

MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD
DESDE LA PERSPECTIVA DEL CLIENTE INTERNO Y CLIENTE EXTERNO
DEL CENTRO DE SALUD TIMBIO E.S.E.

DIANA PAOLA DOMINGUEZ

VIVIANA ANDREA GOMEZ

Trabajo de Grado

Profesor Diego Cáceres

UNIVERSIDAD DEL CAUCA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

POPAYAN

2005

0

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION	19
CAPITULO 1. SERVICIO AL CLIENTE	22
1.1. CALIDAD DEL SERVICIO	25
1.2. AUDITORIA DEL SERVICIO.....	28
1.3. AUDITORIA EN ENTIDADES DE SALUD	30
1.4. INDICADORES DE GESTIÓN	34
1.4.1. Características de los Indicadores	35
CAPITULO 2. CENTRO DE SALUD TIMBIO E.S.E.	38
2.1. RESEÑA HISTÓRICA	38
2.2. NOMBRE DE LA EMPRESA	38
2.3. VISION	39
2.4. MISION	39
2.5. ORGANIGRAMA	40
2.5.1. Descripción de las áreas funcionales de la empresa.....	42
2.5.1.1. Funciones de la Junta Directiva	42
2.5.1.2. Funciones de Revisoría Fiscal	45
2.5.1.3. Funciones área de Gerencia	45
2.5.1.4. Funciones Oficina de Control Interno	46
2.5.1.5. Funciones del área de Logística	48
2.5.1.6. Funciones Sección de Información y Atención del Cliente.	50

2.5.1.7. Funciones del Comité Técnico	50
2.5.1.8. Funciones del Comité de Ética Hospitalaria	52
2.5.1.9. Funciones del Comité de Historias Clínicas.....	53
2.5.1.10. Funciones del Comité de Vigilancia Epidemiológica	54
2.6. CLIENTES DEL CENTRO DE SALUD TIMBIO E.S.E.....	56
2.7. PORTAFOLIO DE SERVICIOS	56
2.7.1.1. Procesos de Realización.....	57
2.7.1.1. Consulta Externa	57
2.7.1.1.1. Consulta Médica General	57
2.7.1.1.2. Atención Odontológica	58
2.7.1.1.3. Acciones de Promoción de la salud y Prevención de la enfermedad (PyP)	60
2.7.1.1.4. Psicología	61
2.7.1.2. Servicio de Observación – Urgencias.....	61
2.7.1.3. Servicio de Hospitalización – Internación	63
2.7.1.4. Servicio de transporte Ambulancia	63
2.7.1.5. Proceso de Cirugía y Atención del Parto	64
2.7.1.6. Proceso de Vigilancia y Control	65
2.7.1.7. Ayudas Diagnosticas y soporte Terapéutico	65
2.7.1.7.1. Laboratorio Clínico	66
2.7.1.7.2. Ecografía	68
2.7.1.7.3. Fisioterapia	68
2.7.1.7.4. Farmacia	71

CICLO DEL SERVICIO.....	81
CONSULTA MEDICA GENERAL.....	81
RESPONSABLE.....	81
CICLO DEL SERVICIO.....	81
CONSULTA MEDICA GENERAL.....	81
CICLO DEL SERVICIO.....	83
LABORATORIO CLINICO.....	83
CICLO DEL SERVICIO.....	84
LABORATORIO CLINICO.....	84
CICLO DEL SERVICIO.....	86
ODONTOLOGÍA.....	86
ACTIVIDADES.....	86
CICLO DEL SERVICIO.....	86
ODONTOLOGÍA.....	86
CICLO DEL SERVICIO.....	87
FARMACIA.....	87
CICLO DEL SERVICIO.....	88
FARMACIA.....	88
CICLO DEL SERVICIO.....	89
SICOLOGÍA.....	89
CICLO DEL SERVICIO.....	90
SICOLOGÍA.....	90
CICLO DEL SERVICIO.....	91
OBSERVACIÓN.....	91
CICLO DEL SERVICIO.....	92
OBSERVACIÓN.....	92
CICLO DEL SERVICIO.....	93
URGENCIAS.....	93
CICLO DEL SERVICIO.....	94
HOSPITALIZACIÓN.....	94
CICLO DEL SERVICIO.....	95
HOSPITALIZACIÓN.....	95
CICLO DEL SERVICIO.....	96
PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN.....	96
CICLO DEL SERVICIO.....	97
PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN.....	97
CICLO DEL SERVICIO.....	98
ESTADÍSTICA.....	98
CICLO DEL SERVICIO.....	99
ESTADÍSTICA.....	99
CICLO DEL SERVICIO.....	100
VIGILANCIA Y CONTROL.....	100
CICLO DEL SERVICIO.....	102
VIGILANCIA Y CONTROL.....	102
CICLO DEL SERVICIO.....	103

VIGILANCIA Y CONTROL.....	103
CICLO DEL SERVICIO.....	103
MEDICINA ALTERNATIVA.....	103
CICLO DEL SERVICIO.....	104
MEDICINA ALTERNATIVA.....	104
CICLO DEL SERVICIO.....	105
FISIOTERAPIA.....	105
CICLO DEL SERVICIO.....	106
FISIOTERAPIA.....	106
CICLO DEL SERVICIO.....	107
ECOGRAFIA.....	107
CICLO DEL SERVICIO.....	108
ECOGRAFIA.....	108
Cuadro 53. Formato de Verificación de Infraestructura e Instalaciones Físicas	176
FORMATO DE VERIFICACIÓN DE INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES FÍSICAS.....	176
Cuadro 55. Formato de Verificación Procesos Prioritarios Asistenciales.....	187
FORMATO DE VERIFICACION.....	187
PROCESOS PRIORITARIOS ASISTENCIALES.....	187
Cuadro 56. Formato de Verificación de Historias Clínicas y Registros Asistenciales Clínicos.....	190
FORMATO DE VERIFICACION DE HISTORIAS CLINICAS Y REGISTROS ASISTENCIALES CLINICOS.....	190
Observaciones: Se ha obviado el registro de historias clínicas de acuerdo al registro civil y Tarjeta de identidad en el Centro de Salud Timbio.....	191
Cuadro 57. Formato de Verificación de Referencia y Contrarreferencia de Pacientes.....	192
FORMATO DE VERIFICACION DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA DE PACIENTES.....	192
5.2.3.1. Análisis Formato de Verificación Procesos Prioritarios.....	194
5.2.3.1.1. Centro de Salud Timbio E.S.E.....	194
Al aplicar el presente formato se encontró que en algunas áreas las guías o manuales de procedimientos y de atención obligatorias definidas por las autoridades de salud de nivel Nacional no se encuentran en su respectivo lugar, sino en el área administrativa de la Institución. Esto puede considerarse como una falla mínima por parte de las autoridades de la Dirección Departamental de Salud al momento de realizar Auditoria.....	194
5.2.3.1.2. Hospital Francisco de Paula Santander.....	195
Servicios.....	213
SI.....	213
Servicios.....	214
SI.....	214
Servicios.....	214
SI.....	214

LISTA DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1. Indicadores de Satisfacción del Cliente Externo de servicios médicos del Centro de Salud Timbio E.S.E.....	124
Gráfico 2. Indicador de Infraestructura	126
Gráfico 3. Indicador de Prestación de Servicios	128
Gráfico 4. Indicador de Brigadas de Salud	131
Gráfico 5. Indicador de Procesos Internos	133
Gráfico 6. Matriz de Niveles Generadores de Insatisfacción del Cliente Externo	135
Gráfico 7. Matriz de Necesidades y Expectativas del Cliente Externo	136

Gráfico 8. Conocimiento de los servicios de Salud Pública.....	139
Gráfico 9. Proceso y Tramite para solicitar servicios de Salud Pública	140
Gráfico 10. Satisfacción de los clientes con la atención de los Técnicos de Saneamiento del Centro de Salud Timbio E.S.E.	142
Gráfico 11. Entrega de Certificados y Documentos	143
Gráfico 12. Frecuencia de Visitas de Inspección y Vigilancia.....	144
Gráfico 13. Indicadores de Satisfacción del Cliente Interno.....	160
Gráfico 14. Relación del Cliente interno con sus Superiores	162
Gráfico 15. Indicador de Compensación	165
Gráfico 16. Indicador de Ambiente Físico	167
Gráfico 17. Indicador de Desarrollo.....	169
Gráfico 18. Indicador de Calidad en los Procesos	174
Gráfico 19. Matriz de Niveles de Insatisfacción del Cliente Interno	176
Gráfico 20. Matriz de Necesidades y Expectativas del Cliente Interno	178
Gráfico 21. Comparativo Atención que ofrece el Centro de Salud Timbio/ Otras Instituciones de Salud	182

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Organigrama del Centro de Salud Timbio E.S.E.....	41
Figura 2. Proceso de Consulta Médica General	82
Figura 3. Proceso de Laboratorio Clínico	85
Figura 4. Proceso de Odontología	88
Figura 5. Proceso de Farmacia	90
Figura 6. Proceso de Psicología	92
Figura 7. Proceso de Observación	94
Figura 8. Proceso de Urgencias.....	96

Figura 9. Proceso de Hospitalización	98
Figura 10. Proceso de Promoción y Prevención	100
Figura 11. Proceso de Estadística	102
Figura 12. Proceso de Vigilancia y Control (Atención extramural).....	105
Figura 13. Proceso de Vigilancia y Control (Atención en Oficina).....	106
Figura 14. Proceso de Medicina Alternativa.....	108
Figura 15. Proceso de Fisioterapia	110
Figura 16. Proceso de Ecografía	112
Figura 17. Mapa de Procesos del Centro de Salud Timbio E.S.E.....	148

LISTA DE ANEXOS

P

ág.

Anexo 1. Encuesta Cliente Externo de Servicios Médicos del Centro de Salud Timbio E.S.E.....	244
Anexo 2. Procesamiento de la Información por Pregunta Encuesta Cliente Externo de Servicios Médicos.....	252
Anexo 3. Análisis General Encuesta Cliente Externo de Servicios Médicos	303
Anexo 4. Encuesta Cliente Interno del Centro de Salud Timbio E.S.E.....	320
Anexo 5. Procesamiento de la Información por Pregunta Encuesta Cliente Interno.....	326
Anexo 6. Análisis General Encuesta Cliente Interno.....	385

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Escalas de Medición Encuesta Cliente Externo de Servicios Médicos	78
Cuadro 2. Convenciones Diagramas de Procesos	80
Cuadro 3. Proceso de Consulta Médica General.....	81
Cuadro 4. Proceso de Laboratorio Clínico.....	84
Cuadro 5. Proceso de Odontología.....	87
Cuadro 6. Proceso de Farmacia	89
Cuadro 7. Proceso de Psicología	91
Cuadro 8. Proceso de Observación.....	93
Cuadro 9. Proceso de Urgencias	95
Cuadro 10. Proceso de Hospitalización	97
Cuadro 11. Proceso de Promoción y Prevención.....	99
Cuadro 12. Proceso de Estadística.....	101

Cuadro 13. Proceso de Vigilancia y Control (Atención extramural).....	103
Cuadro 14. Proceso de Vigilancia y Control (Atención en la oficina).....	104
Cuadro 15. Proceso de Medicina Alternativa.....	107
Cuadro 16. Proceso de Fisioterapia.....	109
Cuadro 17. Proceso de Ecografía	111
Cuadro 18 Definición de los aspectos de Medición del Cliente Externo de Servicios Médicos	121
Cuadro 19. Indicadores de Satisfacción del Cliente Externo de Servicios Médicos	122
Cuadro 20. Matriz de Niveles de Satisfacción del Cliente Externo	123
Cuadro 21. Porcentajes por indicador.....	124
Cuadro 22. Porcentajes Indicador de Infraestructura	125
Cuadro 23. Porcentajes Indicador de Prestación de Servicios.....	128
Cuadro 24. Porcentajes Indicador de Brigadas de Salud.....	131

Cuadro 25. Porcentajes Indicador de Procesos Internos.....	132
Cuadro 26. Factores Generadores de Insatisfacción del Cliente Externo134
Cuadro 27. Necesidades y Expectativas del Cliente Externo.....	136
Cuadro 28 Clientes de Servicios de Salud Pública encuestados	137
Cuadro 29. Servicios de Salud Pública que Ofrece el Centro de Salud.....	138
Cuadro 30. Tabla de Frecuencias Conocimiento de los servicios de Salud Pública que ofrece el Centro de Salud	138
Cuadro 31. Tramites que hace el cliente de Servicios de Salud Pública.....	139
Cuadro 32. Satisfacción del cliente externo con la agilidad en la atención por parte de los Técnicos en Saneamiento.....	140
Cuadro 33. Satisfacción del cliente externo con la disponibilidad de tiempo por parte de los Técnicos en Saneamiento.....	141
Cuadro 34 Satisfacción del cliente externo con la solución de inquietudes	

por parte de los Técnicos en Saneamiento.....	141
Cuadro 35. Satisfacción del cliente externo con la entrega de documentos y certificados por parte de los Técnicos en Saneamiento.....	142
Cuadro 36. Frecuencia de visitas de Inspección y Vigilancia.....	143
Cuadro 37. Escala de Medición del Cliente Interno	152
Cuadro 38. Definición de los Aspectos de Medición del Cliente Interno.....	157
Cuadro 39. Indicadores de Satisfacción del Cliente Interno.....	158
Cuadro 40. Matriz de Niveles de Satisfacción del Cliente Interno.....	159
Cuadro 41. Porcentajes por Indicador.....	160
Cuadro 42. Porcentajes Indicador Relación del Cliente Interno con sus superiores.....	161
Cuadro 43. Porcentajes Indicador de Compensación.....	165
Cuadro 44. Porcentajes Indicador de Ambiente Físico.....	167
Cuadro 45. Porcentajes Indicador de Desarrollo.....	169
Cuadro 46. Satisfacción empleados de planta con las actividades de Bienestar Social	172
Cuadro 47. Satisfacción de empleados de cooperativa con las actividades de Bienestar Social.....	172

Cuadro 48. Porcentajes Indicador de Calidad en los Procesos.....	174
Cuadro 49. Factores Generadores de Insatisfacción del Cliente Interno.....	176
Cuadro 50. Matriz de Necesidades y Expectativas del Cliente Interno.....	177
Cuadro 51. Evaluación Atención del Cliente en otras Instituciones de Salud	180
Cuadro 52 Atención que ofrece el Centro de Salud / Otras Instituciones de Salud	181
Cuadro 53. Formato de Verificación de Infraestructura e Instalaciones Físicas	185
Cuadro 54. Formato de Verificación de Insumos y Mantenimiento	191
Cuadro 55. Formato de Verificación de Procesos Prioritarios.....	196
Cuadro 56. Formato de Verificación de Historias Clínicas y Registros Asistenciales.....	199
Cuadro 57. Formato de Verificación de Referencia y Contrarreferencia.....	200
Cuadro 58. Formato de Seguimiento de Riesgos en la prestación de servicios.....	201
Cuadro 59. Formato de Verificación del Talento Humano en el Centro de	

Salud Timbio E.S.E.....	205
Cuadro 60. Formato de Verificación del Talento Humano en el Hospital Francisco de Paula Santander	208
Cuadro 61. Escala de Medición Formato de Talento Humano	213
Cuadro 62. Formato de Verificación Manejo de Residuos Hospitalarios y Similares.....	220
Cuadro 63. Libreta de Calificaciones del Cliente Externo	225
Cuadro 64. Libreta de Calificaciones del Cliente Interno	226

INTRODUCCION

La mayoría de organizaciones hoy día destinan gran parte de sus recursos para investigar y desarrollar estrategias que permitan atraer a nuevos clientes, sin embargo, estas no han visualizado que el punto clave para diseñar dichas estrategias, radica en conocer las necesidades y expectativas que tienen sus clientes externos e integrar en este proceso las opiniones, expectativas e insatisfactores de sus clientes internos, con el fin de diseñar un servicio que genere valor agregado.

El Centro de Salud Timbio E.S.E., es una institución reconocida y valorada a nivel Departamental por su buen desempeño en el sector de la salud. Esto se debe a que sus directivas siempre se han preocupado por adelantar proyectos y programas que generan mejoramiento continuo en la organización. Por ello han expresado su interés en el desarrollo de este estudio.

El trabajo que presentamos a continuación recopila las percepciones, experiencias y expectativas de los clientes internos y externos del Centro de Salud, a partir de las cuales se identifican sus fortalezas, debilidades y se diseñan estrategias de mejoramiento del servicio, las cuales propician satisfacción y permanencia de sus clientes.

En el Capítulo 1, presentamos una parte conceptual sobre los aspectos claves del servicio al cliente: calidad del servicio, auditoría del servicio, auditoría en entidades de salud, indicadores de gestión y características de los indicadores, para ubicar al lector en el tema de la investigación.

En el Capítulo 2, se describen aspectos generales del Centro de Salud Timbio tales como: reseña histórica, nombre de la empresa, visión, misión, organigrama y funciones de cada una de las áreas que lo integran, clientes del Centro de Salud, portafolio de servicios, procesos de realización y de apoyo de la institución; todo esto permitió conocer a fondo la empresa auditada y confrontar diferentes apreciaciones obtenidas en la realización del trabajo.

En el Capítulo 3, se analiza al cliente externo de la organización, con el fin de obtener su satisfacción e insatisfacción respecto a los servicios que recibe por parte del Centro de Salud, para ello fue necesario construir y aplicar indicadores de satisfacción, construir los ciclos del servicio, definir el diseño de la investigación, estructurar y aplicar la encuesta, analizar los diferentes indicadores y la información obtenida de la encuesta tanto de forma cualitativa como cuantitativa.

En esta etapa también se estructura y aplica una encuesta dirigida a los clientes que reciben servicios de salud pública, la cual es analizada para determinar el nivel de satisfacción de los clientes con la calidad del servicio que reciben.

En el Capítulo 4, se analiza el nivel de satisfacción de los empleados con el Centro de Salud, para esto se elaboran indicadores de satisfacción, se define la investigación, se diseña y aplica la encuesta y se realiza su respectivo análisis cualitativo y cuantitativo.

En el Capítulo 5, denominado Estándares de Calidad se estructuran e implementan dos tipos de estándares, el de competencia y el de verificación. Este último incluye diferentes formatos que evalúan las condiciones tecnológicas y científicas de infraestructura, insumos y mantenimiento, procesos prioritarios, talento humano y manejo de residuos hospitalarios en el Centro de Salud Timbio y su competidor mas accesible: El Hospital Francisco de Paula Santander.

En el Capítulo 6, quedan planteadas las libretas de calificaciones del cliente externo y cliente interno de la Institución, en ellas se consignan los porcentajes por indicador obtenidos en la presente auditoria, con la posibilidad de realizar posteriores diligenciamientos cuando se realicen estudios similares.

Por último se plantean las conclusiones, estrategias con su plan de acción y las recomendaciones según lo que se apreció a lo largo de esta investigación.

1. SERVICIO AL CLIENTE

El servicio al cliente hoy día se ha convertido en una ventaja competitiva para las organizaciones. Se puede definir como “una filosofía mediante la cual todos los empleados de una compañía se sienten y actúan responsables por tener clientes satisfechos”¹.

Esta definición sugiere que toda la organización debe asumir el servicio al cliente como parte de su cultura organizacional en donde todos los empleados deben preocuparse y comprometerse por brindar un servicio al cliente de calidad.

Para proveer servicio al cliente de calidad, es importante que todos los empleados tomen parte, es decir, que todos se sientan responsables y comprometidos con ello.

También se define el servicio al cliente como “lo que el cliente cree que es. Sin importar que productos o servicios ofrezca la empresa”²

¹ W.W.W.Avantum.com. Artículo: ¿Que es servicio al Cliente?. Pág. 2.

² ARCINIEGAS, Jhon. Artículo: El servicio al cliente. Pág. 1.

Dicho en términos sencillos, el servicio al cliente es cualquier cosa que el cliente crea que es. Un cliente podría verlo expresado en productos de calidad y buenos precios, otro pudiera verlo como el tiempo rápido de respuesta, mientras que otro pudiera definirlo como una característica que distingue a empleados amigables e inteligentes. El servicio al cliente abarca todas estas cosas y mucho más. Pero sea cual sea la apreciación que tenga el cliente de lo que es un servicio con calidad; lo que importa es que las organizaciones se esfuercen por atender sus necesidades y expectativas, de esta forma se estará garantizando un buen servicio al cliente. Es decir, no importa qué productos o servicios ofrezca la organización, lo importante es que esta haga del servicio al cliente una prioridad.

Hoy vemos que muchas organizaciones gastan millones de dólares en publicidad para atraer clientes, y luego los aleja porque les brinda un mal servicio, obviando que si desea conservar a los clientes que atrae a sus puertas mediante la publicidad, lo único que debe hacer es proveerle un servicio de calidad excepcional.

La organización debe mirar el servicio al cliente, como una inversión de alta rentabilidad. Según un estudio realizado por la “American Management Association”- el buen servicio al cliente construye lealtad, lo cual produce ganancias. La investigación realizada por esta firma, demostró que los clientes satisfechos no solo compran o adquieren más productos y/o servicios, sino que lo hacen con más frecuencia.

A pesar de que es difícil definir lo que es un buen servicio al cliente, debido a que cada uno tiene su propia percepción al respecto; existen algunos elementos básicos que la organización puede identificar fácilmente, para garantizar un buen servicio a sus clientes. Entre estos se encuentran:

- La organización debe contar con empleados Conocedores. Los empleados no solo deben saber cuanto sea posible acerca de los productos y/o servicios que ofrece la empresa, sino que deben estar en capacidad de comunicar esa información de manera efectiva a los clientes y estar dispuestos a solucionar cualquier inquietud que este tenga al respecto.

- La organización debe contar con empleados facultados. No se puede suministrar un servicio excepcional a los clientes sin tener empleados que tengan la autoridad para tomar decisiones y para hacer lo que sea necesario para satisfacer a los clientes.

- Atender con Amabilidad. Una actitud de interés y cortesía es esencial para hacer sentir a los clientes que la organización valora el que ellos compren los productos que venden o accedan a los servicios que ofrecen.

- Brindar Conveniencia. La conveniencia implica que la organización opere en un sitio de fácil acceso y que ofrezca horas de atención que satisfagan las necesidades de sus clientes, y una combinación atrayente de productos y/o servicios que se exhiban de forma efectiva.

-Brindar Respuesta Oportuna. La organización debe atender prontamente las solicitudes, quejas y reclamos que hagan sus clientes.

En términos simples, el servicio al cliente significa hacer lo que sea necesario para satisfacer a los clientes, tan rápido como sea posible. Si la organización desconoce lo que es el servicio al cliente, no podrá proveerlo. Y si no puede proveerlo, no tendrá éxito.

1.1. CALIDAD DEL SERVICIO

La calidad se define como: “La totalidad de funciones, características o comportamientos de un bien producido o de un servicio prestado, que les hace capaces de satisfacer las necesidades de los consumidores”³

³

³ GILMORE, Carol; DE MORAES, Novaes Humberto. Manual de Gerencia de la Calidad. Organización Panamericana de la Salud. Fundación WK Kellog 1996. Pág. 32.

Esta es una definición que aunque se considera bastante extensa, es muy completa porque permite realizar un análisis detallado de su contenido agrupado en dos partes de vital importancia.

La primera parte expresa que la calidad es la totalidad de funciones, características o comportamientos de un bien o servicio, por lo tanto su análisis no se puede hacer de forma individual; sino de forma integral, es decir, teniendo en cuenta todas las partes constitutivas del servicio recibido.

El segundo concepto que se destaca es que se considera un bien o servicio con calidad cuando logra su fin, que es satisfacer las necesidades de los consumidores, aquellos que no lo logran, no se consideran de calidad. Pero, no se debe obviar 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.

En su forma más amplia la calidad significa: calidad en el trabajo, calidad en el servicio, calidad en los procesos, calidad en las personas, calidad de los objetivos y calidad de las organizaciones.

Por lo tanto, toda organización dedicada a la prestación de servicios debe concebir la calidad del servicio como una filosofía, cuyos principios esenciales deben ser⁴:

⁴ Modulo. Asignatura Gerencia del Servicio.

- La calidad es lo primero. La organización consistente con este principio ganará paso a paso la confianza de sus clientes, con lo cual aumentará sus utilidades y le garantizará una administración estable.

- Orientación al cliente. Las organizaciones deben producir bienes o servicios que los clientes compren o deseen gustosos; una actitud lógica es ponerse siempre en lugar de los demás, lo que implica escuchar sus opiniones y tener en cuenta sus puntos de vista.

- Trabajar con hechos y datos. Es importante que la organización establezca técnicas estadísticas, que le permitan analizar los juicios y apreciar mejor los datos que manifiesta el cliente.

- Énfasis en los pocos vitales. La organización debe concentrarse en identificar los problemas más relevantes y analizar las causas de los mismos con el fin de resolverlos y eliminar su desviación a otros defectos triviales.

- Controlar los procesos. Se debe controlar todos los procesos de la organización de forma sistemática y continua, con el fin de minimizar las fallas y defectos en los mismos.

En resumen, toda organización dedicada a la producción de bienes o a la prestación de servicios debe reconocer que brindar un servicio de excelente

calidad, genera motivación y lealtad por parte de sus clientes, lo que a su vez garantiza su permanencia en el medio competitivo en el cual se desenvuelve.

1.2. AUDITORIA DEL SERVICIO

Hasta hace algún tiempo las organizaciones consideraban que aspectos como la tecnología e informática que empleaban en sus procesos, eran el plano principal a fortalecer con el fin de crecer, mejorar y ser competitivas. Pero, esta perspectiva cambió cuando se entendió que el motor principal de toda organización es la relación cliente externo–cliente interno, porque el primero es quien asegura la permanencia de las organizaciones, a través de la compra de productos y/o el uso de los servicios que estas ofrecen, y el segundo de acuerdo a su comportamiento y actitudes representa la organización y crea en el cliente externo la imagen de la empresa.

Dada la importancia que tiene el cliente interno y el cliente externo, las organizaciones se han preocupado por diseñar estrategias orientadas a generar la satisfacción de los mismos. Para ello la organización, debe conocer de forma clara y permanente cuales son las expectativas, los motivantes y las necesidades de sus clientes; información que se obtiene al realizar una Auditoria del Servicio, que se define según (Humberto Serna Gómez) como una “Metodología mediante la cual una organización obtiene en forma

sistemática y permanente, los índices de satisfacción de sus clientes (internos—externos), con la calidad del servicio que reciben”.

La Auditoría, entonces puede involucrar tanto al cliente interno, como al externo. Recordemos que el cliente interno es importante en todas las organizaciones, pero es especialmente importante en aquellas circunstancias en que, no existiendo las evidencias de los productos tangibles, el cliente externo se forma la impresión de la empresa con base en el comportamiento y actitudes del personal que lo atiende.

El comportamiento del cliente interno puede ser tan importante como para influir en la calidad percibida de un servicio. Por eso es que este personal es un elemento importante de marketing para la empresa.

La forma como se presta un servicio puede influir en la naturaleza de las relaciones que existen entre el personal de una organización de servicios (cliente interno) y sus clientes externos, lo que finalmente repercutirá en la imagen de una empresa. Estas relaciones no se deben dejar al azar y deben comenzar a ser prioridad en las organizaciones.

Toda organización dedicada a la prestación de servicios tiene que luchar constantemente por crear y mantener una imagen clara y atractiva, por lo tanto es responsabilidad de la alta gerencia asegurar que la imagen percibida por su cliente externo, sea compatible con la imagen que se necesita. La clave para la

formación de la imagen serán las actitudes y comportamientos que su cliente interno manifiesta al momento de prestar los servicios.

Es por esto que el cliente interno al igual que el cliente externo, tiene los mismos derechos esenciales de recibir por parte de su organización, servicios de calidad, eficientes, oportunos, a costos razonables y apropiados a sus necesidades.

La importancia radica, en fortalecer la relación cliente interno - cliente externo a través de la implementación de la Auditoría del Servicio, con la cual se realiza una revisión sin prejuicios, crítica y sistemática de los hábitos del personal involucrado en el servicio.

1.3. AUDITORIA EN ENTIDADES DE SALUD

La seguridad social integral en Colombia, se define como “El conjunto de instituciones, normas y procedimientos, que dispone la persona y la comunidad para gozar de una calidad de vida, mediante el cumplimiento progresivo de los planes y programas que el Estado y la sociedad desarrollen para proporcionar la cobertura integral de las contingencias, en especial las que menoscaban la

salud y la capacidad económica de los habitantes del territorio nacional, con el fin de lograr el bienestar individual y la integración de la comunidad”⁵

Para lograrlo, se ha incluido dentro de los principios de la seguridad social la eficiencia, tomada esta como la “Mejor utilización social y económica de los recursos administrativos, técnicos y financieros disponibles para que los beneficios a que da derecho la seguridad social, sean prestados en forma adecuada, oportuna y suficiente”⁶.

Dentro de estos beneficios está el servicio público de salud, regido bajo nueve fundamentos, entre los cuales está la calidad en la atención, que debe ser garantizada por las instituciones de salud a los usuarios con el establecimiento de mecanismos que haga de esta un servicio oportuno, personalizado, humanizado, integral y continuo de acuerdo con estándares aceptados en procedimientos y prácticas profesionales.

Con lo anterior, las instituciones de salud del país tienen hoy más que nunca la responsabilidad de establecer las herramientas que propicien la evaluación de la atención de los servicios que ofrece, respondiendo efectivamente a las metas de salud y al reto de la competitividad.

⁵

KAUFMAN, José; NORMA, Miguel; DACHAVILLE, Stella; DE PARA, Martha Noemi. Auditoria en Servicio Propio.1995. Pág. 8-16

6. Ibid. KAUFMAN. Pág. 18.

⁶

A partir de esta realidad, se creó el Decreto 2309 de 2002, que en Título IV describe el proceso de Auditoría como herramienta esencial para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud.

En este se define la Auditoría como un mecanismo sistemático y continuo de evaluación del cumplimiento de estándares de calidad.

Los estándares de calidad se establecen con el fin de evaluar lo que se hace y como se hace. Su importancia radica en identificar la manera como se está atendiendo a los clientes, así como el nivel de calidad y el grado de excelencia con que se está trabajando.

La Auditoría en las entidades de Salud, implica:

1. La realización de actividades de evaluación y seguimiento de procesos definidos como prioritarios.
2. La adopción por parte de las instituciones de medidas tendientes a corregir las desviaciones detectadas con respecto a los parámetros previamente establecidos.

La Auditoría se lleva a cabo a través de tres tipos de acciones:

- Acciones Preventivas. Conjunto de procedimientos, actividades y/o mecanismos de auditoría sobre los procesos prioritarios definidos por la entidad,

que deben realizar las personas y la organización, en forma previa a la atención de los usuarios para garantizar la calidad de la misma.

- Acciones de Seguimiento. Conjunto de procedimientos, actividades y/o mecanismos de auditoria, que deben realizar las personas y la organización, durante la prestación de sus servicios, sobre los procesos definidos como prioritarios para garantizar su calidad.

- Acciones Coyunturales. Conjunto de procedimientos, actividades y/o mecanismos de auditoria que deben realizar las personas y la organización retrospectivamente, para alertar, informar y analizar la ocurrencia de eventos adversos durante los procesos de atención en salud y facilitar la aplicación de soluciones a los problemas detectados.

El proceso de Auditoria en las Instituciones prestadoras de servicios de salud, consiste en establecer un programa de auditoria para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud, que comprenda como mínimo los siguientes procesos:

- Autoevaluación del Proceso de Atención en Salud. La entidad establecerá prioridades para evaluar sistemáticamente los procesos de atención a los usuarios desde el punto de vista del cumplimiento de las características de calidad.

- Atención al Usuario. La entidad evaluará sistemáticamente la satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios ofrecidos.

Las instituciones prestadoras de servicios de salud, deberán adoptar indicadores y estándares que les permita precisar los parámetros de calidad esperada en sus procesos de atención, con base en los cuales se adelantarán acciones preventivas, de seguimiento y coyunturales consistentes en la evaluación continua y sistemática de la concordancia entre tales parámetros y los resultados obtenidos, para garantizar altos niveles de calidad.

1.4. INDICADORES DE GESTION

La calidad se ha venido posicionando como una filosofía de trabajo que consiste en satisfacer permanentemente las necesidades y expectativas de los usuarios, y que se mide por el nivel de satisfacción del cliente, quien aspira recibir el bien o servicio en condiciones favorables de costos y oportunidades.

Los anteriores factores estratégicos deberán ser monitoreados a través de mecanismos de verificación y evaluación que permitan advertir oportunamente cualquier desviación y que faciliten la toma de decisiones. Entre dichos mecanismos se encuentran los indicadores de gestión definidos como: “Un signo, señal o valor concreto que permite, entre otras cosas, establecer

diferencias, comportamientos y tendencias; su medición puede ser cuantitativa o cualitativa y en un periodo determinado de tiempo”⁷ .

La utilidad de los indicadores como mecanismo de medición y evaluación de la gestión no radica en tener una cantidad indeterminada de ellos, el medir por medir no es útil, por esta razón para que el indicador sea útil es necesario definir que se quiere medir y para que, diseñar el indicador efectivo y analizar siempre su resultado.

Los indicadores deben ser definidos para monitorear los factores claves de éxito, para posteriormente ser agrupados y analizados por el responsable del mismo, quien deberá determinar el nivel de desarrollo y cumplimiento total o parcial de la meta establecida, facilitando la toma de decisiones, haciendo replanteamientos oportunos con planes de mejoramiento que garantizan el cumplimiento de los objetivos establecidos.

1.4.1. Características de los Indicadores

Con el propósito de asegurar la consistencia, utilidad y pertinencia de los indicadores de gestión, quienes coordinen su desarrollo deben tener en cuenta como mínimo las siguientes características:⁸

⁷ Departamento Nacional de Planeación. Guía elaboración de Indicadores. 2004. Pág. 1-10.

⁸ Ibid. Departamento Nacional de Planeación. Pág. 14-18.

Δ Participativo. El indicador debe ser diseñado por los propios responsables de los procesos o actividades, y debe ser socializado entre quienes intervienen en el proceso de ejecución o que tienen alguna relación con las variables involucradas; esto permite la motivación para liderar el proceso de evaluación con la implementación, orientación y entendimiento del indicador.

Δ Claro. Es indispensable que el indicador sea específico y de fácil comprensión tanto para quienes lo desarrollen como para quienes lo estudien o lo tomen como referencia.

Δ Representativo. El indicador debe expresar efectivamente lo que se quiere medir o determinar y debe guardar relación con los principales procesos de la entidad.

Δ Temporalidad. Debe estar relacionado con un periodo de tiempo previamente definido.

Δ Cuantificable. Implica que el resultado de la aplicación del indicador pueda ser convertido en cifras, números, estándares que permitan su medición.

Δ Confiable. Las variables utilizadas para su cálculo deben ser reales, concretas, propias y verificables, que sustenten su resultado.

Δ Que agregue valor. El contenido del indicador debe permitir a la organización identificar alertas para la toma de decisiones.



2. CENTRO DE SALUD TIMBIO E.S.E.

1.1. RESEÑA HISTÓRICA

El nombre inicial del Centro de Salud Timbio fue Hospital Marco Aurelio Zambrano, posteriormente se introdujo al Centro el servicio completo de hospitalización (camas) por lo cual su nombre cambió a Centro de Salud Concamas, sin embargo, este servicio no generó mayores beneficios a la Institución, lo que conllevó a adoptar la razón social que hoy tiene: Centro de Salud Timbio, empresa que se creó mediante ordenanza No. 042 el 11 de Diciembre de 1995, proferida por la Asamblea Departamental del Cauca.

Posteriormente mediante el Acuerdo Municipal 028 de octubre de 1997 el Centro de Salud fue transformado en Empresa Social del Estado.

2.2. NOMBRE DE LA EMPRESA

El nombre Centro de Salud de Timbio Nivel I E.S.E (Empresa Social del Estado), encierra tres conceptos esenciales que detallan la razón de ser de la Institución. En primer lugar, el término *Empresa*, significa que el Centro de Salud, al igual que la empresa privada, administra recursos financieros y costos

en la búsqueda de mejorar su productividad, de tal forma que se aumenten sus utilidades.

El segundo término: *Social*, se refiere a la administración de recursos orientados a mejorar la calidad de vida de todos los usuarios del Municipio de Timbio.

Y finalmente el término *Del Estado*, indica que el Centro de Salud Timbio es un ente descentralizado en el Departamento del Cauca, es decir, esta institución no depende de la Dirección Departamental de Salud, sino del Ministerio de Salud de la Nación; lo que le ha generado autonomía administrativa y financiera en el manejo de sus recursos.

2.3. VISIÓN

Ser la empresa social del estado líder en la prestación de los servicios integrales de salud en el Departamento del Cauca, brindando con oportunidad, calidad, eficiencia y eficacia, con tecnología adecuada, talento humano calificado y comprometido, buscando siempre el mejoramiento continuo con sostenibilidad económica y desarrollo permanente.

2.4. MISIÓN

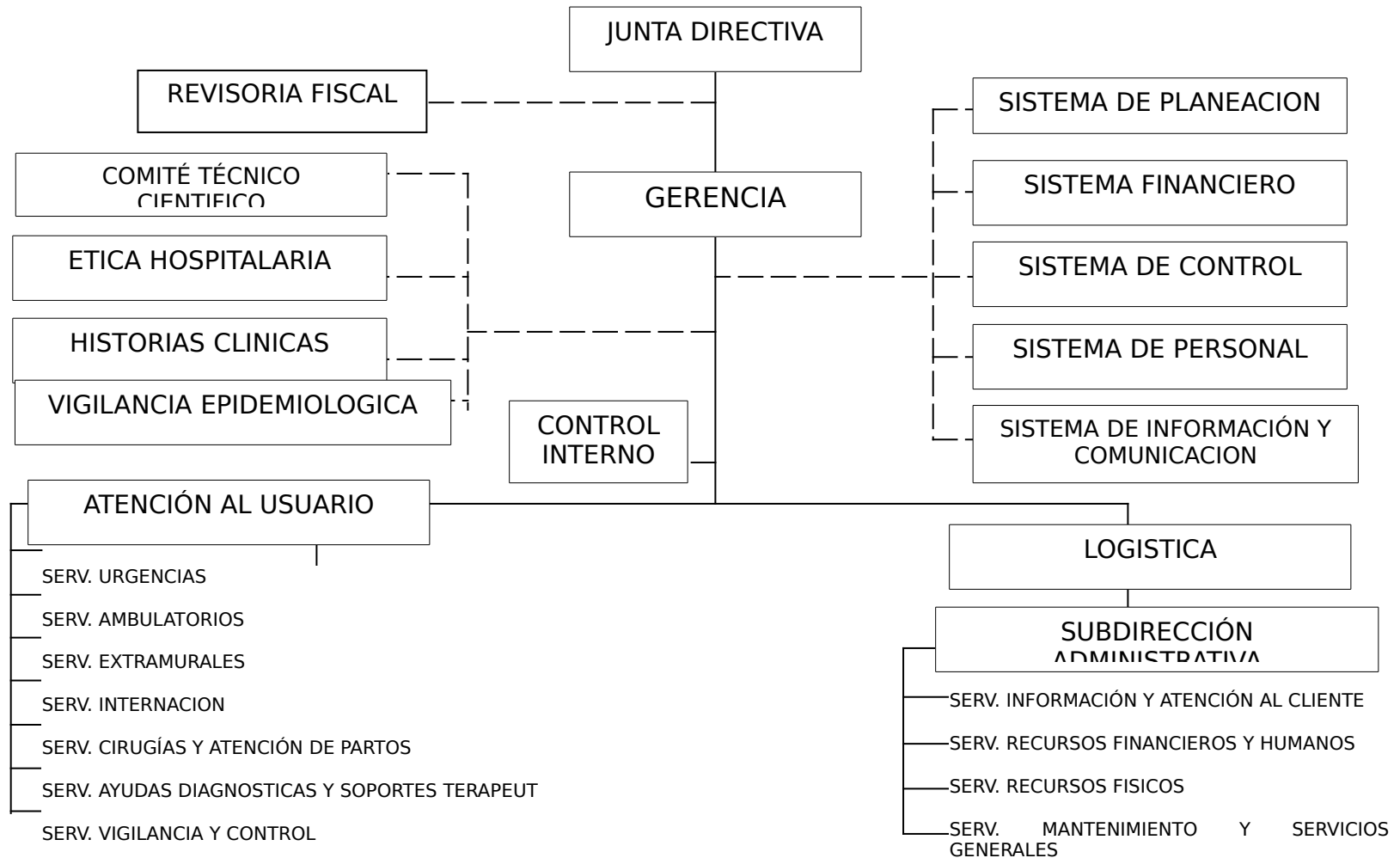
Es una Empresa Social del Estado líder, con trayectoria y experiencia que vende los mejores servicios de promoción de la salud, prevención de la enfermedad con diagnóstico y tratamiento permanente, personal responsable,

idóneo y humanitario que integrados a procesos de mejoramiento continuo a través de la investigación, la planeación y el desarrollo administrativo, financiero y la participación comunitaria, permiten la toma de decisiones, la calidad del servicio y la satisfacción del cliente externo e interno sin discriminación alguna.

2.5. ORGANIGRAMA

A continuación se presenta la estructura organizacional general del Centro de Salud Timbio E.S.E.

Figura 1. Organigrama Centro de Salud Timbio E.S.E.



2.5.1. Descripción de las Áreas Funcionales de la Empresa

2.5.1.1. Funciones de la Junta Directiva

- Expedir, adicionar y reformar el Estatuto de la empresa.

- Discutir y aprobar los planes de desarrollo de la empresa social.

- Aprobar los Planes Operativos Anuales.

- Analizar y aprobar el proyecto de presupuesto anual y las operaciones presupuestales de crédito de la empresa, de acuerdo con el plan de desarrollo y el plan operativo para la vigencia.

- Aprobar las modificaciones de tarifas y cuotas de recuperación que proponga el gerente, para ajustarse a las políticas tarifarias establecidas por las autoridades competentes en el sistema general de seguridad social en salud, en sus distintos órdenes.

- Aprobar el proyecto de planta de personal y las modificaciones a la misma, para su posterior adopción por el gerente de la empresa.

- Aprobar los manuales de funciones y procedimientos para su posterior adopción por el gerente de la empresa.
- Establecer y modificar el Reglamento Interno de la Empresa Social.
- Determinar el monto máximo hasta el cual el gerente puede comprometer a la empresa a través de la celebración o suscripción de los contratos mediante los cuales la empresa adquiera o suministre bienes y servicios.
- Autorizar al gerente de la empresa la celebración de aquellos contratos que deba realizar el hospital para adquirir o prestar bienes y servicios.
- Analizar los informes financieros de ejecución presupuestal presentados por el gerente y emitir concepto sobre los mismos y sugerencias para mejorar el desempeño institucional.
- Supervisar el cumplimiento de los planes y programas definidos para la Empresa Social del Estado.
- Servir de voceros de la Empresa ante las instancias político administrativas correspondientes y ante los diferentes niveles de dirección del Sistema de Salud, apoyando la labor del gerente en este sentido.

- Asesorar al gerente en los aspectos que este considere pertinente o en los asuntos que a juicio de la junta lo ameriten.

- Diseñar la política de conformidad con las disposiciones legales para la suscripción de los contratos de integración docente asistencial por el gerente de la Empresa Social.

- Establecer, modificar y aprobar los demás reglamentos que requiera la empresa para su normal funcionamiento.

- Elaborar terna para la designación del responsable de la Unidad de Control Interno.

- Fijar honorarios para el revisor fiscal.

- Determinar la estructura orgánica – funcional de la entidad.

- Elaborar terna de candidatos para presentar al Alcalde para la designación del gerente.

- Las demás que establezcan la ley y sus reglamentos.

2.5.1.2. Funciones de la Revisoría Fiscal

- Determinar si los estados financieros se presentan de acuerdo con las normas de contabilidad en Colombia (auditoría financiera).

- Determinar si la empresa ha cumplido con las condiciones legales que le sean aplicables en desarrollo de sus operaciones (auditoría de cumplimiento).

- Evaluar el grado de eficiencia y eficacia en el logro de los objetivos previstos por la empresa y el grado de eficiencia y eficacia con que se han manejado los recursos disponibles (auditoría de gestión).

- Evaluar el sistema de control interno de la empresa para conceptuar sobre lo adecuado del mismo (auditoría de control interno).

2.5.1.3. Funciones Area de Gerencia

El área de gerencia tiene a su cargo mantener la unidad de objetivos e intereses de la organización, entorno a la misión y objetivos institucionales; identificar las necesidades esenciales y las expectativas de los usuarios,

determinar los mercados a atender, definir la estrategia del servicio, asignar recursos, adoptar y adaptar normas de eficiencia y calidad controlando su aplicación en la gestión institucional, sin perjuicio de las demás funciones de dirección que exijan el normal desenvolvimiento de la empresa.

2.5.1.4. Funciones de la Oficina de Control Interno

- Planear, dirigir y organizar la verificación y evaluación del sistema de control interno en la empresa.

- Fomentar en toda la empresa la formación de una cultura de control, que contribuya al mejoramiento continuo en el cumplimiento de la misión empresarial.

- Verificar la institucionalización formal y el ejercicio del sistema de control interno en la empresa y recomendar los ajustes necesarios.

- Verificar la definición adecuada, la pertinencia y el mejoramiento continuo de los controles asociados con todas y cada una de las actividades de la empresa de acuerdo con los procesos de modernización y recomendar los ajustes necesarios.

- Verificar la aplicación de los controles definidos para los procesos y actividades de la empresa por parte de los responsables y en especial en las áreas o empleados encargados de la aplicación del régimen disciplinario y recomendar los ajustes necesarios.

- Verificar el cumplimiento de las leyes, normas, políticas, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas de la empresa y recomendar los ajustes necesarios.

- Verificar los procesos relacionados con el manejo de los recursos, bienes y los sistemas de información de la empresa y recomendar los correctivos que sean necesarios.

- Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal diseñe la empresa.

- Verificar la implantación de las medidas respectivas recomendadas.

- Asesorar el proceso de toma de decisiones a la empresa con el fin de obtener los resultados esperados.

2.5.1.5. Funciones Area Logística

- Vigilar el cumplimiento de las atribuciones asignadas a cada uno de los funcionarios de la entidad.

- Planear, ejecutar y controlar las actividades para el cumplimiento de planes, programas y proyectos de la E.S.E.

- Coordinar, promover y facilitar la integración de las unidades administrativas funcionales de la entidad.

- Velar porque en la entidad se cumplan las disposiciones legales y ético administrativas y proponer mecanismos que faciliten el control y el desarrollo administrativo de la entidad.

- Administrar y desarrollar políticas en relación con la filosofía, misión, visión y sentido de ser para el Centro de Salud de Timbio Empresa Social del Estado.

- Coordinar y controlar el manejo técnico de los recursos materiales, físicos, financieros y técnicos de las distintas unidades orgánicas de la entidad.

- Establecer la elaboración y prestación del presupuesto.

- Asistir y orientar a los colaboradores de la entidad y en la elaboración y organización de estructuras y procesos en razón de una atención y respuesta ágil para los clientes internos y externos.

- Apoyar la labor de formulación de políticas, normas y procedimientos generales sobre aspectos administrativos y velar por su correcta aplicación.

- Dirigir las actividades de administración del talento humano incluyendo métodos y procedimientos relacionados con la selección e ingreso, inducción, evaluación del desempeño, traslados, retiros, concursos, sanciones, capacitación, permisos, destituciones, promoción, manejo de nómina, adiestramiento, seguridad, pensiones y jubilación.

- Orientar y ejecutar los planes de mantenimiento y servicios generales que garanticen la conservación y el uso de los bienes del Centro de Salud de Timbio Empresa Social del Estado.

- Diseñar procedimientos mediante los cuales se conozcan las necesidades de las diferentes unidades orgánicas en cuanto a bienes devolutivos y de consumo para garantizar la eficiente prestación de los servicios.

2.5.1.6. Funciones de la Sección de Información y Atención al Cliente

- Atender y dar respuestas a las solicitudes, observaciones, sugerencias, quejas y reclamos formulados por los ciudadanos de acuerdo a lo dispuesto por la ley 190 de 1995 y detectar las posibles deficiencias en los servicios que presta Centro de Salud de Timbio Empresa Social del Estado.

- Establecer mecanismos de análisis de quejas dando respuesta en el acto al quejoso o adelantar la investigación o procesos que demanden mayor tiempo determinando la unidad que responda la respectiva queja.

- Establecer mecanismos de promoción e información de los servicios que presta la E.S.E. vinculando a los clientes internos y externos para dicha función.

- Vigilar que las respuestas a quejas y reclamos estén acordes con las normas legales vigentes y los procedimientos adoptados.

2.5.1. 7. Funciones del Comité Técnico Científico

- Velar por el cumplimiento de las normas técnico científicas que expida el Ministerio de Salud.

- Analizar y estudiar propuestas que propendan por el mejor funcionamiento de las áreas funcionales.

- Sugerir soluciones para superar las debilidades de las diferentes unidades funcionales y acciones que apoyen la toma de decisiones gerenciales, de tal forma que se pueda garantizar el funcionamiento general de la Empresa Social del Estado.

- Promover el mantenimiento de un alto nivel científico y técnico en los profesionales que hacen parte de las instituciones.

- Sugerir mejoras técnico científicas encaminadas a asegurar la óptima actividad profesional.

- Propender y motivar el ejercicio ético de la práctica médica.

- Sugerir guías de atención que garanticen la prestación de un servicio eficiente, oportuno y de calidad.

- Promover y emplear métodos de evaluación y control que garanticen el normal funcionamiento de los procesos institucionales.

2.5.1.8. Funciones del Comité de Etica Hospitalaria

- Promover programas de promoción y prevención en el cuidado de la salud individual, familiar, ambiental y los dirigidos a construir una cultura del servidor público.
- Divulgar entre los funcionarios y la comunidad usuaria de servicios los derechos y deberes en salud.
- Velar porque se cumplan los derechos y deberes en forma ágil y oportuna.
- Proponer las medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana de los servicios de salud y preserven su menor costo y vigilar su cumplimiento.
- Atender y canalizar las veedurías sobre calidad y oportunidad en la prestación de servicios de salud.
- Atender y canalizar las inquietudes y demandas sobre prestación de servicios de la respectiva institución, por violación de los derechos y deberes ciudadanos en salud.

- Reunirse como mínimo una vez al mes y extraordinariamente cuando las circunstancias así lo requieran, para lo cual deberán ser convocados por dos de sus miembros.

- Llevar un Acta de cada reunión y remitirlas trimestralmente a la Dirección Municipal.

- Revisar las normas y procedimientos del Hospital para que se ajusten a normas éticas.

- Velar porque se respeten tanto los derechos del paciente como los del profesional que presta el servicio.

- Analizar y asesorar las decisiones relacionadas con la problemática de carácter ético.

2.5.1.9. Funciones del Comité de Historias Clínicas

- Adoptar las normas nacionales sobre el contenido de la historia clínica, su forma de diligenciamiento y velar porque éstas se cumplan.

- Asegurar el uso de las técnicas eficientes para archivar, catalogar y conservar las historias clínicas, con el fin de que estas se encuentren fácilmente disponibles.

- Comunicar a la gerencia y al Comité Técnico Científico (comité que asesora y orienta a la gerencia en la toma de decisiones que promuevan y mantengan el desarrollo dinámico de las diferentes áreas y unidades funcionales en la E.S.E) cualquier cambio en los formatos de historias clínicas.

- Implantar y poner en funcionamiento un sistema de información para el manejo de los registros estadísticos que facilite el enlace con los niveles administrativos y permita la consolidación de los datos individuales.

2.5.1.10. Funciones del Comité de Vigilancia Epidemiológica

- Cumplir y hacer cumplir las normas oficiales sobre vigilancia epidemiológica.

- Orientar la aplicación de las normas operativas de prevención de la infección intrahospitalaria y de bioseguridad.

- Mantener un diagnóstico actualizado en cuanto a ocurrencia de infecciones intrahospitalarias y factores de riesgo.

- Identificar los procedimientos, circunstancias ambientales y otros de la aparición y diseminación de la infección intrahospitalaria.

- Estandarizar los criterios de vigilancia y protocolo de manejo.

- Implementar programas de capacitación en aspectos tales como prevención, vigilancia y control de infecciones hospitalarias.

- Asesorar, supervisar y controlar el manejo que se da a los desechos hospitalarios.

- Promover y orientar la participación de la comunidad en acciones de vigilancia epidemiológica comunitaria.

- Evaluar los resultados epidemiológicos y las medidas preventivas y correctivas de la infección hospitalaria.

2.6. CLIENTES DEL CENTRO DE SALUD TIMBIO E.S.E.

El Centro de Salud Timbío, ofrece sus servicios a clientes afiliados al régimen Subsidiado y Contributivo del Sistema General de Seguridad Social de Salud, mediante sus afiliaciones a las Entidades Promotoras de Salud y Administradoras del Régimen Subsidiado.

Además, su cobertura se extiende a clientes particulares directos y a los clientes vinculados al Sistema de Seguridad Social de Salud del Municipio.

La Institución está en capacidad de atender a clientes de diferente edad y género, tanto del área urbana como rural, sin importar su religión, raza, ideología política, o su cultura.

