

**UNIVERSIDAD PANAMERICANA**

Facultad de Ciencias Económicas

Licenciatura de Administración de Empresa



**Propuesta de manual de atención y servicio al cliente en el centro de Salud  
de San Antonio Huista, Huehuetenango**

(Práctica Empresarial Dirigida -PED-)

Jorge Belsá Gutiérrez Cano

Jacaltenango, julio 2015

**Propuesta de manual de atención y servicio al cliente en el centro de Salud  
de San Antonio Huista, Huehuetenango**  
(Práctica Empresarial Dirigida -PED-)

Jorge Belsáí Gutiérrez Cano  
Lic. Jairo Amilcar Mendoza Vásquez (**Tutor**)  
M. Sc. Dora Leonor Urrutia Morales (**Revisora**)

Jacaltenango, julio 2015

## **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 de la Facultad de Ciencias Económicas**

M.A. César Augusto Custodio Cobar

**Decano**

M.A. Ronaldo Antonio Girón Diaz

**Vicedecano**

M. Sc. Domingo Ursulo Hernández Montejo

**Coordinador**

**Tribunal que Practicó el Examen General de la  
Práctica Empresarial Dirigida -PED-**

Lic. Jhovany Baltazar Montejo Cárdenas

**Examinador**

Licda. Annayanci del Rosario Aguilar López

**Examinadora**

Lic. Mario Orlando Montejo Carmelo

**Examinador**

Lic. Jairo Amilcar Mendoza Vásquez

**Tutor**

M. Sc. Dora Leonor Urrutia de Morales

**Revisora**



**UNIVERSIDAD  
PANAMERICANA**

*"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"*

**REF.:C.C.E.E.0082-2015**

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
GUATEMALA, 18 DE ABRIL DEL 2015  
SEDE JACALTENANGO**

De acuerdo al dictamen rendido por el **Licenciado Jairo Amilcar Mendoza Vásquez**, tutor y **M.Sc. Dora Leonor Urrutia Morales**, revisora de la Práctica Empresarial Dirigida, proyecto –PED- titulada **“Propuesta de manual de atención y servicio al cliente en el centro de Salud de San Antonio Huista, Huehuetenango”**, Presentado por él (la) estudiante **Jorge Belsaí Gutiérrez Cano**, y la aprobación del **Examen Técnico Profesional**, según consta en el Acta No.1244, de fecha 8 de febrero 2015; **AUTORIZA LA IMPRESIÓN**, previo a conferirle el título de **Administrador de Empresas**, en el grado académico de **Licenciado**.



**M.A. César Augusto Custodio Cobar**

**Decano de la Facultad de Ciencias Económicas**

Jacaltenango, 25 de agosto de 2014.

M.A. César Custodio  
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana

Honorable Señor Decano:

En relación al Trabajo de Práctica Empresarial Dirigida (PED), del tema **"Propuesta de manual de atención y servicio al cliente en el Centro de Salud de San Antonio Huista, Huehuetenango"**, realizado por el (la) practicante: Jorge Belsai Gutiérrez Cano, carné No. 0601438, 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 la Reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo a lo anterior, considero que el (la) practicante puede sustentar Examen Técnico Privado Profesional (ETPP), por lo tanto doy el dictamen de aprobación al tema desarrollado en dicha Práctica Empresarial Dirigida con la nota de 73 puntos sobre 100. (Nota menor a 70 puntos es reprobado).

Al ponerme a la orden para cualquier aclaración adicional, me suscribo atentamente:

f.   
Lic. Jairon Amilcar Mendoza Vásquez  
Tutor

**MSc. Dora Leonor Urrutia Morales de Morales**

Maestría en Gerencia Educativa

Licenciada en Pedagogía con Orientación en Administración y Evaluación Educativa

Guatemala, 20 de noviembre de 2014

Señores:

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Panamericana

Ciudad

Estimados Señores:

En relación al trabajo de Práctica Empresarial Dirigida (PED) del Tema: **“Propuesta de manual de atención y servicio al cliente en el Centro de Salud de San Antonio Huista, Huehuetenango”** Realizado por: **Jorge Belsaí Gutiérrez Cano**, carné No.0601438, estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la revisión del mismo y se hace constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de la Universidad Panamericana. Por lo tanto doy el dictamen de aprobado para realizar el Examen Técnico Profesional (ETP).

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

  
MSc. Dora Leonor Urrutia de Morales



**UNIVERSIDAD  
PANAMERICANA**  
*"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"*

## REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO

**REF.: UPANA: RYCA: 1000.2015**

El infrascrito Secretario General EMBA. Adolfo Noguera Bosque y la Directora de Registro y Control Académico M.Sc. Vicky Sicajol, hacen constar que el estudiante *Gutiérrez Cano, Jorge Belsaí* con número de carné 0601438, aprobó con **69 puntos** el Examen Técnico Profesional, de la Licenciatura en Administración de Empresas, en la Facultad de Ciencias Económicas, el día ocho de febrero del año dos mil quince.

Para los usos que el interesado estime convenientes se extiende la presente en hoja membretada a los dieciséis días del mes de junio del año dos mil quince.

Atentamente,

  
M.Sc. Vicky Sicajol  
Directora  
Registro y Control Académico



  
Vo.Bo. EMBA. Adolfo Noguera Bosque  
Secretario General



Maritza Ruiz  
cc. Archivo.

## **Dedicatoria**

**Dios:** Quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

**A mi familia:** Quienes por ellos soy lo que soy. Para mis padres por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

**A mis hermanos:** Por estar siempre presentes, acompañándome para poderme realizar.

**A mis sobrinos:** Quienes han sido y son mi motivación, inspiración y felicidad.

“La dicha de la vida consiste en tener siempre algo que hacer, alguien a quien amar y alguna cosa que esperar”.

## Contenido

<b>Resumen</b>	i
<b>Introducción</b>	ii
<b>Capítulo 1</b>	
1.1. Antecedentes	1
1.1.1. Ubicación	1
1.1.2. Misión	2
1.1.3. Visión	2
1.1.4. Objetivos de la institución	3
1.1.5. Horario de trabajo	4
1.1.6. Requisitos para atención al público	4
1.2. Planteamiento del problema	11
1.2.1. Pregunta de investigación	12
1.3. Objetivos	12
1.3.1. Objetivo general	12
1.3.2. Objetivos específicos	12
1.4. Justificación	12
1.5. Variable	13
1.5.1. Definición contextual	13
1.5.2. Definición Operacional	13
1.5.3. Indicadores	14
1.6. Alcances y límites	15
1.6.1. Alcances	15
1.6.2. Límites	15
1.7. Marco Teórico	15
1.7.1. Sector de salud	15
1.8. Servicio	16

1.8.1. Clientes	16
1.8.2. Servicio al cliente	16
1.8.3. La importancia del buen servicio al cliente según Kotler y Armstrong (2001)	17
1.8.4. Características del servicio al cliente según Kotler y Armstrong (2001)	17
1.8.5. Calidad del servicio	18
1.8.6. Satisfacción del servicio	18
1.8.7. Atención al cliente	18

## **Capítulo 2**

2.1. Metodología	20
2.1.1. Tipo de investigación	20
2.2. Sujetos de investigación	20
2.3. Población	20
2.4. Muestra	20
2.4.1. Fórmula de la muestra	21
2.5. Instrumentos	21
2.6. Procedimientos	21
2.7. Diseño de la investigación	22
2.8. Aporte	22
2.8.1. A la empresa	22
2.8.2. A la universidad	22
2.8.3. Al país	22
2.8.4. Al futuro profesional	22

## **Capítulo 3**

3.1. Presentación de resultados	23
3.2. Discusión de resultados	31
3.2.1. Según los usuarios	31

## **Capítulo 4**

4.1. Propuesta de mejora y viabilidad del proyecto	32
4.1.1. Viabilidad del proyecto	32
4.2. Presentación	34
4.3. Justificación	34
4.4. Objetivos	34
4.4.1. Objetivo general	34
4.4.2. Objetivos específicos	34
4.5. Marco Teórico	35
4.5.1. Servicio al cliente	35
4.5.2. Importancia del servicio al cliente	35
4.5.3. Elementos del servicio al cliente	35
4.5.4. Características del servicio	36
4.5.5. Manual	37
4.6. Descripción de la propuesta	38
4.6.1. Alcances	38
4.6.2. Beneficiarios	39
4.6.3. Política de implementación del manual	39
4.7. Elementos del manual	41
4.7.1. Comunicación afectiva	41
4.7.2. Información oportuna	42
4.7.3. La atención	43
4.7.4. Programa de motivación al empleado	45
4.7.5. Implementación del buzón de sugerencias	48
4.8. Informe contable de insumos año 2013	49
4.9. Informe contable de insumos año 2014	57
4.10. Presupuesto	64
4.11. Cronograma de implementación	65
4.12. Programa de capacitación	66

<b>Conclusiones</b>	67
<b>Recomendaciones</b>	68
<b>Referencias bibliográficas</b>	69
<b>Anexos</b>	70
Anexo 1 Diagnóstico integral	71
Anexo 2 Cuadro operacional de variables	73
Anexo 3 Instrumentos aplicables	74

## **Índice de Figuras**

Figura 1 Localización del municipio y sus colindancias

2

## Índice de Gráficas

Gráfica 1 Atención personalizada	23
Gráfica 2 Amabilidad con que se atendió	24
Gráfica 3 Servicio adicional	25
Gráfica 4 Calidad de productos y servicios	26
Gráfica 5 Rapidez en el servicio	27
Gráfica 6 Atención rápida y precisa	28
Gráfica 7 Confianza en los colaboradores	29
Gráfica 8 Atención y servicio al cliente	30

## Índice de Tablas

Tabla 1 Actividades del programa motivacional	47
Tabla 2 Estrategias o acciones	47
Tabla 3 Informe contable de insumos del año 2,013	49
Tabla 4 Informe contable de insumos del año 2,014	57
Tabla 5 Presupuesto	64
Tabla 6 Cronograma de implementación	65
Tabla 7 Programa de capacitación	66

## **Resumen**

Se realizó un diagnóstico en el centro de salud de San Antonio Huista con la aplicación de técnicas e instrumentos de investigación; luego de la respectiva tabulación de datos obtenidos, de aplicar encuestas a los usuarios del centro de salud se lograron evidenciar las causas y efectos del problema central: deficiente atención y servicio al usuario.

Los resultados obtenidos fueron negativos los usuarios manifestaron que el personal que les atiende es descortés, hay tardanza en la prestación del servicio, no les ofrecen la cartera de servicios, y demuestran mal humor al momento de brindar el servicio entre otras consecuencias que merman la imagen de atención y servicio al usuario que el centro de salud debería de proyectar.

Luego de la extensa investigación realizada y confirmar que existe una deficiente atención y servicio al usuario se decidió elaborar un manual de atención y servicio al usuario el cual se fundamenta en un marco teórico, el documento será de gran utilidad para el personal del centro de salud.

El manual de atención y servicio al usuario constituye una herramienta mercadológica que servirá de guía para todo el personal que labora en el centro de salud en el mismo se incluye una serie de pasos para brindar atención de calidad y se adapta al servicio de salud.

## **Introducción**

La buena atención y servicio es un aspecto de la actividad que día a día permite ser mejor: como empleados, integrantes de grupos de trabajo y como individuos, sin importar el ámbito en el que se desempeña.

La calidad en la atención y servicio a usuarios se entiende como cumplir con las necesidades que tiene el usuario, satisfacerlos debe ser la parte fundamental de la filosofía del centro de salud de San Antonio Huista y el enfoque central del plan estratégico de toda empresa, al mejorar la atención y servicio al usuario se obtiene el éxito de la entidad.

En la actualidad las empresas están en gran competencia por obtener el mayor número de usuarios posibles porque sin ellos no existiría la empresa, no solo se preocupan por la calidad de los productos o servicio que prestan, sino por la atención que debe brindarles para mantenerlos a gusto y fieles a la empresa.

En el centro de salud de San Antonio Huista se debe prestar mayor importancia a la atención y servicio al usuario, en la actualidad el proceso de atención y servicio al usuario se ve deficiente por diversos problemas que provocan el descontento de los usuarios al no recibir el trato que esperan por los empleados de la entidad.

Por tanto resulta necesario contar con una herramienta mercadológica en la cual el personal del centro de salud se pueda apoyar en cualquier momento para brindar atención y servicio de calidad y obtener de esta manera la satisfacción de los usuarios que visitan a diario la entidad, con la necesidad de recibir un servicio que llene todas sus expectativas.

# Capítulo 1

## 1.1. Antecedentes

El centro de salud actual era el dispensario municipal, en el año 1954, más adelante ya hubo apoyo de doctores, a su inicio estuvo financiado por la municipalidad, y posteriormente ya fue financiado por el ministerio de salud.

Funcionó en diferentes lugares que no eran locales construidos para una dependencia de esa naturaleza, entre los lugares podemos mencionar casas particulares como: la que pertenece a don Oscar Xutuc, otros de los locales que ocupó eran de propiedad municipal donde se encuentra actualmente la oficina de correos y la parte de atrás del actual salón municipal. El dispensario fue atendido mientras existió por enfermeras empíricas

Con el paso del tiempo se conoció como puesto de salud en esa condición se construyó por parte del Ministerio de Salud un local para su funcionamiento, cerca del que ocupa el centro de salud, se ubica en el cantón Norte de San Antonio Huista, que según referencias, fue construido en el año 1997, en el 1998 pasaron a ocuparlo. En la actualidad cuenta con personal suficiente, en el que se puede nombrar médico, servicio de enfermería, piloto, conserje, laboratorista, trabajadora social, técnico en salud rural, educadores, inspector.

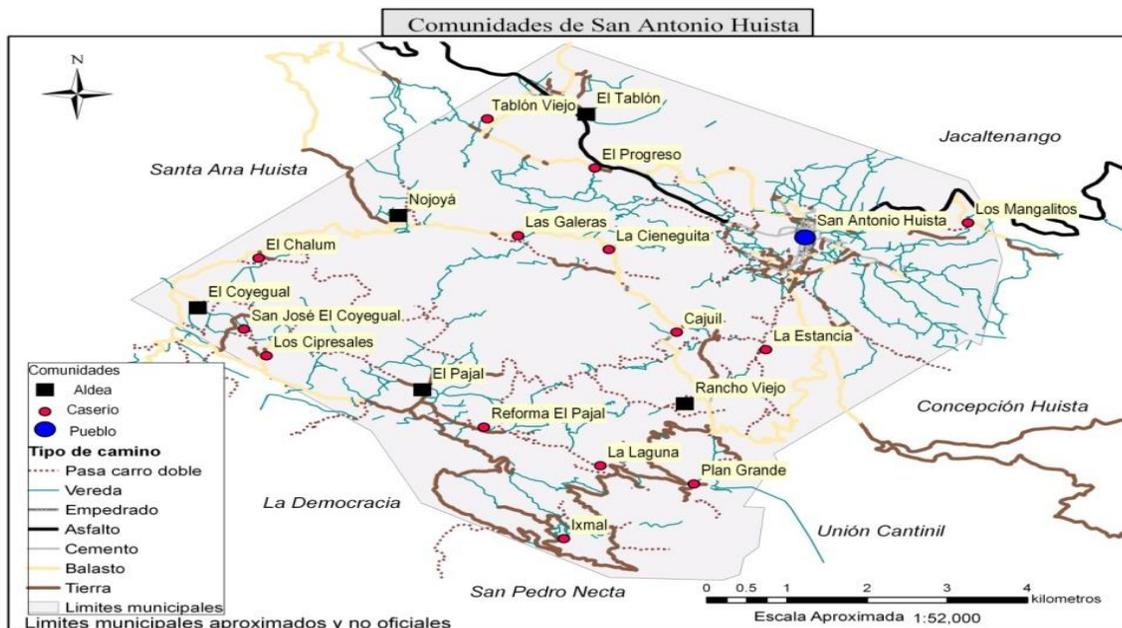
Según la cámara de la industria el número de empleados el centro de salud tiene un tamaño de empresa mediana por las siguientes razones: su capital, el número de trabajadores y el volumen de ingresos son limitados y regulares, el número de trabajadores es de 24 actualmente. Pertenece al sector público su capital proviene del estado

### 1.1.1. Ubicación

El Centro de Salud se localiza en el Cantón Norte del municipio de San Antonio Huista del departamento de Huehuetenango, se encuentra a 98 km. de la cabecera departamental por la ruta interamericana, a 108 Km. vía Chiantla y distante de la Ciudad Capital a 374 km.

En el siguiente mapa se puede apreciar la localización del municipio y sus colindancias.

Figura 1.



Fuente: elaboración de la municipalidad.

Se puede mencionar que el centro de salud cuenta con una misión y visión por las cuales está identificada y son las siguientes:

### 1.1.2. Misión

Somos un equipo humano calificado y comprometido con la salud y bienestar de la población, para garantizar el ejercicio de la atención y administración para dar respuesta al derecho a la salud de las y los habitantes del municipio ejerciendo la rectoría del sector de salud, prevención de la enfermedad, recuperación y rehabilitación de las personas, con calidad, pertinencia y en condiciones de equidad.

### 1.1.3. Visión

En San Antonio Huista, para el año 2015 todas y todos los guatemaltecos, en las diferentes etapas del ciclo de vida, tienen acceso equitativo a servicios de salud integral e integrados, con un enfoque humano, de calidad y pertinencia cultural a través de una efectiva coordinación interinstitucional.

#### 1.1.4. Objetivos de la institución

- Garantizar las condiciones de salud de la población de San Antonio Huista, del grupo materno infantil y grupos vulnerables.
- Realizar actividades de salud en las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales que conforman el sector salud.
- Brindar los servicios básicos de salud a la población toneca como prioridad las áreas con mayor índice de morbilidad, mortalidad, ruralidad y postergación.
- Es la responsabilidad del Estado en el mejoramiento de las condiciones de vida y de salud

#### Fortalecimiento del papel rector del Ministro de Salud

El estado velará por la salud y la asistencia social de todos los habitantes, desarrollará a través de sus instituciones, acciones de prevención, promoción, recuperación y rehabilitación, coordinación y las complementarias pertinentes a fin de procurarles el más completo bienestar físico mental y social.

La Salud de los Habitantes de la población es un bien público, todas las personas e instituciones están obligadas a velar por su conservación y restablecimiento. El goce de la salud es un derecho fundamental del ser humano, sin discriminación alguna.

Satisfacción de las necesidades de salud de la población guatemalteca es mediante la entrega de los servicios de salud con calidad, calidez, equidad y enfoque intercultural y de género en los diferentes Niveles de atención.

Modernización del sistema de gestión administrativo-financiera y de planificación del ministerio de salud pública y asistencia social como elemento básico de apoyo a la presentación de los servicios de salud”. Existen varias estrategias que se utilizan en la prestación del servicio de salud las cuales esta orientadas a mejorar el servicio y atención que se le brinda a los usuarios entre las cuales se pueden citar las siguientes.

#### 1.1.5. Horarios de trabajo

De Lunes a Domingo de 8:00a.m. a 16:30p.m.

#### 1.1.6. Requisitos para atención al público

- Si los pacientes son de primer ingreso solicitar su ficha clínica.
- Los niños menores de cinco años tienen que traer su carné de vacunación.
- Las mujeres embarazadas solicitar su ficha clínica y su carné de vacunación.
- Presentarse a las 8:00 a. m. o 2:00 p.m. para solicitar su número, para pasar a consulta.
- Los niños menores de cinco años tiene que pasar a pre-consulta a pesarse y tallarse, para pasar a consulta.

