

“Análisis De Los Factores de la Calidad en el Servicio y su Influencia en la atención prestada a los clientes del Hogar Clínica San Juan De Dios Arequipa 2012”



“2012”

UNIVERSIDAD CATOLICA SANTA MARIA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICO ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS



**“ANÁLISIS DE LOS FACTORES DE CALIDAD DEL SERVICIO Y
SU INFLUENCIA EN LA ATENCION PRESTADA A LOS
CLIENTES DEL HOGAR CLINICA SAN JUAN DE DIOS
AREQUIPA 2012”**

TRABAJO DE INVESTIGACION

PRESENTADO POR LOS BACHILLERES:

ANA CAROLINA LOPEZ CALDERON

GIANFRANCO CARRANZA QUIROGA

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:

**LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

AREQUIPA – PERÚ

2012

A DIOS PORQUE TODO LO QUE SOY ES GRACIAS A TI...

A VECES ES MUY DIFÍCIL TOMAR UNA DECISIÓN Y ESO ME PASO A LOS 18 AÑOS Y NUNCA ME VOY A OLVIDAR LO QUE MI MADRE ME DIJO : “ESTE SIEMPRE SERÁ TU CUARTO, TU CASA Y NOSOTROS SIEMPRE TE ESTAREMOS ESPERANDO”...

GRACIAS MADRE PORQUE A PESAR QUE NO TE GUSTO LA DECISIÓN QUE TOME, ME APOYASTE Y NO DUDASTE NI UN SEGUNDO DE MI

A TI PAPITO PORQUE SIEMPRE QUE NECESITE UN COMPAÑERO, UN AMIGO, UN PADRE ESTUVISTE PARA MI Y DEJABAS TODO SOLO POR ESCUCHARME

A TI ABUELA PORQUE CONTIGO DI EL PRIMER PASO DE ESTOS 6 AÑOS EN AREQUIPA.

Ana

LE AGRADEZO A DIOS POR LA OPORTUNIDAD DE ESTAR EN ESTA VIDA , POR LA OPORTUNIDAD DE DEJARME LLEGAR HASTA ESTE PUNTO TAN IMPORTANTE DE MI FORMAR COMO PERSONA Y SOBRE TODO AGRADEZCO A DIOS POR SIEMPRE PROTEGERME Y GUIARME POR EL CAMINO CORRECTO ES POR ESO QUE APRENDI UNA GRAN LECCION DE DIOS LA CUAL ES MUY IMPORTANTE Y GRACIAS A ELLA SIGO ENCONTRANDO EL CAMINO QUE DEBO SEGUIR PARA ER MEJOR: " QUE OPORTUNIDADES EN LA VIDA HAY UNA SOLA Y POR ENDE TENEMOS QUE APROVECHARLA AL MAXIMO Y ENFOCARLAS DE LA MEJOR MANERA PARA PODER ASI LLEGAR A LA META MAS IMPORTANTE LA FELICIDAD.

EL MAS ETERNO Y SINCERO AGRADECIMIENTO A MI MADRE POR DARME LA VIDA Y ENTREGAR SU VIDA, SU TIEMPO Y TODO SU SER A SUS HIJOS Y COMO DICEN LOS HIJOS SON ESCULTURAS DE SUS PADRES, TEN POR SEGURO MADRE QUE ESTA HACIENDO UN MUY BUEN TRABAJO Y ESTA ES UNA FORMA DE DEMOSTRÁRTELO, GRACIA POR TU AMOR, POR ESTAR CONMIGO SIEMPRE Y ESE MARAVILLOSO EJEMPLO QUE ME DAS TODOS LO DIA DE MI VIDA: SOMOS LOS TRES MOSQUETEROS Y SIEMPRE ESTAREMOS JUNTOS EL UNO CON EL OTRO CUIDÁNDONOS Y SALIENDO ADELANTE CON AMOR. AHORA YA NO SSOMOS TRES SOMOS SEIS.

ESTE AGRADECIMIENTO ES PARA EL HOMBRE QUE SIEMPRE ME DEMOSTRO FORTALEZA Y FIRMEZA CADA VEZ QUE LO MIRABA O LO ESCUCHABA POR TELEFONO PARA TI MI PADRE QUE AUNQUE NO ESTUVO A MI LADO SIEMPRE SUPO COMO GUIARME, DARME PALABRAS DE ALIENTO Y SOBRE TODO SABIA COMO PONERME METAS PARA QUE YO PUEDA DEMOSTRARME QUE PUEDO SEGUIR ADELANTE Y CUANTO VALGO COMO LUCHADOR: " SI TE CAES UN VEZ O 1000 VECES LEVANTATE MIRA HACIA DELANTE Y APRENDE DE ESE ERROR Y NO LO VUELVAS A COMETER PORQUE ESAS CAIDAS ENSEÑAN Y SI ERES LUCHADOR LAS APRENDES". PALABRAS MUY ABIAS PADRE YA QUE SE LO QUE ES CAER Y LEVANTARME GRACIAS A TI, (SOMOS ESTRELLAS EN EL FIRMAMENTO SIEMPRE ESTAREMOS ARRIBA)

UN PROFUNDO AGRADECIMIENTO A TODAS LAS QUE EN EL TRANSCURSO DE ESTE CAMINO ME HAN ENSEÑADO Y ME HAN DEJADO BUENAS LECCIONES DE VIDA COMO MI HERMANA, MI CUÑADO, MI NUEVA ESTRELLITA IVANA, MI AHIJADO Y A MIS FAMILIARE GRACIAS A TODOS UTEDES POR SU TIEMPO Y POR LOS MOMENTOS DE FELICIDAD QUE ME DAN.

QUIERO EN ESPECIAL AGRADECER A UNA PERSONITA QUE FUE PARTE FUNDAMENTALPARA QUE YO PUEDA ALIR ADELANTE EM ESYE CAMINO PORQUE SE CONVIRTIO EN PARTE DE MI IDA Y DE MIS SUEÑOS POR ENDE FUE UNO DE LOS PILARES QUE FORTALECIO ESTA META POR ESO TE AGRADEZCO CON TODO EL CORAZON POR TU COMPRESION, TU APOYO Y TU QUERER AHORA SI PUEDO DECIR QUE LO LOGRAMOS POR MI PARTE AHORA FALTA QUE TU LO HAGAS: " NUESTRO AMOR ES COMO EL IENTO NO LO VEMOS PERO LO SENTIMOS EN NUESTROS CORAZONES". GRACIAS Y SIEMPRE TE RECORDARE K.S.P.V.

GIANFRANCO

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	11
RESUMEN	12
ABSTRACT	14
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO TEORICO.....	16
1.1 PROBLEMA.....	17
1.2 DESCRIPCION.....	17
1.3 CAMPO, AREA Y LINEA	17
1.4 TIPO DE INVESTIGACION	18
1.5 VARIABLES.....	18
1.6 INTERROGANTES BASICAS.....	20
1.7 JUSTIFICACION.....	20
1.8 OBJETIVOS.....	21
MARCO TEORICO.....	22
Hogar Clínica San Juan De Dios Empresa prestador de servicios de salud	22
Historia	22
Ausencia Involuntaria:	25
Retorno al Hogar:	25
Visión	27
Misión	27
Objetivos	27
Objetivo General:	27
Objetivos Específicos:	27
Valores:	28
Servicios que brinda la clínica San Juan de Dios:.....	28
Benefactores	32
El Hogar Clínica San Juan de Dios y su Factor Tecnológico:	34
El Hogar Clínica San Juan de Dios y el medio Ambiente.....	35
1.9 MARCO CONCEPTUAL	37
1.9.1 Análisis.....	37
1.9.2 Calidad:	37

1.9.3	Concepto De Calidad Desde El Punto De Vista De Los Padres De La Calidad	38
1.9.4	Tratados Sobre la Calidad.....	40
1.9.4.1	WILLIAM EDWARDS DEMING (1900-1993).....	40
1.9.4.2	KAORU ISHIKAWA (1915-1989).....	47
1.9.4.3	JOSEPH MOSES JURAN (1904-2008).....	51
1.9.4.4	AVEDIS DONABEDIAN (1919-2000)	55
1.9.4.5	WALTER A. SHEWHART (1891 – 1967).....	56
1.9.4.6	PHILLIP B. CROSBY (1926-2001)	57
1.9.4.7	GENICHI TAGUCHI (1924)	59
1.9.4.8	ARMAND V. FEIGENBAUM (1922).....	60
1.9.4.9	WILLIAM OUCHI	61
1.9.5	Componentes De La Calidad:	62
1.9.6	Importancia De La Calidad:	63
1.9.7	Estrategias Para Lograr La Calidad:	64
1.9.8	Principios De La Calidad:.....	64
1.9.9	Factores Que Determinan El Nivel De Calidad:	64
1.9.10	Evaluación De La Calidad:.....	65
1.9.11	Mejora De La Calidad.....	66
1.9.12	Parámetros De La Calidad:	67
1.9.13	Dimensiones De La Calidad:	67
1.9.14	Calidad Total	69
1.9.15	Importancia De La Calidad Total:.....	69
1.9.16	Control De Calidad.....	70
1.9.17	Porque Son Importantes Los Controles De Calidad.....	71
1.9.18	La Garantía De La Calidad Hoy En Día	72
1.9.19	Sistemas De Garantía De La Calidad	73
1.9.20	Ventajas Del Sistema De Garantía De Calidad	73
1.9.21	Para Qué Sirve El Sistema De Garantía De Calidad:.....	74
1.9.22	Calidad De Atención.....	75
1.9.23	Elementos Clave De La Calidad De Atención	75
1.9.24	Parámetros De La Calidad De Atención.....	76

1.9.25 Cliente:	80
1.9.26 Tipos De Cliente:	80
1.9.27 Consideraciones Para El Cliente:.....	81
1.9.28 Características Del Cliente:.....	81
1.9.29 Importancia Del Cliente	82
1.9.30 Características de los servicios.....	84
1.9.31 Herramientas Para Mejorar El Servicio	84
1.9.32 La Percepción En La Calidad De Servicio.....	84
1.9.33 Cualidades De La Calidad De Los Servicios De Salud	85
1.9.34 Componentes De La Calidad Para Los Servicios De Salud....	86
1.9.35 Dimensiones De La Calidad De Los Servicios De Salud	87
1.9.36 Servicio Al Cliente	87
1.9.37 Importancia Del Servicio Al Cliente	87
1.9.38 Principios Del Servicio Al Cliente	88
1.9.39 Características Del Servicio Al Cliente.....	88
1.9.40 La Atención Centrada En El Cliente.....	90
1.9.41 Otorgamiento Máximo Al Cliente.....	90
1.9.42 Seguridad Y Comodidad	91
1.9.43 Tecnología	92
1.9.44 Ética	92
1.9.45 Conducta.....	93
1.9.46 Construcción De Escalas	93
1.10 ANTECEDENTES.....	94
1.11 HIPOTESIS.....	94
CAPITULO II: PLANTEAMIENTO OPERACIONAL.....	95
2.1 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	96
2.2 CAMPO DE VERIFICACION	96
2.2.1 AMBITO DE LOCALIZACION	96
2.2.2 UBICACIÓN TEMPORAL.....	96
2.2.3 UNIDADES DE ESTUDIO.....	97
2.2.3.1 UNIVERSO.....	97
2.2.3.2 MUESTRA.....	98

2.3	ESTRATEGIA DE RECOLECCION DE DATOS.....	100
2.3.1.	EN LA PREPARACION.....	101
2.3.2.	EN LA EVALUACION.....	101
2.4	RECURSOS NECESARIOS.....	101
2.4.1	HUMANOS.....	101
2.4.2	FISICOS.....	101
2.4.3	MATERIALES.....	101
2.4.4	FINANCIEROS.....	102
	CAPITULO III: RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	104
Cuadro 3.1.	¿Está usted de acuerdo con que los equipos del Hogar Clínica San Juan de Dios se adecuan a sus necesidades?.....	106
Cuadro 3.2	¿Las Instalaciones físicas son adecuadas y limpias para el servicio que le brinda la Clínica San Juan de Dios?.....	108
Cuadro 3.3	¿Está usted de acuerdo si indicamos que los colaboradores del Hogar Clínica San Juan de Dios transmiten empatía cuando requiere de ellos?	110
Cuadro 3.4	¿Considera usted que las salas de Reuniones para pacientes y/o familiares son confortables?	112
Cuadro 3.5	¿Considera que el Hogar Clínica San Juan de Dios tiene los métodos y procedimientos adecuados para brindar el servicio hospitalario?.....	114
Cuadro 3.6	¿Estaría de acuerdo si decimos que la atención medica es a la hora que le indicaron?	116
Cuadro 3.7	¿Estaría de acuerdo si decimos que el tiempo que le dedico el médico fue suficiente para examinar su caso?	118
Cuadro 3.8	¿Está usted de acuerdo con que el médico utiliza un lenguaje claro para dar su diagnóstico?.....	120
Cuadro 3.9	¿Cuando fue usted atendido por el médico sintió que el comportamiento del médico es igual con todos sus pacientes?.....	122

Cuadro 3.10	¿Cuando fue usted atendido por el médico del Hogar Clínica San Juan De Dios le explico cómo iba a ser el Procedimiento que utilizaría?	124
Cuadro 3.11	¿Estaría usted de acuerdo al decir que la enfermera es comunicativa con usted?.....	126
Cuadro 3.12	¿La enfermera le pregunto si usted tenía alguna alergia para informarle al médico?.....	128
Cuadro 3.13	¿Le explico satisfactoriamente la Enfermera o el Medico sus dudas o preocupaciones?	130
Cuadro 3.14	¿Estaría usted de acuerdo al decir que el módulo de informes fue de ayuda para usted?.....	132
Cuadro 3.15	¿Cómo calificaría usted la atención del servicio y actitudes que brindan los administrativos del hogar Clínica San Juan De Dios?	
Cuadro 3.16	¿El comportamiento del personal inspira confianza?.....	136
Cuadro 3.17	¿La atención y la velocidad para realizar el pago es la adecuada?	138
Cuadro 3.18	Considera que los Precios que Brinda la Farmacia de la Clínica San Juan de Dios son los más adecuados para usted	140
ENCUESTA REALIZADA PARA LOS MEDICOS		141
Cuadro 4.1	Cuanto Tiempo Usted Labora En El Hogar Clínica San Juan De Dios.....	142
Cuadro 4.2	Considera Que El Pago Que Le Brinda El Hogar Clínica San Juan De Dios Es:	144
Cuadro 4.3	El Tiempo Que Le Brinda A La Clínica San Juan De Dios Es.....	146
Cuadro 4.4	Con Cual Expresión Se Identifica Más:.....	148
Cuadro 4.5	Con Cual Expresión Se Identificaría Con Respecto A Sus Compañeros De Trabajo:.....	150
Cuadro 4.6	Cuál Es Su Apreciación Con Respecto A Los Pacientes	152

Cuadro 4.7	Considera que el Hogar Clínica San Juan de Dios cuenta con las instalaciones adecuada para brindar un servicio de excelente calidad de atención a sus clientes.....	154
Cuadro 4.8	Considera que el Hogar Clínica San Juan de Dios cuenta con los equipos adecuados para brindar un servicio de excelente calidad de atención para sus clientes.....	156
Cuadro 4.9	Considera que el Hogar Clínica san Juan de dios tiene los métodos y procedimiento adecuados para brindar un servicio de excelente calidad	158
Cuadro 4.10	Considera que la atención que usted brinda a sus clientes es	160
CONCLUSIONES:	163
RECOMENDACIONES:	164
ANEXOS	165
Anexo 1:	Cuestionario de la calidad de atención enfocada a los Médicos del Hogar Clínica San Juan de Dios.	167
Anexo 2:	Cuestionario de la calidad de atención enfocada a los Médicos del Hogar Clínica San Juan de Dios.	169
Anexo 3:	Escala de Likert.....	170
BIBLIOGRAFIA:	172

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de tesis es para recibir el grado de Licenciados en Administración de Empresas por la Universidad Católica de Santa María. Es un Análisis De Los Factores De Calidad Del Servicio Y Su Influencia En La Atención Prestada A Los Clientes Del Hogar Clínica San Juan De Dios Arequipa 2012.

La meta de toda empresa es crecer a través del tiempo entregando servicios o productos de calidad a sus clientes, para de esta manera satisfacerlos y generar una fidelización por parte de nuestros clientes, lo que finalmente conduce a un crecimiento de las ganancias para el hospital a través de un crecimiento constante de la venta de un servicio y esto será reflejado por la buena atención, buenos productos y personal capacitado llegando al final al punto primordial que engloba todos estos aspectos el cual es la calidad.

Es por eso que surge la necesidad de evaluar en que se basa los conceptos, herramientas y formas de percepción de la calidad para poder identificar y analizar si en la clínica San Juan de Dios se cumplen o tienen como prioridad la calidad en sus productos y servicios.

Para esto se determinaran objetivos específicos que nos demostraran la opinión de los clientes en cuanto a la percepción física de los tangibles, conocer la percepción de los clientes acerca de la seguridad y los servicios ofertados, analizar el nivel percibido por el cliente en cuanto a la empatía del personal y determinar el grado de satisfacción del usuario

Se desea encontrar todos los pros y los contra que tiene la clínica San Juan de Dios en cuanto al tema de calidad, que brinda en sus productos y servicios para así poder conocer y llegar a una conclusión de acuerdo a lo analizado para recomendar y mejorar sus servicios enfocado en la calidad, logrando así llegar a alcanzar la meta más importante de toda empresa la cual es generar una mayor rentabilidad y idealización de los clientes.

RESUMEN

Nuestra tesis está orientada al Análisis De Los Factores De Calidad Del Servicio Y Su Influencia En La Atención Prestada A Los Clientes Del Hogar Clínica San Juan De Dios en ella colaboran todo un equipo de profesionales cuidadosamente seleccionados en medicina, enfermería, auxiliares en salud, administrativos y voluntariado, con su único objetivo general que es brindar atención médica especializada y tecnología profesional que permita rehabilitar a la población con discapacidad física de la macro región norte del Perú, con preferencia en los niños y en los más necesitados.

El motivo que ha dado lugar a la investigación del presente tema se basa en la necesidad de brindar a los pacientes y familiares un mejor servicio es decir la calidad es indispensable porque es la totalidad de funciones, características o comportamiento de un bien producido o de un servicio prestado, que hace capaz de satisfacer las necesidades de los consumidores. ¿Porque tiene relevancia? Porque al brindar un servicio se tiende a ser de calidad en beneficio de los clientes, por tanto las organizaciones prestadoras de servicio de salud deben dar importancia y considerarla como un aspecto fundamental al momento que se brinda la atención al cliente, siendo el objetivo primordial medir la percepción de la calidad de servicio en el Hogar Clínica San Juan de Dios.

En el primer capítulo se exponen los estudios previos que se han realizado sobre el tema de la tesis incluyendo aspectos fundamentales tales como enunciado, descripción, tipo de investigación, variables, culminando con los objetivos y hipótesis.

En el capítulo segundo se analiza la población que se encuentra en Arequipa tanto locales, nacionales e internacionales debido que no solo se atienden las personas que residen en Arequipa sino también por ser una clínica reconocida

se atienden extranjeros, el método de cálculo de la muestra es de precisión estadística para población finitas, se tomo en cuenta un nivel de confianza de 95%, un error de muestra del 5% y una probabilidad de ocurrencia del 50% teniendo como total 384 encuestas a las personas que se encuentran esperando por consultorio externo del Hogar Clínica San Juan de Dios para tener un alcance general sobre la situación actual y sobre las variables más importantes identificadas en el caso de las encuestas para los médicos el tamaño de la muestra es de 133 encuestas pero debido que los médicos se encuentran demasiado ocupados se tomo el 10% del total viniendo a ser solo 13 encuestas, donde se evaluó el grado de conocimiento y cuáles son las necesidades de los clientes y las características del servicio que ellos brindan.

En el capítulo tercero veremos la historia, los objetivos que busca la Clínica, los valores que tiene como la calidad, el respeto, la responsabilidad social entre otros. En este capítulo también veremos el resultado de las encuestas por medio de un cuadro, un gráfico y acompañado de una interpretación que ayudara a que al momento de analizar la pregunta sea más fácil y practico tanto las encuestas de los pacientes como la de los doctores. En este capítulo también se determina las conclusiones y recomendaciones siendo la más importante la satisfacción mayoritaria sobre el buen trato brindado por todo el personal de la Clínica San Juan de Dios cuando esta fue requerida.

ABSTRACT

Our thesis is aimed to analyze quality of service given to patients of Hogar Clínica San Juan de Dios, where a carefully selected team of professionals in medicine, nursing, health assistant, administrative areas and volunteers join forces with only one purpose: to provide specialized medical service and professional technology allowing to rehabilitate physically disabled population of Northern Perú, preferably children and the poorest.

The reason that has led to this investigation is based on the need to provide patients and families a better quality of service which is essential because all this features, characteristics and behavior of goods or services as a whole makes possible to satisfy consumer needs. So, Why is relevant? Giving a service tends to be for the benefit of costumers, therefore organizations providing health services should give importance and considers this as a fundamental aspect any time a service is provided and with a primary objective, that is, measure quality of service in Hogar Clínica San Juan de Dios.

The first chapter presents previous studies that have been conducted on the topic of the thesis including key aspects such as statements, description, type of research, variables, concluding with the objectives and hypotheses.

The second chapter analyses population living in Arequipa, both national and international because this well-known clinic not only attend local but people from abroad too. Method of calculation of the sample is based on statistical precision in finite population; it was taken into account a confidence level of 95%, a sample error of 5% and a probability of occurrence of 50%, a total of 384 surveys given to people waiting for outpatient facility in order to have a general scope of the current situation and the most important variables identified in surveys for physicians. Sample size is 133 surveys but because physicians are too busy it was just taken 10% of the total (13 surveys)

evaluating degree of knowledge, customer needs and characteristics of the service they provide.

In chapter three, we will see the history, the objectives that the Clinic seeks; and its values, such as quality, respect, corporate responsibility, among others. In this chapter, we also see the result of the surveys explained with a chart, a graphic; and an interpretation that will help us when we analyze the question, to make it easier and more practical in the surveys of the patients as well as the ones of the physicians. In this chapter, we also, determined the conclusions and recommendations, being the most important the complete fulfillment over the good manner given by all the personnel at the Clinica San Juan de Dios, when this was required.





CAPITULO I

PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1.1 PROBLEMA

“Análisis De Los Factores De Calidad Del Servicio Y Su Influencia En La Atención Prestada A Los Clientes Del Hogar Clínica San Juan De Dios Arequipa 2012”

1.2 DESCRIPCION

Se sabe que la calidad la define quien consume y no quien produce, la calidad de atención al cliente es hoy en día la principal diferencia entre las empresas competidoras, en el momento de la compra o la espera de un servicio, muchas veces es más importante la calidad en la atención que el precio, el ambiente, la presentación del producto u otros factores.

Si definimos Calidad desde el punto de vista del consumidor, podemos decir que es la relación entre Percepción y Expectativa.

La expectativa es lo que se espera ver, lo que se espera recibir, lo que se espera que suceda.

La percepción es lo que nuestros sentidos captan de la realidad. En un determinado momento, se hace una confrontación entre lo que se percibe y la expectativa que se tenía. A partir de esto, puede ocurrir una de las tres siguientes situaciones

A partir de esto se quiere ver cuál es la percepción de la calidad de atención en el Hogar clínica san Juan de Dios.

1.3 CAMPO, AREA Y LINEA

- Campo: Ciencia Sociales
- Área : Administración de Empresas
- Línea: Marketing

1.4 TIPO DE INVESTIGACION

Como no se conocen experiencias previas sobre el análisis de los factores de calidad del servicio y su influencia en la atención prestada a los clientes del Hogar Clínica San Juan De Dios, La investigación podrán clasificarse de acuerdo a:

Según la Finalidad:

Investigación Básica: Es la investigación que busca nuevos conocimientos y nuevos campos de investigación sin un fin práctico específico e inmediato.

Según la Profundidad u Objetivo:

Investigación Descriptiva relacional: Tiene como Objeto central la descripción de las situaciones y eventos.

1.5 VARIABLES

Variable Dependiente:

Atención prestada a los clientes del Hogar Clínica San Juan de Dios.

Variable Independiente:

Análisis de los factores de calidad de servicio del personal.

CUADRO N° 1
OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variab les	Sub. Variables	Indicadores	
Independiente	Percepción Física de los Bienes Tangibles	Equipos Modernos	
		Instalaciones Adecuadas	
		Materiales Suficientes para la prestación de servicios	
	Prestación del servicio	Equipos usados de manera Adecuada servicio esperado	Acciones de igualdad de oportunidad
			Capacidad de atención para el servicio que brinda
			Profesionales Capacitados
			desempeño Correcto
	Análisis de los factores de calidad de servicio del personal	Velocidad de Respuesta	entrega del servicio adecuado
			servicio de acuerdo al horario que fue requerido o solicitado
			Información necesaria en el tiempo del servicio
			Solución de dudas posteriores
	Seguridad		Buen trato y demostración de amabilidad
			los empleados demuestran disponibilidad en sus requerimientos
			Los empleados muestran capacidad de organización del servicio
			Los empleados muestran actitudes de igual genero
			El comportamiento inspira confianza
			El servicio defiende sus intereses
			servicio personalizado
necesidades específicas			
Dependiente	Evaluación	Disponibilidad de los recursos necesarios	
		Formas en que se llevan a cabo las actividades del programa	
		Percepción positiva o negativa del buen trato y amabilidad	
		Tiempos de espera	
		Efectos a Corto Plazo	
		Efectos a Largo Plazo	
Atención prestada a los clientes del Hogar Clínica San Juan de Dios.			

FUENTE: ELABORACION PROPIA

1.6 INTERROGANTES BASICAS

1. ¿Cuál es el nivel de la percepción de los clientes acerca de la Percepción física de los Bienes Tangibles ofertados en el Hogar Clínica San Juan de Dios?
2. ¿Que percepción tienen los clientes acerca de la prestación del servicio de los trabajadores en el Hogar Clínica San Juan de Dios?
3. ¿Cómo percibe el cliente la velocidad de respuesta ofertado por los Trabajadores del Hogar Clínica San Juan de Dios?
4. ¿Cuál es la percepción del cliente en cuanto a la seguridad que recibe por parte de los Trabajadores del Hogar clínica San Juan de Dios?
5. ¿Cuál es el nivel percibido por el cliente en cuanto al buen trato y la amabilidad de los trabajadores en el Hogar Clínica San Juan de Dios?
6. ¿Cuál es la percepción del cliente acerca de la evaluación que está en función a los indicadores del Hogar Clínica San Juan de Dios?

1.7 JUSTIFICACION

La investigación a realizarse tiene relevancia porque el brindar un servicio tiende a ser de calidad en beneficio de los clientes. Por tanto las organizaciones prestadoras de servicios de salud deben de dar importancia y considerarla como un aspecto fundamental al momento que se brinda la atención al cliente, como objeto primordial es medir la percepción de la calidad de servicio en el Hogar Clínica San Juan de Dios ubicada en la Av. Ejercito 1020 Cayma - Arequipa- Perú.

Esta investigación es viable porque la calidad de servicio está orientada al logro de la competitividad, la misma que exige implementar estrategias vinculadas con la calidad, con la finalidad de lograr que el cliente se encuentre satisfecho con el servicio de atención que se le a brindado.

La investigación que se pretende realizar es de particular originalidad debido a que es la primera vez que se va a llevar a cabo un estudio de este nivel en dicha institución.

1.8 OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- “ Analizar la Calidad de los factores del Servicio ofrecido por el personal y su influencia en atención prestada a los clientes del Hogar Clínica San Juan de Dios Arequipa 2012”

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Percibir la opinión de los clientes acerca de la Percepción física de los tangibles en el Hogar Clínica San Juan de Dios
- Conocer la percepción que tienen los clientes acerca de la prestación del servicio que se brinda en el hogar clínica San Juan de Dios.
- Identificar la velocidad de respuesta en el servicio ofertado en el Hogar Clínica San Juan de Dios
- Determinar la percepción del cliente en tanto a la seguridad que recibe de los servicios ofertados por el Hogar Clínica San Juan de Dios
- Analizar el nivel percibido por el cliente en cuanto a la empatía del personal en el Hogar Clínica San Juan de Dios.
- Determinar el grado de satisfacción del usuario, a través de las dimensiones de calidad (Accesibilidad, Estructura, Proceso, Resultado) desde la perspectiva del usuario.

MARCO TEORICO

Hogar Clínica San Juan De Dios Empresa prestador de servicios de salud

La institución se encuentra ubicada en la encantadora ciudad de Arequipa rodeada de los majestuosos volcanes Misti (5822m.s.n.m), Chachani (6057 m.s.n.m) y Pichupichu (5510 m.s.n.m). El hogar Clínica es una de las tantas obras de salud a nivel mundial que pertenece a la orden hospitalaria de San Juan de Dios.

En ella colaboran todo un equipo de profesionales cuidadosamente seleccionados en: Medicinal, enfermería, auxiliares en salud, administrativos y voluntariado. Acompañados por los Hermanos de San Juan de Dios.

Es una clínica Católica donde se respeta la vida desde el comienzo hasta el final.

El esfuerzo se dirige a los niños enfermos que ocupan el centro de nuestra asistencia. Esto es posible gracias a los usuarios adultos, compañías de seguros y empresas prestadoras de salud que hacen uso de las áreas modernas, diseñadas especialmente y bajo las exigencias hospitalarias del momento. Esto la ha convertido en la clínica privada más prestigiosa del sur del país por su calidad de atención hospitalaria para responder a las exigencias de cualquier sector de la población.

Siendo una institución católica hospitalaria respeta otras ideologías y creencias religiosas, brindándoles los servicios que se requiera de los mismos sin perder nuestra identidad ecuménica fundacional.

Historia

Al revisar algunos documentos que nos den sobre la historia de nuestro Hogar Clínica tenemos que remontarnos al siglo XVI y hablar sobre la asistencia hospitalaria en Arequipa que se inició el 29 de setiembre de 1552 con la fundación del hospital nuestra señora de los remedios a cargo del cabildo

justicia y regimiento de ese entonces, el mismo que seis años más tarde dictaría las primeras ordenanzas para su organización y funcionamiento.

A inicios de 1600 el consejo de indias autorizo a la orden de los hermanos de Juan de dios administrar los hospitales del virreinato del Perú, es así que en 1619 procedentes de la capitanía general de chile arribaron a nuestra ciudad los religiosos y ofrecieron al cabildo hacerse cargo del hospital existente en las mismas condiciones que regentaban el hospital de san marcos del puerto de Arica.

Los hermanos de Juan de dios tenían reconocimiento porque eran expertos en el servicio y atención a los más necesitados , especialmente pobres y enfermos algunos religiosos eran médicos- cirujanos y otros peritos en enfermería es por ello que la corona española les concedió el control y administración de muchos hospitales en América.

Las negociaciones entre el cabildo y la orden religiosa se prolonga hasta 1648 exactamente el 2 de enero del mismo año en representación de los hermanos religiosos el padre Fr. Andrés Díaz Manso acepto las capitulaciones y el antiguo hospital de nuestra señora de los remedios les fue entregado y desde entonces se denominó Hospital san Juan de dios nosocomio en el que los religiosos varios años antes venían prestando sus servicios.

El 10 de mayo los hermanos Juandedianos recibieron oficialmente la enfermería con 30 camas y el equipamiento respectivo del mismo modo los vecinos de la ciudad ayudaron con elevadas sumas de dinero que permitieron la construcción de una iglesia y las oficinas necesarias del nuevo hospital.

En 1673 el obispo Almoguera construyo una sala amplia de cal, mientras que con las limosnas de los vecinos se edificó otro igual. El obispo Juan de Otarola Bravo de Lagunas prelado muy caritativo en su testamento dejo establecido que en el hospital de San Juan de dios se construyera una celda para atender a las mujeres y con el material que sobro fue construida una sala más pequeña

de manera que la enfermería quedo constituida por cuatro salas en crucero con 25 camas para mujeres y 35 para hombres.

En 1728 el obispo Juan Cavero de Toledo hizo construir con su dinero tres salas de cal y canto es así como el hospital conto con siete salas 4 para hombres con 52 camas y 3 para mujeres con 50.

El terremoto del 13 de mayo de 17834 causo graves deterioros en el local hospital de san Juan de dios la capilla el campo santo el presbítero y otros ambientes del local antiguo quedaron completamente destruidos mientras que las paredes de las enfermerías fueron agrietadas. Los daños en las edificaciones nuevas fueron menores, la portada principal de la iglesia que se encontraba en plena construcción fue derribada y varias celdas del claustro menor cayeron.

El trabajo de rehabilitación fue arduo y tuvo la licencia de los superiores del consejo de indias es por ello que a comienzo del siglo XIX el hospital contaba con 11 alas amplias 8 para hombres y 3 para mujeres además de un hermoso claustro dentro del convento con varias celdas y demás oficinas para la administración, una bella iglesia campo santo y varios altares.

Las primeras atenciones fueron realizadas por un hermano sacerdote, doce religiosos un hermano médico cirujano y un hermano boticario. El antiguo hospital de los hermanos de San Juan de dios funciono por casi 200 años y estuvo conformado por una iglesia y convento que comprendían la segunda manzana de la calle san Juan de dios (local de la botica el pueblo) llamándose así dicha calle por la presencia Juan de diana en Arequipa.

Ausencia Involuntaria:

La labor desplegada por los hermanos de San Juan de Dios estaba imbuida de especial mística y el pueblo de Arequipa se beneficiaba plenamente pero a mediados del siglo XIX la orden religiosa tuvo que ausentarse de nuestra ciudad debido al cumplimiento del decreto promulgado el 26 de setiembre de 1826 por el supremo consejo del gobierno el que establecía la secularización de las órdenes religiosas.

Retorno al Hogar:

Desde entonces ese espacio humanitario y de asistencia a los requerimientos de los necesitados no era copado por ninguna institución por esta razón y conocedores de la tarea anteriormente cumplida por los hermanos de san Juan de dios en octubre de 1953 a iniciativa de la señora Leonor Mendoza del solar-presidente del comité antituberculoso de damas de santa rosa un grupo de damas viajan a la ciudad de lima con la finalidad de solicitar a los hermanos hospitalarios de San Juan de Dios en Arequipa para que reinicien su labor benéfica.

La satisfacción de las damas de santa rosa fue grande tras entrevistarse con el superior del Hogar Clínica san Juan de dios de lima Fr. Lázaro Simón Cánovas quien ofreció su apoyo y comunico la solicitud de las damas arequipeñas a los superiores mayores de la orden.

Pocos días después aprovechando sus vacaciones se trasladaron a Arequipa los hermanos David Parrilla Bernardino Eusebio Martín Y Serafín Madrid quienes constataron en el lugar la necesidad de crear un centro asistencial para niños pobres y colmar en partes los requerimientos de algunas familias que precisaban de este apoyo.

En marzo de 1955 viajo a Arequipa el superior provincial de la Bética Fray Gregorio Gutiérrez en compañía de Fray Lázaro Simón y de Fray José María Bujalance quienes dialogaron con el comité de damas de santa rosa las mismas que ofrecieron un local que poseían en la Av. Ejército.