2.7. PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Los servicios que ofrece la Institución se agrupan en dos tipos de procesos: los de realización y los de apoyo.

2.7.1. Procesos de Realización

2.7.1.1. Consulta Externa

2.7.1.1.1. Consulta Médica General

Es el conjunto de actividades, intervenciones y procedimientos que se deben prestar a las personas que requieran una atención en salud de la que no depende de manera inmediata su vida o funcionalidad.

Consiste en una sesión personalizada entre el médico general y el cliente que solicita este tipo de servicio. Comprende la entrevista inicial o preconsulta que consiste en la toma de signos vitales, peso, medidas y verificación de datos personales del cliente; posteriormente se realiza el examen físico, el diagnóstico, y las recomendaciones. Proceso que dura de 15 a 20 minutos.

Este servicio se ofrece de Lunes a Sábado en la jornada de atención de 7:00 a.m. a 3:00 p.m.

El Centro de Salud cuenta con cuatro consultorios para ofrecer este servicio.

Las modalidades de atención son:

- ❖ Consulta médica por primera vez.
- ❖ Control médico.
- ❖ Consulta médica extramural.

2.7.1.1.2. Atención Odontológica

Es el conjunto de actividades, procedimientos e intervenciones encaminadas a mantener la salud bucal y disminuir la presencia de patologías de esta índole.

El acceso al servicio inicia a las 7:00 a.m. hasta las 4:00 p.m. y es brindado por 3 odontólogos y dos higienistas orales de Lunes a Sábado, cuyo procedimiento dura de 20 a 30 minutos.

El Centro de Salud cuenta con dos consultorios con dotación apropiada para ofrecer este servicio.

Las modalidades de atención son:

- Acción Preventiva Odontológica

Está a cargo de una Higienista Oral; incluye actividades de educación, motivación y prevención, las cuales son ofrecidas a todos los clientes del Centro de Salud, específicamente incluye:

- ❖ Control de placa.
- ❖ Detartraje supragingival.
- ❖ Sellantes de fosas y fisuras.
- ❖ Aplicación de flúor.
- ❖ Profilaxis final.
- ❖ Instrucción de higiene oral y cepillado.

- ❖ Educación en salud oral y control de riesgo.

- Consulta Odontológica

Sesión personalizada entre el profesional de odontología y el cliente ambulatorio. Comprende el examen físico para establecer el diagnóstico, tratamiento y rehabilitación del cliente.

Las modalidades de atención incluyen:

- ❖ Examen clínico por primera vez.
- ❖ Operatoria dental (obturaciones en amalgama)
- ❖ Operatoria dental plástica (obturaciones en resina)
- ❖ Endodoncia en adultos (mono, bi, recubrimiento pulpar directo).
- ❖ Cirugía oral (exodoncia simple uni y multiradicular, exodoncia método abierto).
- ❖ Tratamiento de hemorragia post exodoncia.
- ❖ Atención de Urgencias

2.7.1.1.3. Acciones de Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad (P y P).

El objetivo del proceso es desarrollar acciones de interés en salud pública mediante sesiones de educación por parte del personal de salud de la Institución, brindadas de manera directa o indirecta a los clientes en los siguientes programas:

- Programas de Protección Específica. Vacunación, planificación familiar, salud oral, atención del parto y recién nacido.

- Programas de Detección Temprana. Detección temprana de alteraciones del embarazo, de agudeza visual, del adulto mayor, de crecimiento y desarrollo y del joven. Detección temprana del cáncer de cuello uterino y de cáncer de seno.

- Programa de Tuberculosis. El Horario de atención es igual al de consulta medica externa, además, se realizan estas actividades en forma individualizada a los clientes de hospitalización.

El Centro de Salud cuenta con un área para ofrecer este servicio, que está a cargo de un doctor (a), dos Jefes de Enfermería y dos Auxiliares de Enfermería.

Además, el programa se extiende a otros lugares como la casa de la cultura, escuelas, colegios y áreas rurales del municipio.

2.7.1.1.4. Psicología

Este servicio se ofrece a las personas que presentan dificultades en la esfera psicosocial, quienes son atendidos por un psicólogo (a), en un consultorio en el horario de 7:00 a 4:00 pm, dependiendo de las citas programadas; además este servicio se ofrece de forma extramural.

2.7.1. 2. Servicios de Observación y Urgencias

Este servicio tiene como objetivo atender en forma inmediata los problemas de salud que presenta el cliente que ingresa a la institución.

La urgencia es la alteración de la integridad física, funcional y/o psíquica por cualquier causa con diversos grados de severidad, que comprometen la vida o funcionalidad de la persona y que requiere de la protección inmediata de servicios de salud.

Atiende un doctor (a) y un auxiliar de enfermería durante las 24 horas del día en una sala de urgencias con área para observación.

Las modalidades de atención son las siguientes:

- Atención Médica de Urgencia

Atención inmediata e integral realizada por el médico al cliente que consulta por problemas de salud cuya evolución rápida produce complicaciones o la muerte de no recibir la atención apropiada. La atención urgente incluye la evaluación inmediata del daño y los riesgos, el tratamiento inmediato para limitar el daño, suturas o procedimientos de pequeña cirugía que solo requieren anestesia local, observación hasta por 24 horas, hidratación, cuidados y atención de enfermería, remisión inmediata a nivel de mayor complejidad si el cliente lo requiere.

Horario de atención: 24 horas al día, en forma continua.

- Atención Odontológica de Urgencias

Atención inmediata realizada por el odontólogo al usuario que consulte por dolor o hemorragia, incluye la valoración odontológica inmediata, tratamiento oportuno y remisión a un nivel de mayor complejidad si el cliente lo requiere.

Horario de atención: Disponibilidad las 24 horas del día en forma continúa en dos consultorios.

2.7.1. 3. Servicio de Hospitalización - Internación

Este servicio se dirige a los clientes que presenten problemas de salud que no pueden ser atendidos adecuadamente de manera ambulatoria y requieren permanecer en la Institución por más de 24 horas con cuidado permanente empleando recursos especializados para su atención. Con ello se garantiza el diagnóstico o la terapia propia de ámbito intramural contando con la logística inherente a un servicio hotelero.

Las modalidades que se ofrecen son: hospitalización pediátrica, hospitalización gineco obstétrica, hospitalización adultos en patologías medicas e infecciosas y hospitalización pediátrica.

Para ofrecer este servicio el Centro de Salud, cuenta con un doctor (a) y un auxiliar de enfermería, así como un espacio físico con cuatro cuartos bipersonales y dos cuartos para tres personas.

2.7.1. 4. Servicio de Transporte - Ambulancias

El servicio de transporte garantiza que se realice la referencia y contrarreferencia de los clientes, se entiende por referencia, el envío de usuarios o elementos de ayuda diagnóstica por parte del Centro de Salud Timbio a otras instituciones de salud para brindar atención o complementación

diagnóstica, que, de acuerdo con el grado de complejidad den respuesta a las necesidades de salud.

Se entiende por contrarreferencia, la respuesta que las unidades prestatarias de servicios de salud brindan al Centro de Salud Timbio, cuando remiten a un cliente, la respuesta puede ser la contrarremisión del usuario con las debidas indicaciones a seguir, o simplemente la información sobre la atención recibida por el usuario en la institución receptora, o el resultado de las solicitudes de ayuda diagnóstica.

Duración del procedimiento: de 15 a 20 minutos, cuando la remisión se hace entre Timbío y Popayán.

Horario de Atención: las 24 horas del día, en forma continua.

Características del espacio: El Centro de Salud Timbio cuenta con una ambulancia para transporte terrestre.

2.7.1.5. Proceso de Cirugía y Atención del Parto

Su Objetivo es garantizar atención adecuada a las gestantes, y realizar procedimientos de baja complejidad.

Se define como el conjunto de actividades, procedimientos e intervenciones médico asistenciales necesarios para la asistencia a las mujeres gestantes en

los procesos fisiológicos y dinámicos del trabajo de parto, y los procedimientos de baja complejidad como suturas o procedimientos de pequeña cirugía.

2.7. 1.6. Proceso de Vigilancia y Control

Es la aplicación de métodos y procedimientos sanitarios establecidos para mejorar o restablecer las condiciones del medio ambiente con un propósito de salubridad.

Esta área se encuentra a cargo de dos Técnicos de Saneamiento quienes atienden a los clientes de la zona urbana y rural según se requiera.

El horario de atención inicia a las 7:00 a.m. y se extiende hasta las 4:00 p.m.

2.7.1.7. Ayudas diagnósticas y Soporte Terapéutico

Es el conjunto de recursos y servicios indispensables para brindar el apoyo al diagnóstico inicial a la patología del usuario o al control de su evolución de acuerdo con el plan terapéutico.

Comprende los siguientes servicios:

2.7.1.7.1. Laboratorio Clínico

Su objetivo es realizar estudios paraclínicos de complementación diagnóstica que permitan definir la etiología de las enfermedades.

Comprende todos los estudios de laboratorio que se realizan a los diferentes clientes que han recibido previamente atención en alguno de los servicios de consulta médica, urgencias y hospitalización cuya finalidad es la de respaldar el manejo de los clientes.

El procedimiento tiene una duración aproximada de 15 a 60 minutos, dependiendo de la prueba.

Se atiende en la jornada de 7:00 a.m., a 3:00 p.m. de Lunes a Sábado.

El Centro de Salud cuenta con un sólo laboratorio clínico que consta de las siguientes áreas:

- ✓ Area para toma de muestras.
- ✓ Area de procesos.
- ✓ Area de recepción.

Este se encuentra a cargo de un Bacteriólogo (a) y dos auxiliares de laboratorio.

Las modalidades que se ofrecen son:

- ❖ Antiestreptolisina
- ❖ Baciloscopias.

- ❖ Bilirrubinas.
- ❖ Perfil lipídico
- ❖ Coprológico.
- ❖ Creatinina.
- ❖ Hemograma.
- ❖ Curva de tolerancia a la glucosa.
- ❖ Prueba de embarazo.
- ❖ Factor R.A.
- ❖ Factor Rh anti D Factor D.
- ❖ Glicemia.
- ❖ Glicemia pre y post.
- ❖ Gram tinción y lectura en cualquier muestra.
- ❖ Hematocrito.
- ❖ Hemoclasificación.
- ❖ Uroanálisis.
- ❖ Proteína Creativa.
- ❖ V.S.G.
- ❖ Acido úrico.
- ❖ Hemoparasitos.
- ❖ Coombs directo e indirecto.

- ❖ Frotis rectal.
- ❖ Electrocardiografía.

2.7.1.7.2. Ecografía

Comprende todos los diferentes análisis a través del ecógrafo que se practican a las maternas previa orden médica, con el fin de realizar estudios que permitan determinar las condiciones del feto; garantizando un control adecuado del embarazo.

Estos servicios se tienen a disposición de los clientes en las áreas de atención ambulatoria, urgencia o de hospitalización con previa solicitud de un profesional de la medicina.

2.7.1.7.3. Fisioterapia (Medicina Física y Rehabilitación Física)

La fisioterapia es una profesión del área de la salud dedicada al estudio y manejo de la fisiocinética humana (movimiento humano) y a su desarrollo normal a través de las diferentes etapas de la vida; comprende el análisis de la función de movimientos que permiten al individuo asumir numerosos roles a lo largo de su existencia, así como el estudio de sus alteraciones y causas y las implicaciones que estas tienen sobre su desempeño en el entorno social, laboral, cultural y familiar.

Además, en esta área se desarrollan actividades y funciones de promoción, prevención, evaluación diagnóstica, interacción terapéutica, consejería, asesoría e investigación en los sectores de salud.

El Centro de Salud, cuenta con un área específica para prestar este servicio, la cual está a cargo de un doctor (a) y dos fisioterapeutas que atienden de Lunes a Sábado de 7:00 a.m. a 4:00 p.m..

Las modalidades que desarrolla son:

- Rehabilitación Terapia Física

Rehabilitación en:

Lesiones del Sistema Oseo – Artro- Músculo – Esquelético, Patologías Neurológicas (a nivel central y periférico), Trastornos del Neurodesarrollo, Alteraciones de columna (reeducación postural), Lesiones deportivas, Alteraciones y/o Trauma de Mano, Amputados, Geriátría, Programas de promoción y prevención en diferentes áreas.

- Terapia Respiratoria y Rehabilitación Pulmonar

- > Evaluación Clínica y Funcional del Aparato Respiratorio.

- ◆ Aerosolterapia.

- ◆ Micronebulizaciones – Nebulizaciones Medicadas.
- ◆ Terapia inhalatoria – Manejo y educación de inhaladores de Dosis Medida.
- Oxigenoterapia.
 - ◆ Manejo terapéutico del oxígeno.
 - ◆ Manejo de crisis asmática y dificultad respiratoria.
- Higiene Bronquial.
 - ◆ Drenaje Postural.
 - ◆ Maniobras Vibración y/o Percusión.
 - ◆ Maniobras Tos Asistida.
 - ◆ Estímulo Nasal.
 - ◆ Lavado nasal.
 - ◆ Aspiración de Secreciones.
- Rehabilitación Pulmonar
 - ◆ Evaluación funcional de Músculos _respiratorios.
 - ◆ Fortalecimiento y Reacondicionamiento Respiratorios.
 - ◆ Ejercicios de mejoramiento de la función Pulmonar.
 - ◆ Terapia Incentiva.
 - ◆ Reacondicionamiento del Paciente Crónico.
 - ◆ A las A.B.C. (Actividades Básicas Cotidianas) y
 - ◆ A las A.V.D. (Actividades de la Vida diaria).

- Atención Pacientes Pre Quirúrgicos.

2.7.1.7.4. Farmacia

El Centro de Salud Timbío, ofrece a los clientes medicamentos y productos farmacéuticos de óptima calidad en el momento requerido, teniendo como base en su inventario farmacéutico, los medicamentos genéricos establecidos por el acuerdo 83 del Consejo Nacional de Seguridad Social para el Plan Obligatorio de Salud y los requeridos según el perfil epidemiológico.

El horario de atención es igual al de consulta externa.

Se cuenta con un área física para el suministro de medicamentos, y con un stock de medicamentos esenciales que abastecen el área de hospitalización y urgencias.

Los encargados de esta área son dos auxiliares de farmacia.

2.7.1.7.5. Medicina Alternativa

Tiene como objeto realizar valoración y tratamiento a pacientes con patologías crónicas donde la medicina ortodoxa no ha podido actuar.

Ofrece los programas de Terapia Neural, Acupuntura y Campos Magnéticos Pulsantes, está a cargo de un Doctor (a).

Este tipo de servicio es de segundo nivel y se presta a aquellos clientes que estén interesados en acceder a ellos, solicitando previa cita al doctor (a) a cargo.

2.7.2. Procesos de Apoyo

2.7.2.1. Facturación

El Centro de Salud Timbío cuenta con la sección de facturación, la cual se encarga de entregar en los primeros diez días de cada mes las cuentas de cobro a las diferentes A.R.S. y E.P.S. a las que el Centro de Salud, les brinda el servicio, además se cuenta con cajas de pago directo de los servicios prestados a particulares o bien para el cobro de las cuotas de recuperación, copagos y cobro a vinculados según su estrato socioeconómico.

Esta dependencia está a cargo de un Auxiliar Administrativo, Un Coordinador de Sistemas y cinco Auxiliares operativos de Facturación.

3. CLIENTE EXTERNO

El Centro de Salud Timbio E.S.E, tiene dos clases de clientes externos agrupados en dos categorías, la primera se integra por clientes que reciben servicios médicos y la segunda por clientes que reciben servicios de salud pública.

Los clientes que reciben servicios médicos se han afiliado al Sistema de Seguridad Social en Salud que ofrece el Centro de Salud, a través de dos modalidades⁹:

- A. Afiliación al sistema mediante el Régimen Contributivo. Son las personas vinculadas a través de contratos de trabajo, los servidores públicos, los pensionados y jubilados y los trabajadores independientes con capacidad de pago.

⁹ JIMENEZ, Gamboa Jorge. Código Laboral Sustantivo del Trabajo y Procedimiento Laboral. Ed. Leyer. 2004. Capit. II Art.157.

- B. Afiliados al sistema mediante el Régimen Subsidiado. Son las personas sin capacidad de pago para cubrir el monto total de la cotización. Serán subsidiadas en este régimen la población más pobre y vulnerable del país en las áreas rural y urbana. Tienen particular importancia dentro de este grupo, personas tales como las madres durante el embarazo, parto y posparto y periodo de lactancia, las madres comunitarias, las mujeres cabeza de familia, los niños menores de un año y las personas mayores de 65 años.

Por otro lado, los clientes que solicitan atención por parte de Salud Pública, corresponden a propietarios, administradores de establecimientos comerciales o de entes públicos, que reciben los servicios de Inspección y Vigilancia y expedición de Concepto Sanitario Favorable; siendo este un servicio que permite la interacción del Centro de Salud con la comunidad Timbiana.

Por tener varios tipos de clientes El Centro de Salud Timbio se debe esforzar por brindar una excelente atención al prestar sus servicios.

La excelencia en el servicio se convierte en un parámetro fundamental, que básicamente puede establecer y demarcar las diferencias con la competencia. La excelencia implica calidad, lo que genera en los clientes satisfacción y aumenta su lealtad hacia la organización.

Para ofrecer servicios con calidad, es vital que la organización escuche la voz de su cliente externo; con ello se puede aprender cosas extraordinarias de la empresa, de su gente y de sus competidores, al destacar las ventajas comparativas que tiene sobre su competencia o cuales tiene ella sobre la organización.

Existen formas diversas para obtener información sobre la evaluación que hace el cliente de la calidad del servicio que recibe; entre las cuales se encuentra la Auditoria del Servicio, con la cual la organización puede obtener los indicadores de satisfacción de sus clientes e incorporarlas en el diseño de su estrategia del servicio.

Todo esto demuestra, que el escuchar al cliente externo es hoy día una condición necesaria para lograr el reposicionamiento exigido por los actuales mercados.

Con el fin de conocer el nivel de satisfacción e insatisfacción del cliente externo con el servicio que recibe del Centro de Salud Timbio E.S.E, este debe evaluar periódicamente la forma en que se están desarrollando los diferentes procesos; para detectar las fallas que se presentan en estos, y así mismo diseñar estrategias que contribuyan al mejoramiento continuo de la organización.

La evaluación de los procesos debe apoyarse en indicadores que midan, evalúen y determinen las desviaciones en los mismos, de tal forma que se

retroalimenten todos los procesos de la organización y se avance hacia un mejoramiento continuo.

3.1. INDICADORES DEL CLIENTE EXTERNO

De acuerdo a los procesos que posee El Centro de Salud Timbio, los índices a emplear son los siguientes¹⁰:

3.1.1. Índice Real. Son los que resultan de compaginar e integrar toda la información obtenida y procesada en las encuestas.

3.1.2. Índice Perceptivo. Lo define el cliente de acuerdo con su percepción general de la calidad del servicio que recibe; es subjetivo, porque puede estar influenciado por la calidad de la última experiencia del cliente con la organización.

3.1.3. Indicador de Competencia. Es un parámetro de referencia cuyo objetivo es cuantificar y comparar la calidad del servicio que una organización ofrece a sus clientes con respecto a su competencia directa.

3.2. ÍNDICADORES ESPECIFICOS. Se clasifican en:

¹⁰ SERNA, Gómez Humberto y GOMEZ, Jhon Jairo.Op. Cit. Pág. 23-26

3.2.1. Indicador de Infraestructura. Son aquellos que evalúan la satisfacción del cliente externo con respecto a la calidad de la planta física del Centro de Salud. Este incluye aspectos como distribución interior, aseo, aireación, decoración, amplitud, señalización, ambiente, entre otros.

3.2.2. Indicador de Prestación de Servicios. Este indicador determina la satisfacción que tiene el cliente externo con los servicios que recibe del Centro de Salud.

3.2.3. Indicador de Brigadas de Salud. Busca determinar el grado de satisfacción del cliente externo con los servicios extramurales, es decir, en las Brigadas que desarrolla el Centro de Salud Timbio E.S.E.

3.2.4. Indicador de Procesos Internos. Define la satisfacción del cliente en relación con las actividades de la organización que determinan la agilidad y la atención en los diferentes procesos de la organización.

Para obtener índices efectivos, es necesario contar con escalas de calificación claras que permitan medir cada proceso que se evalúa en la encuesta.

En este caso se emplearon las siguientes escalas.

Cuadro N° 1. Escalas de Medición Encuesta Cliente Externo de Servicios Médicos

Alternativa de Respuesta	Porcentaje *
Muy Bueno	100%
Bueno	75%
Regular	50%
Malo	25%
Muy Malo	0%
Siempre	100%
Casi siempre	66,6%
Algunas veces	33,3%
Nunca	0%
Totalmente	100%
Parcialmente	50%
No conoce	0%
Excelente	100%
Buena	66,6%
Regular	33%
Mala	0%
Si	100%
No	0%
Si	66,6%
No	33%
Algunas Veces	0%
Puntual	100%
Impuntual	66%
No aplica	33%
Muy Satisfecho	100%
Satisfecho	75%
Indiferente	50%
Insatisfecho	25%
Muy Insatisfecho	0%
Superior	100%
Igual	66%
Inferior	33%

* Estos porcentajes varían, si en la escala se incluye la respuesta de no aplica.

3.3. ANÁLISIS DE LOS CICLOS DEL SERVICIO

El ciclo del servicio es el proceso a través del cual el cliente externo interactúa con la organización al momento de recibir los servicios.

Para identificar y analizar los ciclos del servicio se tuvo en cuenta la Técnica de Diagramas de Flujo, la cual consiste en una representación gráfica de las actividades por las que debe pasar el cliente externo para recibir los servicios. Dicha técnica facilita la comprensión del ciclo del servicio al representar los momentos de verdad, definido como “cualquier contacto del cliente con algún aspecto de la organización, en el cual tiene la oportunidad de formarse una impresión”¹¹. Además, proporciona una visión rápida del ciclo del servicio.

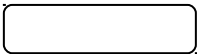
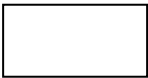
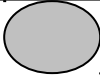
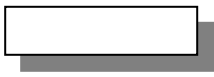
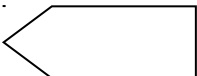
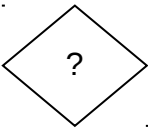
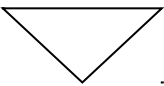

A continuación se presentan los ciclos del servicio del Centro de Salud Timbio E.S.E.


¹¹ SERNA, Gómez Humberto y GOMEZ, Jhon Jairo.Op. Cit. Pág. 26



DIAGRAMAS DE FLUJO DE LOS PROCESOS DEL CENTRO DE SALUD TIMBIO E.S.E

Cuadro 2. CONVENCIONES DIAGRAMAS DE PROCESOS

SIMBOLOS	INTERPRETACIÓN
	Indica el inicio y fin del ciclo del servicio
	Proceso o momento de verdad del ciclo del servicio
	Indica un tiempo de espera en ciclo del servicio
	Proceso en el cual existe un diagrama de flujo aparte
	Actividad paso o acción
	Señala un punto de decisión en el ciclo del servicio o alternativa
	Almacenaje informático
	Indica un proceso interno dentro del ciclo del servicio.
★	Posible influencia del Proceso de Gestión Financiera
★	Posible influencia del Proceso de Gestión de Talento Humano
★	Posible influencia del Proceso de Compras y Almacenamiento
★	Posible influencia del Proceso de Gestión de Sistemas

	<p style="text-align: center;">CICLO DEL SERVICIO</p> <p style="text-align: center;">CONSULTA MEDICA GENERAL</p>	<p><i>Fecha:</i> <i>Responsables: 11 Personas</i> PÁGINA: 1</p>
---	---	--

Cuadro 3. Proceso Consulta Médica General

ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1. ENTREGA DE FICHAS A LOS CLIENTES: Contributivo, Subsidiado, Vinculado, Particulares, Régimen Especial y Desplazados	PORTERO
2. FACTURACIÓN CENTRAL: Recepción de documentos (Fotocopia del carné, documento de identidad, y ficha), del cliente para facturar el servicio.	AUXILIAR DE FACTURACIÓN
3. TRASPASO DE FACTURAS A ESTADÍSTICA: Solicitud de la historia clínica del cliente y entrega al área de entrevista (preconsulta).	AUXILIAR DE ESTADÍSTICA Ó AUXILIAR DE FACTURACION
4. ATENCIÓN DEL CLIENTE EN PRECONSULTA: Toma de signos vitales, peso, medidas y verificación de datos personales	AUXILIAR DE ENFERMERIA
5. ATENCIÓN DEL CLIENTE EN CONSULTA MEDICA EXTERNA: Registro de datos en la ficha diaria y valoración del estado de salud del cliente	MEDICO GENERAL
6. DIAGNOSTICO FINAL: formulación de medicamentos, autorización de exámenes y remisión (Empresa Responsable o Dirección Departamental de Salud del Cauca).	MEDICO GENERAL
7. TRASPASO DE HISTORIAS CLINICAS A ESTADÍSTICA.	AUXILIAR DE ENFERMERIA O AUXILIAR DE ESTADISTICA
8. ENTREGA FICHA DIARIA DE CLIENTES ATENDIDOS A FACTURACIÓN.	AUXILIAR DE ENFERMERIA


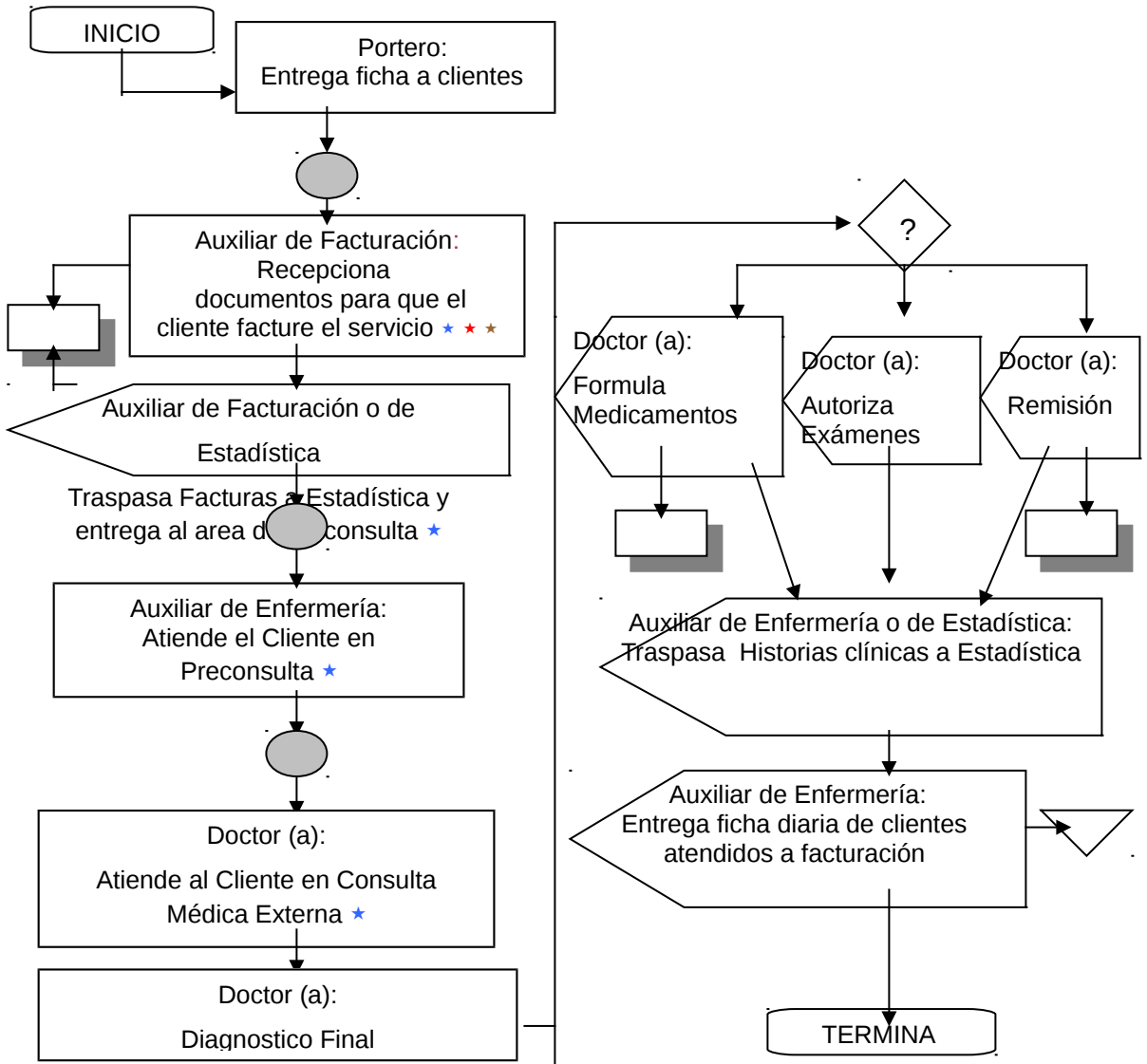
	<p style="text-align: center;">CICLO DEL SERVICIO</p> <p style="text-align: center;">CONSULTA MEDICA GENERAL</p>	<p><i>Fecha:</i> <i>Responsables: 11 Personas</i> PÁGINA: 2</p>
---	---	--

Figura 2. Proceso Consulta Medica General



* Esta actividad puede afectarse si los empleados del área de Gestión Financiera no certifican el pago de todas las empresas a las cuales el Centro de Salud Timbío vende sus servicios de salud. También se puede ver afectada si esta área no realiza una continua rotación de cartera informando a sus superiores inmediatos sobre el vencimiento de la misma.


Nota: Las funciones Proceso de Gestión Financiera influyen en todos los diagramas de flujo de procesos que incluyan facturación.

★ *Estas actividades pueden afectarse si los empleados del área de Gestión de Talento Humano no realizan el reporte de las novedades de personal e informan al jefe inmediato.*

Nota: Las funciones del Proceso de Gestión de Talento Humano influyen en todos los diagramas de flujo de procesos que incluyan la atención de los clientes por parte del personal médico del Centro de Salud.

★ *Esta actividad puede afectarse si los empleados del área de Gestión de Sistemas no administran adecuadamente los sistemas de la empresa y verifican que se encuentren en perfecto funcionamiento, de acuerdo a los requerimientos de cada sección.*

Nota: Las funciones del Proceso de Gestión de Sistemas influyen en todos los diagramas de flujo de procesos que incluyan el manejo de información sistematizada.

	<p>CICLO DEL SERVICIO</p> <p>LABORATORIO CLINICO</p>	<p>Fecha:</p> <p>Responsables: 3 Personas</p> <p>PÁGINA: 2</p>
---	---	---

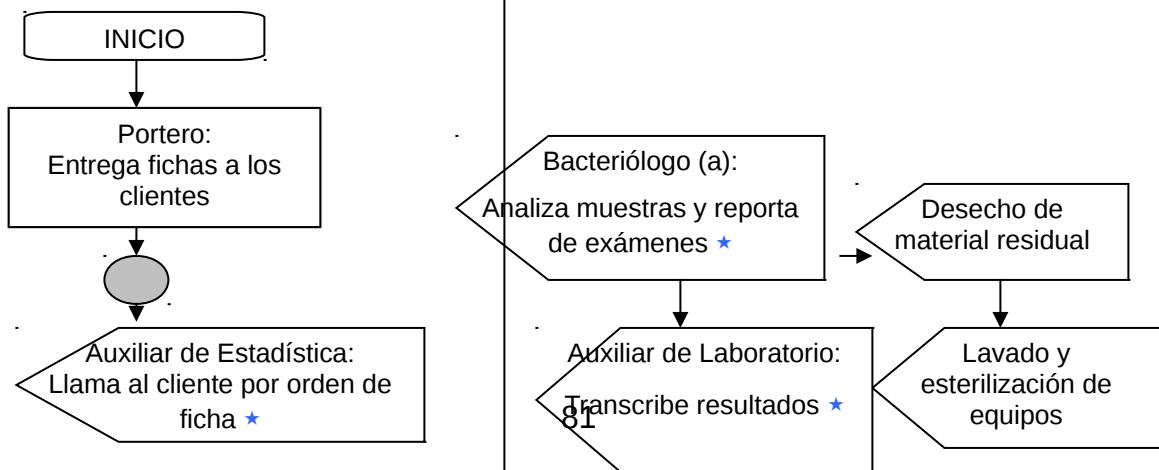
Cuadro 4. Proceso Laboratorio Clínico

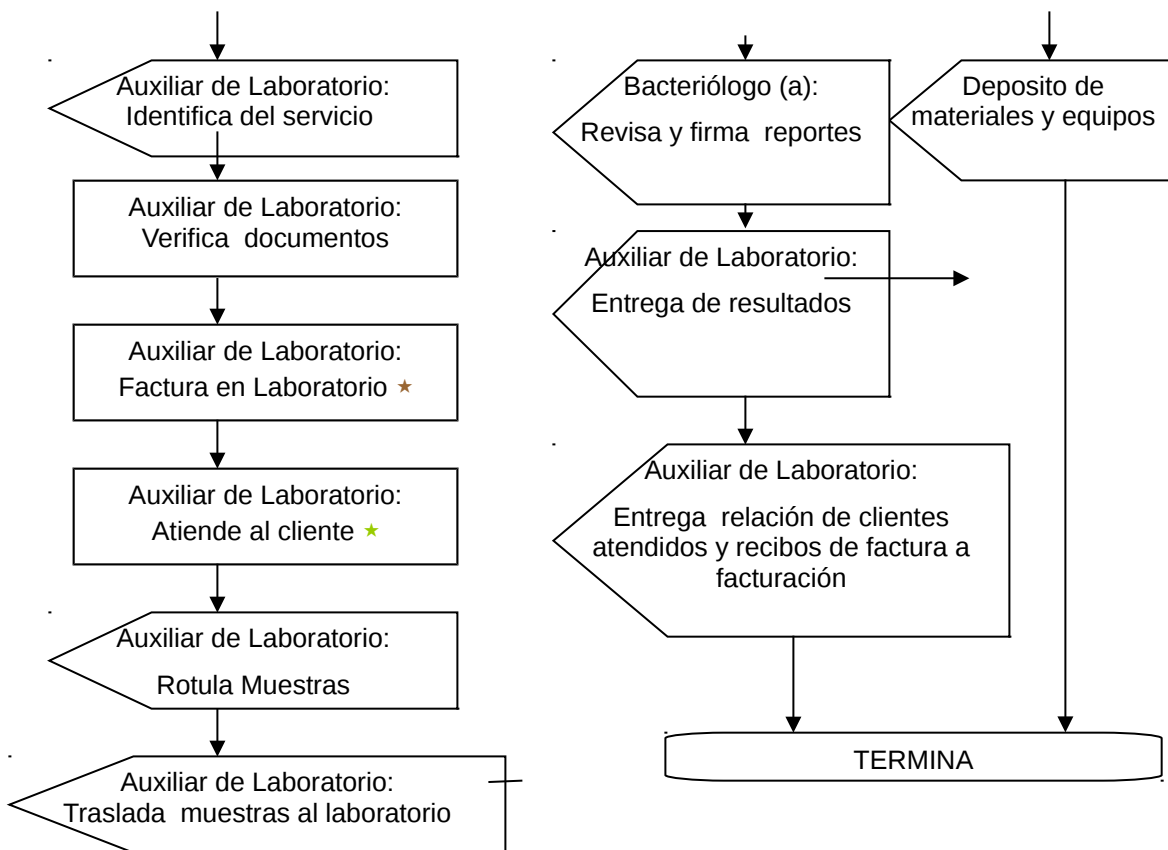
ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1. ENTREGA DE FICHAS A LOS CLIENTES: Contributivo,	

Subsidiado, Vinculado, Particulares, Régimen Especial y Desplazados	PORTERO
2. IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO: química clínica, química sanguínea, hematología, microbiología, orina.	AUXILIAR DE LABORATORIO
3. VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS: Solicitud de documentos, orden de apoyo, documento de identidad, carné y orden médica.	AUXILIAR DE LABORATORIO
4. FACTURACIÓN EN LABORATORIO: Se factura el servicio identificado.	AUXILIAR DE LABORATORIO
5. ATENCIÓN DEL CLIENTE: Toma de muestras.	AUXILIAR DE LABORATORIO
6. ROTULACIÓN DE MUESTRAS: Se marca cada una de las muestras con los datos pertinentes y se registra en el libro de control.	AUXILIAR DE LABORATORIO
7. TRASLADO DE MUESTRAS AL AREA DE PROCESAMIENTO	AUXILIAR DE LABORATORIO
8. ANÁLISIS DE MUESTRAS Y REPORTE DE EXAMENES	BACTERIOLOGO (A)
9. TRANSCRIPCIÓN DE RESULTADOS	AUXILIAR DE LABORATORIO
10. REVISIÓN Y FIRMA DE REPORTES	BACTERIOLOGO (A)
11. ENTREGA DE RESULTADOS: Para las empresas se anexa en la historia clínica y para los demás usuarios (vinculados y particulares) su entrega es personal.	AUXILIAR DE LABORATORIO O PORTERO
12. ENTREGA DE RELACION DE CLIENTES ATENDIDOS Y RECIBOS DE FACTURA A FACTURACIÓN	AUXILIAR DE LABORATORIO

	CICLO DEL SERVICIO	Fecha:
	LABORATORIO CLINICO	Responsables: 3 Personas PÁGINA: 2

Figura 3. Proceso Laboratorio Clínico





★ *Esta actividad puede afectarse si los empleados del área de Gestión de Compras y almacenamiento no manejan y controlan los inventarios de medicamentos e insumos del Centro de Salud, así como la elaboración de ordenes de pago de proveedores y abastecedores de bienes de la institución.*

Nota: Las funciones del Proceso de Gestión de Compras y Almacenamiento influyen en todos los diagramas de flujo de procesos que incluyan el manejo de inventarios de bienes, insumos, equipos, suministros etc.

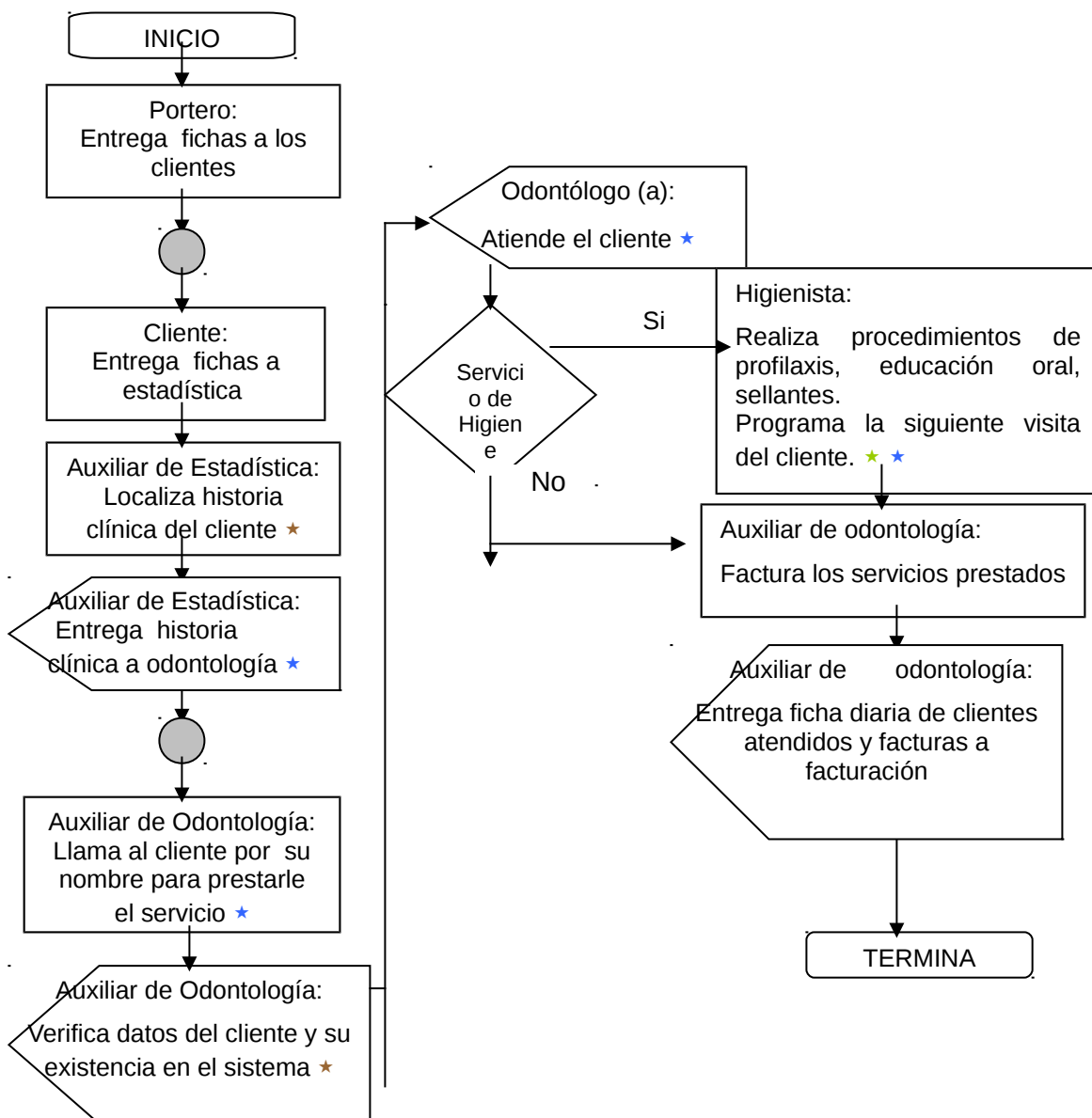
	CICLO DEL SERVICIO ODONTOLOGÍA	<i>Fecha:</i> <i>Responsables: 6 Personas</i> PÁGINA: 1
---	---	--

Cuadro 5. Proceso Odontología

ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1. ENTREGA DE FICHAS A LOS CLIENTES: Contributivo, Subsidiado, Vinculado, Particulares, Régimen Especial y Desplazados	PORTERO
2. ENTREGA DE FICHA A ESTADÍSTICA	CLIENTE
3. LOCALIZACIÓN DE HISTORIA CLINICA: Se verifican datos del cliente y localiza su historia clínica	AUXILIAR DE ESTADISTICA
4. ENTREGA DE HISTORIA CLINICA A ODONTOLOGIA	AUXILIAR DE ESTADÍSTICA
5. LLAMADO DEL CLIENTE: se llama al paciente por número de ficha y/o nombre para prestarle el servicio	AUXILIAR DE ODONTOLOGIA
6. VERIFICACIÓN DE DATOS: toma de datos del paciente, nombre, fecha de nacimiento, número del carné, empresa a la cual pertenece y número de identificación.	AUXILIAR DE ODONTOLOGÍA
7. ATENCIÓN DEL CLIENTE: El cliente recibe el servicio de examen clínico y/o operatorio. Si necesita limpieza oral pasa con la higienista, quien le atiende y determina su próxima cita.	ODONTÓLOGO (A)
8. FACTURACIÓN DEL SERVICIO: Se factura el servicio prestado.	AUXILIAR DE ODONTOLOGIA
9. ENTREGA FICHA DIARIA DE CLIENTES ATENDIDOS Y FACTURAS A FACTURACIÓN	AUXILIAR DE ODONTOLOGIA

	CICLO DEL SERVICIO ODONTOLOGÍA	<i>Fecha:</i> <i>Responsables: 6 Personas</i> PÁGINA: 1
---	---	--

Figura 4. Proceso Odontología



	CICLO DEL SERVICIO FARMACIA	<i>Fecha:</i> <i>Responsables: 2 Personas</i> PÁGINA: 1
--	--	--

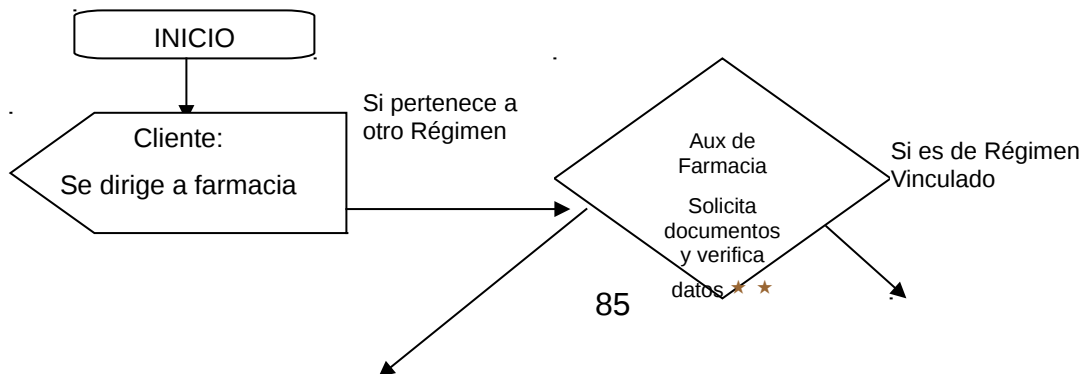
Cuadro 6. Proceso Farmacia

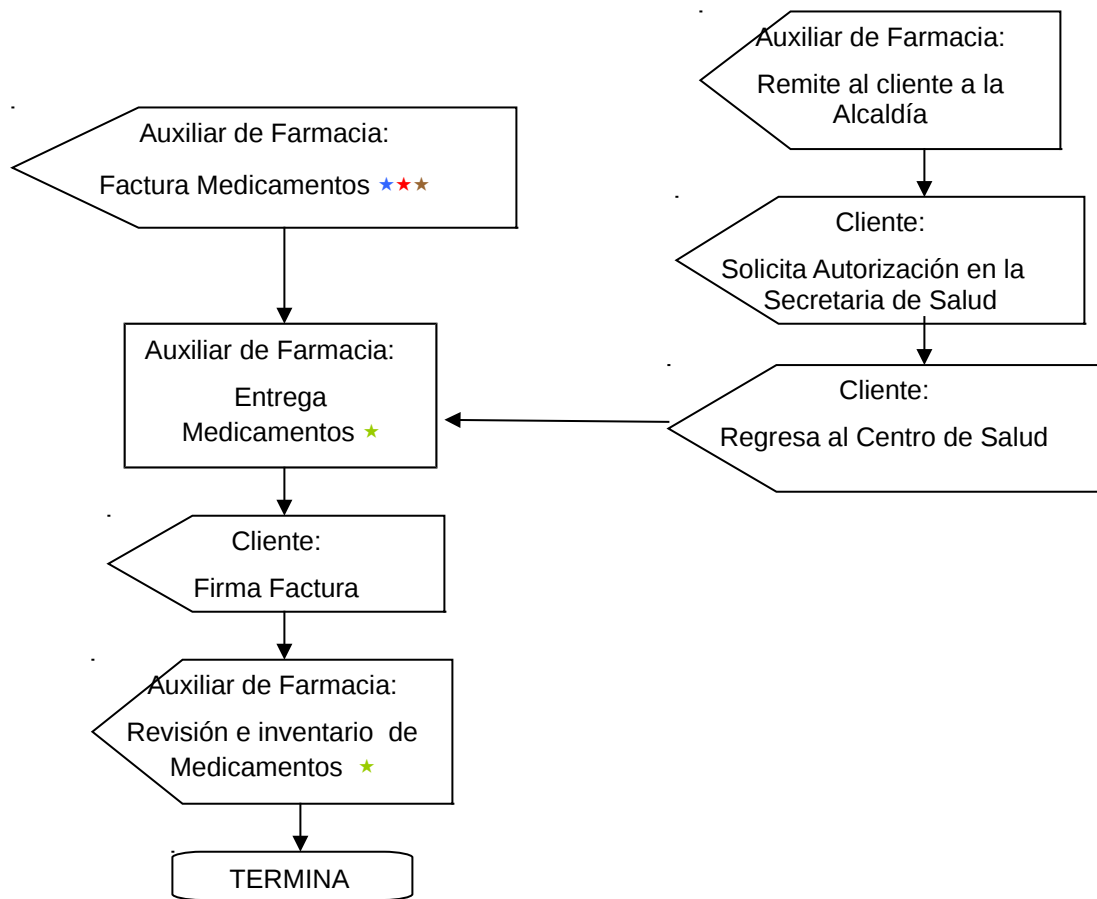
ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1. CLIENTE SE DIRIGE A FARMACIA: Remitido por consulta	


externa, PyP, odontología, urgencias, medicina alternativa y hospitalización.	CLIENTE
2. SOLICITUD DE DOCUMENTOS Y VERIFICACIÓN DE DATOS: Se reciben los documentos (fotocopia del carné, documento de identidad) y formula médica, se verifica que el cliente esté en el sistema y que los medicamentos se encuentren en el POS. Con esto el auxiliar de farmacia determina si el cliente pertenece al régimen vinculado para que realice un procedimiento especial que le permita acceder a sus medicamentos (ver gráfico). Por otro lado, si el cliente pertenece a cualquiera de los otros regímenes debe seguir el proceso general que se observa en el gráfico.	AUXILIAR DE FARMACIA
3. FACTURACIÓN DE MEDICAMENTOS: Se diligencia el costo de los medicamentos solicitados.	AUXILIAR DE FARMACIA
4. ENTREGA DE MEDICAMENTOS	AUXILIAR DE FARMACIA
5. FIRMA FACTURA: El cliente firma la factura constatando que ha recibido los medicamentos	CLIENTE
6. REVISIÓN E INVENTARIO DE MEDICAMENTOS: Se realiza una revisión diaria de los medicamentos facturados, para realizar inventario y entregar reporte mensual a facturación.	AUXILIAR DE FARMACIA

	CICLO DEL SERVICIO FARMACIA	Fecha: Responsables: 2 Personas PÁGINA: 2
--	---------------------------------------	--

Figura 5. Proceso Farmacia





	CICLO DEL SERVICIO SICOLOGÍA	<i>Fecha:</i> <i>Responsables: 1 Persona</i> PÁGINA: 1
---	--	---

Cuadro 7. Proceso Psicología

ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1. SOLICITUD CITA: Cliente pide cita de forma directa a la psicóloga, y en otras ocasiones este es remitido por consulta externa, PyP, y otros servicios.	CLIENTE
2. IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO: Se determina el tipo de servicio que se ofrecerá al cliente.	SICOLOGO (A)
3. FACTURACIÓN CENTRAL: Se factura el servicio identificado.	CLIENTE

4. SOLICITUD HISTORIA CLINICA: Se pide la historia clínica del cliente en Estadística.	CLIENTE
5. ATENCIÓN DEL CLIENTE: Se pide la factura y se revisa la historia clínica del cliente para atenderlo	SICOLOGO (A)
6. TRASPASO HISTORIAS CLINICAS A ESTADISTICA	SICOLOGO (A)
7 ENTREGA FICHA MENSUAL DE CLIENTES ATENDIDOS A FACTURACIÓN.	SICOLOGO A)


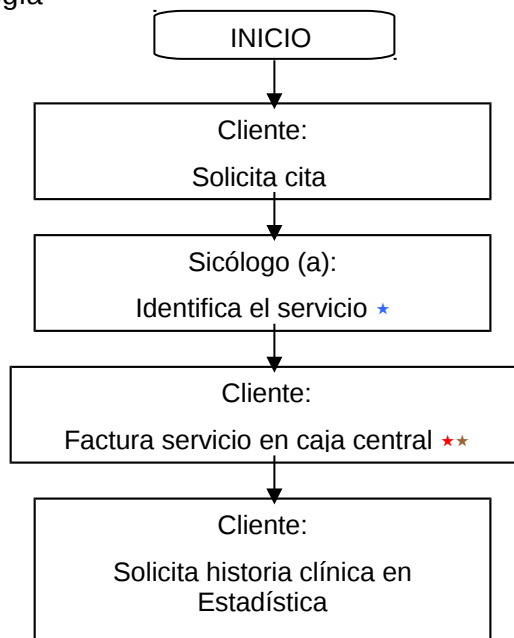
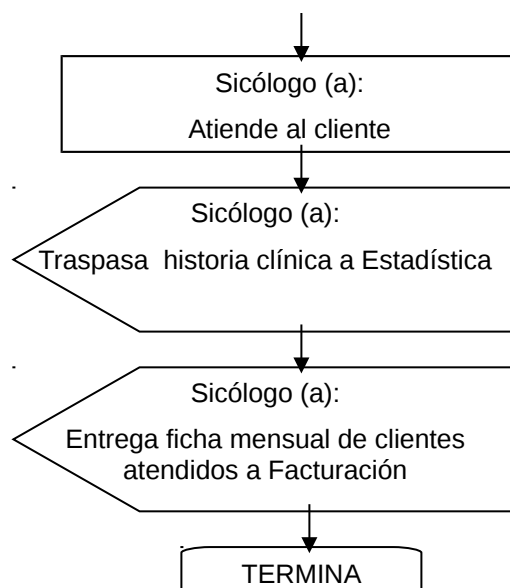
	CICLO DEL SERVICIO SICOLOGÍA	Fecha: Responsables: 1 Persona PÁGINA: 2
--	--	---

Figura 6. Proceso Psicología





	CICLO DEL SERVICIO OBSERVACIÓN	<i>Fecha:</i> <i>Responsables: 2 Personas</i> PÁGINA: 1
---	--	--

Cuadro 8. Proceso Observación

ATENCIÓN DEL CLIENTE REMITIDO POR CONSULTA MEDICA EXTERNA

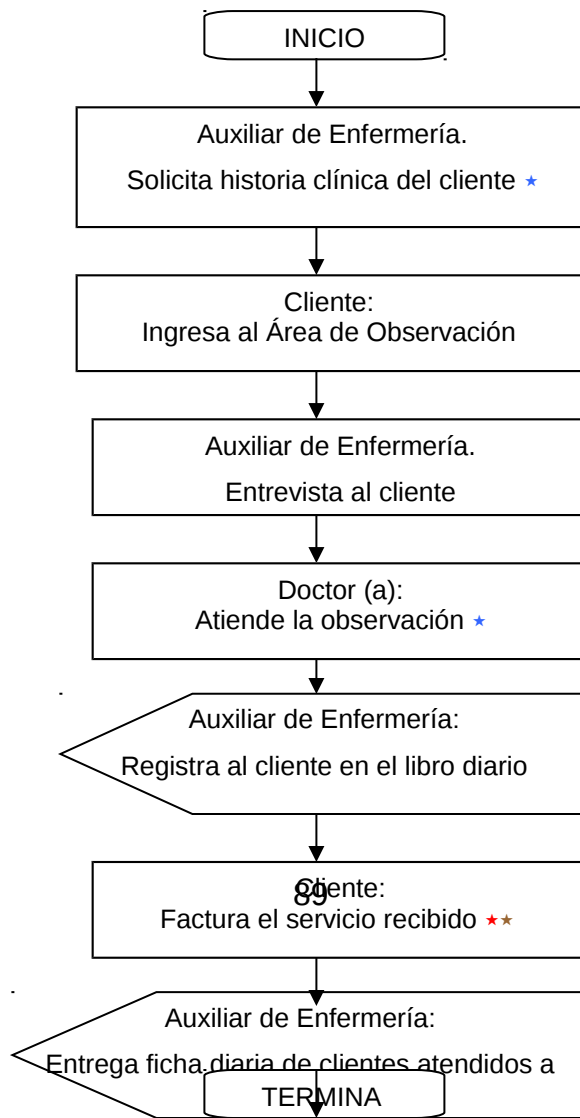
ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1. SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA: Se pide la historia clínica que certifica que el cliente es remitido por consulta externa para observación.	AUXILIAR DE ENFERMERIA
2. INGRESO DEL CLIENTE A OBSERVACIÓN: El cliente pasa al área de observación.	CLIENTE
3. ENTREVISTA DEL CLIENTE: Se solicita el carné, documento de identidad del cliente y se toma sus signos vitales.	AUXILIAR DE ENFERMERIA
4. ATENCIÓN DE LA OBSERVACIÓN: Se revisa al paciente, se esperan los resultados de los laboratorios al igual que la evolución del mismo y se determina si la valoración compete a este nivel, o de lo contrario se le remite a otra institución de salud de nivel superior II o III.	DOCTOR (A)


5. REGISTRO DEL CLIENTE: Se registra el costo del servicio en el libro de facturación.	AUXILIAR DE ENFERMERIA
6 PAGO DEL SERVICIO: El cliente o a la empresa a la cual este pertenece pagan el costo del servicio recibido.	CLIENTE
7.ENTREGA FICHA DIARIA DE CLIENTES ATENDIDOS A FACTURACIÓN.	AUXILIAR DE ENFERMERIA

	CICLO DEL SERVICIO OBSERVACIÓN	Fecha: Responsables: 2 Personas PÁGINA: 2
---	--	--

Figura 7. Proceso Observación

ATENCIÓN DEL CLIENTE REMITIDO POR CONSULTA MEDICA EXTERNA



	CICLO DEL SERVICIO URGENCIAS	<i>Fecha:</i> <i>Responsables: 2 Personas</i> PÁGINA: 1
---	---	--

Cuadro 9. Proceso Urgencias

ATENCIÓN DEL CLIENTE POR URGENCIAS
CIRUGÍA Y ATENCIÓN DEL PARTO

<i>ACTIVIDADES</i>	<i>RESPONSABLE</i>
1. ENTREVISTA DEL CLIENTE: Se solicita el carné, documento de identidad del cliente, se toma sus signos vitales y se solicita historia clínica del cliente a estadística.	AUXILIAR DE ENFERMERIA
2. ATENCIÓN DE LA URGENCIA: Se atiende al cliente en el Centro de Salud y se llenan los formatos respectivos si la urgencia compete a este nivel se atiende la urgencia, se da salida o se hospitaliza, de lo contrario se le remite a otra institución de salud de nivel superior II o III:	DOCTOR (A)
3. REGISTRO DEL CLIENTE: Se registra el costo del servicio en el libro de facturación.	AUXILIAR DE ENFERMERIA
4. PAGO DEL SERVICIO: El cliente o la empresa a la cual este pertenece pagan el costo del servicio recibido.	CLIENTE
5 ENTREGA FICHA DIARIA DE CLIENTES ATENDIDOS A FACTURACIÓN.	AUXILIAR DE ENFERMERIA


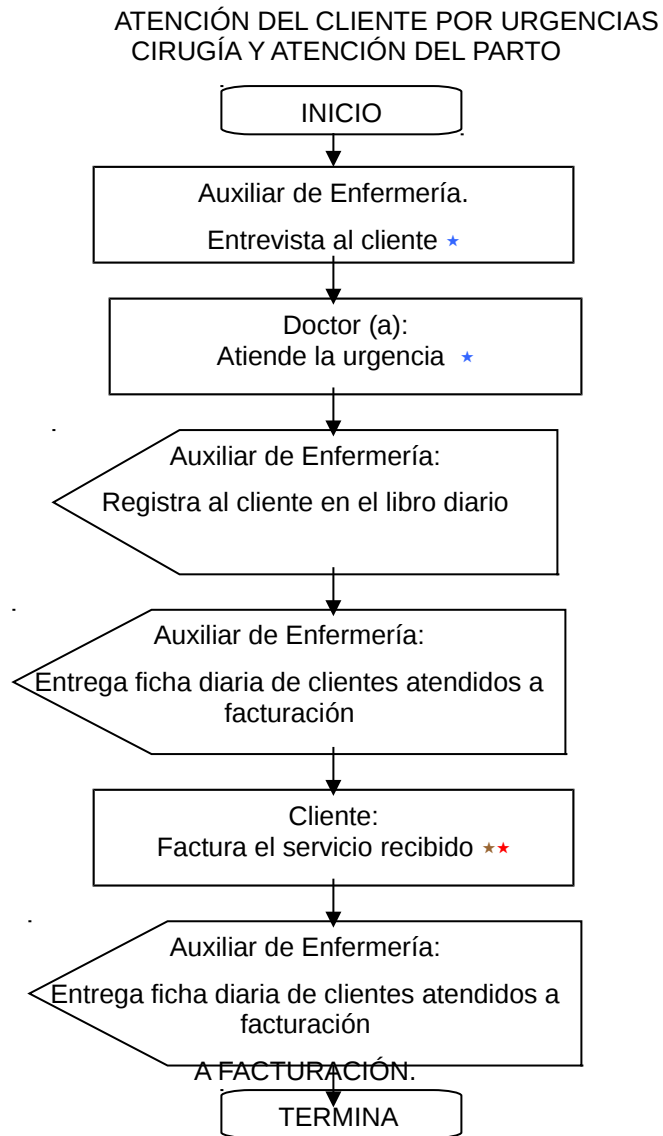
	CICLO DEL SERVICIO URGENCIAS	<i>Fecha:</i> <i>Responsables: 2 Personas</i> PÁGINA: 3
---	---	--



Figura 8. Proceso Urgencias



	CICLO DEL SERVICIO HOSPITALIZACIÓN	<i>Fecha:</i> <i>Responsables: 2 Personas</i> PÁGINA: 1
--	---	--

Cuadro 10. Proceso Hospitalización

ATENCIÓN DEL CLIENTE:

Remitido de Consulta Externa, Urgencias o por otra Institución de Salud.