Para un mejor comportamiento y atención a los usuarios existe normas y reglamentos en la institución que orientan como debe actuar cada empleado dentro del centro de salud:

- Evitar el consumo de drogas y alcohol dentro de la institución.
- El personal durante el horario de labores le está prohibido estar acompañado de familiares u otras personas dentro de su área de trabajo.
- El personal que labora dentro de la institución tiene prohibido el ingreso de armas de fuego de cualquier naturaleza.
- Está prohibido ausentarse de la organización sin autorización previa del jefe inmediato.
- Está prohibido deambular por los pasillos de la institución.
- Está prohibido ingerir comida dentro de las clínicas de atención.
- Está prohibido reírse y hablar fuerte, lenguaje inadecuado e inapropiado.
- Está prohibido el descanso durante las jornadas de trabajo en las clínicas.
- No dedicarse a hacer negocios dentro del servicio.
- El personal debe cumplir con la hora de entrada, salida; y el tiempo que requiere su jornada de trabajo dentro del servicio.

El centro de salud necesita apoyo constante de instituciones que permitan un mejor servicio del mismo por esa razón existe una coordinación con otras instituciones entre las cuales se pueden mencionar:

- Hospital Nacional de Huehuetenango
- Distrito de Área de Salud de Huehuetenango
- Distritos de Salud de Municipios Colindantes
- COCODES
- COMUDES
- Municipalidad
- Adives

Los principios y valores institucionales son importantes en una adecuada prestación de los servicios hacia la población.

a. Probidad

En virtud de la responsabilidad pública, estar en total disposición para dar cuenta de los actos y decisiones como funcionarios públicos ante la sociedad y los organismos de control pertinentes.

b. Transparencia

Es la virtud mediante la cual las actuaciones de las instituciones y los servidores públicos se caracterizan por ser claras, evidentes, que se comprende sin duda su ambigüedad.

c. Respeto

Trato digno, pilar para una convivencia sana y pacífica, entre los miembros de un equipo de salud y la sociedad, es el reconocimiento a la diferencia y a la diversidad en un plano de libertad e igualdad, sí que ello signifique pasividad o falta de autoridad.

d. Lealtad institucional

En virtud del compromiso con la función pública, ser fiel a los principios institucionales, y evitar cualquier posibilidad de traición o engaño.

e. Honestidad

Implica pulcritud en las actuaciones, sinceridad en las relaciones, claridad en las decisiones y extremo celo y probidad en lo que nos confían.

f. Tolerancia

Reconocer y respetar las maneras de ser, las opiniones y las prácticas de los demás.

g. Equidad

Entendida como la forma de justicia distributiva que logra el equilibrio entre las capacidades, las oportunidades y las necesidades de las personas.

h. Integralidad

Es la disposición de los medios y recursos, en forma articulada, para responder mediante la participación activa a las necesidades de las personas.

i. Eficiencia

Capacidad de lograr los objetivos y metas.

j. Eficacia

Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera, sin que priven para ello los recursos o los medios empleados. Es el grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

k. Efectividad

Entendida como el impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados como el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

l. Participación social

Es la forma mediante la cual la población en forma individual y colectiva, ejerce sus derechos y sus deberes respecto a su salud, con el fin de obtener mayor control sobre su propia salud, la de su familia y la de la colectividad.

### m. Trabajo en equipo

Virtud mediante la cual se reconoce que para alcanzar y mantener el éxito de la organización se requiere de talentos, imposible de encontrar en un solo individuo que se necesita una interacción mayor entre las personas, que solo puede lograrse con una actitud cooperativa y no individualista.

Los productos y servicios que se prestan en el centro de salud son los siguientes:

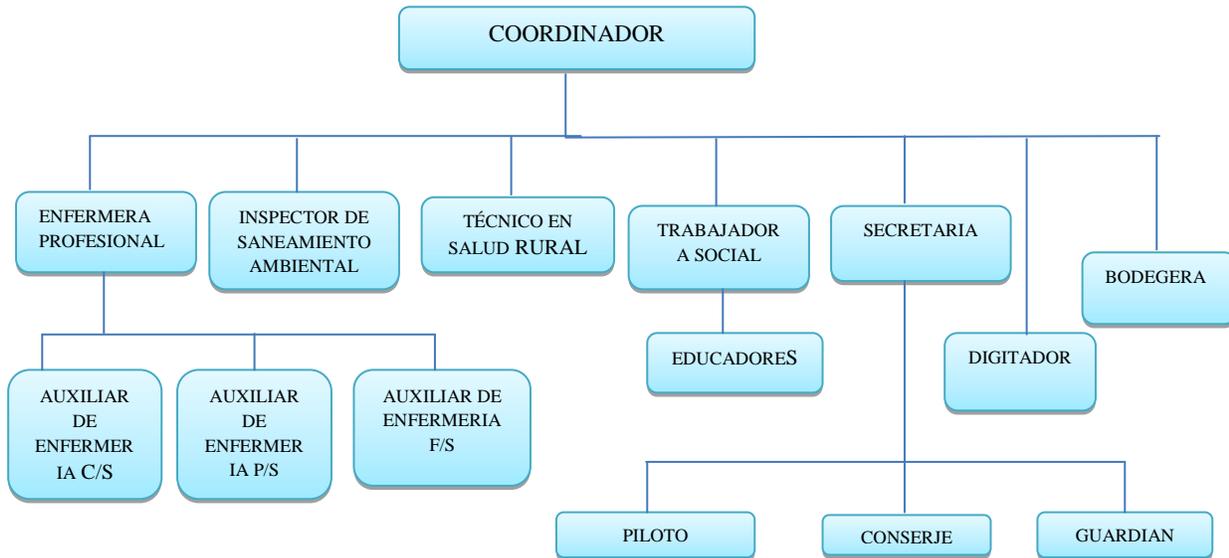
- Programa Nacional de inmunizaciones
- Programa Nacional de Planificación
- Programa Nacional de Planificación familiar y salud reproductiva
- Programa Nacional de antirrábica humana
- Programa Nacional de rabia
- Programa Nacional de salud materno infantil
- Programa Nacional de seguridad alimentaria
- Programa Nacional de vacunación canina
- Programa Nacional de saneamiento ambiental
- Programa Nacional de monitores y crecimiento
- Programa Nacional de vectores
- Programa Nacional de tuberculosis
- Procone

Como toda empresa el centro de salud cuenta con departamentos los cuales están enfocados a prestar un buen servicio a los usuarios que visitan las instalaciones entre estos se pueden mencionar los siguientes:

- Dirección o Coordinación
- Trabajo social
- Técnico en salud rural
- Sección de saneamiento ambiental
- Enfermería
- Secretaria
- Bodega

- Digitador
- Educador

Estructura organizacional del Centro de Salud de San Antonio Huista



Fuente: elaboración propia

El Centro de Salud cuenta con aportes del Gobierno Central, del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, de tal manera que estos sirven de apoyo al desarrollo de la salud de la población en general del municipio de San Antonio Huista y sus alrededores sin discriminación alguna.

El aspecto económico del Centro de Salud es crucial en el desarrollo de el mismo, su principal asignación presupuestaria se la hace llegar el Ministerio de Salud pública y Asistencia Social tiene coordinación con algunas instituciones como Hospital Nacional de Huehuetenango, Distrito de Área de Salud de Huehuetenango, Distritos de Salud de Municipios Colindantes, cocodes, comudes Municipalidad. Se hace mención de la municipalidad, ella hace un aporte con contratación de personal que financia para el servicio del Centro de Salud.

El aporte que se recibe por parte del gobierno a través del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social se realiza por de suministros de oficina y equipo médico que sirve para la atención a la población en general sin discriminación alguna.

En el área de cobertura del Centro de Salud (urbana y rural), predominan los comercios; la agricultura como principal ocupación de la población por tal manera se desarrolla en mínimas escalas, lo cual no le genera a la población los ingresos necesarios para sobrevivir; no así recursos para salud y educación.

Un centro de salud se crea para dar atención y prestar servicios al público como intermediario el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y el pueblo; como ente participativa y colaboradora en el desarrollo de la salud del municipio, de tal manera que la aceptación de la empresa ha sido favorable y ha tenido participación en las actividades realizadas tanto en el casco urbano como en las aldeas y caseríos por esa razón se cuenta con una mejor cobertura en el servicio.

El medio ambiente es determinante en el desarrollo de las actividades del Centro de Salud de este depende en gran medida la generación y proliferación de epidemias, que San Antonio Huista cuenta con esquema geográfico variable que van desde los 850 a los 1,900 metros sobre el nivel del mar. El municipio está constituido por zonas boscosas, áridas y húmedas que causan la variación de su clima.

El aspecto político tiene incidencia indirecta porque se depende del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, y de esta manera si afecta el ámbito político si no existen los fondos necesarios para el apoyo a las diferentes instituciones de salud se daría un mal servicio a la población.

Para un mejor desenvolvimiento y desarrollo institucional el centro cuenta con un análisis foda el cual se menciona a continuación:

#### Oportunidades

- Coordinación con ONGS y autoridades municipales para planificación y ejecución de programas de Salud.

- Apoyo y coordinación con instituciones internacionales.
- Información exacta a la población en general a cerca de la situación de salud en el municipio.
- Coordinación con COCODES.

#### Amenazas

- Reducción de suministros y equipo por parte del gobierno
- Divulgación de información falsa a la población de parte de terceras personas a cerca de la situación de salud del municipio.
- Desintegración de grupos comunitarios como COCODES y Comisiones de Salud en las comunidades.

El Centro de Salud de San Antonio Huista trabaja con transparencia en el manejo de suministros y equipo médico, la organización no es favorable en distribución de funciones algunos empleados están recargados de trabajo a diferencia de otros, instalaciones no aptas para el desempeño del trabajo existe un desorden en las oficinas por el poco espacio de las instalaciones, equipo de cómputo adecuado, coordinación entre dependencias y prioridad en la atención al público.

Aunque es prioridad la atención al público existe deficiencia, algunos usuarios salen inconformes del servicio que se brinda. Se cuenta con una bodega donde se registra el inventario de los suministros de oficina y equipo médico, este inventario se maneja con saldo actual y si se necesita equipo y suministros se hace la requisición al área de salud que es la encargada de equipar a los Centros de Salud de departamento de Huehuetenango.

#### Fortalezas

- Contar con un buen equipo de profesionales
- Utilización del sistema SIGSA Web para manejo de información actualizada.
- Actualización mensual de Sala Situacional del Municipio.
- Cuenta con una reunión o concejo técnico (cada mes)
- Organización de grupos en la comunidades para ejecución de programas
- Uso de medios para divulgar información de salud a la población.

## Debilidades

- Falta de un programa de capacitación al personal en el buen servicio al cliente.
- No cuenta con un FODA institucional propio.
- No respetar los niveles jerárquicos para la toma de decisiones.
- No contar con suficientes suministros para la atención al usuario
- Poco respeto entre compañeros de trabajo

## **1.2. Planteamiento del problema**

Debido al crecimiento socioeconómico del municipio de San Antonio Huista, ha permitido que la cabecera municipal sea un punto estratégico en el posicionamiento de instituciones privadas y estatales en el ámbito de servicios de salud, y da lugar a un ligero crecimiento en la competencia de un buen servicio de salud a la población.

Esta necesidad ha permitido que el servicio de salud compita por abarcar en mayor número en el servicio a la población y dejar atrás la atención y servicio y que los usuarios se sientan insatisfechos cada vez que visitan el Centro de Salud, esto se debe a un mal servicio al usuario en el Centro de Salud.

La falta de implementación de estrategias para servicio al usuario en el Centro de Salud de San Antonio Huista, provoca deficiencia en el crecimiento de la población atendida y no se da la cobertura que se desea alcanzar.

El proyecto se realizará en el área de servicio, actualmente se manifiesta una inconformidad e insatisfacción por parte de los usuarios que requieren de los servicios que presta el Centro de Salud de San Antonio Huista. Esto debido a que los empleados no están capacitados a cerca de un protocolo de servicio y no saben cómo tratar a los usuarios y provoca descontento de la población.

De continuar con esta situación los usuarios podrían expresar su inconformidad, y no acudir al Centro de Salud para solicitar los servicios que presta. Esto influiría en atraso al no alcanzar las

metas o coberturas propuestas, mensuales como anuales y en consecuencia afectaría al Centro de Salud, como consecuencia provocar despidos de personal, disminución de programas, disminución de insumos que aporta el MSPAS. A pesar de la problemática con respecto a la mala atención al usuario, existe una manera de ofrecer un mejor servicio, mediante la implementación de una serie de estrategias que ayuden a mejorar la atención y calidad en el servicio a los usuarios.

#### 1.2.1. Pregunta de investigación

¿Cómo se da la atención y servicio al usuario en el Centro de Salud del Municipio de San Antonio Huista?

### 1.3. Objetivos

#### 1.3.1. General

- Determinar cómo se brinda la atención y servicio al usuario por parte del personal del Centro de Salud de San Antonio Huista, Huehuetenango.

#### 1.3.2. Específicos

- Verificar el grado de compromiso, responsabilidad, calidad y rapidez con que se ofrece el servicio en el centro de salud.
- Establecer cómo afecta el abastecimiento de insumos de oficina y equipo médico en la atención al usuario que brinda el centro de salud.
- Identificar el grado de amabilidad y respeto ofrecido por parte de los empleados.
- Plantear una solución a la problemática actual.

### 1.4. Justificación

Las exigencias de un desarrollo y crecimiento organizacional, conlleva a adoptar cambios y estrategias que se incorporan a la organización para ser competitivos y vanguardistas, de esta manera el Centro de Salud pretende estar a la par de otras organizaciones con métodos

sofisticados en la administración y así obtener resultados efectivos en la prestación de servicios, por ello se hace necesario la investigación; inicia con un diagnóstico administrativo y un análisis sistemático e integral, con la finalidad de establecer las causas de las problemáticas y darle una posible solución para contrarrestar los problemas.

## **1.5. Variable**

a) Variable independiente: atención y servicio al cliente

### 1.5.1. Definición contextual

Servicio: el señor (Velandia Najar D) dice que el servicio al cliente es el 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. Mientras tanto (Damaso J 1987) argumenta que el buen servicio al cliente se trata de hacer que los usuarios regresen. Y también de hacer que se vayan felices – felices lo suficiente para pasar comentarios positivos a otros, que posteriormente podrán probar tu producto o servicio y convertirse en clientes nuevos.

Atención: diccionario enciclopédico (2001). Al hablar de atención hace referencia a lo que se hace en provecho de alguien por cortesía o amistad. También incluye una cortesía, demostración de cariño u obsequio. Para esta investigación se entenderá como atención a los actos de cortesía ofrecidos por el personal municipal hacia el usuario.

### 1.5.2. Definición operacional

Servicio: el servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una entidad diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus usuarios externos. De esta definición deducimos que el servicio al cliente es indispensable para el desarrollo de una entidad.

Atención al cliente: este concepto ha tomado cada vez mayor importancia, debido a la apertura mundial de mercado. Andrew. (1999) establece que es más económico, retener al usuario actual, que tratar de ganar un cliente nuevo. Las personas que tienen mayor éxito en el servicio al cliente, son las que regalan amabilidad, dulzura y sonrisas.

El usuario valora los servicios amigables y honestos. La atención es la llave que abre el corazón del usuario y la que permite ganar sus sentimientos. La amabilidad es el empaque y la moña que envuelve el regalo del servicio. Es el perfume que se dispersa en el aire y que envuelve a la gente con un cálido y agradable aroma de amistad. La rapidez consiste en hacer las cosas justo a tiempo, en el momento correcto y en el tiempo exacto, de acuerdo a los estándares medidos y establecidos para cada operación y no correr o atropellar.

Una estrategia buena es siempre despedir al usuario con la palabra mágica, que a él le encanta escuchar: gracias, palabra que sonará dulce en sus oídos y con la cual estará expresado el agradecimiento de la entidad por su preferencia.

La atención al cliente requiere que una empresa optimice la satisfacción que recibe el consumidor, entre ellas: seguimiento de quejas, información durante y después de la venta, entre otras. Un servicio competitivo es una manera de valorar al usuario, como la persona importante para la institución, hacerlo sentir bien, en confianza y bien tratado. Para ello es necesario involucrar al personal que labora en la organización, para que brinde una buena atención mediante las actitudes que se tengan hacia ellos.

### 1.5.3. Indicadores

- a. Atención.
- b. Contacto cara a cara.
- c. Amabilidad.
- d. Respeto.

#### Servicio

- a. Satisfacción.
- b. Calidad.
- c. Fidelización.
- d. Responsabilidad.
- e. Compromiso.
- f. Rapidez.

## **1.6. Alcances y límites**

### 1.6.1. Alcances

La investigación se realiza en el Centro de Salud de San Antonio Huista, en las áreas de coordinación municipal de salud, enfermería profesional, secretaria, hipodermía, pre consulta, pos consulta, salud reproductiva, trabajo social, laboratorio, inspección de salud, técnica de salud, ubicada, en el Cantón Norte, del municipio de San Antonio Huista, Huehuetenango.

### 1.6.2. Límites

Se obtuvieron limitantes en la realización de la investigación, debido al difícil acceso de información dentro de algunas clínicas, la mayoría de empleados se mantienen ocupados en la realización de sus labores, el 30% de empleados laboran en actividades de campo en las diferentes comunidades del municipio y fue difícil obtener información y encontrar la estrategia adecuada.

## **1.7. Marco teórico**

### 1.7.1. Sector de salud

Se entiende por Sector Salud al conjunto de organismos e instituciones públicas centralizadas y descentralizadas, autónomas, semiautónomas, municipalidades, instituciones privadas, organizaciones no gubernamentales y comunitarias cuya competencia u objeto es la administración de acciones de salud, e incluyen los que se dediquen a la investigación, la educación, la formación y la capacitación del recurso humano en materia de salud y la educación en salud a nivel de la comunidad.

La clasificación del centro de salud de San Antonio Huista se da de la siguiente manera: Centro de salud tipo b: son establecimientos de servicios de salud que brindan servicios de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación dirigidas a las personas y acciones al ambiente. Tienen un área de influencia entre 5,000 y 10,000 habitantes. Los recursos humanos básicos son el médico general, odontólogo, psicólogo, enfermera graduada, auxiliar de enfermería, técnicos en salud rural, inspector de saneamiento ambiental y otros técnicos de salud.

## **1.8. Servicio**

La palabra servicio se ha vuelto muy familiar en el medio; según Jany (2005) para unos se constituye en un diferenciador, para otros en un producto; en otros casos puede ser un valor agregado. El servicio es como una actividad identificable e intangible que es el objeto principal de una transacción encaminada a satisfacer las necesidades de los clientes.

Se deriva del latín “servitium”. Un encuentro de servicio a menudo se describe como un desarrollo interactivo.

Un proveedor de servicios empresariales genera un proceso de experiencia, en el cual el consumidor y el personal de atención al público de servicios comprometen en un intercambio comunicativo en que cada parte obtiene de la otra alguna esencia de valor.

Se debe notar la importancia que el servicio ha adquirido y de la utilización que se le da, permite lograr la satisfacción del cliente.