En las mismas circunstancias hablaron con el señor Luis Iberry. Albacea de la testamentaria de las dos peticiones y establecer la orden Hospitalaria en Arequipa en una sola fundación, como mediador estuvo el señor Arzobispo de Arequipa Monseñor Leonardo Rodríguez Ballón quien hizo el iglesia de san Juan de dios que había pertenecido al antiguo hospital de la orden.

El 28 de junio del mismo año, los hermanos Lázaro Simón, Federico arguello y Serafín Madrid recibieron un terreno de 14 mil 720 metros cuadrados, un edificio construido por el comité de damas de santa rosa y un legado de D. Juan Gibson Moller consistentemente en una finca en Carmen que se compraron los terrenos adyacentes hasta completar los 19 mil 878 metros actuales que ocupa nuestro hogar clínica.

Poco después el 18 de agosto de 1955 en sesión de junta general extraordinaria se acordaron los términos de fundación del nuevo centro asistencial, en representación de la orden hospitalaria estuvieron los hermanos Lázaro S Simón, Federico arguello, Bernardino García, Esteban Toyos, Vicente caminero, Serafín Madrid y Juan José Domínguez, algunos de ellos se quedaron en Arequipa para comenzar con los trabajos de adaptación del local que fue denominado Hogar Clínica San Juan de Dios.

Inmediatamente las damas del comité de santa rosa de lima hicieron las primeras suscripciones y recabaron la suma de 45 mil soles y el 30 de agosto de 1955 en presencia de todas las damas del comité y gran numero de autoridades y bienhechores invitados, el monseñor Rodríguez Ballón bendijo solemnemente el edificio reformado y ampliado.

En su primer año de funcionamiento estuvo al frente del hogar clínica Fray Esteban Toyos como vice prior de Lima en las vísperas del capítulo provincial de 1956 fue reemplazado por Federico Arguelló como vicario hasta el nombramiento de Fray Pedro Vásquez como primer superior canónico, legal del local y de los terrenos a la orden hospitalaria de san Juan de dios.

Visión

Ser la Institución privada de salud líder en la región sur del país acreditada por su excelencia asistencial tecnología y académica tocando como fundamento los principios y valores de la orden hospitalaria de San Juan De Dios.

Misión

Brindar asistencia integral de a la población infantil de bajos recursos económicos, con calidad, calidez y excelencia participando en la docencia de pre y pos grado de los profesionales de salud en la región sur del país. Auto generando recursos económicos con la atención de pacientes privados de compañías de seguros, anteponiendo el CARISMA de la orden se San Juan de Dios.

Objetivos

Objetivo General:

Brindar atención medico especializada y tecnológica profesional que permita rehabilitar a la población con discapacidad física de la macro región norte del Perú, con preferencia de los niños y de los más necesitados.

Objetivos Específicos:

- Atender a niños y adultos con problemas de salud para determinar su diagnóstico y tratamiento.
- Corregir las malformaciones congénitas y adquiridas mediante cirugías mayores y menores
- Hospitalizar a niños para su tratamiento médico y quirúrgico
- Rehabilitar a niños y adultos mediante sesiones de terapia: de lenguaje, kinesica, hidroterapia, electroterapia y mecanoterapia.

Valores:

- Hospitalidad
- Calidad
- Respeto
- Responsabilidad social
- Espiritualidad y honestidad

Servicios que brinda la clínica San Juan de Dios:

El Hogar Clínica San Juan de Dios ha dejado de ser simplemente una clínica. Hoy en día se ha convertido en una clínica altamente especializada que abarca todas las áreas de salud.

El número de especialidades ha aumentado tanto para niños como para adultos. Preferencialmente la atención se centra en los niños porque desde un principio ellos fueron y son los que animaron a la orden a implementar los servicios.

- Hospitalización Niños:

Está Ubicado en el segundo piso del edificio. Es una sala moderna y exclusiva de pediatría, para niños de bajos recursos económicos. Su infraestructura esta adecuada para que los padres permanezcan con ellos. Asimismo el oxígeno y aspiración están empotrados. Tienen timbres de alarma tanto en la habitación como en los baños de los mismos. Un comedor general para que los niños que puedan levantarse puedan estar juntos en algunas actividades.

Se atienden todas las especialidades que existen en la clínica gracias a los convenios de cooperación mutua con los profesionales en medicina. La Especialización, característica tradicional de la institución, sigue siendo ortopedia y traumatología.

Debido a las distancias tan largas de donde proceden los niños, permanecen hospitalizados hasta su total recuperación. Durante su permanencia cuentan con un staff de profesores para nivelarlos en sus estudios escolares.

Asimismo, por las alianzas estratégicas establecidas, existe el servicio de aulas virtuales con sus respectivos profesores, gracias a fundación telefónica.

La infraestructura, pensada en la atención integral, ubicada en la sala de niños con una terraza que da directamente al jardín interno con juegos infantiles.

Esto permite que los voluntarios y el personal que los atiende puedan trasladarlo, para que la recreación contribuya a una recuperación eficaz. El Calor del hogar hace que la hospitalización sea lo menos traumática posible para los niños, brindándoles un clima familiar.

- Aulas Hospitalarias (Aulas Fundación telefónica n Hospitales)

Está destinado a pacientes en edad escolar que por su situación de salud requieren permanecer hospitalizados, esta demanda estimularlos de manera lúdica, recreativa, creativa con imaginación e informalidad, considerando que pacientes contentos y positivos tienen posibilidades de mejorar más rápido. El programa educativo tiene como sustento de su práctica la pedagogía de la ternura.

Una de sus aulas viene funcionando el Hogar clínica San Juan de Dios de Arequipa en el área pediatría- segundo piso, desde el año 2000 a la fecha.

Esta Aula está dirigida por 2 docentes debidamente capacitados por fundación telefónica y el instituto de estudios peruanos.

Antuanet Velarde Frías (docente titulada en educación primaria y la especialidad en informática educativa)

Objetivos:

- El respeto de los derechos de los niños hospitalizados.
- El fortalecimiento de las habilidades instrumentales básicas.

- El desarrollo de la autonomía, capacidad de decisión y manejo del tiempo.
- El uso intensivo de internet y tecnología de la información.
- Servicio de Rehabilitación

El servicio de medicina física y rehabilitación del Hogar Clínica san Juan de Dios presta atención integral a pacientes ambulatorios y a pacientes hospitalizados. Se realiza evaluación, tratamiento y seguimiento de pacientes con enfermedades agudas o crónicas del aparato locomotor, Además, presta apoyo a pacientes con patología del aparato respiratorio.

Su función esencial es la recuperación precoz con el mínimo de secuelas de los pacientes con lesiones traumáticas en Adultos, lesiones traumáticas pediátricas. Traumatología deportiva, lesiones degenerativas, inflamatorias, neurológicas, cardiovasculares, respiratorias, oncológicas, músculo-esqueléticas y congénitas, y cuando esto no es posible lograr la mayor independencia en las actividades básicas de la vida diaria y la reinserción familiar y/o laboral.

Este servicio realiza atención de niños y adultos, en forma ambulatoria y a pacientes hospitalizados.

Disponme de una unidad de kinesiterapia y terapia lenguaje, está equipada con gimnasio y salas de atención propias dotadas de equipos de alta tecnología.

Para tratamientos ambulatorios se requiere orden emitida por un médico tratante.

Cuenta con:

- Medico fisiatra
- 6 Tecnólogos médicos especializados en la atención de adultos
- 4 tecnólogos médicos para pacientes pediátricos
- 2 tecnólogos médicos especializados en terapia de lengua
- Colegio Especial

Historia del centro de rehabilitación integral parroquial San Juan De Dios.
Área de Retardo Mental- formación ocupacional

En el Año de 1980 declarado como "Año internacional del minusválido". Caritas diocesana realiza un estudio a través de su programa a favor del minusválido, detectando la gran necesidad que haba en la capacitación de estas personas, de ahí que hace un llamado a todas las instituciones que trabajan con discapacitados a ampliar sus servicios en formación ocupacional especialmente de las personas con discapacidad intelectual,. Por ello asume el reto la orden de los hermanos de san Juan de dios por intermedio del padre Heriberto Angosto Aragón O.H. Párroco de la institución. Quien personalmente gestiona la creación de este centro en convenio con el ministerio de educación por el cual asumen los sueldos del personal.

Según RD. Nro. 0389, Se autoriza su creación a partir del mes de Abril de 1981, inaugurándose con 18 alumnos de ambos sexos mayores de 14 años, iniciando su capacitación laboral en manualidades y costura para las señoritas y carpintería básica para los varones, Años tras años se acrecienta el número de usuarios y en la actualidad el centro ofrece las siguientes opciones laborales:

- Ventas
- Limpieza de ambiente
- Hidroponía
- Cocina y repostería
- Renovación de calzado
- Artesanía en madera
- Carpintería Básica
- Carpintería Metálica
- Tejido
- Costura Recta
- Agropecuaria

La información que se brinda es integral por eso se brinda los servicios de psicología. Servicio social, educación física, religión, educación sexual, escuela para padres, danzas. Los alumnos tienen más de 14 años de edad y presentan retardo mental leve y moderado de diferente etiología.

Los materiales, herramientas y maquinarias que requieren los talleres son adquiridos vía gestión con instituciones, actividades económicas de los padres de familia, etc.

Benefactores:

- Juan Ciudad construyó totalmente el colegio en el año de 1983.
- Tras los destrozos del terremoto del 23-6-2001 Juan Ciudad nuevamente financio toda la obra de reconstrucción.
- **Consultorio Externo**

El edificio ha sido construido recientemente. Las amplitudes y privacidad de los mismos permite una mejor relación médico paciente, Alii mismo se encuentran todos los servicios auxiliares, que facilitaran dar un mejor diagnóstico: Rx. Laboratorio, tomografía, ecografía, eco cardiógrafo, andiometria entre otros.

- **Clínica**

Con la misma dinámica de modernidad en la infraestructura el tercer piso esta dedicado a hospitalización clínica. 42 habitaciones construidas exclusivamente para la mejor atención hospitalaria con los estándares internacionales exigidos en salud, oxígeno y aspiración empotrada, luz general y personal, timbre de alarma cerca de la cama y los baños. Sillones cama para el acompañante y un sillón reclinable para el paciente o persona que lo cuida. Adicionalmente las suites cuentan con dos baños para el paciente y el acompañante respectivamente. Asimismo con conexión a internet inalámbrica y servicio telefónico. El servicio de sábanas es renovado diariamente y cuando lo

requiera la situación. Cuentan con una terraza para los jardines internos y otra sala interna de espera dentro de la habitación misma.

El público usuario de estas instalaciones proviene de forma particular, empresas prestadoras de salud o compañías de seguros. La atención altamente profesional, responsable, solitaria, respeto y hospitalaria, son los valores que caracterizan la atención que se brinda a la diversidad de los clientes.

Gracias a los ingresos de esta área de hospitalización se puede seguir atendiendo con la misma calidad y eficiencia a los niños hospitalizados de bajos recursos económicos en el segundo piso del edificio.

- Otros Servicios.
 - Servicio de emergencia
 - Anatomía Patológica
 - Laboratorio Clínico
 - Odontología
 - Servicio de tomografía
 - Servicio de farmacia
 - Servicio de rayos X
 - Servicio d Video endoscopia
 - Servicio de eco cardiografía
 - SOAT
 - Servicio de exámenes ocupacionales y pre ocupacionales para empresas
 - Seguros de salud internacional.

El Hogar Clínica San Juan de Dios y su Factor Tecnológico:

Con una inversión cercana al millón de soles el Hogar Clínica San Juan de Dios ha iniciado un proceso de modernización de sus sistemas de información, con la adquisición de un sistema de gestión hospitalario (HIS) y un sistema de gestión de imágenes médicas (RISC), tecnologías que permitirán mejorar la calidad de atención a los pacientes.

Se sostiene que la gestión hospitalaria tiene que estar orientada hacia el paciente, más en el caso de San Juan de Dios que atiende actualmente a niños, jóvenes y adultos mayores, “Para ello es necesario tener toda una plataforma integrada de control, desde que el paciente ingresa al establecimiento de salud, hasta que se retira. Además, de conocer el verdadero costo hospitalario”, es muy difícil gerenciar hospitales si no se cuenta con información administrativa-médica oportuna, porque lo que está en juego no es el retraso de un lote de producción, sino una vida humana. Conscientes de ello, se decidió realizar esta importante inversión en el tema tecnológico, que los colocará como una de las clínicas con mayor tecnología informática en el Perú.

Actualmente la clínica atiende un promedio de 500 pacientes diarios y a través de un convenio con ESSALUD espera duplicar este volumen de atención a partir de marzo de este año. Este fue uno de los motivos que los llevó a potenciar su preparación en el aspecto tecnológico.

Con la tecnología recientemente implementada los médicos del Hogar Clínica San Juan de Dios dispondrán de la historia clínica electrónica y podrán consultar por ejemplo, una radiografía o una tomografía desde cualquiera de sus computadores y tomar decisiones médicas inmediatas. “El concepto general será eliminar los papeles; queremos una organización cero papeles, por eso la inversión en tecnología”.

Cabe resaltar que este proyecto de automatización fue encargado a la empresa LOLIMSA especialista en la implementación de tecnología para hospitales y centros de salud en general, que cuenta con una experiencia exitosa en más de 10 países de Latinoamérica.

El Hogar Clínica San Juan de Dios y el medio Ambiente

- Uno de los Factores Eco ambientales en el área administrativo es la eliminación de los papeles, El Hogar Clínica se Manifestó de esta Forma “El concepto general será eliminar los papeles; queremos una organización cero papeles”, este proyecto se encargara la empresa LOLIMSA.

LOLIMSA es una empresa con una reconocida trayectoria internacional en el sector salud. Constituida en 1987, pertenece al reducido grupo de empresas especializadas en el desarrollo de tecnologías de la información para el sector salud.

LOLIMSA ha logrado instalar sus soluciones tecnológicas en más de 2,000 clientes en 10 países en Latinoamérica, los que incluyen hospitales, clínicas, centros médicos, cadenas de farmacias y laboratorios clínicos.

El área de desarrollo de software de LOLIMSA provee software de gestión hospitalaria, software de gestión farmacéutica, software de gestión médica, software transaccional para validaciones de atención médica, así como software para plataformas móviles, software para hospitales, especialmente historia clínica electrónica.

El área de Bioestadística y BioMatemática provee bases de datos, modelos estadísticos y modelos matemáticos que permiten pronosticar el comportamiento de la demanda de medicamentos por especialidades, así como analizar tendencias de la dosificación de medicamentos.

LOLIMSA el año 2008 inauguró el área de Bioingeniería donde se inició la producción equipamiento médico el cual es completamente administrado por

software. Audiómetros, espirómetros y simuladores de primeros auxilios, son los primeros equipos en producción.

LOLIMSA es una empresa que cuenta con certificación CMMI Nivel 3 y ha sido recertificada en ISO 9001:2000 hasta en 7 oportunidades.

- En el caso de la Recolección de los Desperdicios se encarga La empresa Huanchaquito S.R.L

Son una empresa dedicada a la prestación de servicios como operador de recolección y transporte de residuos sólidos industriales peligrosos y biocontaminados con cobertura a nivel local y nacional; Ofrecen un servicio de alta calidad con plena satisfacción del cliente ; para ello gozan de un sistema de operaciones para atender las 24 horas del día; realizan sus actividades con responsabilidad sobre las bases de las normas ambientales y vigentes con resultados financieros superiores que guardan equilibrio con nuestro crecimiento a corto, mediano y largo plazo, beneficiando a toda parte interesada.

Es una empresa reconocida a nivel mundial por su liderazgo y compromiso con el medio ambiente, la calidad del servicio prestado, la satisfacción de los clientes y sus actividades globales serán merecedoras de los decoros y servirán de ejemplo a las empresas en general.

Es por ello que Servicios Generales Mantenimiento Huanchaquito S.R.L. es una empresa que brinda a sus clientes la mayor seguridad, calidad y seriedad en los servicios que presta en armonía con el fiel cumplimiento de las exigencias de las normas ambientales.

1.9 MARCO CONCEPTUAL

1.9.1 Análisis.¹

Es un proceso de la descomposición a las partes integrantes de un objeto entero o el fenómeno con el fin de su estudio más detallado y escrupuloso, también la revelación de su naturaleza y las leyes; el proceso dado es un de más eficaz entre otros instrumentos del estudio del objeto determinado o el fenómeno.

1.9.2 Calidad:²

Calidad es la totalidad de funciones, características (ausencia de deficiencias de un bien o servicio) o comportamientos de un bien producido o de un servicio prestado, que les hace capaces de satisfacer las necesidades de los consumidores. Se trata de un concepto subjetivo dado que cada individuo puede tener su propia apreciación o su particular juicio de valor acerca del producto o servicio en cuestión”.

Esta es una definición que aunque consideramos bastante extensa, es muy completa, porque nos permite realizar un análisis interior de su contenido.

La definición expresa tres conceptos que estimamos de vital importancia:

1. El primero que Calidad “Es la totalidad de funciones, características o comportamientos de un bien o servicio”. No hay calidad que se pueda medir por solamente la apreciación o el análisis de alguna de las partes constitutivas del servicio recibido. La calificación se hace con carácter integral, es decir, evaluando “todas las características, funciones o comportamientos”.
2. El segundo concepto que deseamos destacar, (porque lo consideramos de suma importancia), es que “se considera un bien o un servicio con calidad cuando logra su fin, que es satisfacer las necesidades de los consumidores”.

¹<http://nuestrosalud.com/Preguntas%20y%20Respuestas/2-preguntas/que-es-un-analisis.html>

²http://fabetsia.dmpa.upm.es/solo_alumnos/sp2/Tablon_sp2/TransparenciasCALIDAD06.pdf

Aquellos que no lo logra, no se consideran que son de calidad. Cliente que no sale satisfecho de un consultorio de un médico, no percibirá que fue atendido de buena manera (como a él le hubiera gustado, habiendo satisfecho sus expectativas) no habrá recibido una atención “de calidad”. No importa lo que el profesional piense o de lo que esté convencido. Tampoco importarán ante los ojos del paciente, los resultados médicos que obtenga del tratamiento recomendado. El profesional de la salud podrá creer que trabajó calificadosamente, pero si no satisfizo las necesidades del paciente, éste no lo volverá a buscar por sobre todos los demás. Lógicamente que ante una menor percepción de haber sido atendida adecuadamente, la persona estará convencida que no recibió calidad, habrá menos satisfacción y más desagrado.

3. El tercer elemento fundamental de la definición es que la calidad es un concepto subjetivo, ya que lo que para una persona es bueno, para otra inclusive puede ser considerado como “de mala calidad”. El grado de exigencia depende de una serie de circunstancias siendo fundamentalmente aquellas de orden cultural, social y económico. En salud sabemos que las personas de bajo nivel social se conforman con ser atendidos por el profesional, no importándoles en muchos casos tener que sufrir largos períodos de espera y que le sean otorgadas citas muy espaciadas y otras circunstancias que no son aceptadas por personas de otro nivel quienes están acostumbradas a otro tipo de atención y que por ende, exigen más. El concepto de calidad para ambas, simplemente es diferente.

1.9.3 Concepto De Calidad Desde El Punto De Vista De Los Padres De La Calidad:³

Los autores mencionados no son los únicos importantes en el campo de la calidad pero son quienes han marcado cambios sustanciales en las estrategias que abordan la problemática que nos ocupa.

³http://www.sadamweb.com.ar/calidad_de_la_atencion_medica.pdf

<p>DONABEDIAN, A</p>	<p>En los años sesenta sistematiza el abordaje de la calidad desde el propio campo de la salud, en contra posición al crecimiento de la auditoria como estrategia de control de la utilización y gasto, originaria del campo contable. Identifico la calidad en lo técnico. Científico, la interrelación médico-paciente y beneficiario-sistema y la satisfacción del paciente y proveedor. Plantea una tipología individual y otra social. Centra la evaluación en los desempeños desde tres clásicos enfoques(estructura, proceso y resultados)</p>
<p>Deming, E. Juran, J. Crosby, P.</p>	<p>Nombres claves en el desarrollo de la "Gestión de la Calidad Total" (TCL) y Mejoramiento Continuo de la Calidad (MCC), modelos o estrategias que desde La industria se incorpora a la salud en los años 80 en Estados Unidos. Es una estrategia de dimensión social porque su objetivo es satisfacer las expectativas y necesidades de los clientes, pacientes, usuarios del servicio a través del compromiso del conjunto de la organización, con la participación del personal y la mejora continua de los procesos y sus relaciones.</p>
<p>Zimmerman, D. Salko, J</p>	<p>Autores que adaptan al área de salud los conceptos planteados por Hammer y Champy (1993) sobre la reingeniería, movimiento que revoluciona y los negocios en la década del 90. Consiste en el rediseño radical de los procesos. Esa postura es similar a TCL/MCC, pero no sólo se preocupa por mejorar los que existen sino que presiona para que se Elaboren procesos y ¿Si tuviera que comenzar esta empresa de nuevo cómo sería?</p>
<p>Vuori, H.</p>	<p>Es otro pensador de la calidad desde el propio sector de salud, como Dice que la calidad tiene dos categorías: a) la calidad lógica que se centra en los procesos de toma de decisiones, b) la calidad óptima que incluye a todos los procesos destinados a optimizar los resultados de Los servicios. A diferencia de Deming que hablaba de un proceso constante de mejora, Vuori afirma que la calidad tiene en cada circunstancia el límite Dado por los Conocimientos disponibles. Es la barrera para cambiar los Horizontes de la Calidad. Un aporte importante de este autor es la Identificación de varias Categorías de usuarios de los servicios.</p>

FUENTE: ELABORACION PROPIA

1.9.4 Tratados Sobre la Calidad:⁴

1.9.4.1 WILLIAM EDWARDS DEMING (1900-1993)

Padre de la calidad total, revolucionó la gestión en las empresas de fabricación y de servicios al insistir en que la alta dirección es responsable de la mejora continua de la calidad.

Calidad: Ofrecer a bajo costo productos y servicios que satisfagan a los clientes. Implica un compromiso con la innovación y mejora continuas.

1900: Nació el 14 de octubre de 1900 en Sioux City, estado de Iowa.

1917: Deming se fue de Powell hacia Laraman, a la Universidad de Wyoming.

1921: Obtuvo la licenciatura en física en la Universidad, con un B.S. en ingeniería eléctrica.

1925: Obtuvo la maestría en Física y Matemáticas en la Universidad de Colorado.

1929: Obtuvo el doctorado en física matemática en Yale, donde fue empleado como profesor. Al inicio de su carrera se dedicó a trabajar sobre el control estadístico de la calidad, pero la entrada de los E.U. a la Segunda Guerra Mundial y la demanda excesiva de productos por parte de los aliados provocó que las empresas americanas se orientaran a la producción en masa satisfaciendo dicha demanda en un mercado muy estandarizado y muy cerrado, dejando de lado las ideas de Shewart, Deming y otros precursores.

Durante y después de la segunda guerra mundial trabajó para la Oficina de censos de Estados Unidos.

⁴es.scribd.com/doc/50736579/PADRES-DE-LA-CALIDAD

1947: El General Mac Arthur invita al Dr. Deming a ayudar en el primer censo en Japón. Dictó conferencias sobre control estadístico de la calidad, dirigidas a altos ejecutivos de empresas. Deming les dijo a los japoneses que podrían convertirse en líderes en calidad a nivel mundial si seguían sus consejos. Las autoridades japonesas vieron en los trabajos de estos estudios o el motor de arranque de la catastrófica situación en que había quedado el país tras su derrota militar. Japón asumió y desarrolló los planteamientos de Deming, y los convirtió en el eje de su estrategia de desarrollo nacional.

1950: Viajó nuevamente a Japón a instancias de la Asociación Japonesa de Científicos e Ingenieros (JUSE). Como se rehusara a cobrar por sus disertaciones (Japón en esa época estaba económicamente empobrecido), la JUSE utilizó esos fondos para instituir el Premio Deming, que hoy es el galardón honorífico a la calidad más importante del Japón.

1980: En el Informe oficial de la NBC, denominado If Japan Can, Why Can't We (Si Japón puede, ¿por qué no nosotros?), fue proclamado el "fundador de la tercera ola de la Revolución Industrial".

1982: El MIT publicó un libro donde Deming sintetizaba su teoría de gestión basada en sus famosos "14 puntos" para impulsar la calidad y en las "siete enfermedades" que lo impiden.

1993: Deming publicó su último libro, en el que introdujo su también famoso "sistema de gestión basado en los conocimientos profundos". En diciembre de ese mismo año, murió en su casa de Washington rodeado de su familia. Hoy, el ciclo PDCA se denomina "ciclo Deming" en su honor, aunque por justicia se debería llamar "ciclo Shewhart", por ser este último quien lo inventó.

LOS 14 PUNTOS DE DEMING

- 1. Cree una constancia del propósito para el mejoramiento del producto y del servicio.**

La visión debe orientar la cultura empresarial y proporcionar un objetivo a la organización. Esta visión le da a la organización una perspectiva a largo plazo. Evalúe el compromiso de la dirección, y determine cómo está actuando la organización en relación con otras empresas.

- 2. Adopte la nueva filosofía.**

El sector directivo de Occidente debe despertar el desafío, y asumir un nuevo papel en el liderazgo. La revolución de la calidad es comparable en importancia económica a la Revolución industrial. Es concurrente con la globalización de la economía.

- 3. Deje de depender de la inspección para lograr calidad.**

Introduzco herramientas modernas de calidad, como el control estadístico de procesos, las operaciones evolutivas, el diseño de experiencias y el despliegue de la función de la calidad. La inspección sólo sirve para evaluar un problema, y no permite ninguna corrección. A menudo se dice que no se puede “inspeccionar la calidad”.

- 4. Minimice el coste total operando con un solo proveedor; termine con la práctica de asignar operaciones sólo sobre la base del precio.**

No haga acuerdos comerciales a tontas y a ciegas con el más bajo oferente. En lugar de eso, reduzca al mínimo el coste total. Opte por un solo proveedor para cada artículo, estableciendo una relación a largo plazo sobre la base de la

lealtad y la confianza. Los programas de certificación del vendedor y los análisis de los costes totales (del ciclo completo) juegan un importante papel en este sentido.

5. Mejore constantemente y para siempre cada proceso.

Yo no basta simplemente con resolver los problemas. El mejoramiento continuó de la calidad y de la productividad reduce constantemente los costes. Prevenga los defectos y mejore el proceso. Para lograr un mejoramiento es imprescindible conocer la respuesta de los consumidores y de los vendedores o proveedores.

6. Instituya la capacitación en la función.

La capacitación se aplica a todos los niveles de la organización, desde el más bajo hasta el más alto. No desestime la posibilidad de que los mejores instructores puedan ser sus propios empleados.

7. Adopte e instituya el liderazgo.

El liderazgo surge de los conocimientos, la pericia y las habilidades interpersonales, no de la autoridad. Todos pueden y deberían ser líderes. Las cualidades del liderazgo ya no se consideran innatas y enigmáticas; pueden ser adquiridas. Los líderes son capaces de eliminar las barreras que impiden al personal y a las máquinas alcanzar su nivel óptimo de rendimiento.

8. Elimine el temor.

El temor nace del liderazgo inseguro que se respalda en las normas laborales, en la autoridad, en el castigo y en una cultura empresarial que promueve la competencia interna fuera de lugar en una empresa eficiente. También puede originarse en el abuso emocional y físico por parte de los colegas y superiores.

El temor extingue la creatividad, que es el motor del mejoramiento de la calidad. Ese temor puede ser vencido al identificar y cubrir las brechas en la comunicación, la cultura y la capacitación. Los factores inherentes al sistema también pueden generar temor, como las evaluaciones de performance, los programas de bonificaciones y las cuotas de trabajo.

9. Derribe las barreras entre las áreas del personal.

Todos deben trabajar como un equipo, en pos de una meta común. El trabajo en equipo es un imperativo en la administración moderna. Pueden ser necesarias nuevas estructuras organizativas. Transformar el organigrama es una experiencia que atemoriza, sin embargo, resulta necesaria para lograr el adecuado equilibrio y perspectiva.

10. Elimine los eslóganes, las exhortaciones y los objetivos para la plantilla.

Los programas o campañas que imponen una tarea pero dejan al trabajador sin poder como para lograr un objetivo representan una administración por medio del temor.

11. Elimine las cuotas numéricas para los trabajadores y las metas numéricas para la dirección.

Deje de lado la administración por objetivos o, más precisamente, la administración por números. Substituya el liderazgo. Las cuotas numéricas no tienen en cuenta los factores estadísticos que afectan a todos los trabajadores. No todos los trabajadores pueden estar por encima del promedio; tampoco todos por debajo del mismo. La práctica tradicional en la ingeniería industrial es la “administración por números” y a esto alude precisamente Deming. Las mediciones del trabajo dieron resultado hasta una cierta etapa en el desarrollo industrial, pero la sociedad y las empresas han evolucionado más allá de eso.

Hoy, las cuotas de trabajo pueden imponer un techo a la calidad y la producción, antes que un objetivo. La variación natural se ignora en estos sistemas, y las cifras adquieren relevancia sobre todos los otros intereses de la empresa.

12. Elimine las barreras que impiden que el personal experimente orgullo por la tarea. Elimine el sistema de calificación anual.

Elimine todo aquello que prive al trabajador del orgullo por su trabajo. La responsabilidad de los supervisores debe pasar del volumen y el resultado final a la calidad. Elimine las barreras que impiden a la gente de dirección e ingeniería la posibilidad de estar orgullosos de su tarea. Esto significa suprimir las calificaciones anuales o por mérito y la administración por objetivos.

13. Instituya un vigoroso programa de capacitación y auto superación para todo el personal.

La capacitación produce un cambio inmediato de conducta. Los resultados de la formación pueden no manifestarse de inmediato, pero suelen tener efectos importantes en el largo plazo. El auto superación es una tarea progresiva de educación y desarrollo de uno mismo. Esto puede significar la implementación de cursos de administración del tiempo, la reducción del estrés, permitir al personal que utilice su tiempo de trabajo para practicar una actividad física en caso de que desarrolle una tarea sedentaria o permitir a los empleados que tienen trabajos más activos participar en tareas intelectuales o cursos.

14. Haga trabajar a todo el personal de la compañía para lograr la transformación.

Es necesario un compromiso de los altos niveles directivos a fin de lograr el esfuerzo necesario para la transformación. La transformación es tarea de todos.

LOS OBSTÁCULOS DE DEMING

1. Descuidar la planificación y la transformación de largo plazo.
2. La idea de que los problemas se resuelven con la automatización, dispositivos y otros “elementos”.
3. Adoptar una variedad de recetas para implementar el mejoramiento de la calidad sin seguir los principios básicos resultará desastroso.
4. La actitud “nuestros problemas son diferentes” lleva a ignorar los principios básicos.
5. La des actualización en la enseñanza, tanto en los colegios como en las escuelas para graduados, tiene que ser superada.
6. Basarse en los departamentos de control de calidad para “resolver todos nuestros problemas de calidad”. La calidad debe llegar a ser parte de la tarea de todos.
7. Responsabilizar al personal por los problemas. Debe haber un mejoramiento del sistema así como del producto. Un producto libre de defectos no significa nada si se fabrica el producto inadecuado.
8. Calidad por inspección. La calidad no se puede “inspeccionar”. Responder a las especificaciones no significa lograr calidad; eso no es todo.
9. Los fracasos pueden ser el resultado de la capacitación masiva con escasa orientación a la implementación. Otros fracasos ocurren cuando la idea a ser implementada requerirá años de transformación cultural. Deming remite al ejemplo de los círculos de control de calidad que han sido escasamente implementados en Estados Unidos, a causa de la falta de comprensión y de acción por parte de la dirección.
10. Las computadoras sin personal. Las computadoras pueden eliminar lo tedioso de los cálculos, pero no la necesidad de interpretación. Los sistemas no han evolucionado hasta el punto de una fábrica de robots, y es bastante probable que esto no ocurra por un largo tiempo.

11. Las pruebas inadecuadas. Los prototipos son mucho menos costosos que un fracaso masivo en la producción. La fabricación asistida por la computación permite producir prototipos “simples” que son fáciles de modificar y hacen un buen trabajo a la hora de imitar la realidad. Un modelo “complejo” se puede construir después de experimentar con diferentes prototipos simples.
12. “Cualquiera que venga a asesorarnos debe comprender todo acerca de nuestra empresa”, esta es una actitud arrogante que conduce al fracaso. Las respuestas se pueden encontrar dentro de la organización, provenir de los consultores externos y de otras fuentes.

1.9.4.2 KAORU ISHIKAWA (1915-1989):⁵

La teoría de Ishikawa era manufacturar a bajo costo. Dentro de su filosofía de calidad él dice que la calidad debe ser una revolución de la gerencia. El control de calidad es desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad .Al igual que otros, Ishikawa puso especial atención a los métodos estadísticos y prácticos para la industria. Prácticamente su trabajo se basa en la recopilación de datos.

1915: Nació en Tokio-Japón.

1939: Se graduó de Ingeniero Químico en la Universidad de Tokio

1939 – 1947: Trabajó en la industria y en el ejército. Ejerció también la docencia en el área de ingeniería de la misma universidad.

1943: Crea el diagrama causa-efecto que lleva su nombre para asesorar a un grupo de ingenieros de una industria japonesa.

⁵*es.wikipedia.org/wiki/Kaoru_Ishikawa*

1949: Participó en la promoción del control de calidad, y desde entonces trabajó como consultor de numerosas empresas e instituciones comprometidas con las estrategias de desarrollo del Japón de la posguerra.

1952: Japón entró en la ISO (International Standard Organization), asociación internación al creada con el fin de fijar los estándares para las diferentes empresas y productos.

1960: Ishikawa se incorporó a la ISO. Obtuvo su Doctorado en Ingeniería en la Universidad de Tokio.

1962: introduce el concepto de Círculo de Calidad en colaboración con la JUSE. Llegó a obtener el Premio Deming y un reconocimiento de la ASQC (American SocietyforQuality Control).

1977: Fue el presidente de la delegación del Japón en la ISO. Fue además presidente del Instituto de Tecnología Musashi de Japón.

1989: Murió en Tokio a la edad de 74 años.

Entre Sus Aportes Al Management, Pueden Destacarse Tres Aspectos:

- 1) El desarrollo del concepto de Control Total de Calidad,
- 2) La defensa de los círculos de calidad, y
- 3) Las siete herramientas básicas de la calidad.

Control Total de Calidad

Para Ishikawa, la gestión de la calidad no sólo afecta a todas las actividades de la empresa ya sus trabajadores, sino también a todos los elementos relacionados con la cadena de suministros de la empresa, es decir, proveedores y clientes, entre otros. El control de calidad no sólo implica la calidad del producto sino también a todos los ámbitos de gestión, incluyendo la

administración del personal, los aspectos relacionados con la atención al cliente y el servicio post venta. Uno de los aspectos más destacados de la concepción del control de calidad de Ishikawa, es su preocupación por el capital humano. El control de la calidad revela lo mejor de cada empleado. Por eso, enfatiza en que la calidad total se encuentra estrechamente relacionada con la capacitación de los empleados y con su implicación en el compromiso con la calidad.