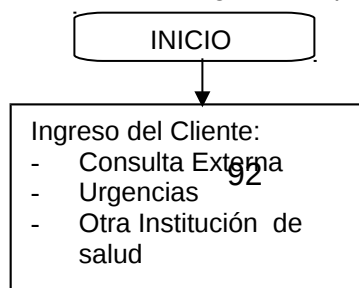
ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1. INGRESO DEL CLIENTE: El cliente ingresa a hospitalización con su historia de hospitalización de consulta externa o de urgencias.	CLIENTE
2. SOLICITUD HISTORIA CLINICA: Se solicita la historia clínica anterior del cliente.	AUXILIAR DE ENFERMERIA
3. ENTREVISTA DEL CLIENTE: Se solicita el carné, documento de identidad del paciente y se toma sus signos vitales.	AUXILIAR DE ENFERMERIA
4. HOSPITALIZACION DEL CLIENTE: Se revisa la historia clínica del cliente y documentos respectivos para ejecutar las órdenes médicas y proceder a su hospitalización.	AUXILIAR DE ENFERMERIA
6. FACTURACIÓN DEL SERVICIO: Se facturan los gastos incurridos por hospitalización.	CLIENTE
7. ENTREGA FICHA DIARIA DE CLIENTES ATENDIDOS A FACTURACIÓN.	AUXILIAR DE ENFERMERIA

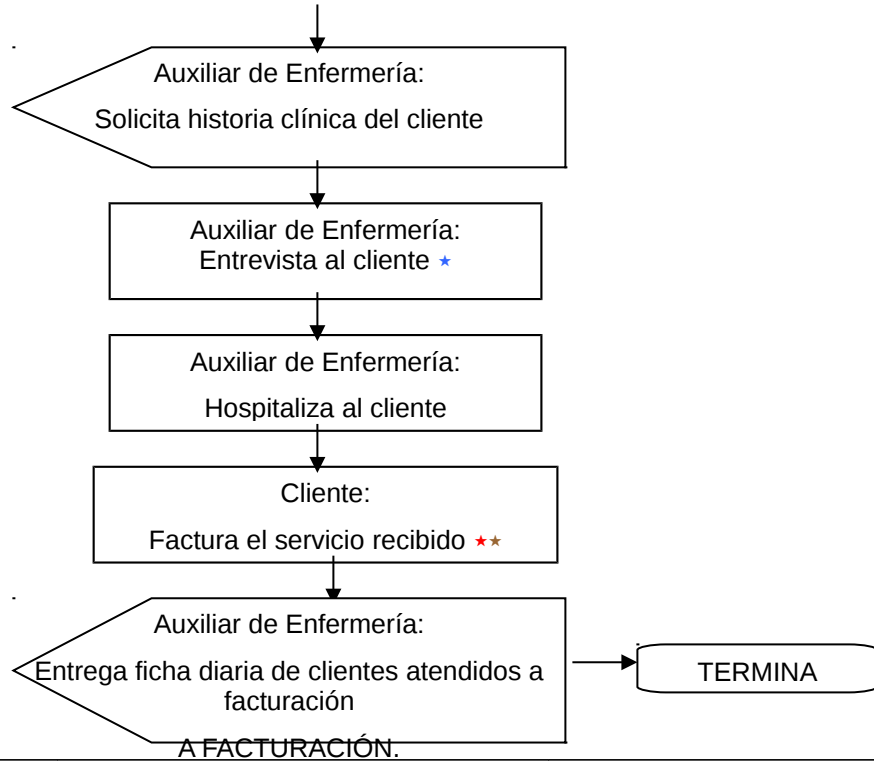
Figura 9. Proceso Hospitalización


ATENCIÓN DEL CLIENTE:

	CICLO DEL SERVICIO HOSPITALIZACIÓN	Fecha: Responsables: 2 Personas PÁGINA: 2
---	--	--

Remitido de Consulta Externa, Urgencias o por otra Institución de Salud.





	CICLO DEL SERVICIO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	<i>Fecha:</i> <i>Responsables: 5 Personas</i> PÁGINA: 1
---	--	--

Cuadro 11. Proceso Promoción y Prevención

PROGRAMAS DE PROTECCIÓN ESPECÍFICA. Vacunación, planificación familiar, salud oral, atención del parto y recién nacido.

PROGRAMAS DE DETECCIÓN TEMPRANA: Detección temprana de alteraciones del embarazo, de agudeza visual, del adulto mayor, de crecimiento y desarrollo y del joven. Detección temprana del cáncer de cuello uterino y de cáncer de seno.

PROGRAMA DE TUBERCULOSIS.

ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1.INGRESO DEL CLIENTE: El cliente puede ingresar de	

dos formas: - Mediante el filtro que realiza la auxiliar de enfermería quien busca clientes para ingresarlos en los programas de promoción y prevención. - A través de la remisión de otros servicios que presta el Centro de Salud, con previa cita. - Mediante demanda inducida de la ARS.	CLIENTE
2. ENTREGA DE FICHAS: Se entregan las fichas a los clientes para ser atendidos	AUXILIAR DE ENFERMERIA
3. FACTURACIÓN DEL SERVICIO Se factura el servicio identificado en la ventanilla de Promoción y Prevención	CLIENTE
4. SOLICITUD HISTORIA CLINICA: Se pide la historia clínica del cliente en Estadística, soportado con la copia de la facturación del servicio.	AUXILIAR DE ENFERMERIA
5. VERIFICACIÓN DE DATOS: toma de datos del cliente, nombre, fecha de nacimiento, número del carné, peso, talla, toma de signos vitales, empresa a la cual pertenece y número de identificación.	AUXILIAR DE ENFERMERIA
6. ATENCIÓN DEL CLIENTE: Se llama al cliente de acuerdo al orden de llegada para diligenciar los respectivos formatos y prestar el servicio.	DOCTOR (A) O JEFE DE ENFERMERIA
7. PROGRAMACIÓN DE CITAS: Si es necesario se programan citas posteriores o se remite al cliente a otros programas (VIH, Odontología).	AUXILIAR DE ENFERMERIA
8. ENTREGA DE RIPS Y FACTURAS DE CLIENTES ATENDIDOS A FACTURACIÓN.	DOCTOR (A) O JEFE DE ENFERMERIA


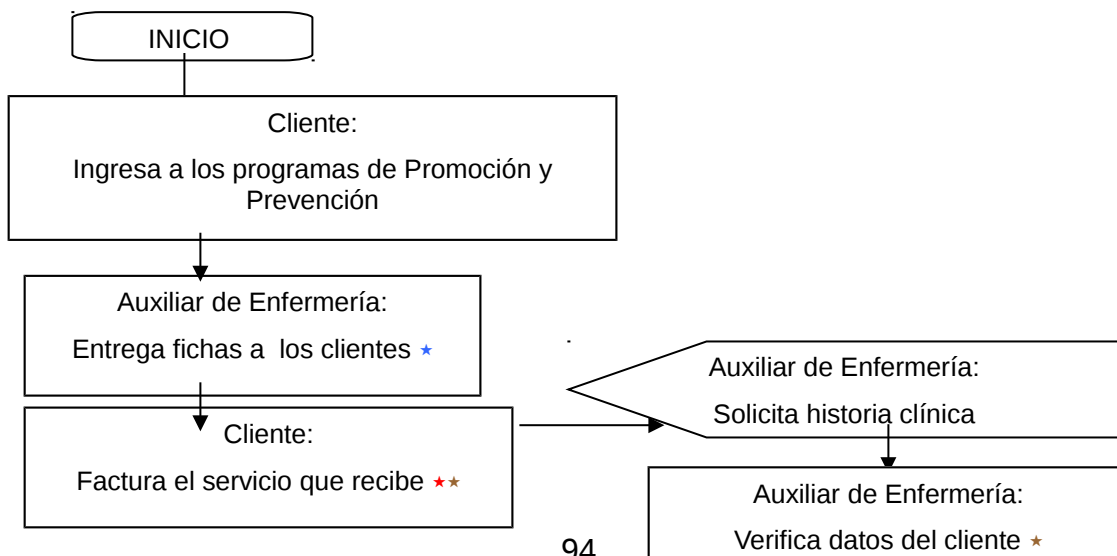
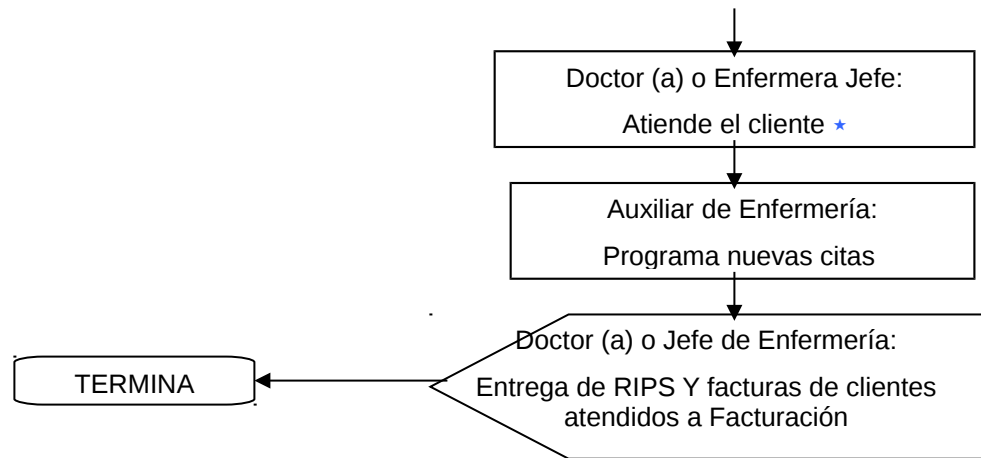
	CICLO DEL SERVICIO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	<i>Fecha:</i> <i>Responsables: 5 Personas</i> PÁGINA: 2
---	--	--

Figura 10. Proceso Promoción y Prevención





	CICLO DEL SERVICIO ESTADÍSTICA	<i>Fecha:</i> <i>Responsables: 2 Personas</i> PÁGINA: 1
--	--	--

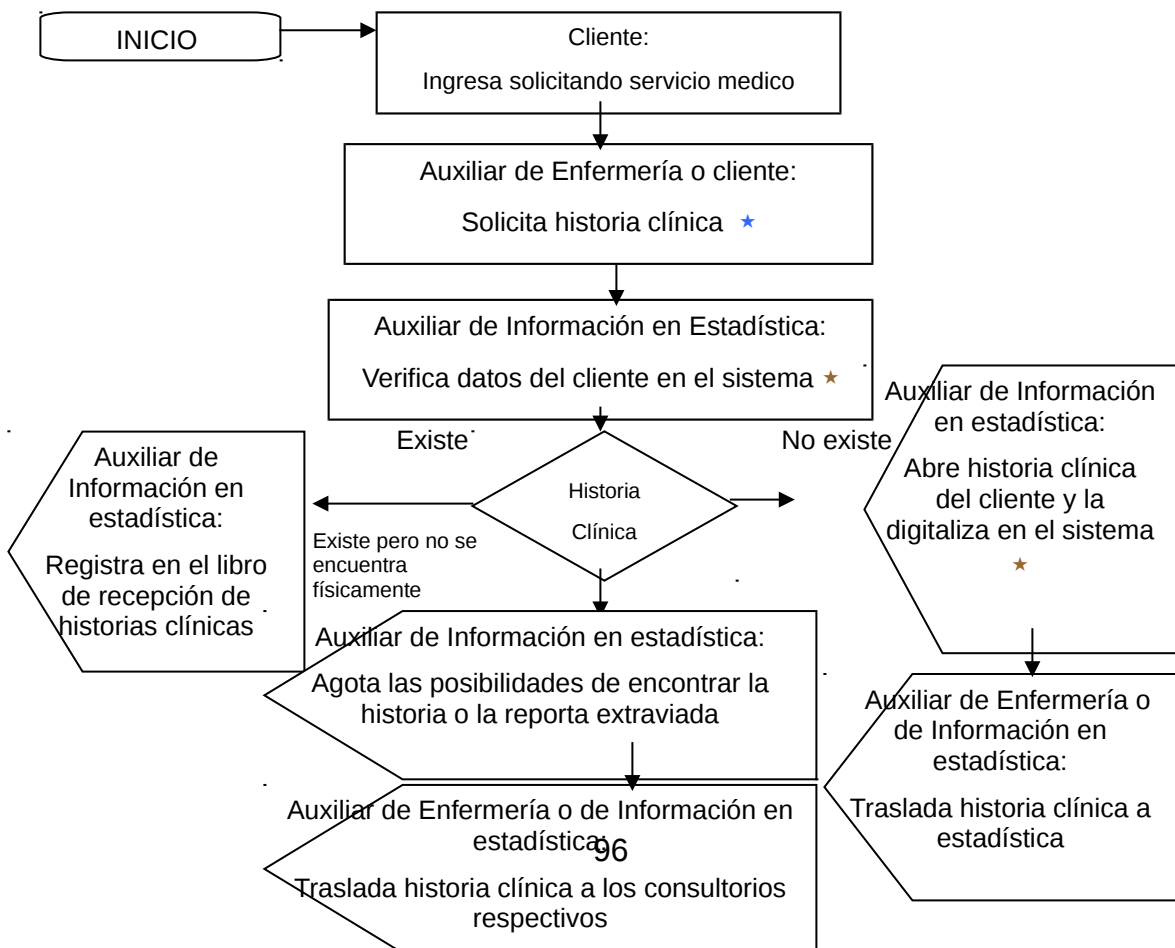
Cuadro 12. Proceso Estadística

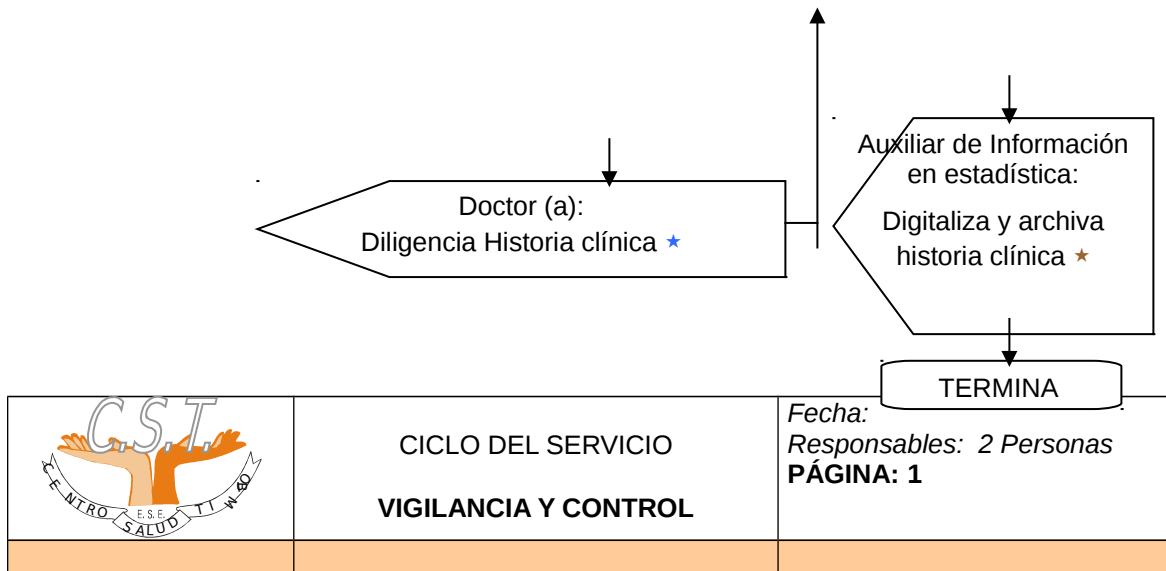
ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1.INGRESO DEL CLIENTE: El cliente puede ingresa a la entidad y solicita medico por: . Urgencias . Hospitalario . Ambulatorio	CLIENTE
2. SOLICITUD DE HISTORIA CLÍNICA: El auxiliar de enfermería de alguno de los servicios que presta el Centro de Salud o el cliente solicitan la historia clínica	AUXILIAR DE ENFERMERÍA O CLIENTE
3. VERIFICACIÓN DE DATOS: Solicita documento o carne del paciente, y verifica si existe su historia clínica en el sistema y/o en el fichero.	AUXILIAR DE INFORMACIÓN EN ESTADÍSTICA
4. APERTURA DE HISTORIA CLÍNICA: En caso de no existir historia clínica del cliente se abre y se digitaliza en el sistema. Si existe historia clínica, se registra en el libro de recepción de historias clínicas. Si se dificulta la obtención de la historia clínica por extravío o error en su archivo, se verifica su existencia en el fichero y se agota las posibilidades de existencia de la	AUXILIAR DE INFORMACIÓN EN ESTADÍSTICA

misma hasta encontrarla o reportarla extraviada.	
5. TRASLADO DE HISTORIA CLÍNICA: Se traspa las historias clínicas a los consultorios respectivos.	AUXILIAR DE ENFERMERIA O AUXILIAR DE INFORMACIÓN EN ESTADÍSTICA
6. DILIGENCIAMIENTO DE HISTORIA CLÍNICA: El medico responsable, una vez ha atendido al cliente diligencia la historia clínica respectiva	DOCTOR (A)
7. TRASLADO DE HISTORIA CLÍNICA AL ARCHIVO: Se entrega la historia clínica a estadística para su respectiva digitalización. .	AUXILIAR DE ENFERMERIA O AUXILIAR DE INFORMACIÓN EN ESTADÍSTICA
8. DIGITALIZACIÓN Y ARCHIVO DE HISTORIA CLINICA	AUXILIAR DE INFORMACIÓN EN ESTADÍSTICA

	CICLO DEL SERVICIO ESTADÍSTICA	Fecha: Responsables: 2 Personas PÁGINA: 2

Figura 11. Proceso Estadística





Cuadro 13. Proceso Vigilancia y Control

ATENCIÓN DEL CLIENTE EN LA COMUNIDAD

<i>ACTIVIDADES</i>	<i>RESPONSABLE</i>
1. ATENCION DEL CLIENTE: Se realizan las visitas y 7o actividades programadas.	TÉCNICO EN SANEAMIENTO
2. DESPLAZAMIENTO A ZONA URBANA O RURAL	TÉCNICO EN SANEAMIENTO
3. DESARROLLO DE LA VISITA: Se visita el lugar del cliente.	TÉCNICO EN SANEAMIENTO
4. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA: Se identifica si es una queja sanitaria, o si se debe expedir un concepto sanitario.	TÉCNICO EN SANEAMIENTO
5. DILIGENCIAMIENTO DEL ACTA: Se llena el acta de visita del representante legal del lugar.	TÉCNICO EN SANEAMIENTO
6. ASESORIA Y/O EXPEDICIÓN DE DOCUMENTO: Se brinda asesoría acerca el problema, si es una queja se le da un plazo máximo al cliente de 30 días que lo solucione. Si el concepto sanitario es favorable se proporciona al cliente el certificado sanitario. Si el concepto sanitario es desfavorable, se le guía en las obras o mejoras que debe realizar, con un tiempo pertinente para luego expedir el certificado.	TÉCNICO EN SANEAMIENTO
7. DILIGENCIAMIENTO LIBRO RADICADOR DE QUEJAS Y/O CONCEPTOS SANITARIOS: Si se expide un carné o un	TÉCNICO EN SANEAMIENTO

certificado sanitario, esto se registra en el libro; y el acta de visita se anexa en un formato de actas.	
---	--

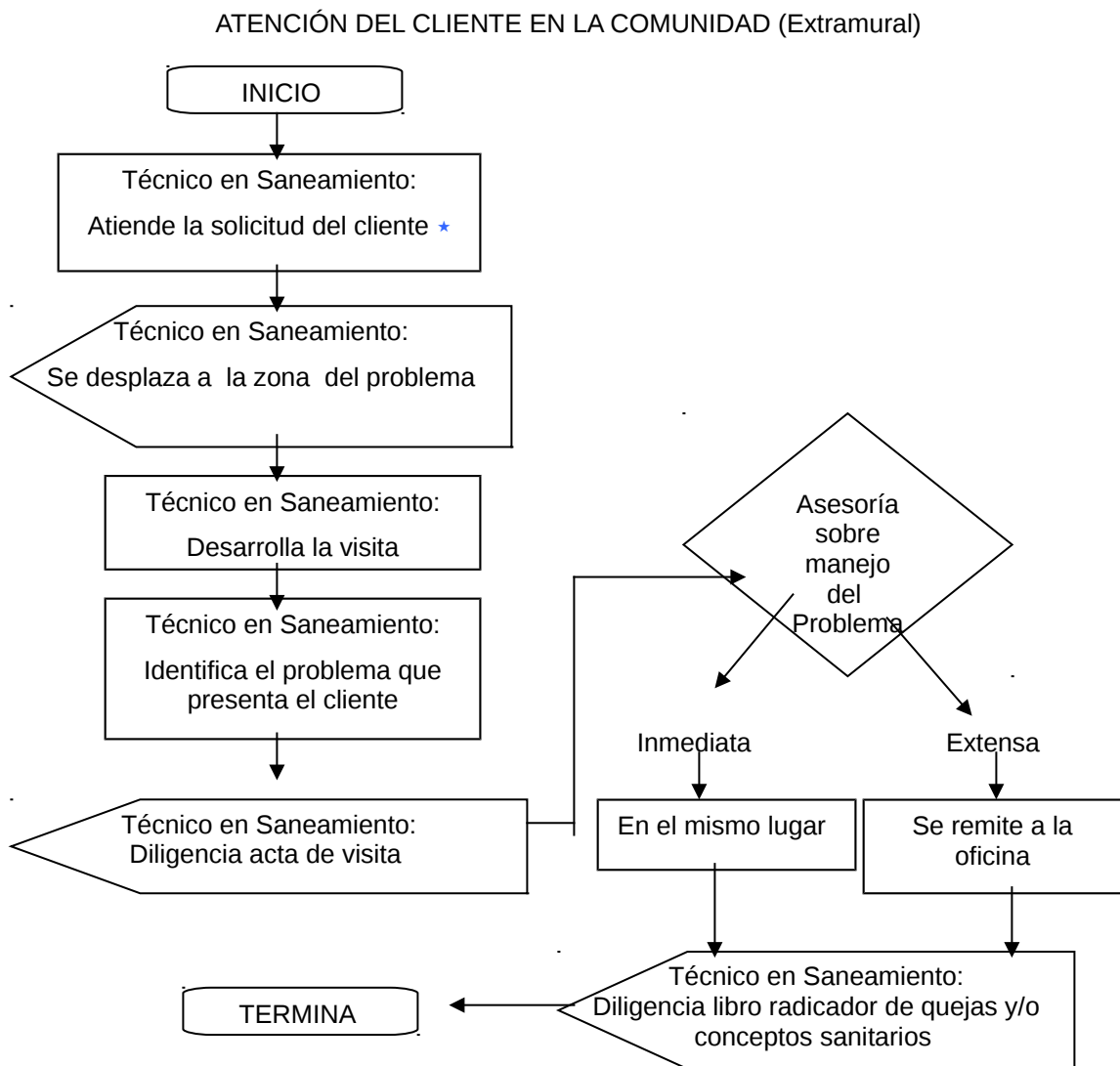
Cuadro 14. Proceso Vigilancia y Control

ATENCIÓN DEL CLIENTE EN LA OFICINA

<i>ACTIVIDADES</i>	<i>RESPONSABLE</i>
1. SOLICITUD DEL CLIENTE: El cliente se dirige a la oficina y expone su problema.	CLIENTE
2. VERIFICACIÓN DEL PROBLEMA: Si el problema compete a la dependencia se toman los datos del cliente, de lo contrario se remite al ente pertinente.	TÉCNICO EN SANEAMIENTO
3. PROGRAMACION DE VISITA	TÉCNICO EN SANEAMIENTO
4. DILIGENCIAMIENTO LIBRO RADICADOR DE QUEJAS Y/O CONCEPTOS SANITARIOS: Se registra la queja o problema que el cliente presenta.	TÉCNICO EN SANEAMIENTO
5. REMISION DEL CLIENTE: Si el cliente no se siente satisfecho con la orientación prestada, se debe remitir a otras instancias para que le solucionen el problema.	TÉCNICO EN SANEAMIENTO

	<p>CICLO DEL SERVICIO</p> <p>VIGILANCIA Y CONTROL</p>	<p>Fecha:</p> <p>Responsables: 2 Personas</p> <p>PÁGINA: 2</p>
---	--	---

Figura 12. Proceso Vigilancia y Control




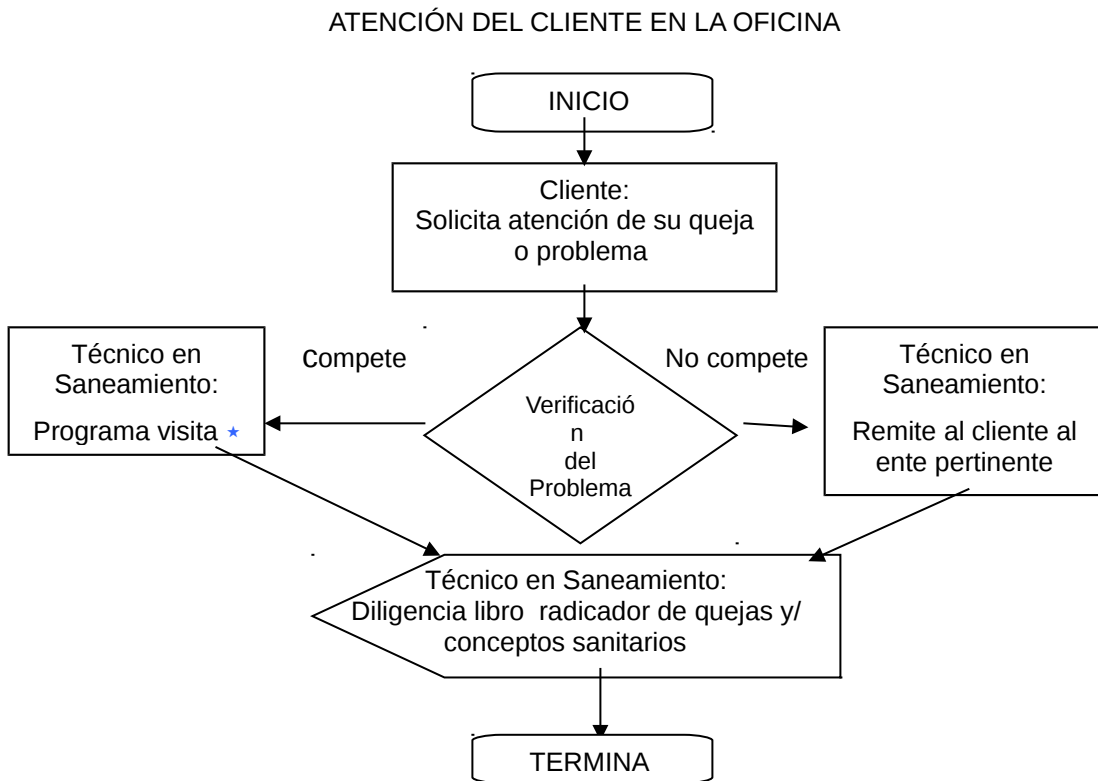

	<p>CICLO DEL SERVICIO VIGILANCIA Y CONTROL</p>	<p>Fecha: Responsables: 2 Personas PÁGINA: 3</p>
---	---	---

Figura 13. Proceso Vigilancia y Control



	<p>CICLO DEL SERVICIO MEDICINA ALTERNATIVA</p>	<p>Fecha: Responsables: 1 Persona PÁGINA: 1</p>
---	---	--



Cuadro 15. Proceso Medicina Alternativa

PROGRAMAS: Terapia Neural, Acupuntura y Campos Magnéticos Pulsantes.

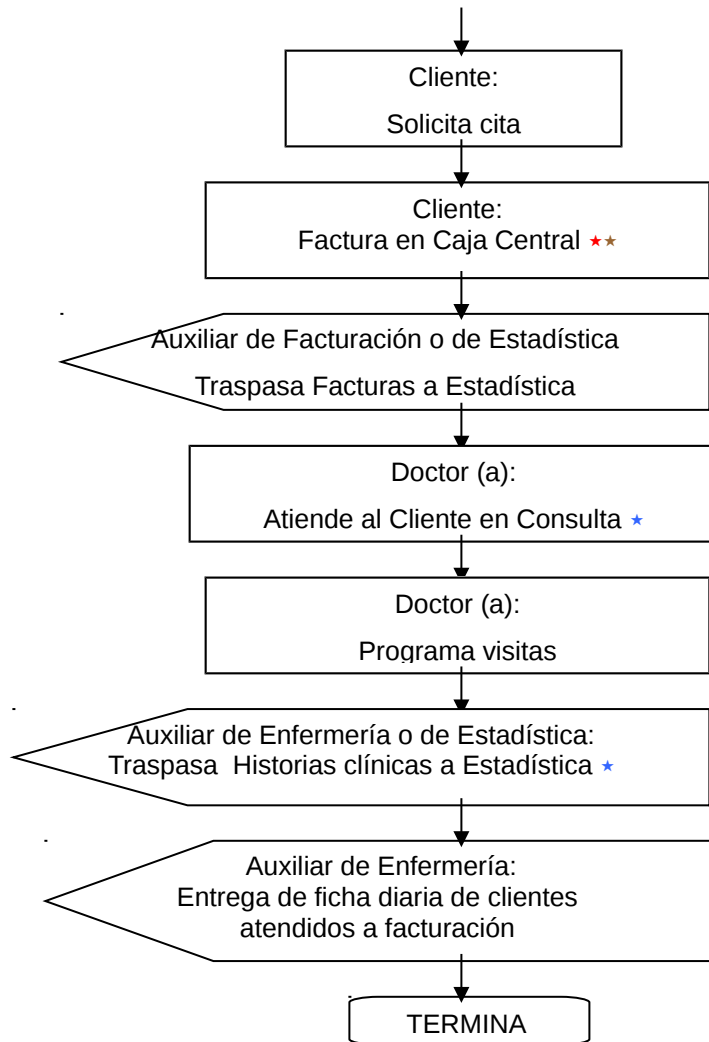
<i>ACTIVIDADES</i>	<i>RESPONSABLE</i>
1. SOLICITUD DE CITA: El cliente solicita cita previa con el médico encargado quien le entrega la remisión del servicio para que sea facturado.	CLIENTE
2. FACTURACIÓN CENTRAL: Entrega de documentos (fotocopia del carné, documento de identidad, y ficha), para su verificación,	CLIENTE
3. TRASPASO DE FACTURAS A ESTADÍSTICA: Solicitud de la historia clínica del cliente.	AUXILIAR DE ESTADÍSTICA Ó AUXILIAR DE FACTURACION
4. ATENCIÓN DEL CLIENTE EN CONSULTA: Registro de datos en la ficha diaria e inicio del tratamiento pertinente.	DOCTOR (A)
5. PROGRAMACIÓN DE VISITAS: Si es necesario se programan visitas previas o se da por terminado el tratamiento.	DOCTOR (A)
6. TRASPASO DE HISTORIAS CLINICAS A ESTADÍSTICA.	AUXILIAR DE ENFERMERIA O AUXILIAR DE ESTADISTICA
7. ENTREGA FICHA DIARIA DE CLIENTES ATENDIDOS A FACTURACIÓN.	AUXILIAR DE ENEFERMERIA


	<p>CICLO DEL SERVICIO</p> <p>MEDICINA ALTERNATIVA</p>	<p>Fecha:</p> <p>Responsables: 1 Persona</p> <p>PÁGINA: 2</p>

Figura 14. Proceso Medicina Alternativa

PROGRAMAS: Terapia Neural, Acupuntura y Campos Magnéticos Pulsantes.

INICIO



	<p style="text-align: center;">CICLO DEL SERVICIO</p> <p style="text-align: center;">FISIOTERAPIA</p>	<p><i>Fecha:</i></p> <p><i>Responsables: 3 Personas</i></p> <p>PÁGINA: 1</p>
---	--	---

Cuadro 16. Proceso Fisioterapia

PROGRAMAS: Rehabilitación Terapia Física y Terapia Respiratoria

ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1. INGRESO DEL CLIENTE:	

<ul style="list-style-type: none"> · Remitido por otra Institución de Salud · Particular · Remitido por consulta externa: Solicitando orden de apoyo. 	CLIENTE
2. FACTURACIÓN DEL SERVICIO EN CAJA CENTRAL: Entrega de documentos (fotocopia del carné, documento de identidad y orden de apoyo), para su verificación.	CLIENTE
3. ATENCIÓN DEL CLIENTE EN CONSULTA: Registro de datos en el RIPS e inicio del tratamiento pertinente.	DOCTOR (A)
4. PROGRAMACIÓN DE TERAPIAS: Si es necesario se programan visitas previas o se da por terminado el tratamiento.	DOCTOR (A) Y FISIOTERAPEUTAS
5. ENTREGA MENSUAL RIPS Y FACTURAS DE CLIENTES ATENDIDOS A FACTURACIÓN.	DOCTOR (A)


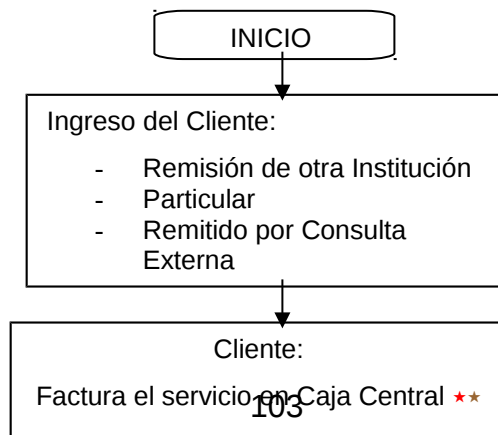
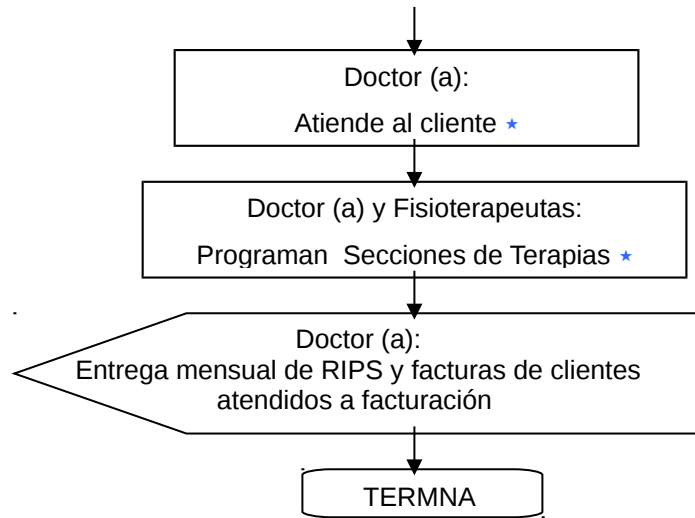
	CICLO DEL SERVICIO FISIOTERAPIA	<i>Fecha:</i> <i>Responsables: 3 Personas</i> PÁGINA: 2

Figura 15. Proceso Fisioterapia

PROGRAMAS: Rehabilitación Terapia Física y Terapia Respiratoria





	CICLO DEL SERVICIO ECOGRAFIA	<i>Fecha:</i> <i>Responsables: 2 Personas</i> PÁGINA: 1

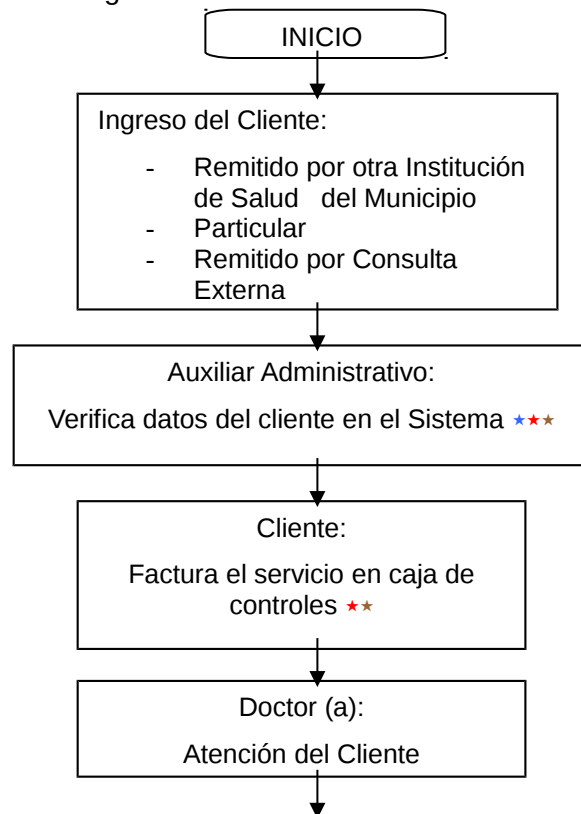
Cuadro 17. Proceso Ecografía

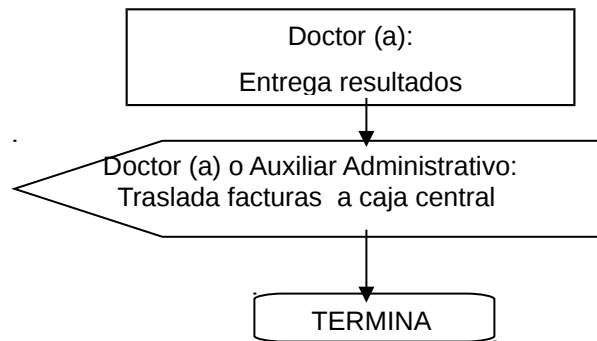
<i>ACTIVIDADES</i>	<i>RESPONSABLE</i>
1. INGRESO DEL PACIENTE: . Remitido por consulta externa . Remitido por otra Institución de Salud del Municipio . Particulares	CLIENTE
2. VERIFICACIÓN DE DATOS: Se verifica que el cliente se encuentre en la base de datos y que su pago esté al día.	AUXILIAR ADMINISTRATIVO
3. FACTURACIÓN DEL SERVICIO EN CAJA DE CONTROLES: Entrega de documentos (fotocopia del carné, documento de identidad y la remisión del Doctor (a), para facturar el servicio.	CLIENTE

4. ATENCIÓN DEL CLIENTE: Toma de ecografía	DOCTOR (A)
5. ENTREGA DE RESULTADOS: Si el cliente es particular se le entregan personalmente, de lo contrario se anexan a su historia clínica.	DOCTOR (A)
6. TRASLADO DE FACTURAS A CAJA CENTRAL: Se entrega la relación de facturas de clientes atendidos a Caja Central.	DOCTOR (A) Y AUXILIAR ADMINISTRATIVO

	CICLO DEL SERVICIO ECOGRAFIA	Fecha: Responsables: 2 Personas PÁGINA: 2
--	--	--

Figura 16. Proceso Ecografía





3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.4.1. Tipo de Investigación

El tipo de investigación que se empleará para los clientes del Centro de Salud Timbio (clientes de servicios médicos y de servicios de salud pública), es de tipo concluyente – descriptiva.

Descriptiva porque busca definir el "que", el "donde" y el "por qué" de los hechos, para generar datos de primera mano con respecto al problema. Es decir, la investigación descriptiva muestra lo que está sucediendo en un determinado sector o mercado, que en este caso es el de la salud, con el fin de ampliar la información actual, describiendo las relaciones, las estructuras, los comportamientos y consumos existentes, de forma que se tenga una información de base del mercado considerado. Esto requiere desarrollar un nivel de profundidad en donde se establecen características demográficas,

conductuales y aptitudes de la población objeto de estudio, que en este caso es el cliente externo del Centro de Salud Timbio E.S.E.

Concluyente, porque suministra información que ayuda a las investigadoras a evaluar y seleccionar un curso de acción, es decir, a identificar aquellas estrategias de mejoramiento que debe implementar en su organización.

El diseño de este tipo de investigación se caracteriza por centrarse en estudiar procedimientos formales (ciclos del servicio), empleando un plan de muestreo definido que permite recolectar y procesar la información, para luego analizarla y definir los puntos fuertes y/o débiles de la organización.

Se resalta además que este tipo de investigación constituye la base para desarrollar otro tipo de investigación más profunda, específica y de mejor detalle.

3.4.2. Tipo de Muestreo

3.4.2.1. Tipo de Muestreo para los clientes de Servicios Médicos

El tipo de muestreo empleado para el cliente externo de servicios médicos, es No Probabilístico, con una población infinita porque los clientes no tienen un comportamiento continuo al momento de acceder a los servicios, lo que hace

imposible determinar exactamente cuantos y quienes son los que regularmente asisten al Centro de Salud.

Para definir la cantidad de encuestas que se deben aplicar a estos clientes se empleó la siguiente fórmula:

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

Donde;

n = cantidad de encuestas a realizar

Z = 1,645 = Nivel de confianza del 90%

p = Probabilidad a favor = 50%

q = Probabilidad en contra = 50%

e = error de estimación = 8%

$$n = \frac{(1.645)^2 \times 0.5 \times 0.5}{(0.08)^2}$$

$$n = \frac{2.706025 \times 0.25}{0.0064}$$

$$n = 105,70 = 106 \text{ encuestas}$$

Los 106 clientes externos de servicios médicos, que se encuestaron fueron seleccionados teniendo en cuenta el Muestreo de Cuota, cuyo propósito es clasificar la población en grupos de acuerdo a unas características previamente definidas; que en este caso corresponde a mujeres y hombres mayores o iguales a 18 años, ya que es a esta edad cuando aumentan los chequeos médicos en los clientes; además a partir de los 18 años existe más conciencia de la importancia de prevenir riesgos y conservar una buena salud, y es en esta edad en donde más se presentan casos de embarazo en la mujer, lo que requiere un control en las etapas prenatal, parto y posnatal.

3.4.2.2. Tipo de Muestreo para los clientes de Servicios de Salud Pública

El tipo de muestreo que se empleó para los clientes que han recibido servicios de salud pública por parte del Centro de Salud Timbio, fue el Muestreo de Fácil Estudio, cuyo propósito es “evaluar el servicio que la organización ofrece, con base en la percepción de un conjunto de clientes a quienes es fácil acceder”¹²

En este caso, se seleccionó a 20 clientes que tienen establecimientos comerciales en la zona centro de Timbio, haciendo énfasis en aquellos que manejan y expenden alimentos a la comunidad, porque son estos quienes deben ser inspeccionados y controlados con más frecuencia.

¹² SERNA, Gómez Humberto y GOMEZ, Jhon Jairo.Op. Cit. Pág. 136-137

3.4.3. Diseño y Aplicación del Cuestionario

Se diseñaron dos tipos de cuestionarios, uno para encuestar al cliente externo de servicios médicos y otro para aquellos que han recibido los servicios de salud pública. Los dos diseños contienen preguntas abiertas y cerradas, que incluyen las de selección múltiple, dicotómicas y comparativas. (Ver Anexo 1).

Las preguntas del cuestionario dirigido a los clientes de servicios médicos, se diseñaron con un lenguaje sencillo y claro, debido a que la gran mayoría de ellos provienen de Veredas del Municipio de Timbio y además no han recibido el nivel básico de educación.

Por esto, en algunas ocasiones durante el trabajo de campo, fue necesario leer y explicar detalladamente todo el cuestionario a aquellas personas que no sabían leer.

Las preguntas se diseñaron con el fin de obtener los factores generadores de satisfacción e insatisfacción del cliente, y algunos factores o características de los competidores más cercanos del Centro de Salud Timbio E.S.E.

Igualmente en el cuestionario dirigido a los clientes de servicios de salud pública, se incluyeron preguntas sencillas y claras, con el fin de obtener una tendencia sobre la calidad del servicio que ofrecen los Técnicos en Saneamiento del Centro de Salud Timbio E.S.E.

El trabajo de campo se realizó en las instalaciones del Centro de Salud y sus alrededores.

3.4.4. Procesamiento de la Información

Para analizar la información obtenida de las encuestas, se realizó el siguiente proceso:

- Planeación del proceso de tabulación de la información. Esto incluye la revisión de datos con el propósito de detectar errores, ordenarlos y clasificarlos de manera uniforme.

- Digitación de datos. Se utilizó el soporte computarizado SPSS, el cual brindó rapidez y confiabilidad en este proceso.

- Procesamiento de los datos obtenidos. Se realizó con el propósito de obtener los respectivos índices de satisfacción e insatisfacción del cliente externo, así como sus necesidades y expectativas.

En el procesamiento de datos se cruzaron variables que están relacionadas, con el fin de hacer un análisis más completo y global.

3.5. ANÁLISIS DE LOS ÍNDICES DE SATISFACCIÓN CLIENTE EXTERNO SERVICIOS MEDICOS

El análisis de la información suministrada por parte del cliente externo que ha recibido servicios médicos, se realizó de forma cuantitativa y cualitativa, empleando herramientas como cuadros de frecuencias, histogramas de frecuencias, diagramas de círculos, diagramas de cono, de barras, piramidales, y las matrices de niveles de satisfacción, de insatisfacción y de necesidades y expectativas, los cuales incluyen información sobre los comentarios de los clientes, las frecuencias de respuesta y su valor porcentual.

Los datos obtenidos de la aplicación de la encuesta a los clientes externos (servicios médicos), se analizaron de dos formas; la primera tomando cada una de las preguntas de forma individual con su respectiva tabla de frecuencias a la cual se le realizó gráfica y análisis respectivo; esto con el fin de brindar unos resultados mas detallados sobre cada aspecto que se evaluó en la encuesta. (Ver Anexo 2).