### **1.8.1. Clientes**

Al hablar de cliente, se hace referencia a las personas que utilizarán el producto o servicio adquirido a la empresa y que se espera se sientan complacidas y satisfechas. También se les denomina usuarios finales o beneficiarios.

Por ello Mondy (2005), expresa que son personas que usan los productos y servicios de una empresa, los clientes exigen constantemente productos de excelente calidad y servicios después de la compra. Por lo tanto, la fuerza laboral de una empresa debe ser capaz de proporcionar bienes y servicios de la más alta calidad.

### **1.8.2. Servicio al cliente**

La magia de un buen servicio está en la consistencia de la persona que lo brinda. Cada vez más entidades utilizan los sistemas de incentivos para recompensar y fomentar un mejor servicio al cliente. Se ha demostrado que el personal de una entidad efectúa actividades para satisfacer a los usuarios.

Todas las entidades tienen que determinar lo que los usuarios desean, cómo satisfacer esa necesidad o deseo y aún así ganar dinero. Deben tomar en cuenta estos factores, para formular sus planes y coordinar operaciones de comercialización. Es importante que se conozca qué es lo que el usuario del centro de salud desea obtener al momento de acudir a recibir un servicio, para satisfacer sus necesidades. Lo relevante para una entidad no es que venda sus productos o servicios, sino la estrategia que se aplique para diferenciarse y mantener a los usuarios reales. Por lo tanto, es la forma en que estos coordinen la mezcla de mercadotecnia, lo que permitirá mantener un consumidor fiel.

Vigo (2005) El servicio al cliente no es una decisión optativa sino un elemento imprescindible para la existencia de la entidad y constituye el centro de interés fundamental y la clave de su éxito o fracaso.

#### 1.8.3. La importancia del buen servicio al cliente según Kotler y Armstrong (2001)

- Un usuario satisfecho está dispuesto a gastar mucho dinero en nuestra entidad.
- El usuario que ha sido bien atendido se convierte en un usuario frecuente.
- Un usuario bien atendido se lo cuenta como mínimo a doce personas.
- Los usuarios satisfechos se convierten en la mejor arma de mercado: la publicidad de boca a boca.

#### 1.8.4. Características del servicio al cliente según Kotler y Armstrong (2001)

- Intangible: algo que no se puede tocar pero sí percibir, ejemplo: amabilidad en el servicio.
- Inseparable: no se puede separar de quien lo provee, ejemplo: el servicio que brinda el empleado del centro de salud al usuario.
- Variable: depende de quién lo proporciona, cambia constantemente, ejemplo: la manera del servicio varía según quien lo preste.
- Perecedero: una vez que este ha sido entregado no se puede usar posteriormente, ejemplo: el servicio al cliente tiene un inicio y un fin.

#### 1.8.5. Calidad del servicio

El mejoramiento de la satisfacción del consumidor de la calidad del servicio, son prioridades, como nunca antes en favor de los consumidores o usuarios. Para Hoffman y Bateson (2002), la calidad de los servicios es la mejor manera para triunfar ante los competidores, sobre todo cuando una considerable cantidad de entidades que ofrecen servicios prácticamente idénticos, compiten en una zona pequeña.

#### 1.8.6. Satisfacción del cliente

La satisfacción del usuario es, “como el grado hasta el cual el desempeño percibido de un producto es igual a las expectativas del comprador. Si el desempeño del producto no está a la altura de las posibilidades, el usuario se siente descontento. Si el desempeño es igual a las perspectivas o las excede, el comprador se siente satisfecho o complacido. También indican que las expectativas del usuario se basan en las experiencias de compra, en las opiniones de amigos y en la información, así como en las promesas del mercadólogo y de sus competidores. Por lo que se debe tener cuidado de establecer un nivel correcto de posibilidades para que de esta manera se ofrezcan servicios atractivos que cumplan con lo que prometen desde luego con las características que el usuario espera de un servicio en particular.

#### 1.8.7. Atención al cliente

En la actualidad este concepto ha tomado cada vez mayor importancia, debido a la apertura mundial de mercado. Andrew. (1999) establece que es más económico, retener al usuario actual, que tratar de ganar un usuario nuevo. Las personas que tienen mayor éxito en el servicio al cliente, son las que regalan amabilidad, dulzura y sonrisas. El usuario valora los servicios amigables y honestos.

La atención es la llave que abre el corazón del usuario y la que permite ganar sus sentimientos. La amabilidad es el empaque y la moña que envuelve el regalo del servicio. Es el perfume que se dispersa en el aire y envuelve a la persona con un cálido y agradable aroma de amistad. La rapidez consiste en hacer las cosas a tiempo, en el momento correcto y en el tiempo exacto, de acuerdo a los estándares medidos y establecidos para cada operación.

Una estrategia buena es siempre despedir al usuario con la palabra mágica, que a él le encanta escuchar: gracias, palabra que sonará dulce en sus oídos y con la cual estará expresado el agradecimiento de la entidad por su preferencia. La atención al cliente requiere que una entidad optimice la satisfacción que recibe el consumidor, entre ellas: seguimiento de quejas, información durante y después de la venta, entre otras.

a) Importancia de la atención al cliente

Un usuario se siente insatisfecho al momento que no recibe la atención adecuada y además experimenta un comprensible estado de incomodidad. A veces olvida que el objetivo de todas las actividades es él, los empresarios tienen la responsabilidad de asegurar que cada miembro de la organización tome en serio la idea de que el usuario es el objetivo primordial que se vea reflejado en una correcta actitud en el desempeño de sus funciones.

b) Características de la atención al cliente según Desatrick (1999)

- La entidad debe formular estrategias que le permita alcanzar sus objetivos, ganar dinero y distinguirse de los competidores.
- El empleado debe ser accesible, no permanecer ajeno al público que lo necesita, el agradecerá que quiera ser amable con él.
- La entidad debe gestionar las expectativas de sus usuarios.

## Capítulo 2

### 2.1. Metodología

#### 2.1.1. Tipo de investigación

Esta investigación es de tipo descriptiva que según *Achaerandio* (2000): “Es aquella que estudia, interpreta y refiere lo que aparece (fenómenos) y lo que es (relaciones, correlaciones, estructuras, variable independientes, otros. Hernández, Fernández y Baptista (2003), comentan que este tipo de estudio persigue describir situaciones, eventos y hechos.

### 2.2. Sujetos de investigación

Usuarios del Centro de Salud de San Antonio Huista.

### 2.3. Población

Se define como “el conjunto de todos los individuos (objetos, personas, eventos, etc.) en los que se desea estudiar el fenómeno. Éstos deben reunir las características de lo que es objeto de estudio” (Latorre, Rincón y Arnal, 2003).

El individuo, en esta acepción, hace referencia a cada uno de los elementos de los que se obtiene la información. Los individuos pueden ser personas, objetos o acontecimientos.

Según censo realizado en el 2008 por la Municipalidad de San Antonio Huista con el apoyo de los COCODES, la población de la cabecera municipal de San Antonio Huista es de 7,774 personas. Las cuales son los posibles usuarios, son ellos los que reciben la atención y servicio que se brinda en esta entidad.

### 2.4. Muestra

El diccionario de la Lengua Española (RAE, 2001) define la muestra, en su segunda acepción, como “parte o porción extraída de un conjunto por métodos que permiten considerarla como representativa de él”. En el terreno epistemológico, Jiménez Fernández (1983) destaca la condición de representatividad que ha de tener la muestra.

Es una parte o subconjunto de una población seleccionada de tal modo que ponga de manifiesto las propiedades de la población. Su característica más importante es la representatividad, es decir, que sea una parte típica de la población en la o las características que son relevantes para la investigación”. (Jiménez Fernández, 1983: 237)

#### 2.4.1. Fórmula de la muestra

Según Del Cid (2007), una fórmula para calcular la muestra finita es la siguiente:

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

Donde:

Z = 1.96 (representa el 95% de nivel de confianza)

e = 5% de error

N = Número de usuarios (7,774 mayores de edad)

P = 50%

Q = 50 %

$$n = \frac{Z^2 N p q}{e^2 (N-1) + Z^2 p q} \qquad n = \frac{1.96^2 (7,774) (0.50) (0.50)}{(0.05)^2 (7,774-1) + (1.96)^2 (0.50) (0.50)}$$

n = 3.84 que es equivalente a 384

### 2.5. Instrumentos

El instrumento que se consideró apto para obtener la información que se necesita y así conocer el origen central del problema es un cuestionario dirigido a los sujetos de investigación, ellos brindaran información valiosa que puede ayudar y darle solución al problema que se cite.

### 2.6. Procedimientos

1. Elaboración de preguntas del cuestionario
2. Análisis de preguntas

3. Poner en práctica las preguntas del cuestionario con los usuarios para ver si existe alguna pregunta incorrecta
4. Visitar a Consultora y Enfermera Profesional del Centro de Salud
5. Análisis de la información obtenida con el cuestionario a los sujetos de la investigación.

## **2.7. Diseño de la investigación**

El diseño de la presente investigación es documental, se consultaron textos y documentos escritos, y de campo puesto que realizaron visitas al lugar, con ello un contacto directo con los usuarios del Centro de Salud.

## **2.8. Aporte**

### 2.8.1. A la empresa

Toda organización necesita demostrar su capacidad para brindar una atención y servicio de calidad. La satisfacción del cliente es una respuesta proporcional a la calidad percibida. De allí que la presente investigación pretenda establecer un manual, que ayude a mejorar la calidad en la atención y servicio en el centro de salud para obtener la satisfacción de los usuarios.

### 2.8.2. Universidad

El desarrollo del proyecto de Seminario de Egreso II pretende elaborar un documento técnico y profesional, que llene las expectativas y requerimientos de Universidad Panamericana y enriquezca la biblioteca de la misma, y servir como fuente de consulta bibliográfica para futuras generaciones de estudiantes.

### 2.8.3. Al país

Como un trabajo académico que ayude al desarrollo y mejore en la atención y servicio al cliente en las micro, pequeñas y medianas empresas dedicadas a la prestación de productos y servicios.

### 2.8.4. Al futuro profesional.

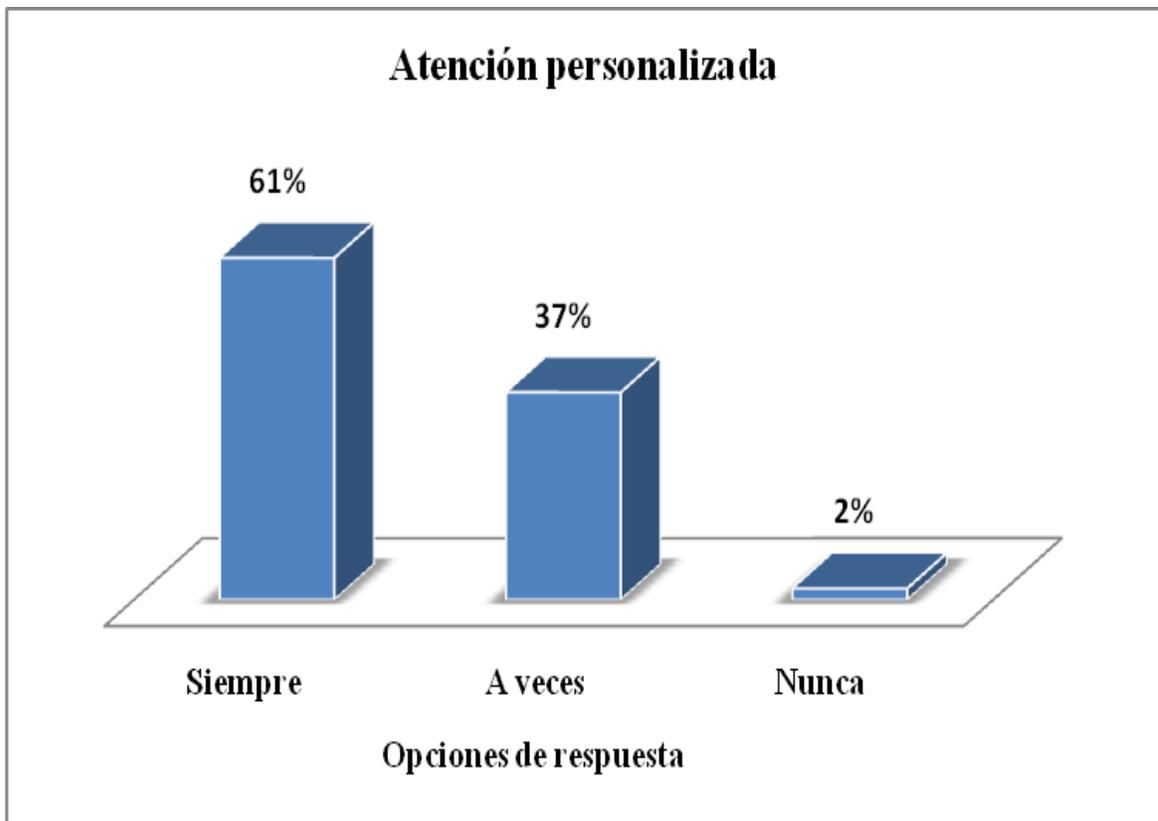
Constituir una fuente de consulta bibliográfica y metodológica, que facilite la realización de trabajos académicos y la implementación de un modelo que ayude a mejorar la calidad en la atención y servicio al cliente en las empresas de su interés.

## Capítulo 3

### 3.1. Presentación de resultados

1. ¿Cuándo usted requiere de los servicios del centro de salud, se le brinda una atención personalizada?

Gráfica 1

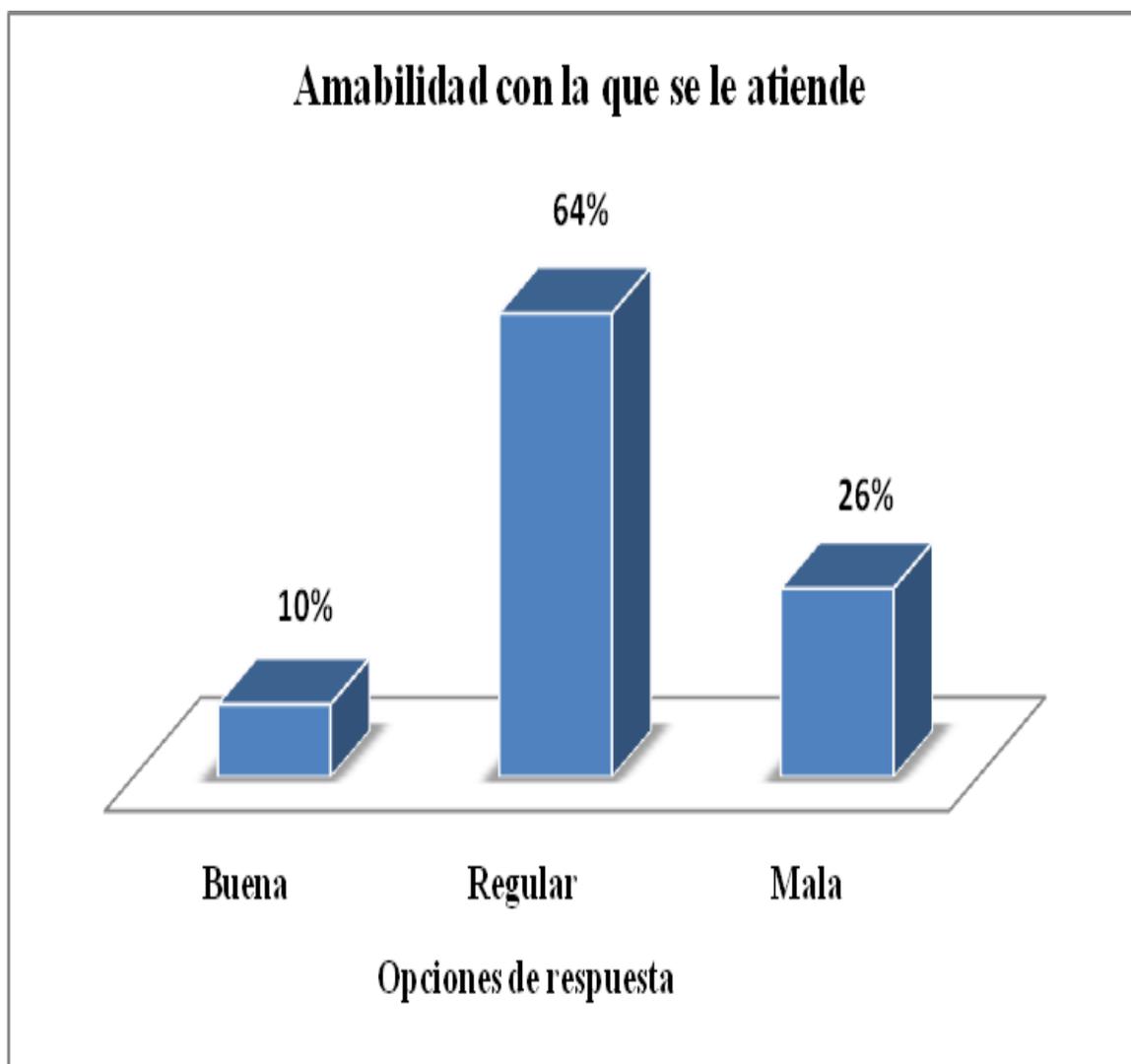


Fuente: elaboración propia

Por naturaleza en el centro de salud la atención que se brinda es personalizada, como se observa en la gráfica, debido a que los usuarios deben ser evaluados para brindarles el servicio que requieren al momento de tener contacto con el personal de la entidad.

2. ¿Cómo califica la amabilidad con la que se le atiende en el centro de salud?

