

**UNIVERSIDAD PANAMERICANA**  
Facultad de Ciencias Económicas  
Licenciatura en Administración de Empresas



**Mejoramiento del servicio al cliente como estrategia para optimizar los procesos administrativos de empresas de servicios de salud ubicadas en el municipio del Puerto de Champerico, Retalhuleu**

(Artículo Científico –Trabajo de Graduación)

Linda Eunisse Molina Delgado

San Felipe Retalhuleu, septiembre 2019

**Mejoramiento del servicio al cliente como estrategia para optimizar los procesos administrativos de empresas de servicios de salud ubicadas en el municipio del Puerto de Champerico, Retalhuleu**

(Artículo científico –Trabajo de graduación)

Linda Eunisse Molina Delgado.

M. Sc.. Alma Concepción Velásquez Mazariegos de Aceituno (**Asesora**)

Lic. Emerson Corrales (**Revisor**)

San Felipe Retalhuleu, septiembre 2019

**AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA**

**M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus**

Rector

**Dra. Alba Aracely Rodríguez de González**

Vicerrectora Académica

**M.A. César Augusto Custodio Cobar**

Vicerrector Administrativo

**EMBA. Adolfo Noguera Bosque**

Secretario General

**AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz**

Decano

**Lic. Juan Francisco Lara Samayoa**

Coordinador

Guatemala, 17 febrero de 2018

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Presente

Por este medio doy fe que soy autora del Artículo científico titulado **“Mejoramiento del servicio al cliente como estrategia para optimizar los procesos Administrativos de empresas de servicios de salud ubicadas en el municipio del Puerto de Champerico, Retalhuleu.”** y confirmo que respeté los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autora del contenido de este Artículo científico y para efectos legales soy la única responsable de su contenido.

Atentamente,



Linda Eunisse Molina Delgado.

Licenciatura en Administración de Empresas

Carné No.: 201304849

**REF.: C.C.E.E.L.ADM. -PS.029-2019  
RETALHULEU, RETALHULEU**

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
GUATEMALA, 13 DE SEPTIEMBRE DE 2019  
ORDEN DE IMPRESIÓN**

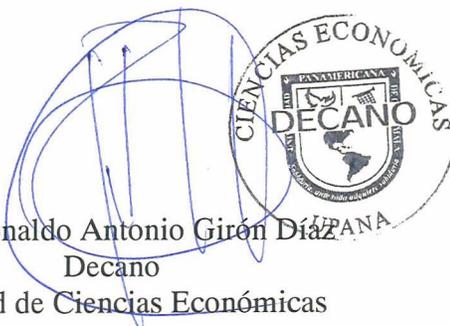
**Tutor:** M.Sc. Alma Concepción Velásquez  
**Revisora:** Lic. Emerson Antonio Corrales Lara  
**Carrera:** Licenciatura en Administración de Empresas

**Tesis titulada:** "Mejoramiento del servicio al cliente como estrategia para optimizar los procesos administrativos de empresas de servicios de salud ubicadas en el municipio del Puerto de Champerico, Retalhuleu"

**Presentada por:** Linda Eunisse Molina Delgado

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

**En el grado de:** Licenciada



M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz  
Decano  
Facultad de Ciencias Económicas

Licenciada en Administracion de Empresas  
Maestría en Recursos Humanos  
Colegiado: 6,263  
velasquez.alma@upana.edu.gt  
Teléfono: 41501521

San Felipe, Retalhuleu 17 de febrero de 2018.

Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Presente.

Estimados Señores:

En relación al trabajo de la Tesis con el tema **Mejoramiento del servicio al cliente como estrategia para optimizar los procesos administrativos de empresas de servicios de salud ubicadas en el municipio del puerto de Champerico, Retalhuleu.**, realizada por **Molina Delgado Linda Eunisse** estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la tutoría de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo a lo anterior, considero que el informe cumple con los requisitos para continuar con los procesos correspondientes, por lo tanto, doy dictamen de aprobado al tema desarrollado con una nota de setenta y cinco (75) puntos de 100.

Al ofrecerme por cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



**M.Sc. Alma Concepción Velásquez**

Guatemala, 26 de octubre de 2018

Señores  
**Facultad de Ciencias Económicas**  
Universidad Panamericana  
Ciudad

Estimados señores:

En relación al artículo científico titulado: "**Mejoramiento del servicio al cliente como estrategia para optimizar los procesos administrativos de empresas de servicios de salud ubicadas en el municipio del Puerto de Champerico, Retalhuleu**", realizada por Linda Eunisse Molina Delgado, carné 201304849, estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional me suscribo de ustedes.



**Lic. Emerson Antonio Corrales Lara**  
Colegiado Activo 13,036

# Contenido

	<b>Página</b>
<b>Abstract</b>	i
<b>Introducción</b>	ii
<b>Capítulo 1</b>	1
<b>Metodología</b>	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Pregunta de investigación	2
1.3 Objetivos de la investigación	2
1.3.1 Objetivo general	2
1.3.2 Objetivos específicos	2
1.4 Definición del tipo de investigación	2
1.4.1 Investigación descriptiva	2
1.5 Sujeto de investigación	3
1.6 Alcance de la investigación	3
1.6.1 Temporal	3
1.6.2 Geográfico	3
1.7 Definición de la muestra	3
1.7.1 Empleo de muestra infinita	3
1.8 Definición de los instrumentos de investigación	4
1.9 Recolección de datos	5
1.10 Procesamiento y análisis de datos	6
<b>Capítulo 2</b>	7
<b>Resultados</b>	7
2.1 Presentación de resultados	7
<b>Capítulo 3</b>	17
<b>Discusión y conclusiones</b>	17
3.1 Extrapolación	17
3.2 Hallazgos y análisis general	20

3.3 Conclusiones	21
<b>4. Referencias</b>	22
4.1 Bibliográficas	22
4.2 Digitales	22
<b>5. Anexos</b>	23



## **Abstract**

El presente artículo de investigación versa sobre el tema -Mejoramiento del servicio al cliente en el municipio de Champerico, Retalhuleu como estrategia para optimizar los procesos administrativos de empresas de servicios de salud ubicadas en el municipio del Puerto de Champerico, Retalhuleu- con la cual se evaluaron las posibles causas y mejoras que pueden tener las empresas con relación al tema. Se logró identificar que en dicho municipio la atención al cliente es importante, ya que esta influye en la asistencia a los centro de atención de salud, debido que la atención no es buena como resultado de los sistemas y los procesos establecidos en dichas instituciones, hacen que el servicio sea lento y de mala calidad, asimismo, se indicó que con mejoras en los sistemas y capacitación al personal se puede mejorar la atención y tener una población satisfecha con los servicios de salud.

## **Introducción**

La incidencia en la calidad de los servicios de salud en las instituciones, está determinada por la preparación académica, la calidad de atención relacionada al servicio de parte del personal administrativo, técnico y profesional de estas empresas, para lo cual se realiza un detalle de todas las actividades necesarias para su conocimiento, iniciando de la siguiente forma:

El primer capítulo contiene el planteamiento del problema, es donde se llega a determinar el objetivo a donde se pretende llegar, lo que impulsa a darle continuidad a la investigación, seguidamente; con la pregunta de investigación siendo esta precisa y concisa de manera que se proyecta saber cómo identificar el mejoramiento del servicio al cliente en las empresas de salud de dicho municipio, asimismo, las estrategias para optimizar los procesos administrativos, se requiere de objetivos y se dividen en generales y específicos, para la ejecución del artículo científico se toma en cuenta la investigación descriptiva. Los sujetos de investigación fueron las empresas de salud, también se tomó en cuenta a la población del municipio de Champerico, Retalhuleu, para identificar si es conveniente el mejoramiento de servicio al cliente en empresas de salud.