Los Círculos de Calidad

Una muestra de la importancia que Ishikawa asigna a los trabajadores en la Calidad Total se observa en el concepto de los Círculos de Calidad, un mecanismo que tiene como meta el logro de la calidad a través de la participación del personal. Los círculos de calidad son grupos de trabajadores voluntarios que se reúnen para identificar, analizar y resolver problemas relacionados con la calidad en la empresa. Sin embargo, para Ishikawa, estos grupos no sólo sirven para mejorar la calidad de los productos sino también para impulsar la motivación de los empleados.

Las Siete Herramientas Básicas De La Calidad:

La búsqueda de la calidad total es un proceso continuo que siempre puede ir un paso más lejos. Uno de los aspectos clave en el desarrollo y mantenimiento del control total de la calidad es la utilización de indicadores para analizar la situación de la empresa. Los métodos estadísticos son fundamentales para extraer conclusiones razonables e información útil para la mejora de los procesos.

En particular, Ishikawa plantea la utilización de siete herramientas básicas para el Control Total de Calidad:

- Hoja de control: Es una herramienta de recolección de datos para reunir y clasificar la información.

- Histogramas: Gráficos que muestran la distribución de frecuencia de un variable, además de cuántas veces y cuántos valores diferentes aparecen en un proceso.
- Diagrama de Pareto: A diferencia del histograma, no sólo clasifica las fallas con respecto a su número sino también con respecto a su importancia. Su objetivo es mostrar los factores más significativos del proceso bajo estudio.
- Diagrama de correlación y dispersión: Tiene como fin la búsqueda de relaciones entre las variables que están afectando al proceso.
- Gráficos de Control: Gráfico que permite estudiar la evolución del desempeño de un proceso a lo largo del tiempo.
- Estratificación: Técnica utilizada para separar datos de diferentes fuentes e identificar patrones en algún proceso. Algunos autores reemplazan la Estratificación con el Diagrama de Flujo (este último consiste en una representación gráfica de los pasos que se realizan a lo largo de un proceso).
- Diagrama Causa-Efecto: También conocido con el Diagrama Espina de Pescado o Diagrama Ishikawa. Este diagrama identifica las causas de un efecto o problema y las ordena por categorías. Se fundamenta en la idea de que los problemas relacionados con la calidad raramente tienen causas únicas, sino que suele haber implicados en ellos, de acuerdo con su experiencia, un cúmulo de causas. Sólo hay que encontrar esta multiplicidad de causas y colocarlas en el diagrama, formando así grupos de causas a las que se aplicarán medidas preventivas.

Principios De Calidad De Ishikawa:

- La calidad empieza con la educación y termina con la educación.
- El primer paso en la calidad es conocer las necesidades de los clientes.

- El estado ideal del control de calidad ocurre cuando ya no es necesaria la inspección.
- Eliminar la causa raíz y no los síntomas.
- El control de calidad es responsabilidad de todos los trabajadores y en todas las áreas.
- No confundir los medios con los objetivos.
- Ponga la calidad en primer término y dirija su vista a las utilidades a largo plazo.
- La mercadotecnia es la entrada y salida de la calidad.
- La gerencia superior no debe mostrar enfado cuando sus subordinados les presenten hechos.
- 95% de los problemas de una empresa se pueden resolver con simples herramientas de análisis y de solución de problemas.

1.9.4.3 JOSEPH MOSES JURAN (1904-2008):⁶

Reconocido como la persona quien agrego la dimensión humana para la amplia calidad y de ahí proviene los orígenes estadísticos de la calidad total.

Calidad:

Uno de los elementos clave de la definición de la calidad es la "adecuación de uso" de un producto.

1904: Nació el 24 de diciembre en la ciudad de Braila, Rumania.

1912: Se mudó con su familia a Minnesota

⁶*es.scribd.com/doc/50736579/PADRES-DE-LA-CALIDAD*

1924: Se graduó como bachiller en ciencias en Ingeniería Eléctrica, en la Universidad de Minnesota.

1928: Publicó su primer trabajo (un folleto de entrenamiento llamado "Métodos estadísticos aplicados a los problemas de manufactura"), exploraba el uso de los muestreos en el análisis y control de la calidad de manufactura.

1937: Conceptualizó el principio de Pareto, utilizado para ayudar a separar los "pocos vitales" de los "muchos útiles" de sus actividades.

1941: Trabajó como temporal asistente administrador con la Lend-Lease Administración (ahí experimento con lo hoy llamado reingeniería).

1951: Publicó el manual de control de calidad (estándares), es la norma de referencia en Control de Calidad.

1954: Les entregó una serie de lecturas a gerentes japoneses el cual los ayuda a establecer sobre la trayectoria de calidad.

1964: Publicó el libro clásico "Managerial Breakthrough" (Administración de ruptura), donde presentó una teoría más general de la administración por calidad, juntando los conceptos de "control de calidad" con la "mejora de la calidad".

1979: Fundó el instituto Juran para crear nuevas herramientas y técnicas para promulgar sus ideas y explorar el "Impacto de la calidad en la sociedad".

1984: Fue premiado por el emperador Japonés Hiri Hito con la orden del tesoro sagrado.

1986: Publicó la "Trilogía de la Calidad", donde identifica un tercer aspecto de la administración por calidad - la planeación de calidad.

1987: Renunció al liderazgo del Instituto Juran Inc.

1993-1994: Después de una serie de lecturas triunfantes en 1993 y 1994, el tour "TheLastWorld", él suspendió toda publicación reciente, de orden para dedicarse a escribir proyectos y dedicar tiempo a sus obligaciones familiares.

2008: falleció de un infarto el 28 de febrero de 2008 en Rye, New York. Juran habla de la calidad en dos aspectos. El primero se relaciona con las características: mayor calidad significa mayor número de características que satisfacen las necesidades de los clientes. El segundo aspecto se relaciona con "libre de fallas": mayor calidad significa menos defectos.

Trilogía De Juran

Es un enfoque de la gestión de que se compone de tres procesos de gestión: la planificación, el control de la calidad y la mejora de la calidad. La planificación de la calidad es "la actividad para desarrollar los productos y procesos requeridos para satisfacer las necesidades de los clientes". Este proceso es necesario no solo para los bienes y servicios para los clientes externos sino que además para los clientes internos entendiendo a estos como los miembros de la empresa quienes forman parte del producto o proceso. Este proceso es capaz de lograr las metas de calidad bajo las condiciones de operación, consta de una serie de pasos que van desde el fijar objetivos de la calidad hasta desarrollar los productos y procesos requeridos para alcanzar esos objetivos.

El control de la calidad consiste en un proceso regulador por medio del cual se mide el comportamiento real, con el fin de hacer comparaciones y actuar en base a las diferencias. En él se incluye la ejecución de planes y el seguimiento a los procesos con el fin de alcanzar los objetivos planeados; el resultado final es el conducir las operaciones de acuerdo con el plan de calidad y consta de ciertos pasos: evaluar el comportamiento de la calidad real, comparar el comportamiento real con los objetivos planteados y actuar en base a las diferencias. La Mejora de la calidad se entiende como creación organizada de

un cambio beneficioso, “es elevar el comportamiento de la calidad hasta unos niveles sin precedentes”. Nos conduce las operaciones a niveles de calidad marcadamente mejores de aquellos que se han planteado para las operaciones.

Juran Propone 10 Medidas Para La Mejora De La Calidad:

- Crear conciencia de la necesidad y oportunidad de mejorar
- Establezca metas para la mejora
- Crear planes para alcanzar los objetivos
- Proporcionar capacitación
- Llevar a cabo proyectos para resolver problemas
- Informe sobre el progreso
- Dar un reconocimiento para el éxito
- Comunicar los resultados
- Llevar la cuenta
- Mantener el impulso

Principio De Pareto

Fue en 1941 que Juran descubrió la obra de Vilfredo Pareto. Juran amplió la aplicación del principio de Pareto, llamado 80/20, a cuestiones de calidad. Esto también se conoce como "los pocos vitales y muchos triviales". Juran en los últimos años ha preferido "los pocos vitales y los muchos útiles". Estipula que un 80 % de las ventas de una empresa son originadas por un 20 % de los clientes, que un 80 % de los problemas son causados por un 20 % de nuestros clientes, quienes son los malos clientes, etc. La gráfica es muy útil al permitir identificar visualmente en una sola revisión tales minorías de características vitales a las que es importante prestar atención y de esta manera utilizar todos los recursos necesarios para llevar a cabo una acción correctiva sin malgastar esfuerzos.

1.9.4.4 AVEDIS DONABEDIAN (1919-2000): ⁷

Fue fundador del estudio de la calidad de la atención a la salud

1919: Nació el 7 de junio en Beirut, Líbano

1953: Se graduó como médico en la Universidad Americana de Beirut

1955: Obtuvo una maestría en salud pública en la Universidad de Harvard

1961: Se convirtió en Profesor de la Escuela de Salud pública de la Universidad de Michigan, y allí desarrolló la parte más importante de su trabajo.

1966: Introdujo los conceptos de Estructura, Proceso y Resultado, que constituyen hoy día el paradigma dominante de evaluación de la calidad de la atención a la salud.

2000: Ejercía la cátedra Nathan Sinai de Profesor Emérito Distinguido de Salud Pública. Murió el 9 de noviembre Como resultado de los trabajos de Donabedian, los sistemas de salud se han convertido en un campo para la investigación y en una excitante arena para la acción. Como parte de sus contribuciones al conocimiento general sobre sistemas de salud, Donabedian hizo énfasis en el tema específico de la calidad de la atención a la salud. Los frutos de su sabiduría fueron abundantes. Su aportación fue básicamente conceptual. A partir del análisis de los trabajos publicados estableció la famosa clasificación de los métodos de calidad (estructura-procesa-resultado), la definición de calidad, la relación entre métodos de proceso y resultado, la sistematización de los criterios, reflexiones muy importantes sobre la responsabilidad en la mejora de calidad, los diferentes enfoques para gestionarla etc. Una de sus aportaciones más constantes es la reflexión del componente ético que define las relaciones en el ámbito de la calidad. Debatí no solo la responsabilidad ética con los clientes, sino la que afecta a los

⁷es.scribd.com/doc/50736579/PADRES-DE-LA-CALIDAD

profesionales individuales, a los colegios profesionales, a los gestores y a la administración, aportando en todos los casos una visión profunda y global.

Donabedian, define la calidad de la atención como el tipo de atención que se espera, que va a maximizar el bienestar del paciente, una vez que se ha tomado en cuenta el balance de las ganancias y las pérdidas, que se relacionan con todas las artes del proceso de atención. Donabedian describe que los servicios de salud, hay que estudiarlos en tres niveles: Estructura, Proceso y Resultado; y que a su vez se relacionan con tres dimensiones: Técnica, Interpersonal y Confort.

1.9.4.5 WALTER A. SHEWHART (1891 – 1967):⁸

Padre del Control Estadístico de la Calidad, Shewhart entendía la calidad como un problema de variación, el cual puede ser controlado y prevenido mediante la eliminación a tiempo de las causas que lo provocan

1891: Nació el 18 de Marzo, en New Canton, Illinois, U.S.A

1910: Acudió a la Universidad de Illinois

1917: Se doctoró en física en la Universidad de California en Berkeley

1920: Crea el modelo PHVA: Planificar, Hacer, Verificar, Actuar. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. Popularizado luego por W. Edwards Deming.

1924: Introdujo la gráfica de control como una herramienta para distinguir entre causas asignables y causas ocasionales.

1967: Murió en Troy Hills, New Jersey, Estados Unidos el 11 de Marzo.

⁸*es.scribd.com/doc/50736579/PADRES-DE-LA-CALIDAD*

Walter Shewhart Introduce El Concepto De Control:

Un fenómeno se dirá que está controlado, cuando a través del uso de experiencias previas, podemos predecir cuando menos dentro de cierto límite, ¡Cómo se espera que dicho fenómeno actúe en el futuro! Esto es, asegurar en forma aproximada, que dicho fenómeno caerá dentro de cierto límite predeterminado.

1. Las causas que condicionan el funcionamiento de un sistema son variables, por lo cual no sirven para predecir exactamente su funcionamiento en el futuro.
2. Los sistemas constantes existen únicamente en la naturaleza, no así en el ámbito de los sistemas de producción industrial, en donde las causas de variación siempre están presentes en los insumos para dichos sistemas.
3. Las causas de variación pueden ser detectadas y eliminadas.

Frase Célebre De Shewhart:

"Tanto la ciencia pura como la aplicada han necesitado de niveles cada vez más altos de precisión y exactitud. Sin embargo, la ciencia aplicada, particularmente en la producción masiva de bienes, es incluso más exacta que la ciencia pura en ciertos aspectos de precisión y exactitud.

1.9.4.6 PHILLIP B. CROSBY (1926-2001):⁹

Explica la calidad desde una perspectiva ingenieril como el cumplimiento de normas y requerimientos precisos. Su lema es "Hacerlo bien a la primera vez y conseguir cero defectos". El implementa la palabra de la PREVENCIÓN como una palabra clave en la definición de la calidad total. Ya que él paradigma que Crosby quiere eliminar es el de que la calidad se da por medio de inspección, de pruebas, y de revisiones. Esto nos originaría pérdidas tanto de tiempo como

⁹es.scribd.com/doc/50736579/PADRES-DE-LA-CALIDAD

de materiales, ya que con la mentalidad de inspección esto está preparando al personal a fallar, así que “hay que prevenir y no corregir”.

Crosby Propone 4 Pilares Que Debe Incluir Un Programa Corporativo De La Calidad, Los Cuales Son:

1. Participación y actitud de la administración. La administración debe comenzar tomando la actitud que desea implementar en la organización, ya que como se dice, “las escaleras se barren de arriba hacia abajo” y si el personal no ve que todos los niveles tienen la misma responsabilidad en cuanto a la actitud, este no se verá motivado.
2. Administración profesional de la calidad. Deberá capacitarse a todos los integrantes de la organización, de esta manera todos hablarán el mismo idioma y pueden entender de la misma manera cada programa de calidad.
3. Programas originales.

Aquí se presentan los 14 pasos de Crosby, también conocidos como los 14 pasos de la administración de la calidad materiales, ya que con la mentalidad de inspección esto está preparando al personal a fallar, así que “hay que prevenir y no corregir”.

- Compromiso en la dirección.
- Equipos de mejoramiento de la calidad.
- Medición de la calidad.
- Evaluación del costo de la calidad.
- Concientización de la calidad.
- Equipos de acción correctiva.
- Comités de acción.
- Capacitación.
- Día cero defecto.
- Establecimiento de metas.
- Eliminación de la causa de error. 12. Reconocimiento.

- Consejo de calidad.
- Repetir el proceso de mejoramiento de calidad.

4. Reconocimiento. Debemos de apoyar al personal que se esforzó de manera sobresaliente en el cumplimiento del programa de calidad. Esto podemos hacerlo mediante un reconocimiento durante cierto periodo de tiempo en el cual el trabajador haya logrado alguna acción única o distinta de los demás a favor de la organización y con miras a contribuir en el programa de calidad.

1.9.4.7 GENICHI TAGUCHI (1924):¹⁰

Desarrolló sus propios métodos estadísticos al trabajar en una compañía de teléfonos, lo aplicaron al incremento de la productividad y calidad en la industria. Creó el concepto de “diseño robusto”, este excedía sus expectativas de calidad, para así lograr la satisfacción del cliente.

Diseño Robusto

Cada vez que se diseña un producto, se hace pensando en que va a cumplir con las necesidades de los clientes, pero siempre dentro de un cierto estándar, a esto se le llama “calidad aceptable”, y así cuando el cliente no tiene otra opción más que comprar, pues a la empresa le sale más barato reponer algunos artículos defectuosos, que no producirlos. Pero no siempre será así, porque en un tiempo la gente desconfiará de la empresa y se irán alejando los clientes. El tipo de diseño que Taguchi propone es que se haga mayor énfasis en las necesidades que le interesan al consumidor y que a su vez, se ahorre dinero en las que no le interesen, así rebasará las expectativas que el cliente tiene del producto. Asegura que es más económico hacer un diseño robusto que pagar los controles de calidad y reponer las fallas. Al hacer un diseño robusto de determinado producto maximizamos la posibilidad de éxito en el mercado. Y aunque esta estrategia parece costosa, en realidad no lo es, por

¹⁰www.gestiopolis.com/recursos/documentos/.../ger1/teocalidad-1.htm

que a la vez que gastamos en excedernos en las características que de verdad le interesan al consumidor, ahorramos en las que no les dan importancia.

Función De Pérdida De Taguchi

Taguchi trató de orientar a los productores a que redujeran las variaciones en la calidad. Para poder valorar esta pérdida, se utiliza una ecuación cuadrática que se ajusta a los datos de costos y desempeño del producto. Conforme el desempeño del producto se vaya alejando la ecuación va aumentando de valor y se incrementa el costo de calidad para la sociedad.

1.9.4.8 ARMAND V. FEIGENBAUM (1922):¹¹

Para que el control de calidad sea efectivo, debe iniciarse con el diseño del producto y terminar sólo cuando se encuentre en manos de un consumidor satisfecho. Todos estos conceptos se incluyen en los siguientes puntos:

- La calidad tiene que ser planeada completamente con base en un enfoque orientado hacia la excelencia en lugar del enfoque tradicional orientado hacia la falla.
- Todos los miembros de la organización son responsables de la calidad.
- Compromiso de la organización.
- Sistema efectivo para integrar los esfuerzos del desarrollo, mantenimiento y mejoramiento de la calidad.
- Definición de estándares, evaluación del cumplimiento de los estándares, corrección cuando el estándar no se ha cumplido y plantación para mejorarlos.
- Integración de actividades.
- Las mejoras de la calidad más importantes provienen de ideas del personal.
- Para el control de la calidad y el mejoramiento de procesos se deben utilizar herramientas estadísticas.

¹¹www.slideshare.net/henrycp36/filosofias-de-la-calidad

- La automatización no es la solución a los problemas de calidad. Las actividades humanas son fundamentales en cualquier programa de calidad total.
- Cada integrante de la organización tiene que poder controlar su propio proceso y ser completamente responsable de calidad.

1.9.4.9 WILLIAM OUCHI

Desarrolló una teoría administrativa: "teoría Z" también llamada "método japonés". La teoría Z sugiere que los individuos no desligan su condición de seres humanos a la de empleados y que la humanización de las condiciones de trabajo aumenta la productividad de la empresa ya la vez la autoestima de los empleados Busca crear una nueva cultura empresarial en la cual la gente encuentre un ambiente laboral integral que les permita auto-superarse para su propio bien y el de la empresa.

Principios Fundamentales De La Teoría Z

Son Tres Los Principios Básicos De La Teoría De Ouchi:

- Confianza
- Atención a las relaciones humanas
- Relaciones sociales estrechas La confianza es la piedra angular de la cultura Z

Trabajar en equipo, compartir los mismos objetivos, disfrutar lo que se hace y la satisfacción por la tarea cumplida son características de la cultura Z que abren las posibilidades de mejorar el rendimiento en el trabajo Se ha dicho mucho de la cultura Z y de las empresas japonesas, pero también se ha visto cómo puede afectar la vida de una persona el paternalismo que conlleva la implementación de una cultura Z, en Japón las personas caen en serias depresiones cuando pierden sus trabajos y culturalmente son rechazadas las personas

desempleadas. Nada es bueno si se lleva al extremo y esta teoría tiene unos aspectos positivos y otros que no lo son tanto, cada quien juzgará.

1.9.5 Componentes De La Calidad: ¹²

Tanto Donabedian como Vuori identificaron una serie de propiedades o elementos que constituyen las claves para evaluar el grado de calidad alcanzada en un servicio o sistema bajo control.

En el listado siguiente se han unificado ambas propuestas:

- **Efectividad** Conseguir mejoras en la salud, mejorando el impacto de la morbimortalidad sobre un grupo poblacional definido
- **Eficacia** Medida en que son alcanzados los resultados deseados en casos individuales
- **Eficiencia/optimidad** Habilidad de bajar los costos sin disminuir las mejoras. Relación favorable entre los resultados logrados y los recursos monetarios utilizados
- **Equidad** Distribución de los recursos en función de las necesidades de los grupos poblacionales
- **Aceptabilidad/legitimidad** Conformidad con las expectativas de pacientes y familiares. La legitimidad es la aceptación comunitaria.
- **Accesibilidad** Todo tipo de acceso para obtener los servicios
- **Adecuación de los servicios:** Dimensión cuantitativa que relaciona recursos con las necesidades reales o potenciales de la población.
- **Calidad técnico/científica** Incorporación de los conocimientos y de la tecnología para lograr los mejores niveles posibles.

¹²www.sadamweb.com.ar/calidad_de_la_atencion_medica.pdf

Los componentes mencionados reflejan que el concepto de calidad de la atención médica incluye muchas cualidades.

1.9.6 Importancia De La Calidad: ¹³

La calidad total en la organización de una empresa, debe ser el nervio y motor de la misma; si de verdad la empresa desea alcanzar el éxito debe cimentarse en estas dos palabras.

El mensaje de la calidad total debe ser comunicado a tres audiencias que son complementarias entre sí:

- Los Trabajadores.
- Los Proveedores; y,
- Los Clientes.

Los fundamentos de la calidad total son los siguientes:

- El objetivo básico: la competitividad
- El trabajo bien hecho.
- La Mejora continuada con la colaboración de todos: responsabilidad y compromiso individual por la calidad.
- El trabajo en equipo es fundamental para la mejora permanente
- Comunicación, información, participación y reconocimiento.
- Prevención del error y eliminación temprana del defecto.
- Fijación de objetivos de mejora.
- Seguimiento de resultados.
- Indicadores de gestión.
- Satisfacer las necesidades del cliente: calidad, precio, plazo.

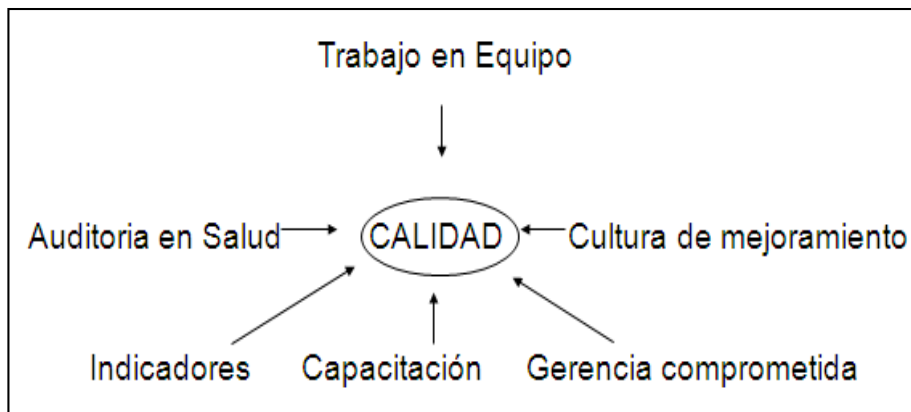
Los obstáculos que impiden el avance de la calidad pueden ser:

- El hecho de que la dirección no defina lo que entiende por calidad.

¹³www.sagrario.rodriguez.8m.com/sa02.htm

- No se trata de hacer bien las cosas, sino de que el cliente opine igual y esté satisfecho.
- Todos creen en su concepto, pocos en su importancia y son menos los que la practican.

1.9.7 Estrategias Para Lograr La Calidad: ¹⁴



1.9.8 Principios De La Calidad: ¹⁵

1. Cumplir los compromisos y ceñirse a los estándares profesionales
2. Sistema de gestión, la prevención
3. Medición de la calidad
4. Meta de la calidad, cero defectos. No se toleran las fallas

1.9.9 Factores Que Determinan El Nivel De Calidad: ¹⁶

Para conseguir una buena calidad en el producto o servicio hay que tener en cuenta tres aspectos importantes (dimensiones básicas de la calidad):

¹⁴www.eumed.net > [Libros](#)

¹⁵drupal.cvudes.edu.co/files/OI_83.ppt

¹⁶es.wikipedia.org/wiki/Calidad

- **Dimensión técnica:** engloba los aspectos científicos y tecnológicos que afectan al producto o servicio.
- **Dimensión humana:** cuida las buenas relaciones entre clientes y empresas.
- **Dimensión económica:** intenta minimizar costes tanto para el cliente como para la empresa

Otros factores relacionados con la calidad son:

- Cantidad justa y deseada de producto que hay que fabricar y que se ofrece.
- Rapidez de distribución de productos o de atención al cliente.
- Precio exacto (según la oferta y la demanda del producto).

1.9.10 Evaluación De La Calidad:¹⁷

La evaluación de la calidad comprende aquellas actividades realizadas por una empresa, institución u organización en general, para conocer la calidad en ésta. Supervisa las actividades del control de calidad. A veces se define como "el control del control de calidad".

Habitualmente se utilizan modelos de calidad o referenciales, que permiten estandarizar el proceso de la evaluación y sus resultados, y por ello comparar.

Los modelos de calidad más conocidos en el mundo son el Deming, Malcolm Baldrige, EFQM, etc.

En ocasiones hay modelos sectoriales o locales, como en España el modelo Ciudadanía, propio del sector público.

¹⁷http://es.wikipedia.org/wiki/Evaluaci%C3%B3n_de_la_calidad

1.9.11 Mejora De La Calidad:¹⁸

Este proceso tiene como objetivo elevar los niveles de calidad alcanzados y se lleva a cabo a través de los equipos de mejora, que definen y desarrollan proyectos de investigación y experimentación, aplicando ideas innovadoras para el mejoramiento de la calidad.

Metas de calidad del milenio:

- El cumplimiento de las metas de calidad es uno de los principios básicos de cualquier estrategia de mejoramiento continuo de los servicios de salud.
- Con cada encuesta los establecimientos recogen los frutos del mejoramiento básico de cualquier estrategia de mejoramiento continuo de los servicios de salud
- Con cada encuesta los establecimientos recogen los frutos del mejoramiento continuo de los servicios lográndose una cultura de calidad fortalecida preparada para los retos del nuevo milenio.
- Las metas locales, según sean las situaciones propias, como las características socioeconómicas de la población que atiende, los recursos humanos disponibles, la infraestructura, equipamiento y otros.
- En muchos casos existen poblaciones de bajo nivel socioeconómico donde los servicios tienden a ser menos exigentes de la calidad y se presentan estándares más altos que los regionales, mientras que otras instalaciones con poblaciones más exigentes, definen estándares más bajos de su potencial. Pero lo importante es conocer cómo percibe el usuario los servicios que se le están brindando y las mejoras que deben realizarse a partir de su realidad.

¹⁸<http://www.ugca.edu.co/investigaciones/documetos/referentes/21%20Sistma%20De%20Invt.%20Facultad%20De%20Ingenieria.pdf>

1.9.12 Parámetros De La Calidad:¹⁹

- Calidad de diseño: es el grado en el que un producto o servicio se ve reflejado en su diseño.
- Calidad de conformidad: Es el grado de fidelidad con el que es reproducido un producto o servicio respecto a su diseño.
- Calidad de uso: el producto ha de ser fácil de usar, seguro, fiable, etc.
- El cliente es el nuevo objetivo: las nuevas teorías sitúan al cliente como parte activa de la calificación de la calidad de un producto, intentando crear un estándar en base al punto subjetivo de un cliente. La calidad de un producto no se va a determinar solamente por parámetros puramente objetivos sino incluyendo las opiniones de un cliente que usa determinado producto o servicio.

1.9.13 Dimensiones De La Calidad: ²⁰

Druker (1990, Pág. 41).Observó que "La calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar". Por lo general, el cliente evalúa el desempeño de su organización de acuerdo con el nivel de satisfacción que obtuvo al compararlo con sus expectativas. La mayoría de los clientes utilizan cinco dimensiones para llevar a cabo dicha evaluación:

- **Fiabilidad:** Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadora. Dentro del concepto de fiabilidad se encuentra incluido la puntualidad y todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de su empresa, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.

¹⁹www.buenastareas.com > [Inicio](#) > [Ciencia](#)

²⁰www.monografias.com > [Administracion y Finanzas](#)

- **Seguridad:** Es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confiar que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que también la organización debe demostrar su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción.
- **Capacidad de Respuesta:** Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también es considerado parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como también lo accesible que puede ser la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con la misma y la factibilidad con que pueda lograrlo.
- **Empatía:** Significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conociendo a fondo de sus características y necesidades personales de sus requerimientos específicos.
- **Intangibilidad:** A pesar de que existe intangibilidad en el servicio, en sí es intangible, es importante considerar algunos aspectos que se derivan de la intangibilidad del servicio:

- Los servicios no pueden ser mantenidos en inventario, si usted no los utiliza, su capacidad de producción de servicio en su totalidad, ésta se pierde para siempre.
- Interacción humana, para suministrar servicio es necesario establecer un contacto entre la organización y el cliente. Es una relación en la que el cliente participa en la elaboración del servicio.

1.9.14 Calidad Total:²¹

Este concepto, junto con otros dos conceptos modernos de la administración, el justo a tiempo y el mantenimiento productivo total, introducidos por los japoneses en el mundo occidental, pero de padres occidentales: W. Edwards Deming y Joseph Juran, son estrategias decisivas en la gestión moderna gerencial para ser frente a la incertidumbre, al riesgo del entorno, y a la cada vez más madura competencia.

1.9.15 Importancia De La Calidad Total: ²²

La calidad total en la organización de una empresa, debe ser el nervio y motor de la misma; si de verdad la empresa desea alcanzar el éxito debe cimentarse en estas dos palabras.

El mensaje de la calidad total debe ser comunicado a tres audiencias que son complementarias entre sí:

- Los Trabajadores.
- Los Proveedores; y,
- Los Clientes.

²¹<http://www.monografias.com/trabajos15/calidad-total/calidad-total.shtml>

²²www.monografias.com > [Administracion y Finanzas](#) > [Marketing](#)

Los fundamentos de la calidad total son los siguientes:

- El objetivo básico: la competitividad
- El trabajo bien hecho.
- La Mejora continuada con la colaboración de todos: responsabilidad y compromiso individual por la calidad.
- El trabajo en equipo es fundamental para la mejora permanente
- Fijación de objetivos de mejora.
- Seguimiento de resultados.
- Indicadores de gestión.
- Satisfacer las necesidades del cliente: calidad, precio, plazo.

Los obstáculos que impiden el avance de la calidad pueden ser:

- El hecho de que la dirección no defina lo que entiende por calidad.
- No se trata de hacer bien las cosas, sino de que el cliente opine igual y esté satisfecho.
- Todos creen en su concepto, pocos en su importancia y son menos los que la practican.

1.9.16 Control De Calidad:²³

Es el conjunto de técnicas y actividades de acción operativa que se utilizan, actualmente, para evaluar los requisitos que se deben cumplir respecto de la calidad del producto o servicio, cuya responsabilidad recae, específicamente, en el trabajador competente. Un factor importante para el funcionamiento de una organización es la calidad de sus productos y servicios. Se debe tener siempre en cuenta, los aspectos que inciden en ellas:

- SUPERVISIÓN Y TRABAJADORES CALIFICADOS. La supervisión de manufactura y el personal de la planta, influyen decisivamente en la fabricación.

²³<http://www.educarchile.cl/Portal.Base/Web/verContenido.aspx?ID=196022>

- INSPECCIÓN Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS. La inspección y pruebas funcionales comprueban el cumplimiento con las especificaciones técnicas.
- INSTALACIÓN Y SERVICIO DEL PRODUCTO. La instalación y el servicio del producto ayudarán a lograr el funcionamiento correcto, de acuerdo a las especificaciones y por el control de mantenimiento adecuado.
- MEJORA EN LA CALIDAD. Cada esfuerzo y mejora que se realice hacia la calidad y por mantenerla, significará un cambio positivo para el equipo de trabajadores de la empresa.

1.9.17 Porque Son Importantes Los Controles De Calidad: ²⁴

El aspecto ético profesional, es tan trascendental como otros factores que existen y que tienen directa relación con su formación profesional e involucran a la empresa y al cliente. Debe entender que su trabajo bien hecho debe satisfacer al cliente con el fin de que vuelva a usar los servicios de la empresa. Al requerir nuevamente el producto y lo recomiende con seguridad, permitirá que la empresa tenga mejor supervivencia en el largo plazo.

El estudiante debe conocer las claves para el desarrollo de una gestión de calidad:

- 1.- La calidad como ventaja competitiva.
- 2.- La calidad es estrategia y planificación.
- 3.- La organización debe orientarse a la calidad.
- 4.- La calidad viene del personal.
- 5.- Con la mejora continua, la calidad se retroalimenta.

²⁴www.educarchile.cl/Portal.Base/Web/VerContenido.aspx?ID...

1.9.18 La Garantía De La Calidad Hoy En Día:²⁵

Las estrategias modernas relacionadas con la calidad en el campo de la salud suelen representarse como un triángulo, reflejando los conceptos de administración elaborados por Juran. Los tres puntos del triángulo: diseño de la calidad, control de la calidad y mejoramiento de la calidad, son componentes esenciales, interrelacionados y mutuamente reforzadores de la garantía de calidad.



Fuente: Quality assurance proyect, kelley&marquez, 1997

- **El diseño de la calidad** es un proceso de planificación. El proceso del diseño define la misión de la organización, incluso sus clientes y servicios. Distribuye los recursos y establece los estándares para la prestación de servicios.
- **El control de la calidad** consiste en el monitoreo, la supervisión y la evaluación que aseguran que todo empleado y toda unidad de trabajo cumplan con esos estándares y constantemente presten servicios de buena calidad.

²⁵repositorio.utn.edu.ec/bitstream/.../06%20ENF%20430%20TESIS.pdf

- **El mejoramiento de la calidad** procura elevar la calidad y los estándares continuamente mediante la resolución de problemas y el mejoramiento de procesos.

1.9.19 Sistemas De Garantía De La Calidad:²⁶

Se llama Sistema de Garantía de Calidad (SGC) al conjunto de procedimientos documentados necesarios para implantar la Gestión de la Calidad, partiendo de una estructura organizativa y de unos recursos determinados.

Un SGC debe funcionar de forma que genere la confianza necesaria en los servicios que realmente satisfacen las necesidades/expectativas del cliente, haciendo más énfasis en la prevención de los problemas que en su detección después de producirse.

Además, debe aplicarse a todos los procesos, actividades o tareas con incidencia en la calidad de un producto o servicio, por lo que debe ser tan amplio como sea necesario para alcanzar los objetivos de calidad.

Por último, debe insistir y posibilitar una mejora continua de esa misma calidad que asegura, a todos los niveles y en todas las áreas de la organización. Por tanto, el SGC es un ente vivo, que debe ser revisado y adaptado a medida que cambia la organización o sus actividades.

1.9.20 Ventajas Del Sistema De Garantía De Calidad: ²⁷

La existencia de un Sistema de Garantía de Calidad en una organización anima a la misma a:

- Analizar los requisitos del cliente/grupos de interés.
- Definir los procesos que contribuyen al logro de servicios aceptables para el cliente.
- Mantener estos procesos bajo control.

²⁶http://www.webs.ulpgc.es/calidad/index.php?option=com_content&view=article&id=4&Itemid=93&language=es

²⁷www.webs.ulpgc.es/calidad/index.php?option=com...id

Además proporciona a la organización el marco de referencia para la mejora continua, con objeto de incrementar la satisfacción del cliente, a la vez que proporciona una confianza externa sobre su capacidad para prestar un servicio que satisfaga los requisitos previamente establecidos.