Gráfica 2

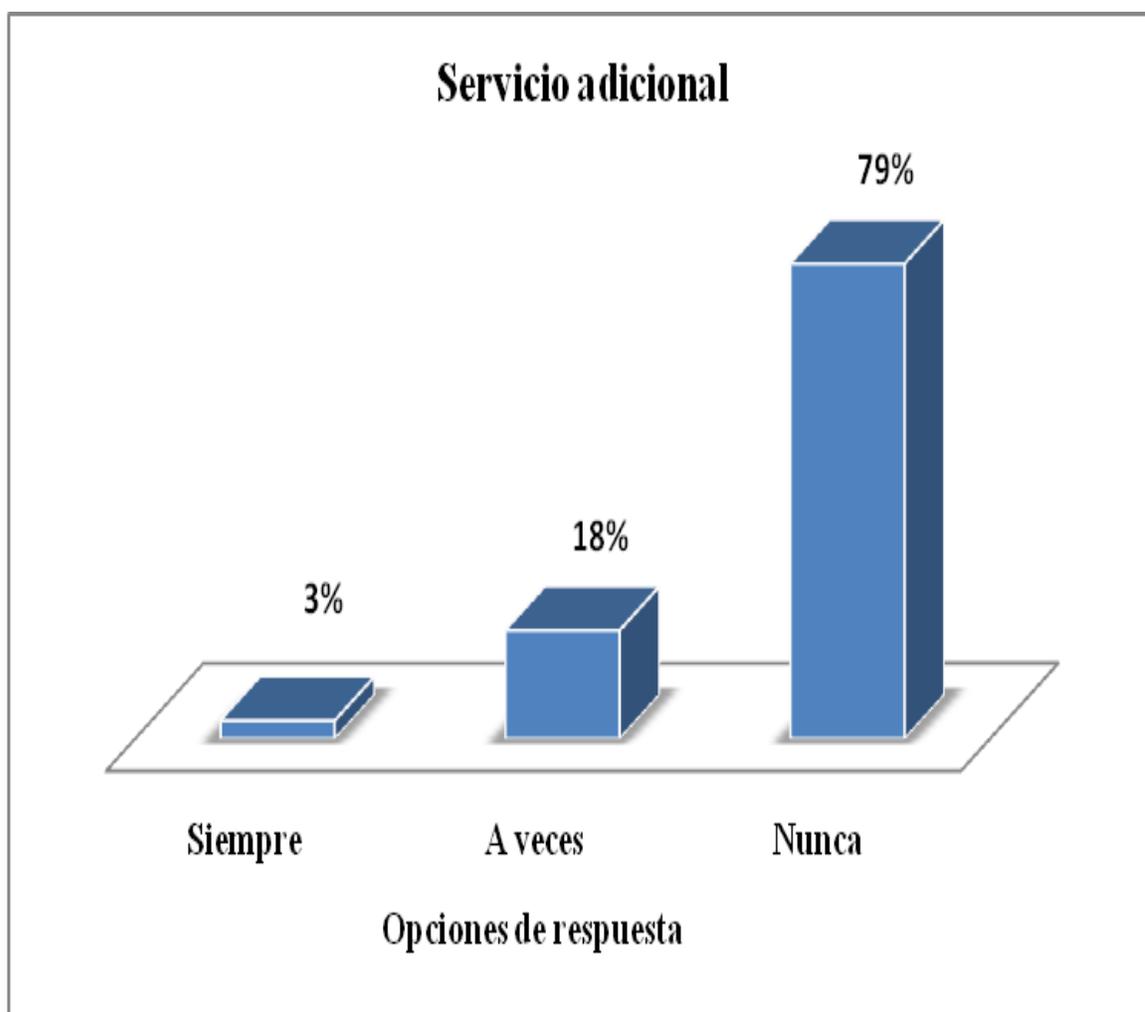


Fuente: elaboración propia

La amabilidad con la que se brinda la atención al usuario del centro de salud es deficiente como se ve reflejado en el 64% de los encuestados.

3. ¿El colaborador que le atiende le pregunta si necesita algún servicio adicional?

Gráfica 3

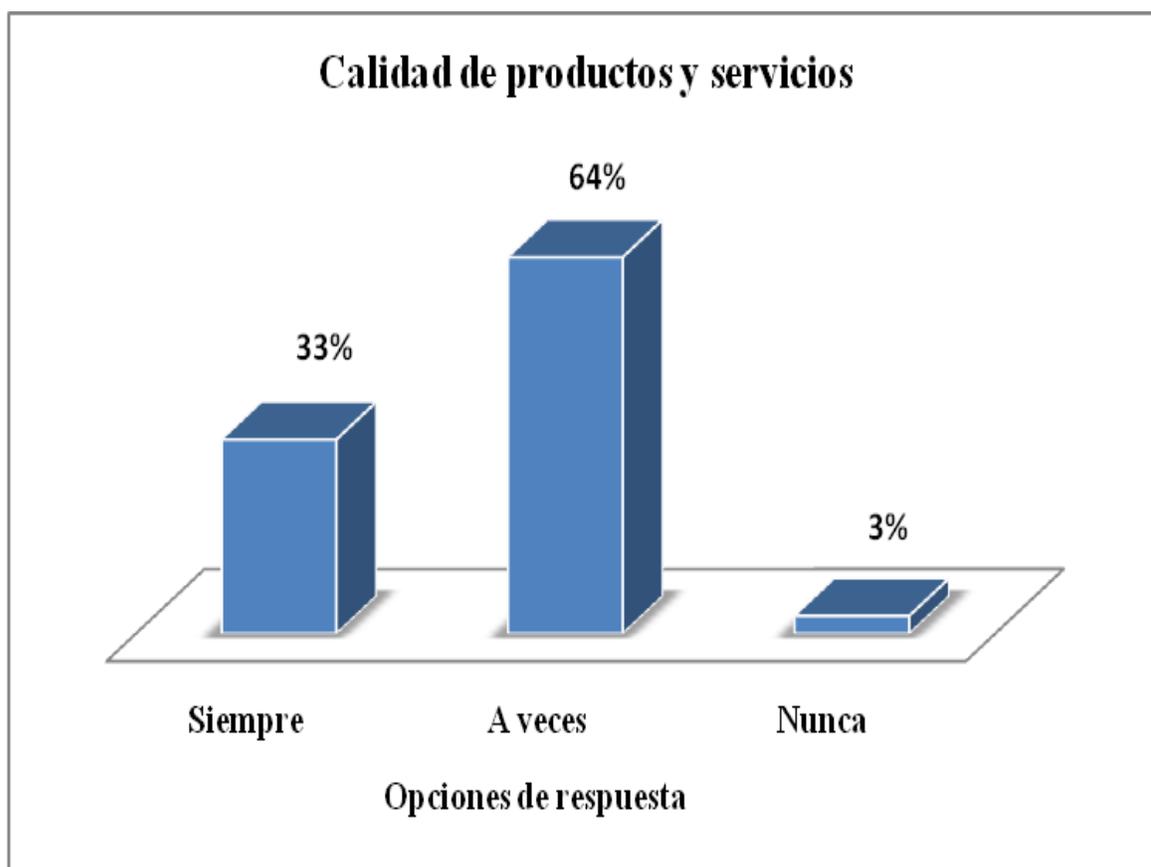


Fuente: elaboración propia

El 79% de los encuestados indica que el personal del centro de salud no pregunta al usuario si necesita algún servicio adicional.

4. ¿Considera de buena calidad los productos y servicios que ofrece el centro de salud a sus usuarios?

Gráfica 4

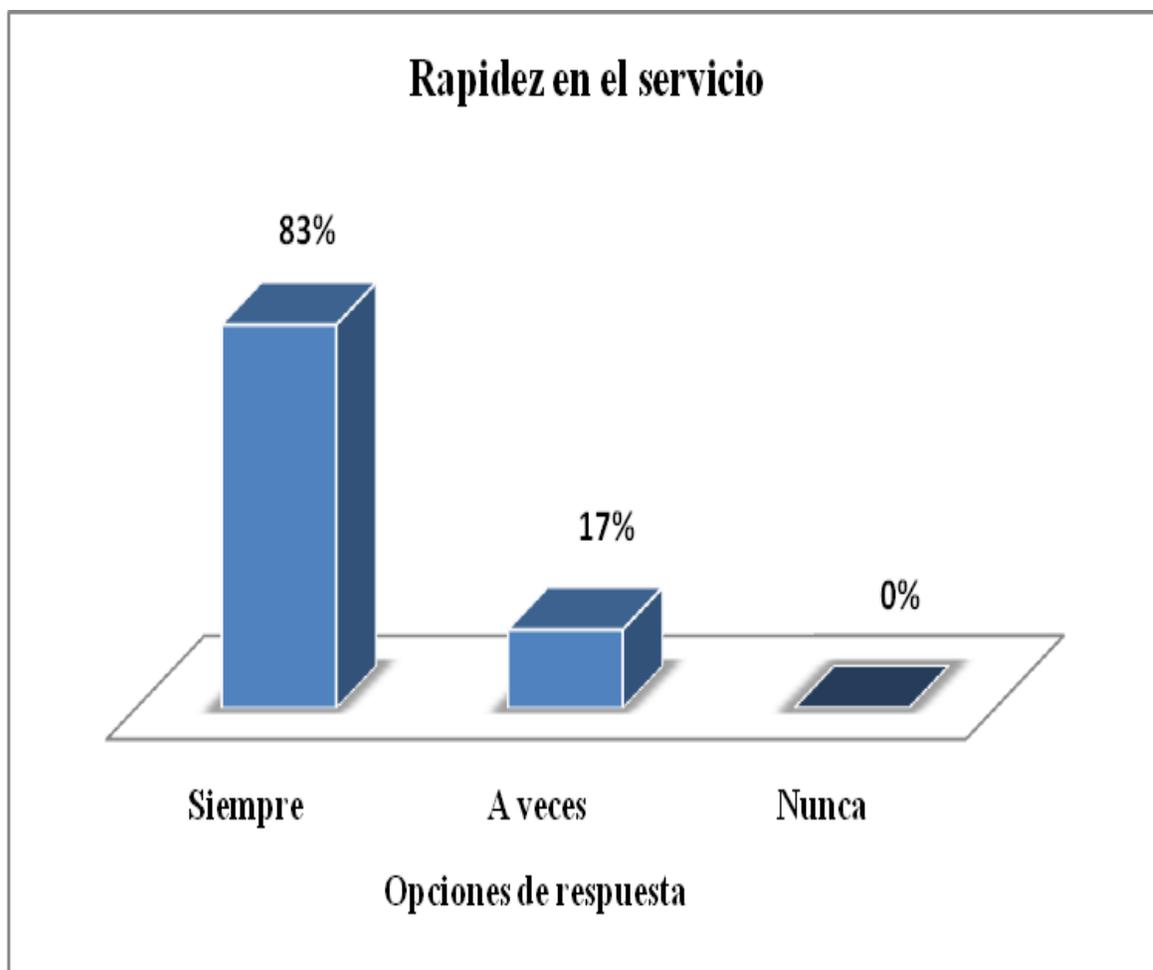


Fuente: elaboración propia

Al consultar con los sujetos de estudio sobre la calidad de los productos y servicio que ofrece el centro de salud, un 64% de los encuestados respondieron que a veces son de calidad los productos y servicios, como resultado se obtiene insatisfacción y desconfianza en los usuarios que acuden a la entidad.

5. ¿Considera que la rapidez es indispensable si solicita un servicio en el centro de salud?

Gráfica 5

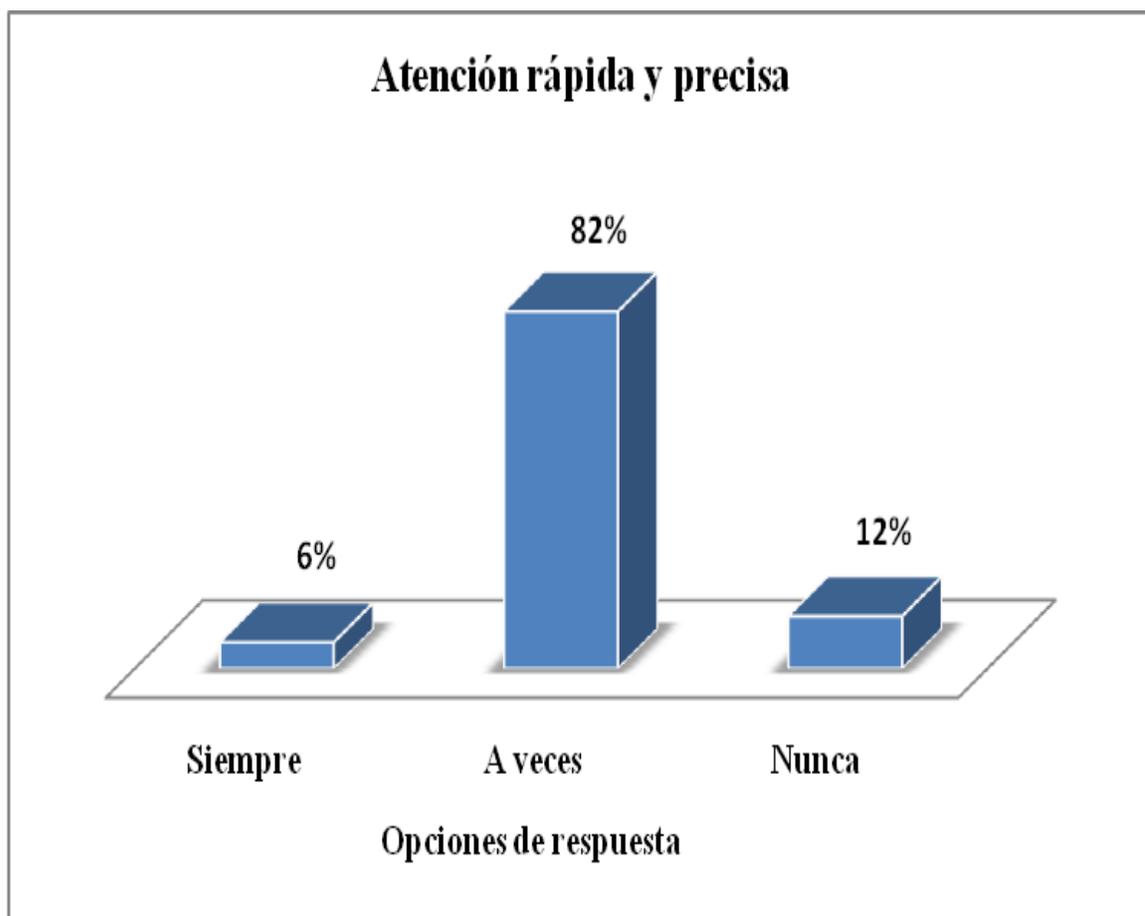


Fuente: elaboración propia

El 83% de los encuestados indica que la rapidez en la prestación de un servicio es de manera indispensable, con ello se puede obtener la satisfacción de los usuarios que requieren de los servicios que presta el centro de salud.

6. ¿Considera usted que los colaboradores velan porque a los usuarios se les atienda de forma rápida y precisa?

Gráfica 6

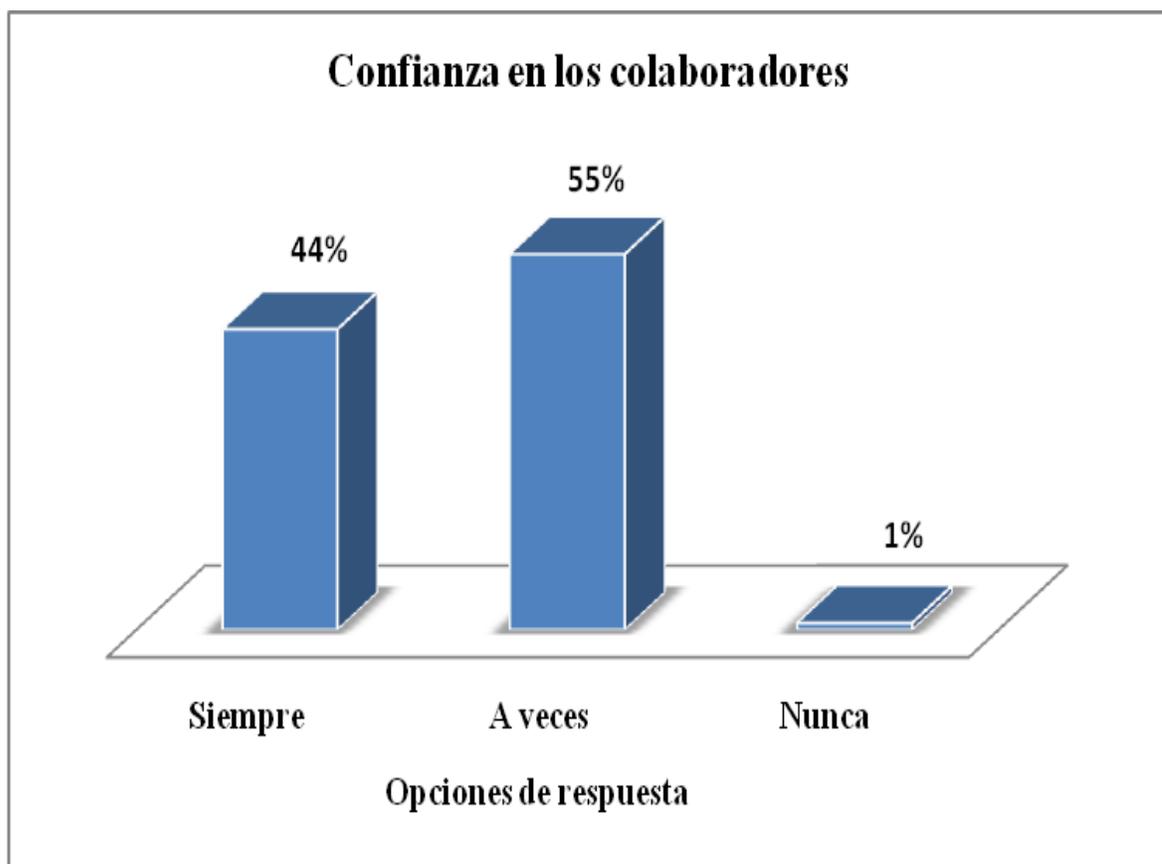


Fuente: elaboración propia

El 82% de los encuestados indica que el empleado del centro de salud no vela para que se le brinde una atención rápida y precisa a los usuarios que adquieren los servicios de la entidad.

7. ¿Posee la plena confianza en los colaboradores del centro de salud en cuanto a los productos y servicios que le brindan?

Gráfica 7

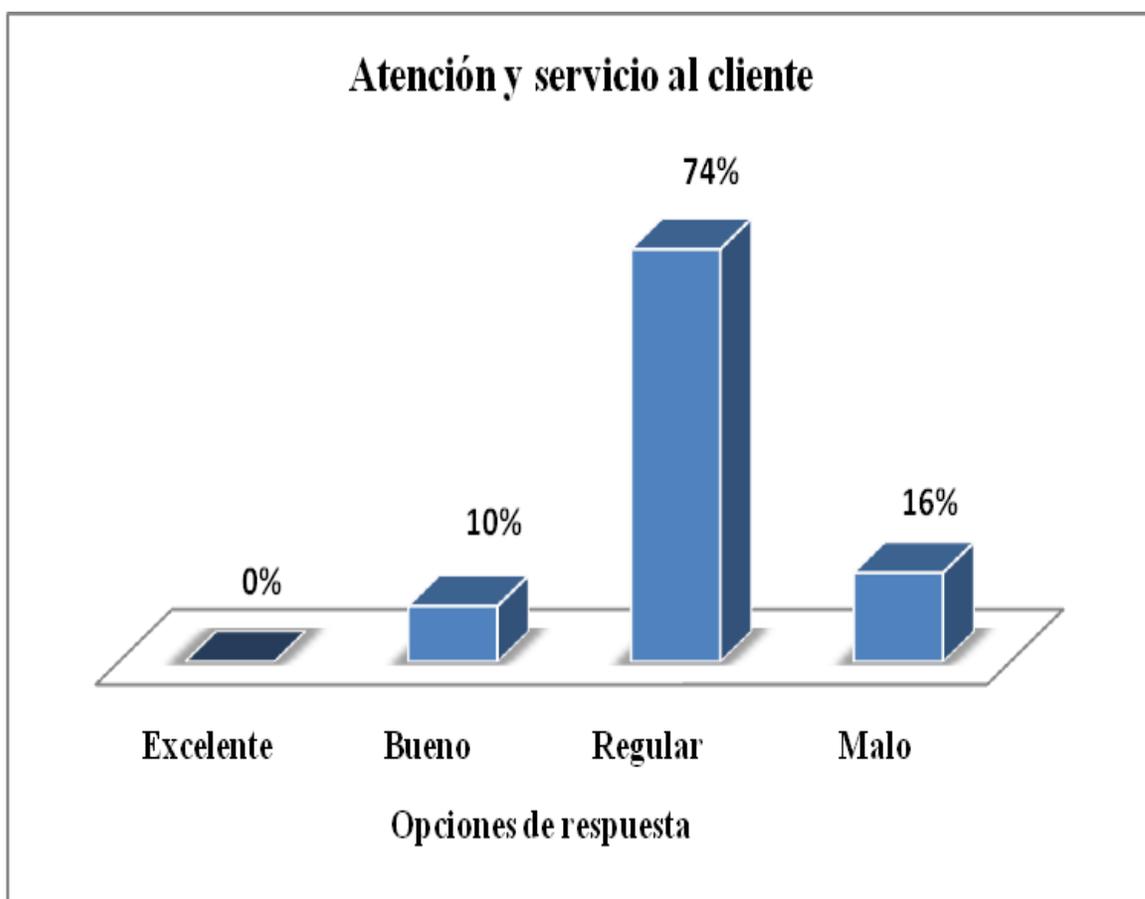


Fuente: elaboración propia

Al momento de consultar con los sujetos de estudio respecto a la confianza que ellos tienen en los colaboradores del centro de salud en cuanto a los productos y servicios un 55 % opinan que a veces, esto genera desconfianza en los usuarios al momento de requerir un servicio.

