externa. Por otro lado el funcionamiento de la consulta externa no se basó en una programación previa, la infraestructura física es insuficiente ante la demanda de consultas los especialistas atienden dos o tres especialidades por consultorio, distribución de consultorios en todos los pisos del hospital, la consulta la ofrecían después de pasar visita y cuando los pacientes habían esperado por varias horas. El desarrollo de la investigación permitió conocer que los usuarios están insatisfechos con la inadecuada atención brindada por los médicos de la consulta externa, por otra parte, se plantea diseñar un plan de capacitación para el personal de salud sobre atención a los usuarios que le permitan mejorar la atención del personal policial y sus familiares en los servicios, credibilidad y confianza. Para finalizar se ha establecido conclusiones y recomendaciones, con las que se ha culminado la presente investigación, presentando los puntos más importantes que permite mejorar la calidad de atención de salud y la buena imagen para la familia policial.

**Descriptor de tesis:** Investigación, consulta externa, atención médica, satisfacción usuarios, plan de capacitación, confianza, comunicación.

## INTRODUCCIÓN

La presente tesis propone el desarrollo hacia una investigación sobre la atención del servicio en la consulta externa en el Hospital de la Policía Quito N° 1. El documento a continuación vamos a definir la problemática, los métodos de investigación y por supuesto objetivos que se persigue para integrar una propuesta para mejorar la atención de servicios a los usuarios.

El capítulo I. El problema, describe la situación que enmarca su desarrollo conjuntamente con su interrogante, el objetivo general, específico, justificación y alcance del estudio.

El capítulo II. Marco teórico, se presentan los antecedentes de la investigación, así como también la fundamentación filosófica como la legal. También abarca todo lo referente al marco conceptual con sus respectivas variables y estará un respaldo de los conceptos de dichas variables. Finalmente se observará en este capítulo una hipótesis formulada por el autor de la investigación.

El capítulo III. Se presenta el enfoque y modalidad de investigación que se realizó con el levantamiento y obtención de la información mediante el cálculo de la población y muestra. Además se operacionalizó las variables dependiente e independiente en dimensiones, indicadores y los ítems que finalmente permitieron una interpretación de los resultados obtenidos.

El capítulo IV. En este capítulo se encuentra todo lo relacionado al análisis e interpretación de resultados con varias preguntas investigativas obtenidas mediante encuestas. Se presentan pasteles y datos estadísticos con su correspondiente análisis e interpretación de los resultados obtenidos. Finalmente se verifica la hipótesis de la investigación donde se utilizará la herramienta estadística denominada Chi cuadrado para comprobar si el estudio es factible.



El capítulo V. En esta sección es todo lo correspondiente a las conclusiones y recomendaciones basadas en los objetivos de la investigación general y específicos sustentados en los anteriores resultados.

El capítulo VI. Es la propuesta alternativa de mejoramiento que propone el autor dividir la limitación del impacto del problema investigado acerca de la atención a los usuarios en la consulta externa del hospital Quito No.1 de la policía.

Finalmente se adjuntan los anexos y referencias bibliográficas correspondientes.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **Tema**

La atención del servicio de consulta externa del Hospital Quito N°1 de la Policía Nacional y su incidencia en la satisfacción de los usuarios, al año 2014.

#### **Línea de Investigación**

Según el manual de políticas y líneas de intervención de la Universidad Tecnológica Indoamérica, la línea de investigación que se relaciona con la temática es la empresarialidad y la productividad, definida de la siguiente manera: *(Políticas y Líneas de Investigación – UTI, 2011)*

“2. Empresarialidad y productividad.- Esta línea de investigación se orienta por un lado al estudio de la capacidad de emprendimiento o empresarial de la región, así como su entorno jurídico- empresarial; es decir, de repotenciación y/o creación de nuevos negocios o industrias que ingresan al mercado con un componente de innovación. Por otro lado, el estudio de las empresas existentes en un mercado, en una región, se enmarcará en la productividad de este tipo de empresas, los factores que condicionan su productividad, la gestión de calidad de las mismas, y que hacen que estas empresas crezcan y sobrevivan en los mercados de la producción y afines”. *(Pág.2)(Políticas y Líneas de Investigación UTI-2010 Pág. 2).*

Relacionándose con la “Empresarialidad y productividad” ya que el estudio está orientado a la atención de los usuarios del Hospital Quito No.1 de la Policía Nacional se realizara un plan de capacitación para dar un mejor servicio a los pacientes que acuden a la consulta externa del Hospital.

### **Planteamiento del Problema**

La consulta externa es una de las áreas básicas y críticas del hospital, puerta de entrada, destinada a brindar atención médica a pacientes provenientes del nivel local, provincial y nacional y debido a los problemas que existen, como son: la distribución de los consultorios dispersos en todos los pisos del hospital, baja productividad de los mismos por una inadecuada infraestructura en los diferentes consultorios que tiene el hospital , prioridad de visitas médicas a hospitalización provocando malestar a los pacientes que forman extensas colas e insatisfacción de los usuarios por inicio tardío de la atención médica , no se extiende el horario de consulta por falta de una planta física insuficiente obligando a compartir los consultorios entre varias especialidades.

Esta forma de operar los consultorios lo hacen los profesionales de la medicina por conveniencia porque en las tardes laboran en sus consultorios privados dejando al hospital vacío y con pacientes que no han sido atendidos.

Los problemas detectados fueron de toda índole originada por falta de programación de los especialistas y falta de comunicación por recursos humanos quines no informan el cambio de horario cuando se encuentra el jefe de control (de turno), cuya sumatoria provocó que el Hospital proporcione una deficiente atención en los usuarios.

Las dificultades para tomar turno para las diferentes consultas de atención en el call center ha traído una mala imagen a la institución debido a que los pacientes se quejan porque el personal en el área de call center no logra satisfacer todas las llamadas a nivel nacional.

Si esta problemática avanza el personal médico y administrativo no logrará abastecer la atención a todos los usuarios debido a que en la institución policial va en incremento y no satisface las necesidades de la atención en salud.

## CONTEXTUALIZACIÓN

### **Macro**

Según estudios de la organización mundial de la salud (OMS) es un organismo especializado de las Naciones Unidas en 1948 cuyo objetivo es alcanzar, para todos los pueblos el mayor grado de salud, se define como un estado de completo bienestar físico, mental, social de un individuo y no solo la ausencia de enfermedad. (*Organización Mundial de la Salud – OMS, 2011, págs. 147-151*).

La historia de la OMS entró en vigor el 7 de abril de 1948, fecha que se conmemora cada año mediante el Día Mundial de la Salud. El concepto de salud según la OMS tiene una definición concreta: “La salud es el estado de completo bienestar físico, social de un individuo y no solo la ausencia de enfermedad”. (*Organización Mundial de la Salud – OMS, 2011, págs. 122-128*).

Con el lanzamiento del informe sobre la salud en el mundo 2013, la OMS ha pedido hoy a los países que sigan invirtiendo en investigaciones de ámbito nacional a fin de poner en marcha un sistema de cobertura sanitaria universal adaptado a la situación de cada país.

Los gobiernos deben crear las condiciones que permitan a todas las personas vivir lo más saludablemente posible. Estas condiciones incluyen la disponibilidad garantizada de servicios de salud, condiciones de trabajo saludables y seguras salud, vivienda adecuada y alimentos nutritivos. El derecho a la salud no debe entenderse como el derecho a estar sano. Los problemas de salud suelen afectar en una proporción más alta a los grupos más vulnerables y marginados de la sociedad.

“El mundo necesita un guardián de la salud mundial, un custodio de valores, un protector y defensor de la salud, incluido el derecho a la salud” (*Dra. Margaret Chan, Directora General de la OMS*).

## **Meso**

Actualmente los hospitales de la red pública de salud del Ecuador son equipados con tecnología de punta para entregar servicios en consulta externa especialidades clínicas, quirúrgicas, emergencias, hospitalización, cuidados intensivos, neonatología, servicios de apoyo.

Ecuador continúa elaborando políticas que permitan disminuir la mortalidad e infantil, así como promover ejes de prevención en enfermedades no transmisibles como hipertensión, cáncer y diabetes para mejorar la solvencia de atención de calidad en temas de salud.

Los cambios que se han dado en el desarrollo social del Ecuador en el período 2007-2012 fueron potentes. Mientras que la proyección en 2013 es de alrededor de 7.000 millones de dólares, destinados especialmente al sector salud (*Agencia Pública de Noticias del Ecuador y Sudamérica, 2013*).

Según el plan Ecuador saludable “Vuelvo por Ti”. Mejora de los servicios hospitalarios a nivel del Ecuador.

Según estudios del Ministerio de Salud Pública (MSP), la importancia de los hospitales de la red pública de salud son equipados con tecnología de punta, sin embargo el sistema de salud de Ecuador se ubica entre los 20 mejores del mundo.

En el campo de la profesionalización, la ministra de salud Carina Vance (2011), ha resaltado que se crearon alrededor de 6000.000 becas y 17.000 profesionales de la salud recibieron mejoras salariales. Hasta marzo del 2013, el MSP registró a 288 profesionales que regresaron al país. Además, 2400 médicos ecuatorianos y extranjeros, que trabajan alrededor del mundo se inscribieron en este programa. (*Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos – INEC, 2014*).

Ecuador tiene uno de los mejores sistemas de salud en el mundo, la base de datos bloomberg determinó que la eficiencia del sistema sanitario de Ecuador se sitúa en el puesto 20 a nivel mundial, superado en Sudamérica solamente por Chile que se ubica en el puesto 13.

Actualmente existen 167 hospitales básicos y generales, se construirán 14 nuevos reemplazarán 26, se mantendrán 123 y el cierre funcional de 18 que tendrán la categoría de centros de salud que en otros gobiernos a los 22 hospitales se los reconocería como hospitales básicos. El objetivo es dejar al país con el mejor sistema de salud de Latinoamérica. (*Investigación sobre Reformas del Sector Salud en América Latina y el Caribe 2014*).

Pichincha cuenta con hospitales, públicos, privados, centros médicos barriales, clínicas, consultorios médicos privados, entre otros que ofrecen sus servicios en distintas áreas de la salud los hospitales privados del país poseen una mejor calidad de servicios que en los públicos es una problemática ya que deberían los hospitales públicos tener una calidad mejor o superior que los hospitales privados ya que el pueblo se merece un buen servicio.

La Constitución del Ecuador del año 2008 -Derechos Del Buen Vivir Sección séptima de salud establece que:

**“Artículo 32.-** La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula el ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua. La alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.

El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas, y ambientales y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión o programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de servicios de salud se rige por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y biótica con enfoque de género y generacional.”

Gran parte de los profesionales en el Ecuador son enviados a estudiar al exterior, para su preparación científica- técnica, de nuevos conocimientos para incrementar la calidad de salud de los servicios a las comunidades urbanas y rurales desfavorecidos de la población.

## **Micro**

En la actualidad el Hospital Quito N°.1 de la policía nacional, prestando sus servicios de salud a los miembros de la institución en servicio activo, pasivo, montepío y familiares directos, tiene una trayectoria de 23 años, ubicado en las calles avenida mariana de Jesús s/n y avenida occidental de la ciudad de Quito. Es una institución del gobierno, debemos actualizarnos constantemente para demostrar el cumplimiento de altos niveles de calidad, en donde la atención al usuario es uno de los pilares básicos dentro de las políticas de desarrollo en el hospital, para brindar un mejor servicio.

La asignación de turnos para diferentes especialidades, se atiende en horario de 6:00am a 15:00pm en las ventanillas de admisión, la atención en los diferentes consultorios médicos de la consulta externa, atiende a partir de las 7:00am a 16:00pm, de lunes a viernes.

Además podemos decir que en el hospital el número de médicos actual en la consulta externa no logra satisfacer la demanda total de paciente, por lo tanto es necesario incrementar personal de salud u otra alternativa sería duplicar las jornadas de trabajo para los médicos.

Con la capacidad de cobertura de la demanda actual, los pacientes que solicitan un turno por vía telefónica para posteriormente obtener dicho turno lo obtienen después de 8 días de anticipación y tienen una probabilidad del 80% y el resto de los pacientes que madrugan día a día por conseguir un turno es el 20% provocando malestar al personal de admisión por no conseguir un turno para su atención. (*Centro de Computo Hospital Quito No.1 Policía Nacional – Consulta Externa*).

Los principales factores en el estudio de atención al usuario en el hospital son los tiempos prolongados de la atención médica, los profesionales pasan visita médica en las mañanas a los pacientes hospitalizados dando menos prioridad que a los pacientes ambulatorios y a veces algunos de ellos vienen de provincia.

Toda esta problemática abarca diversos temas en el estudio de la calidad de atención a los pacientes ambulatorios que esperan su turno y al no ser atendidos a su tiempo de una u otra manera se pierde el tiempo y esto conlleva a un problema de atención hacia los usuarios que día a día acuden al hospital que algunas veces no tienen interés en darles un servicio de salud.

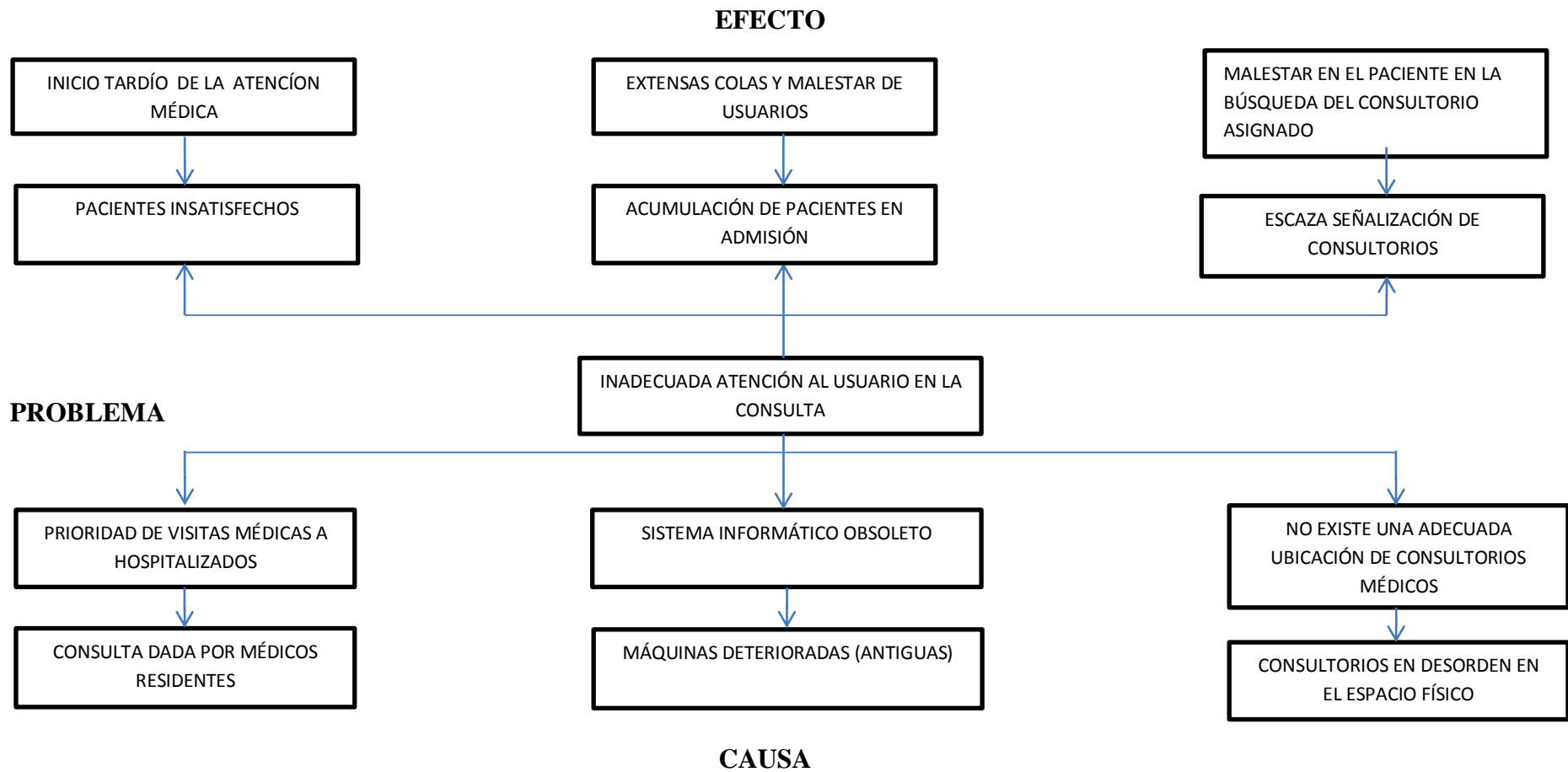
Inicialmente con una planta física insuficiente, se distribuyó los consultorios obligando a compartir varias especialidades por tal motivo, la atención médica de la consulta externa no se puede programar el horario para más horas de atención.



Al visualizar todos estos inconvenientes los médicos de cada especialidad están renunciando, debido a los consultorios compartidos, falta de programación y atraso de pago de sus remuneraciones, cuya sumatoria llevo a esta casa de salud a no proporcionar una mejor atención al personal policial y sus familiares.

*(Dr. Vladimir BasabeFiallo ,1997) Consultor en Salud y Seguridad Social  
(Biblioteca Hospital Quito N°1. Policía Nacional)*

Para una mejor comprensión de lo expuesto anteriormente, se adjunta el árbol de problemas que forma parte de nuestra investigación preliminar, también llamado diagrama de causa- efecto.



**Gráfico No. 1:** Relación Causa – Efecto (Árbol de Problemas)  
**Elaborado por:** La Autora  
**Fuente:** Investigación

## **Análisis Crítico**

### **Inadecuada atención al usuario**

El paciente acude a esta casa de salud en las mañanas con la finalidad de obtener un turno para su atención médica, no obstante al iniciar la jornada laboral, el personal administrativo de la consulta externa procede a entregar los turnos; El paciente al llegar a la ventanilla se lleva la incómoda sorpresa de que los turnos se han agotado por qué la mayoría de las especialidades se asignan por vía telefónica.

### **Causa**

#### **Prioridad de atención a pacientes hospitalizados**

La jornada de atención de los médicos en la consulta externa en el horario asignado, los galenos prefieren dar prioridad a los pacientes hospitalizados descuidando a los usuarios que necesitan una atención médica oportuna lo que provoca una atención tardía y a veces son atendidos por médicos residentes.

### **Efecto**

#### **Inicio tardío de la atención médica**

Los médicos pasan visita todas las mañanas a los pacientes hospitalizados sin respetar el turno asignado para la atención, bajan después de aproximadamente 2 a 3 horas mientras los usuarios esperan impacientes ser atendidos, afectando decisivamente a la calidad en la atención.

### **Causa**

#### **Sistema informático obsoleto**

El sistema informático de la consulta externa es tradicional, no tiene mucha información actualizada de los datos de los pacientes que acuden en esta casa de salud; Debido a esta situación los pacientes pierden el derecho a la atención médica porque su historia clínica no está localizada en el archivo respectivo.

## **Efecto**

### **Extensas colas y tardanza en consulta externa**

Al no afianzarse con una tecnología de punta, los pacientes hacen largas colas que interrumpen la circulación, además acuden al hospital en la madrugada para poder acceder a un turno; Con un sistema informático obsoleto, lento, el software colapsa y los pacientes tienen que esperar varias horas para la obtención de este y otro tiempo adicional hasta ser atendidos.

## **Causa**

### **No existe una adecuada ubicación de los consultorios médicos**

Al crecer la población policial la entidad médica estuvo en la obligación de tomar ciertas alternativas como lo fue la expansión del hospital, asignando de esta manera ciertos espacios como consultorios y haciendo un reajuste general, ocasionado un desorden de ubicación en dichos lugares establecidos para prestar el servicio, ya que se encuentran en todos los pisos de esta casa de salud.

## **Efecto**

### **Malestar en el paciente en la búsqueda del consultorio asignado**

La demanda es alta y juntamente con la escasa señalización de consultorios, falta de información, consultorios en desorden con respecto a la ubicación, el paciente deambula por los pasillos tratando de localizar el consultorio asignado para su respectiva atención, generando de esta manera un cierto grado de incomodidad e inconformidad al no poder hacerlo de una forma rápida y eficaz.

## **Prognosis**

El Hospital de la Policía Nacional debe adecuar sus capacidades y dar una atención aceptable a los usuarios. Por esta razón para realizar un buen servicio se necesita una evaluación adecuada para solucionar los varios inconvenientes que se presentan en la atención de la consulta externa.

La carencia de calidad del servicio de salud de la institución puede originar un retraso en el desarrollo del mismo, insatisfacción de los usuarios por la falta de comunicación entre las partes interesadas, habrá una reducción notoria en el hospital, menos pacientes, recorte de personal, quejas por parte de los usuarios, se irán a otra casa de salud en si una pérdida de confianza en el hospital.

Finalmente si las autoridades no se interesan por invertir en tecnología actual en el software que tiene la consulta externa, el hospital tendrá problemas a largo plazo debido a la inexistencia de turnos otorgados por el sistema y en consecuencia nadie será atendido provocando que los pacientes sientan pocas expectativas no cumplidas por parte del hospital.

## **Formulación del Problema**

¿De qué manera incide la atención del servicio de consulta externa del Hospital Quito No.1 de la Policía Nacional en la satisfacción de los usuarios, al año 2014?

## **Delimitación de la Investigación**

El cuadro No. 1 muestra la delimitación de la investigación según el campo, área, tiempo, espacio y recursos.

**Tabla No. 1: Delimitación de la Investigación**

<b>Campo</b>	Administración.
<b>Área</b>	Consulta externa
<b>Aspecto</b>	Atención del servicio
<b>Delimitación Espacial</b>	En el Hospital Quito No. 1 Policía Nacional.
<b>Delimitación Temporal</b>	El proyecto comenzará en el 2014.