1.9.21 Para Qué Sirve El Sistema De Garantía De Calidad: ²⁸

Con la incorporación de estrategias de mejora continua, las universidades pueden desarrollar y controlar sus actuaciones, revisarlas y redefinirlas hasta lograr los objetivos previstos. Esto no supone una novedad en las universidades españolas. De hecho, con el apoyo de las agencias de evaluación, desde finales de la pasada década las universidades vienen realizando procesos de evaluación y certificación de sus enseñanzas y recogiendo las opiniones de estudiantes y otros colectivos sobre las mismas.

Ahora bien, a la luz las exigencias asumidas en el EEES se revela que las universidades necesitan ordenar sus actuaciones de un modo más sistemático para que contribuyan efectivamente a la garantía de calidad. Así, la elaboración de un conjunto ordenado y sistematizado de procedimientos podría satisfacer dicha necesidad, aportando un nuevo sentido a las diferentes actuaciones emprendidas en materia de evaluación de enseñanzas, servicios y profesorado, de análisis de la satisfacción de estudiantes y egresados, de análisis de la inserción laboral o de información a la sociedad.

Por ello, y en correspondencia a la confianza que la sociedad deposita en la gestión autónoma de las universidades y a la transparencia exigida en el marco del EEES, la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC) quiere garantizar que sus actuaciones están en la dirección apropiada para lograr los objetivos asociados a las enseñanzas que imparte, contando con su propio SGC formalmente establecido y públicamente disponible.

²⁸www.scribd.com/doc/86836470/Plan-de-Comunicaciones-SGC

1.9.22 Calidad De Atención:²⁹

Es uno de los pilares fundamentales de la prestación de los servicios de salud. Calidad de atención es el conjunto de características técnicas, científicas, materiales y humanas que debe de tener la atención de salud que se provee a los beneficiarios, para alcanzar los efectos posibles con los que se obtenga el mayor número de años de vida saludable y a un costo social y económicamente viable para el sistema y sus afiliados.

Sus características son oportunidad, agilidad, integridad, racionalidad, lógica científica, costo efectividad, eficiencia, humanidad, información, transparencia, consentimiento y grado de satisfacción del usuario.

1.9.23 Elementos Clave De La Calidad De Atención:³⁰

Los métodos sistemáticos de garantía de calidad en los servicios de planificación familiar y de salud reproductiva continúan evolucionando tanto en los países desarrollados como en los países en desarrollo. No obstante, el enfoque básico es claro. La buena calidad requiere:

- Una perspectiva centrada en el cliente que ayude a definir la calidad y establecer objetivos y estándares en los programas.
- Un conjunto de principios administrativos que precisen de una toma de decisiones participativa, colaboradora y basada en información y que se enfoquen en los sistemas y procesos para apoyar y habilitar al personal
- Una metodología para lograr, mantener y avanzar los servicios de buena calidad al abarcar los tres puntos del triángulo de garantía de calidad: es decir, el diseño de la calidad el control de la calidad, y el mejoramiento de la calidad

²⁹biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR2756.pdf

³⁰http://info.k4health.org/pr/prs/sj47/j47chap2_4.shtml

1.9.24 Parámetros De La Calidad De Atención: ³¹

Los principales parámetros a observar en cualquier atención de salud son los siguientes:

- **Relación proveedor/a usuaria/o.**

Se refiere al vínculo que establece el o la proveedor/a con las/os usuarias/os. En este ámbito es importante observar si el trato es respetuoso, amable, interesado en lo que le pasa a quien es nuestro usuario y si existe interacción de persona a persona y no una relación de poder o paternalista. Asimismo, es necesario evaluar si se respetan las normas de cortesía propias del lugar (por ejemplo: saludar, ofrecer asiento, etc.).

- **Intercambio de Información entre proveedor/a y usuaria/o.**

Se refiere precisamente a la adecuada *retroalimentación* que se da entre ambas personas y que permite al proveedor/a contar con una información completa y veraz acerca del usuaria/o, con el fin de poder brindarle un buen servicio. Es importante que exista el tiempo adecuado para escuchar y realizar una entrevista competente y amable, dando confianza al usuario/a para contestar los datos requeridos y expresar dudas. Se debe tomar en cuenta, que muchas veces en Salud Sexual y Reproductiva, la información requerida tiene que ver con un ámbito muy íntimo y privado de la persona, por lo que si no se ha generado confianza suficiente, el usuario puede omitir información.

- **Capacidad – Competencia Técnica.**

Es importante que los/as profesionales realicen una atención integral, viendo a quienes atienden como individuos y no como un órgano, un problema, o un caso clínico. Implica además, estar al día en los programas de salud; actualizados en nuestro ámbito de acción y practicar medicina basados en la evidencia científica, para poder entregar al niño, su madre y la familia, todas las prestaciones que correspondan. Implica también orientar a los/as usuarios al

³¹www.icmer.org/documentos/salud_y.../calidad_de_atencion.pdf

cumplimiento de los programas de salud, o realizar interconsulta de cualquier problema que pesquemos, aunque no tenga que ver directamente con la atención que estamos realizando en ese momento. Por ejemplo derivación a: Vacunación, Programa Nacional de Alimentación Complementaria, etc. También requiere aplicar nuestros conocimientos, para educar a las madres, padres y figuras de apoyo en el cuidado de la salud propia y de sus hijos/as, así como en habilidades para la crianza. No menos importante es, conocer las limitaciones que se tienen, a fin de efectuar diagnósticos adecuados y referencias a otros especialistas cuando sea necesario.

- **Mecanismos para incentivar los seguimientos.**

Describe los medios y acciones con que cuentan los/las profesionales y cómo los aplican con el objeto de lograr que las personas atendidas asistan a los controles programados. Se requiere de habilidades para motivar a los/las usuarios/as a cumplir las citas, explicándole los objetivos del control, las ventajas de efectuar la próxima actividad de salud en la fecha prevista y los beneficios que se recibirán.

También implica la utilización de todos los medios disponibles a nuestro alcance, para lograr el cumplimiento de las atenciones y programas. Por ej: uso de medios de comunicación o recursos de la comunidad.

- **Interrelación con otros Servicios.**

Se refiere al conocimiento que los/las profesionales tienen de las atenciones y servicios con que cuenta el sistema y el extra-sistema y del cuándo, cómo, dónde y a quién, referir aquellos problemas o patologías que esté fuera de su alcance resolver. Es importante que estén informados de los pormenores de la atención que prestan otros establecimientos, con el fin de dar orientaciones claras y precisas (por ejemplo: el horario en que atienden). Esto debe incluir tanto la red pública como privada, ONG e instituciones sin fines de lucro.

- **Comunicación.**

Verbal: Es el lenguaje formal con que el/la proveedor/a se comunica con la persona atendida y es importante que este sea el adecuado para ella. Es deseable que los/las profesionales adapten los términos médicos al lenguaje de las/los usuarias/os según su edad, nivel educacional, etc., acompañando el término médico con la palabra usada en forma informal.

No Verbal: Se refiere al lenguaje corporal que manifiesta quien atiende (posturas, gestos, ademanes, actitud). En este punto es importante conservar la coherencia, entre lo que se está diciendo y lo que está mostrando el cuerpo y el rostro (por ejm: interés, desinterés, apuro, impaciencia, empatía, etc.)

- **Privacidad.**

Aquí son relevantes las características del lugar en que se realiza la atención y la forma en que se atiende. La reunión de estas condiciones debe permitir una relación interpersonal en un ambiente de privacidad. Es imprescindible la actitud de respeto, mostrada no sólo por quien atiende, sino también por el resto del personal. Por ejemplo: Un box de atención puede ser aislado, aparentemente adecuado, pero si existe personal que circula, o entra y sale durante la atención, se convierte en un lugar sin privacidad. Esto es especialmente importante en los servicios de SSR, porque las personas depositan su confianza en quien las está atendiendo, no necesariamente en el resto del personal de la unidad ni mucho menos al de otros servicios del centro de salud.

- **Confidencialidad.**

Todos los/as profesionales de salud están obligados/as a la confidencialidad, esto es, al resguardo de la información que entregan las personas atendidas. Es un elemento esencial en la atención de Salud Sexual y Reproductiva, donde la confidencia obtenida pertenece al ámbito más privado de la vida de las personas.

Los profesionales y los servicios de salud deben contar con sistemas seguros para resguardar la privacidad.

- **Presentación y Orden.**

Se refiere tanto a la presentación personal de quienes brindan la atención, como al orden y aseo del establecimiento asistencial. Es indispensable contar con un lugar limpio, puesto que de no ser así, las personas consideran que se les está faltando el respeto, que no se las considera. También hay que observar si el lugar tiene las comodidades mínimas. Por ejemplo, si está adecuadamente ventilado en verano y calefaccionado en invierno. Especialmente importante, es la limpieza de los servicios higiénicos utilizados por el público.

- **Aspectos Negativos y Observaciones.**

Es muy importante identificar las barreras a la calidad de atención. Para esto se puede observar y consignar cualquier evento que estuviera perturbando o favoreciendo la atención. Resulta muy útil que pidamos a alguien, que no sea de nuestra unidad, que realice un sencillo flujo grama de la atención que estamos brindando, observe el sistema y nos dé su opinión. Por ejemplo, donde pueden estar las causas de las demoras, que podrían estar enfrentando nuestros/as usuarias/os.

- **Trabajo en Equipo**

El Trabajo en Equipo nos permite, ponernos de acuerdo en la visión del Servicio que queremos prestar, emitir mensajes coherentes logrando mayor credibilidad con nuestras/os usuarias/os, mejorar la calidad de la atención y trabajar en armonía. Este punto es importantísimo si queremos lograr una atención integral de las personas y prevenir el estrés personal y laboral, ya que un buen trabajo en equipo facilita nuestra atención y mejora nuestra satisfacción laboral.

1.9.25 Cliente: ³²

Harrington (1998, pág. 6) define a los clientes como:

- Las personas más importantes para cualquier negocio.
- No son una interrupción en nuestro trabajo, son un fundamento.
- Son personas que llegan a nosotros con sus necesidades y deseos y nuestro trabajo consiste en satisfacerlos.
- Merecen que le demos el trato más atento y cortés que podamos.
- Representan el fluido vital para este negocio o de cualquier otro, sin ellos nos veríamos forzados a cerrar.
- Los clientes de las empresas de servicio se sienten defraudados y desalentados, no por sus precios, sino por la apatía, la indiferencia y la falta de atención de sus empleados.

1.9.26 Tipos De Cliente: ³³

1. Clientes Contacto. Los individuos que primero contactan al consultor con una petición, pregunta o asunto.
2. Clientes Intermedios. Los individuos o grupos que se involucran en varias entrevistas, reuniones y otras actividades mientras evoluciona el proyecto.
3. Clientes Primarios. Los individuos que finalmente poseen el problema o asunto que está siendo desarrollado; también son típicamente aquellos que pagan las cuentas de consultor o cuyo presupuesto cubre el proyecto de consultoría.
4. Clientes No Consientes. Miembros de la organización o sistema de cliente sobre, debajo y en relaciones laterales con los clientes primarios que serán afectados por las intervenciones pero que no están conscientes de que serán impactados
5. Clientes Final. La comunidad, la organización total, un grupo ocupacional, o cualquier otro grupo por el que se preocupa el consultor

³²www.hacienda.go.cr/.../8ComunicacionEfectivayServicioalCliente/

³³es.scribd.com/doc/14554242/El-Concepto-de-Cliente

y cuyo bienestar debe ser considerado en cualquier intervención que el consultor realice.

6. “No-Clientes” Involucrados. Finalmente, uno debe notar que en cualquier esfuerzo por cambiar, pueden haber individuos o grupos que están conscientes de lo que está ocurriendo, que no calzan con ninguna de las definiciones de cliente entregada anteriormente, y cuyos intereses pueden ser frenar o detener el esfuerzo por ayudar. En cualquier encuadre social y organizacional habrán temas políticos, juegos de poder, agendas ocultas, y metas conflictivas que el consultor debe tener en mente al planificar y ejecutar varias intervenciones.

1.9.27 Consideraciones Para El Cliente: ³⁴

Algunas consideraciones de Philip Kotler acerca de los clientes:

- Si no prestan atención a sus clientes, alguna otra empresa lo hará.
- Las empresas deben considerar a sus clientes como un activo que debe ser gestionado como cualquier otro activo de la empresa.
- Los productos van y vienen. El reto de las empresas se centra en que sus clientes duren más que sus productos. Tienen que considerar más los conceptos ciclo de vida del mercado y ciclo de vida del producto.

1.9.28 Características Del Cliente:³⁵

Un buen cliente se gana con la confianza de los administradores y/o empleados de un establecimiento, o bien con la seguridad de los servicios y productos que se venden y ofrecen, un buen cliente es aquel que no se siente presionado por su agente, sino más bien complacido y cómodo. Un comprador compulsivo NO es un buen cliente.

³⁴Del Libro Los 80 Conceptos Esenciales del Marketing de la A a la Z, De KotlerPhilip,Pearson Educación S.A. Pág. 8 y 9.

³⁵<http://mx.answers.yahoo.com/question/index?qid=20071205094858AAEc0wU>

Algunas Características De Un Buen Cliente Son:

- ✓ Seguridad en sí mismo.
- ✓ Estabilidad económica.
- ✓ Regularmente tienen buenas relaciones personales, familiares y públicas.
- ✓ Adquieren cosas que son útiles en su vida cotidiana (relojes, organizadores personales, celulares, computadoras personales)
- ✓ Comen en lugares que concurren regularmente.
- ✓ Ahorran y destinan los gastos a cada elemento importante respectivamente.
- ✓ Son ordenados y planean las compras sistemáticamente.
- ✓ Resisten más los ataques de publicidad o abordajes sobres comerciales, televisivos, auditivos o personales que los compulsivos.

Es importante destacar que un buen comprador o cliente es aquel que se siente seguro con sus compras y estabilidad financiera, no se confunda tampoco con un Frikkie, que solo compra por placer.

1.9.29 Importancia Del Cliente.³⁶

Uno de los principios legados por la Calidad Total, es el referido a "la siguiente etapa de su proceso es su cliente" lo cual vino a ser conocido como Cliente Interno dando gran importancia al análisis de los procesos río abajo, siguiendo su cauce natural.

Hoy día el concepto de Cliente Interno, se mantiene vigente y es reforzado en los principios de la gestión de la calidad, con el "Enfoque basado en procesos", y el "Enfoque de sistemas". Premios como el "Malcolm Baldrige" o el de la "Excelencia" de la Cámara de Industrias de Costa Rica en la categoría de "Gestión de Procesos", también reconocen la importancia del Cliente Interno.

³⁶http://www.wikilearning.com/articulo/el_cliente_interno-la_importancia_del_cliente_interno/11161-1

La metodología para el establecimiento de la conocida filosofía de Motorola sobre 6 Sigma, (ver Qué es 6 Sigma) establece como una de las condiciones la identificación de clientes internos.

Karl Albretch en su libro "Cliente Interno" dice: "Si desea que las cosas funcionen afuera, lo primero que debemos hacer es que funcionen adentro". Esto obliga a que las empresas desarrollen una cultura de servicio hacia lo interno de la empresa, si es que quieren ser reconocidas por sus clientes por la calidad de servicio que brindan.

Tanto en las evaluaciones de participantes en el "Premio a la Excelencia", como en las auditorías de los sistemas de Gestión de la Calidad de ISO, hemos encontrado muy pocas empresas, con una metodología para administrar el servicio al Cliente Interno o diciéndolo en términos de ISO: una forma para "gestionar las interacciones entre los procesos".

Se requiere unos pocos pasos para desarrollar una cultura de Servicio

Interno:

- 1.- Identificar los Procesos y sus interacciones (Principio de ISO).
- 2.- Identificar los clientes internos de esos procesos.
- 3.- Identificar los productos entregados a esos clientes.
- 4.- Definir las posibles características de calidad valoradas por esos clientes (ponerse en los zapatos del cliente).
- 5.- Confirmar con los clientes los criterios definidos (preguntarle a ellos).
- 6.- Negociar parámetros de medición para el logro de satisfacción de esos criterios.(Contratos)
- 7.- Traducir las necesidades de los clientes en requisitos para la prestación del Servicio (QFD).
- 8.- Iniciar el proceso de Mejora Continua o Kaizen (AMEF, Análisis de Modo y Efectos de Falla, Seis Sigma, Cpk, Índice de Capacidad de Proceso).

1.9.30 Servicio: ³⁷

Harovitz (1997, Pág. 3). Define el servicio como "El conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo".

Fischer y Navarro (1994, Pág. 185). Aporta que los servicios son " Un tipo de bien económico, constituye lo que denomina el sector terciario, todo el que trabaja y no produce bienes se supone que produce servicios".

1.9.31 Características de los servicios: ³⁸

Albrecht (1988, Pág. 36) las define de la siguiente manera:

- Un servicio no puede conducir, inspeccionar, apilar o almacenar centralmente. Generalmente lo presta, donde quiera que esté el cliente, gente que está más allá de la influencia inmediata a la Gerencia.
- La persona que recibe el servicio no tiene nada tangible, el valor del servicio depende de su experiencia personal
- Si se prestó inadecuadamente, un servicio no se puede revocar, si no se puede repetir, entonces las reparaciones es el único medio recursivo para la satisfacción del cliente.
- La prestación del servicio generalmente requiere interacción humana en algún grado; comprador y vendedor se ponen en contacto en una forma relativamente personal para crear el servicio.

1.9.32 Herramientas Para Mejorar El Servicio: ³⁹

- **Kaizen Wellington (1997, Pág. 14) Redacta que el Kaizen se traduce como:**

"Mejoramiento (Kai, que significa cambio, y Zen que significa bueno). Se usa para describir un proceso gerencial y una cultura empresarial que ha llegado a

³⁷www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/.../kaigamac.htm

³⁸www.hacienda.go.cr/.../8ComunicacionEfectivaServicioalCliente/

³⁹www.monografias.com > [Administracion y Finanzas](#)

significar mejoramiento continuo y gradual, implementando mediante la participación activa y compromiso de todos los empleados de una compañía en lo que dicha compañía hace y, más precisamente en la forma en cómo se realizan las actividades.

- **Imai (1998, Pág. 2) define el Keizen como:**

"El mejoramiento continuo, el cual involucra a todas las personas, tanto Gerentes como trabajadores y ocasiona un gasto relativamente pequeño. El Kaizen puede mejorar la calidad, reducir el costo en forma considerable y satisfacer los requerimientos de entrega de los clientes, sin inversión o introducción significativa de nueva tecnología".

- **Gembalmi (1998, Pág. 12-13) Señala que es:**

"Una palabra japonesa que significa lugar real. Ahora adaptada a la terminología gerencial para referirse a lugar de trabajo". Según Imai el Gemba debe ser el lugar de todos los mejoramientos y la fuente de toda información, por tanto la Gerencia debe mantenerse un estrecho contacto con las realidades del Gemba, con el fin de solucionar cualquier problema dentro del mismo. En otras palabras cualquier asistencia que la Gerencia suministre debe surgir de las necesidades específicas del lugar de trabajo.

1.9.33 La Percepción En La Calidad De Servicio: ⁴⁰

La Percepción, es muy importante en el tema de Calidad de Servicio, ya que esta muchas veces sesga nuestra forma de identificar las necesidades, cualidades o gustos de nuestro cliente. Por este motivo debemos conocer muy bien que es la percepción para evitar caer en errores, tomando en cuenta que la Calidad de Servicio es subjetiva.

Podríamos definir la percepción, como la capacidad de organizar los datos y la información que llega a través de los sentidos en un todo, creando un

⁴⁰marlon-turismo-asesoria.blogspot.com/.../la-percepcion-en-la-calidad

concepto, basado en nuestra formación y experiencia. Los aspectos que influyen sobre la persona que percibe son:

1. Las necesidades y deseos, es decir, la motivación de la persona la cual le hace percibir aquello que le proporcionaría satisfacción.
2. Las expectativas; se tiende a percibir lo que se espera, aquello que resulta más familiar.
3. El estilo de cada persona para enfrentarse al ambiente que lo rodea. Algunas personas perciben más un conjunto de detalles, no pudiendo recordar por separado algunas características específicas del objeto; otras en cambio reparan en tales detalles.
4. La educación que recibió en el hogar considerando la forma de ver la vida (dinero, trabajo, valores, religión, etc.).
5. La formación académica, también guía nuestra forma de ver o sentir las cosas o situaciones.

1.9.34 Cualidades De La Calidad De Los Servicios De Salud:⁴¹

1. **Accesibilidad.** Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
2. **Oportunidad.** Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.

⁴¹www.acreditacionensalud.org.co/acreditacion.php?IdSub=115...29

3. **Seguridad.** Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.
4. **Pertinencia.** Es el grado en el cual los usuarios obtienen el servicio que requieren, con la mejor utilización de los recursos de acuerdo con la evidencia científica y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales.
5. **Continuidad.** Es el grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basada en el conocimiento científico.

1.9.35 Componentes De La Calidad Para Los Servicios De Salud: ⁴²

- Calidad intrínseca
- Costos
- Atención o nivel de servicio,
- Seguridad
- Motivación o disposición de los empleados

1.9.36 Dimensiones De La Calidad De Los Servicios De Salud: ⁴³

- Técnico-científica (se construyen estándares)
- Servicio (satisfacer la necesidad)

1.9.37 Servicio Al Cliente:⁴⁴

Son muy diversas las definiciones que existen sobre el servicio, algunas de ellas son:

⁴²drupal.cvudes.edu.co/files/OI_83.ppt

⁴³drupal.cvudes.edu.co/files/OI_83.ppt

⁴⁴http://www.conductitlan.net/psicologia_organizacional/servicio_al_cliente.pdf

- El servicio es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio básico, como consecuencia de la imagen y la reputación del mismo (Jaques Horovitz)
- Servicio es en primer lugar un proceso. Mientras que los artículos son objetos, los servicios son realizaciones (L.Berry, R. Bennet y W. Brown).
- El servicio no es más que el conjunto de soportes que rodean al acto de comprar.
- Los servicios hacen referencia algunas veces a bienes intangibles y una de sus principales características es que en general coincide el momento de su producción con el momento de consumo (Pearce, 1981).
- Los servicios afectan a la producción y al consumo de bienes, son intangibles y se caracterizan porque pueden consumirse al mismo tiempo que se producen. Las actividades de servicios suelen ser frecuentemente intensivas en la utilización de la fuerza de trabajo (Bannock, Baxter y Ress)

1.9.38 Importancia Del Servicio Al Cliente:⁴⁵

El servicio al cliente juega un papel importante en el desarrollo y mantenimiento de la fidelidad y satisfacción del cliente. La fidelización del cliente permite a la organización retenerlo de manera que asegura la rentabilidad de la inversión Inicial de captación, desarrollo de productos y prestación del servicio. Por este motivo el servicio al cliente deber ser considerado como una de las actividades estratégicas básicas de la empresa.

1.9.39 Principios Del Servicio Al Cliente:⁴⁶

Existen diversos principios que se deben seguir al llevar a cabo el servicio al cliente, estos pueden facilitar la visión que se tiene acerca del aspecto más importante del servicio, el cliente.

⁴⁵[http://www.programaempresa.com/empresa/empresa.nsf/0/e88d210e51f9371ac125705b002c66c9/\\$FILE/cliente1y2.pdf](http://www.programaempresa.com/empresa/empresa.nsf/0/e88d210e51f9371ac125705b002c66c9/$FILE/cliente1y2.pdf)

⁴⁶Pilot. "Manual de Consulta de Servicio al Cliente, Price Watherhouse Cooper.2003

- ❖ Hacer de la calidad un hábito y un marco de referencia.
- ❖ Establecer las especificaciones de los productos y servicios de común acuerdo con todo el personal, con los clientes y proveedores.
- ❖ Anticipar y satisfacer consistentemente las necesidades de los clientes.
- ❖ Dar libertad de acción a todos los empleados que tengan trato con los clientes, es decir autoridad para atender sus quejas. Preguntar a los clientes lo que quieren y dárselos y otra vez, para hacerlos volver.
- ❖ Los clientes siempre esperan el cumplimiento de su palabra. Prometer menos, dar más, Mostrar respeto por las personas y ser atentos con ellos.
- ❖ Reconocer en forma explícita todo esfuerzo de implantación de una cultura de calidad. Remunerar a sus empleados como si fueran sus socios (incentivos).
- ❖ Hacer como los japoneses. Es decir, investigar quiénes son los mejores y cómo hacen las cosas, para apropiarse de sus sistemas, para después mejorarlos.
- ❖ Alentar a los clientes a que digan todo aquello que no les guste, así como manifiesten lo que sí les agrada.
- ❖ Lo más importante, no dejar esperando al cliente por su servicio, porque todo lo demás pasará desapercibido por él, ya que estará molesto e indispuesto a cualquier sugerencia o aclaración, sin importar lo relevante que ésta sea. Todo esto se lleva a cabo para el beneficio de los servicios y que los diferentes tipos que se ofrezcan y que hallan en el entorno se pueda llevar a cabo y que no perjudique a ningún cliente o empresa.

1.9.40 Características Del Servicio Al Cliente:⁴⁷

Algunas Características De Los Servicios Son Los Siguietes:

- Un servicio es más un proceso que un producto.
- Un servicio casi nunca se puede almacenar.
- El servicio no se puede inspeccionar o supervisar de manera rígida o inamovible, como ocurre con un producto.
- No se puede predeterminar de antemano la calidad final de un servicio.
- La materia prima fundamental de casi todo proceso de servicio es la información.
- Los servicios como resultado ocurren o suceden, no permanecen, tienen un principio y un fin de en el tiempo, son finitos en función del consumo o su demanda.
- Los servicios se basan en la confianza entre las personas.
- En el sector servicios, cuando menos alguno sino es que varios, de los trabajadores que lo generan o producen, tienen trato directo con el cliente o consumidor final.
- Los trabajadores tienen como contenidos del trabajo los relacionados con ser productores, procesadores, distribuidores y operadores de la información.

1.9.41 La Atención Centrada En El Cliente:⁴⁸

El otorgar prioridad máxima al cliente es clave para mejorar la calidad de los servicios de salud y planificación familiar. Los planificadores, administradores y prestadores de servicios pueden crear y ofrecer servicios que cumplan con los estándares médicos y traten a los clientes como desean ser tratados.

El adoptar un enfoque centrado en el cliente suele requerir un cambio de actitud. Aun cuando tratan de prestar servicios de buena calidad, la mayoría de los prestadores de servicios y demás miembros del personal de salud han dado

⁴⁷http://www.conductitlan.net/psicologia_organizacional/servicio_al_cliente.pdf

⁴⁸masatribe.blogspot.com/2008/05/imp-serv-cliente-ext-salud.html

por sentado que ellos, como expertos en el campo de la salud, saben lo que más le conviene al cliente. Al orientarse hacia el cliente, se reconoce que las inquietudes y preferencias del cliente también son válidas e importantes.

La orientación hacia el cliente también proporciona una nueva perspectiva con respecto a la administración de programas. También se debe cubrir los deseos y las necesidades de los miembros del personal programático si ellos han de motivarse y prestar servicios de buena calidad constantemente. Por lo tanto, los proveedores iniciales y sus supervisores pueden considerarse, en terminología administrativa, "clientes internos".

1.9.42 Otorgamiento Máximo Al Cliente:⁴⁹

Muchas organizaciones de salud, así como muchas empresas privadas, históricamente han visto al cliente como un destinatario pasivo de los servicios o productos (262). Como expertos, los administradores de más alto rango se consideran al tope de la jerarquía de su organización, mientras que el cliente figura al fondo. En cambio, las organizaciones orientadas hacia el cliente lo elevan hasta la posición más alta.

En los servicios de salud centrados en el cliente, el cliente es lo primordial en todo momento de la planeación, implantación y evaluación de la prestación de servicios (99). El cliente es el experto con respecto a sus propias circunstancias y necesidades (262, 372). El personal del programa reúne información sobre los clientes para crear y ofrecer servicios adecuados (344). Las preferencias del cliente guían todo aspecto de la prestación de servicios, desde el horario de la clínica hasta las técnicas de orientación y la toma de decisiones sobre anticonceptivos.

Asimismo, los servicios centrados en el cliente continúan valorando la pericia de los profesionales de salud. Los prestadores de servicios poseen las habilidades y los conocimientos especializados para ayudar al cliente a tomar

⁴⁹unesdoc.unesco.org/images/0015/001591/159155s.pdf

decisiones informadas, para garantizar la seguridad del cliente y para mantener la calidad técnica de atención. Por ejemplo, el cliente debe escoger su propio método anticonceptivo, basándose en sus planes para tener hijos, en su situación personal y en sus preferencias individuales, pero sólo después de que un profesional de salud le haya proporcionado información sobre la gama de métodos disponibles y sobre las ventajas y desventajas del método preferido por el cliente, y lo haya examinado conforme a los criterios de elegibilidad médica (189).

1.9.43 Seguridad Y Comodidad: ⁵⁰

Wellington (1997, Pág. 59) considera que:

"Se debe proveer iluminación, techo y señalización suficiente en todos los estacionamientos y entradas, asegurar que todo el entorno interno cumpla con las reglamentaciones relevantes de salud, comodidad y serenidad y asegurar que el espacio físico satisfaga la dinámica de interacción humana".

1.9.44 Tecnología: ⁵¹

Wellington (1997, Pág. 142-147) establece que:

"La tecnología siempre debe ser una herramienta en una operación de servicio al cliente, nunca el amo.

Su propósito fundamental es instruir a los miembros de la organización acerca de aspectos tales como: funciones, normas, procedimiento, política, objetivos, manejo de operaciones y administración de sistema de procesamiento de datos, ya sea en forma manual o electrónica.

⁵⁰www.monografias.com > [Administracion y Finanzas](#)

⁵¹www.monografias.com > [Administracion y Finanzas](#)

1.9.45 Ética:⁵²

Wellington (1997, Pág. 61) establece que "se debe ser incuestionablemente legal, no discriminatorio, moral y transparente."

1.9.46 Conducta:⁵³

Wellington (1997, Pág. 61) señala que la conducta debe ser "imparcial", gustosamente servicial, objetivo, justo, honesto, irreprochable y auténticamente centrado en el cliente y aprender de la crítica constructiva.

En la empresa los empleados deben asumir una conducta amable, sensibles, hepáticos, confiables, conoedores, leales al equipo corporativo entrenados y facultados para actuar, y cuya apariencia personal, incluyendo la limpieza personal y el uso del uniforme completo, si es el caso, sean consistentes con las expectativas de los clientes.

1.9.47 Construcción De Escalas:⁵⁴

Las escalas son instrumentos de medición o pruebas psicológicas que frecuentemente son utilizadas para la medición de actitudes. Summers (1982) define el término actitud como la "... suma total de inclinaciones y sentimientos, prejuicios o distorsiones, nociones preconcebidas, ideas, temores, amenazas y convicciones de un individuo acerca de cualquier asunto específico," (p. 158). La actitud se expresa por medio de opiniones, por ejemplo una persona que expresa su opinión sobre la caída del muro de Berlín y la reciente desintegración de la Unión de Repúblicas Socialistas Soviéticas, refleja una actitud específica sobre los hechos referidos.

En una escala de medición de actitudes no interesa propiamente la opinión o el conjunto de palabras que expresa la persona. Lo que en realidad es importante

⁵²www.hacienda.go.cr/.../8ComunicacionEfectivayServicioalCliente/

⁵³www.monografias.com > [Administracion y Finanzas](#)

⁵⁴www.eumed.net/libros/2006c/203/2k.htm

es la actitud de quién opina. La escala de medición de actitudes analiza los pensamientos y sentimientos de la persona hacia los hechos ya especificados. Las actitudes pueden medirse a través de diversos tipos de escalas entre las que destacan la escala de actitudes tipo Likert y el escalograma de Guttman.

1.10 ANTECEDENTES

Luego de revisar en la biblioteca de la Universidad Católica De Santa María y de las bibliotecas virtuales no se encontró ninguna tesis sobre el Análisis De Los Factores De Calidad Del Servicio Y Su Influencia En La Atención Prestada A Los Clientes Del Hogar Clínica San Juan De Dios.

1.11 HIPÓTESIS

Dado que: La Calidad de atención es Fuente de ventaja competitiva para las organizaciones de salud.

Es Probable: Analizando los factores de calidad podemos determinar cómo están influyendo en la atención de los clientes del Hogar Clínica San Juan De Dios.



CAPITULO II

PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

2.1 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Cuadro N°2
TECNICAS E INSTRUMENTOS

Las técnicas que realizaremos para la realización de esta investigación son las siguientes:

TECNICAS	INSTRUMENTOS	FUENTES
OBSERVACION DOCUMENTAL	FICHA DE OBSERVACION	INTERNET
		TEXTOS
ENCUESTA	CUESTIONARIO	USUARIOS

Fuente: Elaboración Propia

2.2 CAMPO DE VERIFICACION

2.2.1 AMBITO DE LOCALIZACION

Hogar Clínica San Juan de Dios

2.2.2 UBICACIÓN TEMPORAL

El presente estudio empezó a desarrollarse desde el mes de Febrero del presente año, en el que se tuvo que buscar información para definir y ajustar el tema de materia de investigación, y se prevé que este culmine a fines de diciembre del presente año

2.2.3 UNIDADES DE ESTUDIO

2.2.3.1.- UNIVERSO

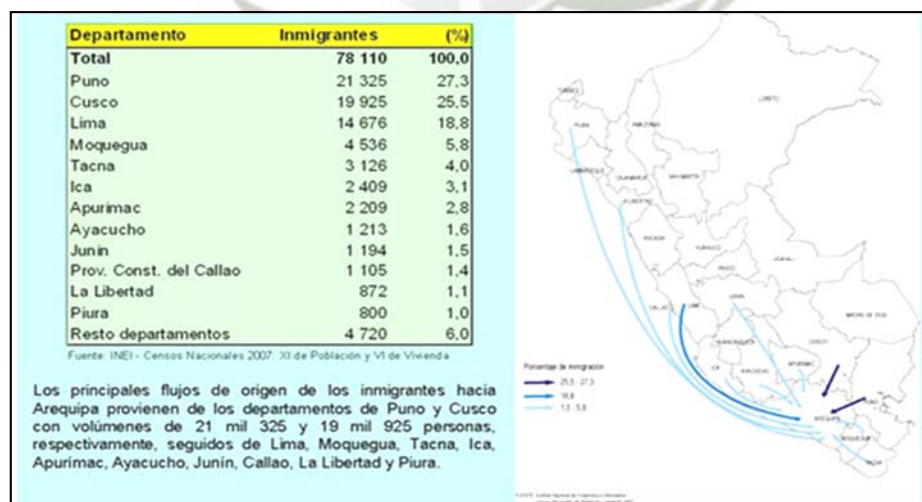
El Universo Serán las Personas que residen en la Ciudad Arequipa y los inmigrantes tanto nacionales como extranjeros que sean mayores de Edad.