8. ¿Cómo califica usted la atención y servicio que le brindan en el centro de salud?

Gráfica 8



Fuente: elaboración propia

Sobre la calificación que se le puede dar al centro de salud en cuanto a la atención y servicio que brinda, un 74 % de los encuestados opinan que es regular, sin embargo existe un 16% de los sujetos de estudio que lo califican como malo. Esto crea un total descontento de los usuarios por la manera que la entidad brinda sus servicios a la población.

## **3.2. Discusión de resultados**

### 3.2.1. Según los usuarios

Al considerar la importancia que los usuarios constituyen para el centro de salud y en general para toda empresa, se analizan los datos recopilado por el instrumento de investigación.

A continuación se refleja el resultado del trabajo de campo

En el centro de salud de San Antonio Huista la atención y el servicio que se brinda a diario al usuario es de deficiente calidad, los usuarios reflejan su inconformidad al momento que se les cuestiona; y hacen mención que la amabilidad con la que se les atiende no es la adecuada, debido a que tienen experiencias negativas con los colaboradores de dicha entidad al momento de la atención, además se puede hacer mención que los colaboradores no les preguntan en ningún momento si desean algún servicio adicional, estos indicadores son indispensables para brindar una atención y un servicio de calidad; los usuarios son la razón de ser de toda entidad, por ende deben de ser tratados con respeto, amabilidad y brindarles la atención oportuna y de manera rápida para cubrir las necesidades y ganar la fidelidad de los usuarios.

Otro de los factores que intervienen en la prestación de un servicio, es la confianza que se le puede tener a los colaboradores y productos y servicios de la entidad. Al momento de consultar con los usuarios la mayoría no tienen la plena confianza en dichos aspectos.

## Capítulo 4

### 4.1. Propuesta de mejora y viabilidad del proyecto

#### 4.1.1. Viabilidad del Proyecto.

##### 4.1.1.1. Financiera

En la implementación del nuevo manual de atención y servicio al usuario en el centro de salud, no requiere de inversión mayor en la entidad ya se cuenta con personal responsable que puede velar por el funcionamiento de dicha herramienta. Los costos de la implementación se manejarían en la impresión del manual que no será mayor, y estará a disposición del empleado que desee reproducirlo para bien personal o del mismo centro de salud, que el manual será de suma importancia para mejorar la atención y servicio y satisfacer al máximo al usuario que visita la entidad.

##### 4.1.1.2. Administrativa

El centro de salud cuenta con un encargado de secretaria y el consultor municipal de salud, quienes se mencionan en el manual como responsables de dar solución a la problemática o sugerencias que se hagan llegar por parte de los usuarios. Como cambios administrativos esta la aplicación del manual para mejorar la calidad de la atención y servicio al usuario. Estos cambios beneficiarán al personal del centro de salud en cuanto a la prestación de los diferentes servicios y lograr los objetivos y las metas trazadas. Esta propuesta incrementara la eficiencia y eficacia, así mismo lograr una mejora continua en los servicios que se prestan. De esta forma los cambios serán viables porque no solo se formalizara el proceso administrativo, también se mejorara el servicio y se logrará mejor sostenibilidad en los servicios que presta el centro de salud, mediante el manejo adecuado del manual de la propuesta.

##### 4.1.1.3. Técnica

La organización cuenta con el ambiente, recursos y factores necesarios para la aplicación del manual, en cuanto al personal existe oficina y equipo necesario instalado en buen estado, no necesita de ningún cambio físico para realizarlo, ayudará a la entidad a definir los objetivos que se buscan alcanzar durante un periodo aceptable, que contribuya al desarrollo y lograr una plena satisfacción del usuario.

**Propuesta de manual de atención y servicio al cliente en el Centro de Salud de San Antonio Huista, Huehuetenango.**



## 4.2. Presentación

La presente “propuesta de manual de atención y servicio al cliente en el centro de salud de San Antonio Huista”, permitirá a los empleados contar con una herramienta que puede ser utilizada para lograr una atención y servicio de calidad. En esta herramienta mercadológica se describen los pasos y actividades adecuadas que el empleado debe poner en práctica al momento de tener contacto con el usuario, de esta manera brindar una atención de calidad, aumentar la fidelización e incrementar el número de clientes. Se espera que la aplicación de la propuesta contribuya a que el centro de salud de San Antonio Huista, tenga una mayor fidelidad de los clientes al obtener éstos un servicio de calidad.

## 4.3. Justificación

El deficiente Servicio al Cliente ofrecido en el centro de salud dirigido a clientes del municipio de San Antonio Huista, ha generado la insatisfacción de la gran mayoría de clientes quienes se encuentran afectados por falta de estos factores como: la falta de cortesía, amabilidad, respeto por parte de los empleados del centro de salud; de igual manera sienten descontentos debido a que la ambientación dentro de las instalaciones no es la adecuada, deben esperar largo tiempo para que se le brinde el servicio que requiere. Si la situación continúa como hasta hoy existe una alta probabilidad que a corto o mediano plazo los clientes no asistan y prefieran dirigirse a doctores u hospitales privados que les ofrezcan condiciones aceptables y superan sus expectativas; por tal motivo es prioritario el diseño y posterior aplicación de un Manual de Atención Servicio al Cliente, el cual constituye una herramienta orientada a ofrecer un Servicio al Cliente de Calidad.

## 4.4. Objetivos

### 4.4.1. Objetivo general

- Crear un manual de atención y servicio al cliente del centro de salud de San Antonio Huista.

### 4.4.2. Objetivos específicos

- Fortalecer la atención y servicio al cliente en el centro de salud.
- Mejorar la relación entre usuario y personal del centro de salud con la aplicación a del manual de atención y servicio.

## **4.5. Marco teórico**

### **4.5.1. Servicio al cliente**

Es la sensación buena o mala que tiene un receptor al momento que está con el prestador del servicio. Un buen servicio significa satisfacer las “necesidades” o “expectativas” del cliente, al momento del contacto con su proveedor.

Por lo tanto al servicio se le considera al conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

### **4.5.2. Importancia del servicio al cliente**

La competencia es fuerte, los productos se equipan en calidad y precio, por lo que se hace necesario buscar una diferenciación.

Los clientes son exigentes, buscan calidad, precio, y buena atención, un ambiente agradable, una rápida atención, un trato personalizado.

Si un cliente queda insatisfecho por el servicio o la atención recibida es probable que hable mal de la empresa y cuente su mala experiencia a otros consumidores. Si un cliente recibe un buen servicio o atención es probable que adquiera productos Si un cliente recibe buen servicio o atención es probable que recomiende la empresa con otros consumidores. Por todas estas razones, es una obligación brindar un buen servicio al cliente.

### **4.5.3. Elementos del servicio al cliente**

Contacto cara a cara: es importante que la persona que atenderá al usuario, siempre presente una sonrisa y ponga toda su atención en lo que le dirá.

Relación con el cliente o usuario: una buena relación que se ofrezca, le dará más confianza para establecer lazos con la empresa y a consecuencia de ello, adquirir más los productos y servicios que se ofrezcan por la organización.

Instalaciones: al momento que se acude a un lugar limpio, ordenado, que huele bien y es agradable, ocasiona confianza, confort y seguridad. Por ello se debe de acondicionar el lugar para producir esas sensaciones.

Momento de la verdad: el momento de la verdad. Es todo evento en el cual el cliente se pone en contacto con cualquier aspecto de la organización y forma una impresión de la calidad de su servicio. En cada momento que experimenta el cliente desde que decide que tiene la necesidad de su servicio e inicia los contactos con su organización, surge el momento de la verdad.

Momentos estelares: es todo momento en el cual, el cliente al ponerse en contacto con cualquier aspecto de la organización se forma una impresión positiva de la calidad del servicio, debido a que supercepción sobre el servicio que se le ofrece es 100% favorable.

Momentos amargos: es todo momento en el cual el cliente al ponerse en contacto con cualquier organización se forma una impresión negativa de la calidad del servicio que ofrece.

Si un cliente recibe un momento amargo, puede transmitirlo a otros clientes, y como consecuencia el desprestigio de la organización, por lo tanto menos clientes y con ello menos ingresos para la empresa.

#### 4.5.4. Características del servicio

Disponibilidad: el grado con que un servicio está disponible, siempre que los clientes necesitan.

Accesibilidad: el grado con que los clientes en general consiguen contactar al proveedor en el período en que está disponible.

Cortesía: el grado con que el prestador del servicio demuestra un comportamiento cortés y profesional.

Agilidad: el grado con que una unidad de atención satisface la solicitud de los clientes.

**Confianza:** el grado con que el prestador del servicio demuestra poseer las habilidades para prestar el servicio prometido, de manera precisa y confiable.

**Competencia:** el grado con que el prestador del servicio demuestra poseer las habilidades y los conocimientos necesarios para prestar el servicio.

**Comunicación:** el grado con que el personal se comunica con sus clientes, compañeros, público, etc. a través de un lenguaje, simple, claro y de fácil entendimiento.

#### 4.5.5. Manual

Se denomina manual a toda guía de instrucciones que sirve para el uso de un dispositivo, la corrección de problemas o el establecimiento de procedimientos de trabajo. Los manuales son de enorme relevancia a la hora de transmitir información que sirva a las personas a desenvolverse en una situación determinada. En general los manuales son frecuentes que acompañan un determinado producto que se ofrece al mercado, como una forma de soporte al cliente que lo adquiere. En este caso, el manual suele tener una descripción del producto y de la utilización que del mismo debe hacerse, ya sea para obtener un buen rendimiento de éste como para dar cuenta de posibles problemas y la forma de evitarlos.

#### Mejor reputación

Las compañías son conocidas por el servicio que proveen. Al momento que los clientes tienen una mala experiencia con una compañía, se lo dirán a sus amigos, vecinos y a cualquiera que los escuche. Si tienen una interacción positiva, compartirán esta información. Por medio de blogs, páginas web y redes sociales, los clientes comunican sus interacciones con una compañía y sus productos y servicios. Un buen servicio al cliente le da a tu compañía una buena reputación.

#### Fidelización de los clientes

El servicio al cliente de buena calidad significa lealtad de los clientes. Si la organización cumple y excede las expectativas del cliente, él dudará sobre usar los servicios de un competidor. A menudo, los competidores ingresan en la industria y ofrecen servicios a un precio más bajo. El

líder puede evitar una "guerra de precios" y mantener un servicio al cliente de calidad. Si los clientes confían en este servicio, se mantienen fieles a la compañía.

#### Empoderamiento de los empleados

Un buen servicio al cliente significa que los empleados agotan tiempo y ponen en práctica sus habilidades para mejorar el negocio. En vez de enfrentarse con el mismo problema, los empleados toman los pasos necesarios para satisfacer al cliente pero también para prevenir que el problema ocurra de nuevo. El empleado deja una impresión positiva en el cliente, lo que afecta a las operaciones de la compañía y gana un sentido de logro. Es una situación en la que todos ganan: el cliente, la compañía y el empleado.

### **4.6. Descripción de la propuesta**

El diseño del manual de servicio al cliente constituye el mecanismo viable para lograr mejorar el nivel de servicio que ofrece el centro de salud a clientes del municipio de San Antonio Huista.

La finalidad primordial del mismo es conseguir la satisfacción total de los clientes actuales y se pretende crear una cultura de Servicio Superior y concientizar a los empleados de la entidad sobre la importancia de diferenciar entre atender al cliente y servirle. Con la aplicación de ésta herramienta mercadológica se pretende también promover un cambio de imagen interna y externa del centro de salud, e incluir una serie de pasos que permitan a los empleados darle la atención y servicio que el cliente se merece.

Los empleados podrán encontrar en éste documento un conjunto de lineamientos básicos sobre normas de cortesía, etiqueta y ciertas sugerencias para lograr una imagen personal acorde al servicio que prestan.

#### 4.6.1. Alcances

El presente manual está dirigido a los empleados del centro de salud de San Antonio Huista; se pretende implementar en la primera reunión que se desarrolle en el año, por la razón que es en la primera reunión de personal donde se plantean las metas que se desean alcanzar en la institución.

Con la implementación de esta herramienta mercadológica se alcanzara el involucramiento de cada empleado y de esta manera dar una mejor imagen a la institución que brinda atención y servicio de calidad al área urbana de San Antonio Huista.

#### 4.6.2. Beneficiarios

##### 4.6.2.1. Beneficiarios directos

Los beneficiarios directos son los empleados del centro de salud, debido a que en el manual de servicio al cliente dispondrán de forma gratuita de ésta herramienta de marketing que les servirá para realizar una atención y servicio al cliente de calidad, tanto si permanecen dentro de la misma entidad o si deciden emprender su propio negocio o laborar en alguna otra empresa.

##### 4.6.2.2. Beneficiarios indirectos

Los beneficiarios indirectos del proyecto son los usuarios del centro de salud al aplicarse el presente manual de servicio al cliente lograrán evidenciar y sentir cambios tales como: trato cortés y amable, atención personalizada, mejoramiento de la imagen interna y externa de la entidad, rapidez en la prestación de los servicios, ambiente agradable, oportunidad para expresar sus quejas y sugerencias entre otros aspectos gracias al cumplimiento de los cuales se logra un servicio al cliente de calidad y con calidez

#### 4.6.3. Política de implementación del manual.

##### ➤ Responsables de la implementación

El centro de salud cuenta con un encargado de secretaria y el consultor municipal de salud, quienes serán los responsables en la implementación del manual de atención y servicio al cliente en el centro de salud de San Antonio Huista Huehuetenango. Tomar en cuenta que son ellos las personas adecuadas que le deben dar el uso correspondiente al manual y dándolo a conocer a los empleados que laboran en la institución para que se familiaricen con la herramienta que les apoyara en la realización de sus actividades laborales.

➤ Aprobación del manual por el coordinador municipal de salud.

El manual ha sido aprobado por el coordinador municipal de salud, ya que por medio de éste, la institución podrá contar con un instrumento que les permita brindar un servicio de calidad, logrando así, satisfacer las necesidades del usuario del centro de salud.

➤ Comunicarle el plan al personal.

La reunión donde se socializara el manual es en la primera semana del año, haciéndole ver al empleado el beneficio que obtendrá la institución al llevarlo a cabo, a continuación se mencionan algunos de esos beneficios:

- Mejorará la relación entre la institución, empleados y usuarios.
- Se brindará una atención y servicio de calidad al usuario.
- Se logrará el desarrollo del recurso humano.
- Se incrementará la demanda.
- Se obtendrá una mayor cobertura del servicio.
- Se logrará incremento de insumos de oficina y equipo médico.

➤ Puesta en marcha.

El coordinador municipal de salud debe capacitar al personal en la primera semana del año con el objetivo de que obtengan conocimientos y habilidades para que se efectúe el manual y lo realicen de forma inmediata, con el propósito de que se constituya en una herramienta que permita a la institución mejorar la calidad en la atención.

➤ Evaluación.

Luego de la aprobación del manual y puesta en marcha, los responsables del centro de salud se realizarán monitoreo constante al personal, para asegurarse si están llevando a la práctica las actividades descritas en la propuesta y a la vez verificar si los empleados tienen algún obstáculo en su aplicación para que tomen en cuenta las medidas necesarias para su buen funcionamiento.

➤ Metodología

Para la correspondiente aplicación del manual de atención y servicio al cliente en el centro de salud de San Antonio Huista se realizarán las siguientes actividades.

- Se brindara una información de referencia sobre que es una propuesta de atención y servicio.
- Se dará a conocer el problema que se identificó en la institucional durante el desarrollo de la investigación y que afecta el desarrollo de la misma.
- En esta actividad se tendrá que lanzar a los empleados del centro de salud las preguntas de ¿qué hacer? para darle solución al problema y ¿Cómo lo vamos a hacer?
- Se dará a conocer el objetivo general de la propuesta del manual de atención y servicio al cliente que solucionara la problemática y los objetivos específicos que son las acciones que ayudaran a cumplir el objetivo que se desea alcanzar.
- Definir y dar a conocer los pasos que incluye el manual para conseguir el propósito.

La actividad donde se socializara el manual con su respectivo contenido será en la reunión que se programa mensual con los empleados de la institución, y cada mes se realizara retroalimentación del manual y hacer que el empleado participe y dé a conocer las experiencias positivas y negativas que han tomado al poner en práctica cada uno de los elementos que contiene el manual. Es importante mencionar que el manual de atención y servicio al cliente será una herramienta de apoyo importante para los nuevos empleados que contrate el Ministerio de Salud y sean empleados del centro de salud de San Antonio Huista.

## 4.7. Elementos del manual



### 4.7.1. Comunicación efectiva

#### 4.7.1.1. Pasos para una comunicación efectiva entre el empleado del centro de salud y el usuario.

- El empleado debe saludar, identificarse y presentarse porque el usuario debe saber con quién se comunica.

- Siempre que sea posible el empleado debe invitar al usuario a que pase adelante y mantener la conversación sentados.
- En todo momento dejar hablar: al interlocutor, preguntarle pedirle opinión.
- Darle tiempo para comprender las indicaciones de acuerdo a la edad, nivel de preparación u otro. Repetírselas todas las veces que sea necesario.
- Escuchar. Es decir, demostrar que como empleado escucha y entiende al usuario.
- Mirar a los ojos al usuario.
- Proporcionar información en forma comprensible.
- Como empleado utilizar un tono cálido, tranquilo y seguro.
- Hablar en lenguaje adaptado a las características del usuario.
- Evitar la terminología y el lenguaje técnico.
- Utilizar mensajes cortos y simples.
- Recordar que el exceso de información dificulta la comunicación.
- Ser concretos sin rodeos.
- No mezclar temas que el usuario no desea escuchar.
- Poner ejemplos cercanos con la persona con la que se habla.
- Asegurarse que el usuario entendió todo lo esencial.
- Mostrar interés y preocupación por los problemas y necesidades del usuario.
- Asumir la comunicación como una actitud y como una capacidad que se puede aprender.
- Promover la participación del usuario en la toma de decisiones,
- Utilizar apoyos visuales siempre que sea posible.
- El empleado debe despedirse y dejar claro en que se queda, que tiene que hacer el usuario la próxima vez, donde tiene que dirigirse, con qué persona debe o puede ponerse en contacto.