La segunda forma, corresponde a un análisis general de los satisfactores, insatisfactores, necesidades y expectativas de este tipo de clientes, con el fin de obtener una visión global de la forma como el Centro de Salud Timbio E.S.E está prestando sus servicios; insumo que permitirá definir los índices y las estrategias o planes de mejoramiento de la calidad en la atención en salud. (Ver Anexo 3).

3.5.1. Análisis Cuantitativo

Para facilitar el análisis cuantitativo, es necesario identificar los diferentes indicadores evaluados y relacionarlos con los números correspondientes a cada pregunta de la encuesta empleada.

Esto se resume en el siguiente cuadro.

Cuadro 18. Definición de los Aspectos de Medición del Cliente Externo (Servicios Médicos)

Índice	Nº de la pregunta
1. Generales:	
⊗ Real	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10-11-12-13-14-15-17-19-20
⊗ Perceptivo	17
2. Específicos:	
⊗ Infraestructura	1-2-3-4-6-7
⊗ Prestación de servicios	5-8-9-10-11-12-15
⊗ Brigadas de Salud	20
⊗ Procesos Internos	13-14
3. Competencia	19

A continuación se detalla el valor de los indicadores en la Auditoria del servicio realizada al cliente externo del Centro de Salud Timbio E.S.E, luego de haber procesado los datos obtenidos mediante la aplicación de la encuesta.

Cuadro 19. Indicadores de Satisfacción del Cliente Externo de Servicios Médicos del Centro de Salud Timbio.

INDICES EVALUADOS	VALOR DEL ÍNDICE
Real	51,24%
Infraestructura	59,6%
Prestación de servicios	59,71%
Brigadas de salud	16,87%
Procesos internos	70,01%

3.5.1.1. Matriz de Niveles de Satisfacción del Cliente Externo

Tiene como objetivo clasificar los índices obtenidos, con el propósito de evaluar los índices dentro de las categorías de excelente, bueno, aceptable y bajo.

Como se observa en el cuadro siguiente.

Cuadro 20. Matriz de Niveles de Satisfacción del Cliente Externo del Centro de Salud Timbio E.S.E.

CENTRO DE SALUD TIMBIO E.S.E

MATRIZ DE NIVELES DE SATISFACCIÓN CLIENTE EXTERNO				
ÍNDICE EVALUADO	BAJO (0-89)	ACEPTABLE (90-94)	BUENO (95-99)	EXCELENTE (100)
Real	x			
Infraestructura	x			
Prestación de servicios	x			
Brigadas de salud	x			
Procesos internos	x			

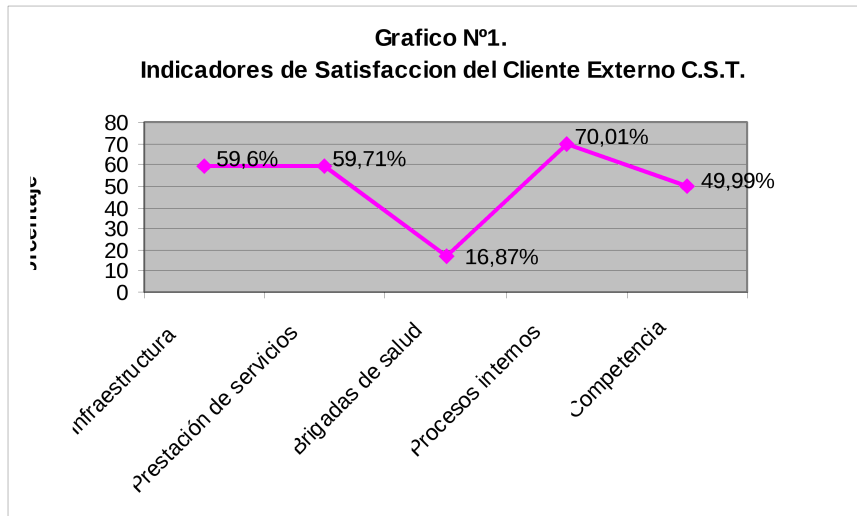
3.5.1.2. Análisis de Resultados

3.5.1.2.1. Índice Real

El nivel de satisfacción de los clientes externos, con el servicio prestado por el Centro de Salud Timbio E.S.E., es de 51,24% valor que se ubica como bajo dentro de la matriz de niveles de satisfacción. Este valor se obtiene promediando los índices relacionados en el siguiente cuadro.

Cuadro 21. Porcentajes por Índice

INDICADORES EVALUADOS	VALOR DEL ÍNDICE
Infraestructura	59,6%
Prestación de servicios	59,71%
Brigadas de salud	16,87%
Procesos internos	70,01%



A continuación se analiza cada uno de los índices que conforman el real, además se detalla la incidencia de cada uno de los aspectos que los componen teniendo en cuenta la siguiente escala:

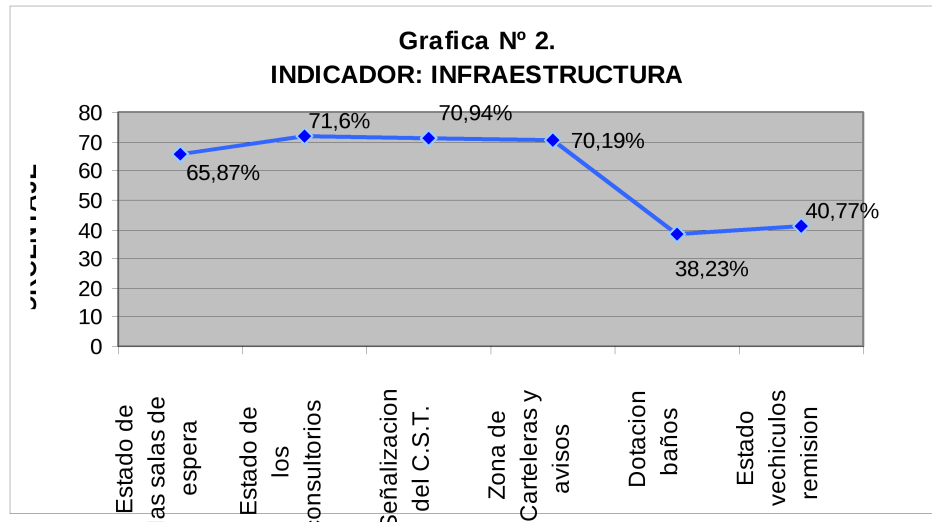
Rango del Aspecto	Calificación
0 – 30%	Malo
31 – 60%	Regular
61 – 90%	Bueno
91 – 100%	Muy Bueno

3.5.1.2.2. Indicador de Infraestructura

Tiene un valor de 59,6%, lo que le ubica en un nivel bajo dentro de la matriz, este es resultado de promediar los factores evaluados en el siguiente cuadro.

Cuadro 22. Porcentajes Indicador de Infraestructura

Aspectos	Porcentaje de satisfacción
Estado de las salas de espera	65,87%
Estado de los consultorios	71,6%
Señalización del C.S.T.	70,94%
Zona de Carteleras y avisos	70,19%
Dotación baños	38,23%
Estado vehículos remisión	40,77%
VALOR DEL INDICADOR	59,60%



El indicador de infraestructura e encuentra en un nivel bajo; esto se debe a lo siguiente:

- La dotación de los baños del Centro de Salud Timbio E.S.E es el aspecto que mayor incidencia negativa tiene en este índice, porque los clientes manifiestan su inconformidad en cuanto a la ausencia de elementos esenciales como papel higiénico, jabón y toallas de papel. Además en muchas ocasiones estos no funcionan debido a la falta de agua.

- El estado de los vehículos usados para la remisión de pacientes arroja también un porcentaje negativo de 40,77% debido a que la gran mayoría de clientes encuestados no han recibido dicho servicio, por lo cual no pueden calificar su estado.

- El estado de las salas de espera arrojó un ponderado de 65,87%, con una incidencia de negatividad baja. Esto se debe a que en solo dos aspectos existe inconformidad: la cantidad de muebles y la comodidad de los mismos, ya que en muchas ocasiones los clientes tienen que esperar de pie hasta que los llaman para ser atendidos, además la mayoría manifiesta que dichos muebles son incómodos (duros) teniendo en cuenta el largo tiempo que deben esperar.

- Finalmente los aspectos de zona de carteleras y avisos, estado de los consultorios y señalización interna, a pesar de tener un ponderado bajo, inciden positivamente en el índice infraestructura, porque los clientes manifestaron que

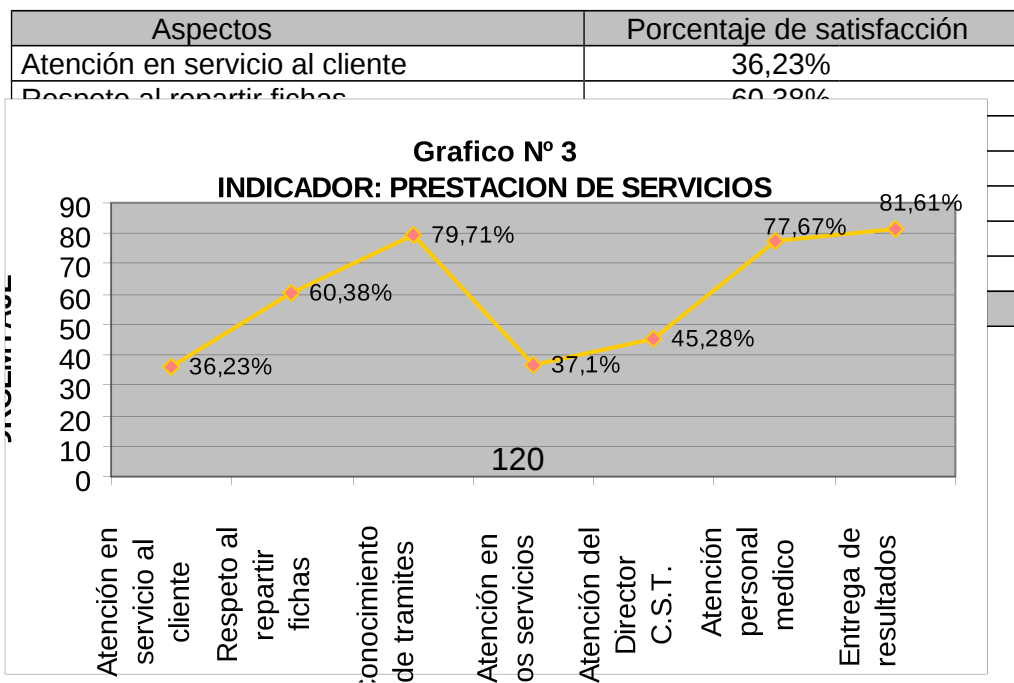
la información que contienen las carteleras y avisos es interesante y de gran utilidad para enterarse de los programas y jornadas de salud que promueve la Institución; en cuanto a la señalización los clientes manifiestan que es muy útil para ubicarse dentro del edificio, sin embargo, les gustaría que fuera mas llamativa y visible y respecto al estado de los consultorios los clientes externos se sienten conformes con el lugar en donde son atendidos.

Para entender mejor los aspectos antes descritos, Ver Anexo 2.

3.5.1.2.3. Indicador de Prestación de Servicios

Este índice arroja un ponderado de 59,71%, que se encuentra en un nivel bajo dentro de la MNS. Resulta de promediar los siguientes aspectos:

Cuadro 23. Porcentajes Indicador de Prestación de Servicios



El nivel bajo que obtuvo el índice de prestación de servicios se debe a:

- El aspecto atención de servicio al cliente obtuvo un valor de 36,23% cuya incidencia es negativa porque la gente manifestó que no conocen la oficina de atención al cliente, porque esta carece de señalización, lo que impide la calificación del servicio que presta esta dependencia.

- Seguidamente se encuentra el aspecto de atención en los diferentes servicios que ofrece el Centro de Salud, con un promedio de 37,1%; que genera una incidencia baja; esta calificación se presenta porque de los 15 servicios que ofrece la institución, los de fonoaudiología, psicología, fisioterapia, medicina alternativa y ecografía, son de baja demanda; esto dificulta promediar la calificación de la atención brindada en todos los servicios.

- El aspecto de atención por parte del personal directivo del Centro de Salud, arroja un valor de 45,28%, porque la gente manifestó que no tiene contacto frecuente con el Director y Subdirector de la Institución; sin embargo, aquellas personas que han necesitado dirigirse al Doctor califican la atención como excelente.

- Seguidamente se encuentra el aspecto: se respeta el orden de llegada de los clientes al momento de repartir las fichas para ser atendidos con un valor de 60,38%, en el cual los clientes manifestaron que no se sienten conformes con dicho proceso, dentro de las causas de ello se encuentran: no existe control en la fila por parte del personal encargado y existen preferencias al momento de repartir las fichas, esto genera descontento porque muchos de los clientes provenientes de Veredas que madrugan para obtener una buena ficha son desplazados por la falta de orden en el proceso.

-En el aspecto, atención del personal médico (doctores-enfermeras) con un valor de 77,67% inciden las siguientes causas negativas: los médicos y enfermeras son poco amables al momento de atender, existe mucha interrupción durante la consulta, lo que disminuye el tiempo que el doctor dedica para explicar con claridad el tratamiento que debe seguir el cliente externo para la patología que padece.

- Los aspectos conocimiento de trámites con un valor de 79,71% y entrega de resultados con un valor de 81,61%, tienen una incidencia negativa baja sobre el índice. En cuanto a estos aspectos el cliente manifestó que conoce la mayoría de trámites que debe seguir para acceder a los servicios que ofrece el Centro de Salud; además la entrega de los resultados de los diferentes exámenes que se practican en la institución se realiza según lo estipulado.

Para mayor claridad ver Anexo 2.

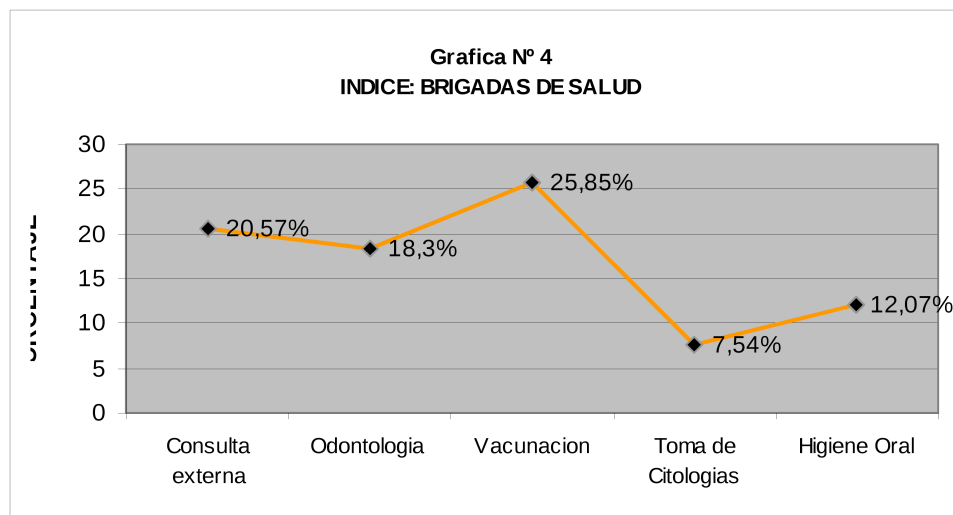
3.5.1.2.4. Indicador de Brigadas de Salud

Este índice se evaluó de acuerdo a la pregunta 22 de la encuesta realizada al cliente externo (Ver Anexo 1). La cual mide la calidad de la atención que recibe el cliente en los servicios de consulta externa, odontología, citologías, vacunación e higiene oral ofrecidos en las brigadas de salud. Este índice resulta de promediar los aspectos del cuadro presentado a continuación:

Cuadro 24. Porcentajes Indicador de Brigadas de Salud

Servicios	Porcentaje de
-----------	---------------

	Satisfacción
Consulta externa	20,57%
Odontología	18,3%
Vacunación	25,85%
Toma de Citologías	7,54%
Higiene Oral	12,07%
ÍNDICADOR BRIGADAS DE SALUD	16,87%



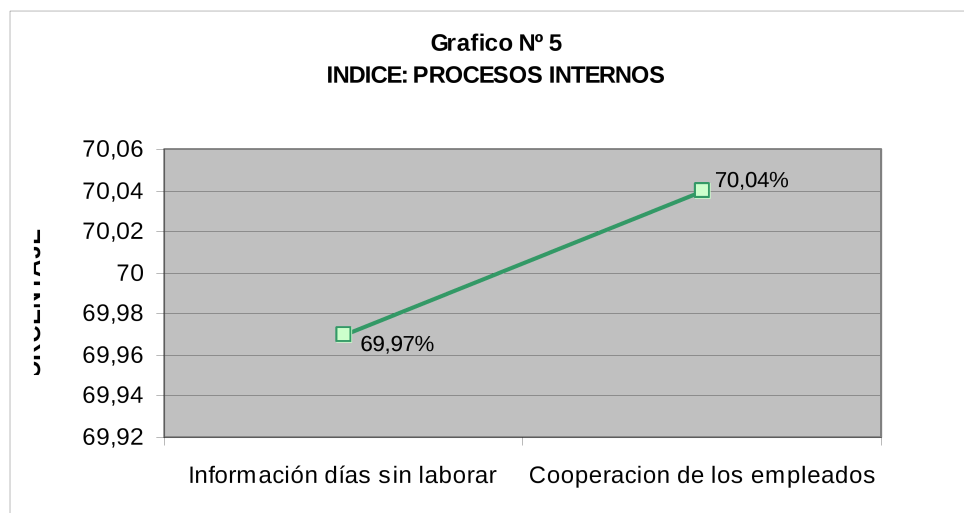
El indicador Brigadas de Salud es de 16.87%, que lo ubica en un rango bajo dentro de la MNS, esto se debe a que la publicidad de las mismas no es muy intensiva, por lo cual los clientes manifiestan que solo llega a los lugares más cercanos de la cabecera municipal; ocasionando una baja demanda de los servicios que se ofrecen en las campañas extramurales. Esto impide que se evalúe la calidad de dichos servicios.

3.5.1.2.5. Indicador de Procesos Internos

Este índice tuvo un valor de 70,01%, que se obtiene de promediar todos los aspectos que se presentan en el siguiente cuadro:

Cuadro 25. Porcentajes Indicador de Procesos Internos

Aspectos	Porcentaje de satisfacción
Información días sin laborar	69,97%
Cooperación de los empleados	70,04%
VALOR DEL ÍNDICADOR	70,01%



Este indicador se ubica en el rango bajo dentro de la MNS, los dos aspectos que lo conforman tienen una incidencia negativa baja, porque los clientes externos manifestaron la mayoría de veces el Centro de Salud, informa los días en que no labora; además cuando estos presentan algún problema o dificultad dentro de la institución siempre encuentran algún empleado que les asesore o ayude a solucionarlo.

3.5.2. Análisis Cualitativo

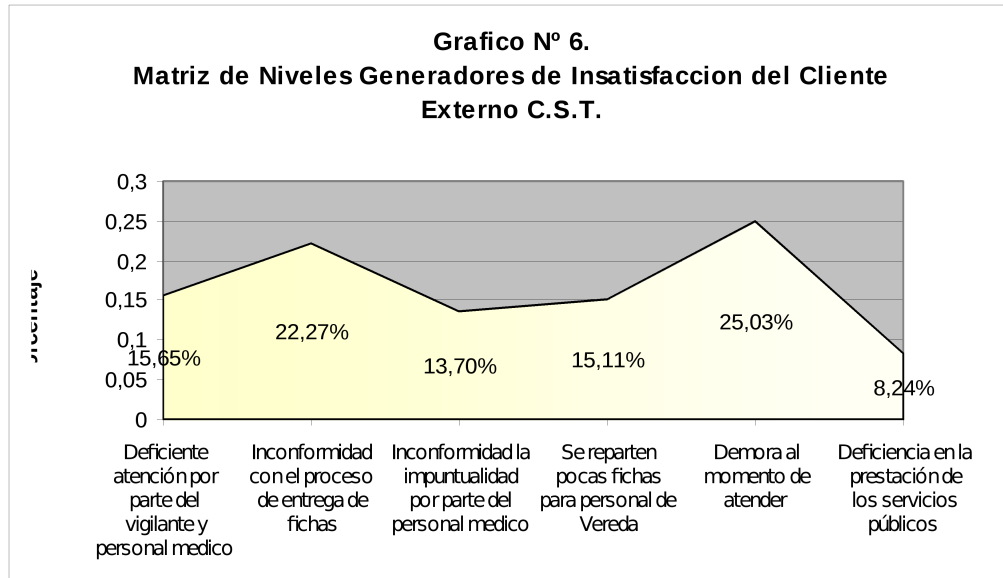
3.5.2.1. Fallas observadas en el servicio

Teniendo en cuenta los comentarios realizados por los clientes externos de servicios médicos, se elaboró el listado de los insatisfactores que estos perciben con mayor frecuencia en los diferentes servicios que ofrece el Centro de Salud Timbio E.S.E.

Cuadro 26. Factores Generadores de Insatisfacción del Cliente Externo

CENTRO DE SALUD TIMBIO E.S.E		
CLIENTE EXTERNO		
FACTORES GENERADORES DE INSATISFACCION		
COMENTARIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Deficiente atención por parte del vigilante y personal medico	57	15,65%
Inconformidad con el proceso de entrega de fichas	92	22,27%

Inconformidad la impuntualidad por parte del personal medico	50	13,70%
Se reparten pocas fichas para personal de Vereda	55	15,11%
Demora al momento de atender	90	25,03%
Deficiencia en la prestación de los servicios públicos	20	8,24%
TOTAL	364	100,00%

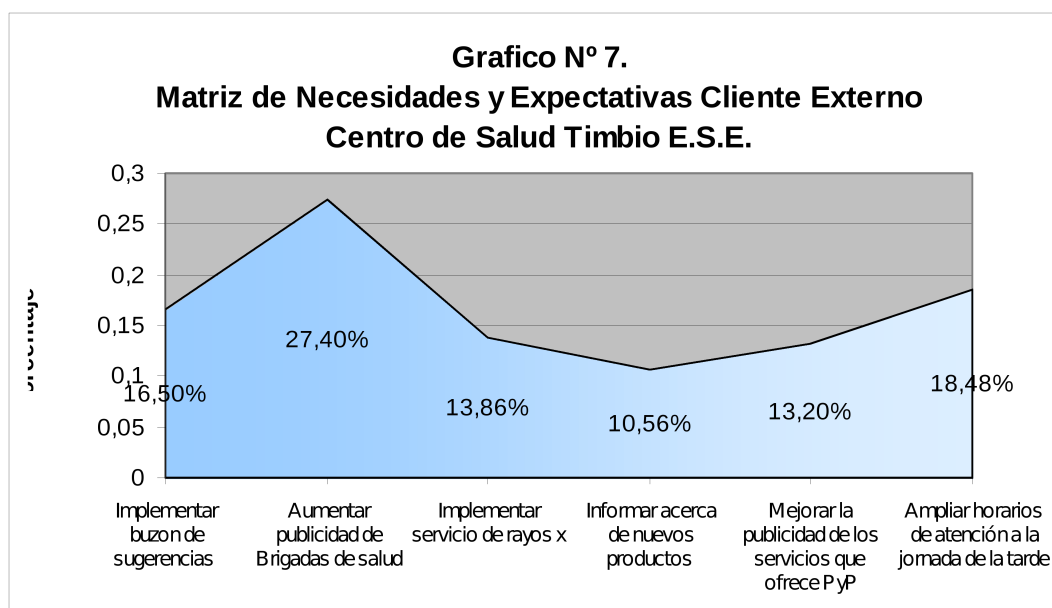


3.5.2.2. Sugerencias realizadas por los clientes externos

De acuerdo a las respuestas obtenidas de los clientes, se elaboró un listado de las necesidades y expectativas que este tiene respecto al servicio que ofrece el Centro de Salud. Estas pueden ser tenidas en cuenta para mejorar la calidad de la atención en salud que hoy día brinda la Institución.

Cuadro 27. Necesidades y Expectativas del Cliente Externo

CENTRO DE SALUD TIMBIO E.S.E CLIENTE EXTERNO NECESIDADES Y EXPECTATIVAS		
COMENTARIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Implementar buzón de sugerencias	50	16,50%
Aumentar publicidad de Brigadas de salud	83	27,40%
Implementar servicio de rayos x	42	13,86%
Informar acerca de nuevos productos	32	10,56%
Mejorar la publicidad de los servicios que ofrece PyP	40	13,20%
Ampliar horarios de atención a la jornada de la tarde	56	18,48%
TOTAL	303	100,00%



3.6. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN CLIENTE EXTERNO SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA

El análisis de la información obtenida de la aplicación de la encuesta dirigida a los 20 clientes externos que han recibido servicios de salud pública, se realizó por pregunta, con el fin de obtener una tendencia acerca de la calidad del servicio que ofrecen los Técnicos de Saneamiento del Centro de Salud Timbio.

El análisis realizado se muestra a continuación:

INFORMACION GENERAL CLIENTES ENCUESTADOS

A. Lugares Inspeccionados

Cuadro 28. Lugares Encuestados

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Expendio de Carne	4	20	20	20
	Tienda	7	35	35	55
	Restaurante	5	25	25	80
	Farmacia	1	5	5	85
	Veterinaria	1	5	5	90
	Distribuidora de Huevos	1	5	5	95
	Panadería	1	5	5	100
	Total	20	100	100	

B. Servicios de Salud Pública más frecuentes que ofrece el Centro de Salud Timbio

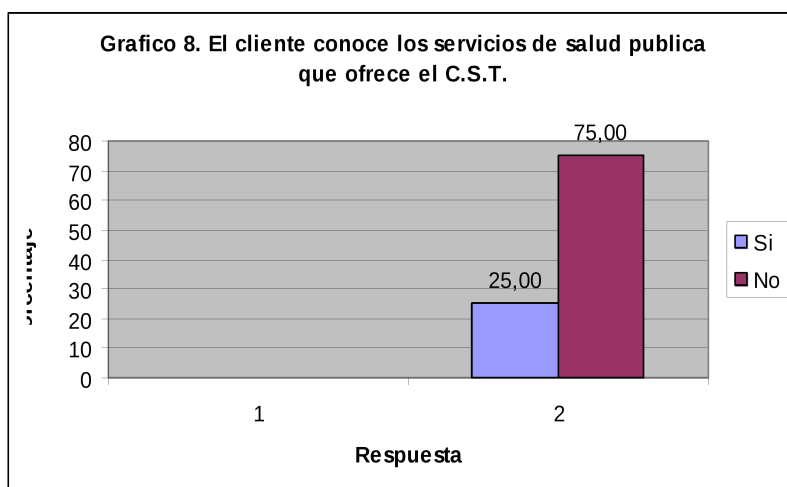
Cuadro 29. Servicios mas frecuentes que ofrece Salud Pública

Valid		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	No ha recibido servicios de salud a publica	3	15	15	15
	Concepto Sanitario Favorable	1	5	5	20
	Inspección y Vigilancia	12	60	60	80
	Total	20	100	100	

Pregunta N° 1. Conocimiento de los servicios de Salud Pública por parte del cliente externo

Cuadro 30. Conocimiento de los servicios de Salud Publica que ofrece el Centro de Salud Timbio a su cliente externo

Valid		Frequency	Percent	Cumulative Percent
	Si	5	25,00	25,00
	No	15	75,00	100,00
	Total	20	100,00	



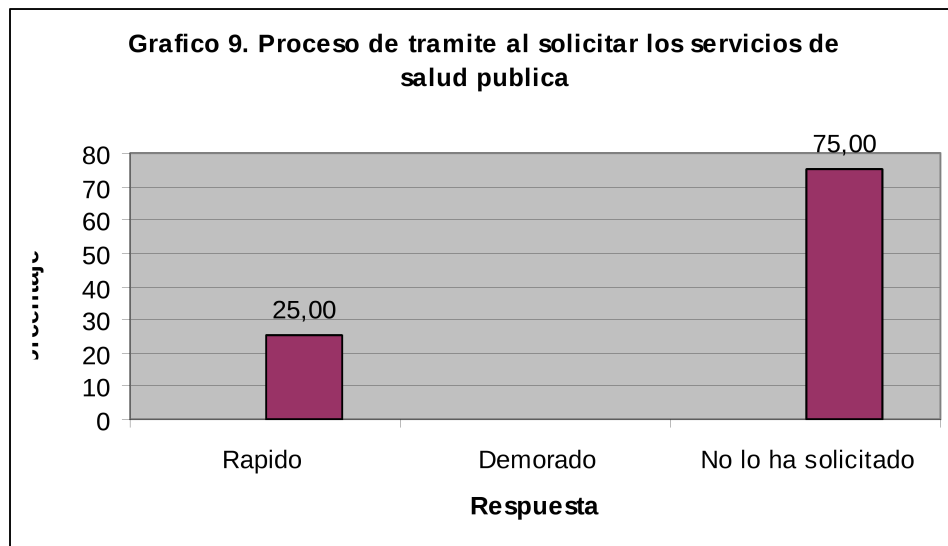
De los 20 cliente encuestados el 75% manifiesta que no conoce los

servicios de Salud Pública que ofrece el C.S.T., mientras que un 25% responde que si los conoce.

Pregunta N° 2. Tramites que realiza el cliente para acceder a los servicios de Salud Pública

Cuadro 31. Trámite al solicitar los servicios

Valid		Frequency	Percent	Cumulative Percent
	Rápido	5	25,00	25,00
	Demorado	0	0	25,00
	No lo ha solicitado	15	75,00	100,0
	Total	20	100	



Cuando los clientes solicitan algunos de los servicios de Salud Pública que ofrece el Centro de Salud; el 25% opina que su tramite es rápido; mientras que el 75% manifiesta que no han solicitado ningún servicio; solo reciben la inspección y vigilancia de rutina.

Pregunta N°3. Satisfacción del cliente con la atención brindada por los Técnicos de Saneamiento del Centro de Salud Timbio

A. Amabilidad en la atención

Cuadro 32. Satisfacción con la agilidad en la atención

	Grado de Satisfacción	Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	No aplica	3	15,00	15,00
	Indiferente	2	10,00	25,00
	Satisfecho	14	70,00	95,00
	Muy Satisfecho	1	5,00	100,00
	Total	20	100	

B. Presentación personal de los inspectores

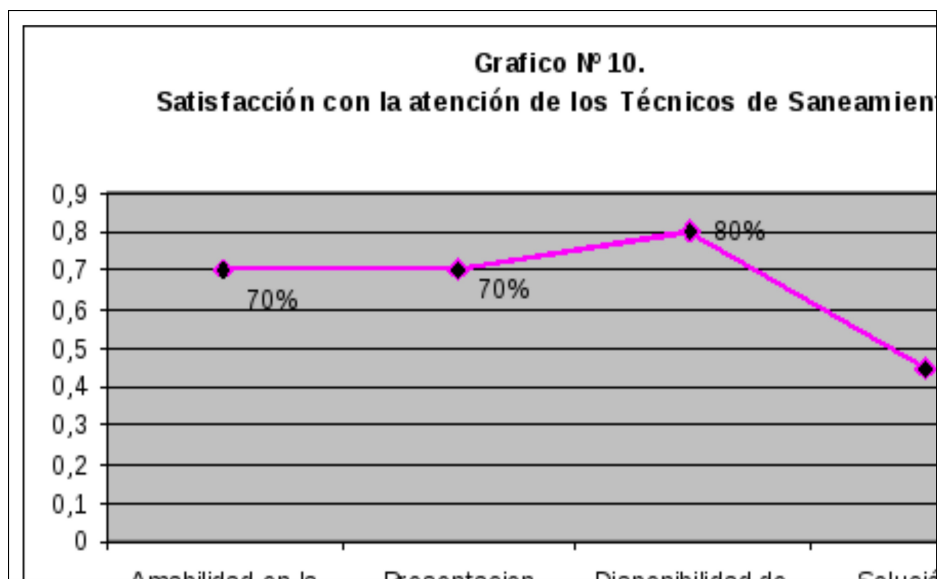
Cuadro 33. Satisfacción con disponibilidad de tiempo

	Grado de Satisfacción	Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	No aplica	3	15,00	15,00
	Indiferente			
	Satisfecho	16	80,00	95,00
	Muy Satisfecho	1	5,00	100,00
	Total	20	100	

D. Solución de inquietudes

Cuadro 34. Satisfacción con solución de inquietudes

	Grado de Satisfacción	Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	No aplica	3	15,00	15,00
	Insatisfecho	1	5,00	20,00
	Indiferente	7	35,00	55,00
	Satisfecho	9	45,00	100,00
	Total	20	100	



El gráfico anterior muestra que los 20 clientes encuestados se encuentran satisfechos con la atención recibida por parte de los Técnicos en Saneamiento, teniendo en cuenta los criterios de: amabilidad, presentación personal, disponibilidad de tiempo y solución de inquietudes.

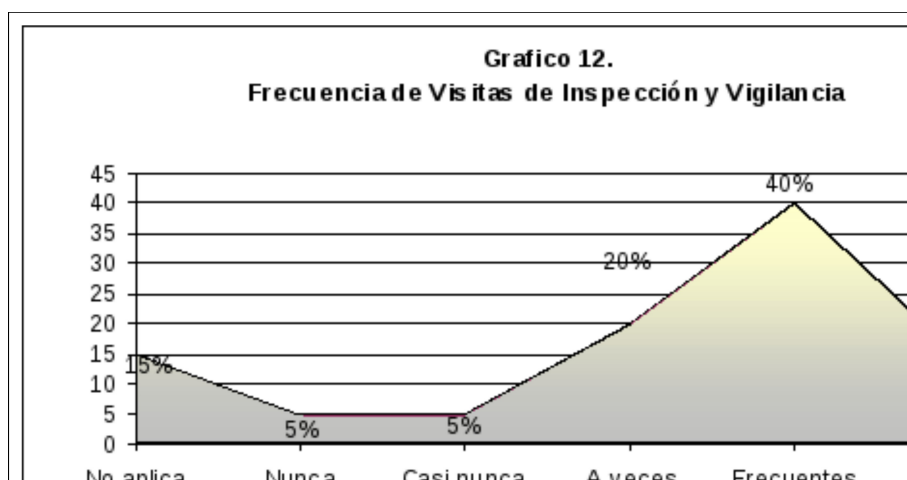
Pregunta N° 4. Entrega de certificados y/o documentos

Cuadro 35. Entrega de documentos y certificados

Pregunta N°5. Frecuencia de los visitas de inspección y vigilancia

	Respuesta	Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	No aplica	6	30,00	30,00
	Puntual	14	70,00	100,00
	Grado de Satisfacción			
	Impuntual			
	Total	20	100,00	
Valid	No aplica	3	15,00	15,00
	Nunca	1	5,00	20,00

	Casi nunca	1	5,00	25,00
	Algunas veces	4	20,00	45,00
	Frecuentes	8	40	85
	Muy Frecuentes	3	15	100
	Total	20	100	



El 40% de los encuestados, manifiesta que las visitas de inspección y vigilancia son frecuentes, el 20% que se realizan en algunas ocasiones, el 15% que son muy frecuentes, y el 10% que nunca y casi nunca reciben dichas visitas. Finalmente el 15% de los encuestados no califican este aspecto porque son establecimientos nuevos que llevan menos de 2 meses operando.

Se puede concluir que los clientes que han recibido servicios de salud pública se sienten satisfechos con la calidad del servicio que prestan los Técnicos en Saneamiento. Este servicio se caracteriza por la amabilidad en la atención, la pronta solución de quejas y reclamos, la buena presentación personal de los técnicos, el suficiente tiempo que destinan en el desarrollo de las visitas; así

como la frecuencia con que estas se realizan, lo que garantiza un proceso de inspección y vigilancia continuo orientado al mejoramiento de la salud pública de los Timbianos. Sin embargo, la mayoría de los clientes manifestaron que no conocen la totalidad de servicios de Salud Pública que ofrece el Centro de Salud Timbio E.S.E.

4. CLIENTE INTERNO

Los clientes internos, son “el elemento más importante en una empresa, como fuente del saber, porque todo lo discierne, asimila y aplica a los procesos de la empresa, buscando siempre calidad, mediante su creatividad e innovación permanente”¹³.

Por consiguiente, el cliente interno constituye la base de una organización porque es el gestor de los progresos que esta pueda obtener en el futuro; por esta razón, es importante, enfatizar en la cultura organizacional, o sea, en la forma como el personal está integrado en equipos de trabajo, conocer cuales son sus necesidades, para satisfacer sus expectativas y despertar en ellos el sentido de pertenencia hacia la organización. A partir de esto, se puede conocer

¹³ SERNA, Gómez; Humberto. Planeación y Gestión Estratégica. Fondo Editorial LEGIS S.A. Santafé de Bogota. 1994. Pág. 34.

cuales son los principios y valores que deben ser irradiados desde los altos directivos hacia todos los clientes internos, para obtener armonía en el trabajo y productividad.

En las organizaciones dedicadas a la prestación de servicios, el comportamiento de los empleados que tienen contacto con el cliente externo, es muy importante porque influye en la calidad percibida del servicio; ya que se convierte en el primer contacto del cliente externo con la organización.

Por eso es definitivo que este personal del servicio realice su trabajo efectiva y eficientemente por constituir, ellos, un importante elemento de marketing de la organización.

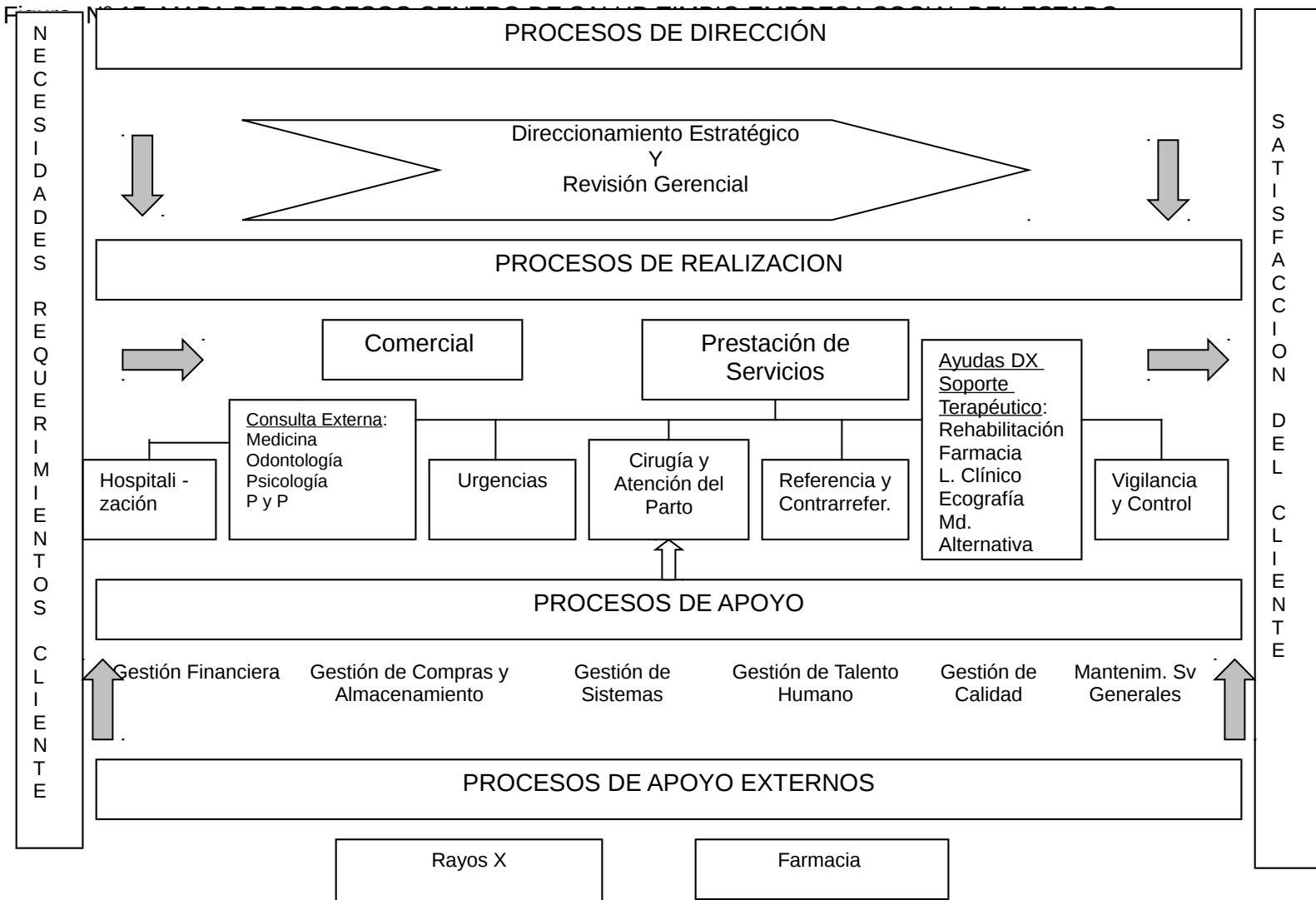
Esto permite deducir que "La venta de un servicio y la prestación del servicio rara vez pueden separarse". Solamente, en aquellos servicios automáticos y mecanizados la gente participa poco en las transacciones de servicios.

Para que la venta de servicios sea efectiva el Área de Personal de la Organización, debe constituir como objetivo principal la satisfacción de las necesidades de su personal, en cuanto a salarios, protección industrial, capacitación, compensación, bienestar social, que les permita las condiciones que necesitan para desempeñar sus cargos.

Se debe entonces, realizar una evaluación continúa y sistemática de la calidad del servicio que se ofrece al cliente interno, la cual se basa en escuchar la opinión de los colaboradores sobre la calidad de los procesos empresariales y la satisfacción o insatisfacción que le genera la organización.

Esta evaluación, puede lograrse implementando la auditoria del servicio al cliente interno, cuyo punto de partida es conocer la cantidad de personas que integran el equipo de trabajo del Centro de Salud Timbio E.S.E.

De esta forma, los clientes internos, se agrupan en dos categorías: Funcionarios de Planta y Funcionarios de La Cooperativa de Trabajo Asociado Proyectamos Salud de Timbio, que en total suman 70 personas, organizados en el siguiente mapa de procesos.



Para evaluar la calidad de los servicios que ofrece el Centro de Salud Timbio a su cliente interno, es necesario construir indicadores que permitan medir la efectividad de cada uno de estos en la organización.

4.1. INDICADORES CLIENTE INTERNO

Los indicadores que se emplearon en el presente trabajo, teniendo en cuenta los procesos a evaluar, se describen a continuación¹⁴:

4.1.1. Índice Real. Evalúa realmente el servicio prestado en cada uno de los momentos de verdad de todos los contactos del colaborador con los procesos de la organización.

4.1.2. Indicadores específicos. Se dividen en:

4.1.2.1. Indicador Relación del Cliente interno con sus superiores. Evalúa las relaciones interpersonales que se dan entre el jefe y sus colaboradores en los siguientes aspectos: comunicación, habilidad para

¹⁴ SERNA, Humberto. Mercadeo Interno: Una estrategia para gerenciar la cultura empresarial. Pág. 162 -163.

trabajar en equipo, delegar funciones, relaciones interpersonales y solución de conflictos.

4.1.2.2. Indicador de Compensación. Evalúa la satisfacción del cliente interno con la compensación que recibe por las labores que realiza.

4.1.2.3. Indicador de Ambiente Físico. Determina el grado de satisfacción del empleado con las condiciones físicas y de higiene que le provee la organización en su lugar de trabajo para el efectivo desempeño de sus labores.

4.1.2.4. Indicador de Desarrollo. Mide las oportunidades que brinda la organización para el progreso y desarrollo del cliente interno, es decir, aquellas oportunidades que se le ofrece para acceder a programas de capacitación, actualización, desarrollo de estudios académicos y demás que contribuyan a su crecimiento personal y laboral.

4.1.2.5. Indicador de Bienestar Social. Abarca la evaluación de todos aquellos aspectos y factores que contribuyen al mejoramiento de las condiciones y la calidad de vida de los empleados de la organización. Incluye los procesos necesarios para la formación integral de sus miembros. Dichos procesos cubren los siguientes aspectos: cultural, de desarrollo humano, de socialización, intelectual, recreativo, físico, entre otros.

4.1.2.6. Indicador de Calidad en los procesos. Evalúa la calidad de los procesos que la organización brinda a sus clientes internos, entre ellos: selección, inducción y reinducción.

4.1.2.7. Indicador de Trabajo. Pretende medir aspectos relacionados con la satisfacción de los empleados con las funciones que desempeña, apoyo por parte de otras dependencias y ambiente de trabajo.

Para evaluar efectivamente cada uno de los índices antes descritos, es conveniente establecer una escala de calificación clara y certera, que pueda ser aplicada en todos los procesos del cliente interno a analizar.

Cuadro 37. Escala de Medición Cliente Interno.

Alternativa de Respuesta	Porcentaje*
Muy Bueno	100%
Bueno	80%
Regular	60%
Malo	40%
Muy Malo	20%
No Aplica	0%
Siempre	100%
Casi siempre	66,6%
Algunas veces	33,3%
Nunca	0%
Es indiferente	100%
Concede el Permiso	0%
Si	100%
No	0%
Muy Satisfecho	100%
Satisfecho	75%
Indiferente	50%
Insatisfecho	25%
Muy Insatisfecho	0%

* Los anteriores porcentajes varían si se tiene en cuenta la opción de respuesta no aplica.

4.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

4.2.1. Tipo de Investigación

El estudio del cliente interno, inicia con una investigación exploratoria que permite aumentar la familiaridad de las investigadoras con el fenómeno que van a investigar, es decir, investigar, aclarar conceptos y establecer parámetros para posteriores investigaciones.

Luego se continúa con una investigación descriptiva, cuyo objetivo es “identificar formas de conducta y actitudes de las personas que se encuentran en el universo de investigación”¹⁵, con el fin de establecer comportamientos concretos del cliente interno, mediante la observación y aplicación de la encuesta personalizada a los mismos.

A partir de esta investigación, se pueden obtener valiosas conclusiones que contribuyan al mejoramiento de la cultura organizacional del Centro de Salud Timbio E.S.E.

4.2.2. Tipo de Muestreo

El tipo de muestreo empleado para aplicar las encuestas al cliente interno es el Probabilístico Aleatorio Simple; con la oportunidad de que cada unidad de la

¹⁵ MENDEZ A, Carlos E. Metodología: Guía para elaborar diseños e Investigación en Ciencias Económicas, Contables y Administrativas. Pág. 87-90

población que aun no ha sido elegida tenga la oportunidad de ser seleccionada dentro de la muestra. En este caso el muestreo aleatorio simple que se aplica es el muestreo sin reemplazo.

Teniendo en cuenta que el tamaño de la población es de 70 personas, se define como tamaño de la muestra el 67% de la población, es decir 47 clientes internos.

Se resalta que en un principio se planteó la posibilidad de encuestar al total de clientes internos, pero esto se dificultó porque la gran mayoría de ellos continuamente se encuentran laborando en su lugar de trabajo, lo que hizo imposible el diligenciamiento del cuestionario.

4.2.3. Diseño y Aplicación del Cuestionario

El cuestionario que se diseñó para el cliente interno, contiene preguntas abiertas y cerradas las cuales son la base para obtener los índices de satisfacción e insatisfacción, así como las necesidades y expectativas que posee. Ver Anexo 4.

4.2.4. Procesamiento de la Información

Para procesar la información obtenida al aplicar las encuestas se siguió el siguiente proceso:

- Planeación del proceso de tabulación de la información. Esto incluye la revisión de datos con el propósito de detectar errores, ordenarlos y clasificarlos de manera uniforme.

- Digitación de datos. Se utilizó el soporte computarizado SPSS, el cual brindó rapidez y confiabilidad en este proceso.

- Procesamiento de los datos obtenidos. Con el propósito de generar los respectivos índices de satisfacción e insatisfacción del cliente interno, así como sus necesidades y expectativas.

En el procesamiento de datos se cruzaron variables que están relacionadas, con el fin de hacer un análisis más completo y global.

4.3. ANÁLISIS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN

La información obtenida de la aplicación de la encuesta se analizó de dos formas:

1. Análisis de la información por pregunta. En este se observan los comentarios, y las frecuencias de respuesta de los clientes internos de acuerdo a cada ítem evaluado, con sus graficas y análisis respectivo. Ver Anexo 5.

2. Análisis general de la Información. En este proceso se agruparon las preguntas de acuerdo a los índices que se pretendía evaluar, con el fin de obtener los índices reales de satisfacción del cliente interno. Para mayor entendimiento del proceso general de la información Ver Anexo 6.

4.3.1. Análisis cuantitativo de la información

Para el desarrollo del análisis cuantitativo se agruparon los indicadores empleados en la encuesta de acuerdo a las preguntas relacionadas con los mismos. Esto se observa en el siguiente cuadro:

Cuadro 38. Definición de los aspectos de medición del Cliente Interno

Índice	Nº de la pregunta
1. Generales:	
⊗ Real	1-3-4-5-8-9-10-11-12-14-15-16-17-18-19-20-22

2. Específicos:	
⊗ Relación con los superiores	1-4-7-8
⊗ Cultura Corporativa	9 - 10
⊗ Compensación	11-12-13-14
⊗ De Trabajo	2-3-5-6
⊗ Ambiente Físico	15-16-17
⊗ Desarrollo	18-19-20
⊗ Bienestar Social	22

Con este análisis y los comentarios que realizaron los clientes se obtuvieron los indicadores de satisfacción del cliente interno del Centro de Salud Timbio E.S.E. que se presentan en el siguiente cuadro.

Cuadro 39. Indicadores de Satisfacción del Cliente Interno del Centro de Salud Timbio E.S.E.

INDICADORES EVALUADOS	VALOR DEL INDICADOR
Real	60,15%
Relación con los superiores	69,98%
Compensación	55,51%
Ambiente Físico	63,79%
Desarrollo	70,5%
Bienestar social	58,57%
Calidad en los procesos	42,56%

4.3.1.1. Matriz de Niveles de Satisfacción

Tiene como objetivo clasificar los índices de satisfacción del cliente interno, de acuerdo al diseño de la encuesta. Estos se estandarizaron y se ubicaron en los rangos de excelente, bueno, aceptable y bajo.

Cuadro 40. Matriz de Niveles de Satisfacción del Cliente Interno

CENTRO DE SALUD TIMBIO E.S.E				
MATRIZ DE NIVELES DE SATISFACCIÓN CLIENTE INTERNO				
ÍNDICE EVALUADO	BAJO (0-89)	ACEPTABLE (90-94)	BUENO (95-99)	EXCELENTE (100)
Real	x			
Relación con los superiores	x			
Compensación	x			
Ambiente físico	x			
Desarrollo	x			
Bienestar social	x			
Calidad en los procesos	x			

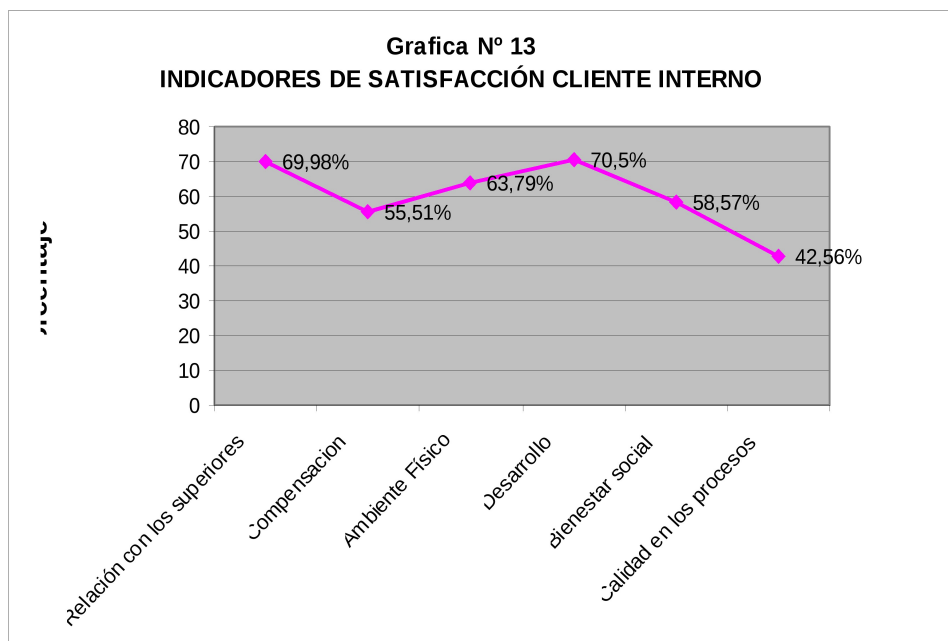
4.3.1.2. Análisis de Resultados

4.3.1.2.2. Índice Real

El nivel de satisfacción de los clientes internos respecto al servicio que reciben del Centro de Salud Timbio E.S.E. es de 60,15%, considerado como bajo según su ubicación dentro de la MNS. Este índice es el resultado de promediar los índices de satisfacción expuestos en el siguiente Cuadro.