Población Proyectada:



Fuente: INEI

Inmigrantes Nacionales:



Fuente: INEI

Inmigrantes Extranjeros:

El turismo en Arequipa es un factor importante en la economía de la ciudad, en el año 2010 arribaron 258110 visitantes, cifra constituida por 180000 turistas extranjeros que y 78.110 turistas nacionales que representan el porcentaje restante; mismos que llegan a la ciudad para conocer sus atractivos turísticos, consolidándose como una de las tres ciudades más visitadas de Perú.

2.2.3.2.- MUESTRA

El proceso de cálculo de la muestra elegido es el método de precisión estadístico para poblaciones finitas, según el cual la presente investigación cuantitativa maneja los siguientes datos estadísticos:

Se tomara en cuenta para las encuestas un nivel de confianza de 95% y un error de muestra del 5% y una probabilidad de ocurrencia del 50%.

Para calcular el tamaño de la muestra suele utilizarse la siguiente fórmula:

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

Donde:

- ✚ n = el tamaño de la muestra.
- ✚ N = tamaño de la población.
- ✚ σ = Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.
- ✚ Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza

equivale a 1,96 (como más usual) o en relación al 99% de confianza equivale 2,58, valor que queda a criterio del investigador.

- ✚ e = Límite aceptable de error muestral que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del encuestador.

POBLACION AREQUIPA	1218168	82.52%
TURISTA NACIONAL	78110	5.29%
TURISTA INTERNACIONAL	180000	12.19%
TOTAL	1476278	100.00%

POBLACION	1476278	
PROBABILIDAD DE OCURRENCIA (P)	50%	
PROBABILIDAD DE NO OCURRENCIA (Q)	50%	
NIVEL DE CONFIANZA	95%	1.96
MARGEN DE ERROR	5%	

TAMAÑO DE MUESTRA	384
-------------------	-----

Cantidad De Encuestas Por Tipo De Turista:

POBLACION AREQUIPA	317
TURISTA NACIONAL	20
TURISTA INTERNACIONAL	47
TOTAL	384

Para poder determinar la Muestra desde el punto de los médicos, se tomara en cuenta el método de muestreo probabilística para la población finita.

Se tomara en cuenta para las encuestas un nivel de confianza de 95% y un error de muestra del 5% y una probabilidad de ocurrencia del 50%.

DOCTORES	204	100.00%
TOTAL	204	100.00%

POBLACION	204	
PROBABILIDAD DE OCURRENCIA (P)	50%	
PROBABILIDAD DE NO OCURRENCIA (Q)	50%	
NIVEL DE CONFIANZA	95%	1.96
MARGEN DE ERROR	5%	

TAMAÑO DE MUESTRA	133
-------------------	-----

CANTIDAD DE ENCUESTAS :

DOCTORES	13	0.1
TOTAL	133	

2.3 ESTRATEGIA DE RECOLECCION DE DATOS

Para un mejor análisis e interpretación de los resultados, se debe realizar una serie de técnicas que nos permitirán encarar la investigación de forma más clara y precisa respecto a la cantidad de datos posibles es por esto que nos enfocamos en dos puntos:

2.3.1. EN LA PREPARACION

Se realizaran Observaciones Documentales y de Campo para conseguir información sobre cómo se brinda el servicio.

Se aplicaran 384 encuestas a las personas que se encuentran esperando por Consultorio Externo del Hogar Clínica San Juan de Dios para tener un alcance general sobre la situación actual y sobre las variables más importantes identificadas, Se evaluara el grado de conocimiento, cuales son las necesidades de estos clientes y las características del servicio que se brinda, para profundizar esta investigación se aplicara 13 encuestas hacia los médicos donde se podrá observar el punto de vista de ambos lados.

2.3.2. EN LA EVALUACION

Con los resultados obtenidos se tabulara la información y se procesara los resultados con un análisis descriptivo relacional.

2.4 RECURSOS NECESARIOS

2.4.1 HUMANOS

Las personas con las que se contara son los autores y responsables de la presente investigación.

2.4.2 FISICOS

- Ambiente Hogar Clínica San Juan de Dios
- Ambiente particular de trabajo

2.4.3 MATERIALES

Se requerirá para realizar el presente trabajo de investigación, una computadora, una impresora, materiales de escritorio y software estadístico para el procesamiento de la información.

2.4.4 FINANCIEROS

El integro de lo que requiera será financiado exclusivamente por los responsables del presente trabajo de investigación.



Cronograma de Actividades

ACTIVIDAD	1° Mes	2° Mes	3° Mes	4° Mes	5° Mes	6° Mes	7° Mes	8° Mes	9° Mes	10° Mes	11° Mes	12° Mes	13° Mes	14° Mes
Recolección de Información														
Marco Teórico														
Planeamiento Teórico														
Planeamiento Operacional														
Entrega de Proyecto														
Espera de Documentación														
Corrección del Proyecto														
Desarrollo de Trabajo de Tesis														
Entrega del Borrador de Tesis														
Modificaciones del Borrador de Tesis														
Preparación para la sustentación de Tesis														
Sustentación de Trabajo de Tesis														

FUENTE: ELABORACION PROPIA



CAPITULO III

RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

CUADRO N° 3.1

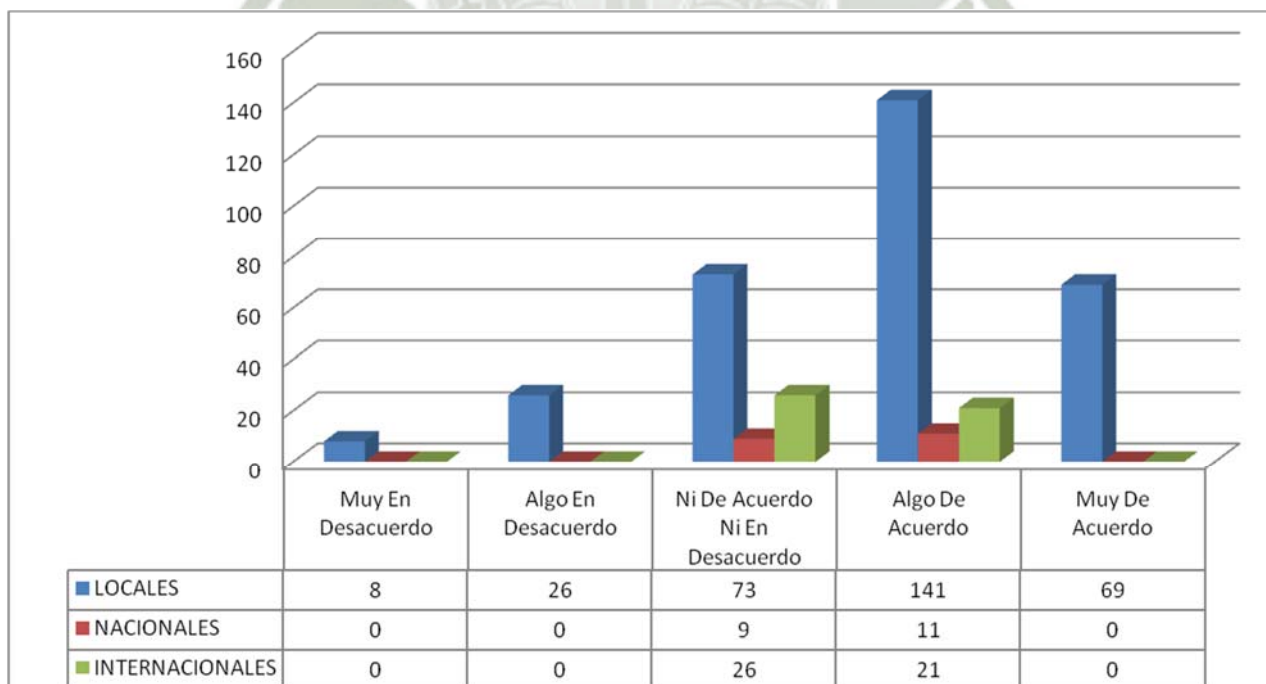
**¿ESTA USTED DE ACUERDO CON QUE LOS EQUIPOS DEL HOGAR
CLÍNICA SAN JUAN DE DIOS SE ADECUAN A SUS NECESIDADES?**

	LOCALES		NACIONALES		INTERNACIONALES		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Muy En Desacuerdo	8	2.52	0	0.00	0	0.00	8	2.08
Algo En Desacuerdo	26	8.20	0	0.00	0	0.00	26	6.77
Ni En Acuerdo Ni En Desacuerdo	73	23.03	9	45.00	26	55.32	108	28.13
Algo De Acuerdo	141	44.48	11	55.00	21	44.68	173	45.05
Muy De Acuerdo	69	21.77	0	0.00	0	0.00	69	17.97
TOTAL	317	100.00	20	100.00	47	100.00	384	100.00

FUENTE: ENCUESTA
ELABORACION: PROPIA

GRAFICO N° 3. 1

**¿ESTA USTED DE ACUERDO CON QUE LOS EQUIPOS DEL HOGAR
CLÍNICA SAN JUAN DE DIOS SE ADECUAN A SUS NECESIDADES?**



FUENTE: ENCUESTA
ELABORACION: PROPIA

3.1. ¿Está usted de acuerdo con que los equipos del Hogar Clínica San Juan de Dios se adecuan a sus necesidades?

Para contestar esta pregunta se debe tomar en cuenta que Cuando los equipos trabajan bien, los resultados pueden ser extremadamente poderosos. Un equipo efectivo puede ayudar a tomar mejores decisiones, puede avanzar con más celeridad y resolver los problemas de un modo mucho más creativo. Conforme el tiempo pasa los equipos se vuelven más complejos y con más facilidad ayudando así a los médicos con el diagnóstico.

No solo es importante el equipo que la clínica brinde si no también la sinergia creada por las diversas actividades de sus miembros, sus experiencias particulares y sus factores de motivación, permiten a los equipos responder antes a los cambios tecnológicos, económicos y de mercado en este mundo cada vez más complejo.

Al obtener los resultados se observa que 141 pacientes consideran que los equipos que presenta el Hogar Clínica San Juan de Dios son buenos, en el caso de los pacientes nacionales 11 de ellos comparten la misma opinión que los pacientes locales al observar que están algo de acuerdo con que los equipos son modernos, en el caso de los pacientes internacionales 26 de ellos consideran que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con los equipos que ofrece la Clínica.

CUADRO N° 3. 2

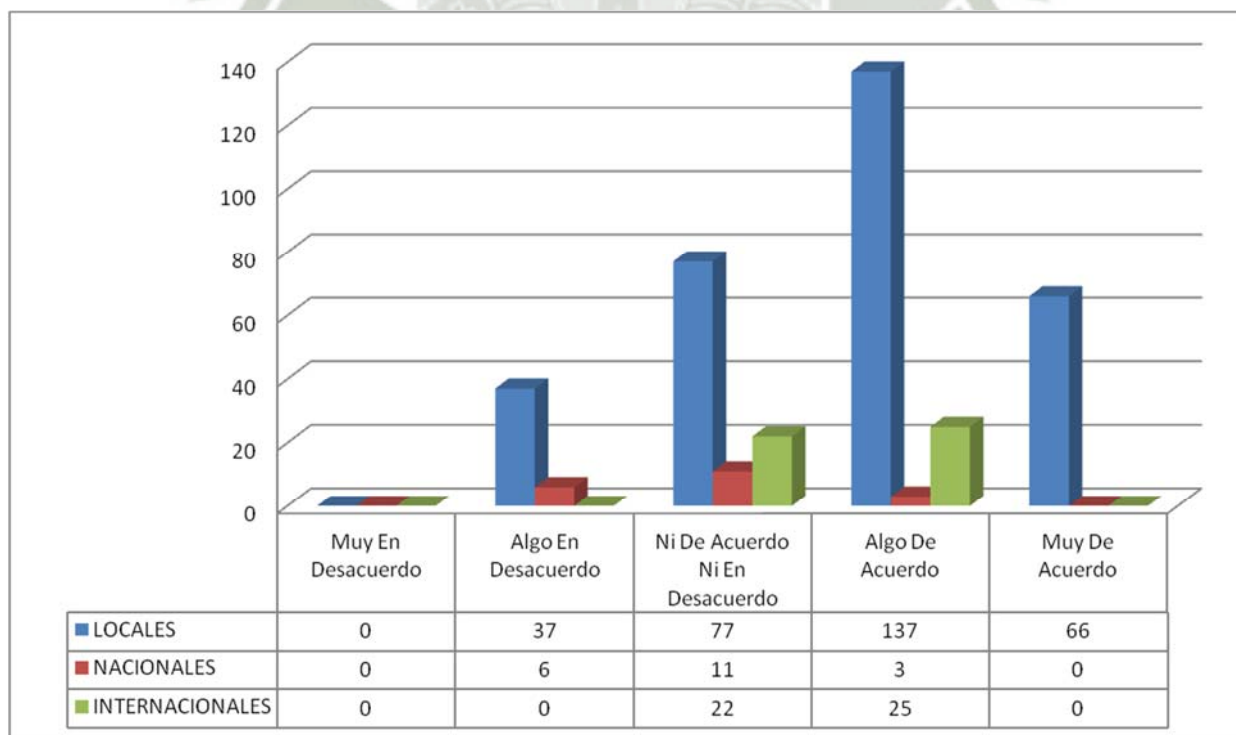
¿Las Instalaciones físicas son adecuadas y limpias para el servicio que le brinda la Clínica San Juan de Dios?

	LOCALES		NACIONALES		INTERNACIONALES		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Muy En Desacuerdo	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
Algo En Desacuerdo	37	11.67	6	30.00	0	0.00	43	11.20
Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	77	24.29	11	55.00	22	46.81	110	28.65
Algo De Acuerdo	137	43.22	3	15.00	25	53.19	165	42.97
Muy De Acuerdo	66	20.82	0	0.00	0	0.00	66	17.19
TOTAL	317	100.00	20	100.00	47	100.00	384	100.00

FUENTE: ENCUESTA
ELABORACION: PROPIA

GRAFICO N° 3. 2

¿Las Instalaciones físicas son adecuadas y limpias para el servicio que le brinda la Clínica San Juan de Dios?



FUENTE: ENCUESTA
ELABORACION: PROPIA

3.2. ¿Las Instalaciones físicas son adecuadas y limpias para el servicio que le brinda la Clínica San Juan de Dios?

Cualquier iniciativa empresarial necesita infraestructuras e instalaciones, aún cuando sean simplemente una habitación de su domicilio y el mobiliario. La búsqueda de las instalaciones adecuadas y la dotación de infraestructuras es un aspecto crucial para el éxito del negocio. Obviamente, están muy condicionadas por la tipología del negocio a desarrollar pero, independientemente de este aspecto, siempre la ubicación de las instalaciones constituye un factor crítico de éxito, tanto si son instalaciones de atención al público, donde esto resulta evidente, como si son de almacenaje o producción, donde una errónea ubicación o tamaño podría provocar elevados costes logísticos.

En lo referente al rubro de las instalaciones de la Clínica San Juan de Dios, que cubre aspectos relacionados con el área de trabajo, la iluminación y la limpieza del lugar de trabajo y de áreas comunes, El 43.22% de los pacientes locales y el 53.19% de los pacientes internos consideran que están algo de acuerdo con las instalaciones físicas que ofrece la Clínica San Juan de Dios, en el caso de los pacientes internacionales el 55% no están ni De acuerdo ni en desacuerdo con que las instalaciones son atractivas.

CUADRO N° 3.3

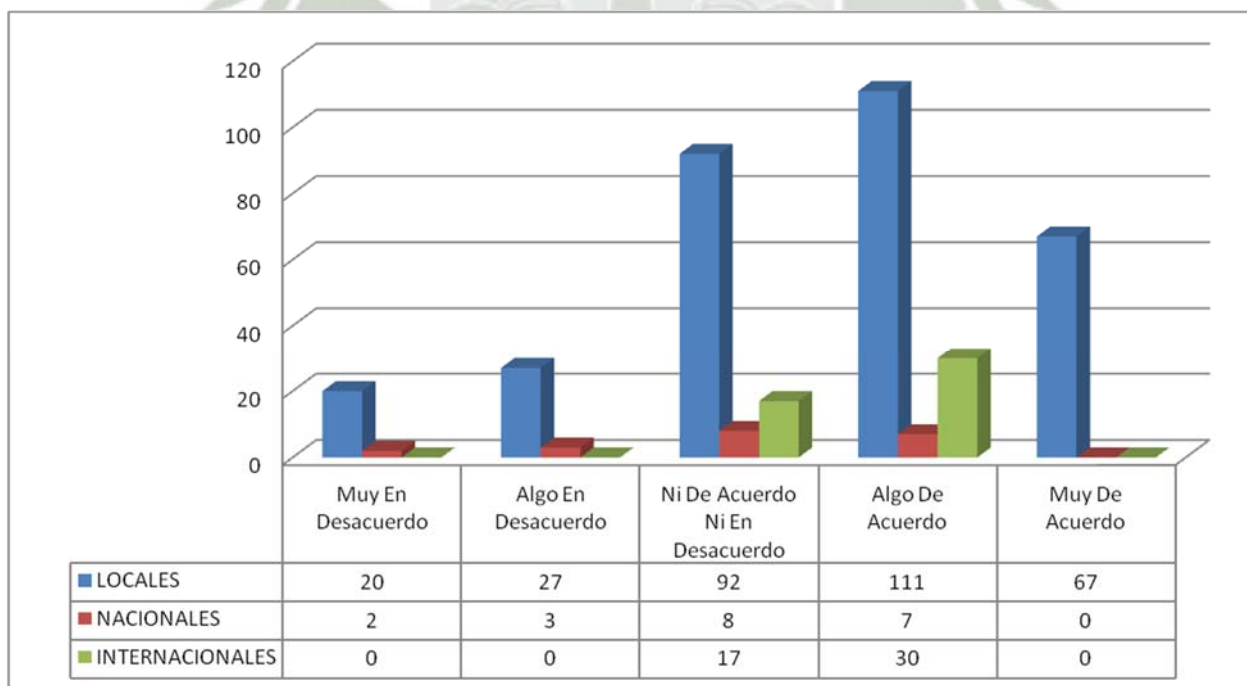
¿Está usted de acuerdo si indicamos que los colaboradores del Hogar
Clínica San Juan de Dios transmiten empatía cuando requiere de
ellos?

	LOCALES		NACIONALES		INTERNACIONALES		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Muy En Desacuerdo	20	6.31	2	10.00	0	0.00	22	5.73
Algo En Desacuerdo	27	8.52	3	15.00	0	0.00	30	7.81
Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	92	29.02	8	40.00	17	36.17	117	30.47
Algo De Acuerdo	111	35.02	7	35.00	30	63.83	148	38.54
Muy De Acuerdo	67	21.14	0	0.00	0	0.00	67	17.45
TOTAL	317	100.00	20	100.00	47	100.00	384	100.00

FUENTE: ENCUESTA
ELABORACION: PROPIA

GRAFICO N° 3.3

¿Esta usted de acuerdo si indicamos que los colaboradores del Hogar
Clínica San Juan de Dios transmiten empatía cuando requiere de
ellos?



FUENTE: ENCUESTA
ELABORACION: PROPIA

3.3. ¿Está usted de acuerdo si indicamos que los colaboradores del Hogar Clínica San Juan de Dios transmiten empatía cuando requiere de ellos?

En una empresa, uno de los factores que mayor protagonismo va a adquirir lo constituye el grupo humano que la configurará, no sólo el equipo directivo que la va a liderar sino también el resto de recursos humanos que van a posibilitar el desarrollo de la nueva idea de negocio.

En numerosas ocasiones, los proyectos empresariales funcionan gracias, esencialmente, al desempeño del colectivo de personas que lo conforman. Un personal capacitado, motivado y sobre todo mostrando un contexto común lo que otro individuo puede sentir esto será indispensable para lograr el éxito (incluso más que el propio precio o la calidad del servicio). Este condicionante debe estar presente en todo momento en la mente del empresario, es por ello que se busca que los colaboradores estén motivados y con ganas de desempeñar su función.

Al observar el grafico nos muestra una mayor elevación de los pacientes locales e internacionales considerando que los colaboradores transmiten empatía cuando los pacientes necesitan de ellos en el caso de los locales es de 111 pacientes y en el caso de los internacionales son 30 pacientes, también podemos observar que los nacionales con 8 pacientes no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la empatía que brinda el personal.

CUADRO N° 3. 4

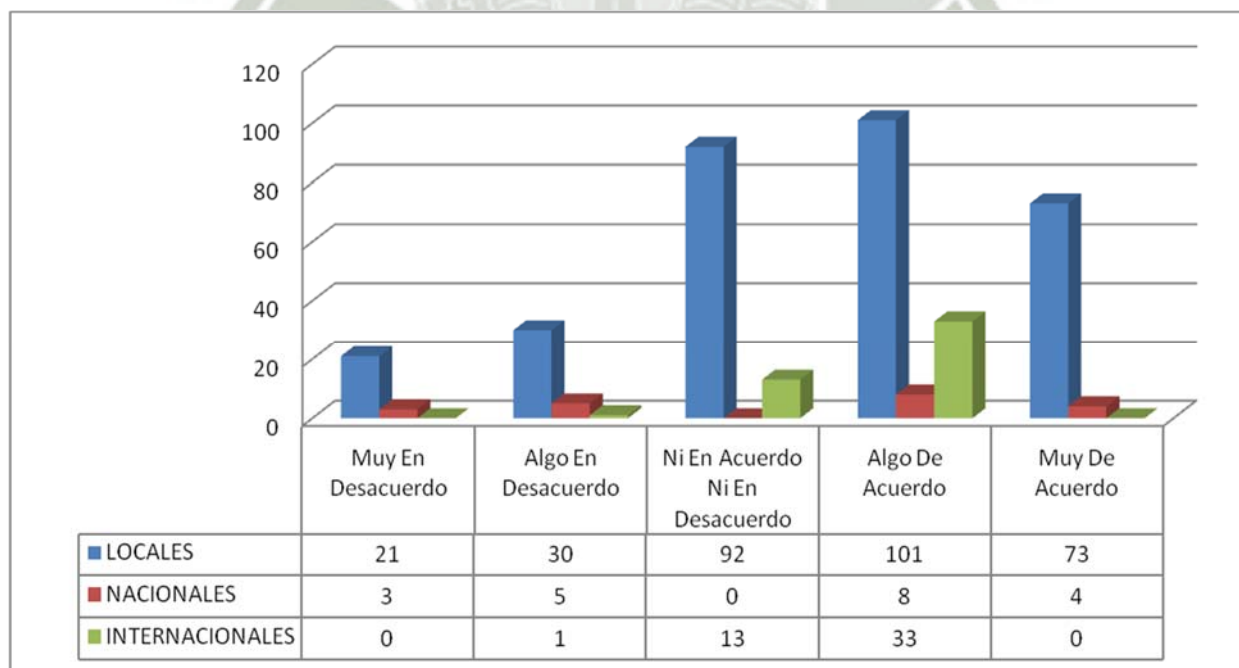
¿Considera usted que las salas de Reuniones para pacientes y/o familiares son confortables?

	LOCALES		NACIONALES		INTERNACIONALES		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Muy En Desacuerdo	21	6.62	3	15.00	0	0.00	24	6.25
Algo En Desacuerdo	30	9.46	5	25.00	1	2.13	36	9.38
Ni En Acuerdo Ni En Desacuerdo	92	29.02	0	0.00	13	27.66	105	27.34
Algo De Acuerdo	101	31.86	8	40.00	33	70.21	142	36.98
Muy De Acuerdo	73	23.03	4	20.00	0	0.00	77	20.05
TOTAL	317	100.00	20	100.00	47	100.00	384	100.00

FUENTE: ENCUESTA
ELABORACION: PROPIA

GRAFICO N° 3. 4

¿Considera usted que las salas de Reuniones para pacientes y/o familiares son confortables?

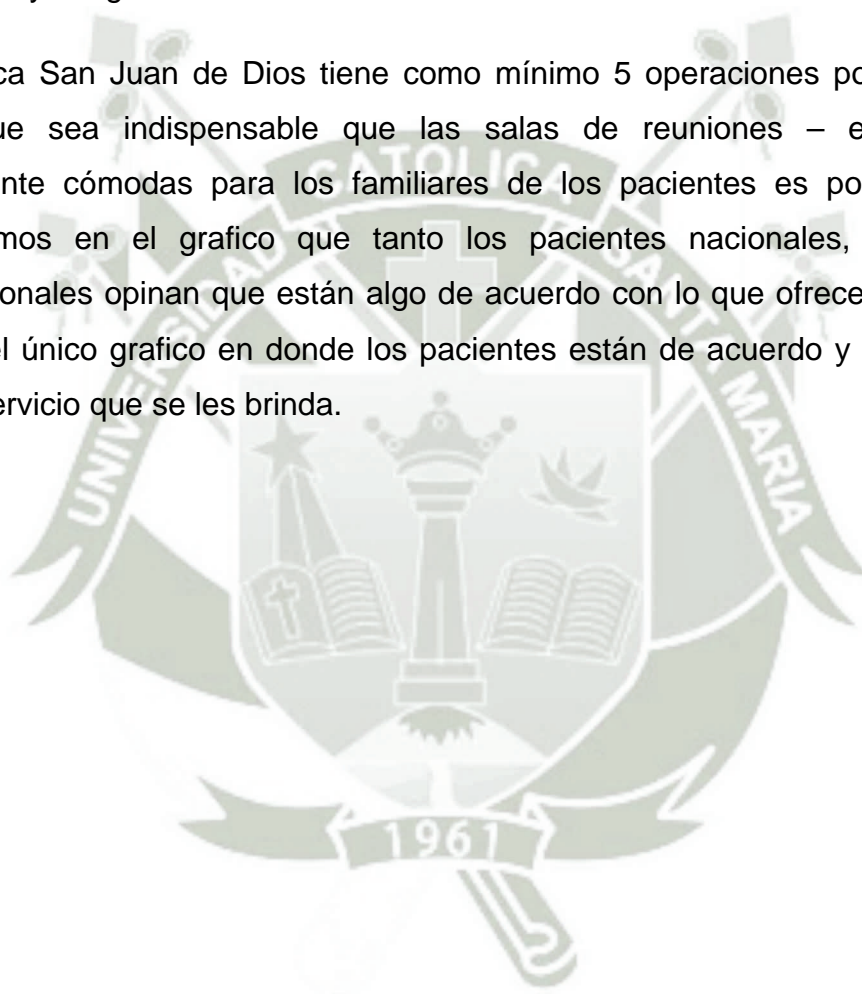


FUENTE: ENCUESTA
ELABORACION: PROPIA

3.4. ¿Considera usted que las salas de Reuniones para pacientes y/o familiares son confortables?

Junto con la comodidad de las habitaciones al interior de la Clínica se han dispuesto salas de estar para los visitantes en ella se observa muebles acogedores, también cuenta con una terraza que puede ser utilizada tanto para los médicos como para los visitantes afuera de la clínica se encuentra una pequeña zona de áreas verde. Todo con la finalidad de que su espera sea más grata y acogedora.

La Clínica San Juan de Dios tiene como mínimo 5 operaciones por día esto hace que sea indispensable que las salas de reuniones – estar sean sumamente cómodas para los familiares de los pacientes es por ello que observamos en el grafico que tanto los pacientes nacionales, locales e internacionales opinan que están algo de acuerdo con lo que ofrece la clínica, siendo el único grafico en donde los pacientes están de acuerdo y conformes con el servicio que se les brinda.



CUADRO N° 3.5

¿Considera que el Hogar Clínica San Juan de Dios tiene los métodos y procedimientos adecuados para brindar el servicio hospitalario?

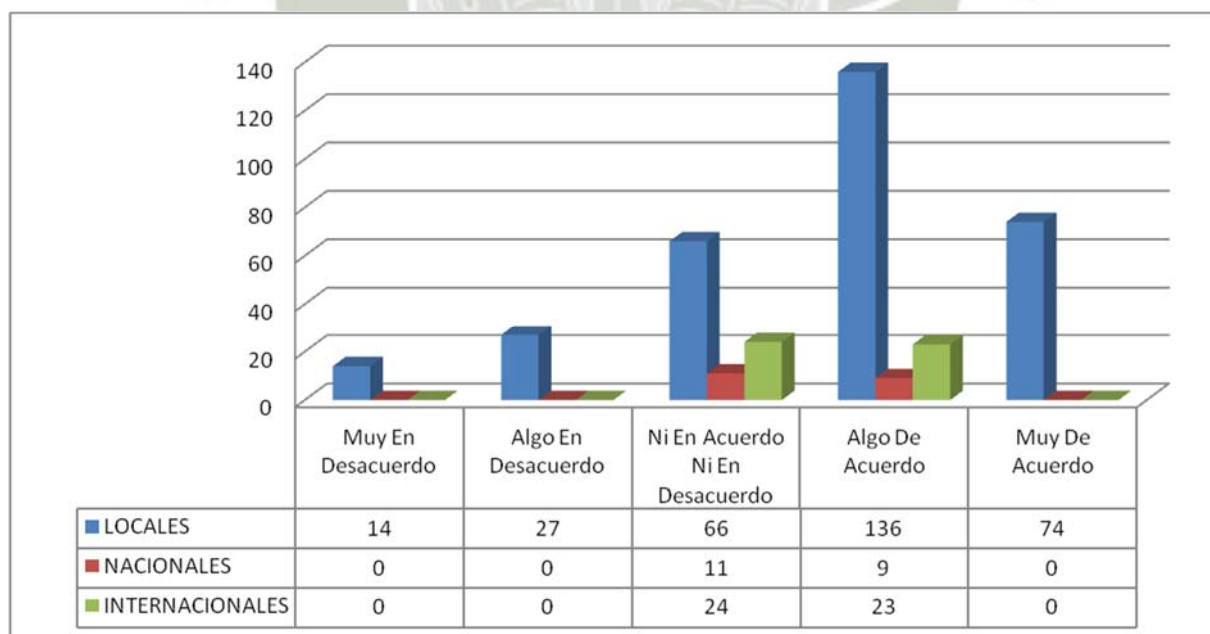
	LOCALES		NACIONALES		INTERNACIONALES		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Muy En Desacuerdo	14	4.42	0	0.00	0	0.00	14	3.65
Algo En Desacuerdo	27	8.52	0	0.00	0	0.00	27	7.03
Ni En Acuerdo Ni En Desacuerdo	66	20.82	11	55.00	24	51.06	101	26.30
Algo De Acuerdo	136	42.90	9	45.00	23	48.94	168	43.75
Muy De Acuerdo	74	23.34	0	0.00	0	0.00	74	19.27
TOTAL	317	100.00	20	100.00	47	100.00	384	100.00

FUENTE: ENCUESTA

ELABORACION: PROPIA

GRAFICO N° 3.5

¿Considera que el Hogar Clínica San Juan de Dios tiene los métodos y procedimientos adecuados para brindar el servicio hospitalario?



FUENTE: ENCUESTA

ELABORACION: PROPIA

3.5. ¿Considera que el Hogar Clínica San Juan de Dios tiene los métodos y procedimientos adecuados para brindar el servicio hospitalario?

Los métodos y procedimientos son una de las tareas fundamentales de los médicos y la base para una pronta recuperación, es decir no es un fin sino un medio, e indispensable para establecer el tratamiento adecuado. Hay quienes lo señalan como la parte más importante del trabajo médico, pero a pesar de eso conlleva muchas dificultades cuando se explica y se enseña cómo realizarlo.

Sabiendo esta información observamos en el Grafico N° 3.5 que 136 pacientes locales están algo de acuerdo con los métodos y procedimientos que brinda la Clínica en el caso de los pacientes nacionales e internacionales consideran que no están ni en acuerdo ni en desacuerdo, preguntando a unos familiares de los pacientes nacionales dijeron que por ser una Clínica no les importaba mucho que procedimientos iban a tener los médicos debido que consideraban que la Clínica es de prestigio y que no iban a tener ningún problema con los pasos que se siguieran.

CUADRO N° 3.6

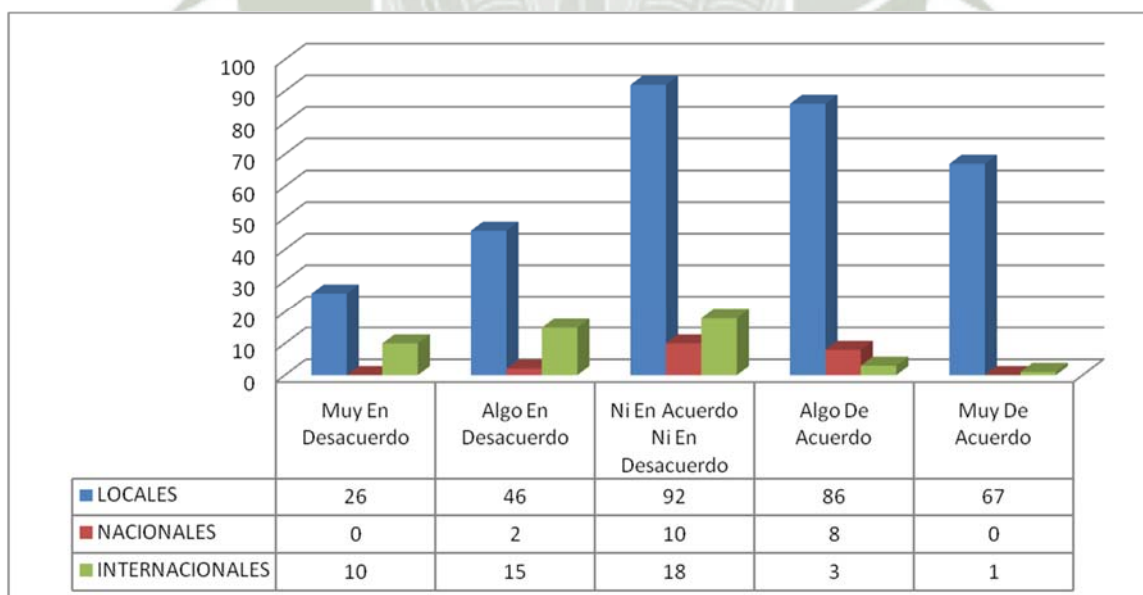
¿Estaría de acuerdo si decimos que la atención médica es a la hora que le indicaron?

	LOCALES		NACIONALES		INTERNACIONALES		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Muy En Desacuerdo	26	8.20	0	0.00	10	21.28	36	9.38
Algo En Desacuerdo	46	14.51	2	10.00	15	31.91	63	16.41
Ni En Acuerdo Ni En Desacuerdo	92	29.02	10	50.00	18	38.30	120	31.25
Algo De Acuerdo	86	27.13	8	40.00	3	6.38	97	25.26
Muy De Acuerdo	67	21.14	0	0.00	1	2.13	68	17.71
TOTAL	317	100.00	20	100.00	47	100.00	384	100.00

FUENTE: ENCUESTA
ELABORACION: PROPIA

GRAFICO N° 3.6

¿Estaría de acuerdo si decimos que la atención médica es a la hora que le indicaron?



FUENTE: ENCUESTA
ELABORACION: PROPIA

3.6. ¿Estaría de acuerdo si decimos que la atención medica es a la hora que le indicaron?

El valor de la puntualidad es necesario para dotar a nuestra personalidad de carácter, orden y eficacia, pues al vivir este valor en plenitud estamos en condiciones de realizar más actividades, desempeñar mejor nuestro trabajo, ser merecedores de confianza que es lo más importante para los pacientes.