En el segundo capítulo, se encuentran los resultados obtenidos sobre el mejoramiento del servicio al cliente en empresas de salud del municipio de Champerico, Retalhuleu.

Por último, en el tercer capítulo, se presenta la parte principal del artículo científico, se hace una comparación de lo anterior con la actualidad relacionándolo con los resultados obtenidos de la investigación. Como seguimiento de la investigación los hallazgos y análisis general determinan los datos existentes o aportación que se tengan a la misma de tal manera que concluya las interrogantes de la investigación.

# **Capítulo 1**

## **Metodología**

### **1.1 Planteamiento del problema**

En el Plan de Desarrollo, Champerico, Retalhuleu Segeplan (2011-2012) El municipio de Champerico está ubicado en el Departamento de Retalhuleu. Se fundó en 1822, pero aparece en la división política del país en 1849; en junio de 1871 fue declarado puerto nacional, constituyéndose como tal en 1882. (p. 14)

Su día festivo es el 6 de agosto en honor al santo patrono del pueblo, el Niño Jesús Salvador del Mundo. A pesar de ser un municipio con grandes recursos, por ser la comunicación del departamento con el océano pacífico, y su importancia en la comercialización con otros países o departamentos, de forma especial con la existencia del ferrocarril y la construcción del antiguo muelle, fue una población importante en la economía departamental. En esa época se dio un crecimiento poblacional y un auge económico, sin embargo en los últimos años dicha municipio se encuentra en un estancamiento económico, debido a la identidad de la población y la aplicación de políticas gubernamentales.

Ante esta situación y debido al crecimiento de la población, la comunidad se ha visto afectada por enfermedades que día con día van en crecimiento por no contar con servicios de salud oportunos, en la prevención y no en el tratamiento de enfermedades, sobre todo que el principal ingreso económico del lugar es el proveniente de la pesca, así como del turismo, derivado de ello, estas existe un alto riesgo en contraer enfermedades, por lo que es fundamental, el estudio y análisis de los efectos que tiene una mala calidad de atención a los clientes, para que la población haga uso de los servicios médicos, más en prevención de enfermedades que como una alternativa para curar enfermedades.

## 1.2 Pregunta de investigación

¿Cuáles son los factores que influyen en el servicio al cliente en las empresas de salud del municipio de Champerico Retalhuleu?

## 1.3 Objetivos de investigación

### 1.3.1 Objetivo general

Determinar las estrategias para optimizar los procesos administrativos de empresas de servicios de salud ubicados en el municipio de Champerico Retalhuleu.

### 1.3.2 Objetivos específicos

1. Identificar los factores que influyen en el comportamiento del personal de servicios de salud.
2. Analizar los factores que influyen en la calidad del servicio al cliente.
3. Evaluar qué factores influyen en el comportamiento de los colaboradores.

## 1.4 Definición del tipo de investigación

### 1.4.1 Investigación descriptiva

El tipo de investigación que se utilizó en el presente artículo científico es la investigación descriptiva, la cual describe de modo sistemático las características de una población, situación o área de interés, en este caso se aplicó la investigación a la población del municipio de Champerico, relacionado al tema de salud. El diseño de investigación descriptiva es un método científico que implica observar y describir el comportamiento de un sujeto sin influir sobre él de ninguna manera, en donde se analiza el comportamiento de los vecinos de dicho municipio, el personal de las instituciones que prestan el servicio y la satisfacción de quienes lo reciben. Aquí el investigador determina la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio. El proceso de investigación se obtiene a través de un documento estructurado de acuerdo al contexto en donde se va a desarrollar, con la que se pretende dar respuesta a la pregunta de investigación, y objetivos planteados, para brindar recomendaciones que permitan combatir el problema identificado.

## 1.5 Sujeto de investigación

Los sujetos de investigación fueron los pobladores del Municipio de Champerico departamento de Retalhuleu y las empresas de servicios de salud.

## 1.6 Alcance de la investigación

### 1.6.1 Temporal

La investigación se realizó en el periodo comprendido del 27 de noviembre de 2017 al 24 de febrero de 2018, durante este periodo se llevó a cabo la recopilación de datos, así como la presentación, discusión y análisis de los resultados obtenidos de la investigación.

### 1.6.2 Geográfico

Dicha investigación se realizó en el casco urbano del Municipio de Champerico, Departamento de Retalhuleu.

## 1.7 Definición de la muestra

### 1.7.1 Empleo de la muestra infinita

Se define la muestra determinando la población de 39,703 habitantes para el municipio de Champerico del Departamento de Retalhuleu, de acuerdo a estimaciones del Instituto Nacional de Estadística, proyecciones 2008- 2020, la población definida no es un dato concreto sino estimado por lo tanto se determinó la muestra infinita, considerando el universo infinito.

Fórmula de cálculo

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{e^2}$$

Dónde:

Z= nivel de confianza (correspondiente con tabla de valores de Z)

p= porcentaje de la población que tiene el atributo deseado

q= porcentaje de la población que no tiene el atributo deseado =  $1-p$

Nota: cuando no hay indicación de la población que posee o no el atributo, se asume 50% para p y 50% para q

e= error de estimación aceptado

n= tamaño de la muestra

Ingreso de Datos

z=	1.96
p=	50%
q=	50%
e=	5%

Valores de confianza tabla Z	
95%	1.96
90%	1.65
91%	1.7
92%	1.76
93%	1.81
94%	1.89

Tamaño de la muestra

n= 384.16
-----------

## 1.8 Definición de los instrumentos de investigación

Para la presente investigación se utilizó una encuesta de forma estructurada, que se aplicó a la población del municipio de Champerico, Retalhuleu, la cual se realizó en el casco urbano en puntos estratégicos de mayor afluencia peatonal, seleccionados de forma aleatoria, con un solo criterio de inclusión, que sean mayor de edad. La boleta permitió obtener información desde su fuente, sin tener incidencia de parte del investigador de forma positiva o negativa con relación al tema sujeto estudio,

## 1.9 Recolección de datos

El procedimiento que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta de forma personal, de esta manera se podría obtener un contacto directo con los sujetos de investigación, adicionalmente se realizaron los siguientes procedimientos dentro de esta etapa.

Según Tamayo (2,011) define la recolección de datos como “la expresión operativa del diseño de investigación y que especifica concretamente como se hizo la investigación” (p.126).

Para Arias (2,013) la investigación de campo “consiste en la recolección de datos directamente de la realizada donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables alguna” (p.94).

No.	ACTIVIDAD	Diciembre 2017				Enero 2018				Febrero 2018			
1	Solicitud de permiso												
1	Realización de cartas												
2	Entrega de carta en las empresas												
3	Llenado de ficha de observación												
4	Recolección de datos de ficha realizada.												
7	Tabulación de datos												
8	Análisis de datos												
9	Presentación y discusión de resultados												
10	Elaboración de documento final												
11	Entrega de documento final												

## 1.10 Procesamiento y análisis de datos

Una de las partes medulares y más importantes de la investigación, se puede obtener la información, pero si no se tiene de una manera ordenada, clara y precisa no se podrá analizar. La información puede estar desorganizada, sin conclusión, lo que no permitirá llegar a la esencia de la misma. Para poder procesar la información se necesita conocer medios como tabulación, el análisis y la interpretación de los datos para lo cual se requieren métodos estadísticos.