**Elaborado por:** Autora

## **Justificación**

Se ha considerado necesario realizar esta investigación con el propósito de determinar la calidad de atención a los usuarios del Hospital Quito N°.1 de la Policía Nacional. La investigación tiene como punto de partida el análisis de los inconvenientes que suceden actualmente en la consulta externa debido a la escasa capacidad de atención médica. Aun cuando el servicio de salud cuente con todos los médicos tratantes, en ocasiones no cumplen con el horario de atención de consulta externa que está establecido, falta de personal capacitado para ofrecer información, por lo que resulta de particular importancia el identificar en el contexto local los factores que influyen en la satisfacción de los pacientes del hospital.

Del levantamiento de información se derivaran conclusiones que servirán como insumo para la construcción de la propuesta, donde se establecerá de forma práctica el modelo de creación de un plan de capacitación utilizando temas teóricos que aporten al personal médico y administrativo de como brindar una buena calidad de servicio a los usuarios. Los beneficios de esta investigación serán para todos los usuarios de la institución, un personal capacitado, un competente que tenga interés por el servicio, un servicio profesional, que satisfagan todas las necesidades y expectativas de los pacientes.

Esta investigación tiene un amplio interés social, institucional y personal por el motivo que existe la apertura de las autoridades y el interés de mejorar la atención del servicio de consulta externa del hospital y como estudiante de la Universidad Indoamérica se pretende aportar con los conocimientos para contribuir de alguna manera el mejoramiento de la atención de los servicios de salud.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Estudiar la atención que brinda el servicio de consulta externa y su incidencia en la satisfacción de los pacientes ambulatorios del Hospital Quito No.1 de la Policía Nacional, al año 2014.

### **Objetivos Específicos**

- Determinar los factores o circunstancias que dificultan la atención al usuario de la consulta externa del Hospital Quito No.1 de la Policía Nacional durante el año 2014.
- Determinar los reclamos de los pacientes ambulatorios que asisten al servicio de la consulta externa del Hospital Quito No.1 de la Policía Nacional.
- Elaborar un plan de mejoramiento continuo dirigido al personal médico y administrativo del área de consulta externa que renueve el servicio recibido y la atención al usuario del Hospital Quito No.1 de la Policía Nacional.



## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **Antecedentes Investigativos**

En la Biblioteca de la Universidad Indoamérica no se encuentran estudios relacionados con la atención en los servicios en salud y su incidencia en la satisfacción de los usuarios. Se hizo necesario recurrir a otras fuentes de información y estudios vinculados al tema.

En la tesis de Grado de Maestría la Lcda. Mirian Moncayo: “Elaboración de procesos y procedimientos quirúrgicos de enfermería para el mejoramiento de la gestión técnica del quirófano del Hospital de las Fuerzas Armadas de Quito” de la Escuela Politécnica del Ejército (2012) manifiesta:

“En la actualidad en el sector salud ha aumentado la demanda de los servicios quirúrgicos por lo cual ha sido necesario modificar las perspectivas de trabajo de las Instituciones, considerando que el bloque quirúrgico es un área que se caracteriza por: un uso intensivo de recursos, un elevado grado de sofisticación tecnológica, un nivel de especialización multidisciplinaria y una organización compleja”.

<http://repositorio.espe.edu.ec>

En la tesis de Grado de Maestría la Lcda. Beatriz Quishpe Acosta: “Programa de mejoramiento de calidad de atención al usuario de la consulta externa de pediatría de la unidad municipal de salud sur” de la Universidad Técnica Particular De Loja Quito (2010) considera:

“Mejoramiento continuo que permite visualizar un horizonte más amplio donde se buscará siempre la excelencia y la innovación que llevará a los empresarios a aumentar su competitividad, disminuir los costos, orientando los esfuerzos a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes”. <http://dspace.utpl.edu.ec>

En la tesis de Bravo Tapia Mérida: “Percepción de la calidad de atención que tiene los usuarios de la consulta externa del subcentro de salud de Amaguaña” de la Universidad Técnica de Loja Quito (2011) expresa:

“El subcentro de salud de Amaguaña funciona desde hace 50 años en una infraestructura física inadecuada, que no cumple con los requerimientos del licenciamiento exigido por el ministerio de Salud Pública”. <http://dspace.utpl.edu.ec>

La revisión de los trabajos de investigación, permitieron analizar las metodologías planteadas por los autores para identificar el problema relacionado con la satisfacción del usuario externo sobre la atención de salud.

Los profesionales de la salud tienen una misión muy responsable, proporcionar cuidados de salud a la población.

Por ellos, es responsabilidad de los establecimientos de salud tener una evaluación continua de las condiciones bajo las cuales se menciona en las diferentes tesis investigadas proporcionando la atención médica de los usuarios debido a que los paciente tiene derecho a recibir una atención de primer nivel.

La competitividad en los hospitales en brindar un buen servicio, es muy importante entre las personas que acuden a un centro de salud por lo tanto esto ayuda a esta investigación para realizar un diagnóstico de atención capaz de proporcionar la información necesaria para que los usuarios se sientan orientados a recibir una buena atención, obviamente con equipos altamente capacitados, con personal tanto médico y administrativo hacen que el hospital tenga una buena imagen, con el fin de generar resultados de impacto.

## **Fundamentaciones**

### **Filosófica**

La presente investigación se aplicó el paradigma crítico por las siguientes razones:

La atención y los servicios constituyen un esquema básico de interpretación de la realidad, que comprende supuestos teóricos generales, leyes, modelos, métodos y técnicas que tienen el propósito de plantear alternativas de soluciones construidas en un clima de cooperación y pro actividad, tomar la iniciativa y responsabilidad.

Para la construcción del conocimiento sobre el problema objeto de estudio es importante que exista una relación estrecha entre el investigador y la institución. Además una eficiente comunicación, observación e interacción.

### **Legal**

En lo que respecta a los aspectos legales que se deben tomar en cuenta para el desarrollo de la investigación, está en primer lugar la Constitución de la república del Ecuador (2008) que menciona lo siguiente:

**Art. 360.-** El sistema garantizará, a través de las instituciones que lo conforman la promoción de la salud, prevención y atención integral, familiar y comunitaria, con base en la atención primaria de salud; articulará los diferentes niveles de atención; y promoverá la complementariedad con las medicinas y alternativas.

**Art. 362.-** La atención de salud como servicio público se prestará a través de las entidades estatales, privadas, autónomas, comunitarias y aquellas que ejerzan las medicinas ancestrales alternativas y complementarias. Los servicios de salud serán seguros, de calidad, calidez y garantizarán el consentimiento, el acceso a la información y confidencialidad de la información de los pacientes. Los servicios públicos estatales de salud serán universales y gratuitos en todos los servicios de atención y comprenderán los procedimientos de diagnóstico, tratamientos, rehabilitación necesarios.

**Art. 370.- (Inciso segundo).** Dice así: “La Policía Nacional y las Fuerzas Armadas podrán contar con un régimen especial de seguridad social, de acuerdo con la ley; sus entidades de seguridad social formarán parte de la red pública integral de salud y del sistema de seguridad social”.

**Ley de Derecho y Amparo al Paciente.-** Registro Oficial N°.626 emitido el 3 de Febrero de 1995; en la Ley Orgánica de Salud, publicada en el Registro Oficial N°.423 el 22 de Diciembre del 2006. No existe una instancia exclusiva encargada de defender los derechos de los usuarios. Sin embargo, existen instancias como la Defensora del Pueblo, Tribuna de Defensa del Consumidor, control en algunas Áreas de Salud y Provincias.

Reglamento del Seguro de Enfermedad y Maternidad del Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional (ISSPOL). Resolución N°58-CS-SO-07-2012 Quito, a 16 de Abril del 2012, que se enuncia:

**Art. 1.-** El seguro de Enfermedad y Maternidad es la prestación en especie que otorga el Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional con el objetivo de

proteger al asegurado de los riesgos de enfermedad y accidentes y brindar atención por maternidad, de conformidad con lo establecido.

**Art 2.-** El seguro de Enfermedad y Maternidad se hace efectivo mediante el otorgamiento de los servicios de:

- a) Asistencia médica, quirúrgica, obstétrica, odontología, de hospitalización y farmacéutica.
- b) Prótesis y Rehabilitación.
- c) Medicina Preventiva.
- d) Promoción de la Salud.

**Art 3.-** La prestación del Seguro de Enfermedad y Maternidad se proporcionará a través del Sistema Nacional de Salud de la Policía Nacional administrado por la Dirección Nacional de Salud, en los establecimientos que integran la Red Pública Integral de Salud y la Red Complementaría.

### **La Red Pública Integral de Salud (RPIS)**

La Red Complementaría está conformada por las clínicas privadas calificadas por el Ministerio de Salud Pública(MSP) Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (**IESS**), Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas (**ISSFA**) e Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional (**ISSPOL**), para brindar atención médica a los policías y sus familiares.

La (**RPIS**) funciona cuando una unidad de Salud del Sector Público, no dispone de la suficiente capacidad de respuesta para la atención médica, está podrá transferir al paciente a otra unidad de Salud parte de la red, para su atención inmediata. (*Poli noticias- La información a su alcance / Julio 2014, pág. 14*).

## **Marco Conceptual**

Dentro del presente estudio se mencionan varios conceptos, que se exponen a continuación:

### **Tipos de Calidad**

Dependiendo desde qué punto de vista se diagnostique la calidad, existen dos clases en la atención de salud:

#### **Calidad en Salud**

“La calidad de atención consiste del grado en el cual los servicios de salud para individuos y poblaciones incrementa la probabilidad de lograr resultados deseables en la salud y son consistentes con el conocimiento profesional actual”. (*Instituto de Medicina – Calidad de atención en salud / USA 1990, pág. 35*).

#### **Calidad Sentida**

Es la que define el usuario desde su punto de vista, con su experiencia al ponerse en contacto con el servicio. Está en la subjetividad de los usuarios, y debe ser explicada y expresada por ellos, según corresponda a la satisfacción de sus necesidades razonables en la utilización de los servicios. (*Conceptos de Calidad – Bernardo Restrepo Gómez / Colombia 1985, pág. 89*).

#### **Calidad de Servicio**

Es el aglomerado total de características del producto o servicio respecto a mercadotécnico, manufactura y mantenimiento; por medio de los cuales el producto o servicio cubren las expectativas del cliente (*Cadenas, 1993:45*).

#### **Calidad Técnica**

Es aquella que la define el médico o personal de enfermería, basado en sus conocimientos y experiencia. Es la atención que se espera pueda proporcionar al paciente el máximo y más completo bienestar, después de haber tomado en cuenta

el balance de los beneficios y perjudicial que acompañan al proceso de la atención en todas sus partes. (*Servicios de atención al cliente – Gabino Murillo / Argentina 2003, pág.23*).

### **Calidad total**

Es un sistema de producción de bienes y servicios basados en la actitud y motivación del personal. Calidad Total es la actitud, el deseo de hacer bien las cosas desde la primera vez, y se encaminan a satisfacer al usuario externo de la unidad médica la optimización de su salud a un nivel de precios accesibles. (*La calidad del servicio – Honovitz. J / España 1997, pág.11*).

### **Competencia**

La competencia profesional se refiere a la capacidad y al desempeño de las funciones de los grupos de salud, del personal, administrativos y del personal de apoyo. (*Competence at Work – Spencer.M / New York 1993, pág.65*).

### **Confiabilidad**

La capacidad de prestar un servicio digno de confianza, preciso y conforme a lo ofrecido. (*Modelos de gestión para la confiabilidad – Delgado, M / Colombia 2000, pág.74*).

### **Cortesía**

Expresado a través de la educación, la amabilidad y el respeto del personal y del profesional hacia el paciente. (*Actos de cortesía – Barros, E / México 2010, pág.6*).

### **Comunicación**

La comunicación es un proceso clave en la conformación de las sociedades humanas el término proviene del latín “comunicare” que significa impartir, compartir, hacer común. Este proceso lo hacemos desde que nacemos. (*Belch y Belch, 2001*)

### **Elementos tangibles**

Se refiere a la planta física, equipamiento y apariencia personal. (Interpretaciones y atenuaciones reales – Contreras, J / Cuba 2012, pág.17).

### **Gestión de la Calidad**

Es el compromiso de toda la organización para hacer bien las cosas, es decir, una forma global de mejorar la eficacia y flexibilidad de una empresa o negocio. (James1997:60).

### **Salud**

“La salud se crea donde la gente vive, ama, trabaja y se divierte: Es la integración entre ambientes y gentes, en el proceso de la vida diaria lo que crea un patrón de salud” (Del Bosque, S 1998, pág. 20).

### **Satisfacción del paciente**

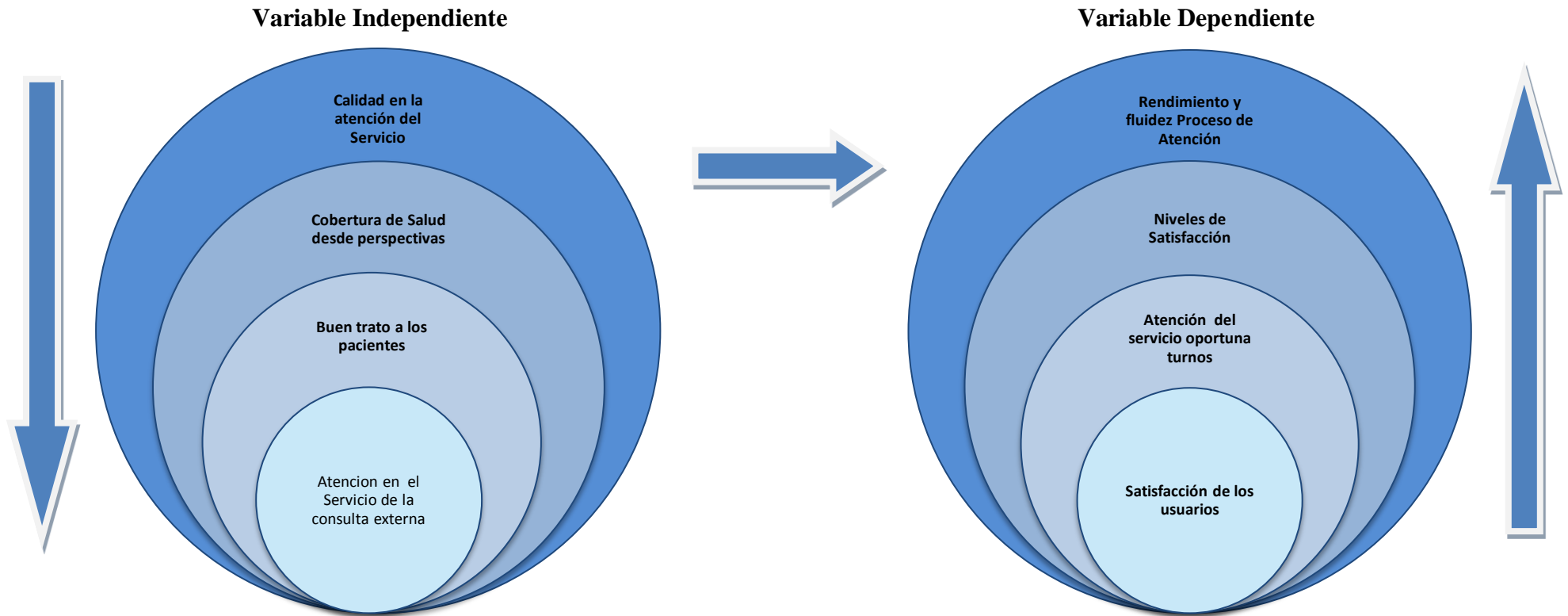
Grado con que la atención brindada, satisface las necesidades y expectativas del paciente y su familia. La satisfacción del usuario es un indicador importante de la calidad de servicios. (Satisfacción organizacional – Judith Gordon / México 1997, pág.42).

### **Servicio**

Conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. Se trata de una herramienta que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada. (Déficit de atención de servicio al cliente – Isabel Rojas/ Chile 2007, pág.42).



## Categorías Fundamentales

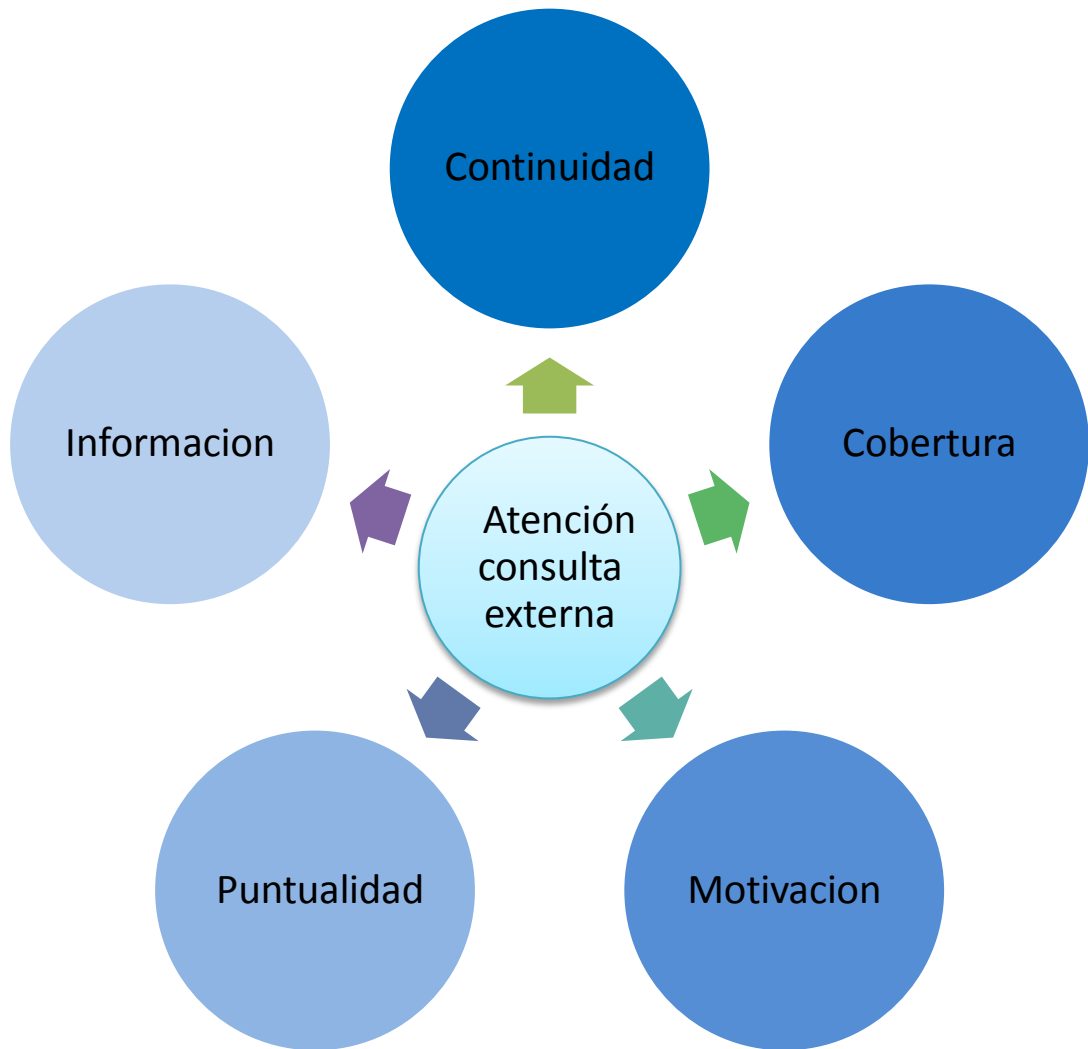


**Grafico No. 2:** Categorías fundamentales de las variables

**Fuente:** Investigación

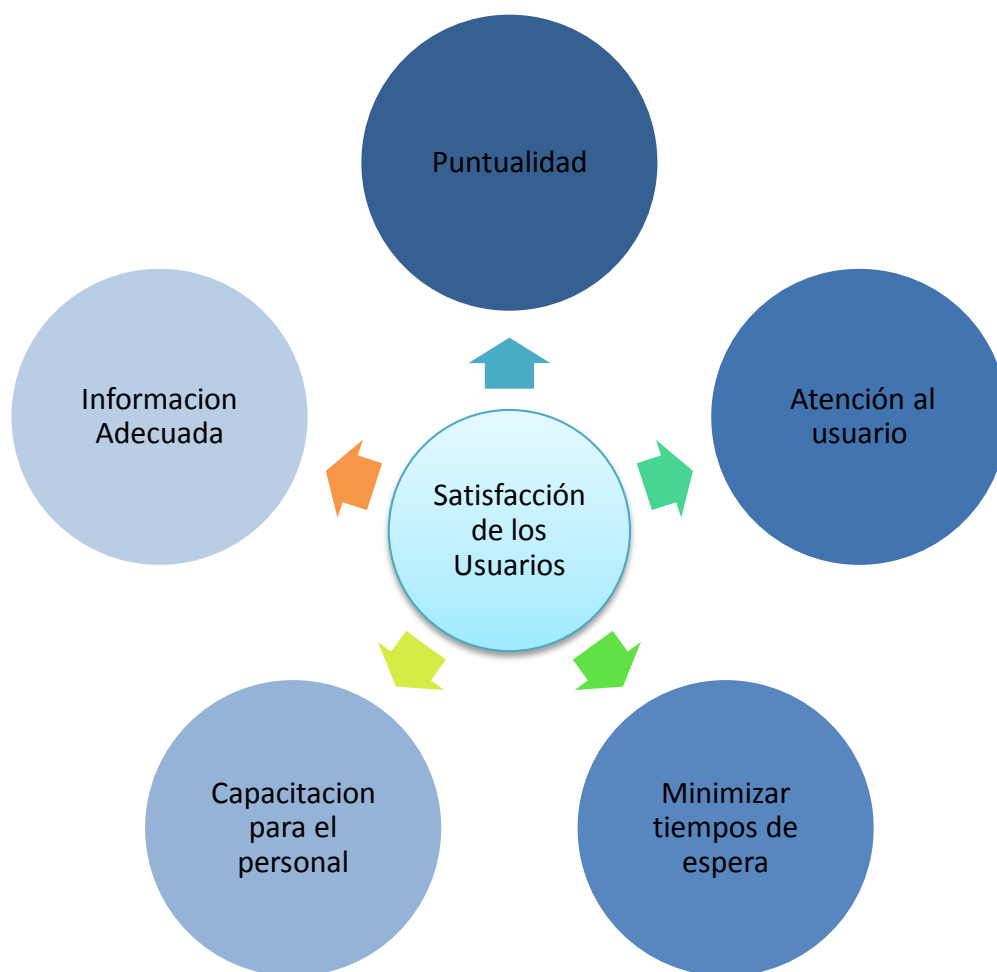
**Elaborado por:** La Autora

**Constelación de Ideas**  
**Variable Independiente**



**Gráfico No. 3:** Constelación de ideas de la variable Independiente  
**Fuente:** Investigación  
**Elaborado por:** La Autora