Es por ello que al obtener las encuestas se pudo saber que al menos en una ocasión de todas las citas con los pacientes, el médico no llegaba a la hora esto lo podemos visualizar en el grafico debido que todos los pacientes tanto locales, nacionales e internacionales que sumados los tres nos da un promedio de 120 pacientes, no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la hora puntual que llega el médico.



CUADRO N° 3. 7

¿Estaría de acuerdo si decimos que el tiempo que le dedico el médico fue suficiente para examinar su caso?

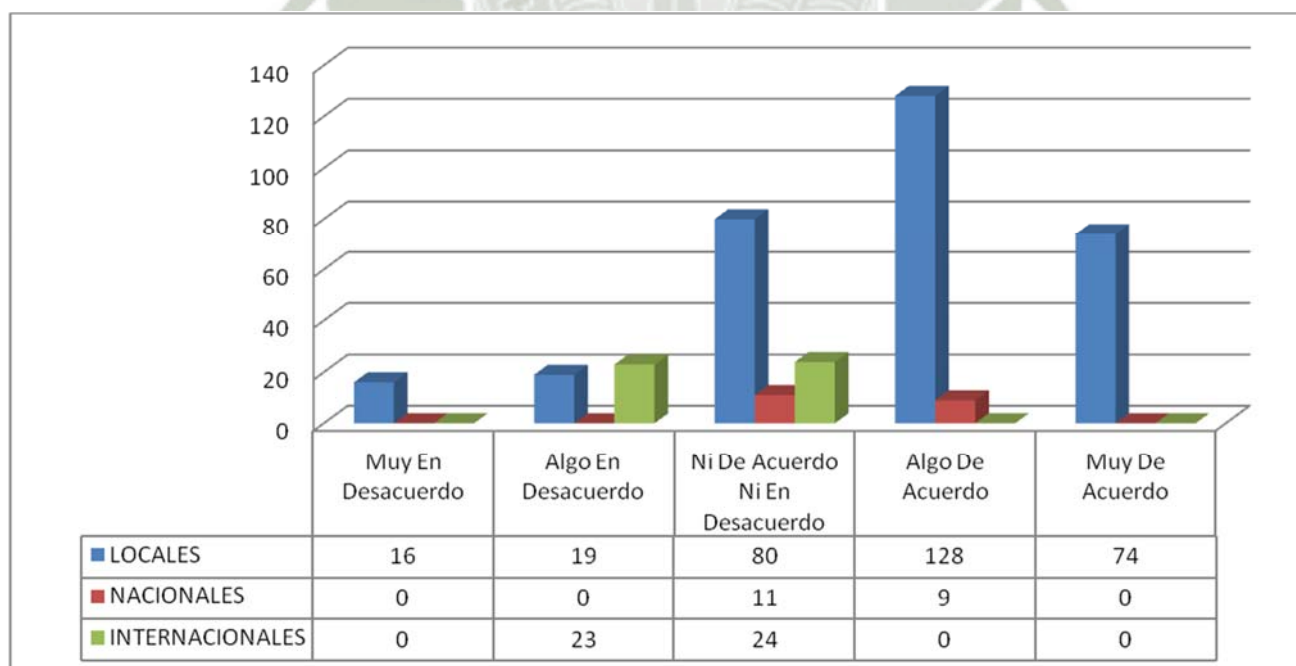
	LOCALES		NACIONALES		INTERNACIONALES		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Muy En Desacuerdo	16	5.05	0	0.00	0	0.00	16	4.17
Algo En Desacuerdo	19	5.99	0	0.00	23	48.94	42	10.94
Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	80	25.24	11	55.00	24	51.06	115	29.95
Algo De Acuerdo	128	40.38	9	45.00	0	0.00	137	35.68
Muy De Acuerdo	74	23.34	0	0.00	0	0.00	74	19.27
TOTAL	317	100.00	20	100.00	47	100.00	384	100.00

FUENTE: ENCUESTA

ELABORACION: PROPIA

GRAFICO N° 3. 7

¿Estaría de acuerdo si decimos que el tiempo que le dedico el médico fue suficiente para examinar su caso?



FUENTE: ENCUESTA

ELABORACION: PROPIA

3.7. ¿Estaría de acuerdo si decimos que el tiempo que le dedico el médico fue suficiente para examinar su caso?

Se debe programar un tiempo razonable para atender bien a cada paciente. La citación de los enfermos debe estar debidamente planificada. Se debe evitar hacer perder tiempo a los pacientes. El clínico debe tener el cuidado de llegar sin atrasos a su consulta. También debe saber ajustarse a la programación. Para lograr el mejor uso del tiempo disponible, es importante poder guiar la entrevista, saber qué preguntar y evitar que el paciente divague sobre aspectos que nada aportan. Mientras se efectúa el examen físico, también se pueden precisar aspectos de la historia clínica.

El tiempo sin dudar es lo más importante no solo para los pacientes sino también para los familiares debido que ellos necesitan resolver sus preguntas es por eso que en el grafico N° 3.7, se obtiene que 128 pacientes locales están de acuerdo con el tiempo que le brindo el médico en el caso de los pacientes nacionales e internacionales no están ni de acuerdo ni en desacuerdo haciendo entender que el tiempo que le brindaron resolvió sus preguntas pero con algunas dudas.

CUADRO N° 3. 8

¿Está usted de acuerdo con que el médico utiliza un lenguaje claro para dar su diagnóstico?

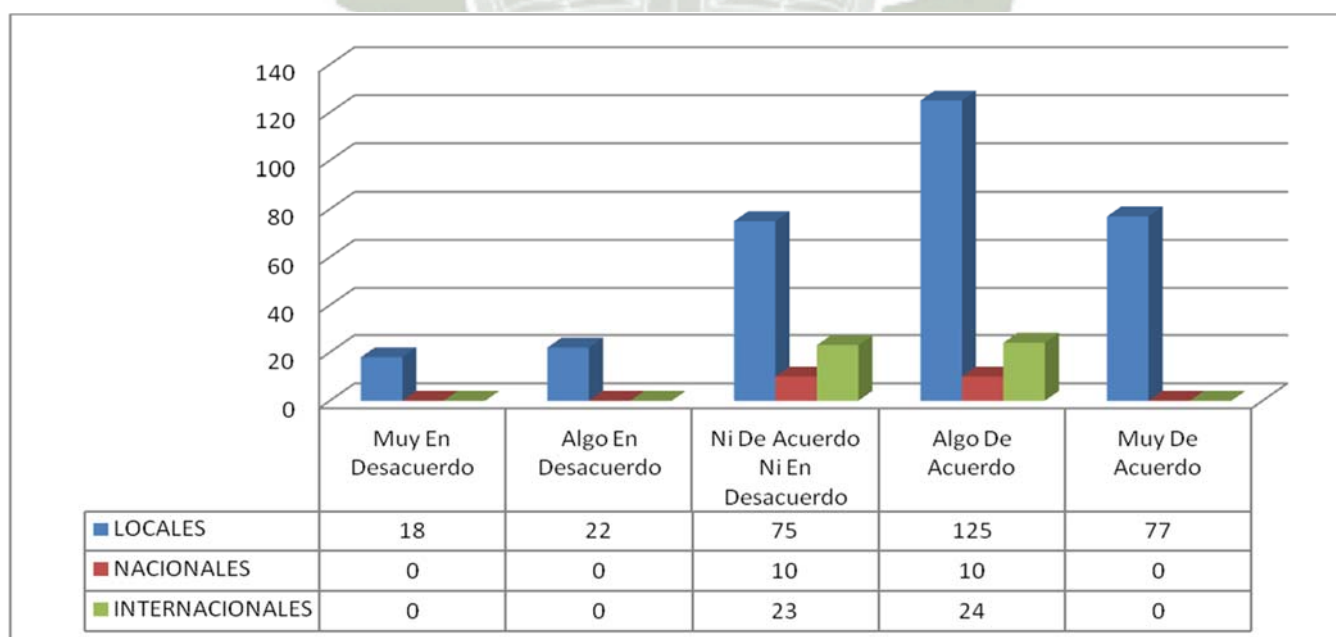
	LOCALES		NACIONALES		INTERNACIONALES		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Muy En Desacuerdo	18	5.68	0	0.00	0	0.00	18	4.69
Algo En Desacuerdo	22	6.94	0	0.00	0	0.00	22	5.73
Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	75	23.66	10	50.00	23	48.94	108	28.13
Algo De Acuerdo	125	39.43	10	50.00	24	51.06	159	41.41
Muy De Acuerdo	77	24.29	0	0.00	0	0.00	77	20.05
TOTAL	317	100.00	20	100.00	47	100.00	384	100.00

FUENTE: ENCUESTA

ELABORACION: PROPIA

GRAFICO N° 3. 8

¿Está usted de acuerdo con que el médico utiliza un lenguaje claro para dar su diagnóstico?



FUENTE: ENCUESTA

ELABORACION: PROPIA

3.8. ¿Está usted de acuerdo con que el médico utiliza un lenguaje claro para dar su diagnóstico?

Se debe explicar al paciente lo que tiene y lo que le conviene hacer. Esto es lo que al paciente más le interesa. Después de haber efectuado la anamnesis, el examen físico y de haber escrito algunas anotaciones en la ficha clínica, es necesario explicarle al paciente, con la mayor claridad posible, lo que tiene, lo que eso significa, el pronóstico asociado, y lo que debe hacer. Las recetas deben ser claras, fáciles de entender. También es necesario preocuparse de llenar formularios de seguros y licencias médicas.

El médico debe ser muy honesto y prudente en la forma de entregar la información, especialmente en el caso de diagnósticos de mal pronóstico. Se debe tener la sensibilidad suficiente para producir el mínimo de alarma o angustia.

La honestidad, experiencia, conocimientos, prudencia y criterio del médico también se van a reflejar en la cantidad de exámenes que solicita, en los medicamentos que prescribe, los controles que efectúa, las derivaciones a otros especialistas. Su objetivo debe ser siempre dar la mejor atención.

Tanto el tiempo que se brinda y el entendimiento que muestra el médico son de suma importancia para los familiares de los pacientes debido que al entender ellos el diagnóstico se sentirán en confianza de poner un familiar en manos de una persona extraña es por ello que el gráfico nos muestra que de los pacientes locales y los pacientes internacionales están de acuerdo con que el médico uso un lenguaje claro en el caso de los pacientes internacionales se observa que hay una semejanza tanto que están de acuerdo pero también están en desacuerdo.

CUADRO N° 3. 9

¿Cuándo fue usted atendido por el médico sintió que el comportamiento del médico es igual con todos sus pacientes?

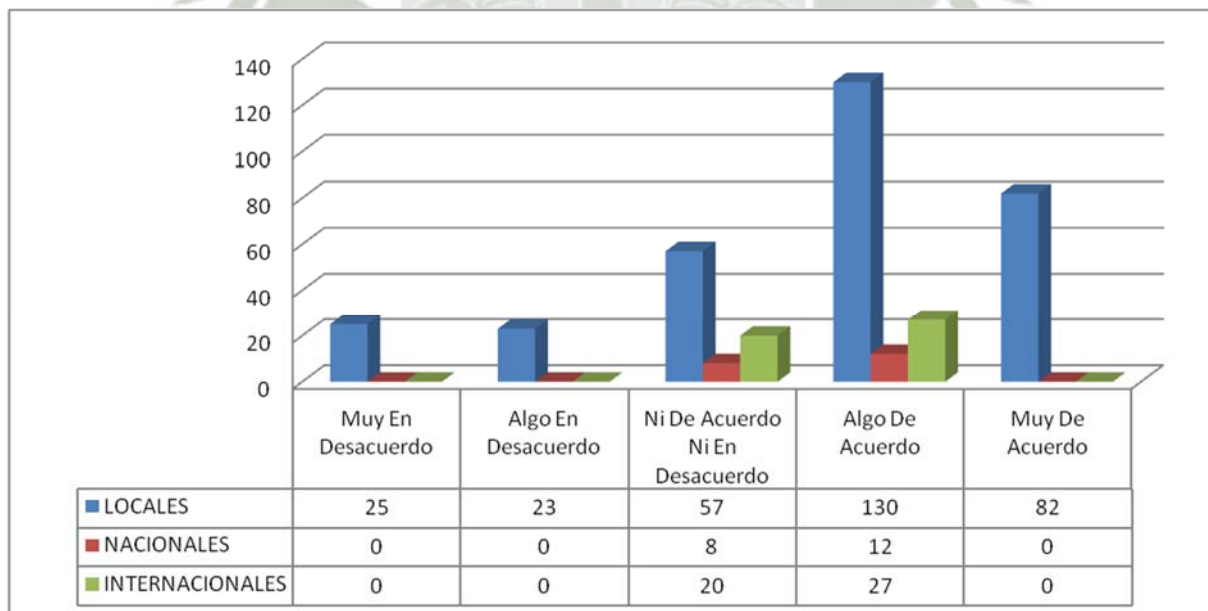
	LOCALES		NACIONALES		INTERNACIONALES		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Muy En Desacuerdo	25	7.89	0	0.00	0	0.00	25	6.51
Algo En Desacuerdo	23	7.26	0	0.00	0	0.00	23	5.99
Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	57	17.98	8	40.00	20	42.55	85	22.14
Algo De Acuerdo	130	41.01	12	60.00	27	57.45	169	44.01
Muy De Acuerdo	82	25.87	0	0.00	0	0.00	82	21.35
TOTAL	317	100.00	20	100.00	47	100.00	384	100.00

FUENTE: ENCUESTA

ELABORACION: PROPIA

GRAFICO N° 3. 9

¿Cuándo fue usted atendido por el médico sintió que el comportamiento del médico es igual con todos sus pacientes?



FUENTE: ENCUESTA

ELABORACION: PROPIA

3.9. ¿Cuando fue usted atendido por el médico sintió que el comportamiento del médico es igual con todos sus pacientes?

La actividad médica debe estar siempre en concordancia con aquello que le da origen: la solicitud de ayuda expresada por quien se considera necesitado por encontrarse con un problema de salud. Es decir, es la respuesta a una petición de ayuda de parte del enfermo.

Según el Decreto 258/992 del Poder Ejecutivo del 9 de junio de 1999 El médico debe conducirse ante el enfermo a su cargo en la mejor forma posible, tratándolo con el máximo respeto, demostrándole especial consideración ante el relato de sus males, ofreciéndole sostén espiritual, proporcionándole la ayuda a su alcance para superar o atenuar perjuicios derivados de su dolencia, esforzándose para curarlo, mejorarlo o aliviarlo con dedicación abnegada y aplicación cuidadosa de sus conocimientos científicos y experiencia clínica, dedicándole todo el tiempo necesario sin darle muestras de prisa.

En el Grafico se observa que los pacientes locales, nacionales e internacionales están de acuerdo con que el médico es igual con todos sus pacientes es decir que el médico no muestra ninguna discriminación con ninguno de ellos y que al contrario son atendidos de igual manera, el total de pacientes que están de acuerdo con esta pregunta son 169.

CUADRO N° 3. 10

¿Cuándo fue usted atendido por el médico del Hogar Clínica San Juan De Dios le explico cómo iba a ser el Procedimiento que utilizaría?

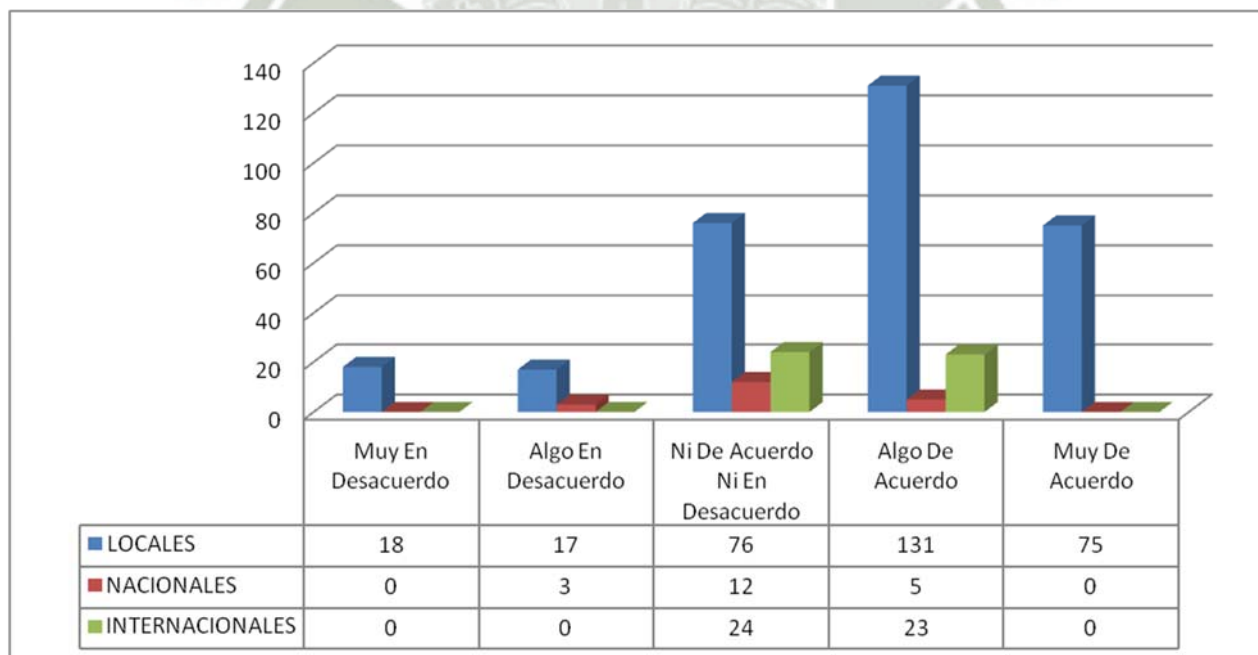
	LOCALES		NACIONALES		INTERNACIONALES		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Muy En Desacuerdo	18	5.68	0	0.00	0	0.00	18	4.69
Algo En Desacuerdo	17	5.36	3	15.00	0	0.00	20	5.21
Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	76	23.97	12	60.00	24	51.06	112	29.17
Algo De Acuerdo	131	41.32	5	25.00	23	48.94	159	41.41
Muy De Acuerdo	75	23.66	0	0.00	0	0.00	75	19.53
TOTAL	317	100.00	20	100.00	47	100.00	384	100.00

FUENTE: ENCUESTA

ELABORACION: PROPIA

GRAFICO N° 3. 10

¿Cuándo fue usted atendido por el médico del Hogar Clínica San Juan De Dios le explico cómo iba a ser el Procedimiento que utilizaría?



FUENTE: ENCUESTA

ELABORACION: PROPIA

3.10. ¿Cuándo fue usted atendido por el médico del Hogar Clínica San Juan De Dios le explico cómo iba a ser el Procedimiento que utilizaría?

El procedimiento medico es una línea de conducta prevista para alcanzar un resultado en el cuidado de pacientes, usado por el personal médico o paramédico.

Un procedimiento médico con la intención de la determinación, el medir o el diagnosticar una condición o un parámetro paciente también se llama a prueba médica. Otras clases comunes de procedimientos son terapéuticas (es decir, con la intención o tratar, curar o la restauración de la función o de la estructura), incluyendo el grupo grande o quirúrgico procedimientos.

Sin dudar este es un paso muy importante debido que así los familiares sentirán confianza es por ellos que observamos en el grafico que los pacientes locales están de acuerdo con la explicación que brinda el médico, en el caso de los pacientes nacionales e internacionales opinan que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la explicación que les brindo el médico da que pensar que no es importante para ellos el procedimiento que tome el doctor.

CUADRO N° 3. 11

¿Estaría usted de acuerdo al decir que la enfermera es comunicativa con usted?

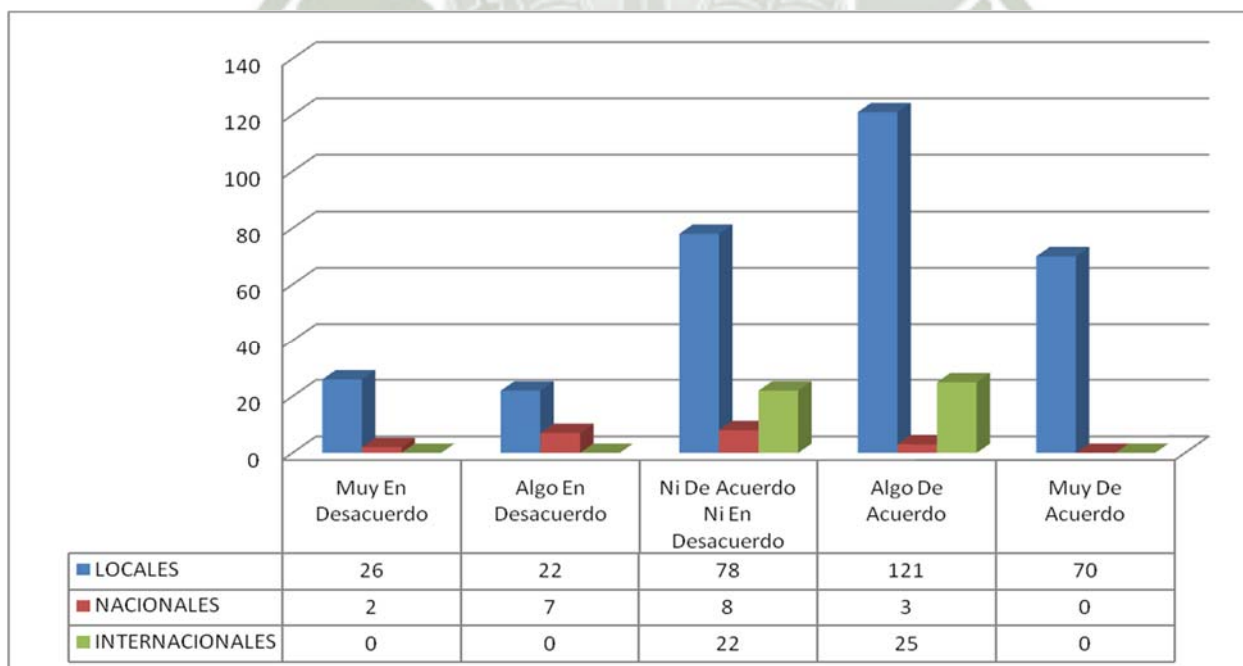
	LOCALES		NACIONALES		INTERNACIONALES		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Muy En Desacuerdo	26	8.20	2	10.00	0	0.00	28	7.29
Algo En Desacuerdo	22	6.94	7	35.00	0	0.00	29	7.55
Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	78	24.61	8	40.00	22	46.81	108	28.13
Algo De Acuerdo	121	38.17	3	15.00	25	53.19	149	38.80
Muy De Acuerdo	70	22.08	0	0.00	0	0.00	70	18.23
TOTAL	317	100.00	20	100.00	47	100.00	384	100.00

FUENTE: ENCUESTA

ELABORACION: PROPIA

GRAFICO N° 3. 11

¿Estaría usted de acuerdo al decir que la enfermera es comunicativa con usted?



FUENTE: ENCUESTA

ELABORACION: PROPIA

3.11. ¿Estaría usted de acuerdo al decir que la enfermera es comunicativa con usted?

La comunicación es un componente básico dentro de la enfermería. El profesional sanitario debe saber escuchar y entender al paciente. La comunicación juega un papel fundamental en la calidad de vida y la satisfacción de las personas en general, y en los enfermos y sus familias en particular.

La comunicación no solo consiste en el diálogo entre dos o más personas, sino también los gestos, posturas, las miradas.

Sin dudar la enfermera es una de las más importantes después del médico debido que uno puede confiar en ella y ella debe tener la facilidad de explicar lo que no se entendió cuando el médico planteo el procedimiento, no solo para el procedimiento es importante, también es importante para explicar la composición de los medicamentos y que efectos hace el en paciente es por ellos que en el grafico observamos que los pacientes locales que son 121 están de acuerdo con la comunicación que tienen con la enfermera, en el caso de los pacientes nacionales que son 8 ellos no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la comunicación que tienen con las enfermeras una razón de ello puede ser porque conocen el procedimiento o porque entendieron lo que el médico explico, en el caso de los pacientes internacionales 25 de ellos están de acuerdo con la comunicación que tienen con la enfermera.

CUADRO N° 3. 12

La enfermera le pregunto si usted tenía alguna alergia para informarle
al medico

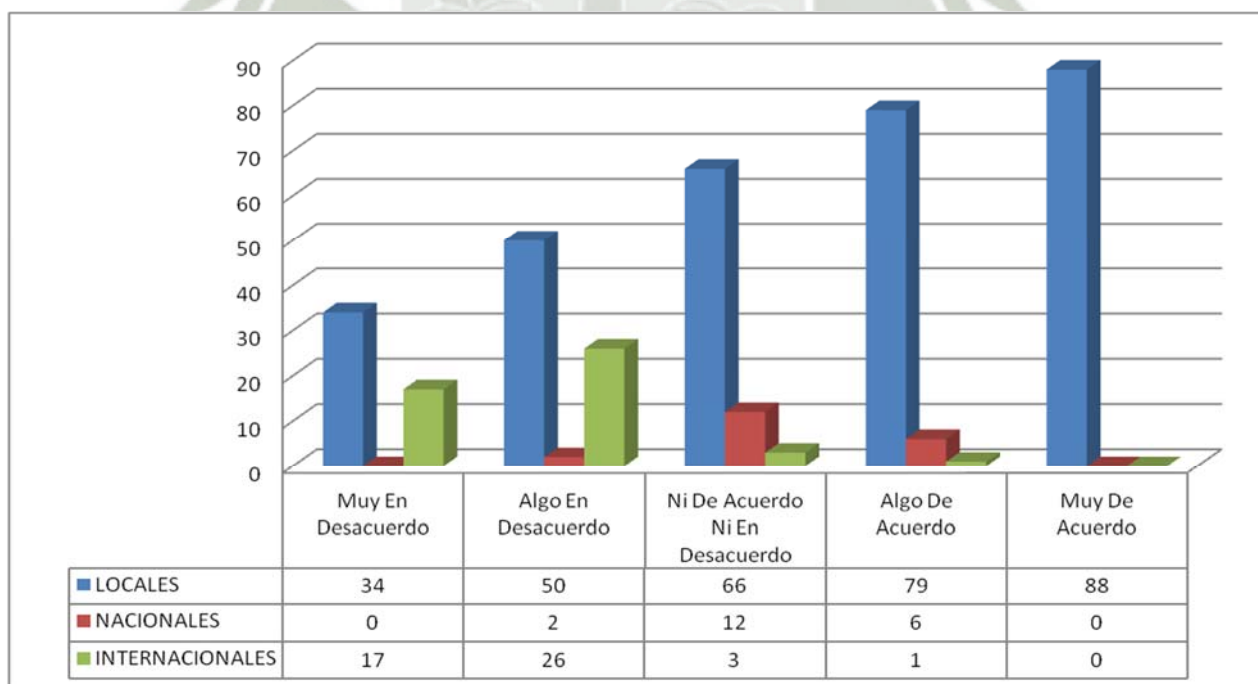
	LOCALES		NACIONALES		INTERNACIONALES		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Muy En Desacuerdo	34	10.73	0	0.00	17	36.17	51	13.28
Algo En Desacuerdo	50	15.77	2	10.00	26	55.32	78	20.31
Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	66	20.82	12	60.00	3	6.38	81	21.09
Algo De Acuerdo	79	24.92	6	30.00	1	2.13	86	22.40
Muy De Acuerdo	88	27.76	0	0.00	0	0.00	88	22.92
TOTAL	317	100.00	20	100.00	47	100.00	384	100.00

FUENTE: ENCUESTA

ELABORACION: PROPIA

GRAFICO N° 3. 12

La enfermera le pregunto si usted tenía alguna alergia para informarle
al medico



FUENTE: ENCUESTA

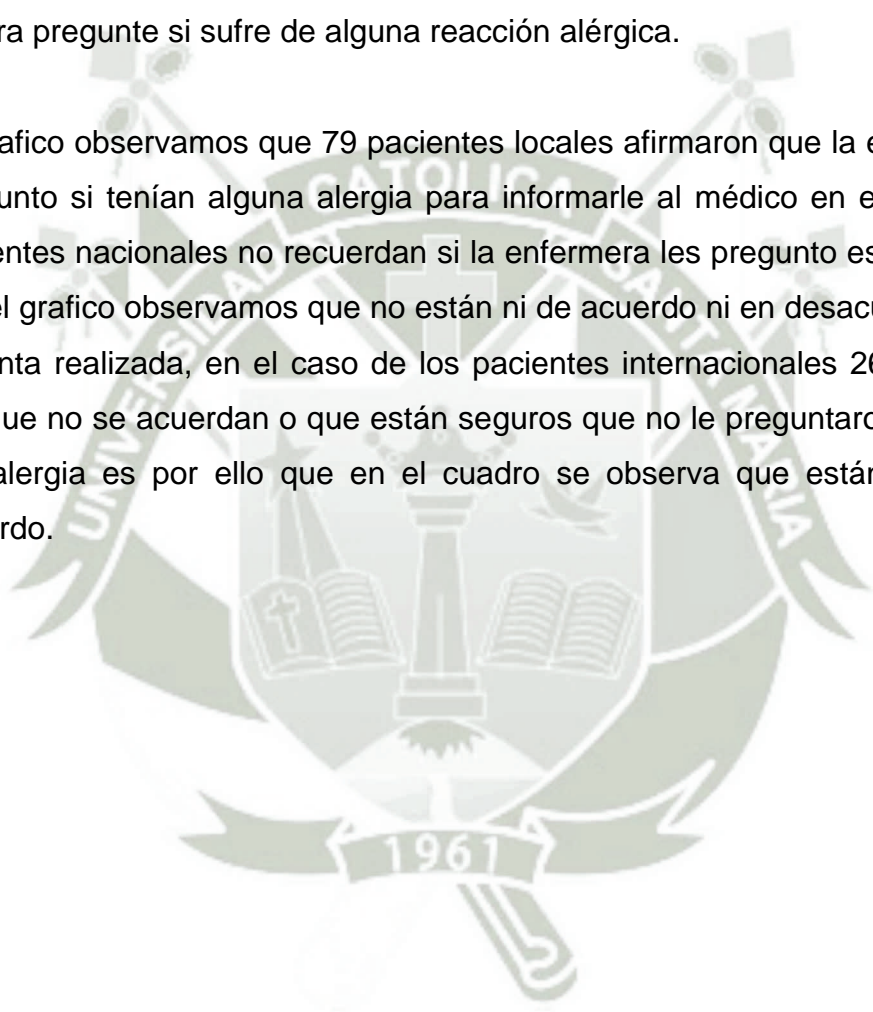
ELABORACION: PROPIA

3.12. ¿La enfermera le pregunto si usted tenía alguna alergia para informarle al médico?

La alergia es una hipersensibilidad a una sustancia particular que si se inhala, ingiere o se toca produce unos síntomas característicos.

Cualquier medicamento puede producir una reacción adversa o alergia, es decir no existe medicamento que no pueda producir una reacción alérgica en un momento determinado, es por esto la importancia que tiene que la enfermera pregunte si sufre de alguna reacción alérgica.

En el Grafico observamos que 79 pacientes locales afirmaron que la enfermera les pregunto si tenían alguna alergia para informarle al médico en el caso de los pacientes nacionales no recuerdan si la enfermera les pregunto es por ellos que en el grafico observamos que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la pregunta realizada, en el caso de los pacientes internacionales 26 de ellos opinan que no se acuerdan o que están seguros que no le preguntaron si tenía alguna alergia es por ello que en el cuadro se observa que están algo en desacuerdo.



CUADRO N° 3. 13

¿Le explico satisfactoriamente la Enfermera o el Medico sus dudas o preocupaciones?

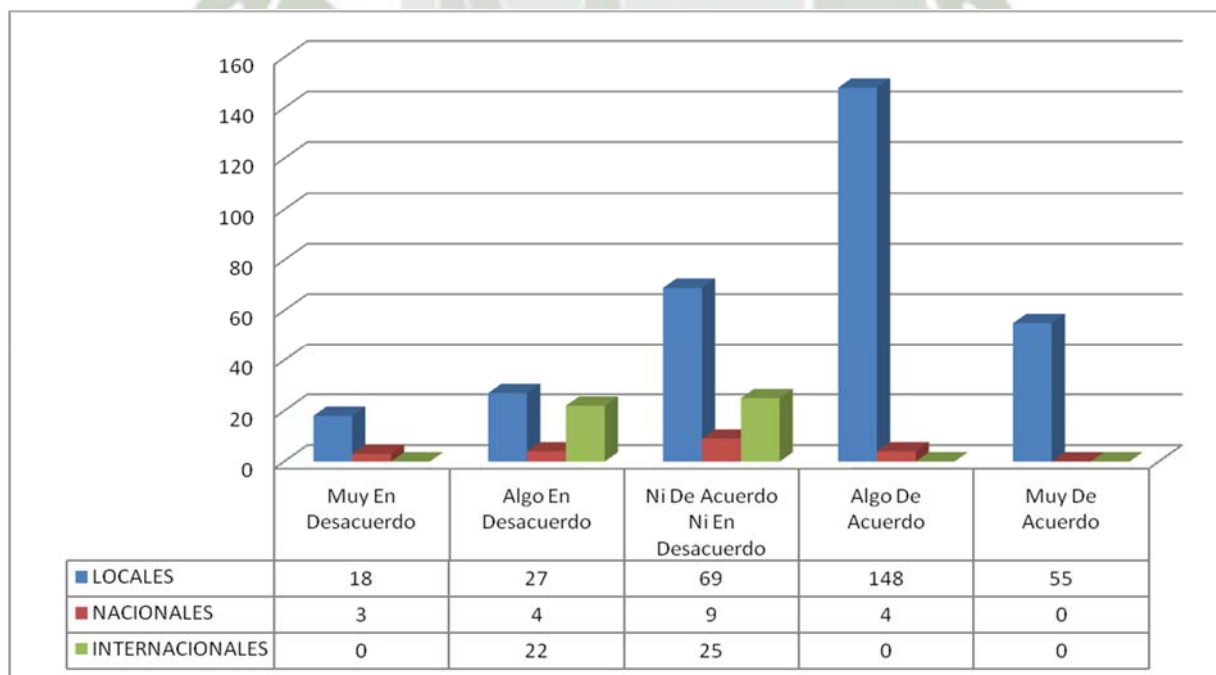
	LOCALES		NACIONALES		INTERNACIONALES		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Muy En Desacuerdo	18	5.68	3	15.00	0	0.00	21	5.47
Algo En Desacuerdo	27	8.52	4	20.00	22	46.81	53	13.80
Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	69	21.77	9	45.00	25	53.19	103	26.82
Algo De Acuerdo	148	46.69	4	20.00	0	0.00	152	39.58
Muy De Acuerdo	55	17.35	0	0.00	0	0.00	55	14.32
TOTAL	317	100.00	20	100.00	47	100.00	384	100.00

FUENTE: ENCUESTA

ELABORACION: PROPIA

GRAFICO N° 3. 13

¿Le explico satisfactoriamente la Enfermera o el Medico sus dudas o preocupaciones?



FUENTE: ENCUESTA

ELABORACION: PROPIA

3.13 ¿Le explico satisfactoriamente la Enfermera o el Médico sus dudas o preocupaciones?