Se puede decir que el procesamiento y análisis de datos, es la parte final del método estadístico, el cual siguió diferentes pasos, siendo estos:

- Muestreo
- Diseño de instrumentos
- Recopilación de datos
- Presentación de resultados
- Análisis de resultados
- Obtención de hallazgos
- Extrapolación de hallazgos
- Conclusiones relacionadas al objeto de la investigación

## Capítulo 2

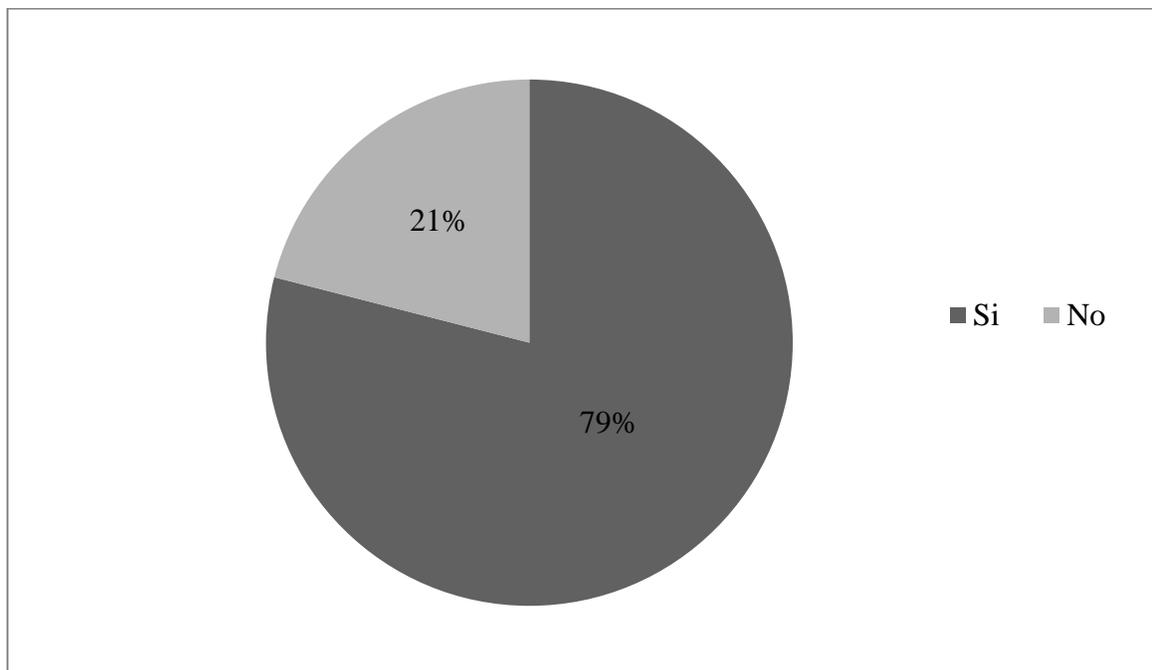
### Resultados

#### 2.1 Presentación de resultados

A continuación se presentan los resultados de la encuesta realizada en el municipio de Champerico, Retalhuleu.

#### Gráfica No. 1

¿Conoce usted alguna empresa de servicio de salud en el municipio de Champerico?



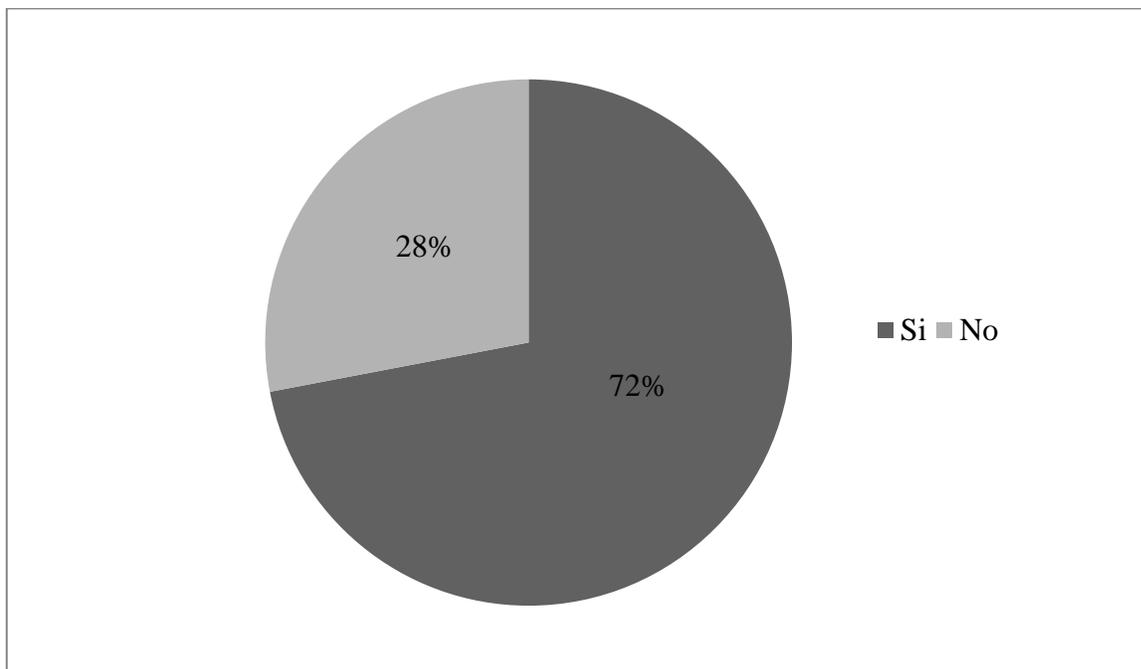
Fuente: elaboración propia, 2018

#### Análisis:

De acuerdo con la información obtenida en la información de campo, sobre los servicios de salud en el municipio de Champerico, el 79% de las personas encuestadas manifiestan que conocen más de alguna empresa que se dedica a prestar servicios de salud. El 21% respondió que no conoce ninguna empresa que se dedique a esa actividad.

## Gráfica No. 2

¿Ha visitado alguna empresa de salud este año?