Cuadro 41. Porcentajes por Índice

INDICADORES EVALUADOS	VALOR DEL ÍNDICADOR
Relación con los superiores	69,98%
Compensación	55,51%
Ambiente Físico	63,79%
Desarrollo	70,5%
Bienestar social	58,57%
Calidad en los procesos	42,56%



A continuación se analiza cada uno de los índices que conforman el índice real, además se detalla la incidencia de cada uno de los aspectos que los componen teniendo en cuenta la siguiente escala:

Rango del Aspecto	Calificación
0 – 30%	Malo
31 – 60%	Regular
61 – 90%	Bueno
91 – 100%	Muy Bueno

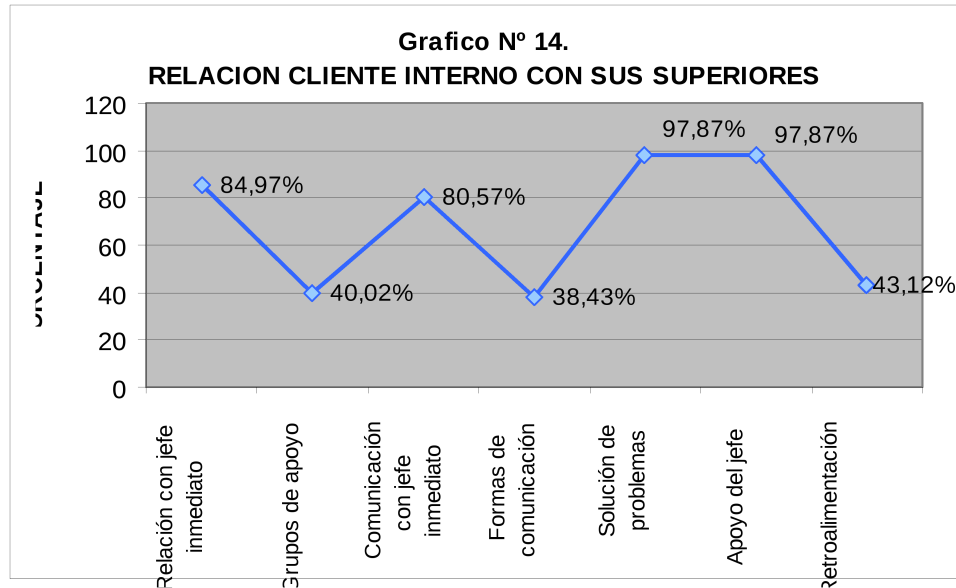
4.3.1.2.2. Indicador Relación con los superiores

Este indicador obtuvo un ponderado de 69,98% valor que se ubica dentro del rango bajo de la MNS. Se obtuvo teniendo en cuenta la calificación de los aspectos consignados en el Cuadro 41.

Cuadro 42. Relación del cliente interno con sus superiores

Aspectos	Porcentaje de satisfacción
Relación con jefe inmediato	84,97%
Grupos de apoyo	40,02%
Comunicación con jefe inmediato	80,57%
Formas de comunicación	38,43%
Solución de problemas	97,87%

Apoyo del jefe	97,87%
Retroalimentación	43,12%
VALOR DEL ÍNDICE	68,98%



El índice se valora como bajo debido a lo siguiente:

En el aspecto relacionado con la calificación que hace el cliente interno de las formas de comunicación que emplea en su trabajo, se denota que la más empleada es la verbal y se califica como buena; seguidamente se encuentra la escrita y telefónica que se calificaron como deficientes, siendo estas las que inciden negativamente en la calificación de este aspecto.

En cuanto a los grupos de apoyo se obtuvo un valor de 40,02%, porque 35 de los encuestados manifestaron que si existen grupos que apoyan su área de trabajo. Sin embargo, este aspecto tiene incidencia negativa

sobre el índice porque solo 25 de los clientes se sienten satisfechos con el apoyo que reciben de dichos grupos.

En cuanto al aspecto de la retroalimentación que brinda el jefe inmediato al cliente interno sobre el trabajo que realiza, se obtuvo un promedio de 43,12% debido a que 11 de los encuestados opinaron que nunca reciben este tipo de estímulo por parte de sus jefes y tan solo 18 manifestaron que esto se realiza algunas veces.

La calificación obtenida en el aspecto comunicación establecida entre el cliente interno y su jefe inmediato fue de 80,57%, resultado de ponderar las respuestas que tienen en cuenta los criterios de claridad, confiabilidad y oportunidad en la comunicación. Este aspecto tiene una incidencia positiva sobre el índice.

- El aspecto de relación del cliente interno con su jefe inmediato obtuvo un promedio de 84,97%, teniendo en cuenta la calificación del jefe inmediato respecto a los siguientes criterios: habilidad para trabajar en equipo, para comunicarse, para delegar funciones, para solucionar conflictos, para tomar decisiones, para interrelacionarse, para evaluar el desempeño de

sus colaboradores y para realizar todas las funciones asignadas a su cargo. Este valor tiene una incidencia positiva en el índice.

Los aspectos relacionados con la solución de problemas y el apoyo que brinda el jefe inmediato al cliente interno obtuvieron un valor de 97,87%; lo que incide positivamente en la ponderación del índice.

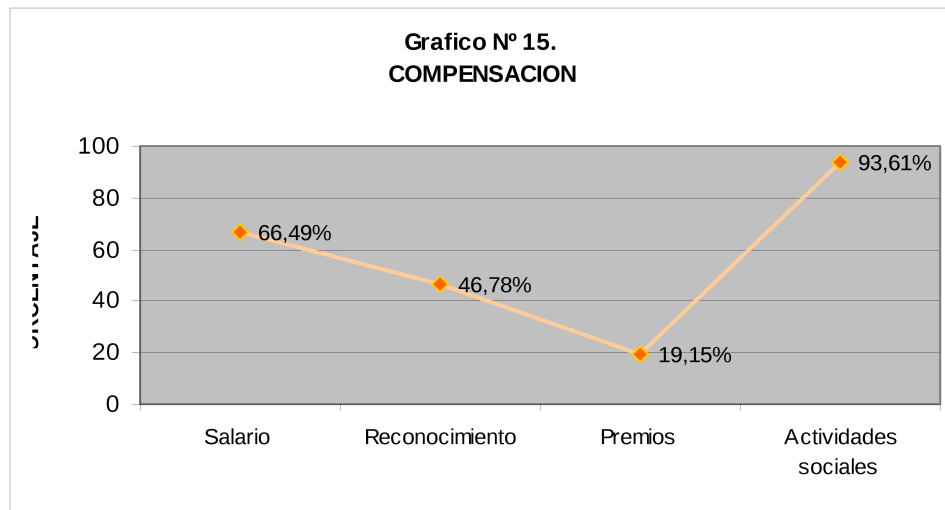
Para mayor entendimiento ver Anexo 5.

4.3.1.2.3. Indicador de Compensación

Los empleados del Centro de Salud Timbio tienen un nivel de satisfacción del 55,51% respecto a la compensación que reciben por las labores que desempeñan. Este valor se ubica como bajo dentro de la MNS. Resulta de promediar los aspectos que se observan en el Cuadro 42.

Cuadro 43. Porcentajes indicador de Compensación

Aspectos	Porcentaje de satisfacción
Salario	66,49%
Reconocimiento	46,78%
Premios	19,15%
Actividades sociales	93,61%
VALOR ÍNDICE	56,51%



El valor del índice se califica como bajo debido a:

Los aspectos reconocimiento y premios que brinda el jefe al cliente interno obtuvieron un valor de 46,78% y 19,15% respectivamente, debido a que los empleados manifestaron que se sienten insatisfechos al respecto, porque en el Centro de Salud no se estimula el buen desempeño por el trabajo realizado. Es decir, ni los jefes ni el Centro de Salud, desarrollan actividades en donde se reconozca de forma verbal o económica el buen desempeño de sus colaboradores.

Estos dos aspectos son los que tienen mayor incidencia negativa sobre el índice.

El aspecto relacionado con la satisfacción de los clientes internos con el salario que perciben obtuvo un valor de 66,49%, ya que 59,57% de los clientes manifestaron que se sienten satisfechos al respecto, mientras que al 21,28% esto les parece indiferente.

Se puede decir, que este aspecto tiene incidencia negativa baja sobre el índice.

En cuanto a las actividades sociales que se realizan en el Centro de Salud Timbio (día de la madre, fiesta de la secretaria, fiesta de fin de año, cumpleaños etc.), los clientes manifestaron que siempre se hacen.

Se concluye que este aspecto incide positivamente sobre el índice con un valor de 93,61%.

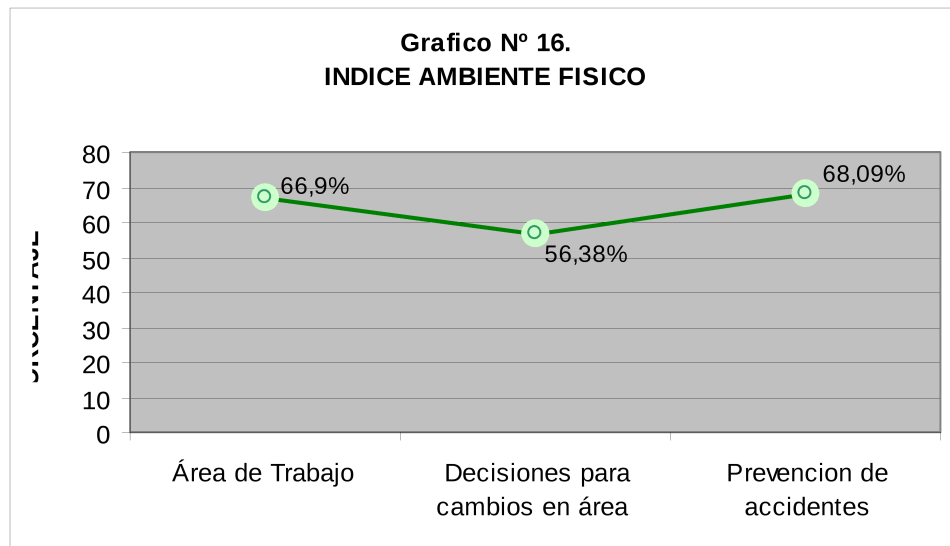
Para entender mejor ver Anexo 5.

4.3.1.2.4. Indicador de Ambiente Físico

Este índice obtuvo un promedio de 63,79%, valor que se ubica dentro del rango bajo de la MNS. Es el resultado de promediar los aspectos que se detallan en el siguiente cuadro.

Cuadro 44. Porcentajes Indicador de Ambiente Físico

Aspectos	Porcentaje de satisfacción
Área de Trabajo	66,9%
Decisiones para cambios en área	56,38%
Prevención de accidentes	68,09%
VALOR ÍNDICE	63,79%



A continuación se describe cada uno de los aspectos que evalúa este índice:

- Cuando se le preguntó a los empleados si se tiene en cuenta su opinión al momento que se va a realizar cualquier cambio físico en su entorno de trabajo, 11 de ellos manifestaron que nunca se hace, mientras que 16 que

algunas veces. Este aspecto al ser tan bajo incide negativamente sobre el ponderado del índice.

En cuanto a la calificación del área de trabajo en la cual se encuentra el cliente interno, se tuvo en cuenta los siguientes aspectos: aseo, tamaño del lugar, iluminación, aireación, disponibilidad y comodidad de los muebles y decoración interna; este obtuvo un valor de 66,9%. Dentro de estos, el cliente interno manifestó que se siente insatisfecho respecto a la comodidad de los muebles, la decoración y aireación de sus lugares de trabajo.

Este aspecto tiene una incidencia negativa baja sobre el índice.

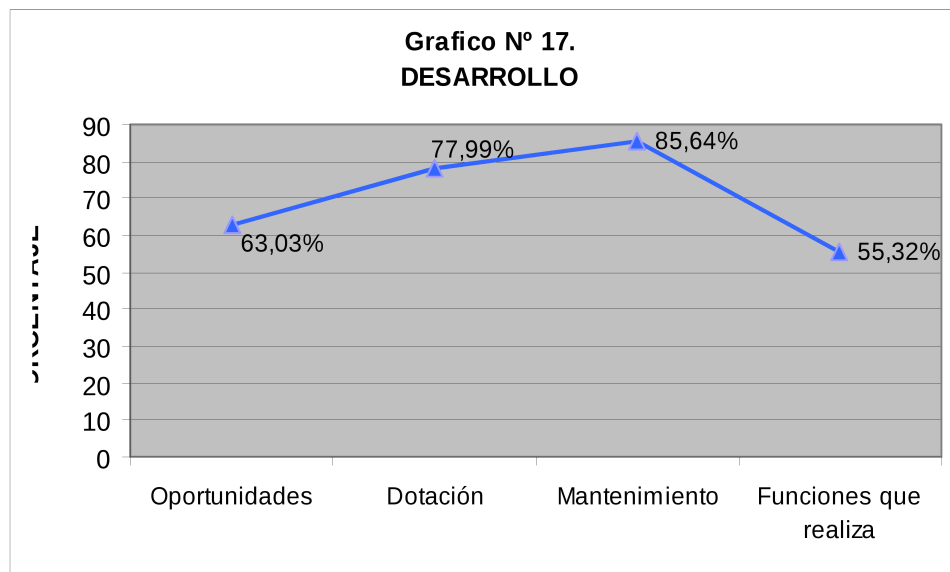
El aspecto relacionado con la existencia de condiciones que permitan prevenir accidentes en los sitios de trabajo obtuvo un valor de 68,09%, porque 32 de los encuestados manifestaron que el Centro de Salud, garantiza las condiciones necesarias para trabajar de forma segura, y solo 15 manifestaron que no las hay; por ello su incidencia es negativa baja sobre el índice.

4.3.1.2.5. Indicador de Desarrollo

El indicador Desarrollo obtuvo un promedio de 70,5%, que se ubica en el rango bajo dentro de la MNS; como resultado de promediar la calificación que hace el cliente interno respecto a los siguientes aspectos:

Cuadro 45. Porcentajes Indicador de Desarrollo

Aspectos	Porcentaje de satisfacción
Oportunidades	63,03%
Dotación	77,99%
Mantenimiento	85,64%
Funciones que realiza	55,32%
VALOR ÍNDICE	70,50%



A continuación se detalla cada uno de los aspectos que incluye el índice:

El aspecto relacionado con las funciones que realiza el cliente interno obtuvo un valor de 55,32% debido a que la mitad de los encuestados

manifestaron que les gustaría desarrollar otras funciones diferentes a las que realiza. Esto puede servir de referente para que la dirección adopte procesos de rotación de su personal en aquellas áreas que sea posible.

Respecto a las oportunidades que tiene el cliente interno para capacitarse, realizar estudios académicos, crecer como persona y profesionalmente, se obtuvo un valor de 63,03%; valor que incide negativamente sobre el índice porque a pesar de que el Centro de Salud brinda estas oportunidades, la mayoría de clientes internos no las aprovecha.

En cuanto al aspecto de dotación de los elementos necesarios para que los empleados realicen bien su trabajo, se obtuvo un valor de 77,99%; cuya incidencia es negativa baja sobre el promedio del índice. En este aspecto los clientes manifestaron que la dotación es buena, sin embargo, debe mejorar en algunas áreas.

Finalmente se encuentra el aspecto mantenimiento de equipos, con un valor de 85,64%, cuya incidencia es positiva sobre el índice, ya que la mayoría de empleados (57,45%) manifestaron que siempre se realiza el mantenimiento respectivo.

Para entender mejor el análisis, Ver Anexo 5.

4.3.1.2.6. Indicador de Bienestar Social

Este indicador obtuvo un promedio de 58,57% que se obtuvo de promediar la calificación que hacen los clientes internos de planta y de la cooperativa respecto a las actividades que ofrece Bienestar social. Es decir es el resultado de promediar los aspectos de los Cuadros 46 y 47.

Cuadro 46. Satisfacción de los empleados de Planta con las actividades que reciben de Bienestar social.



--	--

ic ios	Serv	Porcentaje de Satisfacción Aspecto
Educación		65,01%
Cultura		50%
Recreación		61,5%
Salud		61,25%
Salud Ocupacional		51,68%
VALOR DEL INDICE		57,89%

Cuadro 47. Satisfacción de los empleados de La Cooperativa con las actividades que reciben de Bienestar social.

vicios	Ser	Porcentaje de Satisfacción Aspecto
Educación		57%
Cultura		62,5%
Recreación		56,25%
Salud		63,5%
Salud Ocupacional		57%
VALOR DEL INDICE		59,25%

A continuación se detalla cada uno de los aspectos que integran el indicador de Bienestar Social:

- Educación. Según las respuestas obtenidas en la encuesta tanto los empleados de planta como los de cooperativa, se encuentran satisfechos con las oportunidades que reciben para realizar estudios académicos.

Pero, su valor es bajo debido a que a algunos de los empleados de planta este aspecto les es indiferente.

- Cultura. Los empleados de la cooperativa manifestaron que se sienten satisfechos con las actividades culturales que les brinda la Cooperativa de Trabajo Asociado a la cual pertenecen; mientras para los empleados de planta este aspecto les es indiferente.
- Recreación, Salud y Salud Ocupacional. En cuanto a estos aspectos los empleados de planta y de cooperativa manifestaron que se sienten satisfechos; de estos los de planta son los menos interesados por estas actividades.

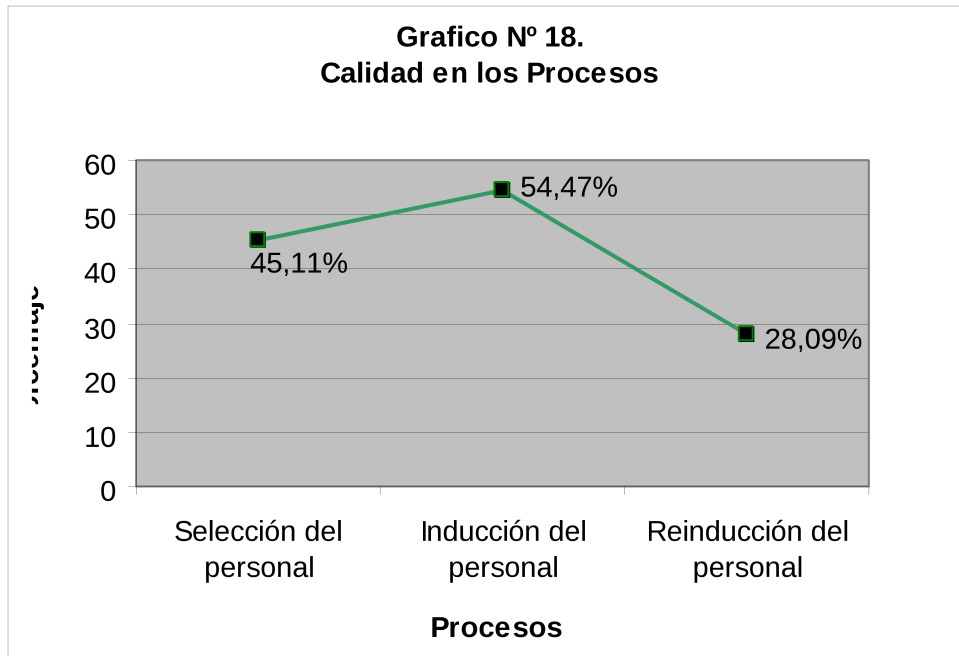
4.3.1.2.7. Indicador Calidad en los Procesos

Obtuvo un promedio de 42,56%, valor que se ubica en un rango bajo dentro de la MNS. Resulta de promediar los aspectos expuestas en el Cuadro 47.

Cuadro 48. Porcentajes Índice Calidad en los Procesos

Procesos	Pro	Porcentaje de
----------	-----	---------------

	Satisfacción Aspecto
Selección del personal	45,11%
Inducción del personal	54,47%
Reinducción del personal	28,09%
VALOR DEL INDICE	42,56%



Análisis:

Al evaluar los procesos que integran el indicador, se puede concluir que los clientes internos de la Cooperativa se sienten insatisfechos con la forma como se está llevando a cabo el proceso de selección de personal, además estos dicen que el proceso de inducción es regular. Respecto al proceso de reinducción del personal los clientes manifiestan que no se da, de ahí que se obtenga un valor tan bajo.

4.4. ANÁLISIS CUALITATIVO

Este análisis se realizó teniendo en cuenta los comentarios y sugerencias realizadas por los clientes internos durante el desarrollo del trabajo de campo. A partir de ellos se elaboraron las matrices de factores de insatisfacción y de necesidades y expectativas.

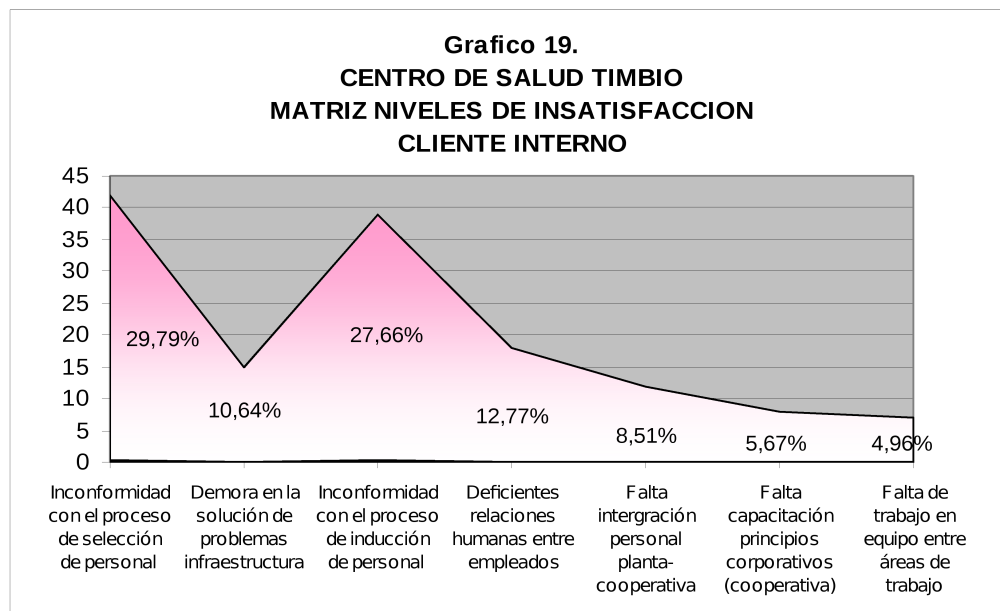
4.4.1. Matriz de Factores de Insatisfacción

Los factores que generan insatisfacción en el cliente interno del Centro de Salud Timbio se detallan en e cuadro 49.

Cuadro 49. Factores Generadores de Insatisfacción Cliente Interno

CENTRO DE SALUD TIMBIO E.S.E FACTORES GENERADORES DE INSATISFACCION		
COMENTARIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE

Inconformidad con el proceso de selección de personal	42	29,79%
Demora en la solución de problemas infraestructura	15	10,64%
Inconformidad con el proceso de inducción de personal	39	27,66%
Deficientes relaciones humanas entre empleados	18	12,77%
Falta integración personal planta-cooperativa	12	8,51%
Falta capacitación principios corporativos (cooperativa)	8	5,67%
Falta de trabajo en equipo entre áreas de trabajo	7	4,96%
TOTAL	141	100,00%



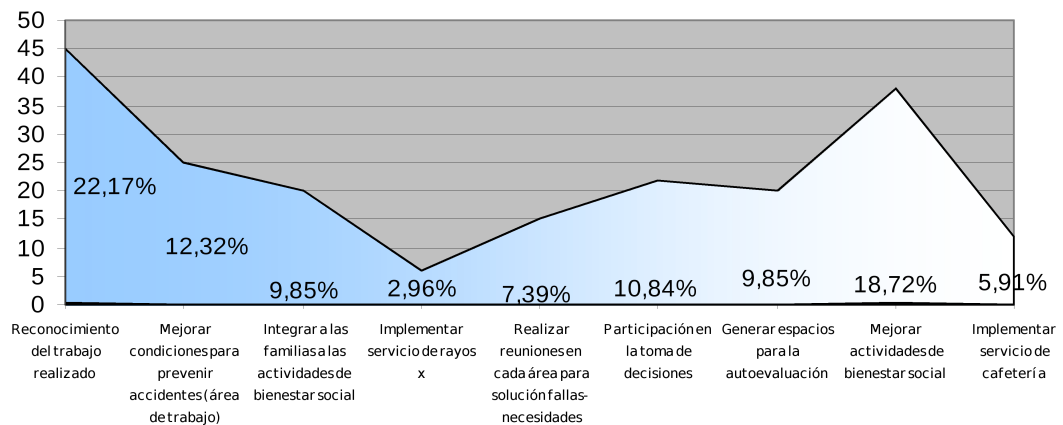
4.4.2. Matriz de Necesidades y Expectativas

Cuadro 50. Matriz de Necesidades y Expectativas Cliente Interno

CENTRO DE SALUD TIMBIO E.S.E		
NECESIDADES Y EXPECTATIVAS		
COMENTARIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE

Reconocimiento del trabajo realizado	45	22,17%
Mejorar condiciones para prevenir accidentes (área de trabajo)	25	12,32%
Integrar a las familias a las actividades de bienestar social	20	9,85%
Implementar servicio de rayos x	6	2,96%
Realizar reuniones en cada área para solución fallas-necesidades	15	7,39%
Participación en la toma de decisiones	22	10,84%
Generar espacios para la autoevaluación	20	9,85%
Mejorar actividades de bienestar social	38	18,72%
Implementar servicio de cafetería	12	5,91%
TOTAL	203	100,00%

Grafico N° 20.
CENTRO DE SALUD TIMBIO E.S.E.
NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
CLIENTE INTERNO



5. ESTÁNDARES DE CALIDAD CENTRO DE SALUD TIMBIO E.S.E.

La calidad en el servicio al cliente como ya se mencionó, está presente en un sinnúmero de aspectos como la infraestructura, insumos, equipos y materiales con que cuenta la institución para prestar los servicios, así como en los procesos que tienen relación directa con el servicio que se presta al cliente externo.

A partir de esto, las investigadoras estructuraron y diseñaron otras herramientas complementarias a la auditoría del servicio realizada al cliente interno y externo del Centro de Salud Timbio, con el fin de realizar un análisis más completo de la calidad del servicio que ofrece esta Institución y a la vez evaluar otras instituciones de salud, que pueden considerarse como la competencia. El análisis de dichas instituciones se realizó con el fin de determinar la forma como estas prestan sus servicios y extraer de ellas lo mejor, para adaptarlas a la Institución.

Las herramientas que se estructuraron son las siguientes:

5.1. ESTANDAR DE COMPETENCIA

Busca evaluar la calidad del servicio que ofrece el Centro de Salud, y compararlo con su competencia.

El análisis de este estándar parte de las respuestas que se obtuvieron en la encuesta dirigida al cliente externo de servicios médicos a las preguntas 18 y 19. Esto se observa a continuación:

Pregunta N° 18. Evaluación de la atención que reciben los clientes externos en otras Instituciones de salud.

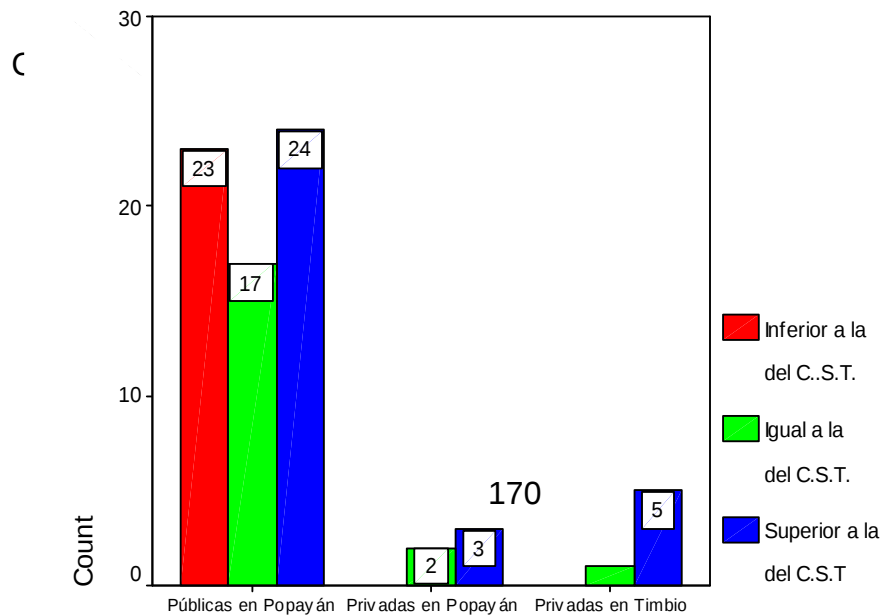
Cuadro 51. Atención del cliente en otras Instituciones de Salud

El cliente		No	En donde?			Total
			Ent. de Salud Publica de Popayán	Ent. Salud Privada de Popayán	Ent. Salud Privadas de Timbio	
ha sido atendido en otros lugares	Si		64	5	6	75
	No	31				31
Total		31	64	5	6	106

Pregunta N° 19. Comparativo entre la atención que ofrece el Centro de Salud Timbio / Otras Instituciones de Salud.

Cuadro 52. Comparativo entre la atención que ofrece el Centro de Salud Timbio / Otras Instituciones de Salud.

Cuales entidades de Salud?		Evaluación de la atención recibida			Total
		Inferior	Igual	Superior	
Cuales entidades de Salud?	Públicas en Popayán	23	17	24	64
	Privadas en Popayán		2	3	5
	Privadas en Timbio		1	5	6
Total		23	20	32	75



En cuales Centros de Salud ha sido atendido en cliente externo

El comparativo de la atención que ofrece el C.S.T Vs la que ofrecen otras instituciones de salud, dio como resultado:

En Instituciones de salud pública de Popayán, 24 personas califican la atención que recibieron como superior; 23 personas como inferior y 17 personas como igual a la recibida en el C.S.T.

En instituciones de salud privadas de Popayán, 3 personas califican la atención que recibieron como superior y 2 personas como igual a la recibida en el C.S.T.

En instituciones de salud privadas de Timbio, 5 personas califican la atención como superior y 1 la califica como igual a la recibida en el C.S.T.

Los clientes externos, que consideran como superior la atención que han recibido en otras instituciones de salud comparada con la que ofrece el Centro de Salud Timbio, se basan en la amabilidad, el tiempo que tienen que esperar para ser atendidos, y atención que han recibido por parte del personal médico de dichas instituciones. Estos criterios son esenciales para garantizar un servicio de calidad, sin importar a que nivel pertenezca la Institución de Salud.

Cabe aclarar que el análisis de la competencia tiene algunas diferencias porque las instituciones con las cuales se comparó el Centro de Salud, no son de su mismo nivel y además son de carácter privado.

El indicador de competencia se complementa además con la aplicación de los estándares de verificación en el Centro de Salud Timbio y El Hospital Francisco de Paula Santander.

5.2. ESTÁNDAR DE VERIFICACIÓN

Corresponde a una serie de formatos que verifican las características mínimas que de acuerdo a la normatividad vigente debe tener toda Institución dedicada a la prestación de servicios de salud, para ofrecer un servicio de calidad, de acuerdo a la Resolución 1439 de 2002, considerada como una guía práctica para la verificación de las condiciones tecnológicas y científicas de las instituciones dedicadas a prestar servicios de salud. Entendiendo como condiciones tecnológicas y científicas “aquellas esenciales que debe tener toda institución de salud con el fin de defender y dar seguridad a los usuarios que atiende”.

Basadas en dicha Resolución, las investigadoras diseñaron los siguientes formatos con el propósito de verificar las condiciones esenciales, además de

informar, orientar y dar elementos prácticos a las directivas del Centro de Salud, sobre la verificación de los estándares que en ellos se incluyen.

5.2.1. Formato de Verificación de Infraestructura

Incluye las características mínimas que deben tener las áreas en donde se prestan los servicios médicos asistenciales.

Cuadro 53. Formato de Verificación de Infraestructura e Instalaciones Físicas

FORMATO DE VERIFICACIÓN DE INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES FÍSICAS

Evaluadoras: Viviana Andrea Gómez y Diana Paola Domínguez

INSTITUCIONES DE SALUD		Centro de Salud Timbío		Hospital Francisco de Paula Santander	
SERVICIOS	VERIFICACIÓN	SI	NO	SI	NO

1	Consulta Externa: Consulta Medica	Las áreas en donde se prestan estos servicios disponen de: - Unidad sanitaria	X		X	
		-Consultorio con espacio cerrado con ambientes delimitados para entrevista del paciente y el examen.	X		X	
		-Lavamanos y pisos resistentes y lavables.	X		X	
OBSERVACIONES: Solo hay unidad sanitaria en tres de los cinco consultorios médicos que tiene el C.S.T.						
	Odontología	Las áreas en donde se prestan estos servicios disponen de: - Unidad sanitaria	X			
		-Consultorio con espacio cerrado con ambientes delimitados para entrevista del paciente y el examen.	X			
		-Lavamanos y pisos resistentes y lavables.	X			
OBSERVACIONES: En el Hospital de Santander este servicio no se brinda porque corresponde a nivel I.						
	Promoción y Prevención	Las áreas en donde se prestan estos servicios disponen de: - Unidad sanitaria	X			
		-Consultorio con espacio cerrado con ambientes delimitados para entrevista del paciente y el examen.	X			
		-Lavamanos y pisos resistentes y lavables.	X			
OBSERVACIONES: La unidad sanitaria de esta dependencia es solo para los empleados En el Hospital de Santander este servicio no se brinda porque corresponde a nivel I.						
2	Hospita - lización	-En los accesos, áreas de circulación y salidas, se evitan los cruces de elementos sucios y limpios.	X		X	
		-El puesto de enfermería garantiza la monitorización de pacientes y el rápido acceso a los cuartos de hospitalización.	X		X	
		-Las puertas de acceso a los cuartos permiten un fácil paso y giro de camillas y sillas de ruedas.	X		X	
		-El ambiente de los baños permite el fácil desplazamiento del paciente.	X		X	
		-Las puertas de los baños tienen un ancho que permite el fácil acceso de pacientes en sillas de ruedas		X	X	
		-Cuenta con un área específica para el aseo de implementos utilizados por los clientes atendidos.	X			X
OBSERVACIONES: En el hospital de Santander existe un área de lavandería general. En el Centro de Salud Timbio, una vez esterilizados los elementos usados en esta área, no hay un lugar apropiado donde se conserven						

3	Observación – Urgencias	Cuenta con un ambiente físico exclusivo y delimitado, y dispone de las siguientes áreas:	X		X	
		- Puesto de enfermería				
		- Consultorios con las características de consulta externa.	X		X	
		- El servicio garantiza la disponibilidad de oxígeno en los consultorios y en el área de observación.	X		X	
		- Sala de procedimientos con área para curaciones.	X		X	
		- Sala de observación.	X		X	
<u>OBSERVACIONES:</u>						
4	Fisioterapia	- El área donde se presta este servicio cuenta con adecuada iluminación	X		X	
		- Dispone de baño para pacientes	X		X	
		- El lugar donde se ofrece terapia respiratoria, es ventilado, garantiza condiciones de asepsia y dispone de oxígeno.	X		X	
		- Cuenta con área para lavado y desinfección de equipos	X		X	
		- Cuenta con área para interrogatorio o consultorio.	X		X	
		- Cuenta con rampas que faciliten el acceso y circulación de clientes incapacitados		X		X
<u>OBSERVACIONES:</u>						
5	Laboratorio Clínico	Esta dependencia cuenta con:	X		X	
		- Área de recepción de muestras				
		Área para toma de muestras	X		X	
		- Área técnica con lavamanos	X		X	
		- Áreas para lavado de material, preparación de reactivos y esterilización.	X		X	
		-Almacén y depósito de reactivos.	X		X	
		-Áreas de aislamiento para el material humano que puede generar contaminación.		X	X	
		-Las paredes, muros, y mesones son impermeables, resistentes a factores ambientales e incombustibles y de superficie lisa.	X		X	
		-Conexión a planta de energía eléctrica de emergencia.	X		X	

	<u>OBSERVACIONES:</u>					
6	Cirugía y Atención del Parto	- Cuenta con un ambiente físico exclusivo, limpio y delimitado para atender al cliente.	X		X	
		- Cuenta con buena iluminación	X		X	
		- El área cuenta con Unidad sanitaria	X		X	
		- El área posee lavamanos		X	X	
	<u>OBSERVACIONES:</u>					
7	Farmacia	- Área física exclusiva y de circulación restringida. No es utilizada como área de tránsito entre otras dependencias.	X			X
		- Garantiza un sistema de ventilación natural y/o artificial de forma que conserve la vida útil de los productos farmacéuticos y afines y condiciones de temperatura y humedad relativa, de acuerdo con lo recomendado por el fabricante.		X	X	
		- Posee un área amplia y delimitada para atender al cliente		X	X	
	<u>OBSERVACIONES:</u> En Santander el área de farmacia se encuentra ubicada en un sitio aislado lo que dificulta su ubicación por parte del cliente externo.					
8	Referencia y contrarreferencia	Se cuenta con vehículos en buen estado para prestar este servicio.	X		X	
	<u>OBSERVACIONES:</u>					
9	Sicología	-Consultorio con espacio cerrado con ambientes delimitados para entrevista del paciente y el examen.	X		X	
	<u>OBSERVACIONES:</u>					

1 0	Vigilancia y control	- El área donde se ofrece este servicio cuenta con un espacio exclusivo para atender al cliente.	X			
		- Cuenta con un área delimitada para almacenamiento y proceso de muestras	X			
		- Para realizar atención extramural se cuenta con un vehículo que garantice el traslado rápido y oportuno de los técnicos en saneamiento.	X			
		- Se cuenta con nevera y termo para almacenar las muestras tomadas.	X			
<u>OBSERVACIONES:</u> Este servicio no se ofrece en el Hospital de Santander						

5.2.1.1. Análisis Formato de Infraestructura

5.2.1.1.1. Centro de Salud Timbio E.S.E.

Al aplicar el formato de verificación de infraestructura, esta institución presenta algunas deficiencias en cuanto a: en algunos consultorios médicos no hay unidades sanitarias para los clientes externos, en el área de hospitalización las puertas de entrada a las unidades sanitarias no permiten el fácil acceso de

pacientes en sillas de ruedas y además los pasillos de la Institución no cuentan con rampas que faciliten el acceso y circulación de clientes incapacitados.

Finalmente, en el área de farmacia no existe un sistema de ventilación natural y/o artificial que conserve la vida útil de los productos farmacéuticos; ni tampoco un lugar amplio para atender a los clientes.

5.2.1.1.2. Hospital Francisco de Paula Santander

La infraestructura con que cuenta esta institución para prestar sus servicios de salud está en buenas condiciones, sin embargo, se encontró mínimas fallas en el área de fisioterapia porque carece de rampas que faciliten el acceso y circulación de clientes incapacitados; además el área de farmacia es demasiado pequeña y se ubica en un lugar aislado lejos del cliente externo lo que dificulta su localización.

5.2.2. Formato de Verificación de Insumos y Mantenimiento

Son las condiciones, suficiencia y mantenimiento de los equipos médicos que se emplean en la prestación de los diferentes servicios que ofrece la institución.

Cuadro 54. Formato de Verificación de Insumos y Mantenimiento

FORMATO DE VERIFICACION DE INSUMOS Y MANTENIMIENTO

Evaluadoras: Viviana Andrea Gómez y Diana Paola Domínguez

INSTITUCIONES DE SALUD			Centro de Salud Timbío		Hospital Francisco de Paula Santander	
SERVICIOS	VERIFICACIÓN		SI	NO	SI	NO
1	Consulta Externa: Consulta Medica	El área donde se prestan estos servicios cuenta con: -Camilla, tensiómetro y fonendoscopio, Equipo de órganos de los sentidos y Balanza de pie	X		X	
		-Si ofrece atención extramural, cuenta con: En Consulta Médica y controles de enfermería: Camilla Equipo de órganos de los sentidos, Fonendoscopio y Tensiómetro, metro, Termómetro, Tabla de agudeza visual, Balanza y tallímetro.	X		X	
OBSERVACIONES: En el Centro de Salud Timbio el equipo de órganos de los sentidos está dañado.						
	Odontología	Se aplican procedimientos técnicos para el almacenamiento y la distribución de medicamentos, productos biológicos, reactivos y dispositivos médicos incluidos los de uso odontológico y en general los insumos asistenciales que utilice la institución.	X			
		-En Salud oral, para actividades extramurales: Unidad odontológica portátil, instrumental básico de odontología.	X			
OBSERVACIONES: En el Hospital de Santander este servicio no se brinda porque corresponde a nivel I.						
	Promoción y Prevención	El área donde se prestan estos servicios cuenta con: -Camilla, tensiómetro y fonendoscopio, Equipo de órganos de los sentidos y Balanza de pie	X			

		-Si ofrece atención extramural, cuenta con: En Consulta Médica y controles de enfermería: Camilla Equipo de órganos de los sentidos, Fonendoscopio y Tensiómetro, metro, Termómetro, Tabla de agudeza visual, Balanza y tallímetro.	X			
		- Si se ofrece vacunación cuenta con: Nevera. y Termo -Se cuenta con los elementos necesarios para la valoración de los pacientes, de acuerdo con el tipo de actividades desarrolladas.	X			
		-Tabla para valoración de agudeza visual, nevera, termo y biológicos en caso de que practique procedimientos de vacunación Pesa bebes, báscula,-infantometro, tallímetro, cinta métrica, curvas de crecimiento y desarrollo	X			
OBSERVACIONES: En el Centro de Salud Timbio la pesa para bebes menores de 1 año se comparte con consulta externa. En el Hospital de Santander este servicio no se brinda porque corresponde a nivel I.						
2	Hospitalización	- El área cuenta con: - Oxigeno	X		X	
		- Camillas	X		X	
		- Sillas de ruedas	X		X	
		- Analgésicos	X		X	
		- Anticonvulsivos	X		X	
		- Antiarrítmicos	X		X	
		- Elementos para curaciones	X		X	
		- Nevera	X		X	
		- Antibióticos	X		X	
OBSERVACIONES:						
3	Observación – Urgencias	- Cuenta con: - Carro de paro	X		X	
		- Camillas	X		X	
		- Medicamentos esenciales	X		X	
		- Camillas	X		X	
		- Colchonetas	X		X	
		- Sillas de ruedas	X		X	
		- Muletas	X		X	
		- Fajas abdominales	X		X	
		- Férulas	X		X	
		- Inmovilizadores	X		X	
		- Aparatos de tracción cervical	X		X	

		- Barras paralelas	X		X	
		- Balancines	X		X	
		- Martillo de reflejos	X		X	
		- Escalerilla	X		X	
		- Caminadores	X		X	
		- Bolsas terapéuticas	X		X	
		- Balones terapéuticos	X		X	
		- Fonendoscopio	X		X	
		- Negatoscopio	X		X	
		- Básculas	X		X	
		- Pinzas	X		X	
		- Espirómetro	X		X	
OBSERVACIONES: Las muletas del área de fisioterapia del Centro de Salud Timbio están prestadas y el fonendoscopio dañado.						
5	Laboratorio Clínico	Esta dependencia cuenta con:	X		X	
		-Almacén y depósito de reactivos.				
		- Se cuenta con Microscopio- centrífuga	X		X	
		- Cada vez que se utilizan los elementos y equipos, se les realiza mantenimiento preventivo	X		X	
OBSERVACIONES. En el hospital de Santander se hace mantenimiento preventivo anual y diario de los elementos usados en esta área.						
6	Cirugía y Atención del Parto	-Cuenta con:	X		X	
		- Aspiradores,	X		X	
		- Medidores,	X		X	
		- Válvulas de oxígeno,	X		X	
		- Lámparas de calor o incubadoras	X		X	
		- Equipos de episiotomía	X		X	
		- Equipos de sutura	X		X	
		- Cada vez que se utilizan los elementos y equipos, se les realiza mantenimiento preventivo.	X		X	
OBSERVACIONES:						

7	Farmacia	- Se realiza control periódico del stock de medicamentos para identificar aquellos que están vencidos y/o en mal estado con el fin de renovarlos.	X		X	
<u>OBSERVACIONES:</u>						
8	Referencia y contrarreferencia	- Se realiza revisión y mantenimiento periódico a los vehículos empleados.	X		X	
		- El vehículo cuenta con los implementos de primeros auxilios necesarios para el traslado de pacientes.	X		X	
		- Se realiza revisión periódica de los medicamentos e implementos empleados en el traslado de pacientes, con el fin de renovar y abastecer la unidad.	X		X	
<u>OBSERVACIONES:</u>						

5.2.2.1. Análisis Formato de Verificación de Insumos y Mantenimiento

5.2.2.1.1. Centro de Salud Timbio E.S.E.

Los insumos y dotación que ofrece esta institución a sus empleados es suficiente, sin embargo, el área de sicología carece de muebles cómodos que generen un ambiente propicio para llevar a cabo la comunicación entre cliente y psicólogo; en consulta medica el equipo de órganos de los sentidos no funciona por lo cual los médicos tienen que usar los de su propiedad para ofrecer este servicio; el área de P y P necesita una pesa para bebés menores de un año

porque actualmente solo hay una que se comparte con consulta externa; el área de hospitalización no cuenta con un estante o área apropiada que garantice la limpieza y conservación de los elementos esterilizados; finalmente el área de fisioterapia presenta deficiencias por la carencia de muletas y fonendoscopio, además los encargados de esta consideran que es necesario adquirir una bicicleta estática que mejore las terapias físicas que ofrecen a sus clientes.

5.2.2.1.2. Hospital Francisco de Paula Santander

En cuanto a insumos y mantenimiento esta institución cuenta con todos los elementos y recursos apropiados para prestar efectivamente sus servicios.

5.2.3. Formato de Verificación de Procesos Prioritarios

Es la existencia de procesos de atención primaria que condicionen directamente el incremento en las principales causas de morbimortalidad del país.

Cuadro 55. Formato de Verificación Procesos Prioritarios Asistenciales

FORMATO DE VERIFICACION
PROCESOS PRIORITARIOS ASISTENCIALES

Evaluadoras: Viviana Andrea Gómez y Diana Paola Domínguez

INSTITUCIONES DE SALUD			Centro de Salud Timbío		Hospital Francisco de Paula Santander	
			SI	NO	SI	NO
SERVICIOS	VERIFICACIÓN					
1	Consulta Externa: Consulta Medica	Este servicio tiene: -Guías de atención obligatorias definidas por las autoridades de Salud de nivel nacional	X		X	
<u>OBSERVACIONES:</u>						
	Psicología	- Cuenta con controles o fichas en donde se detalla la evolución de los pacientes	X		X	
<u>OBSERVACIONES:</u> En el Centro de Salud Timbio las guías empleadas para control de pacientes son las mismas historias clínicas.						
	Promoción y Prevención	-Guías de control prenatal y tablas de clasificación de riesgo obstétrico. - Entrega y actualización del Carnet de vacunación	X			
<u>OBSERVACIONES:</u> En Santander no se presta este servicio por ser de primer nivel.						

	2. Hospitalización	- Guías o manuales de los siguientes procedimientos: Control de líquidos, Toma de muestras de laboratorio	X			X
		- Normas de Bioseguridad y de limpieza y desinfección.	X		X	
		- Procedimientos para la admisión y egreso de pacientes y el control de visitas de familiares.	X		X	
		- Revista médica diaria de evolución de los pacientes.	X		X	
		- Guías establecidas por el comité de infecciones y vigilancia epidemiológica sobre control de infecciones, manejo de antibióticos etc.	X			X
<u>OBSERVACIONES:</u> Este aspecto es realizado por un ente externo al hospital de Santander						
3	Observación – Urgencias	Esta dependencia cuenta con:	X		X	
		- Cartelera actualizada de turnos.	X		X	
		- Revisión en cada turno del carro de paro	X		X	
		- Mecanismos de control sobre el personal asistencial en el turno correspondiente	X		X	
		- Metodología y definición de clasificación de pacientes	X		X	
		-Planes de emergencia	X		X	
		-Procedimientos para la admisión y egreso de pacientes y el control de visitas de familiares		X	X	
<u>OBSERVACIONES:</u> En el Centro de Salud Timbio no existe un mecanismo de emergencia (código azul) que indique cuando un paciente está en riesgo.						
5	Fisioterapia	- Test De Evaluación Funcional, de acuerdo con los servicios ofrecidos.	X		X	
		- Guías clínicas de atención para el manejo de las principales deficiencias, discapacidades y minusvalías de orden cardiovascular.		X	X	
6	Laboratorio	- Guías de manejo de residuos	X			

	Clínico	- Protocolos de bioseguridad, limpieza y desinfección.	X			
		- Guías de manejo y manipulación de muestras	X			
	<u>OBSERVACIONES:</u>					
6	Cirugía y Atención del Parto	- Guías de atención obligatorias definidas por las autoridades de Salud de nivel nacional	X		X	
		- Guías de control prenatal y tablas de clasificación de riesgo obstétrico	X		X	
	<u>OBSERVACIONES:</u>					
7	Farmacia	- Guías de control y conservación de medicamentos. - Guías y procedimientos de entrega de medicamentos.		X	X	
	<u>OBSERVACIONES:</u> El área de farmacia del Centro de Salud Timbio no cuenta con guías de control y conservación de medicamentos, recurren a su experiencia.					

Cuadro 56. Formato de Verificación de Historias Clínicas y Registros Asistenciales Clínicos

FORMATO DE VERIFICACION DE HISTORIAS CLINICAS Y REGISTROS ASISTENCIALES CLINICOS

Evaluadoras: Viviana Andrea Gómez y Diana Paola Domínguez

INSTITUCIONES DE SALUD		Centro de Salud Timbío		Hospital Francisco de Paula Santander	
SERVICIOS	VERIFICACION	SI	NO	SI	NO
Estadística / Historias Clínicas	- Todos los pacientes atendidos tienen historia clínica	X		X	
	- Toda atención de primera vez a un usuario incluye el proceso de apertura de historia clínica	X		X	
	- Se tienen definidos procedimientos para el registro de entrada y salida de historias del archivo	X		X	
	- Las historias clínicas se encuentran adecuadamente identificadas con los contenidos mínimos de identificación.	X		X	
	- La identificación de la historia clínica se hace con el número de la cédula de ciudadanía, el documento de identificación o el registro civil.		X	X	
	- Las historias clínicas cuentan con el componente de anexos.	X		X	
	- Se tienen definidos los procedimientos que garanticen la custodia y conservación integral de las historias clínicas en un archivo único de historias clínicas.	X		X	
	- Los registros asistenciales son diligenciados y conservados sistemáticamente, garantizando la confidencialidad de los documentos protegidos legalmente por reserva.	X		X	

Observaciones: Se ha obviado el registro de historias clínicas de acuerdo al registro civil y Tarjeta de identidad en el Centro de Salud Timbio.

Cuadro 57. Formato de Verificación de Referencia y Contrarreferencia de Pacientes

FORMATO DE VERIFICACION DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA DE PACIENTES

Evaluadoras: Viviana Andrea Gómez y Diana Paola Domínguez

INSTITUCIONES DE SALUD			Centro de Salud Timbío		Hospital Francisco de Paula Santander	
	SERVICIOS	VERIFICACION	SI	NO	SI	NO
1	Hospitalización - urgencias	Los procesos para la remisión de pacientes, incluyen como mínimo: - Los destinos y flujos de pacientes en caso de que las condiciones clínicas del usuario superen la capacidad técnico-científica de la institución.	X		X	
		- Los equipos de comunicaciones necesarios para el contacto con la entidad de referencia.	X		X	
		- La disponibilidad de los medios de transporte.	X		X	
		- Definición y aplicación de guías para la referencia de pacientes.	X		X	
2	Servicio obstétrico de baja y mediana complejidad	- Sistemas de referencia de pacientes de alto riesgo obstétrico y neonatal.		X	X	
<u>OBSERVACIONES:</u>						

Cuadro 58. Formato de Verificación del Seguimiento de Riesgos en la Prestación de Servicios

FORMATO DE VERIFICACION DEL SEGUIMIENTO DE RIESGOS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Evaluadoras: Viviana Andrea Gómez y Diana Paola Domínguez

INSTITUCIONES DE SALUD			Centro de Salud Timbío		Hospital Francisco de Paula Santander	
	SERVICIOS	VERIFICACION	SI	NO	SI	NO
1	Hospitalización	Cuenta con procesos de evaluación y seguimiento a:				
		- Mortalidad intrahospitalaria	X		X	
		- Infecciones intrahospitalarias	X			X
2	Servicios obstétricos y hospitalización pediátrica y neonatal	- Mortalidad materna y perinatal	X		X	
		- Complicaciones del embarazo, parto y puerperio	X		X	
3	Urgencias	- Mortalidad de urgencias		X	X	
4	Consulta externa, atención domiciliaria	- Complicaciones terapéuticas medicamentosas.	X		X	
		- Curación de la tuberculosis	X			X
		- Complicaciones durante los mismos	X		X	
<p>OBSERVACIONES: En el Centro de Salud Timbío solo se atienden urgencias menores, de lo contrario se lo remite. El programa de tuberculosis corresponde al nivel I.</p>						

5.2.3.1. Análisis Formato de Verificación Procesos Prioritarios

5.2.3.1.1. Centro de Salud Timbio E.S.E.

Al aplicar el presente formato se encontró que en algunas áreas las guías o manuales de procedimientos y de atención obligatorias definidas por las autoridades de salud de nivel Nacional no se encuentran en su respectivo lugar, sino en el área administrativa de la Institución. Esto puede considerarse como una falla mínima por parte de las autoridades de la Dirección Departamental de Salud al momento de realizar Auditoria.

En las áreas de fisioterapia y farmacia no se cuenta con las guías clínicas de atención para el manejo de las principales deficiencias físicas y con guías de control, conservación y entrega de medicamentos.