#### 4.7.2. Información oportuna



#### 4.7.2.1. Pasos que debe poner en práctica el empleado para brindar una información al usuario.

- Contar con el material adecuado para brindarle información al usuario.
- Tener conocimiento sobre la cartera de servicios del centro de salud.
- Priorizar a usuarios adultos o con algún tipo de discapacidad
- Preguntar al usuario sobre el servicio que desea.
- Dar la información correcta sobre el servicio solicitado.
- Al momento de no tener la información que necesita el usuario tomar en cuenta los siguientes aspectos:
  - Consultar con expertos en el servicio que requiere el usuario
  - Brindar la información al usuario después de consultar con expertos
  - Hacer llegar al usuario por medio telefónico o electrónico sino se cuenta con la información en ese momento.
  - Preguntar al usuario si necesita información sobre otro servicio.
  - Agradecer por la visita y recomendarle que regrese.

#### 4.7.3. La atención



##### 4.7.3.1. Diez pasos para mejorar la atención y servicio al cliente

- Satisfaga a todos y cada uno de sus clientes

Como empleado deberá asegurarse que cada usuario que visite el centro de salud salga satisfecho. Tenga presente que son los usuarios la única razón por la que abrimos las puertas de la entidad cada día.

➤ Deje su vida personal en casa

Todas las personas tienen días estupendos, y días malos. Como empleado del centro de salud no debe permitir que el humor personal afecte la manera en que trata a un usuario.

➤ Todos esperan ser atendidos de forma rápida y cortés

El usuario que entra al centro de salud no tiene idea que ha tenido complicaciones o problemas familiares antes de llegar al trabajo. El punto está en que el usuario no debiera ser capaz de decir cuál es la diferencia por el servicio que recibe. Usted siempre debe dar a todos y cada uno de los usuarios una atención de calidad.

➤ Evitar la creación de información inadecuada entre compañeros.

Usted como empleado del centro de salud es la imagen que se demuestra hacia los usuarios por esta razón debe evitar los chismes entre compañeros para que no lleguen a oídos de los usuarios y cree en ellos una mala imagen de la entidad.

➤ Salude a cada usuario

Sin importar si el centro de salud está lleno o hay poco movimiento, todo usuario que entra debe ser recibido con al menos un simple saludo. Aunque con un simple saludo al usuario, usted logra en el que hay alguien ahí que puede asistirlo.

➤ Nunca califique a los usuarios por su apariencia

No vea en los usuarios la forma en que están vestidos porque en el centro de salud la atención debe ser de igual forma para todos los que acuden para recibir un servicio sin importar su apariencia.

➤ Deje que el usuario tenga su espacio

Todos tienen una cierta medida de "espacio personal" que necesitan para poder estar cómodos; algunos usuarios van a ser muy amigables y abiertos desde el principio, mientras que otros se sentirán incómodos si trata de acercarse demasiado.

- No interrumpa.

Usted no debe interrumpir al usuario mientras habla. A veces un empleado detendrá a un usuario en medio de una oración, para decir algo que siente que es importante.

- Baile al ritmo de la música.

Adapte su estilo al usuario. Un tono más relajado, más sencillo puede ser apropiado para algunos usuarios, mientras que otros responderán mejor a uno más formal.

- Luzca profesional.

Ni bien ingresa al centro de salud, el cliente comienza a formarse una impresión acerca de usted y la entidad.

- Ofrezca la cartera de servicios.

Al momento de haber atendido al usuario usted como empleado debe ofrecerle la cartera de servicios por si el usuario necesita un servicio adicional.

#### 4.7.4. Programa de motivación al empleado.

- Concepto de motivación.

Encierra sentimiento de realización, de crecimientos y reconocimiento profesional, manifiesto en la ejecución de tareas y actividades que constituyen un gran desafío y es significativo para el trabajador.

- Importancia del programa.

Toda institución pública debe actualizarse con herramientas modernas que incentiven y motiven al personal de la institución. La administración debe buscar, adecuar e implementar los instrumentos, programas y documentos que se conviertan en una guía que servirá para la toma de decisiones referente a los empleados y su desempeño laboral.

El objetivo principal del programa es encaminar las actividades de cada empleado para obtener los resultados satisfactorios, así como cubrir las necesidades que el recurso humano manifieste, haciendo cada una de sus áreas productivas, este documento será de gran importancia, ya que orientará la metodología para que influya en el nivel de la motivación de los empleados logrando una atención y servicio de calidad hacia los usuarios.

➤ Beneficios.

Con la aplicación de un programa de motivación para el personal del centro de salud, los beneficios son los siguientes:

El programa de motivación ayudará a la institución a obtener un personal motivado y satisfecho aumentando la productividad y eficiencia.

La motivación ayuda en el comportamiento humano mejorando las relaciones entre compañeros de trabajo.

La institución contará con un instrumento teórico que le sirva como guía en la aplicación de un programa de motivación.

➤ Desarrollo del programa

Es esencial que los empleados manifiesten conformidad dentro del área de trabajo, para entender que este se encuentra satisfecho, generando que realice sus actividades productivamente, adaptándose y mejorando la problemática que surge dentro del ambiente laboral.

Con esta finalidad es recomendable que la administración se mezcle y conviva con sus empleados conociendo sus inquietudes y proporcionando solución además, poner en práctica programas motivacionales que se constituyen en guías o parámetros que lleven a satisfacer la fuerza laboral.

Para el desarrollo del programa motivacional en el centro de salud de San Antonio Huista, se delimitan las siguientes actividades:

➤ Actividades del Programa Motivacional

Tabla 1.

Actividades grupales	Objetivo
Estas actividades deben promover la participación y desenvolvimiento de los empleados para que constituyan un beneficio en la motivación de la fuerza laboral.	Fomentar vínculos de compañerismo y socialización entre los empleados
<p>Eventos Deportivos.</p> <p>Investigando la preferencia deportiva del grupo de empleados, se puede determinar e implementar estos eventos, que fomentaran un comportamiento de equipo. Estos no deben de interferir en el horario de trabajo</p> <p>Celebraciones.</p> <p>Preparar festejos en relación a fechas especiales en donde los empleados puedan celebrar días festivos en un ambiente de cordialidad con sus compañeros de trabajo preparando la decoración, refrigerios y regalos que serán repartidos en esos días. (Se fijará una cuota entre los empleados dependiendo de día festivo)</p> <p>Cumpleaños.</p> <p>Organizar celebraciones o menciones especiales para los empleados que cumplen años en el mes, de tal forma que se sientan incluidos, respetados e importantes para la institución.</p> <p>Excursiones.</p> <p>Establecer reuniones informales en lugares fuera de la institución que recreen y desestrecen al grupo.</p>	

Tabla 2.

Estrategias o acciones
<p>Mantenimiento y Suministros.</p> <p>Incluyen proporcionar el mobiliario y equipo adecuado así como lo necesario a los empleados, al igual del mantenimiento constante y periódico, que facilite el desempeño eficiente del trabajo.</p>

#### Espacio Físico.

El coordinador del centro de salud se encargara de los aspectos del espacio y distribución del área en el que desempeñará el recurso humano, para ser mejorados y estos que contribuyan a la productividad laboral.

#### Limpieza.

Se debe asegurar el orden e higiene de toda la institución, a fin de contribuir a la buena imagen y funcionamiento del centro de salud.

Mejorará la imagen para la institución

El ambiente es más agradable

Mayor comodidad para el personal

Beneficia la salud del personal

#### 4.7.5. Implementación del buzón de sugerencias

##### ➤ Ubicación.

Sala de espera de la institución.

##### ➤ Misión.

Ser el vehículo para garantizar la comunicación y el sistema de calidad total de la institución.

##### ➤ Tipo de sugerencias.

Este canal debe precisar el tipo de sugerencias que se atenderán. Lo más común es aceptar quejas, sugerencias, felicitaciones, propuestas, mejoras de producto, o de procesos. Se suele aceptar cualquier sugerencia susceptible de mejorar el funcionamiento de la institución, especialmente en la organización del trabajo, de las condiciones de trabajo y de la información.

- Responsables.

Coordinadora municipal de salud y enfermera profesional.

- Ventajas

Es una oportunidad para fomentar la expresión y participación del usuario.

Aumenta el interés del personal por conocer la opinión de los usuarios.

Es una fuente de motivación.

Es un generador de iniciativas.

Fomenta la creatividad

Promueve la innovación.

Crea sentimiento de pertenencia.

- Consejos para su eficacia.

Promocionar el medio a través de anuncios, carteles, revista digital, mural, etc.

Establecer unos plazos razonables de inicio y fin.

Examinar y valorar cada sugerencia sin retraso.

Publicitar a través de varios medios la sugerencia ganadora y el o los autores.

Contestar y agradecer cada aportación.

Explicando si fuera preciso, porque no ha sido admitida o aceptada la propuesta.

Hacer un seguimiento, evaluación y mejora del medio.

#### 4.8. Informe contable de insumos del año 2,013

Tabla No. 3

		BALANCE							REQUISICION				EN VI O	
No.	SUMINISTRO(Nombre, Presentación y Concentración)	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
		SAL DO ANT ERIO R	ENT RAD AS DEL NIVE	ENTR EGAD O A USUA RIO	NO ENTR EGAD O A USUA	DEM AND A REAL	REAJ USTE S (+) (-)	SAL DO MES SIG UIEN	EXIST ENCI A FISIC A EN	PM DR	ME D	CAN TIDA D MAX IMA	CAN TIDA D A SOLI CITA	CAN TIDA D RECI BIDA

			L S U P E R I O R		R I O			T E	B O D E G A					R	
1	Acetaminofen 125 mg/5 ml Frasco	693	0	245	0	245	0	448	14	245	1.83	980	532		
2	Acetaminofen 80 mg Tableta	2,300	0	1,300	0	1,300	0	1,000	0	757	1.32	3,027	2,027		
3	Acetaminofen 500 mg Tableta	7,006	0	1,787	0	1,787	0	5,219	1,500	1,658	3.15	6,630	1,411		
4	Acido Folico 5 mg Tableta	9,323	0	1,992	0	1,992	0	7,331	2,500	2,228	3.29	8,913	1,582		
5	Agua Esteril 100 ml Vial	21	0	3	0	3	0	18	7	3	5.40	13	0		
6	Albendazol 200 mg/5 ml Frasco	1,411	0	120	0	120	0	1,291	81	378	3.41	1,513	222		
7	Alcohol etílico desnaturalizado 500 ml Frasco	17	0	4	0	4	0	13	5	4	3.12	17	4		
8	Hidroxido de Aluminio y Magnesio 185-200 mg/5 ml Suspension Frasco	407	0	110	0	110	0	297	114	116	2.56	464	167		
9	Amoxicilina 250 mg/5ml Frasco	664	0	204	0	204	0	460	230	180	2.55	721	261		
10	Amoxicilina 500 mg. Capsula	9,660	0	2,242	0	2,242	0	7,418	4,900	2,465	3.01	9,859	2,441		
11	Antimoniato de Meglumina 1.5g/5mL Ampolla	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0		
12	Atropina Sulfato 0.5mg/1mL Ampolla	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0		
13	Benzoato de Bencilo 25% Frasco	67	0	8	0	8	0	59	0	8	7.08	33	0		
14	Bromhexina 4mg./5ml. Jarabe 120 ml.	1,207	0	323	0	323	0	884	498	323	2.74	1,290	406		
15	Ciprofloxacina Clorhidrato Monohidrato 500 mg Tableta	5,548	0	956	0	956	0	4,592	2,200	819	5.61	3,277	0		
16	Cloranfenicol oftálmico 0.5% Frasco/Gotero	135	0	35	0	35	0	100	20	36	2.82	142	42		
17	Cloranfenicol 150 mg /5ml Frasco	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0		
18	Cloranfenicol 500 mg Capsula	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0		
19	Cloranfenicol 1 g Vial	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0		
20	Clorhexidina Gluconato + Cetrimida 1.5% + 15% p/v Litro	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0		
21	Clorhexidina Gluconato 5% Galon	13	0	1	0	1	0	12	11	0	36.00	1	0		
22	Clorfeniramina Maleato 10mg/1ml ampolla	56	0	13	0	13	0	43	0	12	3.49	49	6		
23	Clorfeniramina Maleato 2mg/5mL Jarabe/Frasco	679	0	245	0	245	0	434	168	205	2.12	819	385		
24	Clorfeniramina Maleato 8 mg	10	0	0	1,50	1,50	0	10	0	1,2	0.0	4,9	4,8		

4	Tableta	0			0	00		0		28	08	11	11
2	Cloroquina Fosfato 150 mg												
5	Tableta	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
2	Clotrimazol crema dermatológica										0.	31	31
6	1% tubo	0	0	0	83	83	0	0	0	79	00	5	5
2						48				47	0.	1,9	1,8
7	Clotrimazol 100 mg Ovulo	12	0	0	486	6	0	12	0	7	03	09	97
2											0.		
8	Dexametasona 4 mg/ml Ampolla	2	0	0	40	40	0	2	0	24	08	95	93
2	Diclofenaco Resinato 15mg/1mL	30				18		12		15	0.	59	47
9	(1.5%) Gotero	0	0	180	0	0	0	0	82	0	80	9	9
3	Diclofenaco Sodico 25mg/1mL	29				10		18		10	1.	40	21
0	Ampolla	2	0	106	0	6	0	6	100	1	84	5	9
3		7,4		3,39		3,3		4,0	2,0	2,7	1.	10,	
1	Diclofenaco 50 mg Tableta	20	0	4	0	94	0	26	00	05	49	8	6,7
3		10									4.		
2	Dimenhidrinato 50mg/ml Ampolla	0	0	10	0	10	0	90	55	21	35	83	0
3	Dipirona (Metamizol Sódica)										9.		
3	500mg/1mL Ampolla	69	0	9	0	9	0	60	30	6	47	25	0
3		2,5		1,06		1,0		1,4		78	1.	3,1	1,6
4	Enalapril 20 mg Tableta	40	0	0	0	60	0	80	0	7	88	47	67
3	Epinefrina Clorhidrato												
5	(Adrenalina) 1mg/1mL (1:1000)												
3	Ampolla	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
3		92				25		66		27	2.	1,0	41
6	Eritromicina 500 mg Tableta	0	0	254	0	4	0	6	150	0	46	81	5
3	Eritromicina Etilsuccinato	21						16			6.		
7	250mg/5mL Frasco	0	0	45	0	45	0	5	115	24	88	96	0
3		45				45				60	0.	2,4	2,4
8	Fenobarbital 100 mg Tableta	0	0	450	0	0	0	0	0	7	00	27	27
3	Ferroso Fumarato/Sulfato												
9	125mg/1mL Frasco- gotero	0	0	0	0	0	0	0	0	4		17	17
4		5,6		3,41		3,4		2,2	1,0	3,4	0.	13,	11,
0	Ferroso Fumarato/Sulfato 300 mg Tableta	62	0	4	0	14	0	48	00	82	65	9	68
4	Gentamicina Sulfato 40mg/1mL												
1	Vial/Ampolla	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
4	Hartman, Ringer Lactato										1.		
2	Bolsa/Frasco 1000ml	16	0	7	0	7	0	9	0	5	69	21	12
4	Hartman, Ringer Lactato										2.		
3	Bolsa/Frasco 500ml	4	0	0	0	0	0	4	0	2	67	6	2
4	Hidralazina clorhidrato 20 mg												
4	Ampolla	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
4											2.	10	
5	Hidrocortisona Crema 1% Tubo	86	0	32	0	32	0	54	24	25	13	1	47
4		70			1,58	2,1		17		1,6	0.	6,6	6,5
6	Ibuprofen 400 mg Tableta	0	0	530	0	10	0	0	0	68	10	73	03
4	Lidocaina Clorhidrato sin										7.		
7	preservante 2% 50 ml Vial	32	0	3	0	3	0	29	18	4	57	15	0
4		1,7				51		1,1		59	2.	2,3	1,1
8	Metformina 850 mg Tableta	00	0	510	0	0	0	90	0	2	01	67	77

4		28						20			3.	24	
9	Metronidazol 125mg/5ml Frasco	6	0	82	0	82	0	4	67	62	32	6	42
5	Metronidazol + Nistatina 500 mg + 100,000 U.I.Ovulo	30	0	20	580	0	0	10	0	0	0.	1,2	1,1
5	Metronidazol 500 mg Tableta	1,9	0	332	0	33	0	1,6	500	38	4.	1,5	0
5	Nistatina 100,000 U.I./1mL Gotero	12	0	19	0	19	0	11	54	24	4.	97	0
5	Nistatina Crema 30 g Tubo	0	0	0	36	36	0	0	0	49	0.	19	19
5	Oxitocina Sintética 5 U.I./1mL Ampolla	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
5	Oxido de Zinc -Pasta de Lassar 25% Tarro/Tubo	64	0	12	0	12	0	52	32	13	3.	53	1
5	Penicilina Benzatínica 1200000 U.I. Vial	27	0	68	0	68	0	21	135	59	3.	23	25
5	Penicilina Procaina 4000000 U.I.Vial	13	0	24	0	24	0	11	35	17	6.	67	0
5	Penicilina Cristalina 1000000 U.I. Vial	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
5	Peroxido de Hidrogeno (agua oxigenada) 3% Frasco	39	0	3	0	3	0	36	20	2	19.	7	0
6	Primaquina 15 mg Tableta	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
6	Primaquina 5 mg Tableta	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
6	Salbutamol líquido para nebulizar 5mg/1mL Gotero 15-20ml	21	0	2	0	2	0	19	14	5	3.	19	0
6	Salbutamol Sulfato 2mg/5mL Jarabe/frasco 120ml	74	0	22	0	22	0	52	11	27	1.	10	54
6	Sales de Rehidratación Oral Sobre	5,7	0	251	0	25	0	5,4	4,7	44	12.	1,7	0
6	Suero antiofídico polivalente liofilizado Vial	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
6	Sulfadiazina de Plata 1% Tarro	0	0	0	2	2	0	0	0	4	0.	16	16
6	Magnesio Sulfato 50% Ampolla 10 ml	2	0	0	0	0	0	2	0	1	2.	4	2
6	Tinidazol 500 mg Tableta	1,4	0	321	0	32	0	1,1	600	29	3.	1,1	78
6	Trimetoprim-Sulfametoxazol 160mg + 800 mg Tableta	3,7	0	386	0	38	0	3,3	2,0	55	6.	2,2	0
7	Trimetoprim-Sulfametoxazol 40-200mg/5mL Frasco	23	0	75	0	75	0	16	82	75	2.	30	13
7	Vitamina A 100,000 UI Perla	52	0	12	0	12	0	40	0	31	1.	12	85
7	Vitamina A 200,000 UI Perla	18	0	53	0	53	0	12	9	29	0.	1,1	1,0
7	Vitaminas Múltiples con Fluor 30 ml. Gotero	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0