## Variable Dependiente



**Gráfico No. 4:** Constelación de ideas de la variable Dependiente

**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** La Autora

## Fundamentación Teórica

### *Variable Independiente*

#### **Calidad de atención del servicio**

La calidad del servicio es un tema actual perteneciente a las líneas de investigación de Marketing, dentro del que la literatura es relativamente amplia. La mayor parte del trabajo hasta ahora realizado por diferentes autores, se centra en debatir acerca de los determinantes que subyacen a la calidad de los servicios, las corrientes más importantes apuntan por la diferencia entre lo que los clientes esperan y lo que reciben, y otros se establecen que este parámetro de medición no es el más adecuado y que hay otros. *HAYNES, M, T. Calidad total en servicios (2006).*

La calidad es algo más completo y solo se consigue con:

- Una definición clara de lo que quiere el cliente
- Un proyecto bien estudiado
- Una realización minuciosa cumpliendo especificaciones
- Un buen servicio antes y después de la consulta

La calidad afecta a todos y cada uno de los componentes de una organización. La calidad significa llegar a un estándar más alto con alguno que se encuentre por debajo de lo que se espera cumplir con las expectativas en lo que a satisfacción se refiere. *MOSCOSO, P. Calidad en base a datos de ciencias sociales (2009).*

#### **Definición desde la perspectiva del usuario.**

La calidad implica la capacidad de satisfacer a la vez los deseos de los consumidores, la calidad de un servicio depende de como este responde a las preferencias y las necesidades de los clientes, por lo que se dice que la calidad es la adecuación al uso de sí mismo, en la actualidad de los roles presentados a un consumidor. *BERRY, T. Servicio al usuario en empresas (2006) pág. (79)*

### **Cobertura en la atención**

Los indicadores de cobertura de los servicios de salud reflejan la medida en que las personas que lo necesitan reciben de hecho intervenciones de salud importantes. Tales indicadores incluyen la atención a mujeres durante el embarazo y el parto, los servicios de salud reproductiva, la inmunización para prevenir las infecciones más comunes de la infancia, la administración de suplementos entre otros. *MASAAKI, I. Como implementar cobertura en el sitio de trabajo (2008) pág. (103)*

### **Definición desde una perspectiva de salud.**

Mediante la cobertura, puede estimar cuántos clientes pueden ser atendidos en algunos dispensarios como son: CIEC (Centro Integral de Especialidad Centro), escuela superior, GOE (Grupo de Operaciones Especiales). Puede utilizar estos centros de salud con la finalidad de mejorar la atención policial y de sus familias; Además cuenta con infraestructuras modernas, equipos nuevos con tecnología de punta y con profesionales especializados en las ramas de: Oftalmología, Medicina Interna, Pediatría. *Revista de la Policía Nacional pág. (5)*

### **Definición desde una perspectiva financiera.**

Un concepto de Cobertura enfocado al sector financiero nos indica que la protección de un bien o de bienes para la parte interesada se centra en la capacidad de cubrir ciertos gastos, es decir, la cobertura financiera es el poder de una institución o persona de corresponder a una serie de gastos, estipulados o no, dependerá de la situación pautada en la relación del momento con los activos disponibles para ser usados en esto. La cobertura a nivel satelital se comprende como una zona en la que la señal satelital para internet o telefonía está disponible para los equipos que se encuentran en ella, la cobertura de una señal depende de la cantidad de personas o clientes que la empresa de telecomunicaciones tenga a su disposición. *PERESTELO, P. Herramienta para toma de decisiones financieras (2011) pág. (54)*

## **Motivación para el personal**

En un entorno empresarial competitivo, motivar y retener a los mejores talentos de tu empresa es vital. Esto significa garantizar que los miembros del personal, especialmente los empleados de alto rendimiento, estén satisfechos con su trabajo, pero motivados para quedarse en tu empresa. Las empresas que comprenden el valor de la moral de trabajo fuerte utilizan una serie de estrategias para fomentar la lealtad, el entusiasmo, la motivación y, en última instancia, la retención.

Los 10 pasos para motivar a un trabajador son:

- Poder desarrollarse profesionalmente (66%).
- Aprender más sobre la profesión que desempeña (54%).
- Asumir responsabilidades (53%).
- Trabajar en un buen ambiente (49%).
- Desempeñar un trabajo interesante (40%).
- Tener buena relación con los compañeros (39%).
- Poder conciliar vida laboral y personal (39%).
- Poder aportar sugerencias, propuestas, soluciones (38%).
- Conseguir un reconocimiento por el trabajo realizado (37%).
- Conocer bien las funciones del puesto que ocupa (36%).

*DAVIS, K. Comportamiento humano en el trabajo (2001) pág. (176).*

## **Definición desde una perspectiva sobre recursos humanos.**

La importancia de la motivación es una técnica esencial en las empresas, ésta técnica se basa en mantener a los empleados con un alto estímulo en el cual ellos puedan desarrollar actitudes positivas, las cuales puedan mejorar su desempeño en el trabajo, se menciona que es una técnica esencial para las empresas, ya que la presencia de los empleados correctamente motivados para ejecutar lo mejor posible sus funciones y tareas laborales es beneficioso, tanto para la organización que tendrá mayor probabilidad de obtener mejores resultados, como para los propios trabajadores quienes experimentarán un aumento en su calidad de vida laboral. *ARIAS, L. Administración de recursos humanos de alto desempeño (2012) pág. (194).*

## **Puntualidad**

Es el esfuerzo de estar a tiempo en el lugar adecuado para cumplir obligaciones sin tener distracción, retraso y obstáculos. *Robbins, Coulter (2012)*.

La puntualidad es algo fundamental para nuestra personalidad de carácter, ya que somos capaces de hacer más actividades, se realiza un buen trabajo, garantizando la confianza de una segunda persona. *Usiña (2010)*.

### **Definición desde una perspectiva cultural.**

El valor de la puntualidad varía de acuerdo a la cultura y el contexto. En el mundo occidental, se suele considerar que un atraso de unos quince o veinte minutos es algo tolerable en circunstancias normales (para encontrarse en un bar, llegar a una casa de visita, etc.). En cambio, las culturas orientales consideran que cualquier impuntualidad es una falta de respeto. *WILFRIDO, P. El valor de la puntualidad (2011) pág. (43)*

### **Definición desde una perspectiva empresarial.**

El valor de la puntualidad es necesario para toda a nuestra personalidad de carácter, orden y eficacia, pues al vivir este valor en plenitud estamos en condiciones de realizar más actividades, desempeñar mejor nuestro trabajo, ser merecedores de confianza. *BARTA, M. Puntualidad en las organizaciones (2011) pág. (67)*

Algunos pasos para la puntualidad son los siguientes:

- Examínate y descubre las causas de tu impuntualidad: pereza, desorden, irresponsabilidad, olvido, etc.
- Establece un medio adecuado para solucionar la causa principal de tu problema (recordando que se necesita voluntad y sacrificio): reducir distracciones y descansos a lo largo del día; levantarse más temprano para terminar tu arreglo personal con oportunidad; colocar el despertador más lejos.
- Aunque sea algo tedioso, elabora por escrito tu horario y plan de actividades del día siguiente. Si tienes muchas cosas que atender y te sirve poco, hazlo para los siguientes siete días. En lo sucesivo será más fácil incluir otros eventos y podrás calcular mejor tus posibilidades de cumplir con todo.

Recuerda que con voluntad y sacrificio, lograrás tu propósito.

## **Información**

Una información responsable de atender, informar y tramitar las sugerencias, quejas o reclamos que realiza la comunidad al utilizar el hospital. Su objetivo es garantizar y velar por el cumplimiento de los derechos y responsabilidades de los usuarios, a través de acciones que tiendan a facilitar la información, tramitar los asuntos que sean de su competencia y colaborar en las tareas orientadas a mejorar la calidad de atención al usuario del sistema de salud público.

*SILVIO, H. Deberes y derechos de los pacientes en Latinoamérica (2012) pág. (5) Brindar la información necesaria para el correcto uso del hospital e informar a los usuarios acerca de sus derechos y responsabilidades mediante la entrega de material gráfico o en otro soporte para que pueda ser accesible a usuarios analfabetos o con dificultades visuales o de otro tipo. ALONSO, A. Suministro de información de servicios en organizaciones (2013) pág. (109)*



## ***Variable Dependiente***

### **Satisfacción de los usuarios**

El usuario es la persona que realiza un determinado pago y accede a un producto o a un servicio, por lo tanto la satisfacción de los usuarios se refiere al nivel de conformidad de la persona cuando utiliza un servicio. La lógica indica que a mayor satisfacción hay mayor posibilidad de que la persona vuelva al mismo lugar donde fue atendida.

Los elementos que conforman la satisfacción a los usuarios son los siguientes:

- El rendimiento percibido
- Las expectativas
- Los niveles de satisfacción

### **El rendimiento percibido**

Se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el "*resultado*" que el cliente "*percibe*" que obtuvo en el producto o servicio que adquirió.

El rendimiento percibido tiene las siguientes características:

- Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa.
- Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio.
- Está basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad.
- Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente.

- Depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos. Dada su complejidad, el "rendimiento percibido" puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el "cliente".

## **Las expectativas**

Las expectativas son las “esperanzas” que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones:

- Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio.
- Experiencias de compras anteriores.
- Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión (p.ej.: artistas).
- Promesas que ofrecen los competidores.

En la parte que depende de la empresa, está debe tener cuidado de establecer el nivel correcto de expectativas. Por ejemplo, si las expectativas son demasiado bajas no se atraerán suficientes clientes; pero si son muy altas, los clientes se sentirán decepcionados luego de la compra.

Un detalle muy interesante sobre este punto es que la disminución en los índices de satisfacción al usuario no siempre significa una disminución en la calidad de los productos o servicios; en muchos casos, es el resultado de un aumento en las expectativas del cliente situación que es atribuible a las actividades de mercadotecnia (en especial, de la publicidad y las ventas personales).

En todo caso, es de vital importancia monitorear “regularmente” las “expectativas” de los clientes para determinar lo siguiente:

- Si están dentro de lo que la empresa puede proporcionarles.
- Si están a la par, por debajo o encima de las expectativas que genera la competencia.
- Si coinciden con lo que el cliente promedio espera, para animarse a comprar.

### **Los niveles de satisfacción**

Luego de haber recibido el servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

- **Insatisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del servicio no alcanza las expectativas del cliente.
- **Satisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del servicio coincide con las expectativas del cliente.
- **Complacencia:** Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Dependiendo el nivel de satisfacción a los usuarios, se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa, por ejemplo: Un cliente insatisfecho cambiará de marca o proveedor de forma inmediata, deslealtad condicionada por la misma empresa. Por su parte, el cliente satisfecho se mantendrá leal; pero, tan solo hasta que encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor (lealtad condicional). En cambio, el cliente complacido será leal a una marca o proveedor porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional (lealtad incondicional). *TAYLOR C, Calidad asistencial y satisfacción del paciente. (2014) pág. (328- 332).*

## **Información Adecuada**

La información clínica que se proporciona al paciente o usuario de un servicio de salud puede contribuir al mejor desarrollo del proceso asistencial, mejorar la relación entre los sanitarios y aquél y, por tanto, influir en la calidad del servicio. Todo profesional sanitario que interviene en el proceso asistencial tiene la obligación de informar dentro de sus funciones y competencias, aun existiendo la figura del médico responsable, figura que no siempre es fácil de establecer (como cuando intervienen distintos servicios en un mismo proceso asistencial).

*ARANAZ, J. Atención en servicios en urgencias hospitalarias (2008) pág. (117)*

## **Capacitación para el personal**

La formación y la capacitación de nuevos saberes y la adaptación a la tecnología es una forma estratégica que la enfermera del siglo XXI debe asumir como herramienta práctica y útil para asumir los cambios y transformaciones que se experimenta en este sector salud. Por este motivo este trabajo investigativo presentara aspectos generales, metodológicos y resultados de los mismos, presentación y desarrollo de una propuesta técnica a nivel empresarial, como es la capacitación continua al personal tanto médico como administrativo del Hospital de la Policía Nacional Quito No.1. *Revista de la Policía Nacional*

## **Rapidez en la entrega de turnos**

Las “colas o líneas de espera son un aspecto de la vida moderna que encontramos continuamente en nuestras actividades cotidianas, especialmente en el servicio de atención al cliente. Lamentablemente en el Hospital donde se realizará esta investigación las colas soy muy largas debido a la falta de personal en la consulta externa que posee el hospital y se necesita una de más personal administrativo que despache los turnos de una manera más ágil.

## Atención médica

Asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo de riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso. *TAYLOR C, Calidad asistencial y satisfacción del paciente. (2014) pág. (98).*

Otras definiciones de organizaciones y hospitales reconocidos y expertos del mundo manifiestan lo siguiente:

- Nélide Fernández Busso: “la atención como la belleza o la bondad son conceptos primitivos y polisémicos”.
- R.I Lee y L.W. Jones, 193. “la buena atención médica es la clase de medicina que practican y enseñan los líderes reconocidos de la profesión médica en determinado momento o periódico social, cultural y de desarrollo profesional, en una comunidad o grupo de población.”
- R. Doll, 197. “el campo de las políticas y prácticas de salud tiene tres atributos que definen la atención médica en: eficiencia médica, aceptabilidad económica y eficiencia económica que son independientes uno de otros y requieren diferentes métodos de evaluación.
- R.H. Brook y K.N. Williams, 197. “la calidad incluye a la atención médica y al arte de la atención. La primera es la adecuación de los procesos de diagnóstico y tratamiento. El arte de la atención se refiere al medio, la manera y la conducta del proveedor al impartirla y comunicarse con el paciente”

## **Comodidad en el tiempo de espera**

El paciente ambulatorio es la persona más importante en la atención ya sea en el hogar o en cualquier institución de salud pública o privada, los galenos, como integrantes de un equipo de salud deben orientar su capacidad de observación, comprensión y enseñanza hacia la organización y ejecución de trabajo. Además satisfacer las necesidades de higiene y confort del paciente y brindar atención de calidad y calidez al paciente durante su tratamiento y recuperación en hospitalización.

## **Hipótesis**

La atención del servicio de consulta externa del Hospital Quito No.1 de la Policía Nacional incide en la satisfacción de los usuarios, al año 2014.

## **Señalamiento de Variables**

A continuación se describen las variables del estudio:

**Variable Independiente:** La atención del servicio de Consulta Externa

**Variable Dependiente:** La satisfacción de los usuarios o pacientes ambulatorios.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **Enfoque**

La investigación se basará en un enfoque cuantitativo que permita aportar con un cambio esencial y aportar con una propuesta que contribuya al desarrollo de una buena atención al usuario en la consulta externa del Hospital Quito N°.1 Policía Nacional.

Se argumenta la modalidad cuantitativa que permitirá a través de la estadística medir de acuerdo a una encuesta cuales son los índices de una inadecuada atención en el Hospital de la Policía Nacional Quito No.1, donde se encontrará varios aspectos de falta de atención como por ejemplo el tiempo de espera para ser atendidos, los pacientes ambulatorios realizan grandes filas para recibir un turno entre otros factores.

#### **Modalidad de la Investigación**

##### **Investigación de Campo**

La investigación se realizará en el sitio donde se produce el fenómeno que se encuentran en estudio, para tomar contacto directo con la realidad, las diferentes falencias que presenta el personal de salud de la consulta externa. Además ayudará a obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto particular de la vida real.

## **Investigación Bibliográfica**

Se obtuvieron datos de libros, revistas, folletos e internet que serán un apoyo sustentable para la ejecución del mismo. Además se realizará una observación directa del lugar el cual me permita tener una visión detallada del sector.

## **Nivel o Tipo de Investigación**

### **Investigación Exploratoria**

Se exploró las condiciones necesarias y suficientes para la realización de la investigación, el investigador se pondrá en contacto con el entorno, identificando el problema permitiéndose de esta manera adquirir conocimientos y experiencias para formular una hipótesis de una posible solución.

### **Investigación Descriptiva**

Se utilizó la estadística descriptiva para el análisis de los datos así como y describir los diferentes resultados en sus respectivos análisis e interpretación que contribuyan a su aplicación.

## **Población y Muestra**

### **Población**

“Población es el conjunto de mediciones que se pueden efectuar sobre una característica común de un grupo de seres u objetos”. RODRIGUEZ Moguel Ernesto A. (1. Edición 2005). México. Metodología de la Investigación.



Para identificar la población que será objeto de estudio, se toma en consideración los datos proporcionados por los diferentes departamentos de esta casa de salud en el período correspondiente a 6 meses, contó con un total de 9.000 pacientes, la investigación únicamente enfoca el área de consulta externa, la misma que cuenta con 2.188 pacientes atendidos en los meses antes mencionados, por lo que será esta cantidad considerada como población y de la que se obtendrá la muestra.

A continuación se detalla la tabla en la que se demuestra de manera detallada los datos que sirven para la investigación:

**Tabla No. 2: Población**

<b>SERVICIOS QUE COMPRENDE</b>	<b>Nº. PACIENTES ATENDIDOS</b>
<b>Consulta Externa</b>	<b>2188</b>
Emergencia	1513
Hospitalización	3364
Laboratorio	1084
Rayos X	487
Hospital del Día	364
<b>Total Pacientes</b>	<b>9000</b>

**Fuente:** Dpto. Estadística del Hospital Quito N°1 de la Policía Nacional

**Elaborado por:** La Autora

## Cálculo de la Muestra

Después de la identificación del universo poblacional es necesario calcular la muestra estadística por lo cual su tamaño se calcula a través de la siguiente fórmula:

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

### Dónde:

$Z^2$ =Nivel de confianza =1.96

p=Probabilidad de que se realice el evento = 0,5

q= Probabilidad de que no se realice el evento = 0,5

e= Error permitido = 0,062

N= Es el tamaño de la población

### Para el desarrollo de la fórmula, en el presente trabajo, se considera que:

N= Es el número representativo del grupo de personas que se estudiará como población de donde se determinará el número de encuestas que debemos realizar va hacer el número de personas que debemos encuestar.

**Valor de  $Z^2$ :** El nivel de confianza deseado en la encuesta es del 95%, de acuerdo a la tabla de distribución normal, equivalente a  $Z = 1.96$

**Valor de p:** Se ha utilizado en valor de P de 0,5 dado los resultados de aceptación.

**Valor de q:** Probabilidad de que no ocurra el evento de 0,5 dado los resultados de aceptación.

**Valor de e:** El nivel máximo de error permitido que se considera para el estudio.

**Desarrollo:**

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 2188}{2188 - 1 * 0,062^2 + (1,96) * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{3,8416 * 0,25 * 2188}{(2187 * 0,003844) + (0,49)}$$

$$n = \frac{2101,3552}{8,406828 + 0,49}$$

$$n = \frac{2101,3552}{8,896828}$$

$$n = 236,1915$$

$$n = \mathbf{236}$$

El procedimiento descrito asegura la aleatoriedad de la muestra y la aplicación del cálculo de probabilidades y la inferencia estadística para los resultados del estudio. Es decir se tiene que realizar 236 encuestas para esta investigación.

El Hospital Quito N° 1 de la Policía Nacional presta atención a los usuarios en las siguientes especialidades como son: Traumatología, Pediatría, Oftalmología, Ginecología, Otorrinolaringología, Dermatología, Odontología, Endocrinología, Neurología, Medicina interna y Urología, en el área de la consulta externa, esta información servirá para determinar las condiciones reales de la atención y la satisfacción de los pacientes.

**Tabla No. 3: Variable Independiente.- Atención en el servicio de Consulta Externa**

CONCEPTUALIZACION	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b>Atención en el servicio de Consulta Externa</b></p> <p>Brindar atención de calidad y calidez, al paciente ambulatorio de la Consulta Externa desde que toma el turno durante la atención médica hasta su diagnóstico y posterior tratamiento.</p>	Usuarios	$\frac{\text{No. Total de usuarios}}{\text{No. De usuarios atendidos satisfactoriamente por el médico}}$	¿La atención del médico fue?	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Observación</p>
	Información sobre reserva de turnos	$\frac{\text{No. total de llamadas}}{\text{No. de llamadas para obtener un turno}}$	¿Sabía usted que puede obtener un turno médico por vía telefónica (Call Center)?	
	Rapidez en la caja	$\frac{\text{No. total de usuarios que cancelan el turno de atención}}{\text{No. de usuarios que no cancelan su turno a tiempo}}$	¿Está usted de acuerdo con la agilidad de atención en la caja?	
	Programación	$\frac{\text{No. Total de reclamos}}{\text{No. De reclamos por cambio del horario del turno}}$	¿Se le comunica a usted cuando su turno ha sido cambiado a otro horario?	