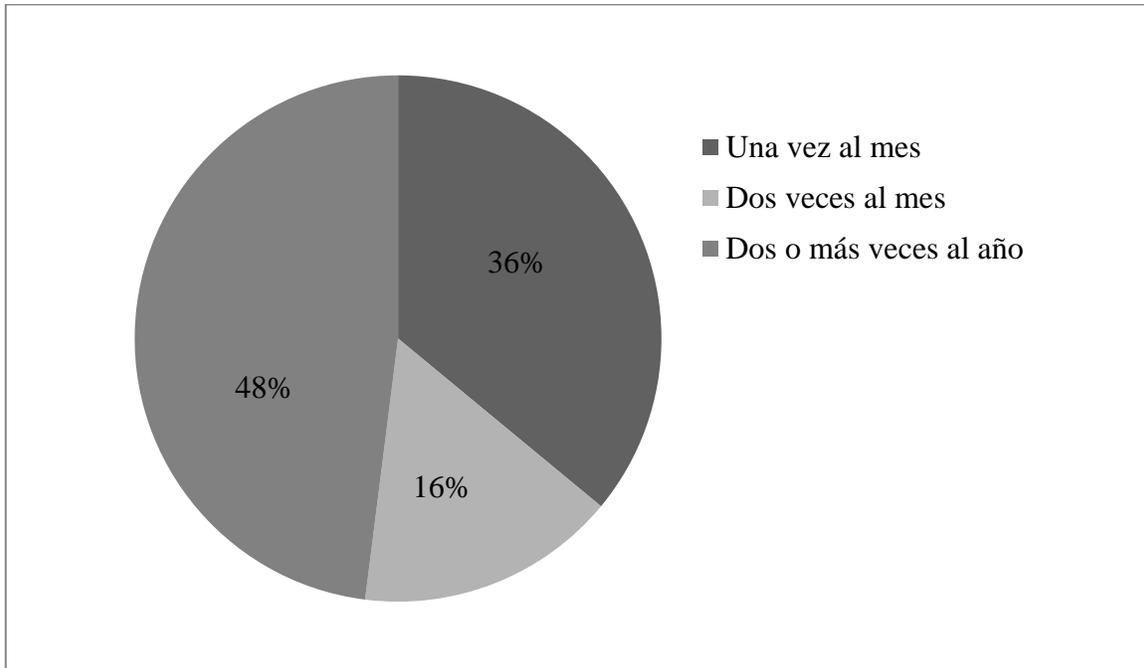
Fuente: elaboración propia, 2018

### Análisis:

Del total de personas que respondieron que si conocen una empresa que preste los servicios de salud en el municipio de Champerico, el 72% manifiesta que en el último año más de alguna vez han visitado una institución que preste servicios relacionados con la salud, el 28% no lo ha hecho, como consecuencia que no tienen problemas de salud, o no cuenta con los recursos o medios para optar por servicios médicos. Esto pone de manifiesto la cultura de los guatemaltecos, en donde el tema salud no es prioridad a menos que se padezca de alguna enfermedad, el uso de servicios médicos como prevención, en algunos casos no es tema de la población guatemalteca.

### Gráfica No. 3

¿Con qué frecuencia utiliza los servicios médicos?



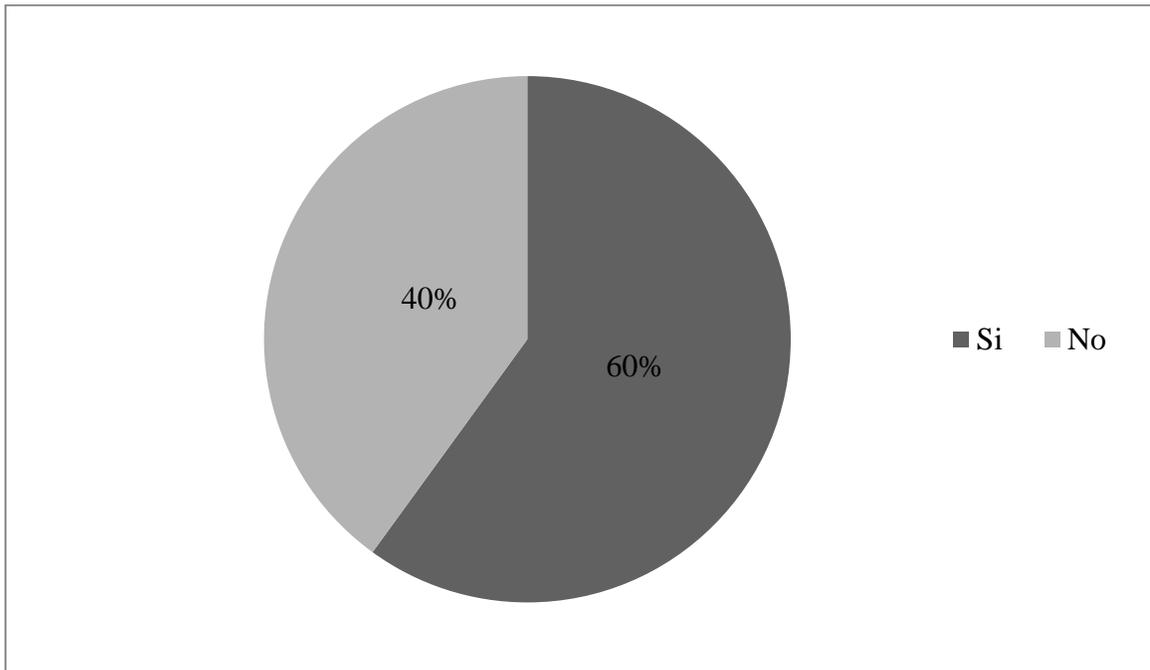
Fuente: elaboración propia, 2018

#### Análisis:

Del total de personas encuestadas el 100% manifiesta que más de alguna vez utiliza los servicios de alguna institución dedicada a prestar los servicios de salud, el 48% manifiesta que los servicios los adquiere entre una a dos veces al año, el 36% de la población requiere de los servicios una vez al mes, mientras que el 16% utiliza los servicios más de una vez al mes. Las personas que utilizan los servicios una o dos veces al año es provocado por alguna enfermedad temporal, las que visitan las instituciones de salud una o más veces al mes por el tratamiento de una enfermedad permanente.

#### Gráfica No. 4

¿Está satisfecho con el servicio que se le brinda en las empresas de salud en el municipio de Champerico?



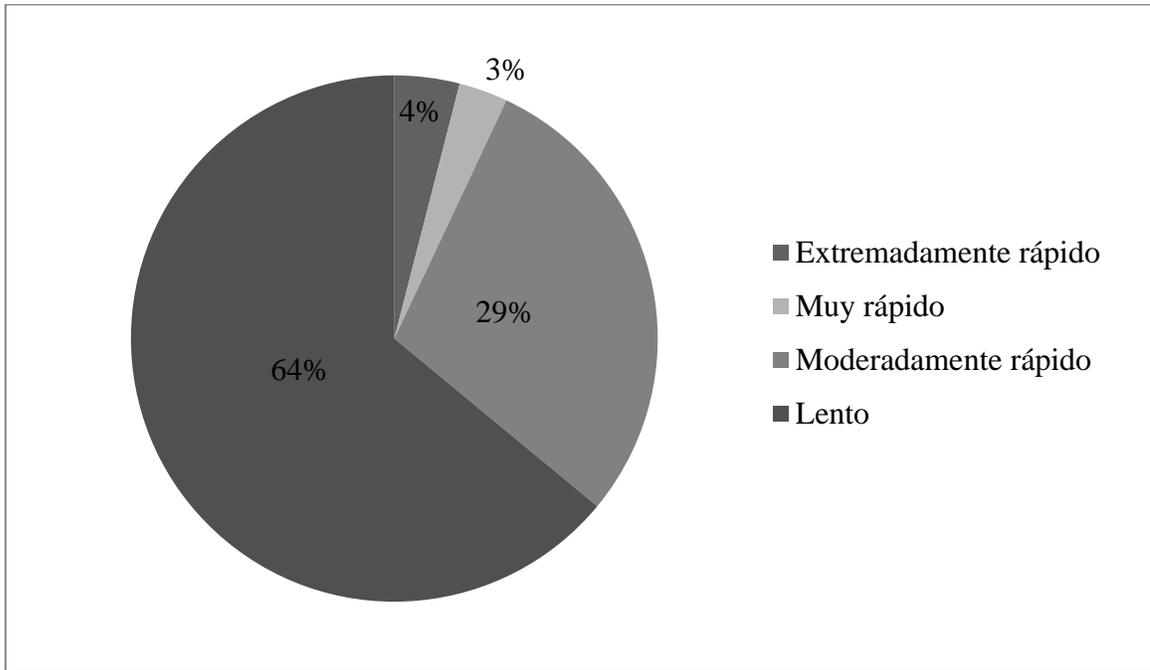
Fuente: elaboración propia, 2018

#### Análisis:

La calidad del servicio que prestan las instituciones de salud en el municipio es percibida en cuanto al tiempo que deben de permanecer para recibir el servicio solicitado, del total de personas encuestadas el 60% manifiesta que está satisfecha, sin embargo el 40% no lo está, y versan su respuesta con relación al tiempo de espera para que los atiendan. En el momento del proceso de análisis del comportamiento del personal de las instituciones, se puede observar una serie de pasos, del personal de atención al cliente con relación a operaciones administrativas y el tiempo del cuerpo médico para realizar el diagnóstico.