74	Sulfato de Zinc 20 mg Tableta Dispersable	6,884	0	520	0	520	0	6,364	1,250	2,069	3.08	8,274	1,910
75	Micronutrientes Espolvoreables Sobre	990	0	990	0	990	0	0	0	17,918	0.00	71,673	71,673
76	Alimento Terapéutico Listo para Consumo (ATLC) Sobre	342	0	15	0	15	0	327	150	28	11.75	11	0
77	Vitacereal Kilo Niño	1,543	0	0	0	0	0	1,543	0	534	2.89	2,136	593
78	Vitacereal Kilo Madre	2	0	0	0	0	0	2	0	178	0.01	713	711
79	Rifampicina 300 mg Capsula	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
80	Isoniazida INH 300 mg Tableta	160	0	0	0	0	0	160	0	0		0	0
81	Isoniazida INH 100 mg Tableta	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
82	Pirazinamida 500 mg Tableta	100	0	0	0	0	0	100	0	0		0	0
83	Etambutol Clorhidrato 400 mg Tableta	197	0	0	0	0	0	197	0	0		0	0
84	Estreptomicina Sulfato 1 g Vial	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
85	Rifampicina 100mg/5mL Frasco 120 ml	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
86	Amikacina 50mg/1ml Ampolla	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
87	Ampicilina + Sulbactam Sódica 1 g + 0.5 g Vial	0	0	0	1,840	1,840	0	0	0	307		1,227	1,227
88	Ampicilina 1 g Vial	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
89	Atracurio Besilato 10mg/1mL Ampolla	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
90	Azitromicina 500 mg Tableta	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
91	Bicarbonato de Sodio 7.5% Vial 50 ml	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
92	Bupivacaina pesada 0.5% (5mg/ml) ampolla	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
93	Calcio Gluconato 10% Ampolla/Vial	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
94	Cefadroxilo 250mg/5mL Frasco	0	0	0	42	42	0	0	0	14		54	54
95	Cefadroxilo 500 mg Capsula	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
96	Ceftriaxona 1 g Vial	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
97	Clindamicina 2% Crema	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
98	Clindamicina Fosfato 150mg/1ml Ampolla	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0

9	Clorhexidina Gluconato -jabón-4% Galón	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	Cloruro de Potasio 10% Ampolla 10 ml	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
101	Cloruro de Sodio 0.9% Bolsa/Frasco 1000 ml	15	0	1	0	1	0	14	12	1	28.00	2	0
102	Cloruro de Sodio 0.9% Bolsa/Frasco 500 ml	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
103	Complejo B Vial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
104	Dextrosa Hipertonica 10% Frasco/Bolsa 500 ml	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
105	Dextrosa Isotonica 5% Frasco/Bolsa 500 ml	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
106	Diazepam 5mg/1mL Ampolla	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
107	Dobutamina 250mg/20ml Vial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
108	Efedrina 50mg/2mL Ampolla	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
109	Fenobarbital 200mg/2mL Ampolla	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
110	Fentanilo Citrato 0.5mg/ml Ampolla	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
111	Formol 40% Galon	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
112	Furosemida 10mg/1ml Ampolla	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
113	Halotano (Bromo-cloro-trifluretano) Frasco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
114	Heparina Sodica 5,000 U.I./1mL Vial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
115	Hidrocortisona 500 mg Vial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
116	Indometacina 100 mg Supositorio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

1														
1														
7	Ketamina 50mg/1mL Vial	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	
1														
1														
8	Lanzoprazol 30 mg Tableta	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	
1														
1														
9	Manitol 25% Vial	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	
1														
2														
0	Metildopa 500 mg Tableta	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	
1														
2	Metilergonovina 0.2mg/1mL													
1	Ampolla	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	
1														
2	Metoclopramida 5mg/1ml													
2	Ampolla	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	
1														
2														
3	Metronidazol 500mg/100mL Vial	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	
1														
2														
4	Midazolam 5mg/1mL ampolla	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	
1														
2														
5	Misoprostol 200 mcg Tableta	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	
1														
2														
6	Poligelina 3.5% Frasco/Bolsa	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	
1														
2	Propinoxato + Clonixinato de													
7	Lisina 15 mg + 100 mg Ampolla	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	
1														
2														
8	Propofol 10mg/ml Ampolla	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	
1														
2	Ranitidina Clorhidrato 25mg/ml													
9	Ampolla	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	
1														
3	Ranitidina Clorhidrato 300 mg													
0	Tableta Ranurada	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	
1														
3														
1	Ritodrina 10 mg Tableta	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	
1														
3														
2	Ritodrina 50mg/5mL Ampolla	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	
1	Sodio cloruro + dextrosa													
3	(solución mixta) 0.9% + 5%													
3	Bolsa 500 ml	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	
1	Solución No.1 (Dextrosa y													
3	Cloruro de Sodio) Bolsa/Frasco	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	

4	250ml												
1 3 5	Solución No.2 (Dextrosa y Cloruro de Sodio) Bolsa/Frasco 250ml	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
1 3 6	Succinilcolina (Cloruro de Suxametonio) 50mg/1ml ampolla	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
1 3 7	Sulfacetamida Sódica 10% Frasco Gotero	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
1 3 8	Tiopental 1 g Vial	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
1 3 9	Vecuronio Bromuro 4 mg/ml Vial	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
1 4 0	Vitamina K1 (Fitomenadiona) 10mg/1mL Ampolla	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
1 4 1	Condón Unidad	1,375	864	444	0	444	0	1,795	213	574	3.13	2,296	501
1 4 2	Medroxiprogesterona Acetato 150 mg Ampolla	265	0	152	42	194	0	113	0	232	0.49	929	816
1 4 3	Levonorgestrel + etinilestradiol 0.15+0.03 mg Tableta	193	100	73	0	73	0	220	32	84	2.61	337	117
1 4 4	Dispositivo Intrauterino -DIU- (T de cobre) Unidad	21	6	2	0	2	0	25	2	4	6.52	15	0
1 4 5	MDF Collar	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
1 4 6	Enantato de Norestisterona + Valerato de Estradiol 50mg+ 5 mg	35	100	49	0	49	0	86	0	36	2.41	143	57
1 4 7	Levonorgestrel 75 mg implante subdérmico	11	0	3	0	3	0	8	0	3	2.67	12	4
1 4 8	Enantato de Norestisterona 200 mg Ampolla	397	0	59	0	59	0	338	200	24	13.89	97	0
1 4 9	Lidocaína dental con Epinefrina 2% Cartucho	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
1 5 0	Lidocaina dental sin Epinefrina 2% Cartucho	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
1 5 1	Acetaminofen 100mg/1mL Frasco Gotero	883	0	0	45	45	0	883	883	79	11.20	315	0

152	Dexketoprofeno trometamol 25mg/1ml Ampolla	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
153	Neostigmina 0.5mg/1mL Ampolla	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

#### 4.9. Informe contable de insumos del año 2,014

Tabla No. 4

Nº	SUMINISTRO (Nombre, Presentación y Concentración)	BALANCE								REQUISICION				ENVI O
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
		SAL DO ANTERIOR	ENTR ADAS DEL NIVEL SUPERIOR	ENTR EGADO A USUARIO	NO ENTR EGADO A USUARIO	DEM ANDA REAL	REAJ USTES (+) (-)	SAL DO MES SIG UIENTE	EXIST ENCIA FISICA EN BOD EGA	PM DR	ME D	CAN TIDA D MAX IMA	CAN TIDA D A SOLI CITA R	CAN TIDA D RECI BIDA
1	Acetaminofen 125 mg/5 ml Frasco	0	0	0	329	329	0	0	0	246	0.00	984	984	
2	Acetaminofen 80 mg Tableta	1,000	1,000	800	0	800	0	1,200	1,000	1,237	0.97	4947	3,747	
3	Acetaminofen 500 mg Tableta	5,460	0	777	0	777	0	4,683	1,000	1,810	2.59	7,238	2,555	
4	Acido Folico 5 mg Tableta	10,521	0	1,416	0	1,416	0	9,105	6,000	1,712	5.32	6,848	0	
5	Agua Esteril 100 ml Vial	11	0	2	0	2	0	9	1	3	3.38	11	2	
6	Albendazol 200 mg/5 ml Frasco	1,089	0	98	0	98	0	991	390	131	7.58	523	0	
7	Alcohol etílico desnaturalizado 500 ml Frasco	11	0	3	0	3	0	8	4	2	4.00	8	0	
8	Hidroxido de Aluminio y Magnesio 185-200 mg/5 ml Suspension Frasco	145	0	88	0	88	0	57	0	116	0.49	465	408	
9	Amoxicilina 250 mg/5ml Frasco	603	0	107	0	107	0	496	155	145	3.41	581	85	
10	Amoxicilina 500 mg. Capsula	11,098	0	2,477	0	2,477	0	8,621	4,400	2,632	3.28	10,527	1,906	
11	Antimoniato de Meglumina 1.5g/5mL Ampolla	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	
12	Atropina Sulfato 0.5mg/1mL Ampolla	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	

1		16						15			24.		
3	Benzoato de Bencilo 25% Frasco	0	0	3	0	3	0	7	115	7	15	26	0
1	Bromhexina 4mg./5ml. Jarabe	11									0.4	1,0	91
4	120 ml.	7	0	0	201	1	0	7	0	7	6	27	0
1	Ciprofloxacina Clorhidrato				2,54	2,5				1,	0.0	5,2	5,2
5	Monohidrato 500 mg Tableta	0	0	0	8	48	0	0	0	7	0	69	69
1	Cloranfenicol oftálmico 0.5%										3.5		
6	Frasco/Gotero	87	0	12	0	12	0	75	0	21	4	85	10
1	Cloranfenicol 150 mg /5ml												
7	Frasco	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
1													
8	Cloranfenicol 500 mg Capsula	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
1													
9	Cloranfenicol 1 g Vial	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
2	Clorhexidina Gluconato +												
0	Cetrimida 1.5% + 15% p/v Litro	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
2	Clorhexidina Gluconato 5%										48.		
1	Galon	8	0	0	0	0	0	8	7	0	00	1	0
2	Clorfeniramina Maleato										3.5		
2	10mg/1ml ampolla	73	0	6	0	6	0	67	15	19	6	75	8
2	Clorfeniramina Maleato 2mg/5mL	1,1				10		1,0		21	4.9	86	
3	Jarabe/Frasco	79	0	106	0	6	0	73	610	6	7	3	0
2	Clorfeniramina Maleato 8 mg	8,1				67		7,5	2,5	1,	4.9	6,1	
4	Tableta	90	0	670	0	0	0	20	00	4	0	37	0
2	Cloroquina Fosfato 150 mg												
5	Tableta	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
2	Clotrimazol crema dermatológica										0.0	35	35
6	1% tubo	0	0	0	70	70	0	0	0	88	0	2	2
2		1,0				20		83		28	2.9	1,1	30
7	Clotrimazol 100 mg Ovulo	44	0	208	0	8	0	6	270	5	3	41	5
2		10									2.6	13	
8	Dexametasona 4 mg/ml Ampolla	6	0	16	0	16	0	90	25	34	7	5	45
2	Diclofenaco Resinato 15mg/1mL					13				21	0.0	84	84
9	(1.5%) Gotero	0	0	0	135	5	0	0	0	1	0	5	5
3	Diclofenaco Sodico 25mg/1mL	34						28			2.9	38	10
0	Ampolla	0	0	52	0	52	0	8	0	97	6	9	1
3		11,						10,		2,			
1	Diclofenaco 50 mg Tableta	22				94		27	4,0	32	4.4	9,2	
3		0	0	947	0	7	0	3	00	5	2	98	0
3											1.3		
2	Dimenhidrinato 50mg/ml Ampolla	10	0	0	8	8	0	10	0	7	6	29	19
3	Dipirona (Metamizol Sódica)										0.0	19	19
3	500mg/1mL Ampolla	0	0	0	16	16	0	0	0	49	0	4	4
3		4,7				81		3,9	2,0	1,	3.5	4,3	46
4	Enalapril 20 mg Tableta	30	0	815	0	5	0	15	00	6	7	83	8
3	Epinefrina Clorhidrato												
5	(Adrenalina) 1mg/1mL (1:1000)												
3	Ampolla	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
3	Eritromicina 500 mg Tableta	0	0	0	450	45	0	0	0	47	0.0	1,9	1,9

6						0				9	0	15	15
3	Eritromicina Etilsuccinato										0.1	14	13
7	250mg/5mL Frasco	23	0	19	0	19	0	4	0	35	1	0	6
3					1,50	1,5				1,80	0.0	7,2	7,2
8	Fenobarbital 100 mg Tableta	0	0	0	0	00	0	0	0	3	0	13	13
3	Ferroso Fumarato/Sulfato												
9	125mg/1mL Frasco- gotero	0	0	0	0	0	0	0	0	5		19	19
4	Ferroso Fumarato/Sulfato 300 mg Tableta	18,223		2,420		2,420		15,803	9,000	2,708	5.84	10,833	
4	Gentamicina Sulfato 40mg/1mL Vial/Ampolla	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
4	Hartman, Ringer Lactato Bolsa/Frasco 1000ml	3	0	0	2	2	0	3	0	3	0.95	13	10
4	Hartman, Ringer Lactato Bolsa/Frasco 500ml	24	0	0	0	0	0	24	14	2	10.29	9	0
4	Hidralazina clorhidrato 20 mg Ampolla	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
4		16						14			4.0	14	
5	Hidrocortisona Crema 1% Tubo	3	0	19	0	19	0	4	60	36	4	3	0
4		8,0		1,90		1,9		6,1	2,0	2,44	2.5	9,7	3,6
6	Ibuprofen 400 mg Tableta	10	0	8	0	08	0	02	00	4	0	75	73
4	Lidocaína Clorhidrato sin preservante 2% 50 ml Vial	15	0	2	0	2	0	13	7	3	4.59	11	0
4		4,2				40		3,8	2,0	82	4.7	3,2	
8	Metformina 850 mg Tableta	80	0	400	0	0	0	80	00	0	3	80	0
4		37						31			4.6	26	
9	Metronidazol 125mg/5ml Frasco	2	0	62	0	62	0	0	74	67	3	8	0
5	Metronidazol + Nistatina 500 mg + 100,000 U.I.Ovulo	14				10				28	0.1	1,1	1,1
0		0	0	100	0	0	0	40	0	9	4	57	17
5		3,4				47		2,9	1,0	80	3.6	3,2	24
1	Metronidazol 500 mg Tableta	54	0	475	0	5	0	79	00	7	9	26	7
5	Nistatina 100,000 U.I./1mL Gotero	1	0	1	35	36	0	0	0	17	0.0	69	69
5											0.0	20	20
3	Nistatina Crema 30 g Tubo	0	0	0	57	57	0	0	0	51	0	3	3
5	Oxitocina Sintética 5 U.I./1mL Ampolla	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
5	Oxido de Zinc -Pasta de Lassar 25% Tarro/Tubo	2	0	0	30	30	0	2	0	19	0.1	77	75
5	Penicilina Benzatínica 1200000 U.I. Vial	22						20			4.9	16	
6		9	0	27	0	27	0	2	90	41	9	2	0
5	Penicilina Procaina 4000000 U.I.Vial	13						12			9.0		
7		0	0	5	0	5	0	5	100	14	4	55	0
5	Penicilina Cristalina 1000000 U.I. Vial	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
5	Peroxido de Hidrogeno (agua oxigenada) 3% Frasco	10	0	4	0	4	0	6	0	2	2.7	9	3
6													
0	Primaquina 15 mg Tableta	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0

6													
1	Primaquina 5 mg Tableta	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
6	Salbutamol líquido para nebulizar										5.1		
2	5mg/1mL Gotero 15-20ml	7	0	1	0	1	0	6	2	1	4	5	0
6	Salbutamol Sulfato 2mg/5mL										0.0		
3	Jarabe/frasco 120ml	0	0	0	16	16	0	0	0	21	0	83	83
6	Sales de Rehidratación Oral	4,5				20		4,2	3,9	17	24.	70	
4	Sobre	01	0	209	0	9	0	92	17	6	34	5	0
6	Suero antiofídico polivalente												
5	liofilizado Vial	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
6											0.0		
6	Sulfadiazina de Plata 1% Tarro	0	0	0	11	11	0	0	0	4	0	17	17
6	Magnesio Sulfato 50% Ampolla										0.0		
7	10 ml	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	13	13
6						20				38	0.0	1,5	1,5
8	Tinidazol 500 mg Tableta	0	0	0	202	2	0	0	0	1	0	25	25
6	Trimetoprim-Sulfametoxazol	2,9				18		2,7	1,0	49	5.4	1,9	
9	160mg + 800 mg Tableta	11	0	180	0	0	0	31	00	9	8	94	0
7	Trimetoprim-Sulfametoxazol 40-	42						33			4.7	28	
0	200mg/5mL Frasco	1	0	83	0	83	0	8	183	71	9	2	0
7		19						19			2.1	35	16
1	Vitamina A 100,000 UI Perla	0	0	0	20	20	0	0	0	88	7	1	1
7		20						20		12	1.6	49	28
2	Vitamina A 200,000 UI Perla	2	0	0	40	40	0	2	0	3	5	0	8
7	Vitaminas Múltiples con Fluor 30												
3	ml. Gotero	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
7		10,								1,			
4	Sulfato de Zinc 20 mg Tableta	04		1,13		1,1		8,9	3,0	64	5.4	6,5	
4	Dispersable	0	0	0	0	30	0	10	00	6	1	84	0
7		48,				13,		35,		9,		39,	
5	Micronutrientes Espolvoreables	57		13,4		44		13	17,	75	3.6	02	3,8
7	Sobre	0	0	40	0	0	0	0	760	5	0	0	90
7	Alimento Terapéutico Listo para	25						25			4.7	21	
6	Consumo (ATLC) Sobre	5	0	0	0	0	0	5	150	54	4	5	0
7													
7	Vitacereal Kilo Niño	1	0	0	0	0	0	1	0	0		0	0
7													
8	Vitacereal Kilo Madre	2	0	0	0	0	0	2	0	0		0	0
7											0.0		
9	Rifampicina 300 mg Capsula	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	13	13
8													
0	Isoniazida INH 300 mg Tableta	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
8													
1	Isoniazida INH 100 mg Tableta	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
8													
2	Pirazinamida 500 mg Tableta	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
8													
3	Etambutol Clorhidrato 400 mg	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
8	Tableta												
8													
4	Estreptomicina Sulfato 1 g Vial	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
8													
5	Rifampicina 100mg/5mL Frasco	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
5	120 ml												

8													
6	Amikacina 50mg/1ml Ampolla	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
8	Ampicilina + Sulbactam Sódica 1												
7	g + 0.5 g Vial	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
8													
8	Ampicilina 1 g Vial	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
8	Atracurio Besilato 10mg/1mL												
9	Ampolla	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
9													
0	Azitromicina 500 mg Tableta	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
9	Bicarbonato de Sodio 7.5% Vial												
1	50 ml	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
9	Bupivacaina pesada 0.5%												
2	(5mg/ml) ampolla	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
9	Calcio Gluconato 10%												
3	Ampolla/Vial	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
9													
4	Cefadroxilo 250mg/5mL Frasco	0	0	0	43	43	0	0	0	84		33	33
9													
5	Cefadroxilo 500 mg Capsula	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
9													
6	Ceftriaxona 1 g Vial	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
9													
7	Clindamicina 2% Crema	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
9	Clindamicina Fosfato 150mg/1ml												
8	Ampolla	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
9	Clorhexidina Gluconato -jabón-												
9	4% Galón	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
1													
0	Cloruro de Potasio 10% Ampolla												
0	10 ml	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
1													
0	Cloruro de Sodio 0.9%												
1	Bolsa/Frasco 1000 ml	0	0	0	1	1	0	0	0	2	0.0	9	9
1													
0	Cloruro de Sodio 0.9%												
2	Bolsa/Frasco 500 ml	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
1													
0													
3	Complejo B Vial	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
1													
0	Dextrosa Hipertonica 10%												
4	Frasco/Bolsa 500 ml	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
1													
0	Dextrosa Isotonica 5%												
5	Frasco/Bolsa 500 ml	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
1													
0													
6	Diazepam 5mg/1mL Ampolla	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
1													
0													
7	Dobutamina 250mg/20ml Vial	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0