**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** La Autora

**Tabla No. 4: Variable Dependiente.- Satisfacción de los Usuarios**

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b>Satisfacción de los Usuarios</b></p> <p>Grado con que la atención brindada, satisface las necesidades y expectativas del paciente y su familia.</p>	Usuarios	$\frac{\text{No. total de personas que esperan un turno}}{\text{No. De personas insatisfechas con el tiempo de espera}}$	¿Qué tiempo le tomo conseguir su turno?	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Observación</p>
	Satisfacción	$\frac{\text{No. de quejas}}{\text{No. total de paciente en el día}}$	¿Cómo calificaría usted la atención que le brindó su médico durante la consulta?	
	Atención al usuario	$\frac{\text{No. De pacientes que se quedan sin turno}}{\text{No. Total de turnos asignados en el sistema}} \times 100$	¿Cómo califica Usted el sistema de entrega de turnos?	
	Usuarios	$\frac{\text{N}^\circ \text{ total de atención médica por los residentes}}{\text{No. de Usuarios insatisfechos por la atención de los médicos residentes}}$	¿Está usted de acuerdo con la atención médica recibida por médicos residentes?	

**Fuente:** Investigadora  
**Elaborado por:** La autora

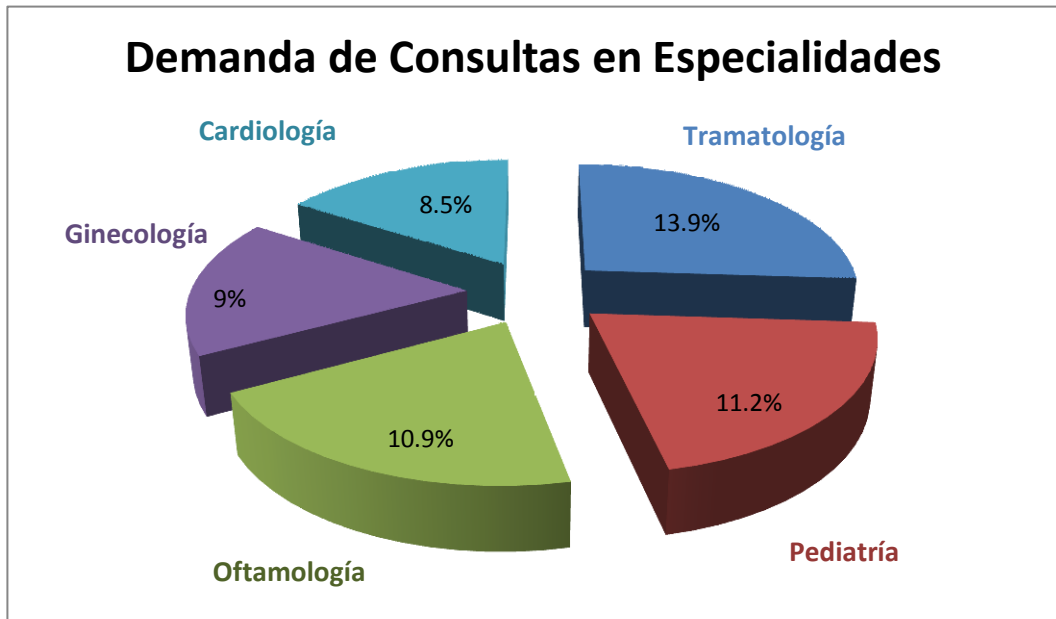
En la siguiente tabla se muestra el número de pacientes que son atendidos de acuerdo a la especialidad correspondiente, un porcentaje de población de todos los pacientes que acuden al Hospital y finalmente un número de encuestas que se realizó para cada especialidad para obtener la demanda de atención que están recibiendo los pacientes en cada una de las especialidades.

**Tabla No. 5: Demanda de atención de las siguientes especialidades en salud**

<b>Especialidades Médicas</b>	<b>N° de pacientes</b>	<b>Representación con la población</b>	<b># Encuestas</b>
Traumatología	304	13,9	21
Pediatría	241	11.2	11
Oftalmología	239	10,9	26
Ginecología	198	9,0	15
Cardiología	186	8,5	26
Otorrinolaringología	178	8,1	20
Dermatología	165	7,5	15
Odontología	155	7.1	17
Endocrinología	142	6,5	15
Urología	141	6,4	33
Neurología	136	6,2	18
Medicina Interna	103	4,7	19
<b>Total</b>	<b>2188</b>	<b>100</b>	<b>236</b>

**Fuente:** Estadística y admisión consulta externa hospital de la policía nacional.  
**Elaborado por:** La Autora

## Demanda de consultas en especialidades



**Gráfico No. 5:** Demanda de atención de las siguientes especialidades en salud.  
**Fuente:** Departamento estadística y admisión en consulta externa del hospital Quito N°1 Policía Nacional  
**Elaborado:** La Autora

### Análisis e Interpretación

Como se observa en el cuadro y en el gráfico anterior se identifica que el 13,9% corresponde a la especialidad de traumatología con 304 pacientes atendidos siendo la especialidad con mayor demanda, el 11,2% corresponde a pediatría con 241 pacientes atendidos, el 10,9% corresponden a oftalmología con 239 pacientes, el 9% la especialidad de Ginecología con 198 pacientes y el 8,5% en Cardiología, estas cinco especialidades corresponden a la atención en consulta externa para su atención.

Las especialidades de Urología y Pediatría tiene mayor demanda entre las 12 especialidades, siendo con mayor número de encuestas la especialidad de Urología debido que en la tabla se muestra un valor de 33 encuestas, en cambio en el servicio de Pediatría tiene la menor demanda con un valor de 11 encuestas según esta en el cálculo de la tabla No.3.

## **Recolección de la Información**

Se utilizó la técnica de la encuesta, con el instrumento cuestionario, dirigido a pacientes que acuden a la consulta externa para su atención en el hospital Quito No.1 Policía Nacional, con preguntas cerradas, que permitirán obtener información muy valiosa para determinar las condiciones reales de la calidad de atención y las necesidades insatisfechas de los usuarios. Podemos ver que hoy en día esta institución ha tenido un crecimiento muy significativo lo cual permitirá tener una facilidad de acceso a la información.

## **Procesamiento y Análisis**

- Aplicación de encuestas
- Recopilación y análisis de la información
- Análisis e interpretación de resultados
- Análisis de las variables

Mediante la aplicación de encuestas, la información se recolectará, organizará y tabulará para su posterior análisis, el mismo que permitirá detectar el problema y ayudará a dar una mejor aplicación e interpretación de los resultados obtenidos para mejorar la calidad de los servicios en salud de la consulta externa del hospital Quito No.1 de la Policía Nacional.

## **Técnica.**

La encuesta consiste en un cuestionario como instrumento que será aplicado a la muestra de la investigación con la finalidad de concebir si el servicio y atención influirá en la satisfacción de los usuarios.

## **Instrumento.**

El instrumento a empezar en esta investigación es la encuesta tipo cuestionario, instrumento en función a las variables dependiente e independiente mostradas en los tablas No.3 y No.4 respectivamente.



## Técnicas de recolección.

Encuesta tipo cuestionario

Observación

### ¿Cuál es la situación?

La aplicación de una adecuada atención o estudio de factibilidad, mejoramiento en la atención del H.P.Q.N.

**Tabla No. 6:** Plan de recolección de información

1) ¿Para qué?	Para investigar las condiciones de atención que brinda el H. Q. P. N
2) ¿De qué personas?	Usuarios del H. Q. P. N
3) ¿Sobre qué aspectos?	Sobre la satisfacción del cliente
4) ¿Quiénes?	Irene Burbano
5) ¿Cuándo?	15/10/2014
6) ¿Dónde?	H. Q. P. N
7) ¿Cuántas veces?	1 vez
8) ¿Qué técnicas de recolección?	Encuestas
9) ¿Con que?	Cuestionario

**Fuente:** Investigación

**Elaborado:** La Autora

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

A continuación se procede a desplegar la información en forma ordenada, estableciendo porcentajes estadísticos, para su posterior tabulación mediante cuadros, gráficos los cuales nos ayudarán a percibir de una mejor manera los datos obtenidos y de este modo realizar un buen comentario en el que se explicará cual fue el resultado final obtenido de la encuesta de satisfacción del usuario realizado a los pacientes de la consulta externa del Hospital Quito N°. 1 de la Policía Nacional.

#### **Análisis e Interpretación de Resultados de las Encuestas realizadas**

La encuesta fue realizada con el fin de obtener información real para determinar la calidad del servicio de Consulta Externa relacionada con la satisfacción del paciente ambulatorio en el Hospital Quito No.1 de la Policía Nacional.

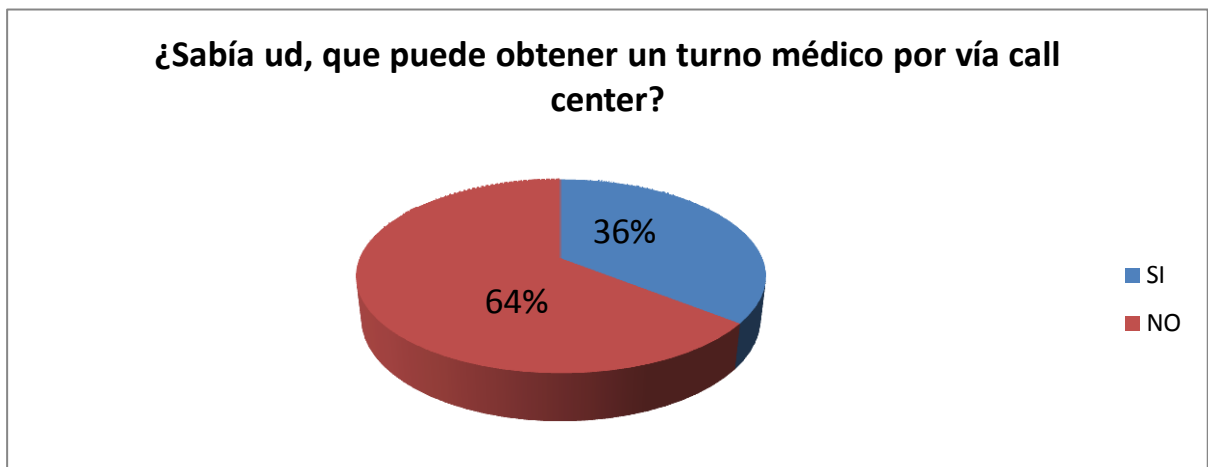
## 1.- ¿Sabía usted que puede obtener un turno médico por vía telefónica Call Center?

**Tabla No. 7:** Sabía usted que puede obtener un turno médico por vía call center

	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	84	36%
NO	152	64%
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>	<b>236</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** La Autora



**Gráfico No. 6:** Sabía usted que puede obtener un turno médico por vía call center?

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** La Autora

### Análisis

Como se puede observar en el gráfico y la tabla de los 236 encuestados el 64% responden no estar informados de este servicio para obtener un turno médico por vía call center; sin embargo un 36% respondieron haber estado informados.

### Interpretación

Se puede identificar que por falta de información la mayoría de los usuarios que concurren al hospital en la madrugada para obtener su turno por ventanilla de admisión en consulta externa para su atención.

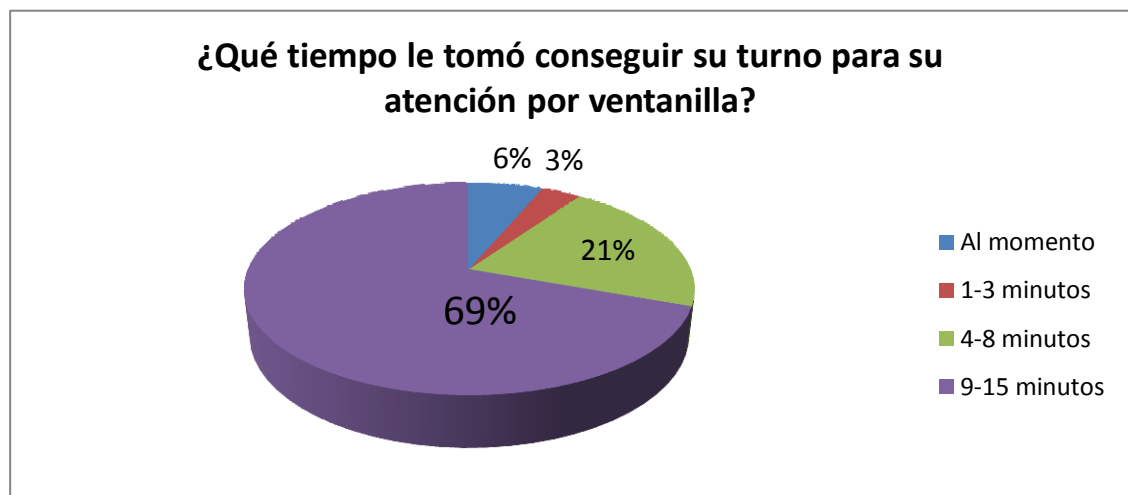
## 2.- ¿Qué tiempo le tomó conseguir su turno para su atención por ventanilla?

**Tabla No. 8:** Qué tiempo le tomó conseguir su turno para su atención por ventanilla

	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
Al momento	15	6%
1-3 minutos	8	3%
4-8 minutos	49	21%
9-15 minutos	164	69%
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>	<b>236</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** La Autora



**Gráfico No. 7:** Qué tiempo le tomó conseguir su turno para su atención por ventanilla?

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** La Autora

### Análisis

En cuanto al tiempo que el usuario tuvo que esperar para conseguir su turno para su atención por ventanilla, un 69% contestó que espero de 9-15 minutos, el 21% de los usuarios esperó de 4 a 8 minutos, Sin embargo un 3% de los pacientes esperaron de 1 a 3 minutos y finalmente un 6% de usuarios al momento.

### Interpretación

La mayoría de los usuarios contestaron que lleva largas colas y demorado tiempo de espera para conseguir su turno por ventanilla, esta información representa un área para mejorar la atención al usuario.

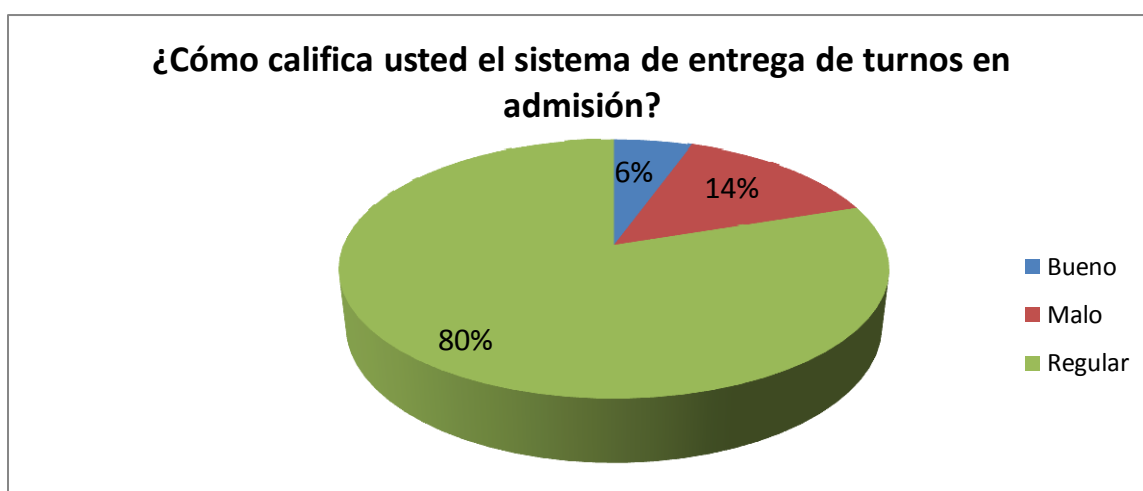
### 3.- ¿Cómo califica usted el sistema de entrega de turnos en admisión?

**Tabla No. 9:** Cómo califica usted el sistema de entrega de turnos en admisión

	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
Bueno	13	6%
Malo	34	14%
Regular	189	80%
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>	<b>236</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado:** La Autora



**Gráfico No. 8:** Cómo califica usted el sistema de entrega de turnos en admisión?

**Fuente:** Encuesta

**Autor:** La investigadora

#### **Análisis**

Se observa que un 80% de los usuarios encuestados manifestó que el sistema para la entrega de turnos en admisión es regular, mientras que el 14% es malo y el 6% de los usuarios percibió que es bueno.

#### **Interpretación**

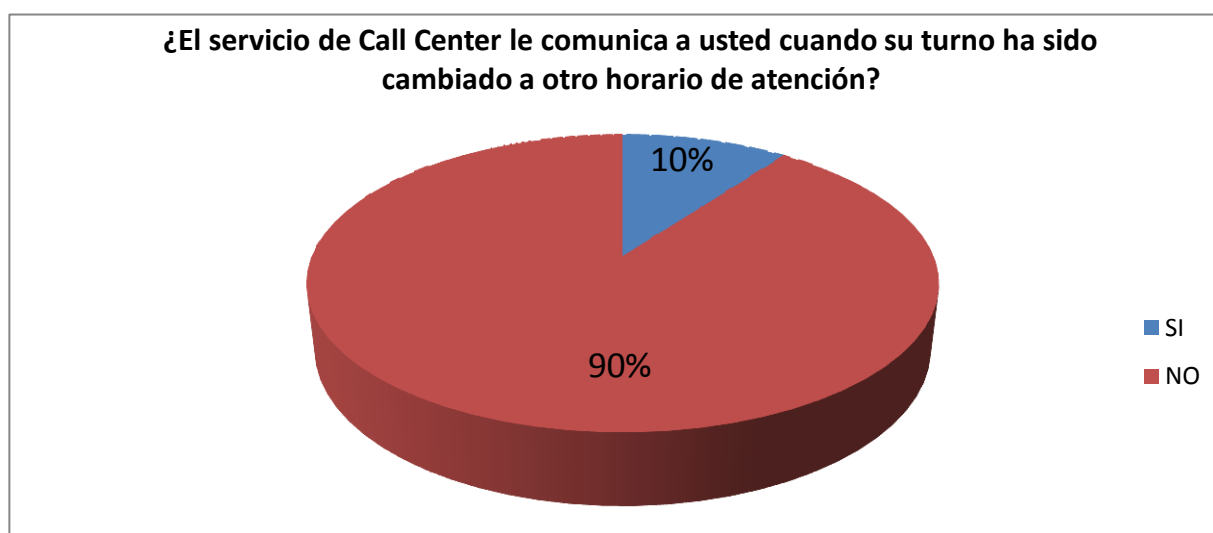
Al relacionar estos resultados se identifica que el sistema software es obsoleto y lento, se evidencia en turnos duplicados a la misma hora para la atención médica, y se agrava generando malestar y quejas de parte del paciente o familiares.

#### 4.- ¿El servicio de Call Center le comunica a usted cuando su turno ha sido cambiado a otro horario de atención?

**Tabla No. 10:** El servicio de Call Center le comunica cuando su turno ha sido cambiado a otro horario de atención

	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	24	10%
NO	212	90%
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>	<b>236</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado:** La Autora



**Gráfico No. 9:** El servicio de Call Center le comunica cuando su turno ha sido cambiado a otro horario de atención?

**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** La investigadora

#### **Análisis**

Se observa en el gráfico que el mayor porcentaje de los usuarios encuestados el 90% que representa a 212 personas que contestaron que el servicio de call center no comunica cuando su turno ha sido cambiado a otro horario de atención para su consulta, mientras que el 10% contestaron que sí.

#### **Interpretación**

Como se aprecia, entre los principales problemas a nivel nacional, es la falta de información por parte del personal de atención por vía telefónica, como consecuencia los usuarios afectados son aquellos que solicitan cita previa.

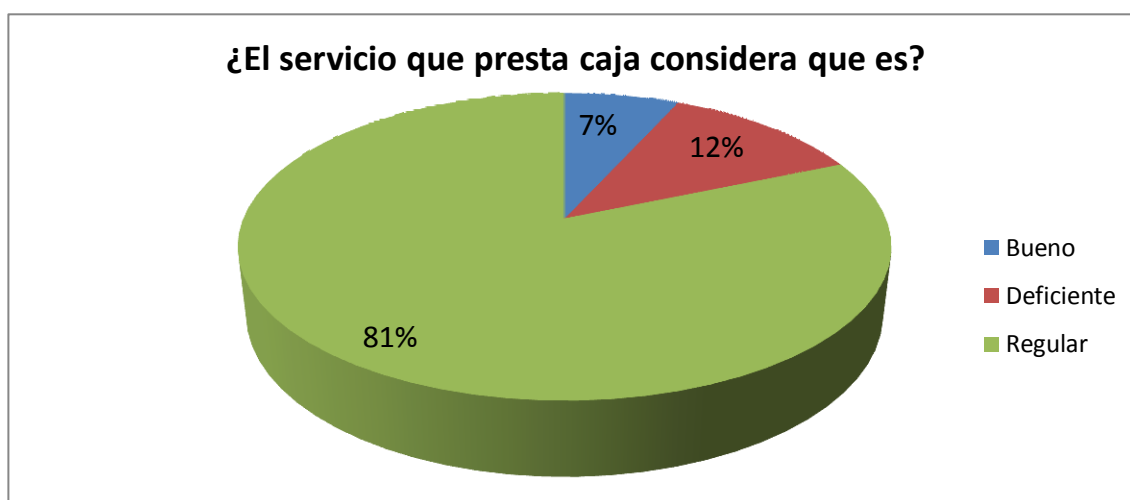
## 5.- ¿El servicio que presta caja considera que es?