Además, la institución carece de un procedimiento controlado de ingreso y egreso de los familiares de los clientes que se encuentran hospitalizados.

5.2.3.1.2. Hospital Francisco de Paula Santander

En cuanto a procesos prioritarios asistenciales esta institución cuenta con todos los requerimientos exigidos al respecto, lo que garantiza una efectiva prestación de sus servicios.

5.2.4. Formato de Verificación del Talento Humano

La organización debe tener presente que los trabajadores cumplen un papel preponderante como clientes internos de sus procesos o dependencias funcionales. De la manera como se enfoque la participación de estos clientes dentro de la toma de decisiones, su implementación y retroalimentación (oír la voz del cliente interno), así será el grado de cambio dentro de cada una de estas organizaciones. Una organización podrá lograr el mejoramiento continuo de sus procesos sólo en la medida en que reconozca y acepte la promoción de una cultura participativa dentro de sus trabajadores.

El formato de talento humano se estructuró de acuerdo a lo exigido en la Resolución 1474 de 2002, cuyo propósito es calificar las habilidades y competencias del personal médico asistencial para prestar los servicios de

salud; además califica los procesos de inducción, entrenamiento y capacitación que incluyen las responsabilidades del cargo acordes con su relación sistémica hacia la organización y el cumplimiento de los grandes propósitos. De la evaluación permanente se retroalimenta para el mejoramiento continuo de la calidad en el servicio.

Cuadro 59. FORMATO DE VERIFICACION DEL TALENTO HUMANO

Lugar: CENTRO DE SALUD TIMBIO E.S.E.

Evaluadoras: Viviana Andrea Gómez y Diana Paola Domínguez

ASPECTOS	Calificación de la organización					
	5	4	3	2	1	NA
1. Existen procesos para identificar y responder a las necesidades identificadas de los clientes internos de la organización.				X		
<p>1.1. Estos procesos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aspectos relacionados con la calidad de vida en el trabajo. • Análisis de puestos de trabajo y definición de escala salarial. • Reclutamiento, selección, vinculación, retención, promoción, seguimiento y retiro de personal. • Evaluación de desempeño. • Evaluación periódica de expectativas y necesidades que ayuden a mejorar la Cultura Organizacional. • Políticas de compensación. • Estímulos e incentivos. • Bienestar laboral. • Necesidades de comunicación organizacional. <p>1.2 Los procesos descritos son consistentes con los valores, misión y visión de la organización.</p> <p>Los procesos mencionados en el estándar deben incluir aquellos aspectos directamente relacionados con los procesos inherentes a la atención al cliente durante cada paso o fase</p>						

de su atención.						
Aspectos	Calificación de la Organización					
	5	4	3	2	1	NA
2. Existe un proceso para la planeación del recurso humano					X	
<p>2.1 El proceso descrito considera los cambios que ocurren en su ambiente, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cambios en la misión de la organización. • Cambios en el plan estratégico. • Cambios en la estructura organizacional. • Cambios en la planta física. • Cambios en la complejidad de los servicios. • Disponibilidad de recursos. • Legislación relevante. • Tecnología disponible. <p>2.2. La asignación de personal a todo nivel de la organización apoya la prestación de los servicios y está diseñado de acuerdo con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Requisitos y perfil del cargo. • Identificación de los patrones de carga laboral del empleo. • Reubicación y promoción del personal en el evento de que una situación así lo requiera. <p>2.3. La planeación del recurso humano en la organización está basada en las necesidades de los clientes, sus derechos o el Código de Ética organizacional y del diseño del proceso de atención.</p>						
3. Existe un proceso para garantizar que el personal de la institución, profesional y no profesional, tenga la suficiente calificación y competencia para el trabajo a desarrollar. Estas calificaciones y competencias también aplican para aquel personal (profesional y no profesional) que sea contratado a través de terceras personas y es responsabilidad de la organización contratante la verificación de dichas competencias.				X		
<p>3.1. Las calificaciones y competencias están definidas para cada puesto de trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las calificaciones incluyen la educación y la experiencia requerida para asumir las tareas y responsabilidades del puesto y se relacionan con: • Experiencia. • Licenciamiento o certificación, si aplica. <p>3.2. Las competencias definidas para el personal deben reflejar las expectativas del puesto</p>						

de trabajo e incluyen: <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento y habilidades. • Relaciones interpersonales. • Habilidades de liderazgo y administrativas. • Conocimiento de estrategias para el mejoramiento de la calidad 						
4 La organización cuenta con un sistema de identificación de necesidades de educación continuada, el cual es planeado a partir de las necesidades identificadas en sus clientes internos y los servicios instalados o por instalar dentro de la institución.				X		
4.1. La educación continuada y actividades de entrenamiento promueven la competencia del personal <ul style="list-style-type: none"> • Se provee información acerca del ambiente de trabajo y sus responsabilidades e incluyen: <ul style="list-style-type: none"> • Valores. • Misión y visión. • Plan estratégico. • Regulaciones, estatutos, políticas, normas y procesos. • Servicios disponibles. • Objetivos y metas de la organización • Estructura organizacional. • Expectativas del desempeño. • Legislación relevante. • Requisitos de actividades de salud ocupacional, seguridad y control de infecciones. • Estrategias para mejorar la calidad del cuidado y servicio. • • Existe un proceso de educación integral y permanente para el personal de acuerdo con necesidades identificadas en la organización. 4.2. La educación continuada refuerza los conceptos, procedimientos y políticas relacionados con el proceso de atención al cliente y su familia.						
5. La organización garantiza la evaluación de desempeño de todos los trabajadores,						

profesionales y no profesionales, asistenciales y administrativos.	X					
<ul style="list-style-type: none"> • El desempeño es revisado y documentado durante el período de prueba. • El mejoramiento de desempeño es revisado y documentado periódicamente o de acuerdo con los requerimientos legales o de la empresa. • Se provee retroalimentación al personal evaluado. 						
6. Se adelantan procesos que garantizan el cumplimiento de la responsabilidad encomendada a los trabajadores. Los procesos se relacionan con:				X		
<ul style="list-style-type: none"> • El entrenamiento o certificación periódica del personal de la organización en aspectos o temas definidos como prioritarios, tanto para el área asistencial como para el área administrativa. • Investigación científica. • Entrenamiento de estudiantes, si aplica. • Conciliación de protocolos médicos. • Comunicación de cambios legislativos referentes a práctica profesional. • Evaluación periódica de las condiciones de trabajo. • Se realiza un plan para mejorar las condiciones de trabajo de los empleados. • La atención al cliente y su familia. 						
7. Existe un proceso de comunicación y diálogo permanente con el personal y los acuerdos son incorporados en la política de recursos humanos de la organización.				X		
8. Existe un mecanismo seguro para mantener la confidencialidad de los registros del personal de la organización. Lo anterior incluye:		X				
<p>Acceso a los registros. Consentimiento de los trabajadores para acceder a sus registros. Este consentimiento no aplica para la ejecución de actividades cotidianas de la gerencia del recurso humano propias de la organización.</p>						
9. Existen procesos que garantizan la salud ocupacional y seguridad industrial para los trabajadores de la organización.		X				
<p>9.1. Estos procesos son consistentes con la legislación o estándares de prácticas aceptados. 9.2. Se adelantan programas de entrenamiento en prevención de riesgos y promoción de la salud.</p>						

10. La organización cuenta con un proceso para evaluar periódicamente la satisfacción de los empleados.					X	
---	--	--	--	--	---	--

Cuadro 60. FORMATO DE VERIFICACION DEL TALENTO HUMANO

Lugar: HOSPITAL FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

Evaluadoras: Viviana Andrea Gómez y Diana Paola Domínguez

ASPECTOS	Calificación de la organización					
	5	4	3	2	1	NA
1. Existen procesos para identificar y responder a las necesidades identificadas de los clientes internos de la organización.			X			
<p>1.1. Estos procesos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aspectos relacionados con la calidad de vida en el trabajo. • Análisis de puestos de trabajo y definición de escala salarial. • Reclutamiento, selección, vinculación, retención, promoción, seguimiento y retiro de personal. • Evaluación de desempeño. • Evaluación periódica de expectativas y necesidades que ayuden a mejorar la Cultura Organizacional. • Políticas de compensación. • Estímulos e incentivos. • Bienestar laboral. • Necesidades de comunicación organizacional. <p>1.2 Los procesos descritos son consistentes con los valores, misión y visión de la organización.</p> <p>1.3 Los procesos mencionados en el estándar debe incluir aquellos aspectos directamente relacionados con los procesos inherentes a la atención al cliente durante cada paso o fase de su atención.</p>						

Aspectos	Calificación de la Organización					
	5	4	3	2	1	NA
2. Existe un proceso para la planeación del recurso humano		X				
<p>2.1 El proceso descrito considera los cambios que ocurren en su ambiente, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cambios en la misión de la organización. • Cambios en el plan estratégico. • Cambios en la estructura organizacional. • Cambios en la planta física. • Cambios en la complejidad de los servicios. • Disponibilidad de recursos. • Legislación relevante. • Tecnología disponible. <p>2.2. La asignación de personal a todo nivel de la organización apoya la prestación de los servicios y está diseñado de acuerdo con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Requisitos y perfil del cargo. • Identificación de los patrones de carga laboral del empleo. • Reubicación y promoción del personal en el evento de que una situación así lo requiera. <p>2.3. La planeación del recurso humano en la organización está basada en las necesidades de los clientes, sus derechos o el Código de Ética organizacional y del diseño del proceso de atención.</p>						
3. Existe un proceso para garantizar que el personal de la institución, profesional y no profesional, tenga la suficiente calificación y competencia para el trabajo a desarrollar. Estas calificaciones y competencias también aplican para aquel personal (profesional y no profesional) que sea contratado a través de terceras personas y es responsabilidad de la organización contratante la verificación de dichas competencias.				X		
<p>3.1. Las calificaciones y competencias están definidas para cada puesto de trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las calificaciones incluyen la educación y la experiencia requerida para asumir las tareas y responsabilidades del puesto y se relacionan con: • Experiencia. • Licenciamiento o certificación, si aplica. <p>3.2. Las competencias definidas para el personal deben reflejar las expectativas del</p>						

<p>puesto de trabajo e incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento y habilidades. • Relaciones interpersonales. • Habilidades de liderazgo y administrativas. • Conocimiento de estrategias para el mejoramiento de la calidad 						
<p>4. La organización cuenta con un sistema de identificación de necesidades de educación continuada, el cual es planeado a partir de las necesidades identificadas en sus clientes internos y los servicios instalados o por instalar dentro de la institución.</p>					X	
<p>4.1. La educación continuada y actividades de entrenamiento promueven la competencia del personal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se provee información acerca del ambiente de trabajo y sus responsabilidades e incluyen: <ul style="list-style-type: none"> • Valores. • Misión y visión. • Plan estratégico. • Regulaciones, estatutos, políticas, normas y procesos. • Servicios disponibles. • Objetivos y metas de la organización • Estructura organizacional. • Expectativas del desempeño. • Legislación relevante. • Requisitos de actividades de salud ocupacional, seguridad y control de infecciones. • Estrategias para mejorar la calidad del cuidado y servicio. • Existe un proceso de educación integral y permanente para el personal de acuerdo con necesidades identificadas en la organización. <p>4.2. La educación continuada refuerza los conceptos, procedimientos y políticas relacionados con el proceso de atención al cliente y su familia.</p>						
<p>5. La organización garantiza la evaluación de desempeño de todos los trabajadores, profesionales y no profesionales, asistenciales y administrativos.</p>	X					

<ul style="list-style-type: none"> • El desempeño es revisado y documentado durante el período de prueba. • El mejoramiento de desempeño es revisado y documentado periódicamente o de acuerdo con los requerimientos legales o de la empresa. • Se provee retroalimentación al personal evaluado. 						
6. Se adelantan procesos que garantizan el cumplimiento de la responsabilidad encomendada a los trabajadores. Los procesos se relacionan con:	X					
<ul style="list-style-type: none"> • El entrenamiento o certificación periódica del personal de la organización en aspectos o temas definidos como prioritarios, tanto para el área asistencial como para el área administrativa. • Investigación científica. • Entrenamiento de estudiantes, si aplica. • Conciliación de protocolos médicos. • Comunicación de cambios legislativos referentes a práctica profesional. • Evaluación periódica de las condiciones de trabajo. • Se realiza un plan para mejorar las condiciones de trabajo de los empleados. • La atención al cliente y su familia. 						
7. Existe un proceso de comunicación y diálogo permanente con el personal y los acuerdos son incorporados en la política de recursos humanos de la organización.					X	
8. Existe un mecanismo seguro para mantener la confidencialidad de los registros del personal de la organización. Lo anterior incluye:		X				
Acceso a los registros. Consentimiento de los trabajadores para acceder a sus registros. Este consentimiento no aplica para la ejecución de actividades cotidianas de la gerencia del recurso humano propias de la organización.						
9. Existen procesos que garantizan la salud ocupacional y seguridad industrial para los trabajadores de la organización.	X					
9.1. Estos procesos son consistentes con la legislación o estándares de prácticas aceptados. 9.2. Se adelantan programas de entrenamiento en prevención de riesgos y promoción de la salud.						

10. La organización cuenta con un proceso para evaluar periódicamente la satisfacción de los empleados.					X	
---	--	--	--	--	---	--

Los criterios que se utilizaron para calificar a la organización en cada uno de los anteriores aspectos, se ven en el siguiente cuadro.

Cuadro 61. Escala de Calificación Formato Talento Humano

ESCALA DE CALIFICACIÓN

Variables	1	2	3	4	5
ENFOQUE					
Sistematicidad y amplitud	El enfoque es esporádico, no está presente en todas las áreas, no es sistemático y no se relaciona con el direccionamiento estratégico.	Comienzo de un enfoque sistemático para los propósitos básicos del estándar y empieza a estar presente en algunas áreas	El enfoque es sistemático, alcanzable para lograr los propósitos del estándar que se desea evaluar en áreas claves.	El enfoque es sistemático tiene buen grado de integración que responde a todos los propósitos del estándar en la mayoría de las áreas. Relacionado con el direccionamiento estratégico	El enfoque es explícito y se aplica de manera organizada en todas las áreas, responde a los distintos criterios del estándar y está relacionado con el direccionamiento estratégico.
Proactividad	Los enfoques son mayoritariamente reactivos	Etapas iniciales de transición de la reacción a la prevención de problemas	Enfoque mayoritariamente preventivo hacia el manejo y control de los procesos y problemas de los mismos	El enfoque es mayoritariamente proactivo y preventivo.	El enfoque es proactivo y preventivo en todas las áreas.

			proactivamente, aún cuando existen algunas áreas en donde se actúa reactivamente.		
Ciclo de evaluación y mejoramiento	La información presentada es anecdótica y desarticulada, no hay evidencias (hechos y datos)	La evidencia de un proceso de evaluación y mejoramiento del enfoque es limitada. Esbozo de algunos hechos y datos, desarticulados.	El proceso de mejoramiento está basado en hechos y datos (acciones específicas realizadas y registradas) sobre áreas claves que abarcan la mayoría de productos y servicios	Existe un proceso de mejoramiento basado en hechos y datos como herramienta básica de dirección.	Existen ciclos sistemáticos de evaluación, la información recogida es consistente y válida, oportuna y se emplea para la evaluación y definir acciones de mejoramiento.
Impacto				Existe alguna evidencia que indica que el enfoque está incidiendo en la implementación y en los procesos más importantes	La incidencia del enfoque en la implementación y en los resultados es demostrable.

5.2.5. Formato de Verificación Manejo de Residuos Hospitalarios y Similares

Para la verificación de los mecanismos que emplea el Centro de Salud Timbío y el Hospital Francisco de Paula Santander para manejar sus residuos hospitalarios y similares, se estructuró el siguiente formato, basado en el Decreto 2676 expedido por el Ministerio del Medio Ambiente el 22 de Diciembre del 2000, por el cual se reglamenta la gestión integral de los residuos hospitalarios y similares.

Dicho Decreto se aplica a las personas naturales o jurídicas, que presten servicios de salud a humanos y/o animales, así como a quienes generen, identifiquen, separen, desactiven, empaquen, recolecten, transporten, almacenen, manejen, aprovechen, recuperen, transformen, traten y/o dispongan finalmente los residuos hospitalarios y similares en la prestación de salud, incluidas las acciones de promoción de la salud, prevención de la enfermedad, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación.

Para estructurar el formato, inicialmente se realizó un análisis por cada área asistencial de ambas instituciones, para determinar que tipo de residuos se generan en cada una de ellas y cual es el manejo que se les da.

De esta forma, los residuos que se generan en las diferentes áreas del Centro de Salud Timbio, se agrupan en las siguientes categorías:

1. Residuos no Peligrosos.

Definidos como aquellos producidos por el generador* en cualquier lugar y en desarrollo de su actividad, que no presenta ningún riesgo para la salud humana y/o el medio ambiente.

Los residuos peligrosos se dividen en:

1.1. Reciclables: Son aquellos que no se descomponen fácilmente y pueden volver a ser utilizados en procesos productivos como materia prima. Entre estos se encuentran: papel, plástico, chatarra, telas y radiografías.

1.2. Ordinarios o comunes: Son aquellos generados en el desempeño normal de las actividades. Estos restos se producen en oficinas, pasillos, áreas comunes, cafeterías y en general en todos los sitios del establecimiento del generador.

2. Residuos Peligrosos.

Son producidos por el generador con alguna de las siguientes características: infecciosas, combustibles, inflamables, explosivas, reactivas, radioactivas,

volátiles, corrosivas y/o tóxicas, que pueden causar daño a la salud humana y/o al medio ambiente. Así mismo se consideran peligrosos los envases, empaques y embalajes que hayan estado en contacto con ellos. Se clasifican en:

2.1. Residuos infecciosos o de riesgo biológico: Son aquellos que contienen microorganismos, tales como bacterias, parásitos, virus, hongos, que pueden producir una enfermedad infecciosa en el ser humano. Estos residuos se clasifican en:

2.1.1. Biosanitarios: Son todos aquellos elementos o instrumentos utilizados durante la ejecución de los procedimientos asistenciales que tienen contacto con materia orgánica, sangre o fluidos corporales del cliente externo tales como: gasas, apósitos, aplicadores, algodones, drenes, vendajes, mechas, guantes, bolsas para transfusiones sanguíneas, catéteres, sondas, material de laboratorio, como tubos capilares, ensayo, láminas portaobjetos y laminillas cubreobjetos, sistemas cerrados y sellados de drenajes y ropas desechables o cualquier otro elemento desechable que la tecnología médica introduzca para los fines previstos en el presente numeral.

2.1.2. Anatomopatológicos: Son aquellos provenientes de restos humanos, muestras para análisis, incluyendo biopsias, tejidos orgánicos

amputados, partes y fluidos corporales que se remueven durante cirugías, necropsias u otros.

2.1.3. Cortopunzantes: Son aquellos que por sus características punzantes o cortantes pueden originar un accidente percutáneo infeccioso. Dentro de estos se encuentran: limas, lancetas, cuchillas, agujas, restos de ampollas, pipetas, laminas de bisturí o vidrio y cualquier otro elemento que por sus características cortopunzantes pueda lesionar y ocasionar un accidente infeccioso.

2.2. Residuos Químicos: Son los restos de sustancias químicas y sus empaques o cualquier otro residuo contaminado con estos, los cuales, dependiendo de su concentración y tiempo de exposición pueden causar la muerte, lesiones graves o efectos adversos a la salud y al medio ambiente. Se clasifican en:

2.2.1. Citotóxicos. Son los excedentes de fármacos provenientes de tratamientos oncológicos y elementos utilizados en su aplicación tales como: jeringas, guantes, frascos, batas, bolsas de papel, absorbente y demás material usado en la aplicación del fármaco.

2.2.2. Fármacos parcialmente consumidos, vencidos y/o deteriorados. Son aquellos medicamentos vencidos, deteriorados y/o excedentes de las sustancias que han sido empleadas en cualquier tipo de procedimiento.

El formato de verificación de residuos hospitalarios y similares incluye el respectivo color y la etiqueta que debe contener la bolsa en la cual se almacena el respectivo residuo generado en cada una de las áreas asistenciales.

Cuadro 62. Formato de Verificación Centro de Salud Timbio E.S.E. Manejo de Residuos Hospitalarios y Similares

FORMATO DE VERIFICACION
CENTRO DE SALUD TIMBIO E.S.E.
MANEJO DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y SIMILARES

Evaluadoras: Viviana Andrea Gómez y Diana Paola Domínguez

Servicios	Tipo de residuo	Color	Etiqueta	SI	NO
Consulta Externa	- Ordinarios	Verde	No peligrosos – ordinarios y/o inertes	X	
	- Biosanitarios-citotóxicos	Rojo	Riesgo Biológico	X	
Laboratorio Clínico	-No peligrosos Reciclables	Gris	Reciclable Plástico-vidrio-cartón	X	
	- Ordinarios	Verde	No peligrosos – ordinarios y/o inertes	X	
	- Biosanitarios- cortopunzantes-citotóxicos- anatomopatológicos	Rojo	Riesgo Biológico	X	
	- Citotóxicos	Rojo	Riesgo Químico	X	
Sicología	- Ordinarios	Verde	No peligrosos – ordinarios y/o inertes	X	
Odontología	-No peligrosos Reciclables	Gris	Reciclable Plástico-vidrio-cartón	X	
	- Ordinarios	Verde	No peligrosos – ordinarios y/o inertes	X	
	- Biosanitarios-citotóxicos- cortopunzantes	Rojo	Riesgo Biológico	X	
P y P	-No peligrosos Reciclables	Gris	Reciclable Plástico-vidrio-cartón	X	
	- Ordinarios	Verde	No peligrosos – ordinarios y/o inertes	X	
	- Biosanitarios-citotóxicos- cortopunzantes	Rojo	Riesgo Biológico	X	

Servicios	Tipo de residuo	Color	Etiqueta	SI	NO
Hospitalización	-No peligrosos Reciclables	Gris	Reciclable Plástico-vidrio-cartón	X	
	- Ordinarios	Verde	No peligrosos – ordinarios y/o inertes	X	
	- Biosanitarios-citotóxicos- cortopunzantes	Rojo	Riesgo Biológico	X	
Urgencias	-No peligrosos Reciclables	Gris	Reciclable Plástico-vidrio-cartón	X	
	- Ordinarios	Verde	No peligrosos – ordinarios y/o inertes	X	
	- Biosanitarios-citotóxicos- cortopunzantes	Rojo	Riesgo Biológico	X	
Fisioterapia	- Ordinarios	Verde	No peligrosos – ordinarios y/o inertes	X	
Atención del Parto	-No peligrosos Reciclables	Gris	Reciclable Plástico-vidrio-cartón	X	
	- Ordinarios	Verde	No peligrosos – ordinarios y/o inertes	X	
	- Biosanitarios : Anatomopatológicos- cortopunzantes-citotóxicos	Rojo	Riesgo Biológico	X	
Citología	- Ordinarios	Verde	No peligrosos – ordinarios y/o inertes	X	
	- Biosanitarios : Anatomopatológicos	Rojo	Riesgo Biológico	X	
Estadística	-No peligrosos Reciclables	Gris	Reciclable Plástico-vidrio-cartón		X
	- Ordinarios	Verde	No peligrosos – ordinarios y/o inertes	X	

Servicios	Tipo de residuo	Color	Etiqueta	SI	NO
Facturación	-No peligrosos Reciclables	Gris	Reciclable Plástico-vidrio-cartón	X	
	- Ordinarios	Verde	No peligrosos – ordinarios y/o inertes	X	
Farmacia	-No peligrosos Reciclables	Gris	Reciclable Plástico-vidrio-cartón	X	
	- Ordinarios	Verde	No peligrosos – ordinarios y/o inertes	X	
Vigilancia y Control	-No peligrosos Reciclables	Gris	Reciclable Plástico-vidrio-cartón	X	
	- Ordinarios	Verde	No peligrosos – ordinarios y/o inertes	X	

5.2.5.1. Análisis Manejo de Residuos Hospitalarios

5.2.5.1.1. Centro de Salud Timbio E.S.E.

Se puede concluir que el Centro de Salud Timbio E.S.E, maneja adecuadamente los residuos hospitalarios y similares, sin embargo, en el área de PyP el recipiente donde se desecha los residuos reciclables no es el adecuado; además en Farmacia no se ha implementado el manejo de la bolsa roja para reciclar los fármacos vencidos y en Estadística se está desechando los residuos reciclables y ordinarios en una misma bolsa.

Además, una vez se han reciclado todo tipo de residuo en el Centro de Salud, las personas prestadoras del servicio especial de aseo recogen los días

miércoles los residuos de riesgo biológico y los martes y viernes de cada semana los residuos ordinarios y reciclables.

El personal encargado de manipular y reciclar los residuos de esta Institución manifestó que han tenido inconvenientes porque en varias ocasiones han encontrado elementos cortopunzantes en bolsas diferentes a las rojas.

5.2.5.1.2. Hospital Francisco de Paula Santander

El manejo de residuos hospitalarios y similares no cumple con lo expuesto en el Decreto 2676 de 2000, ya que no se utilizan las bolsas verdes ni grises. En el momento se emplean la bolsa negra para reciclar basura común, la azul para residuos reciclables y la roja para residuos de riesgo biológico.

Sin embargo, existe un programa de desactivación química e incineración que entrará a operar en el año 2006. Además el Hospital cuenta con un incinerador, que le permite desintegrar sus residuos hospitalarios.

Además, el personal encargado de manipular y reciclar los residuos de esta Institución manifestó que también ha tenido inconvenientes porque en varias ocasiones han encontrado elementos cortopunzantes en bolsas diferentes a las rojas.

6. LIBRETAS DE CALIFICACIONES DEL CLIENTE

La Auditoria del servicio es un proceso dinámico que exige seguimiento, con el propósito de determinar la efectividad de los resultados que se obtienen de su aplicación. Por ello, es necesario realizarla por lo menos una vez al año, de tal forma que se pueda reevaluar el nivel de satisfacción de los clientes; lo que permitirá evolucionar y mejorar la calidad del servicio que ofrece la organización.

Una libreta de calificaciones se define como una herramienta que registra la medición de calidad del servicio que la organización provee, mediante la presentación acumulada del desempeño de la organización frente a sus clientes.

La libreta de calificación contiene información acerca de la organización auditada, las personas responsables, su cargo y fecha de elaboración, muestra los indicadores evaluados con sus respectivos puntajes y deja un espacio para ser diligenciada en posteriores auditorias realizadas, de tal forma que permita hallar un acumulado y realizar una fácil comparación de resultados en cada periodo.

Las libretas de calificaciones del cliente externo y cliente interno del Centro de Salud se observan en los Cuadros 61 y 62 respectivamente.

Cuadro 63. Libreta de Calificaciones del Cliente Externo

CENTRO DE SALUD TIMBIO E.S.E.				
LIBRETA DE CALIFICACIONES DEL CLIENTE EXTERNO				
RESPONSABLES: DIANA PAOLA DOMINGUEZ – VIVIANA ANDREA GOMEZ				
CARGO: ESTUDIANTES EN TRABAJO DE GRADO				
UNIVERSIDAD DEL CAUCA				
FECHA: ABRIL DEL 2005				
AUDITORIA N° ÍNDICE	1	2	3	Acumulado
	Abril 27/2005			
Real	51,24%			51,24%
Infraestructura	59,6%			59,6%
Prestación de servicios	59,71%			59,71%
Brigadas de salud	16,87%			16,87%
Procesos internos	70,01%			70,01%

Cuadro 64. Libreta de Calificaciones del Cliente Interno

CENTRO DE SALUD TIMBIO E.S.E. LIBRETA DE CALIFICACIONES DEL CLIENTE INTERNO				
RESPONSABLES: DIANA PAOLA DOMINGUEZ – VIVIANA ANDREA GOMEZ				
CARGO: ESTUDIANTES EN TRABAJO DE GRADO UNIVERSIDAD DEL CAUCA				
FECHA: ABRIL DEL 2005				
AUDITORIA N° ÍNDICE	1	2	3	Acumulado
	Abril 27/2005			
Real	60,15%			60,15%
Relación con los superiores	69,98%			69,98%
Compensación	55,51%			55,51%
Ambiente Físico	63,79%			63,79%
Desarrollo	70,5%			70,5%
Calidad en los procesos	42,56%			42,56%
Bienestar Social	58,57%			58,57%

7. CONCLUSIONES

- ⊗ La Auditoria del Servicio es una metodología efectiva que permite a la organización determinar las estrategias de mejoramiento de la calidad del servicio que ofrece, al escuchar la voz de sus clientes (internos-externos) en cuanto a los factores que le generan satisfacción e insatisfacción al igual que las necesidades y expectativas que estos tienen de los servicios y beneficios que reciben del Centro de Salud Timbio E.S.E.

- ⊗ Teniendo en cuenta el análisis cuantitativo y cualitativo de la información suministrada por el cliente interno, los aspectos con los cuales se siente satisfecho con las relaciones establecidas con su jefe inmediato en cuanto a: trabajo en equipo, calidad de la comunicación, habilidad de su jefe para delegar funciones, para solucionar conflictos, para evaluar el desempeño de sus colaboradores y para tomar decisiones. Además del respeto y las buenas relaciones interpersonales con el mismo.

- ⊗ El cliente interno también se siente satisfecho con la atención que recibe por parte de la institución cuando presenta algún problema en su lugar de trabajo; al igual que con el apoyo que recibe por parte de su jefe cuando debe ausentarse de su trabajo por razones personales.

- ⊗ Un aspecto importante es que el Centro de Salud fomenta la integración y creación de lazos de afecto entre sus empleados al realizar cada año actividades para celebrar diferentes eventos sociales.

- ⊗ Los aspectos que generan insatisfacción en el cliente interno son: la ausencia de retroalimentación y reconocimiento sobre el buen desempeño que reciben por parte de sus superiores, la poca atención a las solicitudes que realiza a las directivas de la Institución para mejorar las condiciones físicas de su área de trabajo, con el fin de minimizar riesgos y prevenir accidentes laborales.

- ⊗ El Centro de Salud tiene dos clases de clientes internos, unos reconocidos como funcionarios de planta y otros como funcionarios pertenecientes a la Cooperativa de Trabajo Asociado Proyectamos Salud de Timbio. Estos opinan acerca de los servicios de Bienestar Social que reciben por parte de sus superiores; de esta forma a los funcionarios de planta les es indiferente este

aspecto, y los funcionarios pertenecientes a la Cooperativa se sienten insatisfechos con los servicios de salud ocupacional, recreación y educación que esta les ofrece.

- ⊗ Los clientes internos de planta manifiestan que se sienten insatisfechos con el proceso de selección de personal que se aplica hoy día por parte de las directivas del Centro de Salud Timbio E.S.E, pero según verificación de las investigadoras estos en realidad no se sienten insatisfechos, sino que no conocen en realidad como se desarrolla este proceso, lo que demuestra su poco sentido de pertenencia frente a los diferentes procesos y mejoras que se realizan en la institución.

Una vez realizada la verificación en este aspecto, se pudo concluir que los procesos que se utilizan para seleccionar el personal de planta, corresponden a lo expuesto en la Ley 909 del 23 de septiembre de 2004, por el cual se expiden las normas que regulan el empleo público, la gerencia administrativa, la gerencia pública y otras disposiciones. Según dicha ley y como lo manifiesta en el artículo 31, las etapas del proceso de selección o concurso que se desarrollan en el Centro de Salud Timbio E.S.E, comprende:

1. Convocatoria. La cual debe ser suscrita por la Comisión Nacional del Servicio Civil, el jefe de la entidad u organismo.

2. Reclutamiento. Cuyo objetivo es atraer e inscribir el mayor número de aspirantes que reúnan los requisitos para el desempeño de los empleos objeto del concurso.

3. Pruebas. Las pruebas e instrumentos de selección que tienen como finalidad apreciar la capacidad, idoneidad y adecuación de los aspirantes a los diferentes empleos que se convoquen, así como a establecer una clasificación de los candidatos respecto a las calidades requeridas para desempeñar con efectividad las funciones de un empleo.

Por otro lado, los funcionarios de la cooperativa opinan que el proceso de selección que se les aplica no se desarrolla de forma sistemática y equitativa teniendo en cuenta las habilidades y destrezas de los candidatos aspirantes a las diferentes vacantes, razón por la cual se sienten insatisfechos en este aspecto.

⊗ De acuerdo al análisis cualitativo y cuantitativo de la información suministrada por los clientes externos que reciben servicios médicos por parte de la Institución, se determina que los aspectos con los cuales se siente satisfecho son: el estado de las salas de espera y de los consultorios en donde son atendidos, la señalización que actualmente tiene la

organización y el apoyo que recibe de los empleados del Centro de Salud cuando presenta alguna dificultad al momento de acceder a los servicios.

- ⊗ Los clientes externos se sienten satisfechos con los servicios médicos que han recibido en el Centro de Salud, sin embargo, la mayoría de ellos no los conoce en su totalidad lo que dificulta calificar la atención que estos han recibido.

- ⊗ Los factores que generan insatisfacción en este tipo de cliente son: el estado y dotación de la unidades sanitarias, el desorden y falta de control del proceso repartición de fichas, la falta de amabilidad por parte del personal médico, enfermeras y porteros del Centro de Salud y el prolongado tiempo que deben esperar para ser atendidos.

- ⊗ Los clientes externos que reciben servicios de Salud Pública se sienten satisfechos con la calidad del servicio que ofrecen los Técnicos en Saneamiento del Centro de Salud Timbio E.S.E.

- ⊗ En cuanto a los estándares de calidad aplicados en el Centro de Salud Timbio y en el Hospital Francisco de Paula Santander que evalúan las

capacidades tecnológicas y científicas de infraestructura, insumos y mantenimiento, control de riesgos, procesos prioritarios, manejo de residuos sólidos y talento humano con que cuentan para prestar sus servicios; se concluye que ambas instituciones cuentan con las condiciones necesarias para prestar servicios efectivos; sin embargo, están fallando en aspectos esenciales que debe tener un servicio de calidad, entre estas: amabilidad, cordialidad, buen trato y respeto por parte del personal médico; cualidades que se deben brindar al cliente externo sin importar a que nivel pertenezca la entidad de salud.

Además en el Hospital Francisco de Paula Santander se brindan jornadas académicas cuyo objetivo es mejorar los aspectos personales y humanos del su personal asistencial; estrategia que puede ser implementada en el Centro de Salud Timbio para atender las inquietudes y problemas que sus empleados presentan.

Se puede concluir que en ambas instituciones aún no se ha valorado la importancia que tiene la realización anual de la Auditoria del Servicio dirigida a su cliente interno y externo ni los beneficios que está les genera.

- ⊗ Se reconoce que, aunque el nivel Directivo del Centro de Salud debe realizar funciones netamente administrativas, dedican un espacio para atender al cliente externo en sus solicitudes y demás.

8. ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO

Las estrategias de mejoramiento surgen a partir del análisis de la situación actual del Centro de Salud, las cuales se detallan en un plan de acción que facilitan su entendimiento y posterior implementación por parte de los Directivos y empleados a quienes compete llevarlas a cabo.

Las estrategias identificadas se mencionan a continuación:

- ⊗ El proceso de Selección de Personal que actualmente se está utilizando por parte de la Cooperativa de Trabajo Asociado, debe mejorar con el fin de disminuir el grado de insatisfacción que genera en sus asociados.

Las Directivas de la Cooperativa, entonces, deben adoptar un sistema más práctico, justo y económico que asegure igualdad de oportunidades para todos los candidatos que aspiran vincularse en la Institución; de esta forma se proporcionará a la organización candidatos eficaces en su labor que la conviertan en una institución competitiva que pueda perdurar en el tiempo.

Existen varios sistemas y técnicas de selección de personal, entre ellas se pueden considerar la entrevista que puede ser abierta o cerrada y las pruebas intelectuales, de habilidad y aptitud y de personalidad.

- ⊗ Es fundamental que el personal Directivo del Centro de Salud, desarrolle actividades grupales en donde se reconozca y premie a los trabajadores que mejor han desarrollado su trabajo.

La institución debe preocuparse por reconocer el esfuerzo que hacen sus empleados para desarrollar con eficacia sus tareas. Si bien es cierto que el dinero es uno de los aspectos mas valorado en el trabajo, existen otras variables que motivan a los trabajadores como el reconocimiento de su buen desempeño ante su equipo de trabajo o ante toda la institución. No se puede olvidar que la percepción y premiación del buen rendimiento se convierte en un factor que puede incrementar la motivación de los empleados en la organización y que un empleado motivado aumenta su rendimiento, lo que a su vez favorece en la consecución de los objetivos que persigue la institución.

- ⊗ El Centro de Salud debe mejorar las condiciones de seguridad que ofrece a sus cliente interno en relación con la prevención de riesgos laborales y accidentes en sus lugares de trabajo, esto sugiere incrementar el numero

de extintores y realizar una distribución efectiva de muebles y equipos que permitan el paso fluido de los trabajadores ante cualquier emergencia que se presente en la institución. Además de adquirir los implementos de seguridad se debe enseñar a los empleados su adecuado uso y manipulación.

También, la Cooperativa de Trabajo Asociado debe mejorar la dotación de los empleados de servicio y mantenimiento, en especial la del personal de aseo y cafetería, quienes deben contar con uniforme, guantes, tapabocas y gorro; debido a que sus funciones se relacionan con la manipulación de alimentos y con el reciclaje de los residuos hospitalarios del Centro de Salud.

Estas medidas permitirán prevenir accidentes de contaminación e infección de los empleados.

- ⊗ Orientar actividades como seminarios, conferencias, conversatorios, entre otros: acerca de la importancia que tiene para la organización brindar servicios al cliente con calidad. En especial dirigirlos al personal médico quienes son los que tienen mayor problema en este aspecto.

Las actividades deben incluir aspectos importantes relacionados con la atención al cliente: amabilidad, buenas maneras, trato adecuado de sus pacientes, solución de inquietudes, atención de reclamos, entre otros.

Recordemos que el servicio al cliente es un factor diferenciador en el mercado.

- ⊗ Aumentar la promoción de los servicios médicos de fisioterapia, fonoaudiología, sicología, ecografía, citología, medicina alternativa y los servicios extramurales, al igual que el portafolio de servicios de Salud Pública que ofrece el Centro de Salud, con el fin de aumentar su demanda y generar mayores ingresos en la organización.

- ⊗ La oficina de servicio al cliente de la Institución carece de señalización, lo que impide que cumpla en su totalidad con el objetivo de informar acerca de los servicios que se ofrecen y de cooperar en la solución de cualquier problema o inquietud que se le presente al cliente externo de servicios médicos, cuando este ingresa a la institución para acceder a los servicios que ofrece.

- ⊗ La Auditoria del Servicio como proceso sistemático y continuo debe realizarse como mínimo cada año, con el fin de realizar seguimiento,

control y evaluación de los aspectos que generan insatisfacción y satisfacción a sus clientes, de esta forma se estará realizando un mejoramiento continuo en la organización. Los resultados de la Auditoría del Servicio deben ser comunicados y compartidos con todos los empleados de la organización para llevar a cabo los respectivos cambios o correctivos detectados que mejoren la calidad del servicio.

**8.1. PLAN DE ACCIÓN
CENTRO DE SALUD TIMBIO E.S.E**

OBJETIVO	ESTRATEGIAS	POLITICAS	RESPONSABLES
1. Diseñar e implementar un proceso de selección de personal practico y justo para los aspirantes que deseen ingresar al Centro de Salud a través de la Cooperativa de Trabajo Asociado a partir del año 2.006.	Brindar igualdad de oportunidades para todos los aspirantes que deseen vincularse al Centro de Salud.	El proceso de selección de personal debe incluirse en los estatutos legales que normatizan la Cooperativa de Trabajo Asociado.	Directivas de la Cooperativa de Trabajo Asociado.
2. Desarrollar actividades en donde se premie y reconozca a los empleados del Centro de Salud que mejor han desarrollado su trabajo de forma semestral a partir del año 2006.	Valorar y motivar a los empleados del Centro de Salud, con el fin de incrementar su nivel de satisfacción con la institución.	El desarrollo de dichas actividades debe realizarse en espacios que permitan la integración e interacción de todo el personal del Centro de Salud.	Directivas del Centro de Salud Timbio
3. Incrementar para el año 2006 la dotación de equipos y elementos de seguridad y aseo que se brinda a los empleados del Centro de Salud.	Propiciar condiciones de seguridad que garanticen el efectivo desarrollo del trabajo de los empleados del Centro de Salud.	Enseñar y educar de forma constante a los empleados sobre la importancia de usar adecuadamente los implementos que se les proporciona para su seguridad.	Directivos del Centro de Salud Timbio y de la Cooperativa de Trabajo.
4. Brindar capacitación semestral a los clientes internos del Centro de	Incrementar el grado de satisfacción del cliente	Realizar una planeación de las capacitaciones a realizar de forma	Directivas y empleados del

Salud acerca de temas relacionados con la calidad del servicio al cliente externo a partir del año 2006	externo hacia la organización.	conjunta entre directivos y empleados.	Centro de Salud Timbio.
5. Incrementar en un 80% la publicidad de los servicios médicos, extramurales y de salud pública que ofrece el Centro de Salud para el año 2006.	Penetrar en el mercado de Timbio y Veredas aledañas.	El diseño de la publicidad debe renovarse semestralmente.	Encargado de cada área de trabajo.
6. Señalizar y sistematizar la oficina de atención al cliente para el año 2006.	Informar al cliente externo acerca de los servicios que ofrece el Centro de Salud; solucionar y controlar las quejas y reclamos que estos presenten.	Destinar parte del presupuesto anual para financiar este proyecto.	Directivas del Centro de Salud, encargado de Oficina de Atención al cliente.
7. Establecer la Auditoria del Servicio como un proceso sistemático y continuo que debe realizarse cada año.	Conocer las necesidades y expectativas del cliente interno y cliente externo de la organización.	Los resultados de la Auditoria deben ser compartidos y comunicados a todos los empleados de la organización.	Directivos del Centro de Salud

9. RECOMENDACIONES

- ⊗ El prolongado tiempo que debe esperar el cliente externo que recibe servicios médicos, puede mejorar si se mantiene el orden de entrega de fichas hasta el momento de atender a los clientes.

El desorden se presenta inicialmente en facturación y estadística ya que los empleados de estas áreas no tienen en cuenta la ficha que entrega el cliente cuando factura los servicios e inicia la búsqueda de su historia clínica; esto desordena el proceso y retrasa el llamado del cliente en preconsulta y en consulta médica.

Para mejorar este problema, se sugiere anexar a la factura un número consecutivo de acuerdo al orden de la ficha de cada cliente.

- ⊗ Fomentar el trabajo en equipo al interior de las diferentes áreas de trabajo que integran el Centro de Salud; con el fin de crear lazos de amistad que faciliten el desarrollo efectivo de las labores asignadas.

- ⊗ A pesar de que la señalización que actualmente posee el Centro de Salud es satisfactoria para el cliente externo, esta debe ser renovada y mejorada de acuerdo a las normas establecidas para este tipo de instituciones, es decir, debe mejorar en cuanto a Salud Ocupacional.

- ⊗ El Centro de Salud debe esforzarse por adquirir una planta de energía y tanques de almacenamiento de agua; de esta forma se garantiza la prestación continua de sus servicios.

- ⊗ A pesar de que las carteleras del Centro de Salud contienen información de interés para los clientes, estas deben ser renovadas y cambiadas constantemente.

- ⊗ El Centro de Salud debe establecer mecanismos de control para la entrada de personal a la Institución y a la zona de hospitalización, con el fin de garantizar condiciones de seguridad a los empleados y usuarios.

BIBLIOGRAFIA

ARCINIEGAS, Jhon. Artículo: El servicio al Cliente.

DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN. Guía Elaboración de Indicadores. 2004. Pág., 1-10.

GILMORE, Carol; DE MORAES NOVAES, Humberto. Manual de la Calidad. Organización Panamericana de la Salud. Fundación WK Kellog 1996. Pág. 32.

JIMENEZ, Gamboa Jorge. Código Laboral Sustantivo del Trabajo y Procedimiento Laboral. Ed. Lever. 2004. Cáp. I Art. 157.

KAUFMAN, José; NORMA, Miguel; DACHAVILLE, Stella; DE PARA, Martha Noemi. Auditoria en Servicio Propio. 1995. Pág. 8-10.

MENDEZ A, Carlos E. Metodología: Guía para elaborar diseños e investigación en Ciencias Económicas, Contables y Administrativas. Pág. 87-90.

SERNA GOMEZ, Humberto y GOMEZ, Jhon Jairo. Auditoria del Servicio: como medir y satisfacer las necesidades del cliente. RAM Editores. 1996.

SERNA GOMEZ, Humberto. Mercadeo Interno. Una estrategia para gerenciar la Cultura Empresarial.

SERNA GOMEZ, Humberto. Planeación y Gestión Estratégica. Fondo editorial LEGIS S.A. Santafé de Bogotá. 1994. Pág. 34.

ANEXOS

Anexo 1.

CENTRO DE SALUD TIMBÍO E.S.E
UNIVERSIDAD DEL CAUCA
ENCUESTA CLIENTE EXTERNO
SERVICIOS MEDICOS

N° de Encuesta: _____

Fecha: _____

I, DATOS PERSONALES DEL ENCUESTADO

NOMBRES: _____

LUGAR DE RESIDENCIA: _____

1. Califique los siguientes aspectos de las salas de espera:

Aspectos	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
A Amplitud de las salas	_____	_____	_____	_____	_____
B Iluminación	_____	_____	_____	_____	_____
C Aireación	_____	_____	_____	_____	_____
D Suficientes muebles	_____	_____	_____	_____	_____
E Comodidad en los muebles	_____	_____	_____	_____	_____
F Decoración interna	_____	_____	_____	_____	_____
G Aseo	_____	_____	_____	_____	_____

2. Califique los siguientes aspectos de los consultorios en donde recibe los servicios médicos:

Aspectos	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
A Tamaño de los consultorios	_____	_____	_____	_____	_____
B Iluminación	_____	_____	_____	_____	_____
C Aireación	_____	_____	_____	_____	_____
D Suficientes muebles	_____	_____	_____	_____	_____
E Comodidad en los muebles	_____	_____	_____	_____	_____
F Decoración interna	_____	_____	_____	_____	_____
G Aseo	_____	_____	_____	_____	_____

3. Considera que la señalización interna que se encuentra en El Centro de Salud es:

- Muy Buena _____
- Buena _____
- Regular _____
- Mala _____
- Muy Mala _____
- No aplica _____

4. Cree que la información que contienen las carteleras y avisos que se encuentran en el Centro de Salud, es:

- Muy Buena _____
- Buena _____
- Regular _____
- Mala _____
- Muy Mala _____
- No aplica _____

5. Califique la atención que ha recibido por parte de la oficina de atención al cliente.

- Muy Buena _____
- Buena _____
- Regular _____
- Mala _____
- Muy Mala _____
- No aplica _____

6. Como califica la dotación de las unidades sanitarias (baños) que Usted utiliza en el Centro de Salud Timbío, en cuanto a:

	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala
A. Papel higiénico	_____	_____	_____	_____	_____
B. Toallas de papel	_____	_____	_____	_____	_____
C. Jabón	_____	_____	_____	_____	_____
D. Aseo	_____	_____	_____	_____	_____
E. Iluminación	_____	_____	_____	_____	_____
F. No aplica	_____				

6. ¿Alguna vez ha sido transportado en los vehículos del Centro de Salud Timbío, para ser remitido a otras Instituciones de Salud?

Si _____ No _____

Califique el estado de los vehículos:

Excelente _____

Bueno _____

Regular _____

Malo _____

8. ¿Se respeta el orden de llegada de los clientes al momento de repartir las fichas para acceder a los servicios que ofrece el Centro de Salud Timbío?

Si _____

No _____ Porqué? _____

9. Conoce los trámites que debe realizar para acceder a los diferentes servicios que presta el Centro de Salud:

A. Totalmente _____

B. Parcialmente _____

C. No los conoce _____

10. Determine cuales de los siguientes servicios que ofrece el Centro de Salud ha utilizado Usted, y califique la atención recibida en ellos:

SERVICIOS	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala
A. Consulta Médica	_____	_____	_____	_____	_____
B. Odontología	_____	_____	_____	_____	_____
C. Psicología	_____	_____	_____	_____	_____
D. Promoción y Prevención	_____	_____	_____	_____	_____
E. Hospitalización	_____	_____	_____	_____	_____
F. Observación – Urgencias	_____	_____	_____	_____	_____
G. Fisioterapia	_____	_____	_____	_____	_____
H. Laboratorio Clínico	_____	_____	_____	_____	_____
I. Atención del Parto	_____	_____	_____	_____	_____
J. Ecografía	_____	_____	_____	_____	_____
K. Medicina Alternativa	_____	_____	_____	_____	_____
L. Farmacia	_____	_____	_____	_____	_____
M. Fonoaudiología	_____	_____	_____	_____	_____
N. Estadística	_____	_____	_____	_____	_____
O. Facturación	_____	_____	_____	_____	_____

11. Califique la atención que ha recibido por parte del personal Directivo:

Director:

Excelente _____
Buena _____
Regular _____
Mala _____
No aplica _____

Subdirector

Excelente _____
Buena _____
Regular _____
Mala _____
No aplica _____

12. ¿El personal Médico del Centro de Salud, le explica con claridad el tratamiento que debe seguir para tratar su enfermedad?

Siempre _____
Casi siempre _____
Algunas veces _____
Nunca _____

13. ¿Los empleados del Centro de Salud, le informan con anticipación los días en que no se prestarán normalmente los servicios de salud?

Si _____
No _____
Algunas veces _____

14. Si usted presenta algún problema al momento de acceder a los servicios que presta el Centro de Salud, ¿encuentra algún empleado que le ayude a solucionarlo?

Siempre _____
Casi siempre _____
Algunas veces _____
Nunca _____
No aplica _____

15. ¿La entrega de resultados de los diferentes exámenes que Usted se realiza en el Centro de Salud, es:

A. Puntual _____
B. Impuntual _____
C. No aplica _____

16. ¿En su opinión cuales de los siguientes aspectos debe mejorar el Centro de Salud, para que su servicio sea ideal?

A. Amabilidad en la atención _____
B. Ampliación de horarios de atención _____
C. Comodidad en las instalaciones _____
D. Presentación personal de los empleados _____
E. Tiempo de espera para ser atendido _____

17. De acuerdo con la experiencia que Usted ha tenido en el Centro de Salud, ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al servicio que en general le han ofrecido?

Muy Satisfecho _____
Satisfecho _____
Indiferente _____
Insatisfecho _____
Muy Insatisfecho _____

18. ¿Ha sido atendido Usted en otros Centros de Salud?

Si _____ Cuales? _____

No _____

19. Si respondió afirmativamente la anterior pregunta, evalúe si la atención que recibió comparada con la que se ofrece en el Centro de Salud, es:

Superior _____

Igual _____

Inferior _____

Porque? _____

20. Determine cuáles de los siguientes servicios ha recibido en las Brigadas de Salud que ha realizado el Centro de Salud y califique la atención recibida:

SERVICIOS	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala
A. Consulta Externa	_____	_____	_____	_____	_____
B. Odontología	_____	_____	_____	_____	_____
C. Vacunación	_____	_____	_____	_____	_____
D. Toma de citologías	_____	_____	_____	_____	_____
E. Higiene Oral	_____	_____	_____	_____	_____

COMENTARIOS:

*CENTRO DE SALUD TIMBÍO E.S.E
UNIVERSIDAD DEL CAUCA
ENCUESTA CLIENTE EXTERNO
SERVICIOS DE SALUD PUBLICA*

N° de Encuesta: _____

Fecha: _____

LUGAR INSPECCIONADO: _____

SERVICIOS QUE HA RECIBIDO: _____

1. ¿Conoce con claridad, cuales son los servicios de salud Pública que ofrece el Centro de Salud Timbío E.S.E?

Si _____

No _____ Porque? _____

2. ¿Cuándo solicita alguno de los servicios de Salud Pública que ofrece el Centro de Salud, el trámite que debe realizar es:

Demorado _____

Rápido _____

3. ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a la atención por parte de los Técnicos de Saneamiento del Centro de Salud?, en cuanto a:

Criterios	Muy satisfecho	Satisfecho	Indiferente	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
A. Agilidad en la atención	_____	_____	_____	_____	_____
B. Conocimiento de los servicios	_____	_____	_____	_____	_____
C. Presentación personal	_____	_____	_____	_____	_____
D. Disponibilidad de tiempo	_____	_____	_____	_____	_____
E. Solución de inquietudes	_____	_____	_____	_____	_____

4. ¿La entrega de los diferentes certificados o documentos que Usted requiere de los Técnicos de Saneamiento, es:

Puntual _____
 Impuntual _____

5. Determine con que frecuencia los Técnicos en Saneamiento realizan las visitas de inspección y vigilancia en su lugar de trabajo:

Muy Frecuente _____
 Frecuente _____
 A veces _____
 Casi Nunca _____
 Nunca _____

Anexo 2.
**PROCESAMIENTO DE INFORMACION POR PREGUNTA
 ENCUESTA CLIENTE EXTERNO SERVICIOS MEDICOS**

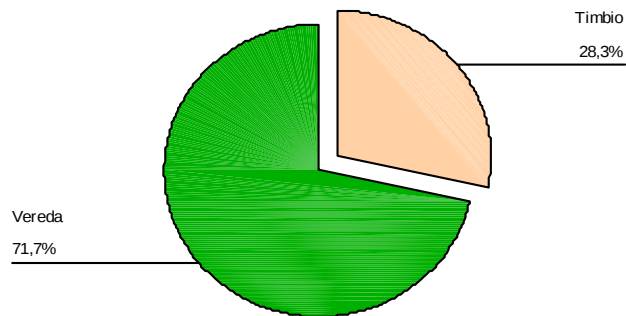
INFORMACION GENERAL CLIENTE EXTERNO

Tabla de Frecuencia 1. Lugar de Residencia del cliente

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Timbio	30	28,30	28,30	28,30
	Vereda	76	71,70	71,70	100,00
	Total	106	100,00	100,00	

Diagrama de Circulo 1.