### Gráfica No. 5

¿Qué tan rápido considera que es la atención en las instituciones de servicios de salud?



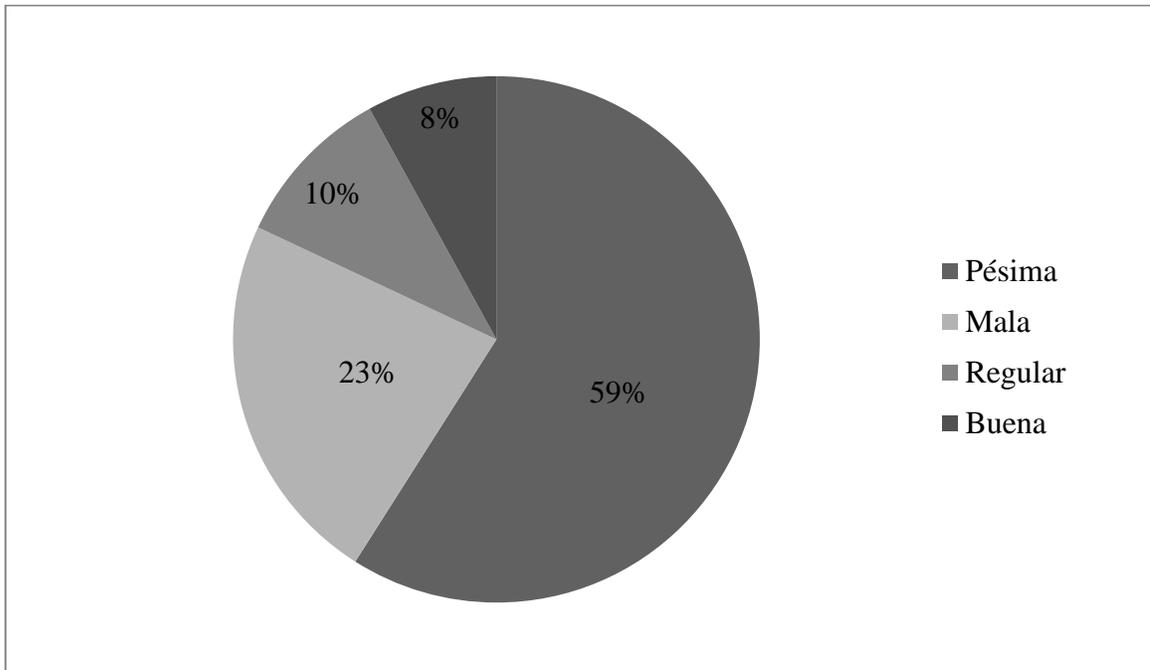
Fuente: elaboración propia, 2018

#### Análisis:

El 64% manifiesta que el tiempo de servicio es lento, considerando que el personal no tiene la capacidad de brindar un servicio de calidad o con una actitud de mal servicio al cliente, el 29% dice que es moderadamente rápido, porque su visita no es continua, por lo que consideran que el servicio es aceptable, el 4 % extremadamente rápido por lo que su visita es solo por una emergencia y el 3% muy rápido que al asistir a su consulta el sistema y los colaboradores le resolvieron en el tiempo debido.

### Gráfica No. 6

Según su criterio, califique de 1 a 4 la calidad del servicio prestado donde 1 es pésima, 2 mala, 3 regular y 4 buena.



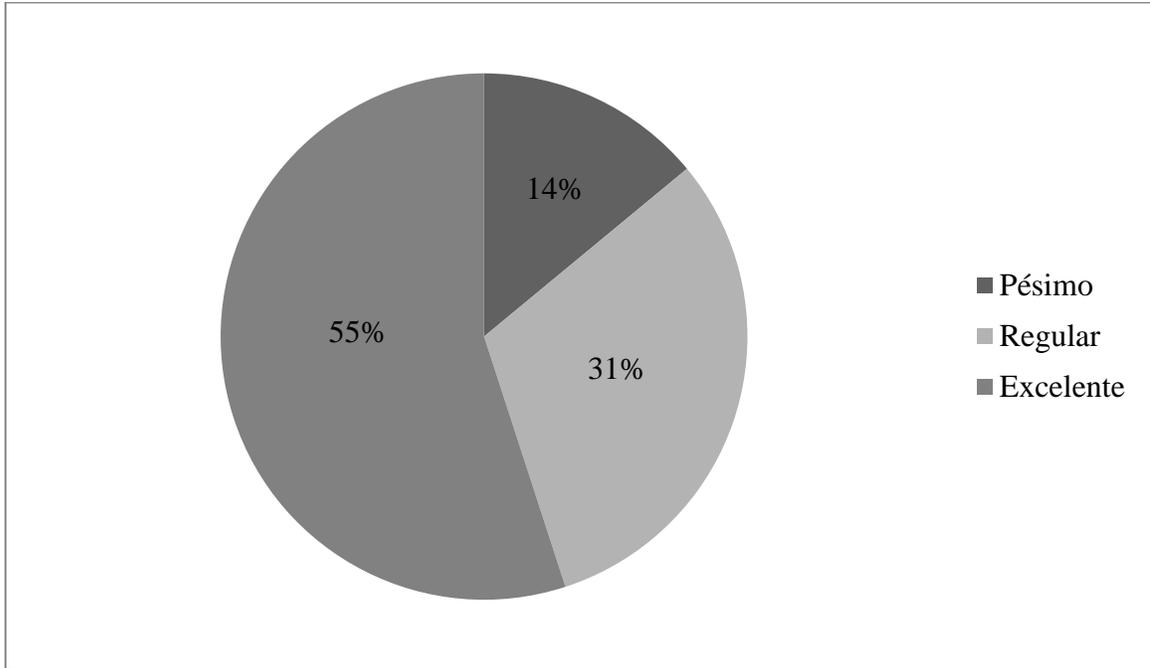
Fuente: elaboración propia, 2018

#### Análisis:

En el momento de calificar la calidad de los servicios, los resultados indican que el 59% es pésima, por motivos de tiempo y mal servicio, el 23% es malo por lo que refieren que en tiempo del servicio están mal, pero el servicio de los colaboradores es bueno, el 10% dice que es regular por lo que refiere que solo en el servicio de atención están bien y el 8% bueno, por lo que indica que la rapidez de los sistemas opaca el servicio prestado por el personal. Los resultados obtenidos se manifiestan de acuerdo a la calidad del servicio brindado en primer lugar la calidad de atención que se le brinda a las personas de parte del personal administrativo, si se siente bien no les importa esperar, también tiene que ver la calidad de las instalaciones, así como también la calidad del servicio médico, si obtienen una buena atención médica, no objetan la relación del tiempo de espera, si el servicio de ambas partes es malo, lo califican como pésimo.

## Gráfica No. 7

¿Cuál es el nivel de profesionalidad de los servicios prestados?