**Tabla No. 11:** El servicio de la caja considera que es

	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
Bueno	16	7%
Deficiente	28	12%
Regular	192	81%
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>	<b>236</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado:** La Autora



**Gráfico No. 10:** El servicio de la caja considera que es?

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** La Autora

### Análisis

Luego de ser realizada la encuesta se determina que el 81% de los encuestados consideran que el servicio de la caja es regular, mientras que el 12% de los usuarios exhortan que es deficiente el servicio que presta la casa de salud y finalmente pocas personas que representa en la gráfica el 7% dicen sentirse a gusto con el servicio.

### Interpretación

Se observa que los usuarios hacen largas filas para el pago de sus respectivas consultas y esto genera congestión en la entrada de la institución.

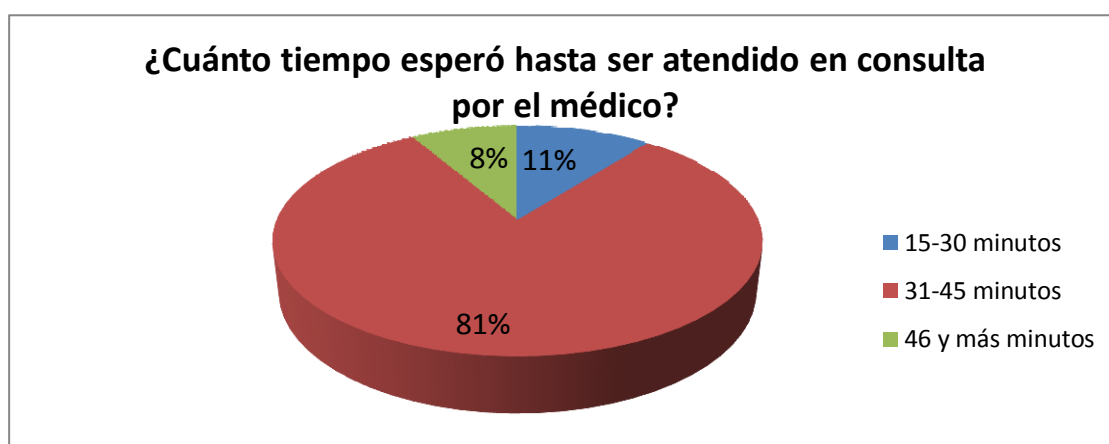
## 6.- ¿Cuánto tiempo esperó hasta ser atendido en consulta por el médico?

**Tabla No. 12:** Cuánto tiempo esperó hasta ser atendido en consulta por el médico

	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
15-30 minutos	25	11%
31-45 minutos	191	81%
46 y más minutos	20	8%
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>	<b>236</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado:** La Autora



**Gráfico No. 11:** Cuánto tiempo esperó hasta ser atendido en consulta por el médico?

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** La Autora

### Análisis

Se determina en este gráfico que un 81% correspondiente a 191 personas de los usuarios esperan de 31 a 45 minutos para ser atendidos, mientras que el 11% de los pacientes esperan alrededor de 15 a 30 minutos y por último un 8% de los usuarios son atendidos de 46 minutos en adelante.

### Interpretación

Los datos de este gráfico es debido a que los médicos pasan visita a los pacientes hospitalizados y se demoran en atender la consulta externa, esto hace que los usuarios se sientan inconformes porque han esperado demasiado tiempo para ser atendidos provocando una mala imagen a la institución.



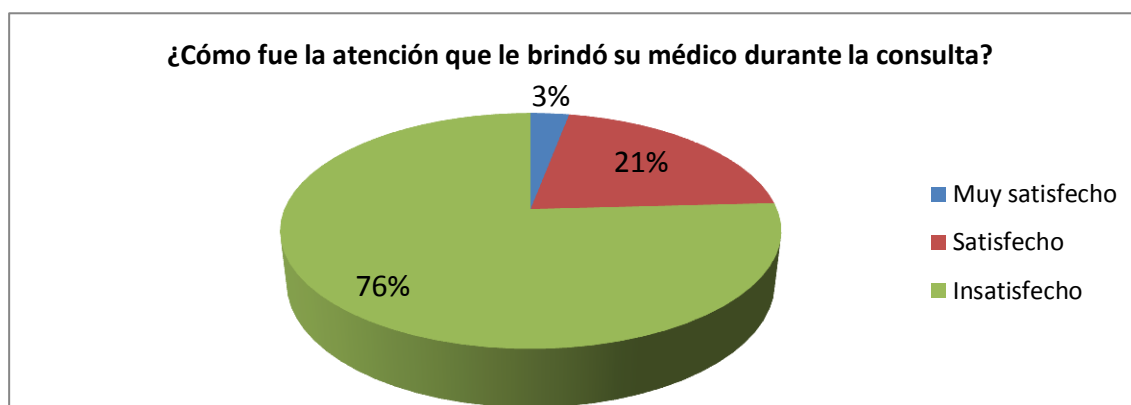
## 7.- ¿Cómo fue la atención que le brindó su médico durante la consulta?

**Tabla No. 13:** Cómo fue la atención que le brindó su médico durante la consulta

	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
Muy satisfecho	7	3%
Satisfecho	50	21%
Insatisfecho	179	76%
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>	<b>236</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado:** La Autora



**Gráfico No. 12:** Cómo fue la atención que le brindó su médico durante la consulta?

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** La Autora

### Análisis

Se puede observar en el gráfico No.12 que el 76% de los usuarios están insatisfechos durante la consulta, de la misma manera hay un 21% de los pacientes que están satisfechos con la atención y un 3% está satisfecho con la atención.

### Interpretación

Este gráfico demuestra que la mayoría de los pacientes se sienten insatisfechos debido a la impuntualidad de los médicos y no pueden atenderles en el horario establecido porque dan prioridad a otras actividades y los pacientes son atendidos de manera apresurada.

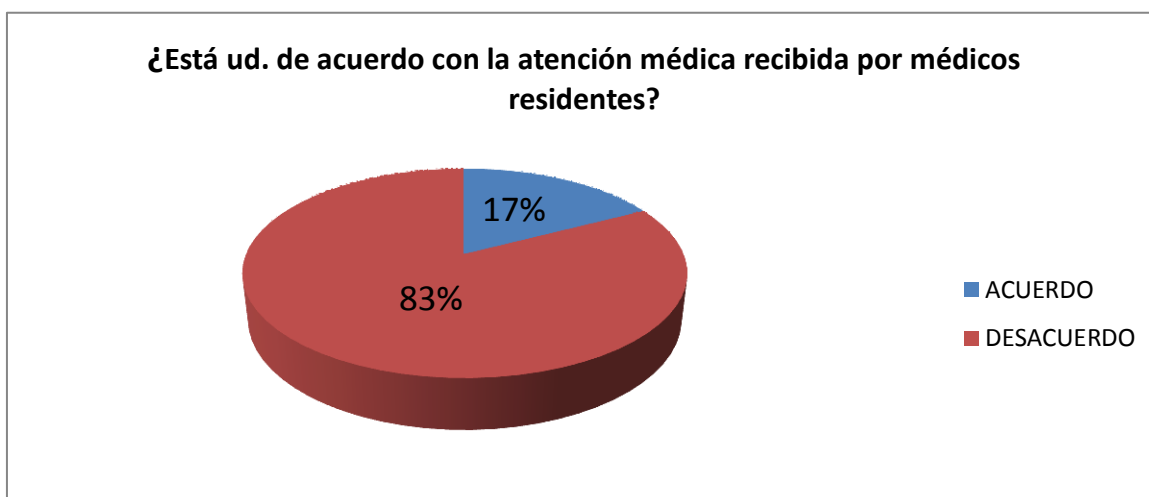
### 8.- ¿Está Ud. de acuerdo con la atención médica recibida por médicos residentes?

**Tabla No. 14:** Está usted de acuerdo con la atención médica recibida por médicos residentes

	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
ACUERDO	41	17%
DESACUERDO	195	83%
TOTAL ENCUESTADOS	236	100%

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado:** La Autora



**Gráfico No. 13:** Está usted de acuerdo con la atención médica recibida por médicos residentes?

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** La investigadora

### Análisis

Se observa en el gráfico anterior que el 83% de los usuarios que acuden al hospital están en desacuerdo con la atención médica recibida por médicos residentes, por otro lado hay un 17 % de los usuarios que están de acuerdo en ser atendidos por el médico residente.

### Interpretación

Con el análisis de estos datos se interpreta que los pacientes se sienten inseguros con la atención recibida por el médico tratante, postgradista debido a que no están al tanto con el tratamiento de cada uno de los pacientes.

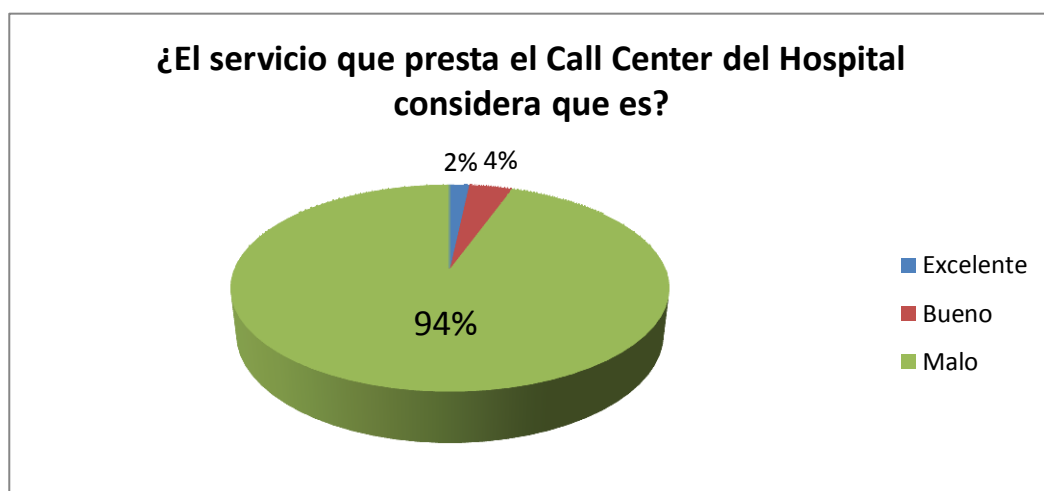
## 9.- ¿El servicio que presta el call center del hospital considera que es?

**Tabla No. 15:** El servicio que presta el call center del hospital considera que es

	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
Excelente	4	2%
Bueno	9	4%
Malo	223	94%
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>	<b>236</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** La Autora



**Gráfico No. 14:** El servicio que presta el call center del hospital considera que es?

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** La Autora

### Análisis

Luego de ser aplicada la encuesta la gran mayoría casi en su totalidad representado en la gráfica anterior con el 94% de los encuestados en la casa de salud no se sienten para nada beneficiados con respecto al servicio que brinda la institución mediante el call center;

### Interpretación

Se encuentra que increíblemente solo un 4 % de todos los usuarios que concurren al hospital día a día manifiestan que “no es el mejor servicio pero tampoco el peor”, es decir para este porcentaje de personas es una atención normal y finalmente el 2% no presentan quejas en lo que al servicio se refiere.

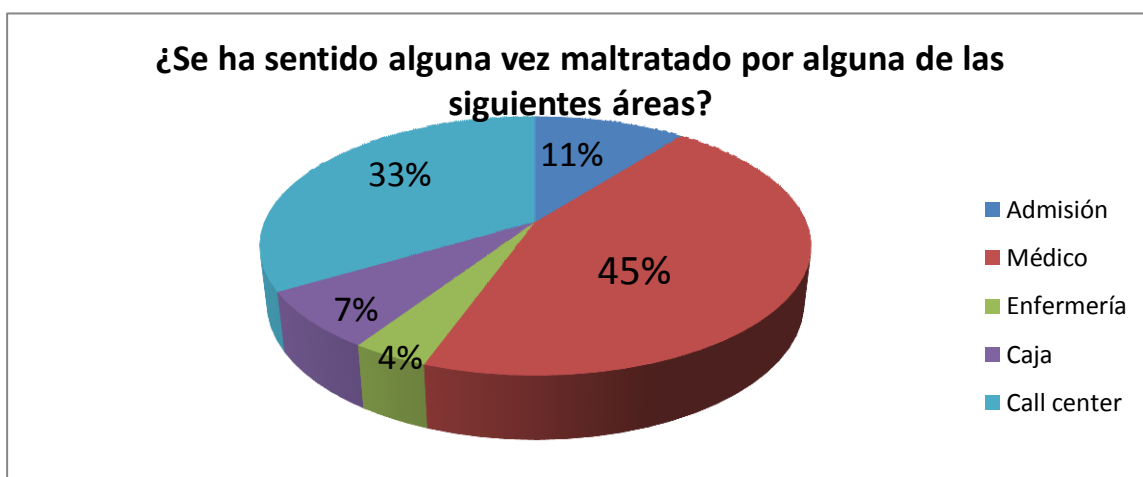
## 10.- ¿Se ha sentido alguna vez maltratado por alguna de las siguientes áreas?

**Tabla No. 16:** Se ha sentido alguna vez maltratado por alguna de las siguientes áreas

	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
Admisión	25	11%
Médico	106	45%
Enfermería	9	4%
Caja	17	7%
Call center	79	33%
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>	<b>236</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** La Autora



**Gráfico No. 15:** Se ha sentido alguna vez maltratado por alguna de las siguiente áreas?

**Fuente:** Encuesta

**Elaborada por:** La Autora

### Análisis

Se observa en el diagrama de pastel que el índice de mayor porcentaje es del 45% que afirma que los usuarios han recibido maltrato por parte de los médicos. Luego se visualiza un 33% que indica que el servicio del call center no satisfacen sus necesidades, el 7% los usuarios manifiestan que el servicio de caja es inadecuado debido a que no tiene el cambio para los pacientes que pagan la consulta, el 11% de los resultados en el área de admisión; y el 4% de enfermería es el grupo humano del que los usuarios perciben el maltrato.

### Interpretación

Después del análisis se considera que hay una mala atención en todas las áreas dando un malestar a todos los usuarios que acuden al hospital.

## **VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS**

Después de haber realizado la encuesta se tomaron 2 preguntas de las 10 preguntas para proceder a la verificación de hipótesis y están son las preguntas No.6 respectivamente debido a que uno de los factores que más quejas a presentado el hospital es sobre el tiempo que demoran los médicos en atender a sus pacientes. Por otro lado se tomará la pregunta No.7 por el motivo de que la atención médica a los usuarios les pareció buena o mala.

Como se determina en este resultado siete de cada diez encuestados manifiestan que se precisa un verdadero proceso de mejoramiento de calidad que permite revertir estos indicadores. Por tanto se hace también urgente analizar desde la percepción del personal las causas que generan tal estimación y determinar los factores causales tales como la mala calidad en forma general que presta la consulta externa del hospital.

Para la verificación de la hipótesis se utilizará el método de Chi-Cuadrado para analizar el cruce y dependencia entre 2 variables.

Planearemos la hipótesis nula y la hipótesis alternativa.

### **Formulación de la Hipótesis**

HO: La atención del servicio de consulta externa del Hospital Quito No.1 de la Policía Nacional no incide en la satisfacción de los usuarios.

H1: La atención del servicio de consulta externa del Hospital Quito No.1 de la Policía Nacional incide en la satisfacción de los usuarios.

$$X^2 = \sum \left( \frac{(O - E)^2}{E} \right)$$

Estimador estadístico:

Se ha considerado las preguntas: No.6, relacionada con el tiempo de espera hasta ser atendido en consulta externa por el médico y la pregunta No.7, relacionada como la forma de atención que le brindó el médico durante la consulta.

### Nivel de significancia y regla de decisión

#### Datos

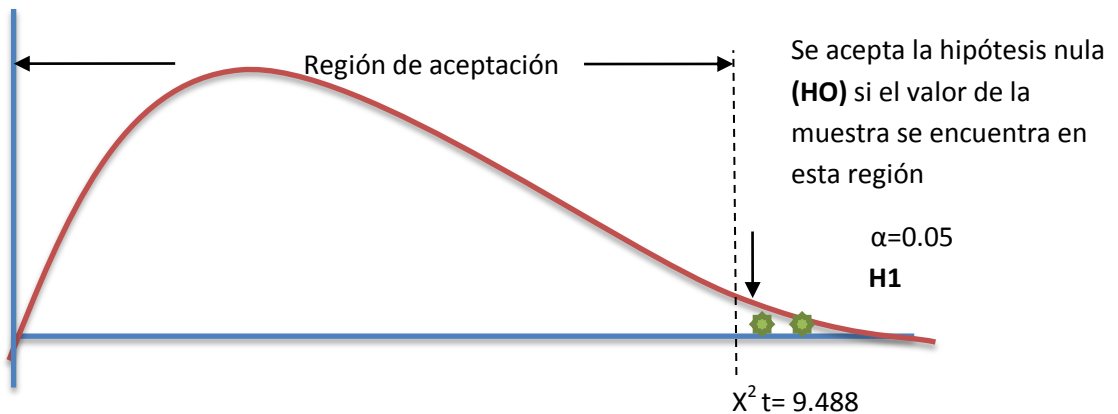
$$\alpha = 0.05$$

$$gl = f(3-1) \cdot c(3-1) = 4$$

$$X^2_{t=9.488}$$

Se acepta la Hipótesis nula si el valor a calcularse de  $X^2$  es menor al valor de  $X^2$  tabular = 9.488

**Gráfico No. 16: Regla de Decisión**



**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** La Autora

### Pregunta # 6

¿Cuánto tiempo esperó hasta ser atendido en consulta por el médico?

De 15-30min  De 31-45min  De 46 y más

**Pregunta # 7**

¿Cómo fue la atención que le brindó su médico durante la consulta?

Muy Satisfecho  Satisfecho  Insatisfecho

**Tabla No. 17: Cálculo de Chi-Cuadrado $X^2$  datos obtenidos de la investigación**

FRECUENCIAS OBSERVADAS

Tiempo que espero ser atendido	Atención que le brindo su médico durante la consulta			
	Muy Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	TOTAL
15 – 30 minutos	3 (2.34)	22 (17.51)	34 (27.12)	25
31 – 45 minutos	2 (1.21)	18 (12.83)	20 (15.6)	191
46 o más minutos	2 (1.01)	10 (7.4)	125 (112.36)	20
<b>TOTAL</b>	7	50	179	236

Fuente: Investigación  
Elaborado por: La Autora

**Tabla No. 18: Relación entre frecuencias observadas (O) y esperadas (E)**

Observadas (O)	Esperadas (E)	$(O-E)^2 / E$
3	2.34	0.19
2	1.21	0.52
2	1.01	1.09
22	17.51	1.15
18	12.83	2.08
10	7.4	0.91
34	27.12	27.12
20	15.6	1.24
125	112.36	1.42
<b>TOTAL</b>		$\sum x^2 = 10.35$

Fuente: Investigación  
Elaborado por: La Autora

### **Conclusión Validación de Hipótesis**

El valor  $X^2$  del estudio = 46.63 > 9,488 por tanto, de acuerdo en el enunciado en la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (H1), con esto se puede concluir en que:

La atención del servicio de consulta externa del Hospital Quito No.1 de la Policía Nacional incide en la satisfacción de los usuarios, al año 2014.



## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **Conclusiones**

- Se concluye que el 76% de los usuarios se sienten insatisfechos durante la consulta debido a la impuntualidad de los médicos. Esto provoca que los usuarios sean atendidos de manera apresurada.
- El 69% de todos los usuarios que acuden al hospital por un turno manifiestan estar insatisfechos debido a que esperan de 9 a 15 minutos realizando extensas filas para adquirir este por ventanilla.
- En el hospital un 33% de los usuarios han recibido maltrato por parte de admisión, es decir en la entrega de turnos y un 45% en la consulta por parte del médico. Esto es en consecuencia a la impaciencia y estrés del personal administrativo y médico por la gran cantidad de demanda de usuarios.
- El 94% de los encuestados manifestó insatisfacción con el servicio que presta el call center porque no logran comunicarse para obtener su turno para la atención médica en las diferentes especialidades debido a la falta de personal administrativo para atender las líneas telefónicas.

- Se concluye que todos estos factores de insatisfacción, irrespeto, inapropiada atención y una información inadecuada a los usuarios hacen que se necesite de un plan de mejoramiento con el cual el hospital pueda solucionar todos estos inconvenientes.

### **Recomendaciones**

- Se recomienda que los médicos extiendan la consulta médica para poder atender a los usuarios adecuadamente y sin prisas. Para esto es necesario realizar una programación de horarios de atención para que no haya más inconvenientes entre los usuarios y el personal médico.
- Se sugiere apoyo de personal administrativo en el área de ventanilla en las horas donde acuden mayor número de usuarios para adquirir el turno médico. Esto reducirá la inconformidad y malestar de los usuarios al recibir su turno con rapidez.
- Se recomienda capacitar al personal administrativo y médico sobre dar un buen servicio al cliente logrando así una buena atención a los usuarios.
- Se menciona un incremento del personal administrativo en el área de call center e instalar más líneas telefónicas y programar las citas médicas con el fin de mejorar los lapsos de espera para la demanda creciente de usuarios para la obtención de un turno.
- Se aconseja realizar un plan de mejoramiento dirigido al personal de salud que atiende en la Consulta Externa para el servicio y atención a los usuarios y pacientes ambulatorios del Hospital Quito No.1 de la Policía Nacional.

## CAPÍTULO VI

### PROPUESTA

#### Título de la Propuesta a Implementarse

Plan de mejoramiento dirigido al personal administrativo y médico del área de Consulta Externa orientado a brindar un servicio de calidad y atención oportuna a los usuarios del Hospital Quito No.1 de la Policía Nacional.