Para esta pregunta es conveniente que los pacientes o los familiares anoten todas las dudas e inquietudes que le surjan para plantearlas al médico o a la enfermera en la siguiente consulta. No debe tomar las visitas médicas como mera rutina porque todas tienen importancia ya que en cualquier momento podrían detectarse anomalías o cambios y ser necesaria la intervención médica, Es decir es importante para detectar posibles problemas y complicaciones que pudieran surgir.

Como ya hemos visto en anteriores gráficos es importante que tanto los médicos como las enfermeras estén capacitados y estén motivados debido que la motivación que ellos tengan mostrara confianza al momento de la explicación a los familiares de los pacientes es por ello que en el gráfico observamos que 149 pacientes locales están de acuerdo que sus dudas han sido respondidas, en el caso de los pacientes nacionales e internacionales 34 de ellos opinan que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la explicación de sus dudas que le brindo el médico o la enfermera ocurre lo mismo al momento de manifestar sus preocupaciones.

CUADRO N° 3. 14

¿Estaría usted de acuerdo al decir que el modulo de informes fue de ayuda para usted?

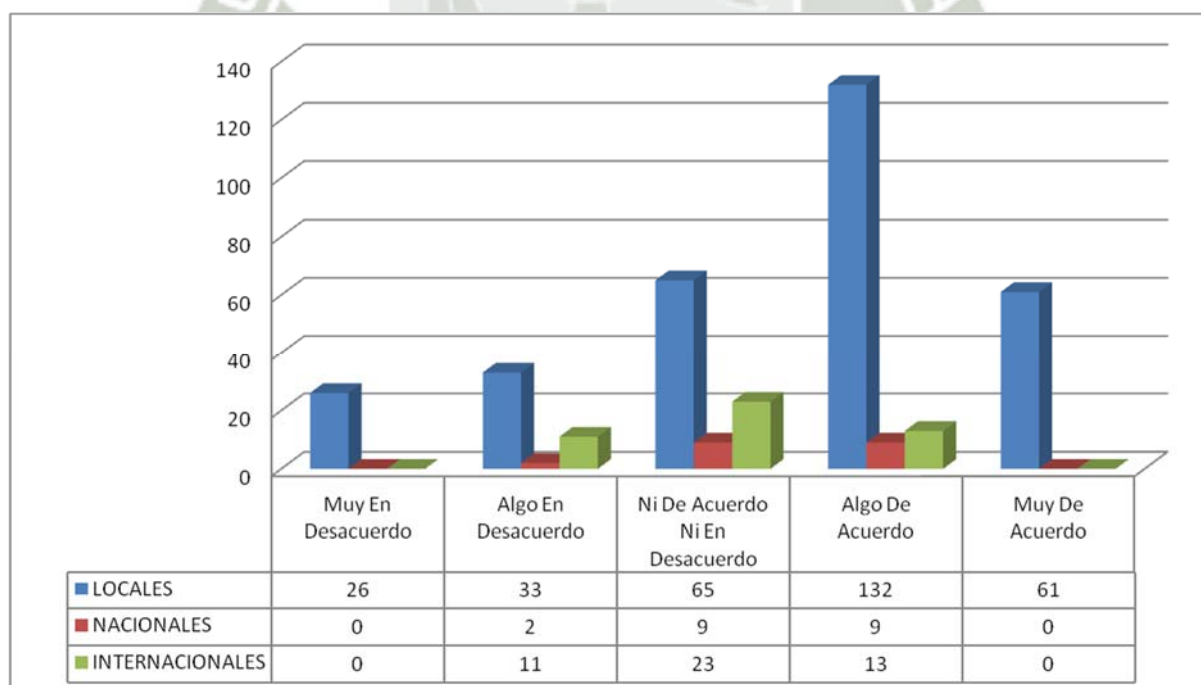
	LOCALES		NACIONALES		INTERNACIONALES		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Muy En Desacuerdo	26	8.20	0	0.00	0	0.00	26	6.77
Algo En Desacuerdo	33	10.41	2	10.00	11	23.40	46	11.98
Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	65	20.50	9	45.00	23	48.94	97	25.26
Algo De Acuerdo	132	41.64	9	45.00	13	27.66	154	40.10
Muy De Acuerdo	61	19.24	0	0.00	0	0.00	61	15.89
TOTAL	317	100.00	20	100.00	47	100.00	384	100.00

FUENTE: ENCUESTA

ELABORACION: PROPIA

GRAFICO N° 3. 14

Estaría usted de acuerdo al decir que el módulo de informes fue de ayuda para usted?



FUENTE: ENCUESTA

ELABORACION: PROPIA

3.14 ¿Estaría usted de acuerdo al decir que el modulo de informes fue de ayuda para usted?

Es de suma importancia contar con un espacio que, brinde atención y orientación a los familiares de los pacientes. El Módulo de Información es el lugar que atiende a los visitantes que llegan de todas partes con dudas, con controversias, etc.

Es por eso que uno de los lugares importantes dentro de un centro de salud tiene que ser el modulo de informes debido que hay le tienen que ayudar tanto en las horas en que viene el médico como la documentación que tiene que hacer el familiar del paciente para ser atendido si es el caso de un seguro, es por ello que este grafico es de suma importancia para la mejora o el cambio en el centro de salud, se observa que los pacientes locales 132 de ellos están de acuerdo con la ayuda que mostro este modulo en el caso de los pacientes nacionales se observa que hay una igualdad de 9 pacientes que están de acuerdo y que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo esto puede ser porque conocían el centro de salud o porque ya habían realizado el procedimiento de atención, en el caso de los pacientes internacionales 23 de ellos no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con el modulo una respuesta de este dato es debido que la encargada del modulo no tenía conocimiento de su idioma en este caso el paciente era japonés.

CUADRO N° 3. 15

¿Cómo calificaría usted la atención del servicio y actitudes que brindan los administrativos del hogar Clínica San Juan De Dios?

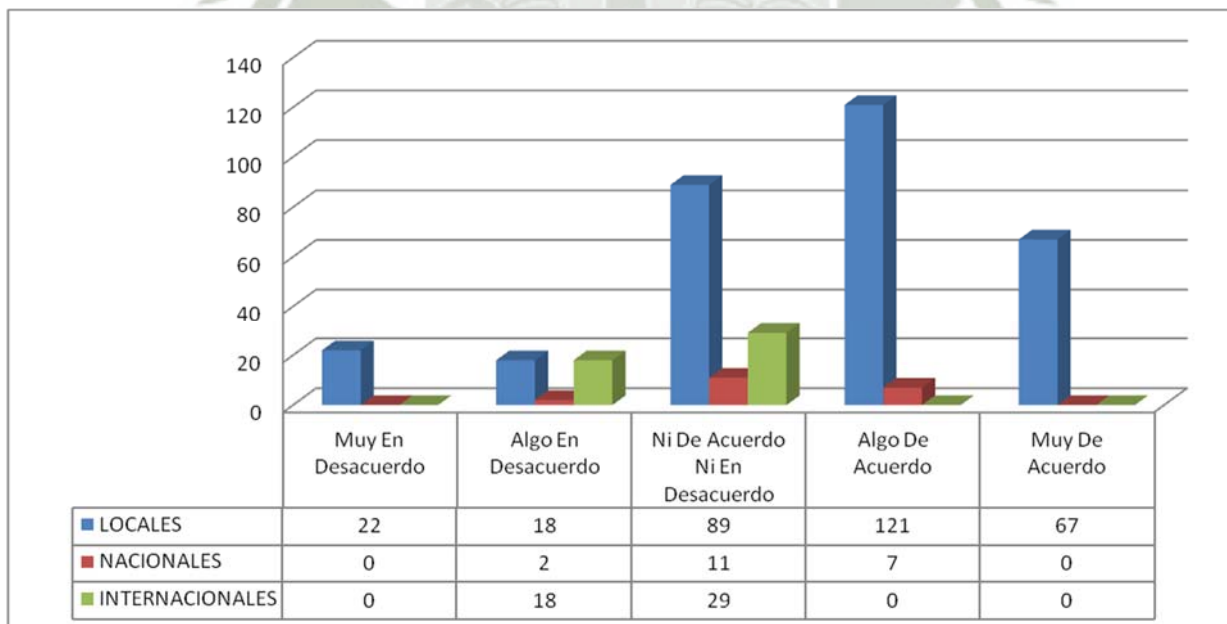
	LOCALES		NACIONALES		INTERNACIONALES		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Muy En Desacuerdo	22	6.94	0	0.00	0	0.00	22	5.73
Algo En Desacuerdo	18	5.68	2	10.00	18	38.30	38	9.90
Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	89	28.08	11	55.00	29	61.70	129	33.59
Algo De Acuerdo	121	38.17	7	35.00	0	0.00	128	33.33
Muy De Acuerdo	67	21.14	0	0.00	0	0.00	67	17.45
TOTAL	317	100.00	20	100.00	47	100.00	384	100.00

FUENTE: ENCUESTA

ELABORACION: PROPIA

GRAFICO N° 3. 15

¿Cómo calificaría usted la atención del servicio y actitudes que brindan los administrativos del hogar Clínica San Juan De Dios?



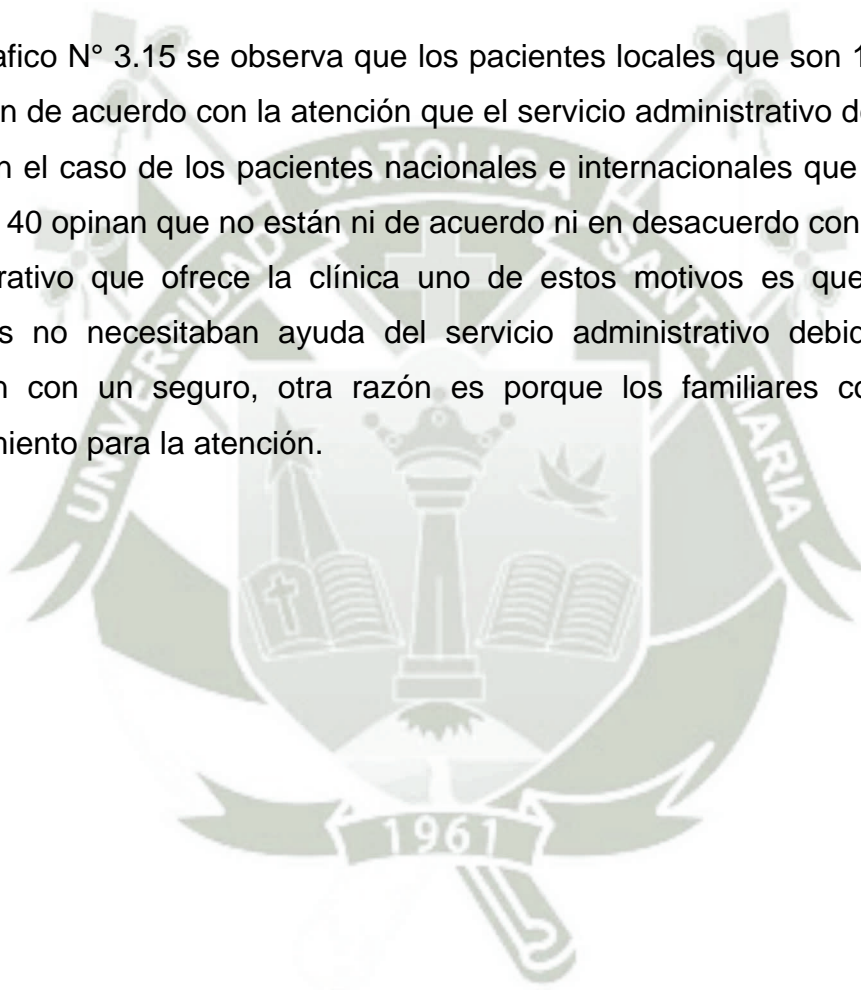
FUENTE: ENCUESTA

ELABORACION: PROPIA

3.15 ¿Cómo calificaría usted la atención del servicio y actitudes que brindan los administrativos del hogar Clínica San Juan De Dios?

Servicio Administrativo tiene que tener las herramientas gerenciales para el servicio clínico, estas herramientas ayudan a administrar la prestación de servicios de salud al nivel de clínica y de comunidad. Una de estas herramientas está enfocada a los clientes y la calidad en la prestación de servicios, la reducción del tiempo de espera de los clientes, y el mejoramiento de la administración de suministros y logística.

En el grafico N° 3.15 se observa que los pacientes locales que son 121 opinan que están de acuerdo con la atención que el servicio administrativo de la clínica ofrece en el caso de los pacientes nacionales e internacionales que son en su totalidad 40 opinan que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con el servicio administrativo que ofrece la clínica uno de estos motivos es que algunos pacientes no necesitaban ayuda del servicio administrativo debido que no contaban con un seguro, otra razón es porque los familiares conocían el procedimiento para la atención.



CUADRO N° 3. 16

El comportamiento del personal inspira confianza

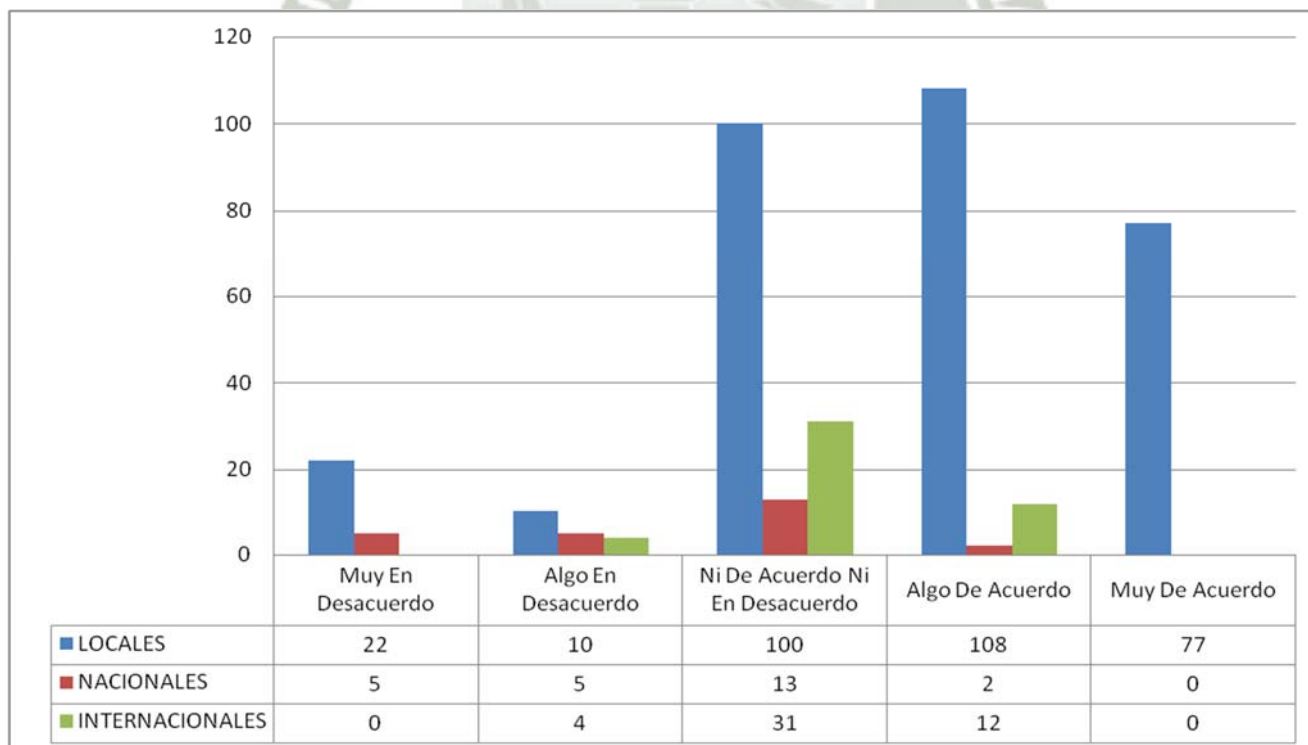
	LOCALES		NACIONALES		INTERNACIONALES		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Muy En Desacuerdo	22	6.94	5	20.00	0	0.00	27	6.9
Algo En Desacuerdo	10	3.15	5	20.00	4	8.51	19	4.9
Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	100	31.55	13	52.00	31	65.96	144	37.0
Algo De Acuerdo	108	34.07	2	8.00	12	25.53	122	31.4
Muy De Acuerdo	77	24.29	0	0.00	0	0.00	77	19.8
TOTAL	317	100.00	25	100.00	47	100.00	389	100.0

FUENTE: ENCUESTA

ELABORACION: PROPIA

GRAFICO N° 3. 16

El comportamiento del personal inspira confianza



FUENTE: ENCUESTA

ELABORACION: PROPIA

3.16 ¿El comportamiento del personal inspira confianza?

Que importante es cultivar la confianza, y sobre todo demostrarla, así como no perderla, estar atento a lo que de ella se puede derivar, El término confianza tiene dos acepciones principales, la primera es la esperanza firme que se tiene en una persona o cosa, y la segunda, ánimo, aliento y vigor para obrar.

El comportamiento del personal es sumamente importante porque se toma en consideración que cuando estamos en un estado de ánimo de confianza sentimos que no hay nada de qué preocuparnos. Actuamos desde una sensación de seguridad y poseemos una expectativa positiva del futuro. El estado de ánimo de la confianza surge ante una interpretación de un futuro que nos parece previsible y tranquilizador, cosa que todo paciente y familiar necesita al momento de ser atendido.

En el grafico podemos observar que 108 pacientes locales están algo de acuerdo con la confianza que inspira el personal es decir que sienten confianza en poner a su familiar en manos tanto del médico como de las enfermeras, en el caso de los pacientes nacionales que en su total son 25, 13 de ellos opinan que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la confianza que inspira el personal , también el grafico nos muestra que los pacientes internacionales tienen la misma opinión que los pacientes nacionales debido que 31 pacientes opinan lo mismo.

CUADRO N° 3. 17

¿La atención y la velocidad para realizar el pago es la adecuada?

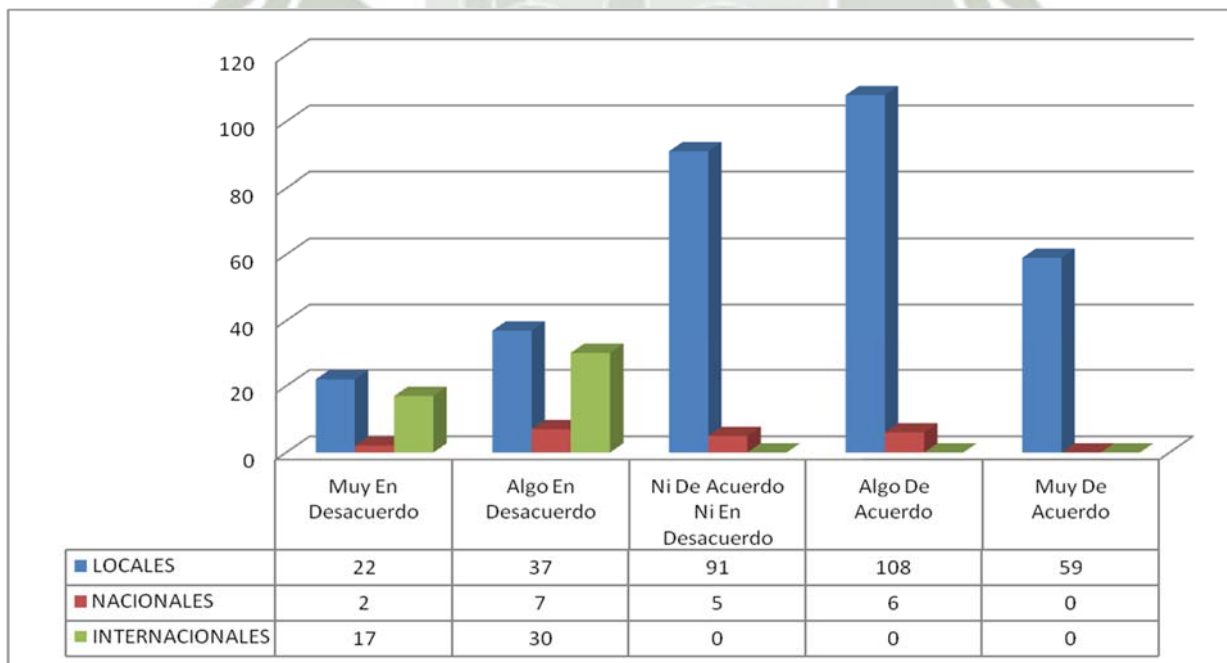
	LOCALES		NACIONALES		INTERNACIONALES		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Muy En Desacuerdo	22	6.94	2	10.00	17	36.17	41	10.68
Algo En Desacuerdo	37	11.67	7	35.00	30	63.83	74	19.27
Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	91	28.71	5	25.00	0	0.00	96	25.00
Algo De Acuerdo	108	34.07	6	30.00	0	0.00	114	29.69
Muy De Acuerdo	59	18.61	0	0.00	0	0.00	59	15.36
TOTAL	317	100.00	20	100.00	47	100.00	384	100.00

FUENTE: ENCUESTA

ELABORACION: PROPIA

GRAFICO N° 3. 17

¿La atención y la velocidad para realizar el pago es la adecuada?



FUENTE: ENCUESTA

ELABORACION: PROPIA

3.17 ¿La atención y la velocidad para realizar el pago es la adecuada?

Sin dudar hacer una cola para hacer un pago es incómodo en el caso de una clínica se cree que es diferente pero podemos observar en el gráficos que no es como pensamos debido que los pacientes locales que siendo estos 108 responden que están de acuerdo con el tiempo que les tomo realizar el pago en el caso de los pacientes nacionales 7 de ellos respondieron que están en desacuerdo con el tiempo y en el caso de los pacientes internacionales 30 de ellos siendo la más alta calificación de los pacientes respondieron que están en desacuerdo con el tiempo que esperaron para realizar el pago para la atención.



CUADRO N° 3. 18

Considera que los Precios que Brinda la Farmacia de la Clínica San Juan de Dios son los más adecuados para usted

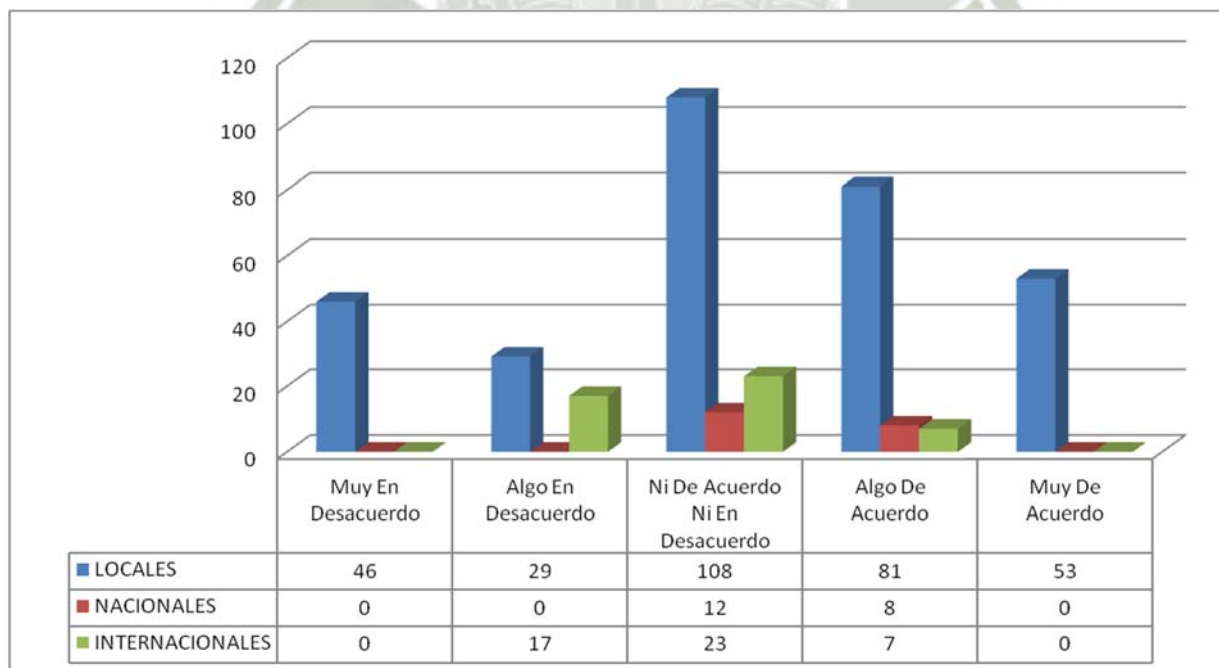
	LOCALES		NACIONALES		INTERNACIONALES		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Muy En Desacuerdo	46	14.51	0	0.00	0	0.00	46	11.98
Algo En Desacuerdo	29	9.15	0	0.00	17	36.17	46	11.98
Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	108	34.07	12	60.00	23	48.94	143	37.24
Algo De Acuerdo	81	25.55	8	40.00	7	14.89	96	25.00
Muy De Acuerdo	53	16.72	0	0.00	0	0.00	53	13.80
TOTAL	317	100.00	20	100.00	47	100.00	384	100.00

FUENTE: ENCUESTA

ELABORACION: PROPIA

GRAFICO N° 3. 18

Considera que los Precios que Brinda la Farmacia de la Clínica San Juan de Dios son los más adecuados para usted



FUENTE: ENCUESTA

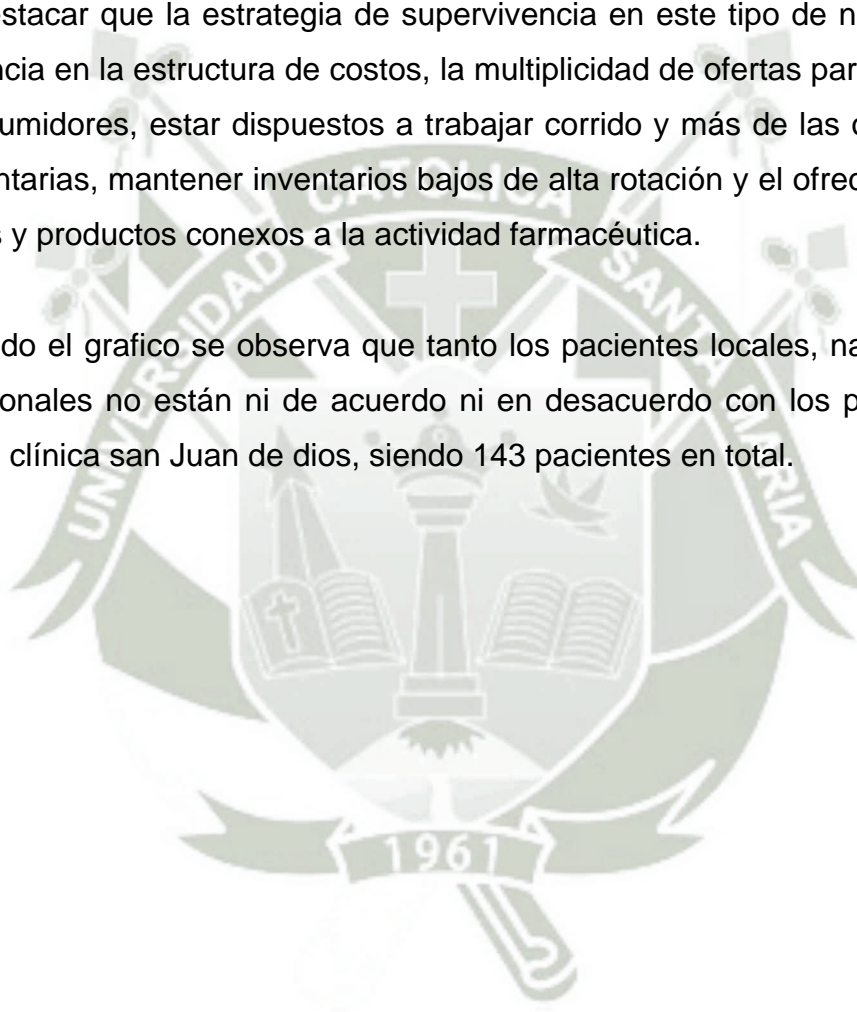
ELABORACION: PROPIA

3.18 Considera que los Precios que Brinda la Farmacia de la Clínica San Juan de Dios son los más adecuados para usted

El precio representa uno de los factores clave dentro de la estrategia comercial que se diseñe. Determinar a qué precio se va a poner a la venta los productos o el servicio que se brinda no suele representar una tarea especialmente fácil (aunque tampoco debe resultar excesivamente compleja).

Cabe destacar que la estrategia de supervivencia en este tipo de negocios es la eficiencia en la estructura de costos, la multiplicidad de ofertas para atrapar a los consumidores, estar dispuestos a trabajar corrido y más de las ocho horas reglamentarias, mantener inventarios bajos de alta rotación y el ofrecimiento de servicios y productos conexos a la actividad farmacéutica.

Analizando el gráfico se observa que tanto los pacientes locales, nacionales e internacionales no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con los precios que brinda la clínica San Juan de Dios, siendo 143 pacientes en total.





ENCUESTA REALIZADA PARA LOS
MÉDICOS

CUADRO N° 4.1

¿Cuánto tiempo usted labora en el hogar Clínica San Juan de Dios?

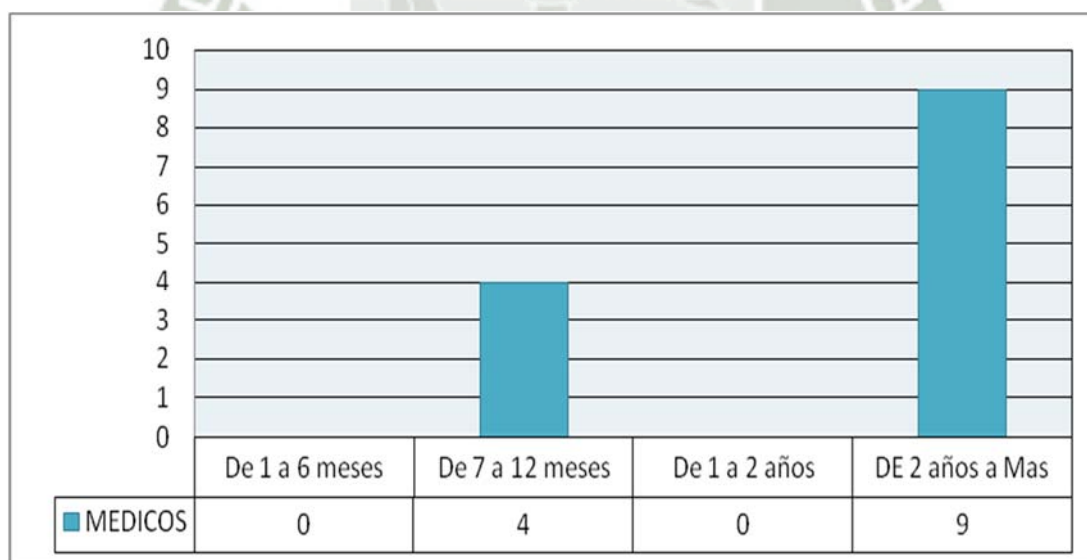
	MEDICOS	
	F	%
De 1 a 6 meses	0	0
De 7 a 12 meses	4	31
De 1 a 2 años	0	0
DE 2 años a Mas	9	69
TOTAL	13	100

FUENTE: ENCUESTA

ELABORACIÓN: PROPIA

GRAFICO N° 4.1

¿Cuánto tiempo usted labora en el hogar Clínica San Juan de Dios?



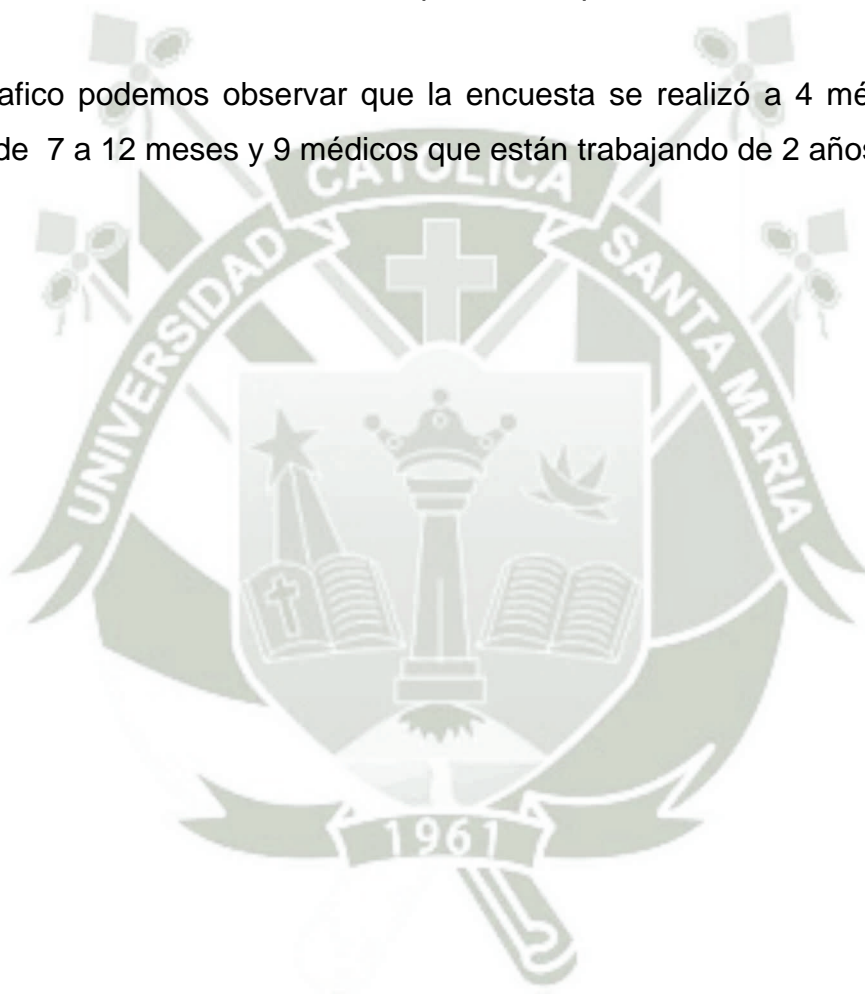
FUENTE: ENCUESTA

ELABORACIÓN: PROPIA

4.1.- Cuanto Tiempo Usted Labora En El Hogar Clínica San Juan De Dios

El hogar Clínica San Juan de Dios establece que el médico general labora 3 años en la clínica y no tiene un contrato renovable, en el caso de los practicantes pre-profesionales el tiempo del contrato es de un año y tiene la posibilidad de renovarlo, los especialistas tienen jefes por cada área un ejemplo de ello es jefe de pediatría, de quirófano, de emergencias y consultorio externo en este caso son contratados por un tiempo determinado.

En el grafico podemos observar que la encuesta se realizó a 4 médicos que laboran de 7 a 12 meses y 9 médicos que están trabajando de 2 años a más.



CUADRO N° 4.2

¿Considera que el Pago que le brinda el Hogar Clínica San Juan de Dios es?