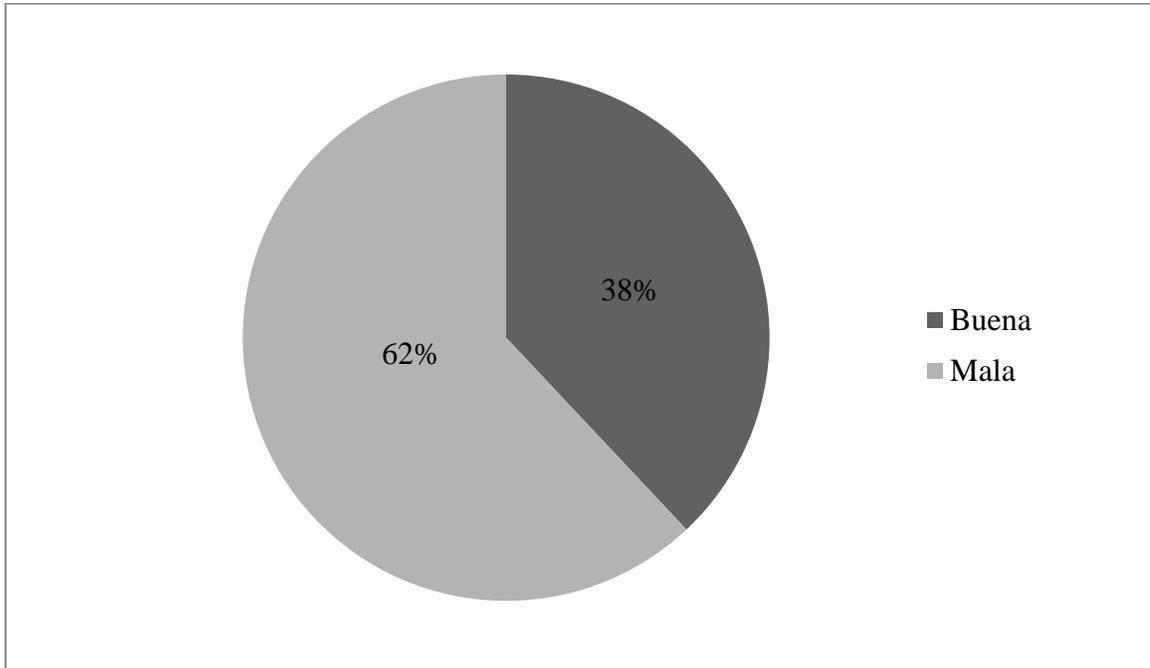
Fuente: elaboración propia, 2018

### Análisis:

En el momento de realizar las encuestas, se plantean cuestionamientos directos por determinada actividad, en donde las personas brindan una mala calificación, pero en cuanto se realizan preguntas directas con relación al personal, el 55% de los resultados de la encuesta dicen que el profesionalismo es excelente de todos los colaboradores, lo cual es contradictorio cuando se cuestiona en forma de actividades, el 31% es regular por motivos de tiempo, manifestando que los doctores atienden rápido, lo que consideran un mal servicio, esto quiere decir que si el médico tarda en el diagnóstico y medicar el cliente que está siendo atendido considera una calidad en el servicio, pero si está esperando considera de mala calidad el servicio, y el 14% pésimo por la falta de capacitación en el personal del servicio al cliente, sobre todo cuando no han recibido buena atención de parte del personal administrativo.

## Gráfica No. 8

¿Cómo considera la amabilidad del personal en los servicios prestados?



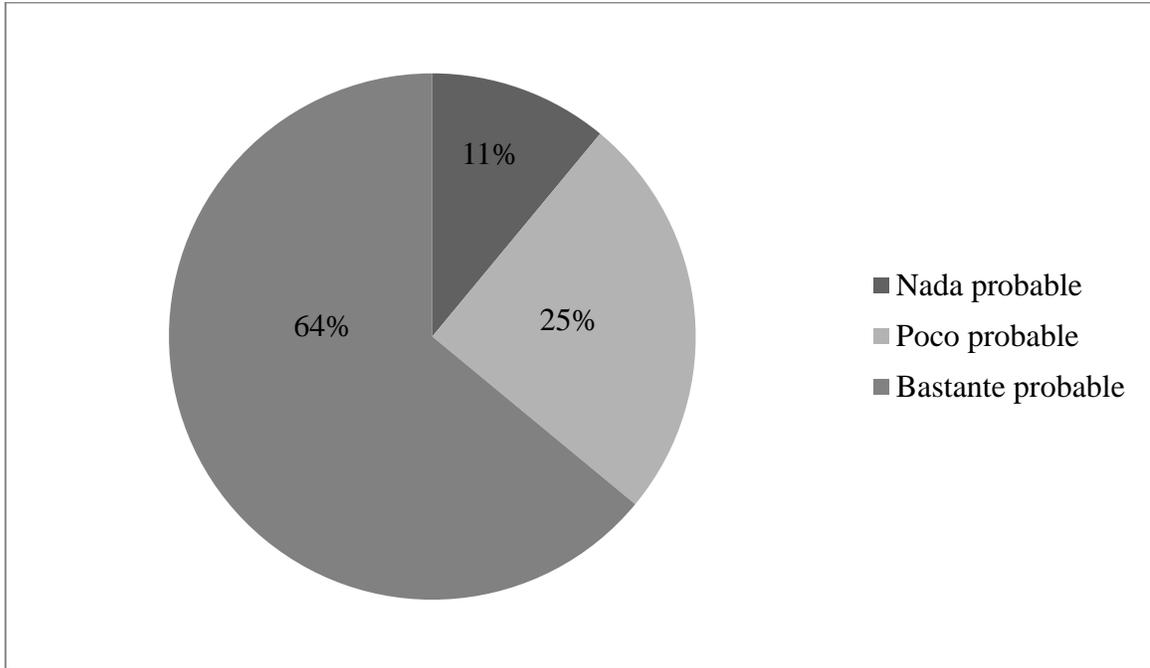
Fuente: elaboración propia, 2018

### Análisis:

Según resultados arrojados por dicha encuesta el servicio de atención de salud, se mide conforme el trato recibido por parte de la directiva administrativa, hacia los colaboradores, el cual es reflejado hacia los pacientes o público en general, dicho resultado arroja que el 62% respondieron que no los atienden con amabilidad, por falta de capacitación del personal a cargo de los servicios, el 38% considera que es buen servicio y refieren que los han tratado de forma normal sin abuso de autoridad.

### Gráfica No. 9

¿Cuál es la probabilidad de que vuelva a utilizar los mismos servicios de salud?