#### Datos Informativos

**Institución Ejecutora:** Hospital Quito No.1 de la Policía Nacional.

**Beneficiarios:** Está dirigido a todo personal de salud: profesionales, enfermeras, internos rotativos, auxiliares que trabajan en el servicio de consulta externa.

**Tabla No. 19:** Número de participantes para la capacitación del H.P.Q.N

Personal	Participantes
Enfermería	30
Médico	29
Administrativo	60

**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** La Autora

**Ubicación:** El Hospital Quito se encuentra ubicado en la Av. Mariana de Jesús s/n y Av. Occidental, Cantón Quito, Provincia de Pichincha.

**Tiempo estimado para la ejecución:** Agosto 2015.

**Equipo Técnico Responsable:** Irene Burbano.

**Costo:** Según estudios realizados para la elaboración del plan de mejoramiento su costo es alrededor de los 2252.05 USD

Plan de mejoramiento dirigido al personal administrativo y médico del área de Consulta Externa orientado a brindar un servicio de calidad y atención oportuna a los usuarios del Hospital Quito No.1 de la Policía Nacional.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Elaborar un plan de mejoramiento dirigido al personal administrativo y médico del área de Consulta Externa orientado a brinda un servicio de calidad y atención oportuna a los pacientes ambulatorios del Hospital Quito No.1 de la Policía Nacional.

### **Objetivos Específicos**

- Contribuir al mejoramiento de la atención brindada por el personal médico y administrativo a los usuarios de la Consulta Externa del Hospital.
- Mejorar la organización en la atención médica para disminuir los tiempos de espera.
- Capacitar al personal del call center para ofrecer un buen servicio al personal policial y sus familiares.

## **Justificación**

Luego de haber realizado el trabajo en el servicio de consulta externa del Hospital Quito No.1 de la Policía Nacional, podemos manifestar que se hace necesario que se aplique la capacitación para el personal de salud en consulta externa sobre atención al usuario, con lo que se mantendrá y mejorará la atención en el área de salud.

Por lo tanto para mejorar la atención es importante porque aparte de reflejar una imagen diferente en la atención al usuario servirá para crear un ambiente agradable, entre el personal de salud y los pacientes que acuden a la consulta, quienes encontraran un trato profesional y humanístico rodeado de buen trato solidario que ayude a la recuperación de la confianza forjando un mejor futuro.

Existe una serie de quejas de los usuarios con respecto al servicio que reciben, para esto se deben tomar las medidas correspondientes para solucionar todas y cada una de sus necesidades para poder mejorar el servicio.

Uno de los aspectos críticos de la unidad de consulta externa en lo referente a la dotación de turnos en cuanto a la capacidad de satisfacción a la demanda es menor a la requerida.

Por lo tanto, es fundamental capacitar al personal de salud en consulta externa, además la propuesta cuenta con el apoyo de la Subdirección médica, coordinador y jefe de enfermeras del área de consulta externa, por lo que cuenta con toda la factibilidad de ejecución. Este es el momento para no perder la posibilidad de facilitar al Hospital Quito No.1 de la Policía Nacional, que mejore y sea una entidad digna de ejemplo nacional e interna.

## **Factibilidad**

### **Organizacional**

La metodología a aplicarse debe ser interactiva, con una participación integral de todos los participantes, poniendo énfasis en la situación vivida que deben tener todos los miembros del equipo del servicio de consulta externa, aplicación de dinámicas grupales tendientes a mejorar las relaciones interprofesionales; así también, deberá realizarse trabajos grupales en los mismos que deberán observar la posibilidad de integración y aclarar lo importante que debe ser el trabajo en equipo para mantener al usuario plenamente satisfecho.

### **Legal**

Régimen del Buen Vivir Título VII. Sección segunda, Salud

Art.358.- El sistema nacional de salud tendrá como finalidad el desarrollo, protección y recuperación de las capacidades y potencialidades para una vida saludable e integral, tanto individual como colectiva, y reconocerá la diversidad social y cultural. El sistema se guiará por los principios generales del sistema nacional de inclusión y equidad social, y por los de bioética e interculturalidad, con enfoque de género y generacional.

Art.359.- El sistema nacional de salud comprenderá las instituciones, programas, políticas, recursos, actoras y actores en salud; Abarcará todas las dimensiones del derecho a la salud, garantizará la promoción, prevención, recuperación, rehabilitación en todos los niveles, propiciará la participación ciudadana y el control social.

Art.363.- El Estado será responsable de:

1. Formular políticas públicas que garanticen la promoción, prevención y atención integral en salud y fomentar prácticas saludables en, los ámbitos familiar, laboral y comunitario.

2. Universalizar la atención en salud, mejorar permanentemente la calidad y ampliar la cobertura.
3. Fortalecer los servicios de salud, incorporar el talento humano y proporcionar la infraestructura física y el equipamiento a las instituciones públicas de salud.

El reglamento general de sanidad de la policía nacional del Ecuador, emitido en enero de 1959 estipula entre otros artículos que:

1. El servicio del hospital, tiene por objeto proporcionar la debida atención médica para cada paciente, por medio de la hospitalización y consulta externa, a fin de dar solución a las necesidades sanitarias.
2. En los casos en que, los Servicios Médicos de la Policía, no se encuentren en capacidad de proporcionar atención especializada por falta de personal o equipo, la Dirección General de Sanidad contratará dichos servicios en clínicas y hospitales, de preferencia del Estado, previa petición del Director Administrativo del Hospital, consulta y aprobación del señor Comandante General de la Policía Nacional.
3. Tienen derecho de ser beneficiados en la atención profesional del personal sanitario de la Policía Nacional:
  - Los miembros en servicio activo de la Institución.
  - Los Policías con Pensión de retiro.
  - Sus familiares, padre, madre, cónyuges e hijos menores de edad.

En la última versión del Orgánico Funcional en mención, si bien se define las diferentes unidades orgánicas, no está completa la estructura interna ni los profesionales que deben laborar en la unidad. No se mencionan los Comités de Docencia, Acreditación y desempeño que deben operar en un hospital.

La descripción de los cargos, en general es incompleta, falta así definir en muchos casos la naturaleza del trabajo, en ningún caso se señalan las tareas propias ni las condiciones que deber tener el titular, ni la forma de acceder al cargo.

En relación a la consulta externa, la sala es pequeña, situación que produce una acumulación de personas en la sala de espera y en los corredores aledaños, como causa se puede señalar que la atención de la consulta se concentra entre las 10am a 12am, mientras que en el resto del día operan pocos consultorios, lo que confirman que se trata de un típico “Hospital de Atención Matutino”.

### **Tecnológico**

Las ciencias de la salud, la medicina en particular, son uno de los campos del saber más evolucionados y beneficiados por el uso de las modernas tecnologías de la información. Además es factible frente al uso de la red de internet cada vez más extensa y aplicable a todas las ramas, así como una fuerte herramienta de comunicación, necesaria y disponible para las empresas en espera de su explotación y buen uso.

### **Ambiental**

La infraestructura física es insuficiente, ante la demanda de consultas del hospital de la Policía Nacional, todos los consultorios tienen un espacio muy reducido y dispersos en todo el hospital, atienden con dos o tres especialidades por consultorio. Esto afecta y condiciona la vida de las personas o de una sociedad debida que los usuarios intervienen directamente con el ambiente, la vida está determinada por la armonía que exista entre seres humanos y el medio ambiente.



### **Económica- financiera**

El costo real operativo de la propuesta no demanda altos gastos para la capacitación del personal de salud en consulta externa del hospital Quito No. de la Policía Nacional.

### **Socio – cultural**

Para mejorar el servicio al usuario se tiene presente el aspecto socio cultural dado que en el viven los clientes internos de la institución, con los cuales hay que tener buenas relaciones; los coordinadores deben conocer el entorno donde se desenvuelven por el motivo que la cultura es el factor muy importante al momento de implantar nuevas ideas pues las diferencias respecto al lenguaje, la religión, los valores, la estructura social y los preceptos son los que influyen en el comportamiento de cada individuo.

### **Fundamentación científico – técnica**

#### **Estructura y funcionamiento del departamento administrativo**

La estructura organizacional es un factor muy importante en la implantación de la institución ya que esto influye en los trabajadores que ofrecen servicios y están directamente relacionados con los usuarios; El hospital de la policía nacional cuenta un organigrama estructural adecuadamente distribuido con cada uno de los departamentos, el mismo que está encabezado por el director administrativo, el área de consulta externa es la encargada de los procedimientos de la atención médica, el subdirector médico es el encargado de la toma de decisiones que serán ejecutadas en esta casa de salud.

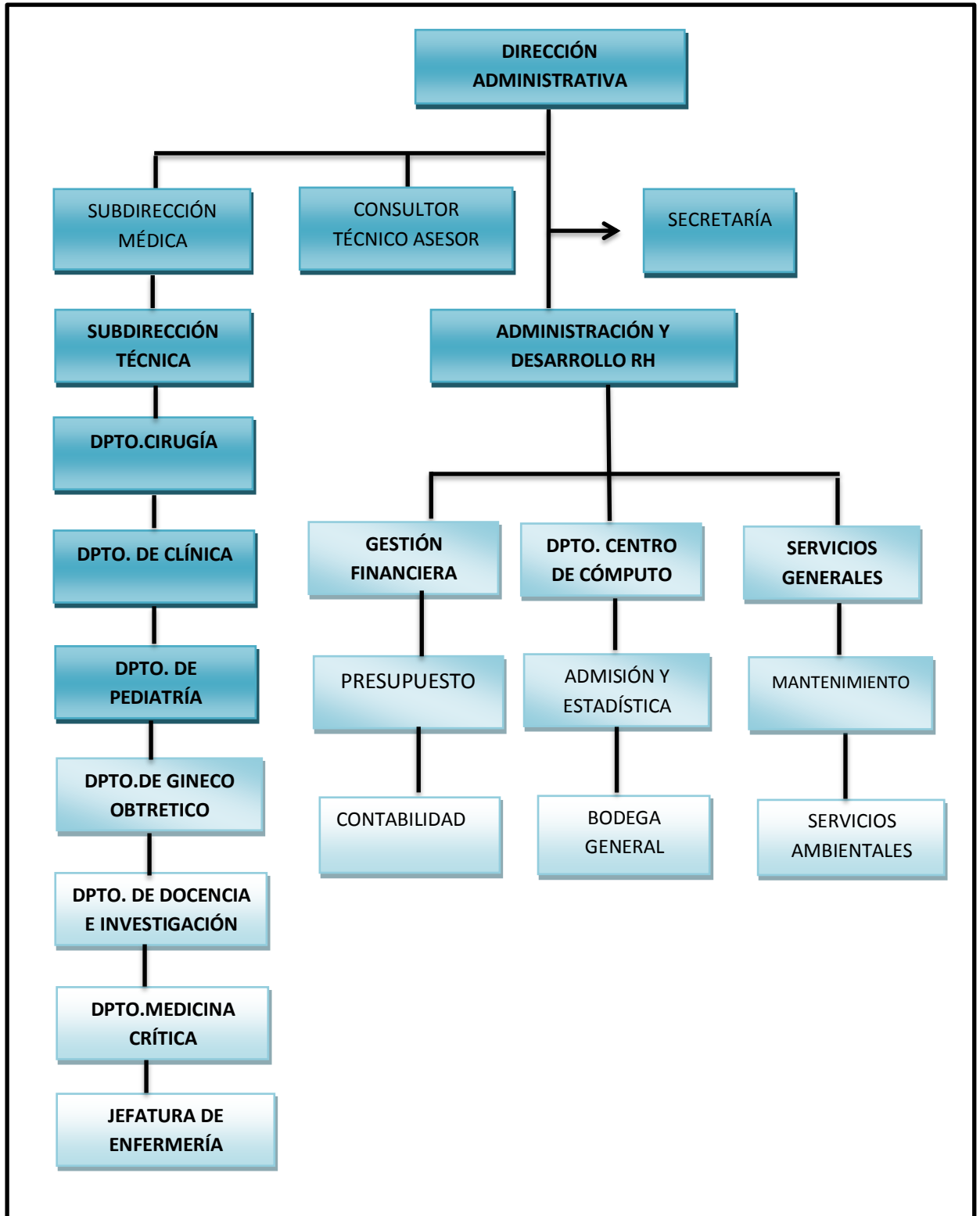
La ausencia de la planificación global de los servicios de salud de la policía nacional han dado como resultado la formación de una red de establecimientos, en la cual no se ha definido a las unidades en relación a la complejidad, al nivel de

atención, al rol y área de responsabilidad que le corresponde dentro de un proceso de regionalización funcional y administrativa.

Esta situación hace el que la demanda de sus servicios sea espontánea y que reciban a pacientes de cualquier parte del país y por cualquier tipo de enfermedad sin que exista un filtro en las otras unidades, razón por la que un hospital tiene que atender problemas de salud simples.

Sobre la estructura y de los profesionales que la componen solamente se estableció de los comités. Profundizando sobre la definición de los departamentos, es importante anotar que si bien es cierto se realizó la tarea en la mayoría de servicios, hay diferencias en los conceptos y en la profundidad en la definición, de allí que no existe un cuerpo armónico de instructivos.

## ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



**Gráfico No. 17:** Organigrama Estructural Hospital Policía Nacional

**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Hospital Quito N°.1 Policía Nacional

## **Funciones del Personal de la institución**

### **El Director Administrativo del Hospital Policía Nacional**

Es la máxima autoridad responsable de la administración de todos los procesos encaminados a brindar una atención de salud y de calidad a los usuarios.

### **De la Subdirección Médica**

La Subdirección Médica es el organismo técnico responsable de administrar de manera eficiente y eficaz los procesos operativos principales y secundarios del hospital, a fin de optimizar la atención a los pacientes

La Subdirección Médica está a cargo de un Oficial Superior de Sanidad, con formación en administración de salud. Al titular y equipo de trabajo le corresponde las siguientes funciones:

- Participar en la elaboración el plan estratégico del hospital.
- Presidir la elaboración del plan operativo anual (POA), articulada a la proforma presupuestada anual del hospital.
- Responsabilizarse del seguimiento y evaluación de cumplimiento del plan operativo anual.
- Responsabilizarse por el adecuado funcionamiento de todos los servicios que brinda el hospital. Liderar el mejoramiento continuo de los servicios de salud del hospital con gestión de calidad.

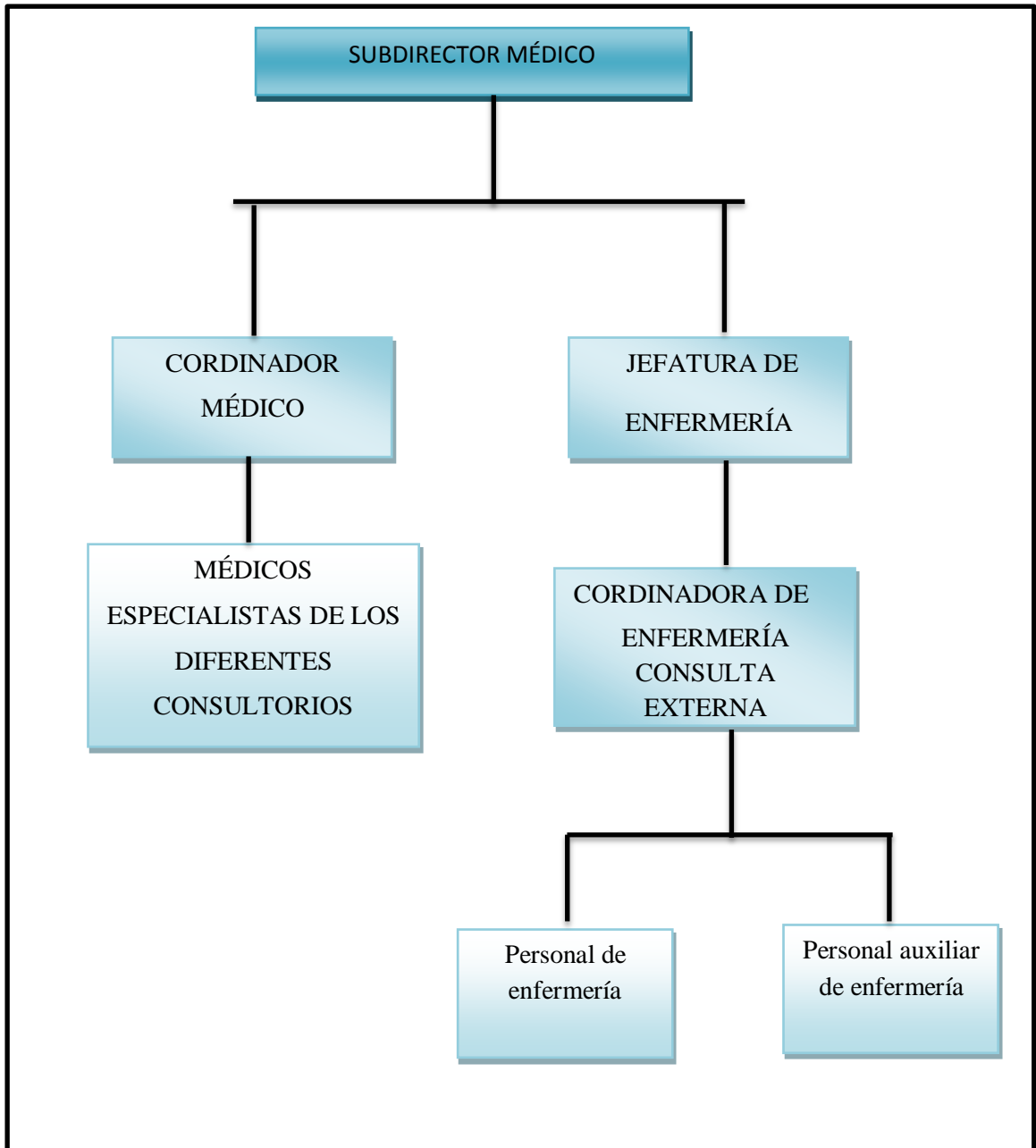
### **Secretaría de la Dirección**

Es el área administrativa, responsable de las funciones de secretaría y archivo del despacho del director.

Está a cargo de una profesional con formación académica en la materia, le corresponde el cumplimiento de las siguientes funciones:

- Manejar la agenda del director administrativo.
- Recibir, registrar, distribuir y despachar la correspondencia oficial.
- Estructurar el archivo técnico de la correspondencia y demás asuntos pertinentes a la gestión de la dirección.

## ORGANIGRAMA FUNCIONAL



**Gráfico No. 18:** Organigrama del área de consulta externa

**Elaborado por:** La autora

**Fuente:** Investigación

## **NORMAS DE ENFERMERIA EN CONSULTA EXTERNA**

Estas normas consolidan la trayectoria del hospital como una herramienta de trabajo que nos permita:

- Formación progresiva del personal de enfermería del servicio.
- Adiestramiento al personal.
- Garantizar la calidad de atención.
- Permitir una gestión óptima de atención.

**Propósito:** Unificación de criterio de todo el personal que labora en consulta externa.

## **MANUAL DE ORGANIZACIÓN EN CONSULTA EXTERNA**

La consulta Externa está integrada por 9 enfermeras, 8 auxiliares, las cuales están distribuidas en 36 consultorios. Horarios de atención se brinda atención de lunes a viernes de 7H00 a 17H00 con excepción de los días feriados.

**Coordinadora de Área:**

**Requisitos:**

Ecuatoriana/o de nacimiento.

**Título:**

Poseer título de Licenciada en Ciencias de la Enfermería, expedido por una universidad acreditada del país o del exterior registrado en el Ministerio de Salud Pública.

Haber realizado el año de salud rural

**Horario**

De 7H00 a 13H00 de lunes a viernes

**Descripción del puesto:**

Es la encargada de realizar supervisión al personal bajo su mando y se responsabiliza ante el jefe del departamento de enfermería de cualquier novedad que se presente.

**Funciones:**

- Interpretar, conocer y dar a conocer la filosofía de la institución y del área de consulta externa.
- Realizar la distribución del personal mediante la elaboración del horario mensual.
- Mantener reuniones mensuales con el personal bajo su mando y con otros servicios que lo requieran.
- Organizar los consultorios para la atención médica.
- Realizar pedidos de material sanitario, escritorio y llevar control sobre los mismos (miércoles).
- Gestionar todas las necesidades y requerimientos en cuanto a equipos y materiales de los diferentes consultorios.
- Coordinar con los diferentes servicios para el buen funcionamiento.
- Supervisar diariamente el trabajo del personal y solucionar problemas existentes.
- Comunicar por escrito el incumplimiento e irresponsabilidad del personal de enfermería.



## **ENFERMERA DE CONSULTA EXTERNA**

### **Descripción del puesto:**

Realizar actividades de enfermería que conlleven a la atención directa del cliente.

### **Requisitos:**

Ser ecuatoriana/o de nacimiento.

### **Título:**

Poseer título de Licenciada en Ciencias de la Enfermería, expedido por una universidad acreditada en el ministerio de salud pública.

Haber realizado el año de salud rural.

### **Horario:**

De 7:00 a 13:00

8:00 a 14:00

10:00 a 16:30

### **Funciones:**

Además de estas funciones, las enfermeras cumplen actividades inherentes al personal de auxiliares de enfermería.

- Reemplazar a la coordinadora cuando ella esté ausente.
- Vigilar el trabajo correcto y continuo de la Auxiliar de Enfermería.
- Ayudar a vigilar que se tomen los signos vitales correctamente.
- Realizar post consultas a los pacientes que los necesiten.

## **AUXILIARES DE ENFERMERÍA**

### **Descripción del puesto:**

Realizar actividades de carácter técnico relacionados con la atención del paciente.