Lugar de Residencia del Cliente



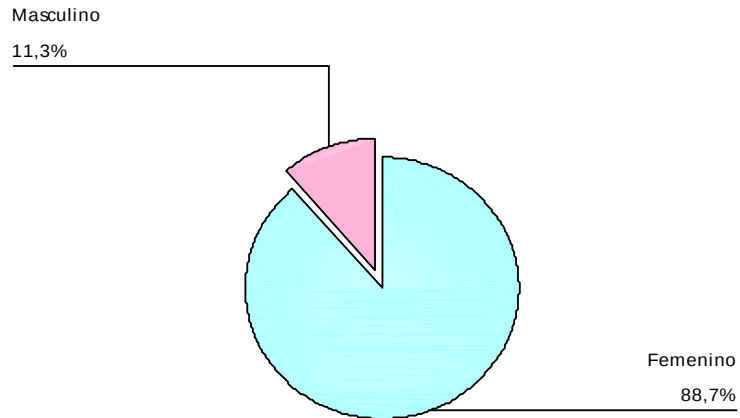
La Tabla de Frecuencias y el Diagrama de Circulo 1, permiten concluir que en el C.S.T, los servicios médicos son demandados en su gran mayoría por clientes procedentes de veredas aledañas a este Municipio, lo que se representa por un 71,7% de los 106 encuestados. Mientras que el 28,3% del total de encuestados, provienen del Municipio de Timbio.

Tabla de Frecuencia 2. Género de los encuestados

		Frequency	Percent	Valid	Cumulative
--	--	-----------	---------	-------	------------

				Percent	Percent
Valid	Femenino	94	88,67	88,67	88,6
	Masculino	12	11,32	11,32	100
	Total	106	100	100	

Diagrama de Circulo 2.
Género de los Encuestados



La Tabla de Frecuencias y el Diagrama de Circulo 2, muestran que el 88,7% de los 106 clientes que reciben los servicios médicos que ofrece el C.S.T, pertenecen al género femenino; mientras que el 11,3% son del género masculino.

Pregunta 1. Estado de las salas de espera

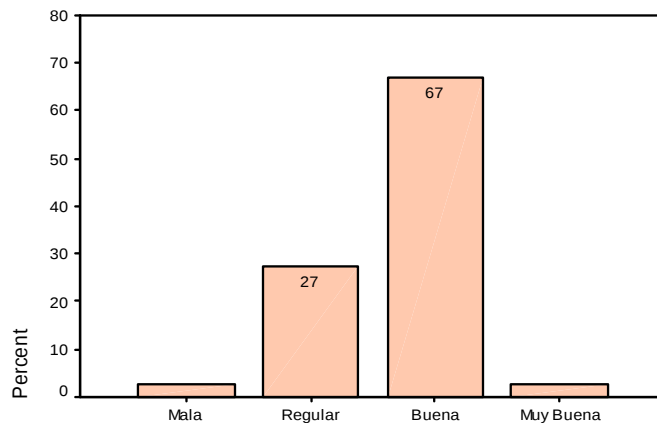
A. Amplitud de las salas de espera

Tabla de Frecuencia 3. Amplitud de las salas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mala	3	2,83	2,83	2,83
	Regular	27	27,26	27,26	30,19
	Buena	67	67,26	67,26	97,17
	Muy Buena	3	3,26	3,26	100

Grafico de Barras 1.

Amplitud



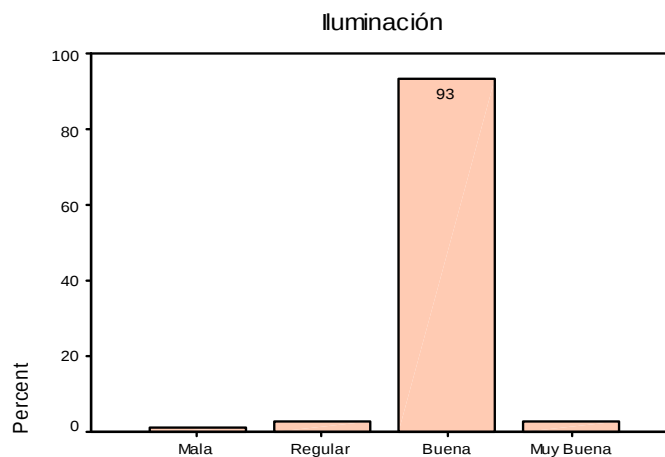
En la pregunta 1, los 106 clientes encuestados, calificaron la amplitud de las salas de espera que existen en el Centro de Salud Timbio; de ello se puede concluir que el 67% opinan que es buena, el 27,4% que es regular, y tan solo el 2,8% dicen que es mala.

B. Iluminación de las salas de espera

Tabla de Frecuencia 4. Iluminación

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mala	1	0,94	0,94	0,94
	Regular	3	2,83	2,83	3,77
	Buena	99	93,40	93,40	97,17
	Muy Buena	3	2,83	2,83	100,00
	Total	106	100	100	

Gráfico de Barras 2.



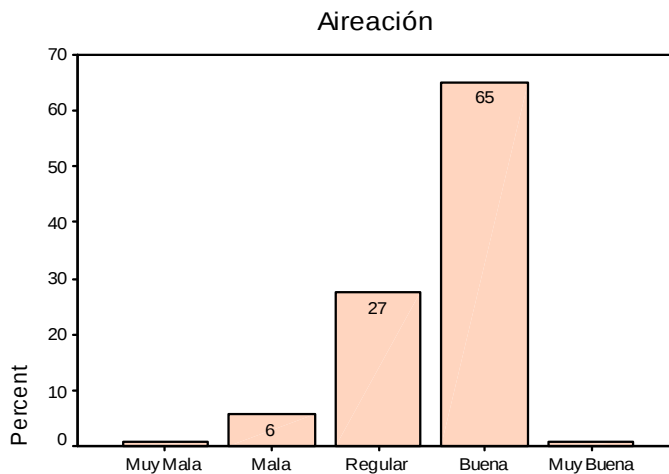
En la pregunta 1, los 106 clientes encuestados, calificaron la iluminación de las salas de espera que existen en el Centro de Salud Timbio; de ello se puede concluir que el 93% opinan que es buena, el 2,8% que es regular, y tan solo el 2,8% dice que es mala

C. Aireación de las salas de espera

Tabla de Frecuencia 5. Aireación

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Mala	1	0,94	0,94	0,94
	Mala	6	5,66	5,66	6,60
	Regular	29	27,36	27,36	33,96
	Buena	69	65,09	65,09	99,06
	Muy Buena	1	0,94	0,94	100,00
	Total	106	100	100	

Gráfico de Barras 3.



De los 106 encuestados, el 65,1% califican la aireación de las salas de espera como buena, el 27,4% regular y el 0,9% como mala.

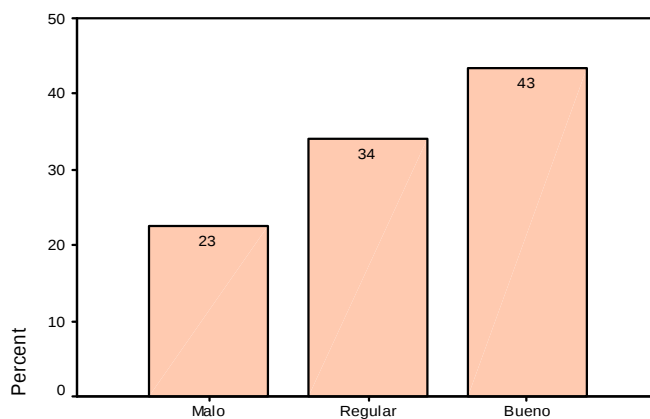
D. Suficientes muebles en las salas de espera

Tabla de Frecuencia 6. Suficientes muebles

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Malo	24	22,64	22,64	22,64
	Regular	36	34,00	33,96	56,60
	Bueno	46	43,40	43,40	100,00
	Total	106	100	100	

Gráfico de Barras 4.

Suficiencia de Muebles



De los 106 encuestados, el 43,4% opina que la suficiencia de muebles en las salas de espera del Centro de salud es buena, el 34% opina que es regular y el 22,6% que es mala.

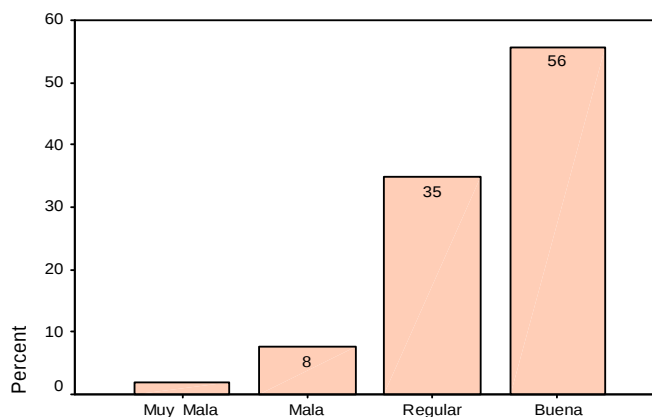
E. Comodidad de los muebles de las salas de espera

Tabla de Frecuencia 7. Comodidad muebles

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Mala	2	1,89	1,89	1,89
	Mala	8	7,55	7,55	9,43
	Regular	37	34,91	34,91	44,34
	Buena	59	55,66	55,66	100,00
	Total	106	100	100	

Gráfico de Barras 5.

Comodidad Muebles



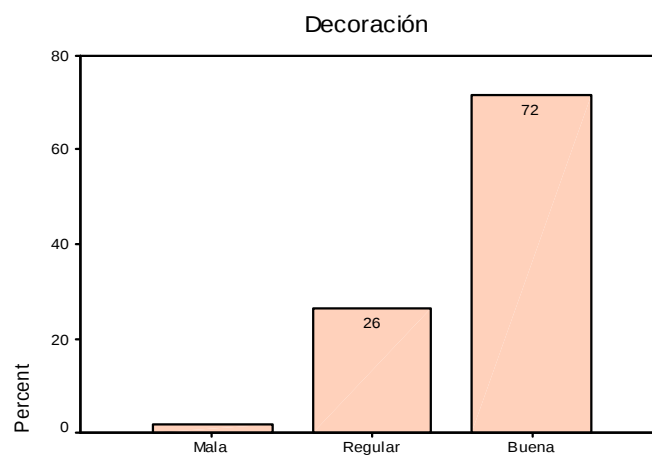
De los 106 encuestados, el 55,7% opina que la comodidad de los muebles de las salas de espera es buena, el 34,9% que es regular y el 1,9% opina que es muy mala.

F. Decoración de las salas de espera

Tabla de Frecuencia 8. Decoración

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mala	2	1,89	1,89	1,89
	Regular	28	26,42	26,42	28,30
	Buena	76	71,70	71,70	100,00
	Total	106	100	100	

Gráfico de Barras 6



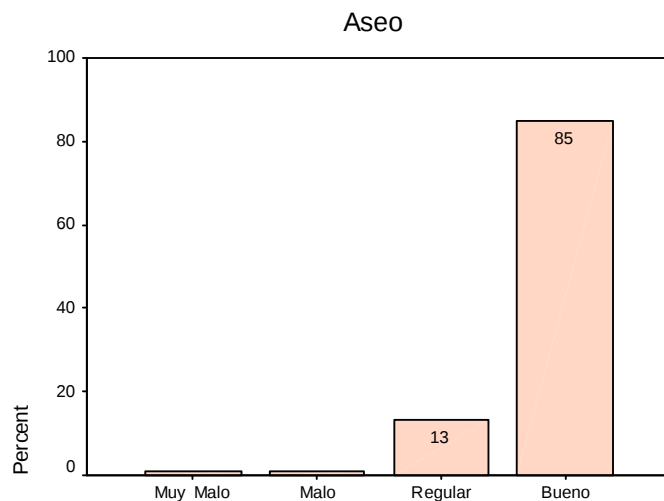
Del total de los 106 encuestados, el 71,7% opina que la decoración de las salas de espera es buena, el 26,4% opina que es regular y 1,9% opina que es mala.

G. Aseo de las salas de espera

Tabla de Frecuencia 9. Aseo

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Malo	1	0,94	0,94	0,94
	Malo	1	0,94	0,94	1,89
	Regular	14	13,21	13,21	15,09
	Bueno	90	84,91	84,91	100,00
	Total	106	100	100	

Gráfico de Barras 7



El 84,9% de los 106 encuestados, opina que el aseo de las salas de espera es bueno, el 13,2% que es regular y el 0,9% opina que es muy malo.

Pregunta N° 2. Estado de los consultorios médicos.

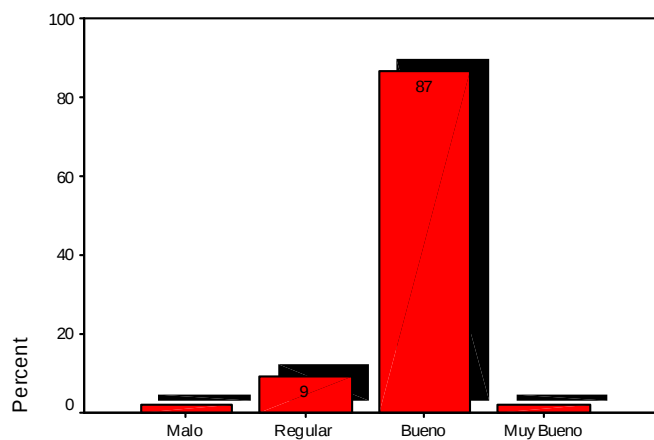
A. Tamaño de los consultorios médicos

Tabla de Frecuencia 10. Tamaño

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Malo	2	1,89	1,89	1,89
	Regular	10	9,43	9,43	11,32
	Bueno	92	86,79	86,79	98,11
	Muy Bueno	2	1,89	1,89	100,00
	Total	106	100	100	

Grafico de Barras 8

Tamaño



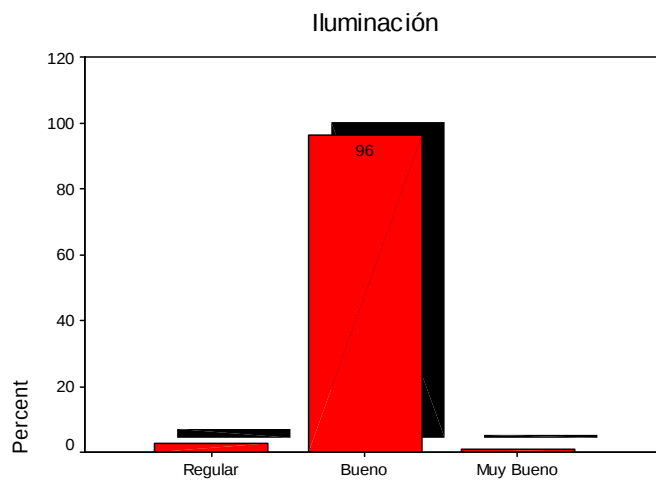
De los 106 encuestados, 86,8% opina que el tamaño de los consultorios médicos es bueno y el 1,9% que es malo.

B. Iluminación de los consultorios médicos

Tabla de Frecuencia 11. Iluminación

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Regular	3	3	2,83	2,83
	Bueno	102	96,23	96,23	99,06
	Muy Bueno	1	0,94	0,94	100,00
	Total	106	100	100	

Gráfico de Barras 9



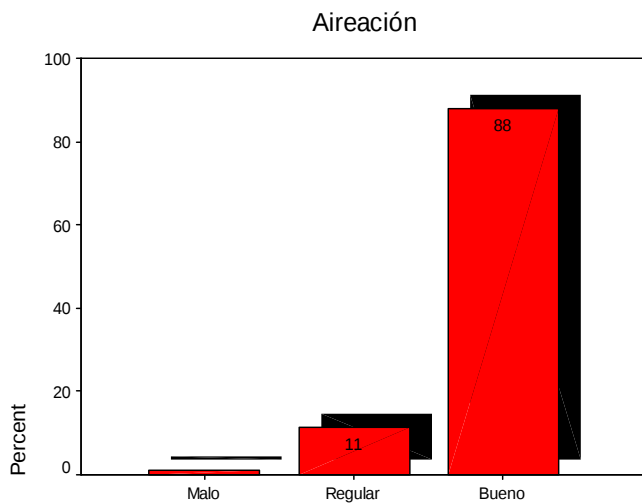
El 96,2% de los 106 encuestados opinaron que la iluminación de los consultorios médicos es buena, mientras que el 2,8% opinó que es regular.

C. Aireación de los consultorios médicos

Tabla de Frecuencia 12. Aireación

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Malo	1	1	0,94	0,94
	Regular	12	11,32	11,32	12,26
	Bueno	93	87,74	87,74	100,00
	Total	106	100	100	

Gráfico de Barras 10



De los 106 encuestados el 88% opinó que la aireación en los consultorios médicos es buena, mientras que el 0,9% opinó que es mala.

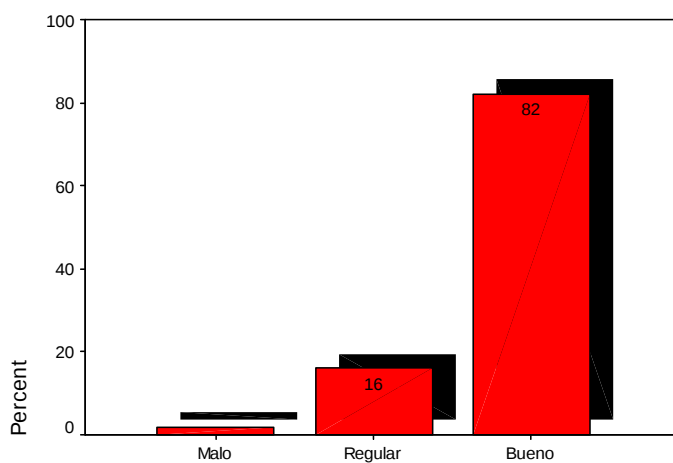
D. Comodidad de los muebles de los consultorios médicos

Tabla de Frecuencia 13. Comodidad muebles

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Malo	2	1,89	1,89	1,89
	Regular	17	16,04	16,04	17,92
	Bueno	87	82,08	82,08	100,00
	Total	106	100	100	

Gráfico de Barras 11

Comodidad muebles



El 82% de los 106 encuestados respondió que los muebles de los consultorios médicos son cómodos, mientras que el 1,9% opinó que son incómodos.

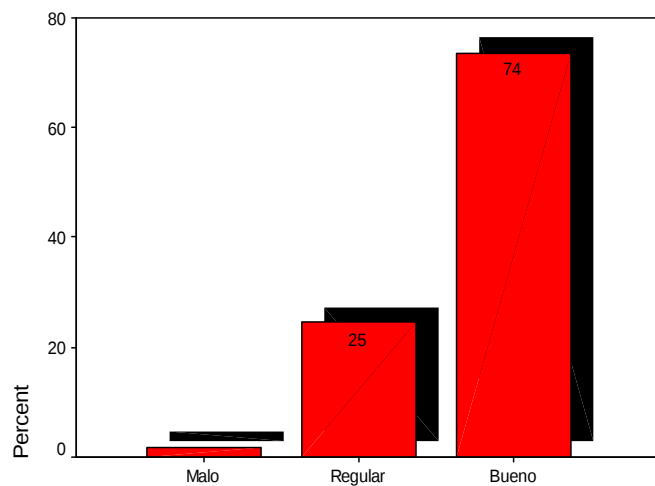
E. Decoración interna de los consultorios médicos

Tabla de Frecuencia 14. Decoración interna consultorios

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Malo	2	2	1,89	1,89
	Regular	26	24,53	24,53	26,42
	Bueno	78	73,58	73,58	100,00
	Total	106	100	100	

Gráfico de Barras 12.

Decoración Interna consultorios



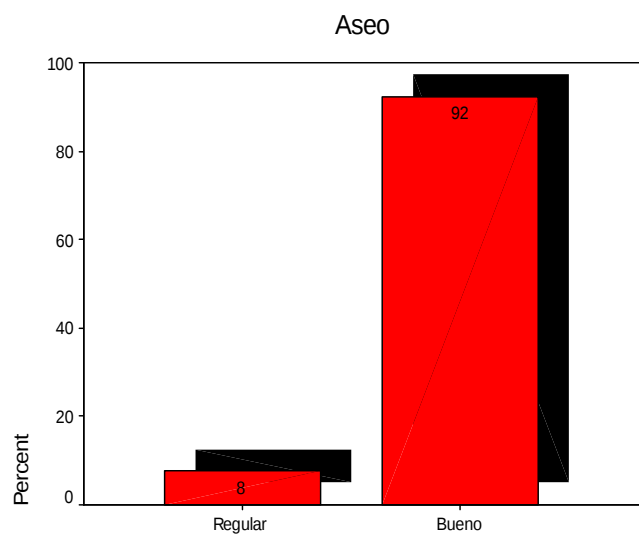
El 73,6% de los 106 encuestados opina que la decoración interna de los consultorios médicos es buena, el 25% que es regular y el 1,9% que es mala.

F. Aseo de los consultorios médicos

Tabla de Frecuencia 15. Aseo

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Regular	8	7,55	7,55	7,55
	Bueno	98	92,45	92,45	100,00
	Total	106	100	100	

Gráfico de Barras 13.



De los 106 encuestados el 92,5% opina que el aseo de los consultorios médicos es bueno y el 7,5% opina que es regular.

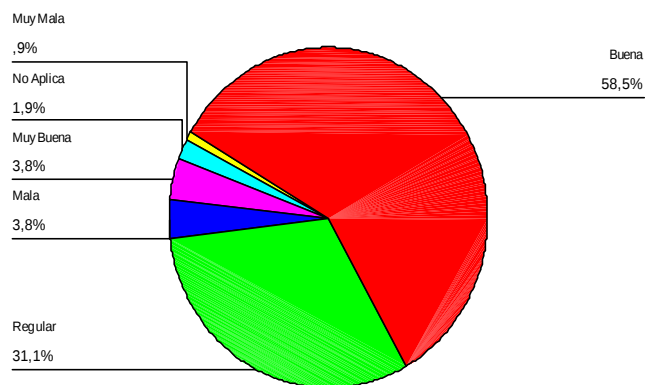
Pregunta N° 3. Señalización Interna del Centro de Salud Timbio

Tabla de Frecuencia 16. Señalización C.S.T.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Buena	62	58,49	58,49	58,49
	Regular	33	31,13	31,13	89,62
	Mala	4	3,77	3,77	93,40
	Muy Buena	4	3,77	3,77	97,17
	No Aplica	2	1,89	1,89	99,06
	Muy Mala	1	0,94	0,94	100,00
	Total	106	100	100	

Diagrama de Circulo 3.

Señalización del Centro de Salud Timbio

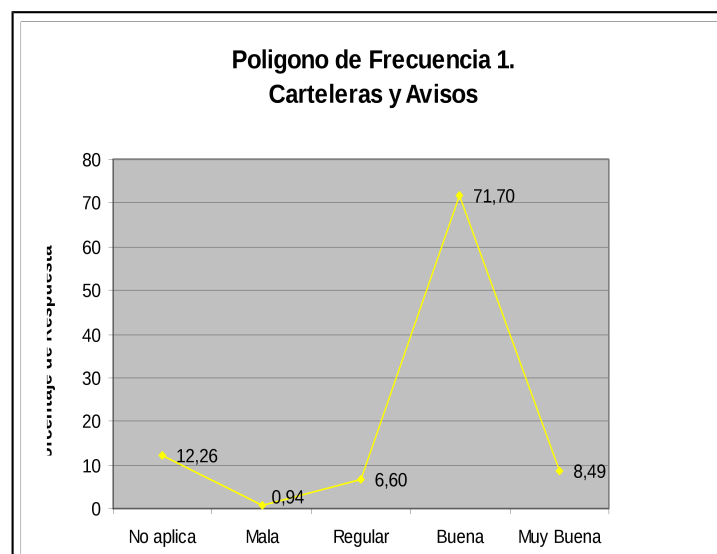


De los 106 encuestados, el 58,5% considera que la señalización interna del C.S.T. es buena, el 31,1% que es regular y que el 0,9% es muy mala. El 1,9% de los encuestados dicen que es buena, el 31,1% que es regular y que el 0,9% es muy mala.

Pregunta N° 4. Información de Carteleras y Avisos del C.S.T.

Tabla de Frecuencia 17. Información de carteleras y avisos

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No aplica	13	12,26	12,26	12,26
	Mala	1	0,94	0,94	13,21
	Regular	7	6,60	6,60	19,81
	Buena	76	71,70	71,70	91,51
	Muy Buena	9	8,49	8,49	100,00
	Total	106	100	100	

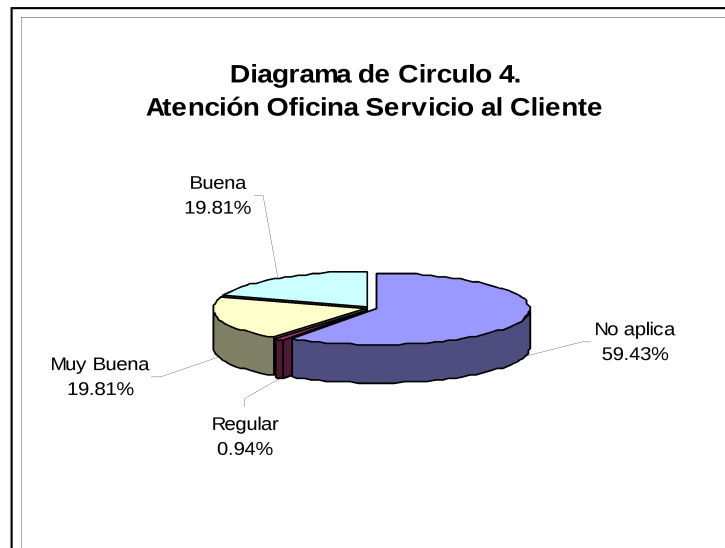


De los 106 encuestados el 71,70% considera que la información que contienen las carteleras y avisos que se encuentran en el Centro de Salud Timbio es buena; el 8,49% que es muy buena; el 6,60% que es regular; el 0,94% que es mala y el 12.26% agrupado bajo la respuesta no aplica, corresponde a los encuestados que no opinan al respecto porque no les interesa o no tienen en cuenta este aspecto.

Pregunta N°5. Atención brindada en la Oficina de Servicio al Cliente

Tabla de Frecuencia 18. Atención Oficina de servicio al cliente

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No aplica	63	59,43	59,43	59,43
	Regular	1	0,94	0,94	60,38
	Buena	21	19,81	19,81	80,19
	Muy Buena	21	19,81	19,81	100,00
	Total	106	100	100	



El 59,43% de los clientes encuestados, corresponden a la respuesta no aplica porque manifiestan que no tienen conocimiento de la existencia de esta dependencia del Centro de Salud; por otro lado, los clientes que la conocen responden en su mayoría (19,8%) que la atención recibida es muy buena y buena.

Pregunta 6. Calificación de las Unidades Sanitarias de las salas de espera del Centro de Salud Timbio

A. Dotación de papel higiénico

Tabla de Frecuencia 19. Dotación papel higiénico baños C.S.T.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No aplica	20	18,87	18,87	18,87
	Muy Mala	29	27,36	27,36	46,23
	Mala	43	40,57	40,57	86,79
	Regular	6	5,66	5,66	92,45
	Buena	8	7,55	7,55	100,00
	Total	106	100	100	

B. Dotación Toallas de papel

Tabla de Frecuencia 20. Dotación toallas de papel baños C.S.T.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No aplica	21	21	19,81	19,81
	Muy Mala	30	28,30	28,30	48,11
	Mala	50	47,17	47,17	95,28
	Regular	2	1,89	1,89	97,17
	Buena	3	2,83	2,83	100,00
	Total	106	100	100	

C. Dotación de Jabón

Tabla de Frecuencia 21. Dotación Jabón en los baños C.S.T.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	No aplica	22	22	20,75	20,75
Valid	Muy Mala	28	26,42	26,42	47,17
	Mala	52	49,06	49,06	96,23
	Regular	2	1,89	1,89	98,11
	Buena	2	1,89	1,89	100,00
	Total	106	100	100	

D. Aseo

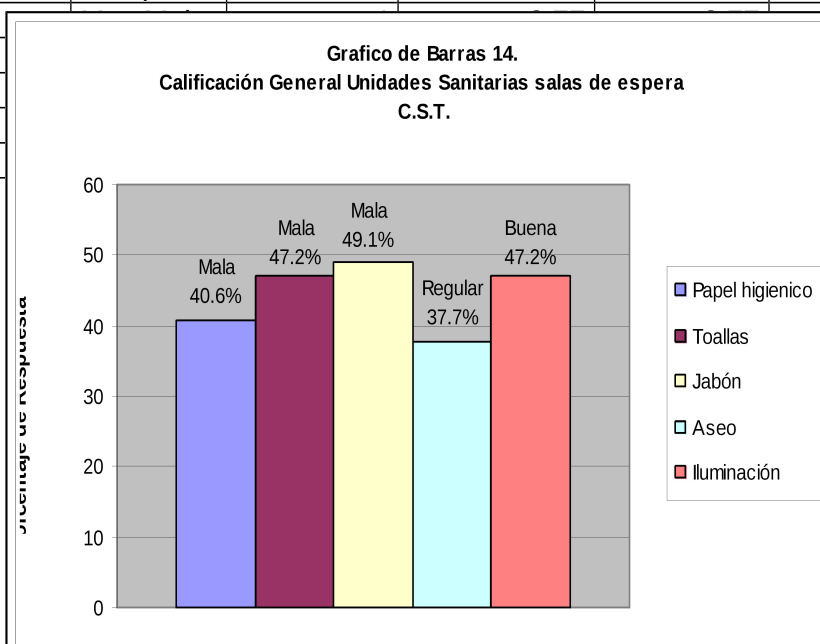
Tabla de Frecuencia 22. Aseo de los baños C.S.T.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No aplica	21	19,81	19,81	19,81
	Muy Mala	5	4,72	4,72	24,53
	Mala	6	5,66	5,66	30,19
	Regular	40	37,74	37,74	67,92
	Buena	34	32,08	32,08	100,00
	Total	106	100	100	

E. Iluminación

Tabla de Frecuencia 23. Iluminación de los baños C.S.T.

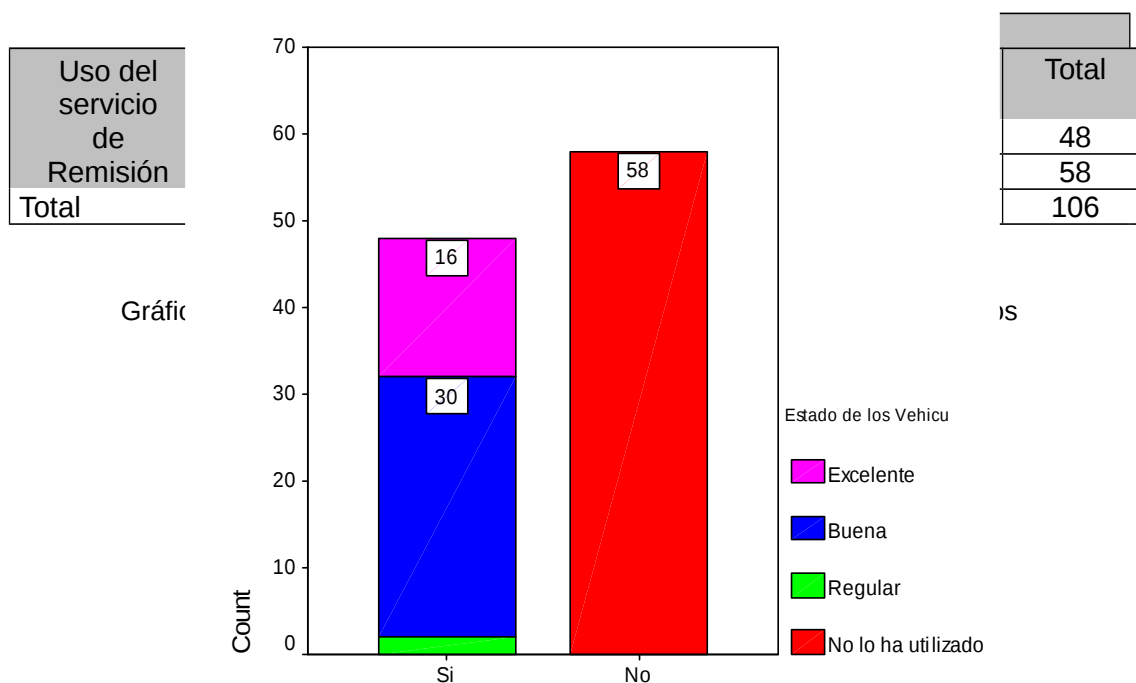
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No aplica	21	19,81	19,81	19,81
					23,58
					38,68
					52,83
					100,00



El gráfico anterior muestra la calificación general que realizó el cliente externo acerca de la dotación de las unidades sanitarias ubicadas en las salas de espera de este Centro de Salud. Se observa que respecto a jabón, toallas y papel higiénico la calificación es mala con un 49,1%, 47,2% y 40,6% respectivamente. Además el aseo obtuvo una calificación regular con un 37,7% y la iluminación es el único aspecto calificado como bueno (47,2%).

Pregunta 7. Calificación del estado de los vehículos empleados en la referencia de clientes del Centro de Salud Timbio

Tabla de Frecuencia 24. Uso del servicio de Remisión/ Estado de los Vehículos

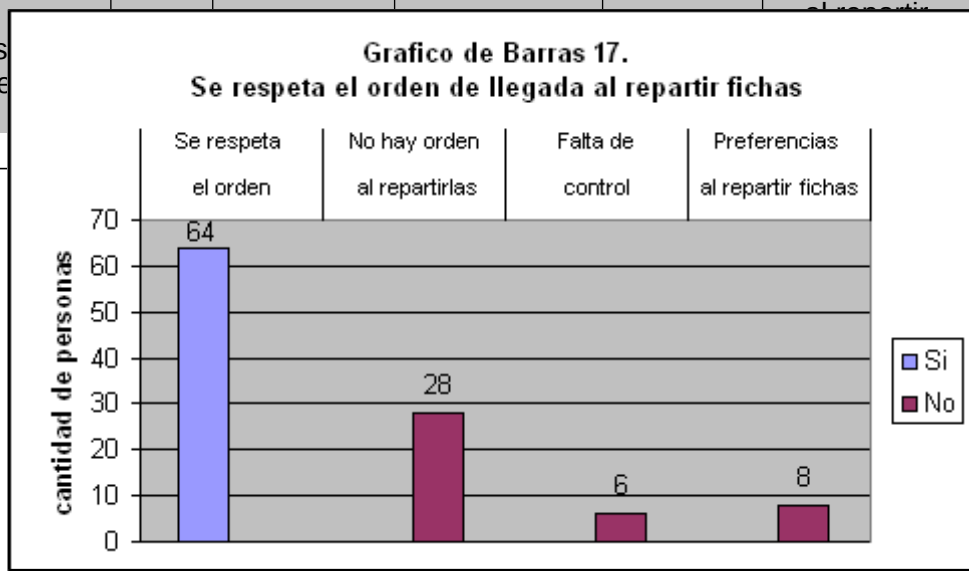


Del total de encuestados (106 clientes), 48 han empleado el servicio de remisión que ofrece el C.S.T, calificando el estado de los vehículos de la siguiente manera: buen estado 30 clientes; excelente estado 16 clientes y en regular estado 2 clientes. Además 58 clientes no califican el estado de los vehículos porque no han empleado dicho servicio.

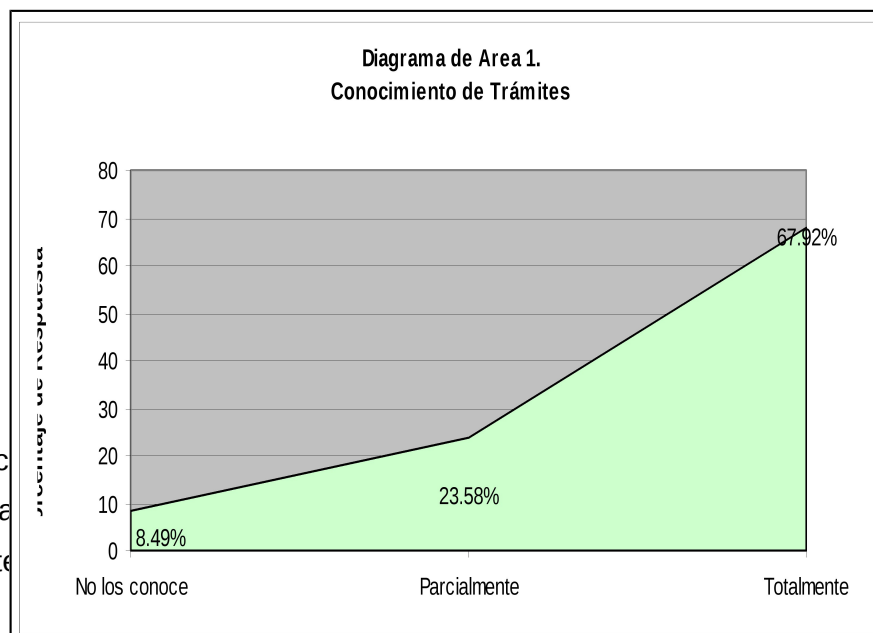
Pregunta 8. Calificación del proceso: Repartición de fichas en el Centro de Salud Timbio

Tabla de Frecuencia 25. Se respeta el orden de llegada para repartir fichas

		No porque?				Total
		Se respeta	No hay orden	Falta de	Preferencias	Total
		al repartir				
Se respeta el orde						64
						42
Total						106



Del total de encuestados 42 que representan un 39,62% manifiestan que no se respeta el orden de llegada al momento de repartir fichas para acceder a los servicios, las causas de esto son: al repartir fichas no hay control, no hay control en la fila y además existen preferencias al repartir las fichas. Además 64 personas del total de encuestados, manifiestan que si se les ha respetado su turno de llegada para tomar su respectiva ficha.



El 67,92% c
realizar para
parcialmente

que deben
os conoce

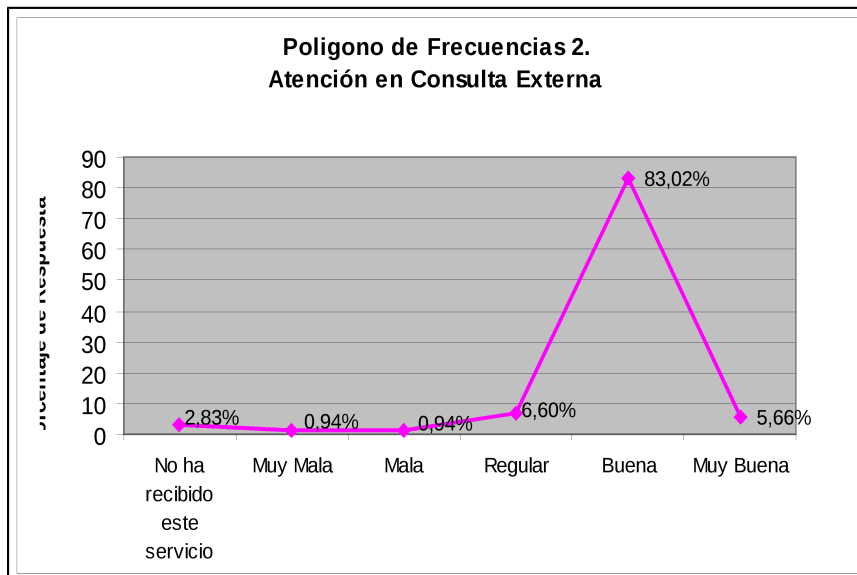
Pregunta Nº 10. Calificación de la atención recibida en los diferentes servicios que ofrece

el Centro de Salud Timbio

A. Consulta Médica Externa

Tabla de Frecuencia 27. Atención en Consulta Médica

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No ha recibido este servicio	3	2,8	2,83	2,83
	Muy Mala	1	0,94	0,94	3,77
	Mala	1	0,94	0,94	4,72
	Regular	7	6,60	6,60	11,32
	Buena	88	83,02	83,02	94,34
	Muy Buena	6	5,66	5,66	100,00
	Total	106	100	100	

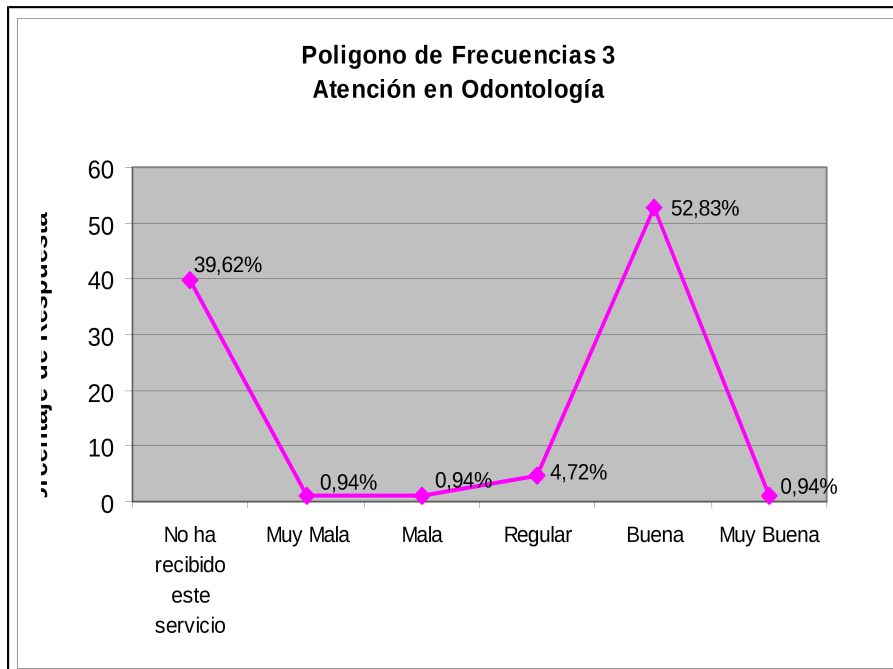


De los 106 encuestados, el 2,83% (3 personas) no han recibido este servicio, mientras que el 97,1% (103 personas) si lo han recibido. De los 103 clientes el 83,02% califica la atención recibida como buena, el 5,66% como muy buena y el 0,94% como mala y muy mala.

B. Odontología

Tabla de Frecuencia 28. Atención en Odontología

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No ha recibido este servicio	42	39,6	39,62	39,62
	Muy Mala	1	0,94	0,94	40,57
	Mala	1	0,94	0,94	41,51
	Regular	5	4,72	4,72	46,23
	Buena	56	52,83	52,83	99,06
	Muy Buena	1	0,94	0,94	100,00
	Total	106	100	100	

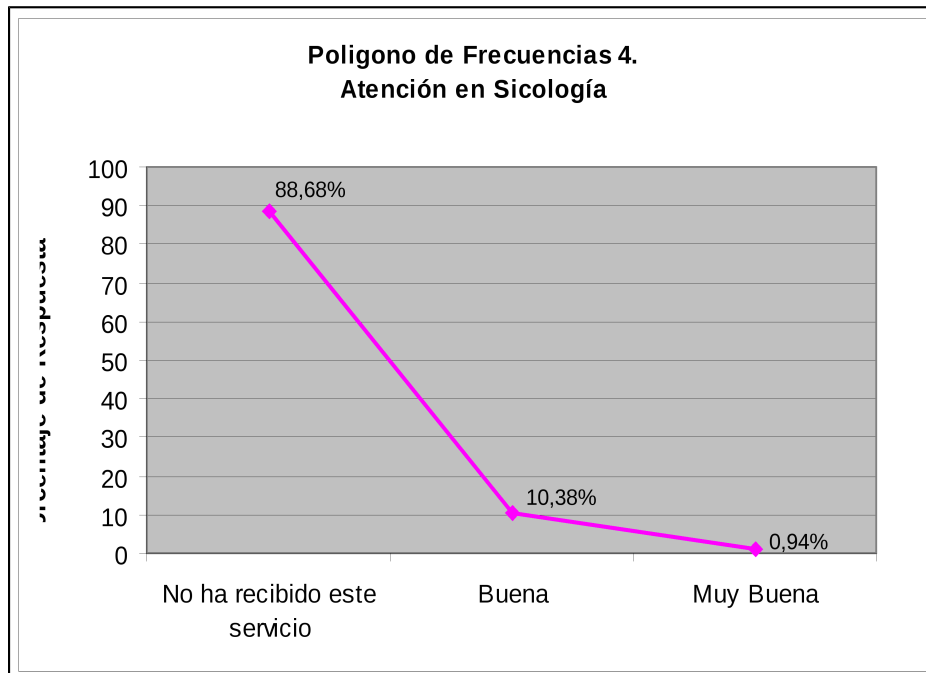


De los 106 encuestados el 39,62% (42 personas) no han utilizado este servicio. De los 64 encuestados que han recibido este servicio, el 52,83% califican la atención como buena, el 4,74% regular y el 0,94% como mala y muy mala.

C. Psicología

Tabla de Frecuencia 29. Atención en Psicología

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No ha recibido este servicio	94	88,68	88,68	88,68
	Buena	11	10,38	10,38	99,06
	Muy Buena	1	0,94	0,94	100,00
	Total	106	100	100	

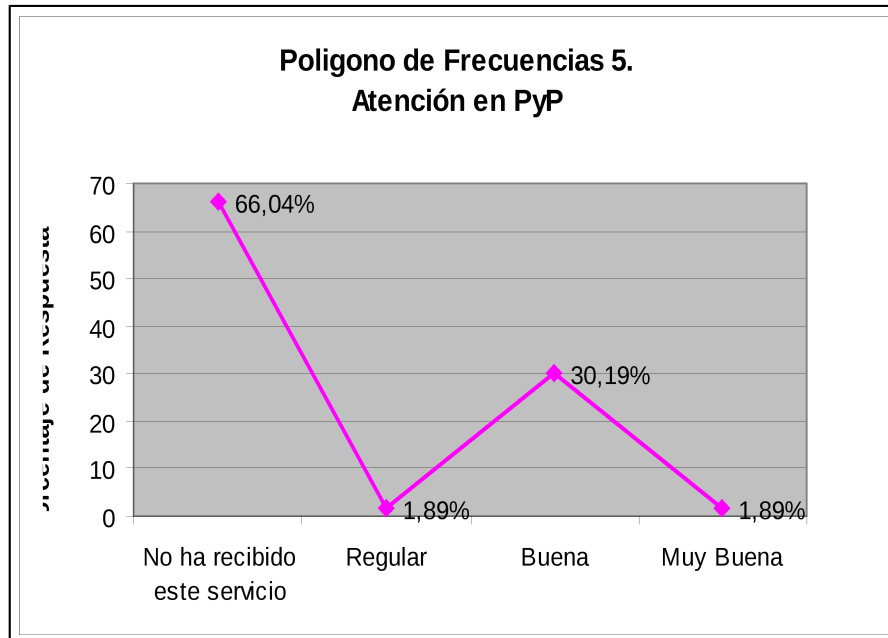


Del total de encuestados, 94 personas es decir el 88,68% no han recibido este servicio; mientras que 12 clientes si lo han empleado. De estos, el 10,38% califican la atención recibida como buena y el 0,94% como muy buena.

D. Promoción y Prevención (P y P)

Tabla de Frecuencia 30. Atención en P y P

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No ha recibido este servicio	70	66,04	66,04	66,04
	Regular	2	1,89	1,89	67,92
	Buena	32	30,19	30,19	98,11
	Muy Buena	2	1,89	1,89	100,00
	Total	106	100	100	

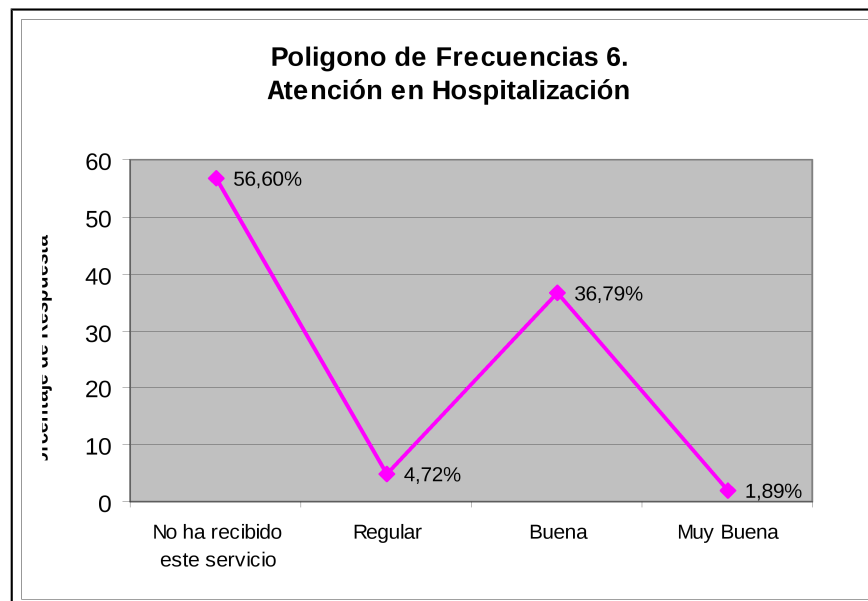


De los 106 encuestados el 66% (70 personas), no han recibido este servicio. Del resto de clientes (36 personas) que han tomado este servicio, el 30,19% opina que la atención en esta dependencia es buena; y el 1,89% que es regular.

E. Hospitalización

Tabla de Frecuencia 31. Atención en Hospitalización

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Cumulative
Valid	No ha recibido este servicio	60	56,60	56,60	56,60
	Regular	5	4,72	4,72	61,32
	Buena	39	36,79	36,79	98,11
	Muy Buena	2	1,89	1,89	100,00
	Total	106	100	100	

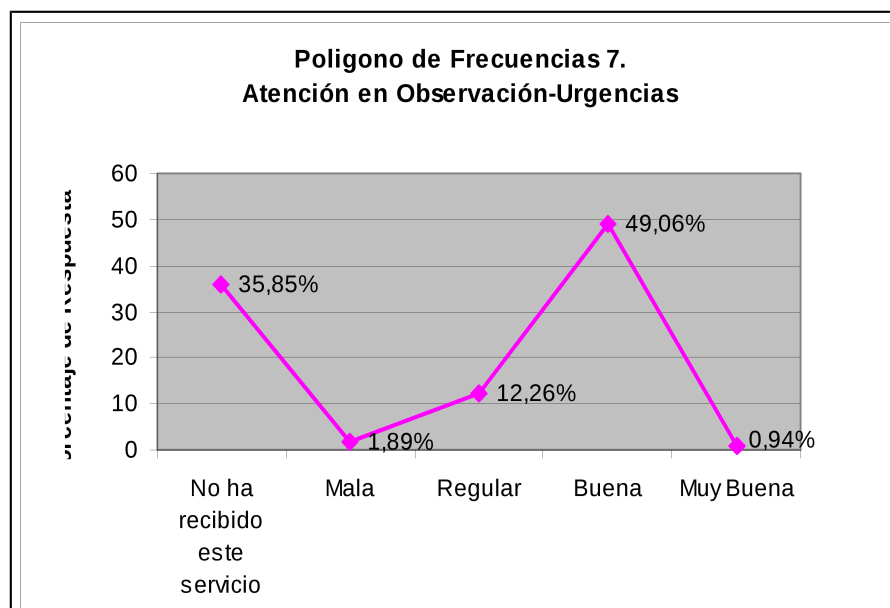


De los 106 clientes encuestados, el 56,6% no han recibido este servicio. Mientras que 46 personas, es decir, el 43,3% si lo han utilizado; de estos clientes el 36,79% califican la atención en esta dependencia como buena, el 4,72% como regular y el 1,89% como muy mala.