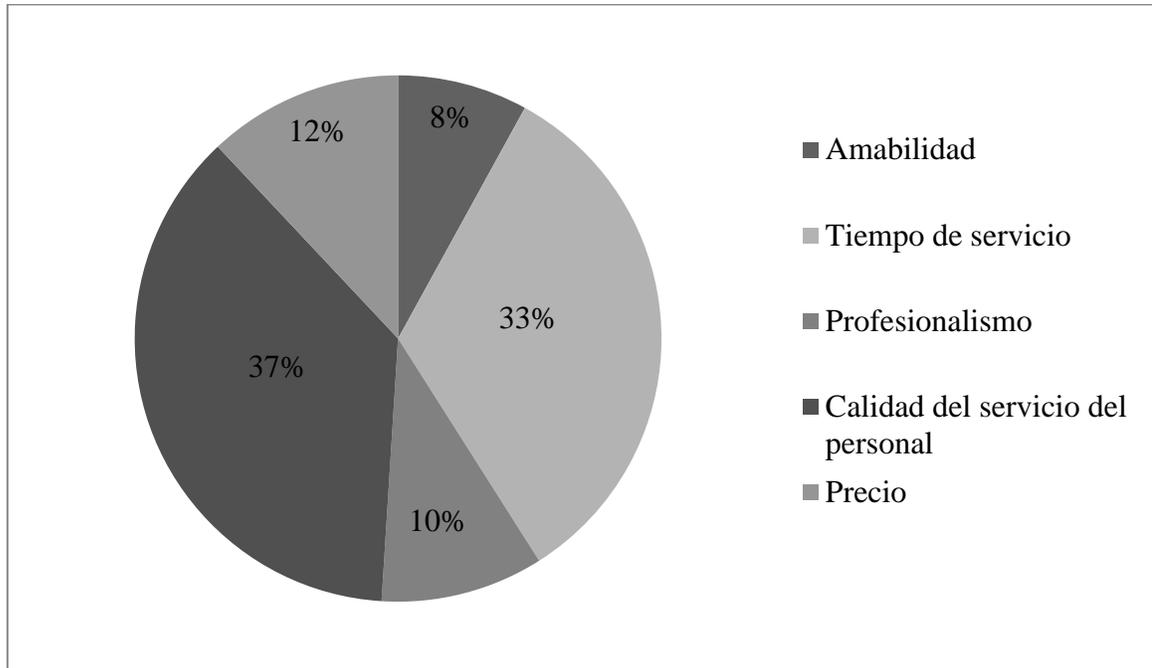
Fuente: elaboración propia, 2018

#### Análisis:

La decisión de volver a hacer uso de los servicios de salud en las instituciones del municipio de Champerico, no está basada en la cantidad de estas empresas instaladas en el lugar, los resultados indican que el 64% es bastante probable que los utilice por motivos que son las únicas cercanas o accesibles en cuanto a distancia y recursos disponibles para invertir en salud, lo más inmediato al lugar es la cabecera departamental y el traslado extra urbano y urbano eleva los costos, el 25% manifiesta que es poco probable, por carecer de tiempo y recursos y el 11% nada probable, tomando en cuenta que los servicios son pésimos y no refieren una enfermedad grave, por lo que no es determinante la existencia de estas instituciones.

### Gráfica No. 10

¿Qué mejoraría de los servicios de salud en el municipio de Champerico?



Fuente: elaboración propia, 2018

#### Análisis:

Los resultados indican que el 37% mejoraría la calidad de los servicios por motivos de personal y sistemas muy lentos, consideran que con una mejor preparación del personal se pueden alcanzar resultados eficientes y eficaces, el 33% indica que el tiempo en atenderlos en las clínicas debe mejorarse, el 12% menciona el precio, ya que no cuenta con el recurso económico para asistir a chequeos médicos, el 10% el profesionalismos con el que el personal los atiende y el 8% refiere que la amabilidad es muy necesaria en el servicio al cliente.

## **Capítulo 3**

### **Discusión y conclusiones**

#### **3.1 Extrapolación**

El servicio al cliente en las empresas de servicio de salud en el municipio de Champerico no tienen una buena percepción por parte de los habitantes de dicho municipio y se busca encontrar el por qué, tomando en cuenta un pésimo servicio y mala atención, debido a los comentarios y críticas, se realizó una encuesta buscando cuáles son los factores que determinan la mala calidad de los servicios, en la investigación se logró identificar que influye mucho el personal, las instalaciones, las capacidades de los colaboradores, las herramientas que tienen para realizar su trabajo, los sistemas que utilizan, la falta de actualizaciones en procesos, la lentitud del personal y la mala información que tiene la población sobre estos, desde no conocer las empresas de servicio de salud hasta la mala información sobre procesos y esto viene a perjudicar en la atención.

En Guatemala el servicio de la calidad en el sector salud, de parte de la población se mide con relación al tiempo de espera y no con la satisfacción de los resultados médicos, a pesar que la salud es una de las necesidades básicas del ser humano, muy pocas personas invierten recursos, tiempo y dinero en este aspecto, que son las variables que se utilizan para evaluar los resultados de salud.

Ramos (2,011) menciona que “en la antigua Grecia se enseñaban las artes del examen médico y el buen trato al enfermo y se recogían otros aspectos que en la actualidad se conocen como ética” (p.23).

Esto indica que desde hace miles de años la calidad de los servicios médicos se mide con relación a los resultados esperados del paciente con relación a la enfermedad que afecta su salud y no con relación al tiempo y dinero invertido. La falta de preparación académica o escolaridad de los habitantes del municipio no les permite tener información sobre los procesos a seguir en cuanto a la atención médica, su percepción con relación a estos servicios se circunscribe a lo que

difunden los medios de comunicación y a la situación en este sector del gobierno de Guatemala, por lo que cualquier percepción de parte de la población va en mayores porcentajes a ser mala.

La salud es uno de los campos en los que se está mejorando sobre todo en el departamento de Retalhuleu, lo cual se puede observar en los nuevos edificios médicos y laboratorios de parte del sector privado, en donde el personal administrativo y médico tienen preparación a nivel superior e incluso hasta maestrías, por lo que se busca trabajar en calidad del servicio. Tanto en el ámbito público como privado, se están haciendo esfuerzos para mejorar la calidad, pero a veces esos esfuerzos no se orientan en la dirección adecuada.

Es por ello que Barboza (2,014) indica lo siguiente:

Los centros de salud y proveedores de servicios relacionados a este sector se enfrentan hoy en día y de forma continua al desafío de controlar los costos y la rentabilidad en sus servicios, pero a su vez deben, no solamente mantener sino mejorar la calidad y la eficiencia en la atención que reciben sus afiliados. A raíz de esto, los centros de salud han incorporado estrategias que involucran al contact center, buscando la máxima optimización de éste y la automatización de múltiples procesos relacionados con la atención y los servicios. 5 ejemplos de 10 para optimizar el contact center y automatizar algunos de los servicios que provee desde el centro de salud, concretamente orientados a mejorar la experiencia del paciente, optimizar el tiempo de los prestadores médicos y agilizar los procesos de negocio: 1. Pre-atendedoras personalizadas, 2. Agenda y coordinación de citas, 3. Requisitos de pruebas de laboratorio e instrucciones pre-quirúrgicas, 4. Automatización para los prestadores médicos, 5. Campañas proactivas para reducir morosidad (p.1).

Estas estrategias serían muy útiles para el servicio al cliente para las empresas de salud por lo que implementarlas sería un gran paso para la atención en el municipio de Champerico.

Aldana (2,007) refiere lo siguiente:

De un total de 248 cuestionarios de satisfacción al paciente, ninguna persona se negó a contestar dicha encuesta, por la que todas se consideraron como válidas. Como resultado el mayor número de respuestas positivas se obtuvieron en la prestación de los servicios médicos, ya que el galeno fue cortés y estuvo anuente a dar la información pertinente acerca del diagnóstico y tratamiento a seguir, por lo que se considera que la relación médico-paciente es importante como criterio de servicio, como reflejo de satisfacción y por lo tanto, de calidad del servicio dado. A pesar del buen resultado de la investigación, no hay que pasar por alto que se deben hacer mejoras continuas en todos los servicios, principalmente en cuanto al tiempo de espera el día de la cita. (p.37,44,45).

Esta investigación se confirma que los pacientes necesitan un mejor servicio y la capacitación al personal es muy importante y no solo al personal administrativo sino también médico.