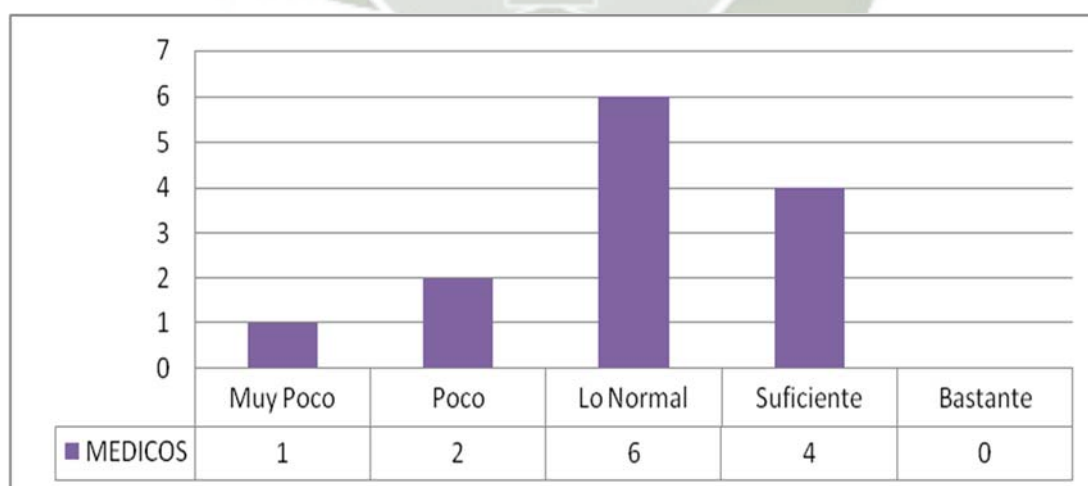
	MEDICOS	
	F	%
Muy Poco	1	8
Poco	2	15
Lo Normal	6	46
Suficiente	4	31
Bastante	0	0
TOTAL	13	100

FUENTE: ENCUESTA

ELABORACIÓN: PROPIA

GRAFICO N° 4.2

¿Considera que el Pago que le brinda el Hogar Clínica San Juan de Dios es?



FUENTE: ENCUESTA

ELABORACIÓN: PROPIA

4.2 Considera Que El Pago Que Le Brinda El Hogar Clínica San Juan De Dios Es:

El Colegio Médico Del Perú en el Art. 26° dice que Aunque el acto médico es en esencia invaluable, debe ser remunerado en justicia.

Los procedimientos médicos, por la complejidad de factores que intervienen, tienen en el Tarifario Médico su mecanismo regulador de referencia.

Los honorarios profesionales del médico serán fijados por éste, tomando en consideración la situación económica del paciente.

En el Grafico 4.2 podemos observar que 6 médicos de 13 opinan que el pago que brinda la Clínica San Juan de Dios es un pago normal, 4 médicos opinan que es suficiente este pago, 2 médicos opinan que es poco el pago que brindan y 1 medico opina que es muy poco, no existe ningún médico que diga que el pago que brinda la clínica es Bastante para el tiempo que se labora.

CUADRO N° 4.3

El tiempo que le Brinda a la Clínica San Juan de Dios es

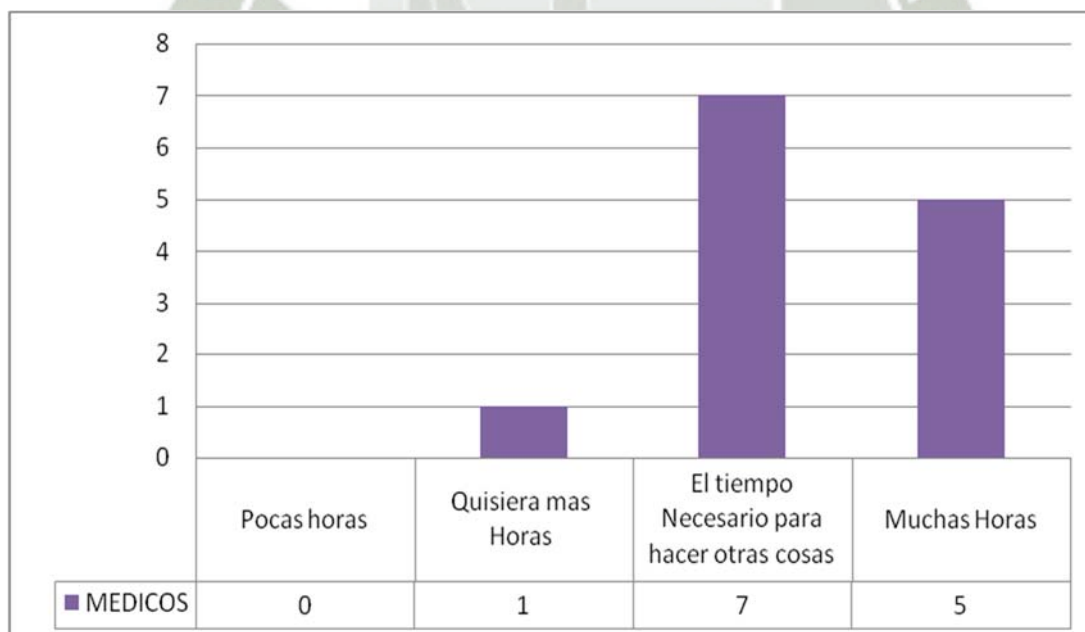
	MEDICOS	
	F	%
Pocas horas	0	0
Quisiera mas Horas	1	8
El tiempo Necesario para hacer otras cosas	7	54
Muchas Horas	5	38
TOTAL	13	100

FUENTE: ENCUESTA

ELABORACIÓN: PROPIA

GRAFICO N° 4.3

El tiempo que le Brinda a la Clínica San Juan de Dios es



FUENTE: ENCUESTA

ELABORACIÓN: PROPIA

4.3 El Tiempo Que Le Brinda A La Clínica San Juan De Dios Es:

Las horas que laboran los médicos están regidas por el Reglamento de la Ley de Trabajo Médico y el Decreto Supremo N° 024-2001-SA.

En el Grafico 4.3 observamos que: 7 médicos opinan que el tiempo que le brindan a la clínica es el tiempo necesario para hacer otras cosas, 5 médicos consideran que son muchas horas y 1 medico quisiera obtener más horas dentro de ella, ningún médico opino que son pocas hora



CUADRO N° 4 4

Con cual Expresión se identifica más

	MEDICOS	
	F	%
Considero que mi trabajo es excelente y no me cambiaría por nada	2	15
Considero que mi trabajo es un buen trabajo pero lo cambiaría por algo mejor	11	85
Trabajo aquí, porque no tengo donde más trabajar	0	0
Este trabajo es insoportable, en cualquier momento renuncio	0	0
TOTAL	13	100

FUENTE: ENCUESTA

ELABORACIÓN: PROPIA

GRAFICO N° 4 4

Con cual Expresión se identifica más



FUENTE: ENCUESTA

ELABORACIÓN: PROPIA

4.4. Con Cual Expresión Se Identifica Más:

El concepto del trabajo puede ser abordado desde diversos enfoques. Su definición básica indica que es la medida del esfuerzo hecho por los seres humanos, sabiendo esta definición observamos en el grafico 4.4 que 11 médicos consideran que su trabajo es un buen trabajo pero lo cambiarían por algo mejor, 2 médicos consideran que su trabajo es excelente y no lo cambiarían por nada.



CUADRO N° 4 5

Con cual expresión se identificaría con respecto a sus compañeros de trabajo

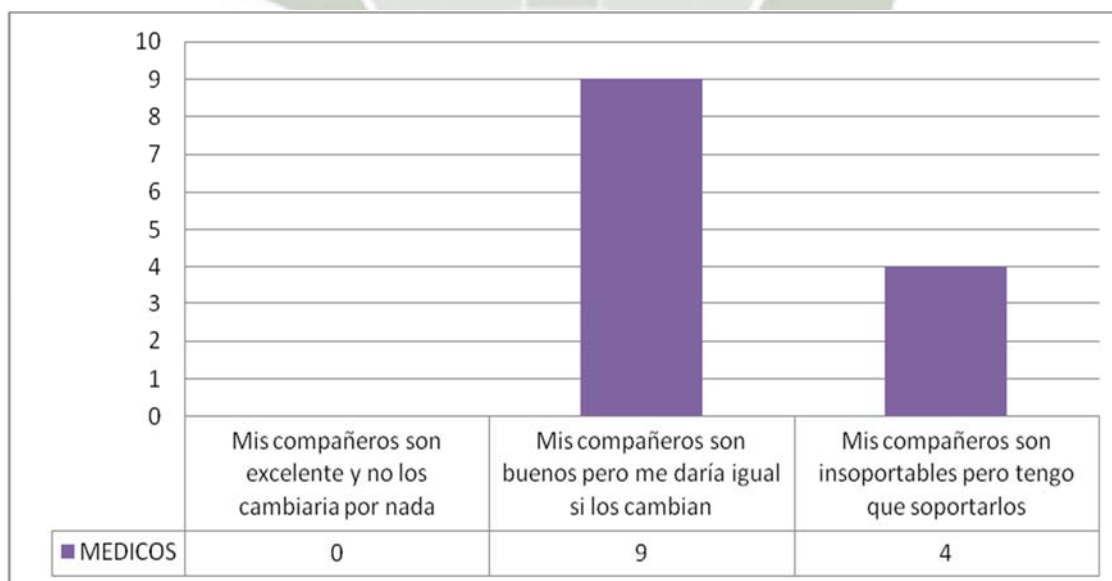
	MEDICOS	
	F	%
Mis compañeros son excelente y no los cambiaría por nada	0	0
Mis compañeros son buenos pero me daría igual si los cambian	9	69
Mis compañeros son insoportables pero tengo que soportarlos	4	31
TOTAL	13	100

FUENTE: ENCUESTA

ELABORACIÓN: PROPIA

GRAFICO N° 4 5

Con cual expresión se identificaría con respecto a sus compañeros de trabajo



FUENTE: ENCUESTA

ELABORACIÓN: PROPIA

4.5. Con Cual Expresión Se Identificaría Con Respecto A Sus Compañeros De Trabajo:

Un compañero de trabajo es cada uno de los individuos que pertenecen a una colectividad.

En el Grafico N° 4.5 se observa que 9 médicos consideran que sus compañeros son buenos pero les daría igual si los cambian por otros, 4 médicos opinan que sus compañeros son insoportables pero tienen que soportarlos por el trabajo que brindan.



CUADRO N° 4 6

Cuál es su Apreciación con respecto a los pacientes

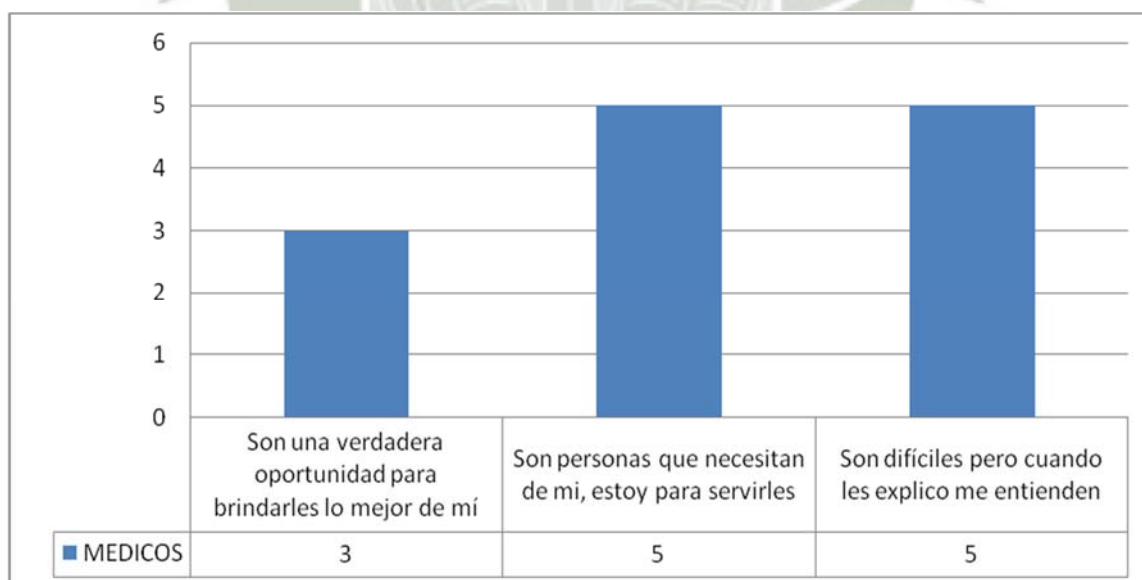
	MEDICOS	
	F	%
Son una verdadera oportunidad para brindarles lo mejor de mí	3	23
Son personas que necesitan de mi, estoy para servirles	5	39.0
Son difíciles pero cuando les explico me entienden	5	38
TOTAL	13	100

FUENTE: ENCUESTA

ELABORACIÓN: PROPIA

GRAFICO N° 4 6

Cuál es su Apreciación con respecto a los pacientes



FUENTE: ENCUESTA

ELABORACIÓN: PROPIA

4.6.Cuál Es Su Apreciación Con Respecto A Los Pacientes

Todo paciente y toda relación médico-paciente puede tener sus componentes problemáticos. A veces, relaciones absolutamente normales y correctas entre médico y paciente pueden ser problemáticas en diversas circunstancias. Conviene no "etiquetar" a los pacientes como difíciles o problemáticos para no condicionar nuestra relación con ellos.

En el Grafico N° 4.6 se observa que 5 médicos opinan que los pacientes son difíciles pero cuando les explicas entienden, 5 médicos diferentes opinan que son personas que necesitan de ellos y ellos están para servirles, 3 médicos opinan que son una verdadera oportunidad para brindarles lo mejor de uno mismo.



Consideraciones acerca del Hogar Clínica San Juan De Dios

CUADRO Nº 4.7

Considera que el Hogar Clínica San Juan de Dios cuenta con las instalaciones adecuada para brindar un servicio de excelente calidad de atención a sus clientes

	MEDICOS	
	F	%
Muy Malo	0	0
Malo	5	38
Regular	8	62
Bueno	0	0
Muy Bueno	0	0
TOTAL	13	100

FUENTE: ENCUESTA

ELABORACIÓN: PROPIA

GRAFICO Nº 4.7

Considera que el Hogar Clínica San Juan de Dios cuenta con las instalaciones adecuada para brindar un servicio de excelente calidad de atención a sus clientes



FUENTE: ENCUESTA

ELABORACIÓN: PROPIA

4.7 Considera que el Hogar Clínica San Juan de Dio cuenta con las instalaciones adecuada para brindar un servicio de excelente calidad de atención a sus clientes.

En el Grafico N° 4.7 se observa que 8 médicos consideran que las instalaciones que brinda la clínica San Juan de Dios son regulares, 5 médicos opinan que estas instalaciones son malas para brindar un servicio de excelente calidad.



CUADRO N° 4. 8

Considera que el Hogar Clínica San Juan de Dios cuenta con los equipos adecuados para brindar un servicio de excelente calidad de atención para sus clientes

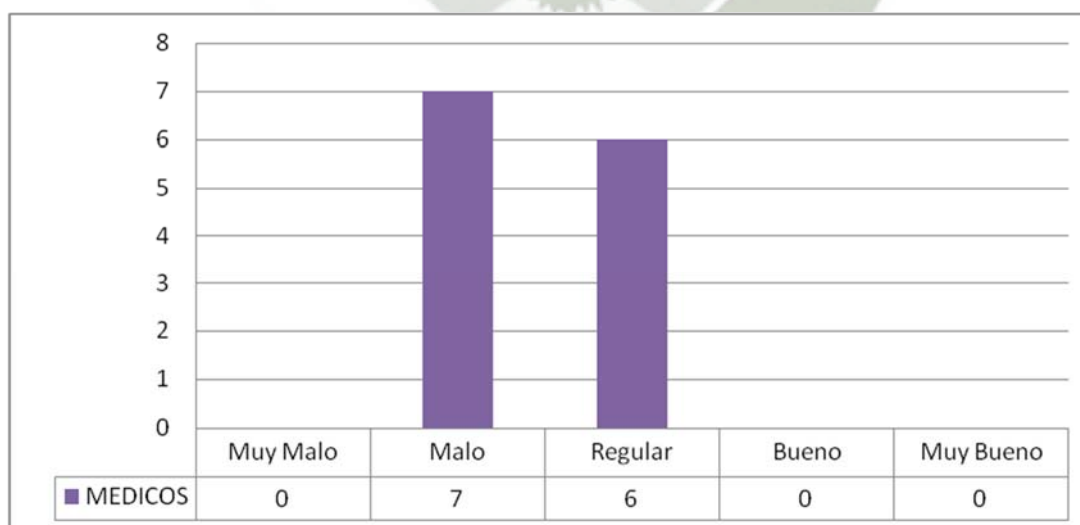
	MEDICOS	
	F	%
Muy Malo	0	0
Malo	7	54
Regular	6	46
Bueno	0	0
Muy Bueno	0	0
TOTAL	13	100

FUENTE: ENCUESTA

ELABORACIÓN: PROPIA

GRAFICO N° 4 8

Considera que el Hogar Clínica San Juan de Dios cuenta con los equipos adecuados para brindar un servicio de excelente calidad de atención para sus clientes



FUENTE: ENCUESTA

ELABORACIÓN: PROPIA

4.8 Considera que el Hogar Clínica San Juan de Dios cuenta con los equipos adecuados para brindar un servicio de excelente calidad de atención para sus clientes.

En el Grafico N° 4.8 se observa que 7 médicos consideran que los equipos que brindan la clínica San Juan de Dios son malos y 6 médicos opinan que son regulares para brindar un servicio de excelente calidad a los pacientes.



CUADRO N° 4. 9

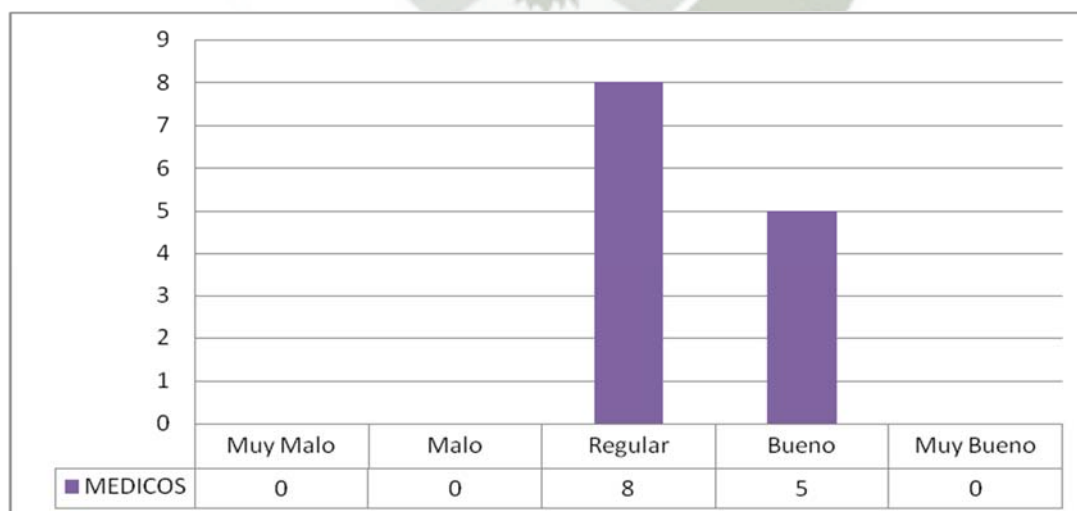
Considera que el Hogar Clínica san Juan de dios tiene los métodos y procedimiento adecuados para brindar un servicio de excelente calidad

	MEDICOS	
	F	%
Muy Malo	0	0
Malo	0	0
Regular	8	62
Bueno	5	38
Muy Bueno	0	0
TOTAL	13	100

FUENTE: ENCUESTA
ELABORACIÓN: PROPIA

GRAFICO N° 4 9

Considera que el Hogar Clínica san Juan de dios tiene los métodos y procedimiento adecuados para brindar un servicio de excelente calidad



FUENTE: ENCUESTA
ELABORACIÓN: PROPIA

4.9 Considera que el Hogar Clínica san Juan de dios tiene los métodos y procedimiento adecuados para brindar un servicio de excelente calidad

En el Grafico N° 4.9 se observa que 8 médicos opinan que tienen regulares métodos y procedimientos para el servicio que brindan, en cambio 5 médicos opinan que son buenos los procedimientos y métodos para brindar un servicio de excelente calidad.



CUADRO N° 4.10

Considera que la atención que usted brinda a sus clientes es:

	MEDICOS	
	F	%
Muy Malo	0	0
Malo	0	0
Regular	0	0
Bueno	7	54
Muy Bueno	6	46
TOTAL	13	100

FUENTE: ENCUESTA
ELABORACIÓN: PROPIA

GRAFICO N° 4.10

Considera que la atención que usted brinda a sus clientes es:



FUENTE: ENCUESTA
ELABORACIÓN: PROPIA

4.10 Considera que la atención que usted brinda a sus clientes es:

En el Grafico N° 4.10 observamos que 7 médicos opinan que la atención que brindan a los pacientes es buena y 6 de ellos consideran que es muy buena la atención que brindan a los pacientes de la Clínica San Juan de Dios.



Conclusiones Y Recomendaciones



CONCLUSIONES

- Se concluye que los colaboradores del Hogar Clínica San Juan de Dios transmiten un acercamiento personal cuando tratan con los pacientes manifestando estas últimas en más del 50% una conformidad con el trato recibido.
- Se concluye que la atención a los pacientes es a la hora en la que fue citado teniéndose un 70% aproximado que da conformidad a que u atención fue oportuna en el momento en que se apersono.
- La percepción sobre la seguridad en cuanto al tratamiento y medicación por parte de lo paciente nos muestra que fueron preguntados sobre posibles alergias o inconvenientes ante de recibir el tratamiento lo que demuestra una preocupación permanente por parte del personal del Hogar Clínica San Juan de Dios, para evitar posibles complicaciones o alteraciones de los pacientes.
- El resultado de la aplicación del estudio a demostrado que existe una satisfacción mayoritaria sobre el buen trato brindado por todo el personal del Hogar Clínica San Juan de Dios cuando fue requerida.
- El resultado del estudio aplicado al personal médico del Hogar Clínica San Juan de Dios, demuestra que consideran que su trabajo es muy bueno y que difícilmente podrían cambiarlo por otra institución.
- El resultado del estudio aplicado al personal medico del Hogar Clínica San Juan de Dios, demuestra que los compañeros de trabajo son bueno lo cual permite que la labor realizada se desarrolle sin contra tiempos ni demoras lográndose con ello que los pacientes que son la razón de la clínica se retiren con la convicción de una buena atención.
- El personal médico considera que las instalaciones que brinda el Hogar Clínica San Juan de Dios lo catalogan como regular, lo que demuestra una falta de infraestructura acorde a las necesidades exigida.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que en el módulo de informes se dé un trato más preferencial a los clientes sobre todo a las personas indigentes o de bajos recursos.
- Se recomienda que el comportamiento de algunos profesionales medico sea diligente de acuerdo al requerimiento de los pacientes.
- Se recomienda una mejora en la infraestructura hospitalaria evitando posibles momentos de hacinamiento de pacientes que dificultan u recuperación





Anexos

ANEXO 1

1.- Cuestionario de la calidad de atención enfocada a los pacientes del Hogar Clínica San Juan de Dios.

Datos Personales:

Sexo: M () F () **Edad:** _____ **Ingresos Mensuales Promedio:** _____

Estado Civil: Soltero () Casado () Viudo () Divorciado ()

¿A qué distrito perteneces?:

Cercado () Selva Alegre () C. Colorado () Hunter () M. Melgar () Miraflores () Paucarpata ()

Sabandía () Sachaca () Yanahuara () J.L.B y Rivera. () Otros ()

¿Está usted de acuerdo con que los equipos del Hogar Clínica San Juan de Dios se adecuan a sus necesidades?	1	2	3	4	5
¿Las instalaciones físicas son adecuadas y limpias para el servicio que le brinda la Clínica San Juan de Dios?	1	2	3	4	5
¿Está usted de acuerdo si indicamos que los colaboradores del Hogar Clínica San Juan de Dios transmiten empatía cuando requiere de ellos.	1	2	3	4	5
¿Consideraría usted que las salas de Reuniones-Estar para pacientes y/o familiares son confortables?	1	2	3	4	5
¿Consideraría que El Hogar Clínica San Juan de Dios tiene los métodos y procedimientos adecuados para brindar el servicio hospitalario?	1	2	3	4	5

¿Estaría de acuerdo si decimos que la atención médica es a la hora que le indicaron?	1	2	3	4	5
¿Estaría de acuerdo si decimos que el tiempo que le dedico el médico fue suficiente para examinar su caso?	1	2	3	4	5
¿Está usted de acuerdo con que el Medico utiliza un lenguaje claro para dar su diagnóstico?	1	2	3	4	5
¿Cuándo fue usted atendido por el médico sintió que el comportamiento del médico es igual con todos sus pacientes?	1	2	3	4	5
¿Cuándo fue usted atendido por el médico del Hogar Clínica San Juan de Dios le explicó cómo iba a ser el procedimiento que utilizaría?	1	2	3	4	5

¿Estaría usted de acuerdo al decir que la enfermera es comunicativa con usted?	1	2	3	4	5
¿La enfermera le pregunto si usted tenía alguna alergia para informarle al Medico?	1	2	3	4	5
¿La enfermera utilizo guantes para ponerle la inyección?	1	2	3	4	5
¿Le explico satisfactoriamente la Enfermera o el Medico sus dudas o preocupaciones?	1	2	3	4	5

¿Estaría usted de acuerdo al decir que el módulo de informes fue de ayuda para usted?	1	2	3	4	5
¿Cómo calificaría usted la atención del servicio y actitudes que brindan los administrativos del hogar clínica San Juan De Dios?	1	2	3	4	5
¿El comportamiento del personal inspira confianza?	1	2	3	4	5
¿La atención y la velocidad para realizar el pago es la adecuada?	1	2	3	4	5
¿Considera que los Precios que Brinda la Farmacia de la Clínica San Juan de Dios son los más adecuados para usted?	1	2	3	4	5

Fuente: Elaboración Propia



ANEXO 2

Cuestionario de la calidad de atención enfocada a los Médicos del Hogar Clínica San Juan de Dios.

Sexo: M () F () **Edad:** **Cargo que ocupa:**
 Estado Civil: Soltero () Casado () Viudo () Divorciado ()
¿A qué distrito perteneces?:
 Cercado () Selva Alegre () C. Colorado () Hunter () M. Melgar () Miraflores ()
 Paucarpata ()
 Sabandia () Sachaca () Yanahuara () J.L.B y Rivera. () Otros ()

1.- ¿Cuánto tiempo usted labora en el hogar Clínica San Juan de Dios?

De 1 a 6 meses () De 7 a 12 meses () De 1 a 2 Años () De 2 a Más ()

2.- Considera que el Pago que le brinda el Hogar Clínica San Juan de Dios es:

Muy Poco () Poco () Lo Normal () Suficiente () Bastante ()

3.- El tiempo que le Brinda a la Clínica San Juan de Dios es:

Pocas horas	
El tiempo Necesario para hacer otras cosas	
Muchas Horas	

4.- Con cual Expresión se identifica más:

Considero que mi trabajo es excelente y no lo cambiaría por nada	
Considero que mi trabajo es un buen trabajo pero lo cambiaría por algo mejor	
Trabajo aquí, porque no tengo donde más trabajar	
Este trabajo es tedioso, en cualquier momento renuncio	

5.- Con cual expresión se identificaría con respecto a sus compañeros de trabajo:

Mis compañeros de trabajo son extraordinarios y no los cambiaría por nada	
Mis compañeros son buenos pero si los tienen que cambiar, no me opongo	
Mis compañeros son desagradables pero tengo que soportarlos	

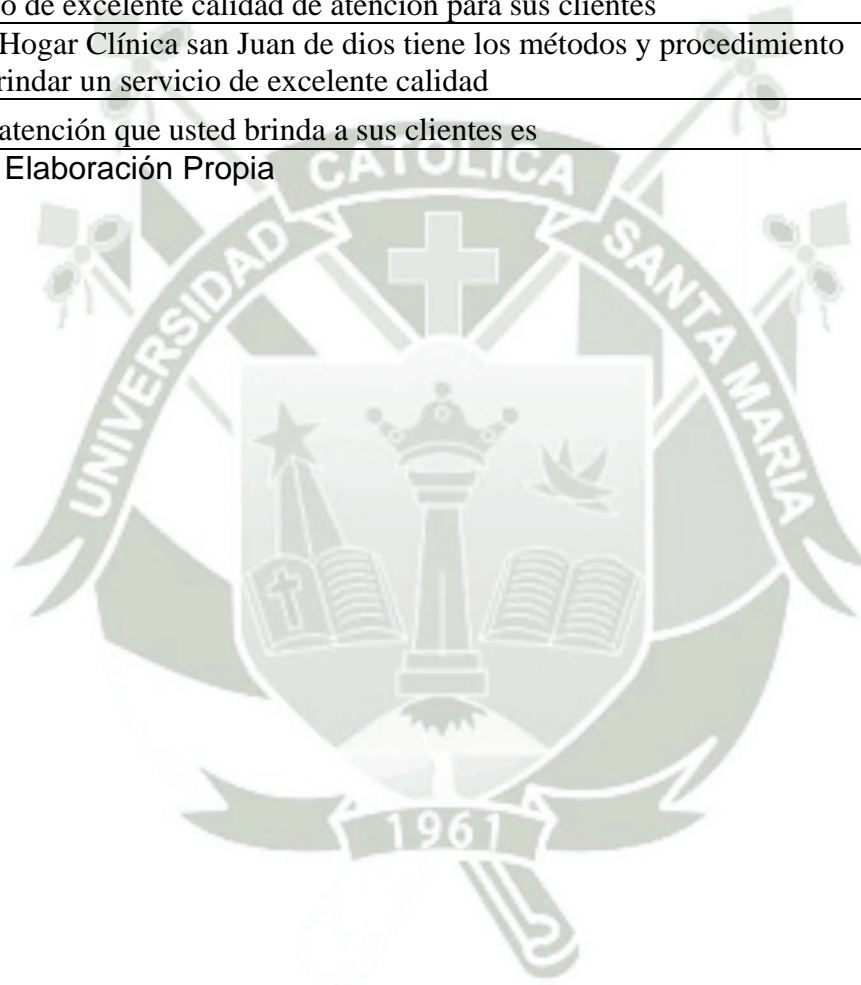
6.- Cual es su apreciación con respecto a los pacientes:

Son una verdadera oportunidad para brindarles lo mejor de mí	
Son personas que necesitan de mí, estoy para servirles y apoyarlos	
Son difíciles pero cuando les explico me entienden	

7.- Consideraciones acerca del Hogar Clínica San Juan De Dios:

Considera que el Hogar Clínica San Juan de Dio cuenta con las instalaciones adecuada para brindar un servicio de excelente calidad de atención a sus clientes	1	2	3	4	5
Considera que el Hogar Clínica San Juan de Dios cuenta con los equipos adecuados para brindar un servicio de excelente calidad de atención para sus clientes	1	2	3	4	5
Considera que el Hogar Clínica san Juan de dios tiene los métodos y procedimiento adecuados para brindar un servicio de excelente calidad	1	2	3	4	5
Considera que la atención que usted brinda a sus clientes es	1	2	3	4	5

Fuente: Elaboración Propia



ANEXO 3

Escala De Likert

En la mayoría de las investigaciones, cuando se evalúan actitudes y opiniones, se suele utilizar la escala de Likert. Esta escala se difundió ampliamente por su rapidez y sencillez de aplicación, desde su desarrollo en 1932. Su aplicación ha tenido un crecimiento exponencial a lo largo de los años y en la actualidad, luego de 77 años, continúa siendo la escala preferida de casi todos los investigadores. En el siguiente informe, le brindaremos las claves y consejos a tener en cuenta al momento de evaluar las investigaciones realizadas con esta escala.

Esto le permitirá adquirir las habilidades necesarias para evaluar las propuestas de su agencia de investigación.

- Muy de Acuerdo
- Algo de Acuerdo
- Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo
- Algo en desacuerdo
- Muy en desacuerdo

La escala de Likert es de nivel ordinal y se caracteriza por ubicar una serie de frases seleccionadas en una escala con grados de acuerdo/desacuerdo. Estas frases, a las que es sometido el entrevistado, están organizadas en baterías y tienen un mismo esquema de reacción, permitiendo que el entrevistado aprenda rápidamente el sistema de respuestas.

La principal ventaja que tiene es que todos los sujetos coinciden y comparten el orden de las expresiones. Esto se debe a que el mismo Likert (psicólogo creador de esta escala) procuró dotar a los grados de la escala con una relación de muy fácil comprensión para el entrevistado.

Ventajas De La Escala De Likert:⁵⁵

- Su construcción es sencilla
- Su fiabilidad y validez pueden ser muy elevadas permitiendo a su vez el establecimiento e graduaciones en la intensidad de la respuesta.
- Permite la utilización de ítems que no están directamente relacionados con las actitudes que se pretenden medir
- Las posibles respuestas a cada ítem permite un mayor grado de información sobre la actitud estudiada.

Desventajas de la Escala de Likert:

- Poseer un inconveniente propio de toda escala ordinal, al no poder cuantificar diferencias individuales, diferencias en el tiempo.
- La puntuación de un individuo puede resultar confusa en el sentido de que puede obtener el mismo puntaje en ítems con significados diferentes.
- Otros aspectos muy debatido es su carácter unidimensional

⁵⁵http://132.248.9.9/libroe_2007/0966808/12_c08.pdf

BIBLIOGRAFIA BASICA

LIBROS

1. - STATON, William y ETZEL, Michael y Walker, Bruce (2000).
Fundamentos del Marketing, Editorial Mc Graw Hill, Decima Primera Edición.
- 2.- Comunicación Empresarial, María Pilar Sánchez, Administración y Gestión,
Editorial Editex (2006)
- 3.- Berry T. Calidad del servicio. Una ventaja estratégica para instituciones
financieros. Editorial Díaz Santos (1996) Caracas.
- 4.- Kotler Philip. Los 80 Conceptos esenciales del Marketing de la A á la Z
Pearson Educación S.A (2003) pág. 9 y 10.
- 5.-Galindo M. Fundamentos de Administración. Editorial Trillas (1991) México.
- 6.- Kotler Philip. Dirección de Mercadotecnia, Octava Edición (1996) Prentice
Hall.
- 7.- Hernández, Alma. 202 Un Marketing Especial para los Servicios Universidad
de la Habana Cuba.
- 8.- Tapia Fernandez Abel, Investigación Científica, Imprenta PW OPORTO
NEIRL, Arequipa –Perú, Julio 2000.
- 9.- Colque Valiadares Victor, Metodología de la Investigación, Editorial UCSM
1991
- 10- Tamayo Mario, Investigación Científica, 4ta edición, Mexico-Limusa 2004,
Incluye evaluación y administración de proyectos de investigación.

PAGINAS WEB

1. <http://www.sanjuandediosarequipa.com>
2. http://www.minsa.gob.ni/bns/tesis_sp/21.pdf
3. <http://www.mailxmail.com/curso-tesis-investigacion/tipos-investigacion-1-2>
4. <http://www.mailxmail.com/curso-incremento-ventas-motivacion-personal/conceptos-generales-clientes-internos-externos>