1 0 8	Efedrina 50mg/2mL Ampolla	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1 0 9	Fenobarbital 200mg/2mL Ampolla	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1 1 0	Fentanilo Citrato 0.5mg/ml Ampolla	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1 1 1	Formol 40% Galon	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1 1 2	Furosemida 10mg/1ml Ampolla	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1 1 3	Halotano (Bromo-cloro-trifluretano) Frasco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1 1 4	Heparina Sodica 5,000 U.I./1mL Vial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1 1 5	Hidrocortisona 500 mg Vial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1 1 6	Indometacina 100 mg Supositorio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1 1 7	Ketamina 50mg/1mL Vial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1 1 8	Lanzoprazol 30 mg Tableta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1 1 9	Manitol 25% Vial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1 2 0	Metildopa 500 mg Tableta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1 2 1	Metilergonovina 0.2mg/1mL Ampolla	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1 2 2	Metoclopramida 5mg/1ml Ampolla	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1 2 3	Metronidazol 500mg/100mL Vial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1 2 4	Midazolam 5mg/1mL ampolla	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1 2 2	Misoprostol 200 mcg Tableta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

5														
1														
2														
6	Poligelina 3.5% Frasco/Bolsa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1														
2	Propinoxato + Clonixinato de													
7	Lisina 15 mg + 100 mg Ampolla	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1														
2														
8	Propofol 10mg/ml Ampolla	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1														
2	Ranitidina Clorhidrato 25mg/ml													
9	Ampolla	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1														
3	Ranitidina Clorhidrato 300 mg													
0	Tableta Ranurada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1														
3														
1	Ritodrina 10 mg Tableta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1														
3														
2	Ritodrina 50mg/5mL Ampolla	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	Sodio cloruro + dextrosa													
3	(solución mixta) 0.9% + 5%													
3	Bolsa 500 ml	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	Solución No.1 (Dextrosa y													
3	Cloruro de Sodio) Bolsa/Frasco													
4	250ml	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	Solución No.2 (Dextrosa y													
3	Cloruro de Sodio) Bolsa/Frasco													
5	250ml	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1														
3														
6	Succinilcolina (Cloruro de													
1	Suxametonio) 50mg/1ml ampolla	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1														
3														
7	Sulfacetamida Sódica 10%													
7	Frasco Gotero	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1														
3														
8	Tiopental 1 g Vial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1														
3														
9	Vecuronio Bromuro 4 mg/ml Vial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1														
4	Vitamina K1 (Fitomenadiona)													
0	10mg/1mL Ampolla	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1														
4		1,2	25			34		1,1		56	2.1	2,2	1,0	
1	Condón Unidad	84	2	348	0	8	0	88	252	4	1	56	68	
1														
4	Medroxiprogesterona Acetato	43				14		34		19	1.8	76	42	
2	150 mg Ampolla	7	50	144	0	4	0	3	25	1	0	3	0	

1 4 3	Levonorgestrel + etinilestradiol 0.15+0.03 mg Tableta	13 9	60	83	0	83	0	11 6	45	80	1.4 4	32 1	20 5
1 4 4	Dispositivo Intrauterino -DIU- (T de cobre) Unidad	7	5	0	0	0	0	12	5	5	2.4 8	19	7
1 4 5	MDF Collar	29	0	0	0	0	0	29	16	0	17 4.0 0	1	0
1 4 6	Enantato de Norestisterona + Valerato de Estradiol 50mg+ 5 mg	18 4	0	42	0	42	0	14 2	13	54	2.6 5	21 4	72
1 4 7	Levonorgestrel 75 mg implante subdérmico	0	0	0	10	10	0	0	0	8	0.0 0	30	30
1 4 8	Enantato de Norestisterona 200 mg Ampolla	22 0	0	12	0	12	0	20 8	21	16	12. 87	65	0
1 4 9	Lidocaína dental con Epinefrina 2% Cartucho	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
1 5 0	Lidocaina dental sin Epinefrina 2% Cartucho	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
1 5 1	Acetaminofen 100mg/1mL Frasco Gotero	10 9	0	105	20	12 5	0	4	0	11 6	0.0 3	46 5	46 1
1 5 2	Dexketoprofeno trometamol 25mg/1ml Ampolla	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
1 5 3	Neostigmina 0.5mg/1mL Ampolla	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0

#### 4.10. Presupuesto

Tabla No. 5

No.	Actividad	Cantidad	Precio	Costo
1	Resmas de hojas	2	Q.50.00	Q. 100.00
2	Tinta de impresora	1	Q.50.00	Q.50.00
4	Refacciones	24	Q.10.00	Q. 240.00
7	Servicios técnicos			Q. 150.00
9	Impresiones			Q. 200.00
10	Empastados			Q. 75.00
12	Imprevistos			Q. 150.00
<b>TOTAL</b>				<b>Q. 965..00</b>

El costo por la implementación y capacitación del manual de atención y servicio se detalla en la tabla anterior haciendo mención que lo asumirá el Ministerio de Salud, ya que ellos proveen de insumos de oficina, y se tiene el personal preparado para dar a conocer el manual y que devengan un sueldo, por esta razón el manual es viable en su aplicación ya que no se necesita mayor inversión para su puesta en marcha.

#### 4.11. Cronograma de implementación

Tabla No. 6

No.	ACTIVIDAD	ENERO				JULIO			
		1	2	3	4	1	2	3	4
1	Presentación del manual de atención y servicio al cliente al personal.								
3	Monitoreo del cumplimiento del manual.								
6	Retroalimentación al personal a cerca del manual.								
7	Evaluación de resultados esperados.								

Fuente: Elaboración propia

#### 4.12. Programa de capacitación

Tabla No. 7

Cantidad de personas a capacitar	24
Responsable de la capacitación	Coordinador municipal de salud
Temas a impartir	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Comunicación efectiva</li><li>2. Información oportuna.</li><li>3. La atención al usuario.</li></ol>
Lugar de la capacitación	Sala de reuniones del centro de salud
Cantidad de personas participantes	25
Costo de la actividad	Ninguna ( ya que el ministerio de salud cuenta con el personal capacitado para realizar una actividad de esta naturaleza.

## **Conclusiones**

1. La atención y servicio al cliente que brinda el centro de salud es de manera deficiente por lo que genera inconformidad del usuario.
2. La deficiente atención y servicio al usuario afecta en el abastecimiento de insumos de oficina y equipo médico al centro de salud.
3. Los empleados de la entidad no muestran amabilidad y respeto hacia los usuarios.
4. Al aplicar la herramienta de solución se estará evitando despidos de personal.

## **Recomendaciones**

1. Elaborar un manual para mejorar la atención y servicio al cliente en el centro salud, que permita obtener la satisfacción de los usuarios.
2. Dar a conocer al empleado sobre las consecuencias en la disminución de insumos de oficina y equipo médico.
3. Dar a conocer al personal del centro de salud las normas de cortesía detalladas en los elementos del manual.
4. Que los empleados sepan la importancia de la aplicación de la herramienta para mantener estabilidad laboral.

## Referencias Bibliográficas

1. Stephen P. Robbins. (2004). Comportamiento Organizacional (10ª.ed.) Editorial Prentice Hall.
2. Dessler, Gary. Vol (1999). Diccionario Enciclopédico Océano Uno Color
3. Diccionario Enciclopédico Vol (1998). Trébol. Editorial : S.L. Barcelona
4. Harold Koontz, Heinz Weihrich (2003). Diccionario de Administración y Finanzas, Océano Centrium
5. Servicio y atención al cliente en las empresas de transporte terrestre  
<http://www.tesis.ufm.edu.gt/pdf/3855.pdf>
6. Análisis, formulación y elaboración del modelo de atención al cliente  
<http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/11059/2187/1/658812P856.pdf>

## **Anexos**

## **Anexo 1**

### **Diagnostico integral**

El Centro de Salud de San Antonio Huista, Huehuetenango cuenta con ocho departamentos entre los cuales se pueden mencionar Coordinador: encargado de promover y brindar una atención integral diferenciada por ciclo de vida a usuarios con calidad, calidez, equidad respeto y pertinencia cultural para el cuidado de la salud. Enfermería: Coordina, planifica dirige al prestación de servicios de enfermería que permitan facilitar el cuidado humanizado de enfermería al individuo, familia y comunidad. Saneamiento ambiental: encargado de los programas de rabia, (aspecto soonotico) agua, establecimientos públicos de expendí de alimentos, como también encargado de atención al medio y capacitaciones a COCODES, Comités de agua, comité de drenaje o grupos organizados sobre mantenimientos de sistema de agua y drenaje. Técnico en salud rural: es el encargado de elaborar la calendarización de actividades, informe de actividades y organización de documentos, elaborar croquis y planos para: complementar la sala situacional física, como apoyo a investigaciones epidemiológicas, actualizaciones de censo de población, complemento de proyectos, planes de reducción de desastres y otros afines, actualización y distribución de datos de población general, grupos prioritarios, por ciclo de vida, grupos etéreos, por género. Trabajo social: Coordina, planifica, diseña, ejecuta, gestiona, promueve, supervisa, monitorea evalúa la implementación de las estrategias de promoción, educación y organización comunitaria que permita la atención integral y diferenciada de la población en los diferentes ciclos de vida. Socializa los lineamientos técnicos para el fortalecimiento de la estrategia de municipios y comunidades saludables a través de las comisiones de salud y seguridad alimentaria y nutricional municipal y comunitarias de área de jurisdicción. Secretaria: es la persona que tiene la capacidad suficiente, y puede ser una empresa privada, una administración pública o cualquier otro lugar donde se deban desarrollar las funciones descritas. Recepción de documentos Atender llamadas telefónicas

Atender visitas Archivo de documentos. Bodega: es la encargada de velar por el área de depósito que se presenta de manera temporal o permanente en el cual se guardan suministros de los cuales se lleva un control administrativo. Digitador: es el encargado de ingresar toda la información

generada por el personal del centro de salud al sistema de información oficial sigsaweb. Reportar informe semanal y mensual al sigsa. En la empresa se cuenta con un plan estratégico que es aplicable y guía las actividades que se realizan para alcanzar las metas trazadas, se cuenta con un manual de puestos y funciones y es proporcionado por el departamento de recursos humanos del área de salud de Huehuetenango. En Centro de salud no existe una buena armonía en algunos empleados porque existen indiferencias entre los mismos y causan un mal clima organizacional y colabora el que no exista algún tipo de motivación para los empleados y esto da origen a que no existe una buena relación entre los usuarios del servicio y los empleados. El reclutamiento y capacitación del personal corre a cargo del área de salud, después se envía al personal a los diferentes centros o puestos de salud para que allí se terminen de capacitar.

Se cuenta con información actualizada por cada área porque cada mes se presentan informes de trabajo donde se actualiza la sala situacional donde se detallan las metas alcanzadas durante el mes en cada uno de los departamentos. Se manejan inventarios donde se detallan los insumos de equipo de oficina y equipo médico que es brindado por el área de salud de Huehuetenango. Respecto a los servicios se brindan sin costo alguno y es brindado tanto al área urbana como rural y municipios cercanos, pero la problemática principal es la mala atención al cliente y esto es provocado porque en la empresa no se cuenta con un protocolo de servicio ni un libro de quejas donde los usuarios puedan hacer llegar sus inquietudes del estudio se encontró que hay usuarios que salen insatisfechos del servicio.

## Anexo 2

### Cuadro operacional de variables

<b>Variable</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Preguntas</b>
<b>Atención al cliente</b>	Contacto cara a cara	Comprobar si la atención al usuario es de forma personal.	
	Amabilidad	Identificar si la atención es prestada con la amabilidad adecuada.	
	Respeto	Verificar el grado de respeto que existe a la hora de prestar la atención entre los involucrados.	
<b>Servicio al cliente</b>	Satisfacción	Establecer el nivel de satisfacción de los usuarios por servicios del C/S de San Antonio Huista.	
	Calidad	Indicar el grado de calidad del servicio del C/S de San Antonio Huista.	
	Fidelización	Establecer el grado de fidelidad de los usuarios del C/S de San Antonio Huista.	
	Responsabilidad	Verificar el grado de responsabilidad que existe en los empleados en la entrega del servicio.	
	Compromiso	Identificar el nivel de compromiso que existe en los empleados hacia los usuarios.	
	Rapidez	Calificar la rapidez para prestar el servicio por parte de los empleados.	

## Anexo 3

### Instrumentos aplicados

UNIVERSIDAD PANAMERICANA  
Facultad de Ciencias Económicas  
Sede en Jacaltenango  
Licenciatura en Administración de Empresas  
Encuestador: Jorge Belsái Gutiérrez Cano



### CUESTIONARIO DIRIGIDO A CONSULTORA MUNICIPAL DEL CENTRO DE SALUD DE SAN ANTONIO HUISTA, HUEHUETENANGO, GUATEMALA

**Objetivo:** recopilar información del Centro de Salud de San Antonio Huista, en la administración de recursos, mercadotecnia y área financiera.

**Instrucciones:** a continuación se presentan varias interrogantes, por favor responder con la mayor veracidad colocar una equis (X) en el espacio que de acuerdo a su criterio sea el correcto, su opinión es muy valiosa y será utilizada para fines académicos.

1. ¿Cuántos departamentos existen en el Centro de Salud de San Antonio Huista?

\_\_\_\_\_

2. ¿Cuáles son los departamentos?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. ¿El Centro de Salud dispone de un plan (estratégico u operativo)?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Porque \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4. ¿Es aplicable el plan estratégico?  
Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Porqué \_\_\_\_\_
5. ¿Existe un manual de puestos y funciones en el Centro de Salud?  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
6. ¿Están definidas las funciones y responsabilidades de todos los puestos, líneas de autoridades y niveles jerárquicos?  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
7. ¿El clima organizacional es bueno y existe armonía en el equipo de trabajo?  
Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Porque \_\_\_\_\_
8. ¿Existe algún método de motivación para todo el personal que labora en el Centro de Salud?  
Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Porque \_\_\_\_\_
9. ¿Existe una buena comunicación entre el personal y los usuarios del servicio?  
Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Porqué \_\_\_\_\_
10. ¿De acuerdo a sus experiencias, existen usuarios que han presentado quejas por el mal servicio ofrecido?  
Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Porque \_\_\_\_\_
11. Si su respuesta anterior es afirmativa Mencione ¿De qué tipo?  
\_\_\_\_\_  
¿Existe congruencia entre los planes y programas establecidos?  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Porqué \_\_\_\_\_
12. ¿Se dispone de un sistema de control para el seguimiento de los planes y programas?  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Cuál \_\_\_\_\_
13. ¿Existe un programa establecido para el reclutamiento y selección del personal?  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Porqué \_\_\_\_\_
14. ¿Qué criterios se toman para la selección del personal?  
\_\_\_\_\_
-

15. ¿Hay un programa de introducción dirigidos a los nuevos empleados para saber cómo van a desempeñar sus labores?  
 Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Porqué \_\_\_\_\_
16. ¿Se capacita a los operarios?  
 Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Porqué \_\_\_\_\_
17. ¿Se dispone de información actualizada por cada área del Centro de Salud?  
 Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Porqué \_\_\_\_\_
18. ¿Se utilizan presupuestos o asignación presupuestaria en el Centro de Salud?  
 Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Porqué \_\_\_\_\_
19. ¿Qué tipo de Presupuestos o asignación presupuestaria se utiliza?  
 \_\_\_\_\_
20. ¿Se compara la asignación presupuestaria o presupuestos con los resultados reales?  
 Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Porqué \_\_\_\_\_
21. ¿Cuáles son las principales fuentes de financiamiento del Centro de Salud?  
 \_\_\_\_\_
22. ¿Se manejan inventarios en el Centro de Salud?  
 Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Cuales \_\_\_\_\_
23. ¿Existe algún control a cerca de informes semanales, mensuales o anuales en el Centro de Salud?  
 Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Cuál \_\_\_\_\_
24. ¿El Centro de Salud cuenta con un protocolo de servicio?  
 Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Porque \_\_\_\_\_
25. Si su respuesta es afirmativa: ¿Todo el personal conoce el protocolo?  
 Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Porque \_\_\_\_\_
26. ¿Aplican todos los empleados el protocolo?  
 Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Porque \_\_\_\_\_



El cuestionario que se le presenta a continuación, tiene como finalidad obtener información relacionada al trabajo de tesis titulado “ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE EN EL CENTRO DE SALUD DEL MUNICIPIO DE SAN ANTONIO HUISTA”. Los datos recabados serán utilizados para fines académicos.

### **CUESTIONARIO DIRIGIDO A USUARIOS**

**INSTRUCCIONES:** responda las siguientes preguntas con una X donde corresponda o la información donde se requiera.

1. ¿Cuándo usted requiere de los servicios del centro de salud, se le brinda una atención personalizada?  
Siempre \_\_\_\_\_ A veces \_\_\_\_\_ Nunca \_\_\_\_\_
2. ¿Cómo califica la amabilidad con la que se le atiende en el centro de salud?  
Buena \_\_\_\_\_ Regular \_\_\_\_\_ mala \_\_\_\_\_
3. ¿El colaborador que le atiende le pregunta si necesita algún otro servicio adicional?  
Siempre \_\_\_\_\_ A veces \_\_\_\_\_ Nunca \_\_\_\_\_
4. ¿Considera de buena calidad los productos y servicios que ofrece el centro de salud a sus usuarios?  
Siempre \_\_\_\_\_ A veces \_\_\_\_\_ Nunca \_\_\_\_\_
5. ¿Considera que la rapidez es indispensable al momento de solicitar un servicio en el centro de salud?  
Siempre \_\_\_\_\_ A veces \_\_\_\_\_ Nunca \_\_\_\_\_
6. ¿Considera usted que los colaboradores siempre velan porque se les atienda de forma rápida y precisa?  
Siempre \_\_\_\_\_ A veces \_\_\_\_\_ Nunca \_\_\_\_\_
7. ¿Posee la plena confianza en los colaboradores del centro de salud en cuanto a sus productos y servicios que le brindan?  
Siempre \_\_\_\_\_ A veces \_\_\_\_\_ Nunca \_\_\_\_\_
8. ¿Cómo califica usted la atención y servicio que se le brinda en el centro de salud?  
Excelente \_\_\_\_\_ Bueno \_\_\_\_\_ Regular \_\_\_\_\_ Malo \_\_\_\_\_

**Muchas gracias por su colaboración**

**Universidad Panamericana de Guatemala**  
**Facultad Ciencias Económicas**  
**Extensión Jacaltenango**  
**Licenciatura en Administración de Empresas**  
**Seminario de Egreso II**



Entrevista sobre satisfacción laboral de los empleados del centro de salud de San Antonio Huista, Huehuetenango. .

INSTRUCCIONES: Marcar con una X su nivel de satisfacción con respecto a cada pregunta o ítem.

**MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO**

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
¿Cómo se ha sentido trabajando en esta entidad?				
¿Conoce la historia y trayectoria de su entidad?				
¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas?				
¿Recibe información de cómo desempeña su trabajo?				
¿Está motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?				
¿Las condiciones salariales para usted son buenas?				
¿Cómo califica su relación con los compañeros?				
¿Le resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo?				
¿Se siente parte de un equipo de trabajo?				
¿La comunicación interna dentro de su área de trabajo funciona correctamente?				
¿Se siente participe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo?				

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.**