Trabajar en horario de 8 horas, siendo su horario de 8:00 a 16:30 tomando

Media hora de almuerzo.

### **Requisitos:**

Ser ecuatoriana de nacimiento.

Tener certificado de auxiliar de enfermería, expedido por una de las escuelas, facultades de enfermería o Institutos refrendados por el Ministerio de Salud.

### **Nivel de responsabilidad**

Es responsable ante la coordinadora del Área y de Enfermería de Consulta de Externa, del correcto cumplimiento de las actividades asignadas.

### **Actividades del Personal de Enfermería de la Consulta Externa**

- Verificar equipos, materiales que este completo.
- Realizar cambios de sábanas en las camillas cada día por razones de necesidad.
- Llevar la ropa al área de lavandería, para el cambio respectivo.
- Colaborar con el médico en las siguientes actividades que lo requiera.
- Llamar a los pacientes según su turno con prontitud y amabilidad.
- Realizar la limpieza diaria de los consultorios asignados, con una solución desinfectante apropiada.

- Realizar la desinfección del consultorio una vez al mes y cuando amerite.
- Comunicar a la coordinadora sobre :

Novedades de los pacientes.

Si asiste o no el médico a la consulta.

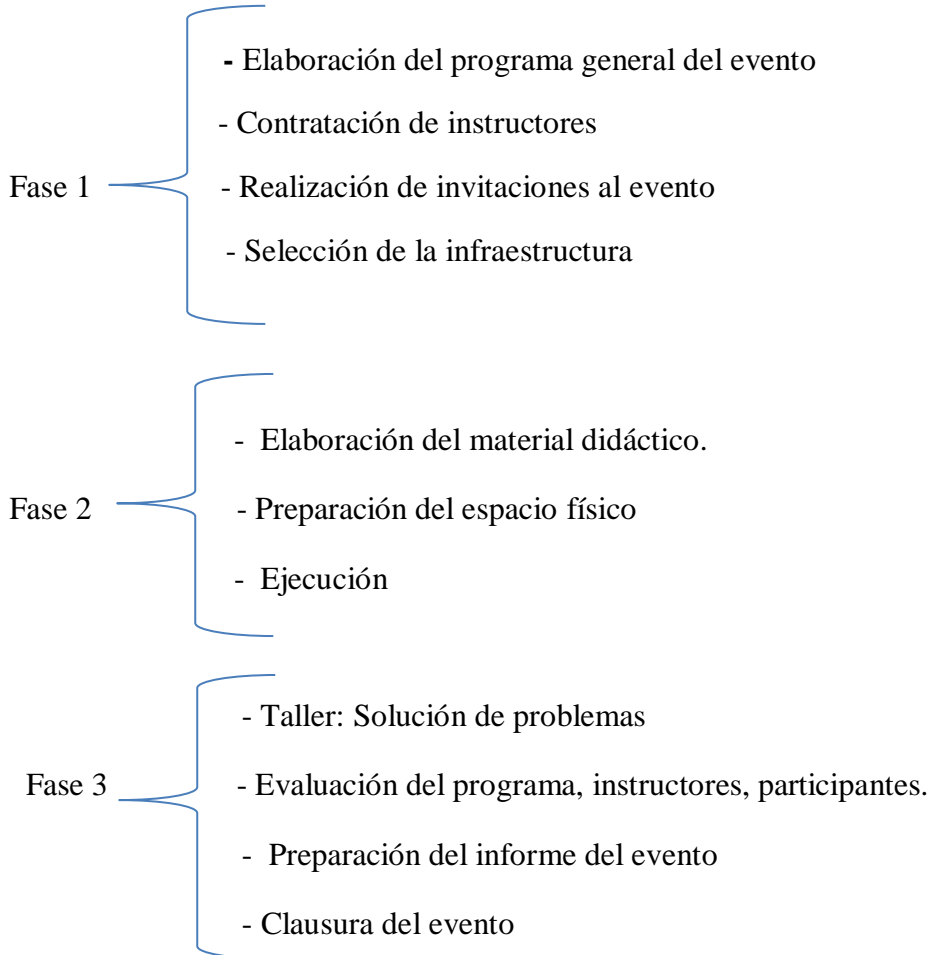
Pérdidas y necesidades de reparación de equipos y mobiliario.

Colaborar en actividades de mensajería, relacionado con su trabajo, llevar historias clínicas a otros consultorios por interconsultas o según el turno asignado.

- Brindar trato amable y cordial al paciente.
- Realizar control de lencería y material de acero inoxidable de consultorios.
- Solicitar el material a la hora indicada.
- Colaborar en el servicio en situaciones de emergencia, aceptar de buena manera la ayuda en otros consultorios.
- Preparar material necesario: gasa, torundas, espátulas de aire.
- Realizar desinfección correcta de los consultorios después de cada procedimiento.
- Equipar correctamente los consultorios asignados.
- Enviar los frascos de las soluciones a control de esterilización cada 8 días, material de acero inoxidable; como tambores, torunderos, porta termómetros, portaba alenguas, cada 15 días.
- Preparar soluciones correctamente para utilizar en consultorios asignados.
- Utilizar el embudo correctamente en la preparación de soluciones.
- Llenar el control de lencería en formulario respectivo.
- Recoger historias clínicas de los consultorios asignados para entregar a los diferentes archivos, en la mañana y en la tarde.
- Tomar los signos vitales como: presión arterial, pulso, talla, peso, temperatura, en los consultorios asignados.
- Dar charlas educativas por parte del personal de licenciadas en enfermería.

## Programación y Procesos

### Planificación



### Metodología

Para lograr el cumplimiento de los objetivos de estudio, se empleará la investigación exploratoria, con fuente de información primaria, la encuesta, la misma que se la realizó con la respectiva tabulación y análisis, dirigida a los usuarios del H.P.Q.N.

Las respuestas proporcionan información acerca de cómo los usuarios perciben el servicio por parte del personal médico y administrativo del H.P.Q.N. Además para medir el grado de aceptación, analizar preferencias, criterio sobre el servicio

y atención; de esta manera, todos los supuestos son recopilados, tabulados y analizados en busca de tener un mejoramiento de servicio de consulta externa en el hospital.

### **Modelo Operativo de Ejecución de la Propuesta**

Una vez elaborado el plan de acción se deberá iniciar la ejecución de las actividades contenidas en él, es en este punto donde se requiere el apoyo de los directivos de la organización para que en forma explícita y deliberada se generen espacios para hacer cumplimiento de los planes de acción y de los resultados obtenidos en el mejoramiento a través de los indicadores definidos con este fin.

#### **Percepción de la calidad**

La percepción, es muy importante en el tema de Calidad de Servicio, ya que muchas veces sesga nuestra forma de identificar las necesidades, cualidades o gustos de nuestros clientes. Por este motivo debemos conocer muy qué es la percepción para evitar caer en errores, tomando en cuenta que la calidad de servicio es subjetiva.

#### **Calidad de atención**

Es obtener los mejores resultados dando lo mejor que tenemos, aplicando procesos oportunamente, con eficiencia y eficacia.

#### **Factibilidad**

Es factible la aplicación del plan en el servicio de Consulta Externa del Hospital Quito No.1 Policía Nacional con la participación del personal de sanidad ya que depende de la motivación del personal.

#### **Social**

Se cuenta con el apoyo de la Coordinadora de Enfermería en el servicio de consulta externa y todo el personal en salud.

## **FASES**

### **Concepto**

Las necesidades de capacitación se refieren a carencias en el desempeño actual y pasado, así como a la posibilidad de alcanzar un nuevo nivel de desempeño al cual se pretende llegar.

**Primera fase.-** La determinación de las necesidades de capacitación, es una responsabilidad del área de recursos humanos, quien coordinara con los jefes de los departamentos de la organización, para determinar y priorizar estas necesidades, por otra parte tiene la responsabilidad de utilizar diversos medios, como contar con la asesoría de especialistas para tener una mejor percepción de los problemas provocados por la carencia de capacitación del personal de salud de dicha área.

**Segunda fase.-** El plan de capacitación es el documento guía para acordar con los coordinadores las acciones a seguir con base a los resultados del diagnóstico de necesidades, y de esta manera orientar el proceso de capacitación en la institución.

Al formular el plan de capacitación se debe tener presente los siguientes aspectos:

**Claridad:** Que la redacción tenga un estilo comprensible y que el documento tenga una estructura lógica.

**Precisión:** Resaltar los puntos realmente importantes y elaborar una propuesta atractiva para quienes finalmente deben tomar la decisión de asignar recursos a la capacitación.

**Profundidad:** Que detecte el fondo de la problemática y las oportunidades que pueden atenderse vía capacitación.

**Oportunidad:** Que sea práctico breve y de alto impacto para los usuarios.

**Participativo:** Que involucre al personal de diferentes áreas para su elaboración y gestión.

**Tercera fase.-** En esta fase el coordinador debe considerar los diversos medios de capacitación y decisiones de todos los aspectos del proceso, como motivar al personal hacia el aprendizaje, distribuir la enseñanza en el tiempo, asegurar el impacto, que se aplique lo aprendido etc., ello dependerá del contenido, de la enseñanza y características del educando. Hay que reiterar la importancia de los principios del aprendizaje como: la motivación, reforzamiento, repetición, participación activa y retroalimentación.

Para que la capacitación se ejecute en forma armónica, y sobre todo que cumpla sus objetivos dependerá principalmente de los siguientes factores:

- Adecuación del programa de entrenamiento a las necesidades de la organización.
- La calidad del material del entrenamiento presentado.
- La cooperación de los jefes y coordinadores de la institución.
- La calidad y preparación de los instructores.
- La calidad de los aprendices.

### **Metas**

Capacitar al 41% de los trabajadores programados, en el presente plan, relacionado con el servicio de atención a los usuarios, para lo cual se acudirán 50 participantes.

### **Actividades**

- Elaboración del programa general del evento.
- Contratación de instructores.
- Realización de invitaciones al evento.
- Selección de infraestructura.
- Elaboración del material didáctico.
- Preparación del espacio físico.

- Ejecución:
- Conferencia: Actitud del servicio para lograr un buen desempeño laboral, motivación en el trabajo, planificación y organización del trabajo.
- Evaluaciones del programa, instructores, participantes, coordinación
- Preparación del informe del evento.
- Clausura del evento.

## **Recursos**

Los Recursos que requiere la capacitación son de suma importancia ya que sin los mismos no puede impulsarse planes ni programas acordes con las necesidades detectadas. Los Recursos pueden ser de diferentes tipos:

**Financieros:** Mediante la designación presupuestaria que establece la empresa como parte de sus costos de funcionamiento. Aquí se incluyen también lo correspondiente a un porcentaje de las remuneraciones imponibles de sus trabajadores, que se establece dentro de las partidas de compensaciones e incentivos no financieros de la empresa.

**Institucionales:** todos los organismos externos a la empresa, públicos o privados, que realizan una labor de apoyo a la tarea del departamento.

**Materiales:** infraestructura, condiciones para trabajar, materiales.

Facilitadores/ Coordinadores

Salarios (tiempo completo): Número de días, multiplicado por el salario diario, multiplicado por el número de coordinadores.



## Presupuesto por etapas

### 1. RECURSOS HUMANOS

No. Personas	Concepto	Cantidad Horas	Costo Hora	Costo Total
1	Coordinador	32	10.00	320.00
1	Ayudante Didáctico	8	5.00	40.00
			Subtotal	360.00

**Tabla No. 20:** Presupuesto recursos humanos

**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** La Autora

### 2. MATERIALES Y EQUIPOS

No.	Concepto	Cantidad	Semanas del Curso	Valor Unitario	Valor Total
1	Libretas de Apuntes	25	1	0.89	22.25
2	Bolígrafos	25	1	0.40	10.00
3	Fotocopias	1250	4	0.02	100.00
4	Anillados	25	4	1.00	100.00
5	Marcadores acrílicos	2	4	0.60	4.80
6	Proyector	1	4	15.00	180.00
7	Computador	1	4	15.00	180.00
				Subtotal	597.05

**Tabla No. 21:** Presupuesto materiales y equipos

**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** La Autora

### 3. PAGO INSTRUCTORES

No.	Horas Clases	Valor Horas	Costo Total
1	10	4	240.00
2	10	4	240.00
3	10	4	240.00
4	2	4	48.00
		Sub total	768.00

**Tabla No. 22:** Presupuesto pago instructores

**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** La Autora

#### 4. INFRAESTRUCTURA

Se utilizará el auditorio y la sala de consulta externa del Hospital de la Policía Nacional No.1

#### 5. VIÁTICOS Y PASAJES

Para el presente proyecto no se requiere de pago y transporte porque todos son de la ciudad de Quito

#### 6. REFRIGERIO

Cantidad	No. Días	Tipo	Descripción	Precio Unitario	Total
31	16	Raciones	Humita/Tamales	0.40	198.40
2	16	Fresas	Café	2.80	89.60
1	16	Paquete	Servilletas	1.20	19.20
3	16	Kilos	Azúcar	2.50	120.00
4	16	Paquetes	Agua Aromática	0.60	19.20
				Subtotal	446.40

**Tabla No. 23:** Presupuesto refrigerio

**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** La Autora

#### 7. IMPREVISTOS

No	Concepto	Costo Total
1	Clausura	40.00
2	Movilización	40.00
Subtotal		80.00

**Tabla No. 24:** Presupuesto imprevistos

**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** La Autora

## 8 RESUMEN PRESUPUESTO CAPACITACIÓN

No.	Concepto	Valor
1	Recursos Humanos	360.00
2	Materiales y Equipos	597.05
3	Instructores	768.00
4	Infraestructura	0.00
5	Viáticos y Pasajes	0.00
6	Refrigerio	446.40
7	Imprevistos	80.60
	<b>TOTAL</b>	<b>2252.05</b>

**Tabla No. 25:** Resumen presupuesto capacitación

**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** La Autora

### **Responsables.**

Coordinadora de la Consulta Externa Lic. Sandra Samaniego, Sra. Irene Burbano

### **Tiempo:**

Se desarrolla en el auditorio del hospital Quito No.1 Policía Nacional, con tiempo de duración de 192 horas (3 horas diarias por 16 semanas). Lunes, Martes, Viernes y Sábado de cada semana 14:H00 a 17:H00

### **MISIÓN**

La prestación de servicios de salud de calidad y calidez en las áreas de atención ambulatoria, internación y emergencia a los titulares beneficiarios y derechos habientes del seguro de enfermedad y maternidad del ISSPOL y otros.

### **VISIÓN**

Ser la primera elección en soluciones de salud, con estándares de calidad, a través de una estructura organizacional y tecnológica orientada a desarrollar productos y servicios innovadores, con un equipo humano profesional, altamente capacitado, creativo, permanentemente motivado y comprometido con la institución.

## **Administración de la Propuesta**

Para lograr el uso eficiente de los recursos la Administración debe crear, un cronograma de actividades a realizarse para alcanzar los objetivos propuestos diariamente, dicho cronograma debe ser aprobado por el gerente y debe incluir especificación del recurso empleado (tiempo, personal y recurso financiero).

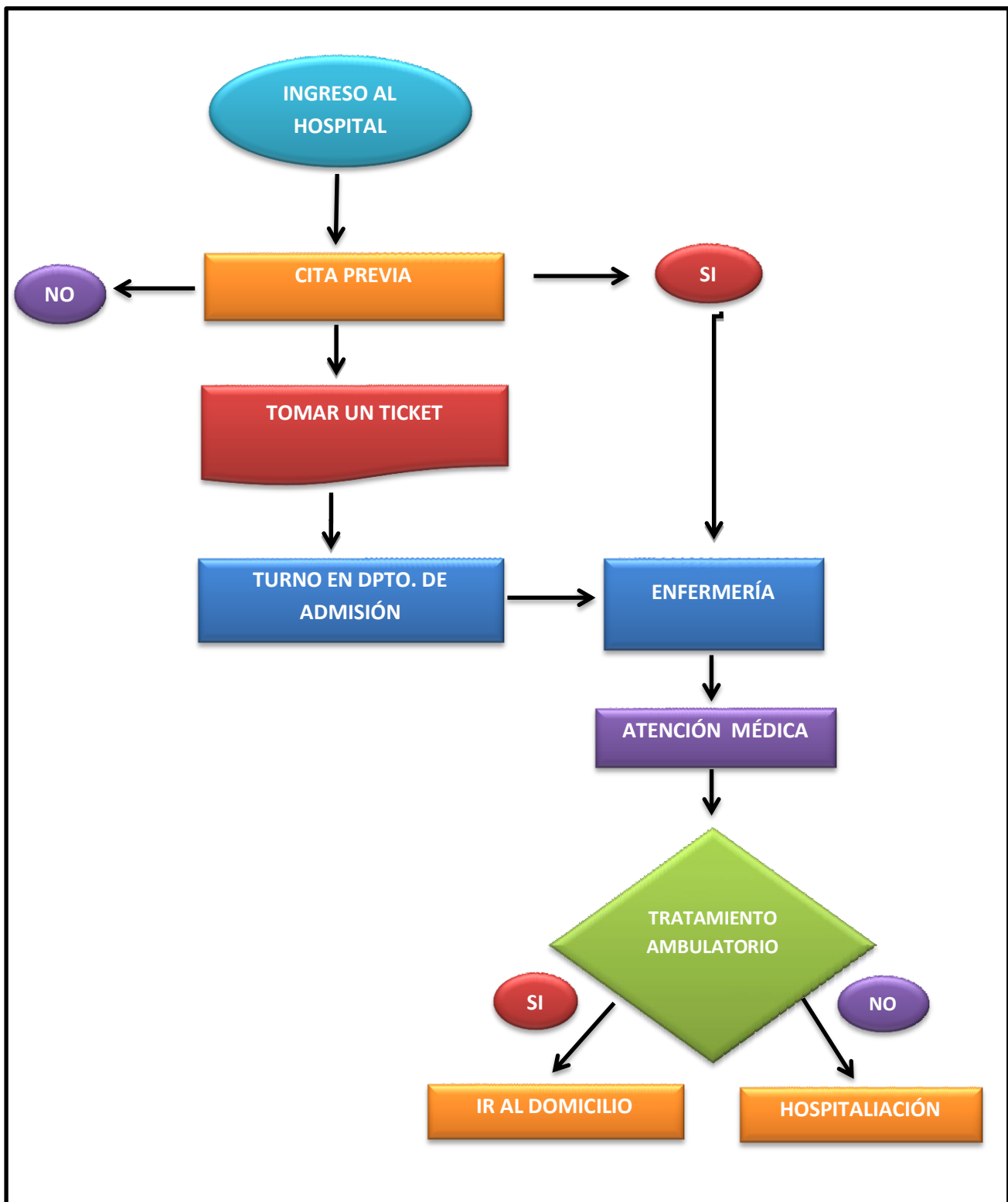
## **Unidad Operativa que Administrará la Propuesta**

### **Estructura**

Se presenta el organigrama para describir el proceso a realizar en el servicio que brinda para la atención en salud en la consulta externa del H.P.Q.N

A continuación se detalla el proceso de atención:

- El usuario desea adquirir un turno para una especialidad, para esto puede hacerlo por vía telefónica o acudiendo al hospital desde las 6am hasta las 11am donde el personal de admisión proporciona los turnos.
- Una vez que el paciente obtiene su turno se dirige al departamento de caja donde paga el valor de la especie.
- Posteriormente acude a la sala de espera por atención del médico especialista.
- Si el paciente accede por emergencia no necesita turno debido a que por este lugar solo acceden personas accidentadas.



**Gráfico No. 19:** Organigrama de Atención actual de la consulta externa  
**Fuente:** Área de consulta externa

## **Funciones**

### **Consulta externa**

Los pacientes que requieren atención en la consulta externa, llegan al hospital aproximadamente a las 5h00am; La entrega de turnos, a través de tickets alfanuméricos, es realizada por el guardia de turno a partir de las 6h00am

Una vez obtenido el ticket, los usuarios ingresan a la sala de espera de la consulta externa donde se encuentran 2 ventanillas de estadística, en la cual estarán 2 personas brindando el servicio de turnos.

A las 7h00 am inician los labores el personal de admisión y el guardia de seguridad empieza a anunciar el turno para que los usuarios se acerquen hasta las respectivas ventanillas.

El personal de admisión receipta el ticket y procede a preguntar al usuario que doctor necesita que lo atienda, luego solicita el número de historia clínica para posteriormente buscar la carpeta física en la cual se encuentra la historia clínica del paciente, para encontrarla consta de un código donde estará ubicado en la estantería correspondiente.

Si el paciente acude por primera vez se procede a tomar los datos de identificación, posteriormente la elaboración de la historia clínica. Una vez registrada 20 historias clínicas el personal de estadística las registra y manda a despachar a las diferentes especialidades por medio del personal de enfermería.

Una vez preparado el paciente debe esperar a que el médico le llame al consultorio. Por lo general esto ocurre después de 3 horas aproximadamente debido a que los médicos primero van a visitar a los pacientes hospitalarios y después atienden a los usuarios de la consulta externa.

## **Evaluación de Impacto**

Como en toda actividad que se realizan, en el campo de la salud no tiene la excepción sino todo lo contrario, las evaluaciones deben ser muy oportunas con el fin de disponer de un diseño de capacitación altamente eficiente; por lo tanto en la presente propuesta:

En primer lugar, es necesario establecer las normas de evaluación, antes de que se inicie el proceso de capacitación. Se administra a los participantes un examen anterior a la capacitación, para determinar el nivel de sus conocimientos. Un examen posterior a la capacitación y la comparación entre ambos resultados permite verificar los alcances del programa. El programa de capacitación habrá logrado sus objetivos totalmente si se cumplen todas las normas de evaluación y si existe la transformación al puesto de trabajo.