Según Pérez (2,005) menciona lo siguiente:

Para crear una empresa competitiva en el mercado es necesario incluir estrategias y planificación de atención al cliente, para lograr la satisfacción al cliente. En una empresa de servicios y ventas lo más importante es el cliente, porque a él nos debemos y por el deseo de cubrir su necesidad existe la empresa. La administración de la calidad total tiene varias dimensiones: el diseño de productos y servicios que cumplan con las necesidades de los clientes, el control de los procesos, para asegurar el cumplir con los requisitos del diseño y el mejoramiento de la calidad para que crezca continuamente una empresa, es un reto, debido a la globalización, implementar la calidad es una gran arma para hacer que el cliente prefiera nuestros servicios. La elaboración de procedimientos, orienta a los empleados respecto de sus responsabilidades y paso a seguir en el proceso de servicio y calidad, comprometiéndolos con la empresa al hacer suyos los objetivos, valores y metas personales con la institución. Los pasos a seguir en la presentación de los servicios, incluyen desde los hábitos de cortesía, forma de actuar, profesionalmente, ante las necesidades del cliente, escuchar atentamente al mismo, comprometiéndose con sus necesidades, utilizar el lenguaje adecuado y sencillo de acuerdo a sus necesidades y expectativas.

Es importante que esta empresa presente una imagen hacia el mercado, debe existir en todos los empleados actitud de colaboración y mucha atención al cliente. Es necesario crear políticas de atención al cliente para crear clientes muy satisfechos día tras día. Reducir las colas de espera para mejorar la prestación de servicios es realmente importante para la organización, ya que, con ello se logra cumplir con las expectativas de los clientes de no esperar por los servicios, aumentando de esta manera su satisfacción (p.83).

Los resultados son similares, ya que es de mucha importancia el servicio al cliente como un proceso administrativo que requiere de procesos y actualizaciones.

### 3.2 Hallazgos y análisis general

- Amabilidad
- Calidad en el Servicio
- Profesionalismo
- Tiempo de espera

La Investigación realizada en el municipio de Champerico, indica que los habitantes si conocen las empresas de salud con las que cuenta el municipio, los que más asisten son los que tienen enfermedades crónicas y necesitan ser atendidos de forma periódica para conocer su evolución, el 59% manifiesta que el servicio es pésimo influyendo el tiempo y el mal servicio prestado, ya que estos son factores importantes para la atención en los servicios, el 40% está insatisfecho por el tiempo que debe esperar para ser atendidos en general ya que estos tardan horas esperando, el 64% cree que el servicio es lento tanto de los colaboradores como de los servicios prestados, un 62% indica que no son amables por el trato que les brindan a la hora de ser atendidos por el personal, por lo tanto las mejoras que se requieren son la calidad del servicio que implica la amabilidad, atención, respeto, empatía, sensibilidad, entre otros, los cuales se pueden mejorar con capacitación, para reducir los tiempos de espera deben programar el tiempo que cada paciente tarda con el médico, para citarlos una media hora antes y respetar el horario, lo anterior influye en la calidad del servicio.

### 3.3 Conclusiones

1. Dentro de los factores que influyen tanto en el servicio al cliente, como los valores fundamentados dentro de la organización se detallan algunos que se deben de poner en práctica los cuales son: amabilidad, calidad en el servicio, profesionalismo, tiempo de espera, atención personalizada a personas de capacidades especiales, mayores de edad, entre otros.
2. La falta de capacitación al personal administrativo, médico y colaboradores se ve afectado en los valores que tiene en bien ser fundamentados por este tipo de servicio social, entre los cuales se destacan los más importantes como lo es; la amabilidad no importando nivel social, edad, sexo ni raza; calidad en el servicio; es indispensable en todas las áreas la más importante es dirigido al público en general con la mejor atención, en el área de trabajo, con los compañeros y con los directivos.
3. Se debe capacitar tanto a los directivos, médicos y colaboradores antes de incluir dentro del esquema la tecnología, considerando que muchas personas mayores que aún laboran bajo estas instituciones, no fueron preparados en la utilización de nuevas tecnologías, donde se cuenta con dispositivos que sirven para hacer más ágil el trabajo, mejora los rendimientos y minimiza recursos, es por ello que se debe preparar a cada persona que conforma la estructura organizacional, asesorando y elaborando un manual de funciones conforme los pasos que se deben realizar en cada una de sus funciones.

## 4.Referencias

### 4.1 Bibliográficas

1. Aldana, Nancy Elizabeth Del Cid, (2007). *Estudio acerca de la satisfacción y atención que recibe el paciente en el centro integral materno infantil s.a. (CIMISA)*. Guatemala.: Universidad de San Carlos de Guatemala
2. Pérez, L. (2005). *Mejoramiento del servicio al cliente e implementación de controles de calidad para una empresa de ventas, decoraciones y servicios*. Guatemala.: Facultad de Ingeniería Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial.
3. Ramos Domínguez, Benito, (2011). *Control de calidad de la atención de salud*. (2da. Edición). La Habana.: Ciencias Medicas

### 4.2 Digitales

4. Arias, Fideas G. (2004) *Diseño de la investigación de campo*. Recuperado de <https://bianneygiraldo77.wordpress.com/category/capitulo-iii/>
5. Barboza, Fernanda Septiembre (2014, 22 septiembre). *10 formas de optimizar el servicio al cliente en un centro de salud / Parte 1*. Recuperado de <https://blog.inconcertcc.com/10-formas-de-optimizar-el-servicio-al-cliente-en-un-centro-de-salud>
6. Tamayo y Tamayo, Mario (1991) *Técnicas e Instrumentos de recolección de datos*. Recuperado de <https://bianneygiraldo77.wordpress.com/category/capitulo-iii/>

## **Anexos**



**Universidad Panamericana**  
**Sede San Felipe Retalhuleu**  
**Facultad de Ciencias Económicas**  
**Licenciatura En Administración de Empresas**

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS HABITANTES DEL MUNICIPIO DE CHAMPERICO,  
RETALHULEU**

La Universidad Panamericana, dentro del pensum de estudios, contempla la elaboración de documentos de investigación científica, que permita obtener información de problemas socio - económicos que afectan determinada población, para realizar propuestas que brinden una solución. Por lo que se requiere de su información con el tema de salud, al mismo tiempo hago de su conocimiento que las respuestas serán tratadas de forma confidencial.

**Instrucciones:** Se plantean cuestionamientos, de los cuales deberá responder con una X en la respuesta que considera pertinente, sea lo más objetivo (a) posible.

1. ¿Conoce usted alguna empresa de servicio de salud en el municipio de Champerico?

Si	
No	

2. ¿Ha visitado alguna empresa de salud este año?

Si	
No	

3. ¿Con que frecuencia utiliza los servicios médicos?

Una vez al mes	
Dos veces al mes	
Dos o más veces al año	

4. ¿Está satisfecho con el servicio que se le brinda en las empresas de salud en el municipio de Champerico?

Si	
No	

5. ¿Qué tan rápido considera que es el servicio en los servicios de salud?

Extremadamente rápido	
Muy rápido	
Moderadamente rápido	
Lento	

6. Según su criterio, indique en una escala de 1 a 4. En donde 4 es buena la calidad de los servicios prestados

Pésima	
Mala	
Regular	
Buena	

7. ¿Cuál es el nivel de profesionalidad de los servicios prestados?

Pésimo	
Regular	
Excelente	

8. ¿Cómo considera la amabilidad de los servicios prestados?

Buena	
Mala	

9. ¿Cuál es la probabilidad de que vuelva a utilizar los mismos servicios de salud?

Nada probable	
Poco probable	
Bastante probable	

10. ¿Qué mejoraría de los servicios de salud en el municipio de Champerico?

Amabilidad	
Tiempo de servicio	
Profesionalismo	
Calidad del servicio del personal	
Precio	