### **Con que criterio evaluar?**

Los criterios que se emplean para evaluar la efectividad de la capacitación se basan en los resultados del proceso. Los capacitadores se interesan especialmente en los resultados que se refieren a:

- Las reacciones de los capacitadores al contenido del programa y al proceso general.
- Los conocimientos que se hayan adquirido el proceso de capacitación.
- Los cambios en el comportamiento que se deriven del curso de capacitación.
- Los resultados o mejoras mensurables para cada miembro de la organización, como menor tasa de rotación, de accidentes o ausentismo.

Existe una gran diferencia entre los conocimientos impartidos en un curso y el grado de transferencia efectiva. El éxito de un programa de capacitación y desarrollo se mide por los niveles efectivos que induzca en el desempeño.

### **Para que evaluar?**

- Determinar hasta qué punto la capacitación produjo en realidad las modificaciones deseadas en el desarrollo de habilidades y destrezas de los empleados.
- Demostrar si los resultados de la capacitación, presentan relación con la consecución de las metas de la organización.

### **Por qué evaluar?**

La importancia de evaluar la capacitación radica entre otras cosas para justificar la productividad del departamento de Recursos Humanos, señalando en qué medida éste contribuye a los objetivos y metas de la organización compruebe el uso racional de los recursos escasos de la empresa; decir la continuidad o no de dichas acciones.

Conseguir información sobre cómo mejorar futuras acciones de capacitación; entender que es lo que está pasando dentro de una organización; evaluar el alcance de este proceso; indicar que decisiones o acciones necesitan ser tomadas si hay una falta correlación entre la intención y la realidad.

### **Con que evaluar?**

Un elemento muy importante en la evaluación de la capacitación es tener presente el criterio del trabajador, mediante entrevistas, encuestas o evaluaciones de los resultados de la acción formativa. Mediante ello se logra además la retroalimentación del proceso. Los datos que se obtienen son útiles para la toma de decisiones.



## **Temario de la Capacitación**

En el desarrollo de la capacitación se verá 4 temas que abarcaran en el proceso de aproximadamente un mes. Se realizara cada viernes a medida que la mayoría del personal tanto médico como administrativo pueda asistir a la capacitación. Los temas a desarrollarse son:

- Atención usuario.
- Deberes y derechos de los pacientes.
- Derecho a una atención profesional y personalizada.
- Ética y valores profesionales.

## **ATENCIÓN AL USUARIO**

Uno de los fines u objetivos que se definirá en la atención al usuario es comprender al paciente debido el siempre será prioridad en las organizaciones además que el conocimiento y aplicación de estrategias de servicio son piezas claves en esta gestión.

Conocer a nivel general, donde se encuentra la organización en relación a la prestación de un servicio de excelencia.

Comprender que ofrecer un servicio de excelencia es necesario, que se logra cuando un grupo decide adoptarlo y aplicarlo. También para el buen servicio al usuario es cuando el trabajador se ubica en el lugar del cliente.

Conocer e identificar las necesidades de sus clientes y comprender los miembros de la organización tienen autoridad para resolver sus problemas e inquietudes.

Lo más importante que una organización tiene que saber es aprender a lidiar con los usuarios difíciles de tratar.

En el siguiente curso se realizara algunos talleres y dinámicas para reforzar los siguientes elementos presentes en este cuadro sinóptico.

Temas:

- Servicio de excelencia
- Empatía
- Identificación de necesidades de los clientes
- Roles y responsabilidades
- Ventajas Competitivas

En este tema también se realizará una dinámica grupal en base a los conocimientos adquiridos sobre la conferencia impartida al principio sobre la excelencia.

- Trata a tu cliente en la manera en que te gustaría que te trataran
- Demuéstrales interés único para cada persona
- Muéstrate amigable y accesible.
- Llama al cliente siempre por su nombre.
- Agradece al cliente el que este haya seleccionado el servicio.
- El cliente es la razón de ser de una institución.

También se realizara una dinámica de roles sobre las responsabilidad tanto del personal médico como administrativo al momento de dar el servicio, de cuáles son sus responsabilidades como se observa a continuación



**Gráfico No. 20:** Dinámica del tema atención al usuario

Como siguiente punto se realizara una conferencia sobre claves para lograr el éxito mediante la atención al usuario estos serán los temas a tratarse:

- El servicio es una actitud
- Desarrollo de la actitud de servicio
- Recibir al usuario con cordialidad y buen ánimo
- No perder la oportunidad de dar el servicio

### **DEBERES Y DERECHOS DE LOS PACIENTES**

En la segunda semana de capacitación se impartirá la capacitación sobre los deberes y derechos que tienen los pacientes. Este tema será de gran ayuda para que todo el personal tanto médico como administrativo reaccione de una mejor manera cuando ofrezcan sus servicios.

El cliente tiene derecho a que la atención médica se le otorgue por el personal capacitado y de acuerdo a las políticas de la institución y a las circunstancias en que se brinda la atención y también a ser informado cuando lo necesite.



**Gráfico No. 21:** Deberes y derecho de los pacientes

Después de la presentación se realizará un juego de roles donde habrá participación del personal tanto administrativo como médico asumiendo roles tanto de paciente como de médico. Se realizará esta dinámica a fin de que se conozca la obligación de conocer los derechos de los pacientes para cumplirlos y evitar sanciones posteriores.

Se pone a conocimiento unos pocos puntos de los derechos más importantes que se debe tomar en el hospital.

- Ser atendido oportunamente, con respecto, esmero y cortesía.
- Si presenta una emergencia ser recibido inmediatamente.
- Ser tratado por sus nombres y apellidos.
- No ser discriminado por razones de sexo, raza, edad, religión, jerarquía, condiciones sociales y económicas.
- Ser atendido de acuerdo a su turno.
- Recibir información sobre los servicios a los que tiene derecho y costo o de los mismos.
- Recibir servicios asistenciales aceptables en habitabilidad, higiene, alimentación y seguridad.
- Respeto a su intimidad y derecho a su privacidad.
- Libre elección de las opciones de tratamiento que le ofrece el médico tratante, siendo preciso el previo consentimiento escrito del paciente para la realización de cualquier intervención.
- Recibir ayuda necesaria para su preparación ante la muerte en los aspectos económicos, espirituales y logísticos.
- Disponer de una segunda opinión facultativa sobre su proceso, en caso que lo desee.

## **DERECHO A UNA ATENCIÓN PROFESIONAL Y PERSONALIZADA**

En este penúltimo tema de la capacitación se realizará la 3 semana del mes de Marzo; Se llevará una conferencia enfocándose un poco más en el ámbito administrativo.

También se verá algunas características de la atención al cliente como se tiene en esta tabla

Temas:

- El servicio como sistema
- Los campeones del servicio
- Triangulo estratégico
- Las 5 P del servicio profesional

Las principales causas de la insatisfacción al cliente son:

- Servicio brindado poco profesional (no fue correcto, incompetente)
- El cliente ha sido tratado como un objeto o con mala educación
- La situación empeoró después del servicio

Después de la exposición del capacitador se realizará una aplicación de los temas anterior vistos, es decir de los temas de las semanas anteriores. Luego se procederá hacer un taller en grupos y finalmente un debate y conclusiones del tema impartido.

## ÉTICA Y VALORES PROFESIONALES

Derecho a su privacidad personal y de información, tal como se manifiesta en lo siguiente:

- Derecho a rehusarse o a ver a alguien que no esté oficialmente relacionado con la atención, aun personas que podrían estar oficialmente relacionadas con la institución, pero no involucradas directamente en su examen y tratamiento, por ejemplo estudiantes de medicina.
- Derecho a esperar que toda atención o mención de su caso se realice discretamente, que sin su consentimiento no haya gente presente sino está directamente involucrada en su atención.
- Derecho a ser examinado en instalaciones diseñadas para asegurar el aislamiento visual y auditivo razonable. Incluye el derecho a pedir la presencia de una persona del mismo sexo, durante el examen, tratamiento o el procedimiento efectuado por un profesional del sexo opuesto; así como el derecho a permanecer desnudo solo el tiempo necesario para llevar a cabo el procedimiento.
- Derecho al acceso imparcial al tratamiento, sin considerar su edad, raza, creencia, sexo o identidad sexual y nacional.

### **El problema de la calidad en la salud**

Para los profesionales de la salud, el problema de la calidad se les plantea como una cuestión práctica. Desde este enfoque es necesario aclarar algunas implicaciones teóricas, pero sólo lo necesario para ayudar a esa práctica.

Las acciones de salud, sean de promoción, prevención o curación deben tener la más alta calidad. Esta exigencia es tan obvia en la labor cotidiana de los profesionales de la salud, que no requiere mayor argumentación.

Cuando el profesional de la salud se dispone a aplicar la más alta calidad a sus acciones de salud, surgen ante él obstáculos inesperados entre ellos están:

Necesidad de establecer que se puede entender por calidad

Necesidad de delimitar el campo de la calidad, para no que no haya dispersión en problemas que no corresponden.

Es importante mencionar que la mayoría de las veces que se realizan trabajos de calidad en salud, se presentan algunas dificultades debido a que no sean resueltos previamente las cuatros dificultades antes mencionadas. De hecho es importante que las unidades conozcan la importancia y necesidad de desarrollar un instrumento de medición de la calidad, que permita descubrir los puntos concretos de su trabajo donde la calidad sea mejorada.

- Responsabilidad social
- Comportamiento y valores de otros
- Valores individuales
- Confiabilidad
- Compromiso público
- Solidaridad

## BIBLIOGRAFÍA

- Basabe Fiallos, (1997) Consultor en Salud y Seguridad Social, Pág.130. Editorial .VIDA México.
- CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL, Mexico, Editorial Limusa, Alfonso Siliceo.
- Constitución del Ecuador del año 2008- Derechos del Buen Vivir Sección séptima: Salud. Artículo 32.
- Chan Margaret, Director General Organización Mundial de la Salud (1966) Pacto Internacional Derecho a la Salud Artículo 12 (OMS).
- GABIN, M. (2004) Gestión Comercial y Servicio de Atención al cliente Editorial.
- GESTION DEL TALENTO HUMANO, Mc Graw-Hill. Chiavenato Adalberto.
- Hernández, Sampieri. Roberto, Metodología de la investigación 2ª Edición Editorial McGraw-Hill, México 2004.
- Policía Nacional del Ecuador, Sistema de Salud DNS (2008-2012)
- RECURSOS HUMANOS SU MISIÓN TRASCENDENTE Y ÉTICA, México, Editorial Grijalbo, 2000, Rodríguez S. Manuel.
- Reglamento y Maternidad del Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional (ISSPOL).Resolución No58-CS-SO-07-2012.
- Ureña V. La calidad de la atención sanitaria: definición, historia y conceptos básicos. Calidad y Riesgo: 2001; 1:46-66
- ZURITA, B. (1996).Calidad de la Atención de la Salud, ISSN (1025-5583) Vol.57, N°4.
- Planeación estratégica de Capacitación, Roberto Pinto. Pág 73-74
- Gestión del Talento Humano, Adalberto Chiavenato. Pág 312.
- UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA. (2011). Políticas y líneas de investigación de la Universidad Tecnológica Indomérica. Quito: UTI.



## LINCOGRAFÍA

- [http://bus,sld.cv/revistas/mgi/vol\\_15\\_5\\_99/mgi\\_09599.htm](http://bus,sld.cv/revistas/mgi/vol_15_5_99/mgi_09599.htm).
- <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/4198/1/Tesis%20Isabel%20Quinzo-pdf>
- <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/6217/3/UTPL-Quishpe-Beatriz-360X1221.pdf>
- <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/5418/1/T-ESPE-033334.pdf>
- <http://www.vidaysalud.com/babylooneytunes/?gclid=CP-N8dfy6p4CFcNM5QodVXHwcQ>
- Revista España (2004). Salud Pública Vol.78 N°4. Madrid
- Revista Medicina. Chile (2000). Vol. 129 N° 7 Santiago Chile.
- Revista Poli noticias (la información a tu alcance) Año 3-N°33 Noviembre 2013 Pág.16.Quito- Ecuador.
- <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/5418/1/T-ESPE-033334.pdf>.
- <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/5418/1/T-ESPE-033334.pdf>.
- [http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/6217/3/UTPL\\_Quishpe\\_Beatriz\\_360X1221.pdf](http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/6217/3/UTPL_Quishpe_Beatriz_360X1221.pdf)
- <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/4198/1/Tesis%20Isabel%20Quinzo.pdf>
- [www.buenastareas.com](http://www.buenastareas.com)
- [www.latin.salud.com](http://www.latin.salud.com)
- Capacitación y desarrollo de Personal. Alfonso Silicio. Pág. 140-148

## ANEXOS

**Anexo No. 1:** Hospital Quito N°.1 de la Policía Nacional



**Anexo No. 2:** Atención en consulta externa del hospital



**Anexo No. 3:** Aglomeración de usuarios en la consulta externa



**Anexo No. 4:** No hay organización en la entrega de turnos



**Anexo No. 5: Infraestructura física inadecuada**



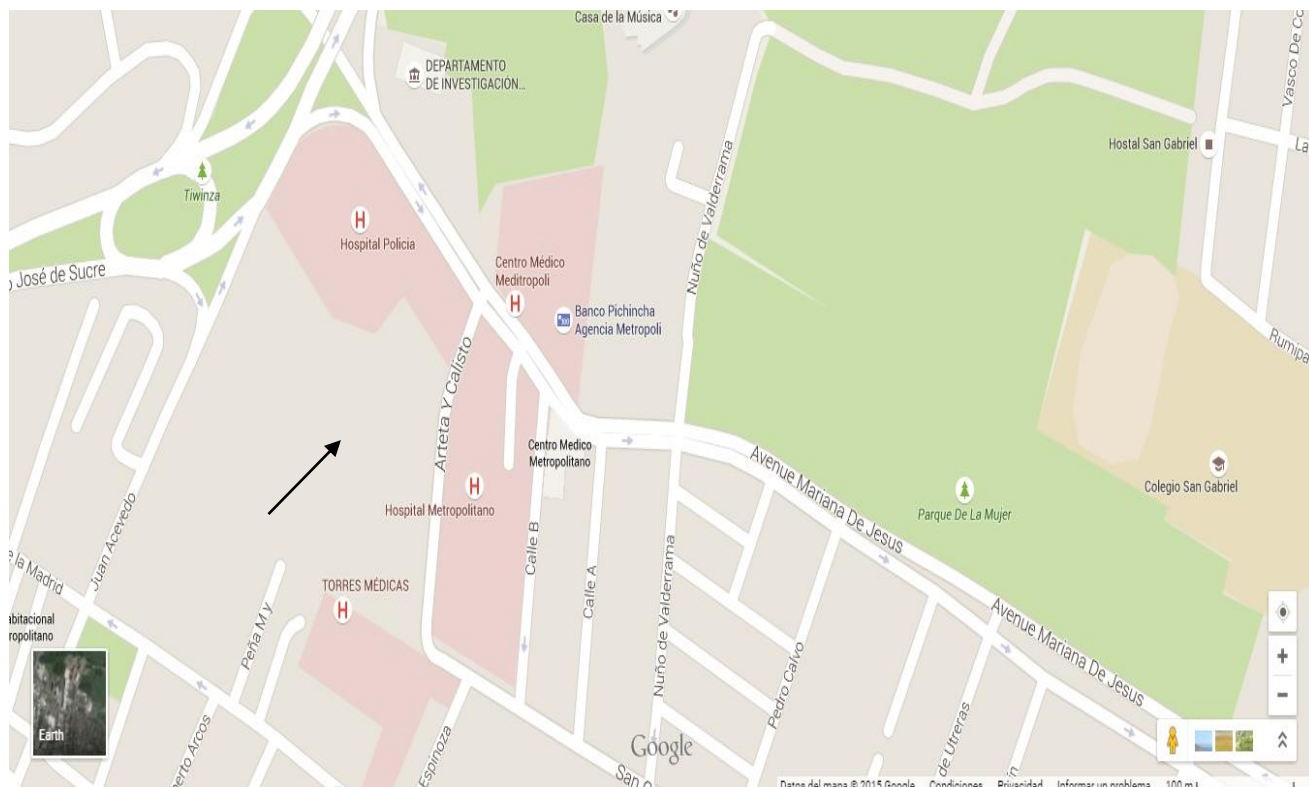
**Anexo No. 6: Consultorios compartidos**



**Anexo No. 7: Capacitación al personal administrativo del H.P.Q.N**



### Anexo No. 8: Croquis de la ubicación del Hospital Policía Quito No.1



**Anexo No. 9: Encuesta para solucionar la demanda de atención de los pacientes en la consulta externa del Hospital Policía Nacional Quito No.1**

Estimado (a) paciente, su opinión es muy importante y nos ayudara a mejorar la atención de esta casa de salud entonces por favor llene la siguiente encuesta marcando con una X. Su colaboración será anónima y voluntaria.

**PREGUNTAS:**

1. Sabía usted que puede obtener un turno médico por vía call center?

Sí

No

2. Qué tiempo le tomó conseguir su turno para su atención por ventanilla?

1-3 minutos

4-8 minutos

9-15 minutos

3. Cómo califica usted el sistema de entrega de turnos en admisión?

Bueno

Deficiente

Regular

4. El servicio de call center le comunica a usted cuando su turno ha sido cambiado a otro horario de atención?

Sí

No

5. El servicio que presta caja considera que es?

Bueno

Deficiente

Regular

6. Cuánto tiempo esperó hasta ser atendido en consulta por el médico?

15-30 minutos

31-45 minutos

46 y más minutos

7. Cómo fue la atención que le brindó su médico durante la consulta?

Muy satisfecho

Satisfecho

Insatisfecho

8.- Está usted de acuerdo con la atención médica recibida por médicos residentes?

Acuerdo

Desacuerdo

9. El servicio que presta el call center del hospital considera que es?

Bueno

Deficiente

Regular

10. Se ha sentido alguna vez maltratado por alguna de las siguientes áreas?

Admisión

Médico

Enfermería

Caja

Call center



### Anexo No. 10: Actividades curso de capacitación

Semanas	Temas	Contenido	Horario	Horas	Capacitador	Lugar	Tipo de actividades
1	Atención al Usuario	- Servicio de Excelencia - Empatía - Rol y Responsabilidades - Claves para una mejor Atención - Conocimiento y Comunicación	Lunes : 14:00 – 17:00 Martes: 14:00 – 17:00 Miércoles: 14:00 – 17:00 Jueves: 14:00 – 17:00 Viernes: 14:00 – 17:00	3 3 3 3 3	- Ing. Pablo Hernández	-Auditorio del Hospital	- Conferencia - Video - Dinámica
2	Deberes y Derechos de los Pacientes	- Atención Médica Adecuada - Trato Digno y Respetuoso - Información Digna al Paciente - Ser tratado con Confidencialidad	Lunes : 14:00 – 17:00 Martes: 14:00 – 17:00 Miércoles: 14:00 – 17:00 Jueves: 14:00 – 17:00 Viernes: 14:00 – 17:00	3 3 3 3 3	- Ab. Marco Lema	- Área de Audiovisuales del Hospital	- Juego de roles - Foro - Debates de los 2 temas vistos
3	Derecho a una atención profesional y personalizada	-Elementos del Servicio al Cliente - Importancia de la Atención Personalizada - Características del Servicio - El trato al usuario	Lunes : 14:00 – 17:00 Martes: 14:00 – 17:00 Miércoles: 14:00 – 17:00 Jueves: 14:00 – 17:00 Viernes: 14:00 – 17:00	3 3 3 3 3	- Ing. Bryan Ron	-Auditorio del Hospital	- Aplicación de los temas anterior vistos - Taller conferencia
4	Ética y valores profesionales	-Comportamiento y Valores de otros - Valores Individuales - Confiabilidad - Compromiso Público - Solidaridad - Responsabilidad Social	Lunes : 14:00 – 17:00 Martes: 14:00 – 17:00 Miércoles: 14:00 – 17:00 Jueves: 14:00 – 17:00 Viernes: 14:00 – 17:00	3 3 3 3 3	- Lcdo. Boris Pino	Área de Audiovisuales del Hospital	- Conferencia - Videos - Debate de toda la capacitación - Clausura
				48			

**Tabla No. 26:** Actividades curso de capacitación

**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** La Autora

### Anexo No. 11: Cronograma de Actividades del Plan de Capacitación

Actividad	Responsable	Primer Bimestre								Segundo Bimestre							
		Marzo				Abril				Mayo				Junio			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Conferencia: Servicio de excelencia	Ing. Pablo Hernández	■															
Conferencia: Empatía	Ing. Pablo Hernández		■														
Taller: Rol y Responsabilidades	Ing. Pablo Hernández			■													
Curso: Claves para lograr una buena atención	Ing. Pablo Hernández				■												
Seminario: Atención Médica Adecuada	Ab. Marco Lema					■											
Taller: Trato digno y respetuoso	Ab. Marco Lema						■										
Dinámica: Información digna al Paciente	Ab. Marco Lema							■									
Curso: Trato al Paciente con Confidencialidad	Ab. Marco Lema								■								
Conferencia: Servicio al Cliente	Ing. Bryan Ron									■							
Seminario: Atención Personalizada	Ing. Bryan Ron										■						
Cursillo: Características del Servicio	Ing. Bryan Ron											■					
Taller: El trato al usuario	Ing. Bryan Ron												■				
Conferencia: Comportamiento y valores de otros	Lcdo. Boris Pino													■			
Cursillo: Valores Individuales	Lcdo. Boris Pino														■		
Conferencia: Responsabilidad	Lcdo. Boris Pino															■	
Conferencia: Compromiso Público	Msc. Boris Pino																■

**Tabla No. 27:** Cronograma de actividades del plan de capacitación

**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** La Autora