F. Observación - Urgencias

Tabla de Frecuencia 32. Atención en Observación - Urgencias

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No ha recibido este servicio	38	35,8	35,85	35,85
	Mala	2	1,89	1,89	37,74
	Regular	13	12,26	12,26	50,00
	Buena	52	49,06	49,06	99,06
	Muy Buena	1	0,94	0,94	100,00
	Total	106	100	100	

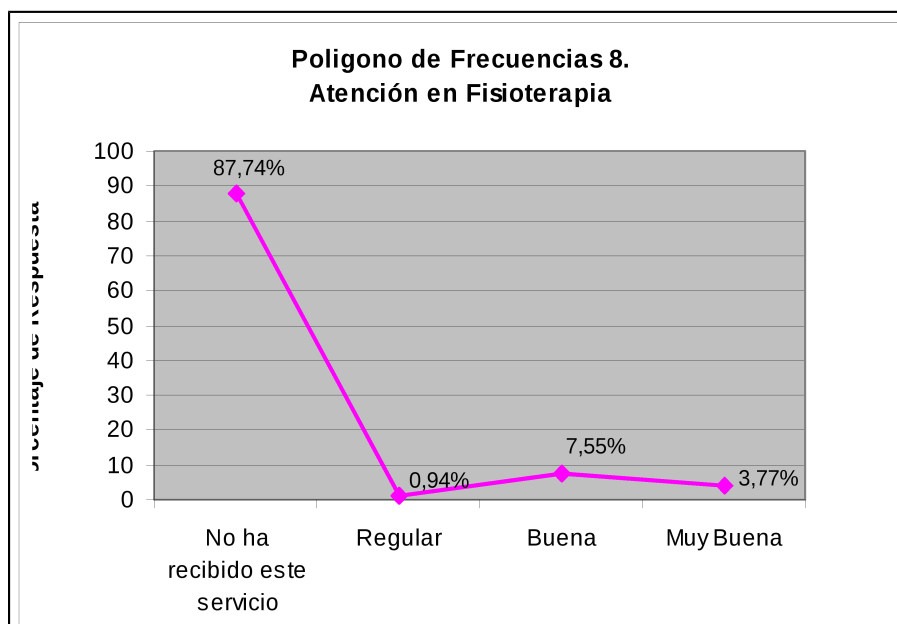


Del total de encuestados 38 personas, es decir, el 35,85% no han recibido este servicio. El resto de clientes que han utilizado el servicio de urgencias califican la atención recibida de la siguiente manera: buena el 49,06%, regular el 12,26% y mala el 1,89%.

G. Fisioterapia

Tabla de Frecuencia 33. Atención en Fisioterapia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No ha recibido este servicio	93	87,74	87,74	87,74
	Regular	1	0,94	0,94	88,68
	Buena	8	7,55	7,55	96,23
	Muy Buena	4	3,77	3,77	100,00
	Total	106	100	100	



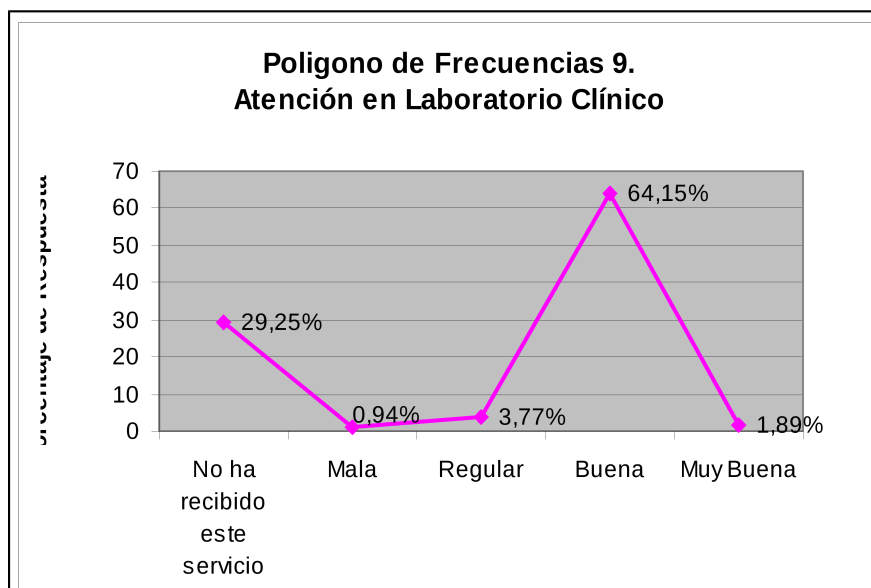
Del total de encuestados el 87,74% no ha recibido este servicio. El resto de clientes encuestados que han utilizado este servicio, califican la atención recibida de la siguiente manera: buena el 7,55%; muy buena el 3,77% y regular el 0,94%.

H. Laboratorio Clínico

Tabla de Frecuencia 34. Atención en Laboratorio Clínico

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	No ha recibido este servicio	31	29,25	29,25	29,25
	Mala	1	0,94	0,94	30,19
	Regular	4	3,77	3,77	33,96
	Buena	68	64,15	64,15	98,11
	Muy Buena	2	1,89	1,89	100,00
	Total	106	100	100	



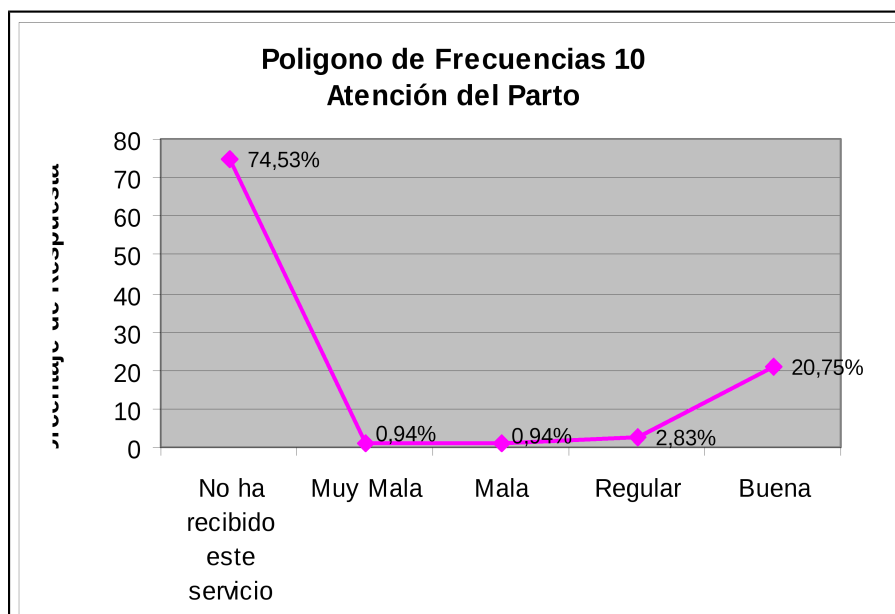
De los 106 encuestados, 31 clientes (29,25%) no han recibido este servicio. Del resto de clientes que han utilizado este servicio, el 64,15% califica la atención recibida como buena, el 3,77% como regular, el 1,89% como muy buena y el 0,94% como mala.

I. Atención del Parto

Tabla de Frecuencias 35. Atención del Parto

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No ha recibido este	79	74,53	74,53	74,53

	servicio				
	Muy Mala	1	0,94	0,94	75,47
	Mala	1	0,94	0,94	76,42
	Regular	3	2,83	2,83	79,25
	Buena	22	20,75	20,75	100,00
	Total	106	100	100	

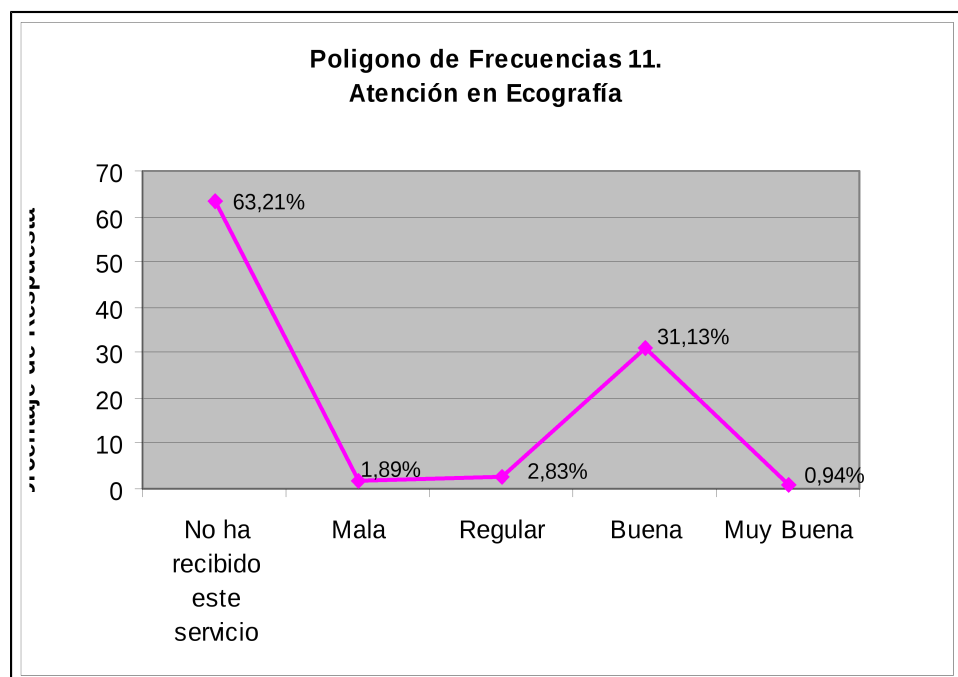


De los 106 encuestados, 79 personas representadas por un 74,5% no han recibido este servicio. Del resto de clientes encuestados (36 personas), el 20,75% califica la atención recibida como buena, el 2,83% como regular y el 0,94% como muy mala.

J. Ecografía

Tabla de Frecuencia 36. Atención en Ecografía

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No ha recibido este servicio	67	63,2	63,21	63,21
	Mala	2	1,89	1,89	65,09
	Regular	3	2,83	2,83	67,92
	Buena	33	31,13	31,13	99,06
	Muy Buena	1	0,94	0,94	100,00
	Total	106	100	100	

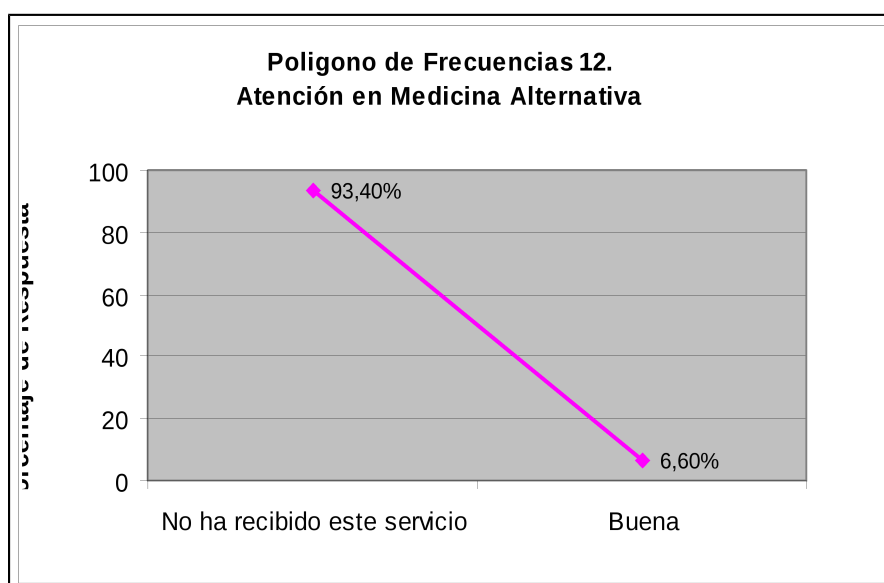


De los 106 clientes encuestados, el 63,21% no ha utilizado este servicio. Del resto de encuestados (39 personas), el 31,13% califica la atención recibida como buena, el 2,83% como regular y el 1,89% como mala.

K. Medicina Alternativa

Atención en Medicina Alternativa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No ha recibido este servicio	99	93,4	93,40	93,40
	Buena	7	6,60	6,60	100,00
	Total	106	100	100	



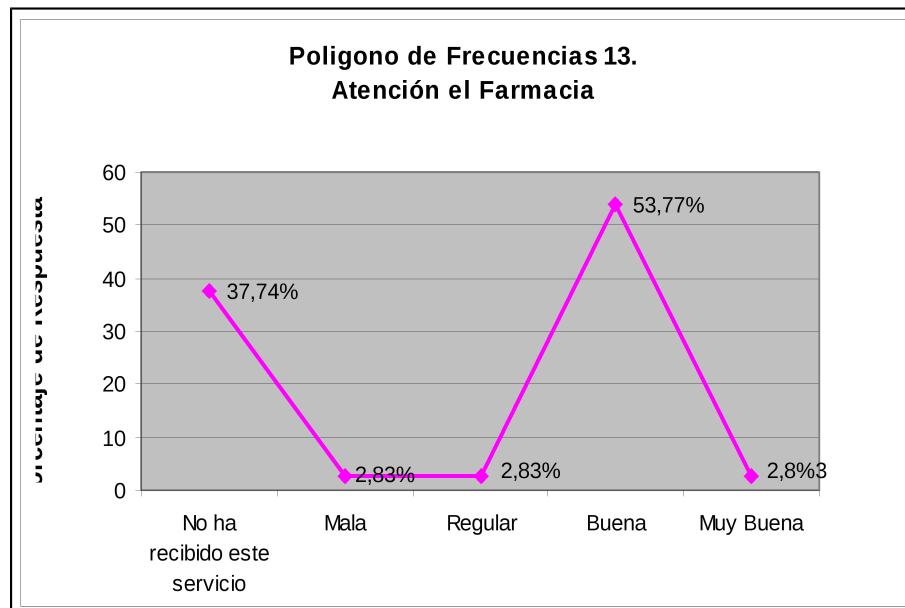
Del total de encuestados 99 personas, representadas por un 93,4% no han utilizado este servicio. Las 7 personas, es decir el 6,60%, que han recibido este servicio opinan que la atención recibida fue buena.

L. Farmacia

Tabla de Frecuencia 38. Atención en Farmacia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No ha recibido este servicio	40	37,74	37,74	37,74

	Mala	3	2,83	2,83	40,57
	Regular	3	2,83	2,83	43,40
	Buena	57	53,77	53,77	97,17
	Muy Buena	3	2,83	2,83	100,00
	Total	106	100	100	



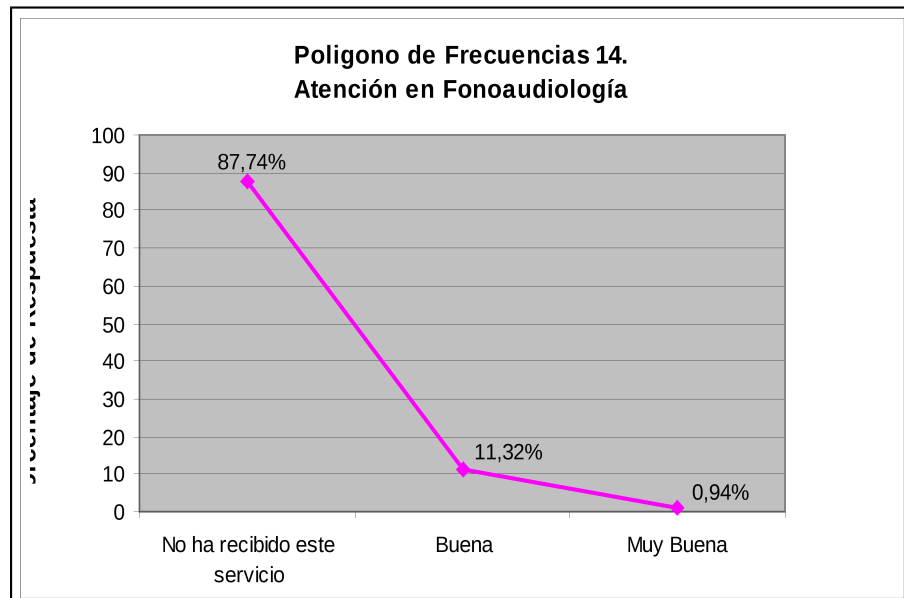
El 37,74% (40 personas) de los 106 encuestados no han utilizado este servicio. Mientras que 66 clientes, si han requerido reclamar medicamentos en el área de farmacia, de estos clientes el 53,77% opina que la atención en esta dependencia es buena, el 2,83 que es mala y el otro 2,83% que es regular.

M. Fonoaudiología

Tabla de Frecuencia 39. Atención en Fonoaudiología

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	No ha recibido este servicio	93	87,74	87,74	87,74
	Buena	12	11,32	11,32	99,06
	Muy Buena	1	0,94	0,94	100,00
	Total	106	100	100	



El 87,74%, es decir 93 personas del total de encuestados, no han utilizado el servicio de fonoaudiología. Mientras que 13 personas de los encuestados manifestaron que si han requerido este servicio, de estos, el 11,32% califican la atención recibida como buena y el 0,94% como muy buena.

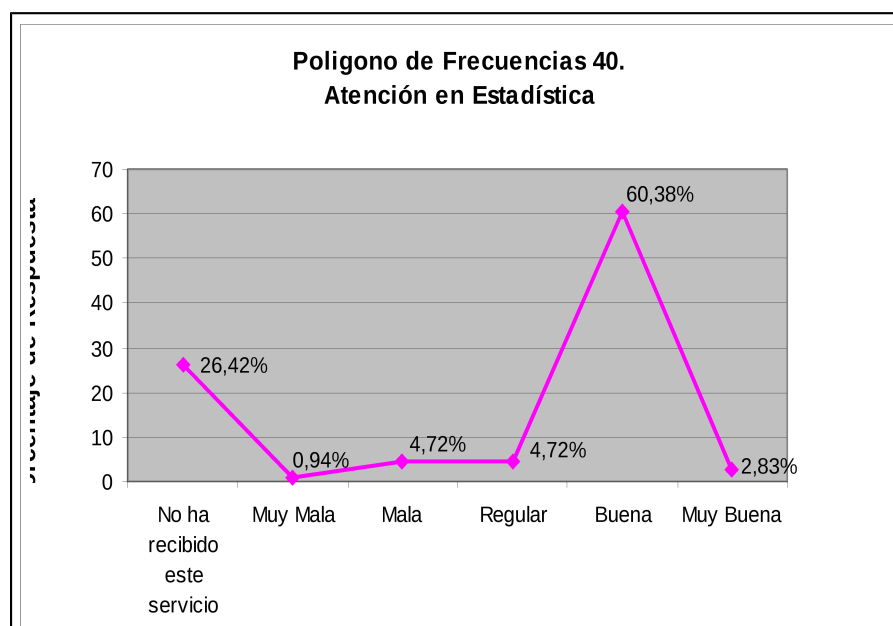
Cabe resaltar, que la demanda de este servicio es muy baja, debido a que su operación ha sido muy irregular.

N. Estadística

Tabla de Frecuencia 40. Atención en Estadística

--	--	--	--	--	--

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No ha recibido este servicio	28	26,42	26,42	26,42
	Muy Mala	1	0,94	0,94	27,36
	Mala	5	4,72	4,72	32,08
	Regular	5	4,72	4,72	36,79
	Buena	64	60,38	60,38	97,17
	Muy Buena	3	2,83	2,83	100,00
	Total	106	100	100	



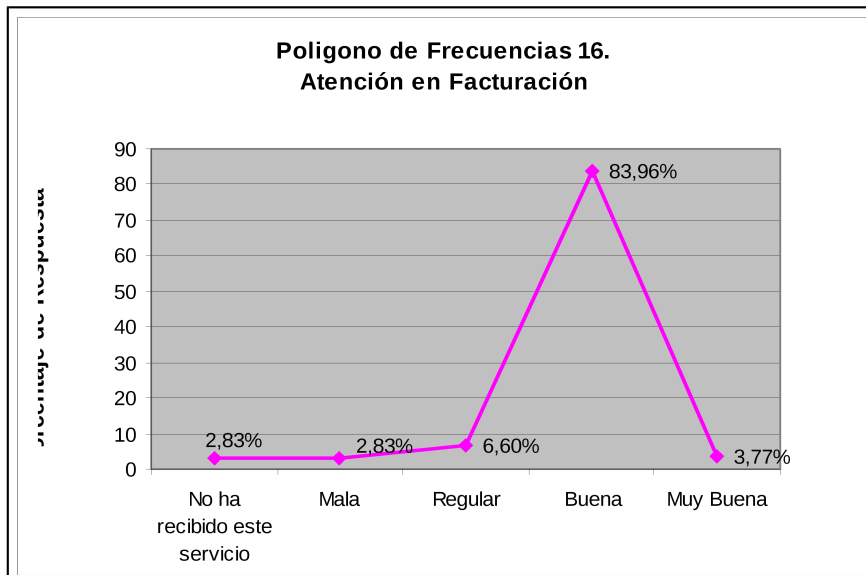
Del total encuestados, el 26,42% no ha utilizado los servicios de estadística, mientras que el 73,58% es decir, 78 personas si han empleado este servicio; de estos clientes el 60,83% opinan que la atención en esta dependencia es buena, el 4,72% que es mala y el 0,94% que es muy mala.

O. Facturación

Tabla de Frecuencia 41. Atención en Facturación

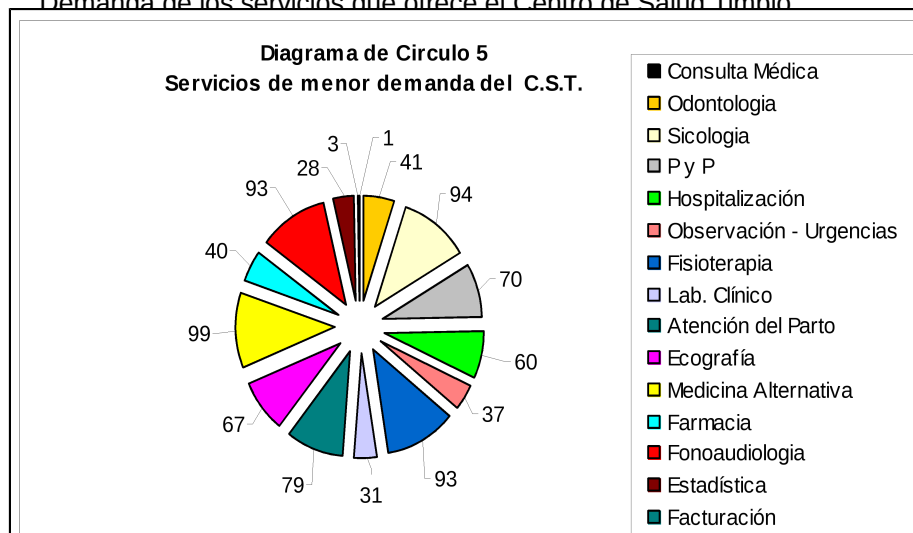
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	No ha recibido este servicio	3	2,83	2,83	2,83
	Mala	3	2,83	2,83	5,66
	Regular	7	6,60	6,60	12,26
	Buena	89	83,96	83,96	96,23
	Muy Buena	4	3,77	3,77	100,00
	Total	106	100	100	



Del total de encuestados, el 2,83% no ha utilizado los servicios de facturación, mientras que el resto de clientes encuestados (103 personas), si han recibido este servicio, estos clientes califican la atención recibida en esta dependencia de la siguiente manera: el 83,93% como buena, el 6,60% como regular, el 3,77% como muy buena y el 2,83% como mala.

Demanda de los servicios que ofrece el Centro de Salud Timbio



El diagrama anterior muestra el comportamiento de la demanda de los servicios que ofrece el C.S.T, en este se visualiza que el servicio menos empleado por los clientes externos es medic. alternativa, ya que 99 de los encuestados manifestaron que no han recibido este servicio; seguido de psicología con 94 personas; fisioterapia y fonoaudiología con 93 personas cada uno. La baja demanda de los dos últimos servicios se debe a que su oferta no es constante porque el personal médico encargado de prestarlos se vincula al C.S.T, por medio de acuerdos académicos en donde se establece prestar este servicio por periodos semestrales, lo que se valida como requisito de grado.

Seguidamente los servicios con menor demanda en su respectivo orden son: atención del parto, PyP, ecografía, hospitalización, odontología, farmacia, observación-urgencias, laboratorio clínico, estadística, facturación y consulta medica externa.

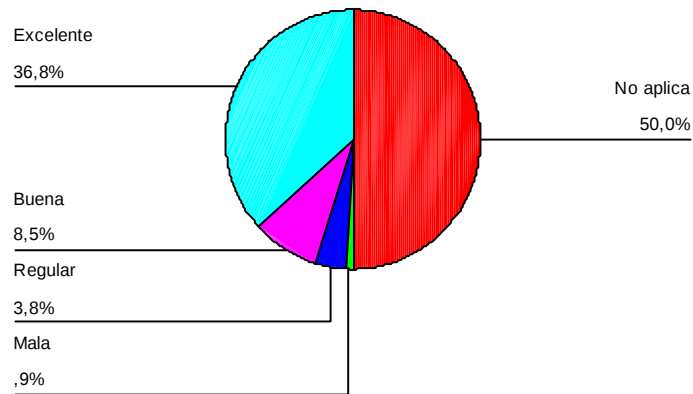
Pregunta 11. Calificación de la atención por parte del personal administrativo del Centro de Salud Timbio.

Tabla de Frecuencia 42. Atención por parte del Director del C.S.T.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No aplica	53	50	50	50
	Mala	1	0,94	0,94	50,94
	Regular	4	3,77	3,77	54,72
	Buena	9	8,49	8,49	63,21
	Excelente	39	36,79	36,79	100,00
	Total	106	100	100	

Diagrama de Circulo 6.

Atencion brindada por el Director del C.S.T

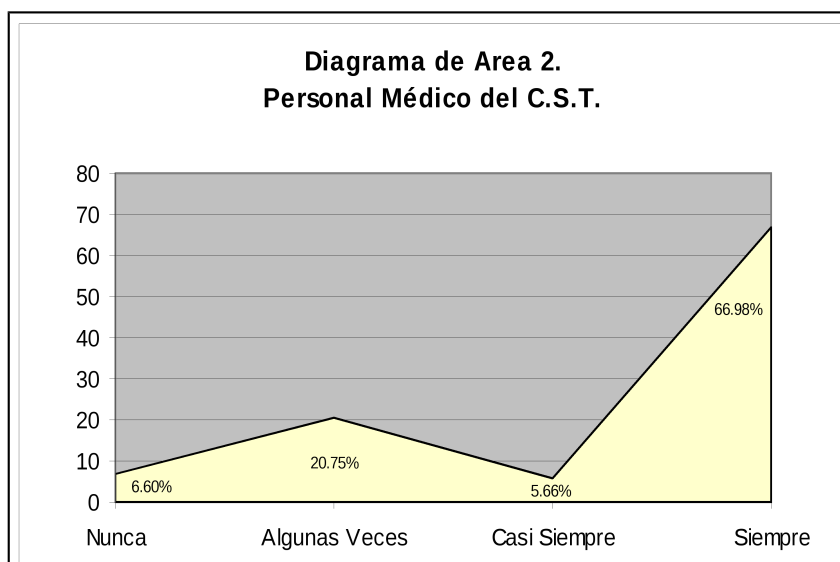


De los 106 encuestados, 53 personas manifestaron que no han necesitado dirigirse al Director del C.S.T, estos se encuentran agrupados bajo la categoría no aplica con un 50,8%. Del resto de encuestados, es decir, 53 personas que han solicitado los servicios del Director, el 36,8% califica la atención brindada como excelente; el 8,5% como buena; 3,8% como regular y el 0,9% como mala. Además en la encuesta también se calificó la atención brindada por parte del Subdirector del Centro de Salud ante este aspecto los encuestados manifiestan que se les dificulta calificar la atención que brinda. Esta situación se presenta porque el Subdirector debe encargarse de desempeñar funciones administrativas de carácter interno. Sin embargo, solo 6 personas calificaron la atención brindada por el Subdirector como buena.

Pregunta N° 12. Personal Médico

Tabla de Frecuencia 43. El personal Médico explica con claridad el tratamiento que debe seguir el cliente

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumul. Percent
Valid	Nunca	7	6,60	6,60	6,60
	Algunas Veces	22	20,75	20,75	27,36
	Casi Siempre	6	5,66	5,66	33,02
	Siempre	71	66,98	66,98	100,00
	Total	106	100	100	



El 66,98% de los encuestados, manifiestan que el personal médico del C.S.T, siempre le explica con claridad el tratamiento que debe seguir para tratar su enfermedad, el 20,75% opina que lo hace algunas veces, el 5,66% que es casi siempre y el 6,50% que nunca lo realiza.

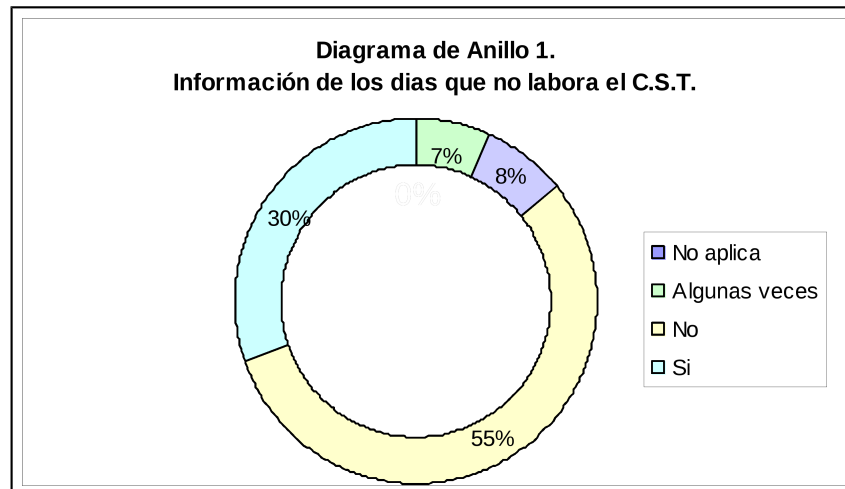
Además, los encuestados que no han recibido explicación por parte del personal médico, argumentan como causas de ello: los médicos atienden llamadas telefónicas

y/o comen durante el tiempo de consulta.

Pregunta N° 13. Información de los días en que no labora el Centro de Salud Timbio

Tabla de Frecuencia 44. Se informa al cliente los días en que el C.S.T. no prestará sus servicios

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No aplica	7	6,60	6,60	6,60
	Algunas veces	8	7,55	7,55	14,15
	No	59	55,66	55,66	69,81
	Si	32	30,19	30,19	100,00
	Total	106	100	100	

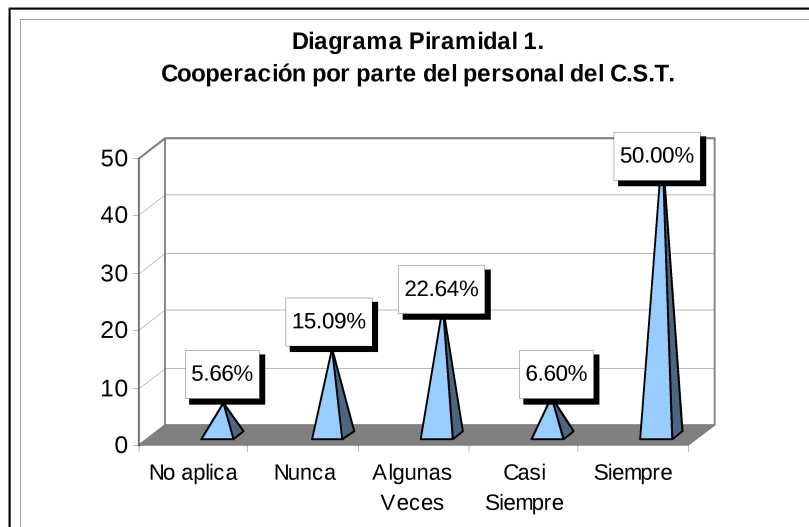


De los 106 encuestados, el 55% manifiesta que no se entera de los días en que el C.S.T. no prestará normalmente sus servicios debido a que no se buscan los medios efectivos que comuniquen cualquier eventualidad en este aspecto. Mientras que el 37% de los encuestados si reciben dicha información; el 8% de los encuestados agrupados en la categoría no aplica manifiestan que siempre que vienen al C.S.T. encuentran que este opera normalmente.

Pregunta N° 14. Cooperación por parte del personal del Centro de Salud Timbio

Tabla de Frecuencia 45. El cliente eterno recibe ayuda de los empleados del C.S.T cuando presenta algún problema

	Respuesta	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No aplica	6	5,66	5,66	5,66
	Nunca	16	15,09	15,09	20,75
	Algunas Veces	24	22,64	22,64	43,40
	Casi Siempre	7	6,60	6,60	50
	Siempre	53	50	50	100
	Total	106	100	100	

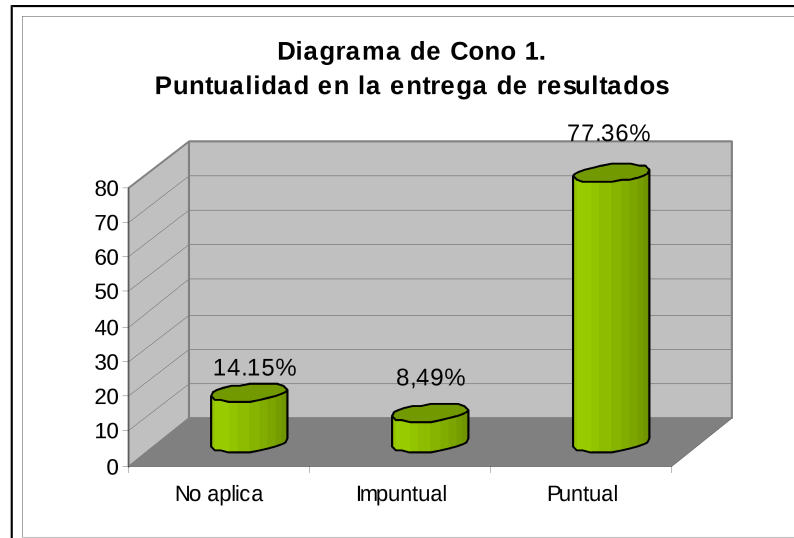


A la pregunta: ¿si usted presenta algún problema al momento de acceder a los servicios que presta el C.S.T, encuentra algún empleado que le ayude a solucionarlo?, el 50% del total de encuestados respondió que siempre; el 22,64% que algunas veces, el 15,09% que nunca el 6,60% que casi siempre y el 5,66% que respondió no aplica, manifiesta que nunca han presentado algún inconveniente.

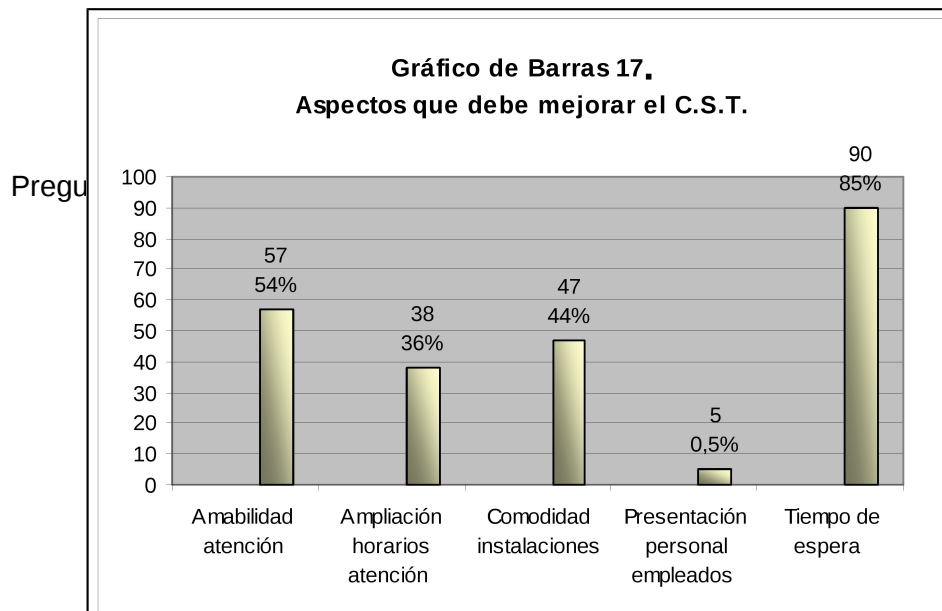
Pregunta N° 15. Puntualidad en la entrega de resultados

Tabla de Frecuencia 46. Puntualidad e impuntualidad al entregar los resultados

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No aplica	15	14,15	14,15	14,15
	Impuntual	9	8,49	8,49	22,64
	Puntual	82	77,36	77,36	100,00
	Total	106	100	100	



La entrega de resultados de los diferentes exámenes que se realizan en el C.S.T, según los 106 encuestados es puntual con un 77,36% de respuesta. El porcentaje de 14,15% correspondiente a no aplica obedece a que los clientes no se han realizado ningún tipo de examen en esta Institución.



Del total de encuestados (106 clientes), 90 de ellos representados en un 85% manifiestan que el primer aspecto a mejorar es el tiempo que espera el cliente para ser atendido; 57 clientes, es decir, 54 % respondió que se debe mejorar la amabilidad en la atención por parte del personal médico (47 clientes), el 44% afirma que se debe mejorar la comodidad en las instalaciones, el 36% contestaron que los horarios de atención deben ampliarse hasta las horas de la tarde y tan solo el 0,5% es decir 5 personas opina que se debe mejorar la presentación personal de los empleados.

Nota: En esta pregunta los clientes tenían la opción de escoger uno o mas aspectos a mejorar por lo tanto, la frecuencia de respuesta es mayor que los 106 encuestados.

Pregunta N° 17. Nivel de satisfacción con el servicio que ofrece el Centro de Salud Timbio

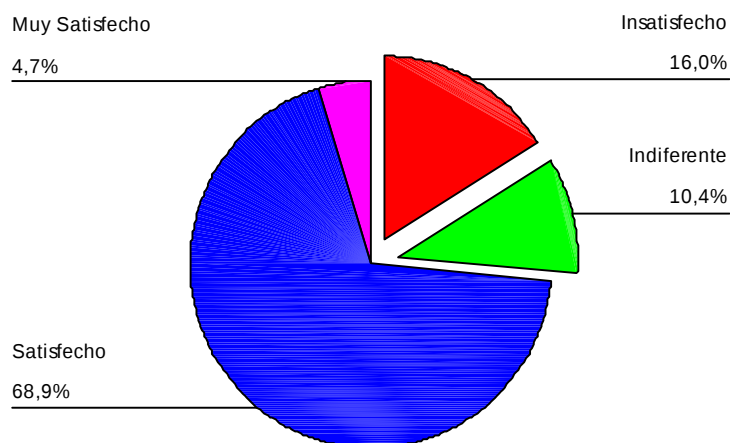
Tabla de Frecuencia 47. Nivel de satisfacción del cliente con el servicio que le ofrece el C.S.T.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	Insatisfecho	17	16,04	16,04	16,04
	Indiferente	11	10,38	10,38	26,42
	Satisfecho	73	68,87	68,87	95,28
	Muy Satisfecho	5	4,72	4,72	100,00
	Total	106	100	100	

Diagrama de Circulo 7.

Nivel de satisfacción con el C.S.T.



El 68,9% de los encuestados se sienten satisfechos con el servicio que en general ofrece el C.S.T, el 4,7% se encuentra muy satisfecho; mientras que el 16% se encuentra insatisfecho y el 10,4% es indiferente ante este aspecto.

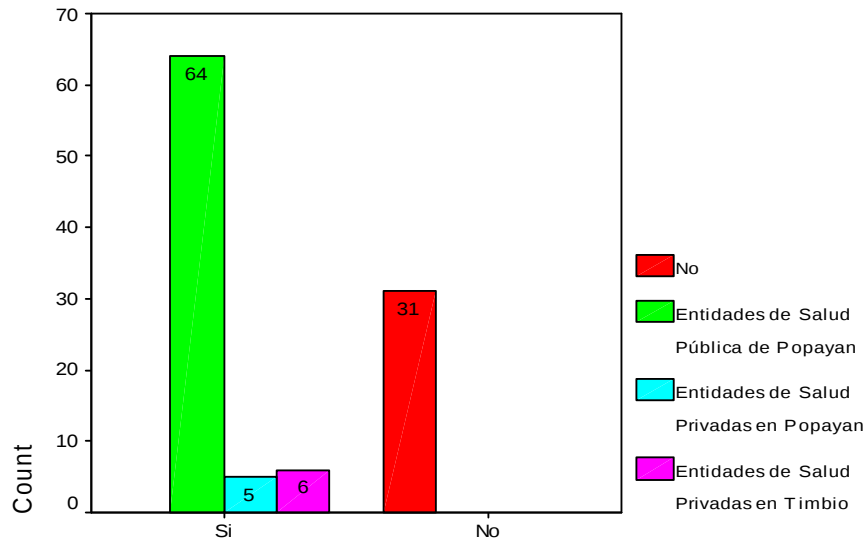
Pregunta N° 18. Evaluación de la atención que reciben los clientes externos en otras Instituciones de Salud.

Tabla de Frecuencia 48. Atención del cliente en otras Instituciones de Salud /Cuales

		En donde?				Total
		Ent. de Salud Publica de Popayán	Ent.Salud Privada de Popayán	Ent. Salud Privadas de Timbio		
El cliente ha sido atendido en otros lugares	Si		64	5	6	75
	No	31				31

Total		31	64	5	6	106
-------	--	----	----	---	---	-----

Gráfico de Barras 18. Atención del cliente en otras Instituciones de Salud



El cliente ha sido atendido en otros Centros de Salud

Del total de encuestados, 75 personas representadas en un 70,75% han sido atendidas en otras instituciones de salud, de estas el 85,3%, es decir 64 personas fueron atendidas en entidades de salud publicas ubicadas en Popayán; el 6,66% (5 personas) fueron atendidas en entidades de salud privadas en Popayán; y el 8%, es decir 6 personas recibieron servicios de entidades de salud privadas en Timbio. Mientras que el 29,24% no han recibido servicios en otras instituciones de salud.

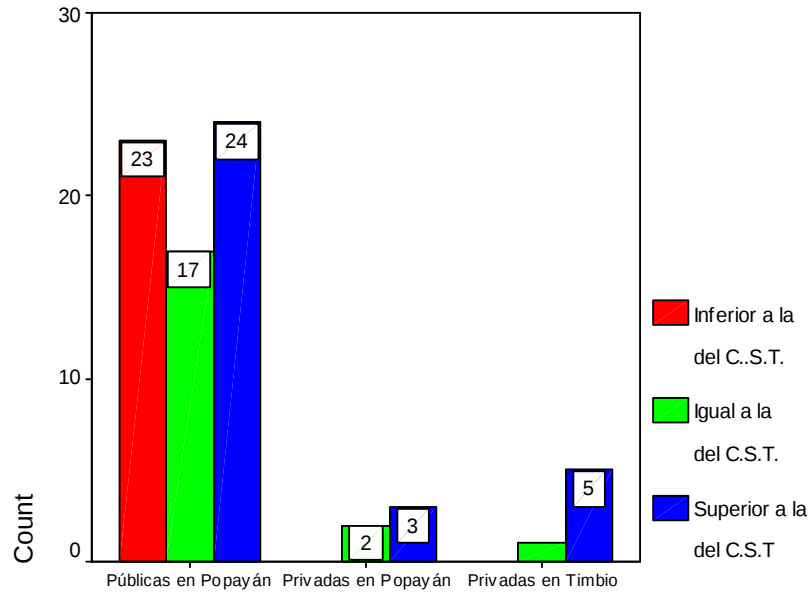
Pregunta N° 19. Comparativo entre la atención que ofrece el Centro de Salud Timbio / Otras Instituciones de Salud.

Tabla de Frecuencia 49. Comparativo entre la atención que ofrece el Centro de Salud Timbio / Otras Instituciones de Salud.

Cuales entidades de Salud?		Evaluación de la atención recibida			Total
		Inferior	Igual	Superior	
Publicas en Popayán					
		23	17	24	64
Privadas en					

	Popayán		2	3	5
	Privadas en Timbio		1	5	6
Total		23	20	32	75

Gráfico de Barras 19. Comparativo entre la atención que ofrece el Centro de Salud Timbio / Otras Instituciones de Salud.



En cuales Centros de Salud ha sido atendido en cliente externo

El comparativo de la atención que ofrece el C.S.T Vs la que ofrecen otras instituciones de salud dio como resultado:

En Instituciones de salud pública de Popayán, 24 personas califican la atención que recibieron como superior; 23 personas como inferior y 17 personas como igual a la recibida en el C.S.T.

En instituciones de salud privadas de Popayán, 3 personas califican la atención que recibieron como superior y 2 personas como igual a la recibida en el C.S.T.

En instituciones de salud privadas de Timbio, 5 personas califican la atención como superior y 1 la califica como igual a la recibida en el C.S.T.

Pregunta N° 20. Índice de Brigadas de Salud

Tabla de Frecuencia 50. Atención recibida en Brigadas: Consulta Externa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Buena	26	24,53	96,30	96,30
	Muy Buena	1	0,94	3,70	100,00
	Total	27	25,47	100,00	
Missing	System	79	74,53		
Total		106	100		

Tabla de Frecuencia 51. Atención recibida en Brigadas: Vacunación

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumul. Percent
Valid	Buena	33	31,13	97,06	97,06
	Muy Buena	1	0,94	2,94	100,00
	Total	34	32,08	100,00	
Missing	System	72	67,92		
Total		106	100		

Tabla de Frecuencia 52. Atención recibida en Brigadas: Odontología

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumul. Percent
Valid	Mala	1	0,94	4	4
	Regular	2	1,89	8	12
	Buena	21	19,81	84	96
	Muy Buena	1	0,94	4	100
	Total	25	23,58	100	
Missing	System	81	76,42		
Total		106	100		

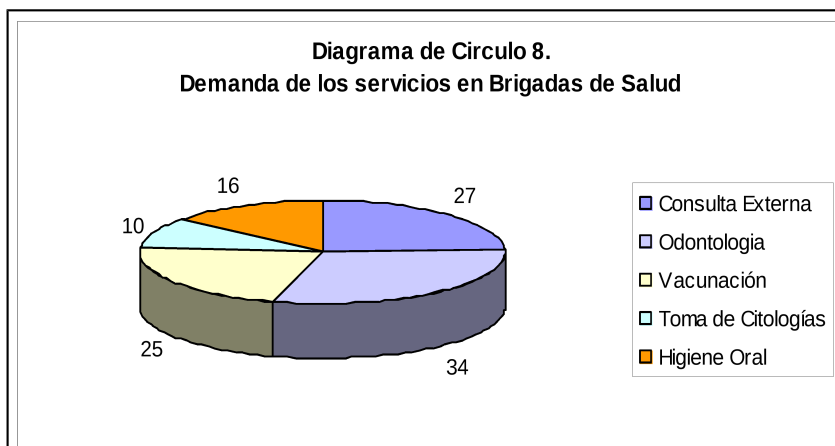
Tabla de Frecuencia 53. Atención recibida en Brigadas: Toma de citologías

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumul Percent
Valid	Buena	10	9,43	100	100
Missing	System	96	90,57		

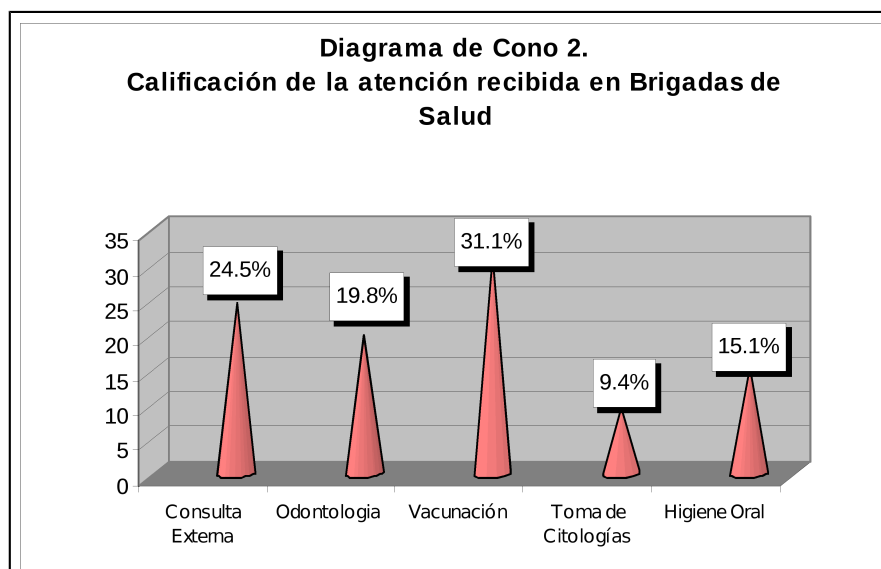
Total		106	100		
-------	--	-----	-----	--	--

Tabla de Frecuencia 54. Atención recibida en Brigadas:Higiene Oral

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumul Percent
Valid	Buena	16	15,09	100	100
Missing	System	90	84,91		
Total		106	100		



En el gráfico se observa que el servicio mas demandado en las Brigadas de Salud, es el de Odontología seguido por consulta externa, vacunación, higiene oral y toma de citologías.



El anterior diagrama representa todos los servicios que se ofrecen en las Brigadas de Salud y la calificación de la atención que se brinda en cada uno de ellos.

Los clientes de forma general opinan que todos estos servicios tienen una calificación buena. La calificación detallada de cada uno de los servicios bajo los criterios de muy buena, regular, mala y muy mala; se observan en las tablas de frecuencias 50, 51, 52, 53, y 54 respectivamente.

Anexo 3. Análisis General Encuesta Cliente Externo de Servicios Médicos

Pregunta 1. ESTADO DE LAS SALAS DE ESPERA

Tabla 1.1. Amplitud

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
Muy Mala	0	0	0%	0,00
Mala	3	2,83	25%	0,71
Regular	29	27,36	50%	13,68
Buena	71	66,98	75%	50,24
Muy Buena	3	2,83	100%	2,83
TOTAL	106	100		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				67,45%

Tabla 2.1. Iluminación

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
Muy mala	0	0,00	0%	0,00
Mala	1	0,94	25%	0,24
Regular	3	2,83	50%	1,42
Buena	99	93,40	75%	70,05
Muy Buena	3	2,83	100%	2,83
Total	106	100		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				74,53%

Tabla 1.3. Aireación

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
Muy Mala	1	0,94	0%	0,00
Mala	6	5,66	25%	1,42
Regular	29	27,36	50%	13,68
Buena	69	65,09	75%	48,82
Muy Buena	1	0,94	100%	0,94
Total	106	100		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				64,86%

Tabla 1.4. Suficiencia de muebles

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
Muy Mala	0	0,00	0%	0,00
Malo	24	22,64	25%	5,66
Regular	36	34,00	50%	17,00
Bueno	46	43,40	75%	32,55
Muy Bueno	0	0	100%	0,00
Total	106	100		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				55,21%

Tabla 1.5. Comodidad en los muebles

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
Muy Mala	2	1,89	0%	0,00
Mala	8	7,55	25%	1,89
Regular	37	34,91	50%	17,45
Buena	59	55,66	75%	41,75
Muy Buena	0	0	100%	0,00
Total	106	100		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				61,08%

Tabla 1.6. Decoración interna

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
Muy Mala	0	0,00	0%	0,00
Mala	2	1,89	25%	0,47
Regular	28	26,42	50%	13,21
Buena	76	71,70	75%	53,77
Muy Buena	0	0	100%	0,00
Total	106	100		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				67,45%

Tabla 1.7. Aseo

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
Muy Mala	1	0,94	0%	0,00
Mala	1	0,94	25%	0,24
Regular	14	13,21	50%	6,60
Buena	90	84,91	75%	63,68
Muy Buena	0	0	100%	0,00
Total	106	100		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				70,52%

**Tabla 1.8. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO
CON EL ESTADO DE LAS SALAS DE ESPERA**

Aspectos	Porcentaje de Satis. Aspecto
Amplitud	67,45
Iluminación	74,53
Aireación	64,86
Suficiencia de muebles	55,21
Comodidad en los muebles	61,08
Decoración interna	67,45
Aseo	70,52
SATISFACCIÓN DE LA PREGUNTA	65,87%

PREGUNTA 2. Estado de los Consultorios

Tabla 2.1. Tamaño

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
Muy Mala	0	0,00	0%	0,00
Mala	2	1,89	25%	0,47
Regular	10	9,43	50%	4,72
Buena	92	86,79	75%	65,09
Muy Buena	2	1,89	100%	1,89
Total	106	100		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				72,17%

Tabla 2.2. Iluminación

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
-----------	------------	-----------------------	-----------------------	----------

Muy Mala	0	0,00	0%	0,00
Mala	0	0,00	25%	0,00
Regular	3	3	50%	1,50
Buena	102	96,23	75%	72,17
Muy Buena	1	0,94	100%	0,94
Total	106	100		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				74,61%

Tabla 2.3. Aireación

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
Muy Mala	0	0,00	0%	0,00
Mala	1	1	25%	0,25
Regular	12	11,32	50%	5,66
Buena	93	87,74	75%	65,80
Muy Buena	0	0	100%	0,00
Total	106	100		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				71,71%

Tabla 2.4. Comodidad de los muebles

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
Muy Mala	0	0,00	0%	0,00
Mala	2	1,89	25%	0,47
Regular	17	16,04	50%	8,02
Buena	87	82,08	75%	61,56
Muy Buena	0	0	100%	0,00
Total	106	100		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				70,05%

Tabla 2.5. Decoración interna

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
Muy Mala	0	0,00	0%	0,00
Mala	2	2	25%	0,50
Regular	26	24,53	50%	12,26
Buena	78	73,58	75%	55,19
Muy Buena	0	0	100%	0,00
Total	106	100		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				67,95%

Tabla 2.6. Aseo

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
-----------	------------	-----------------------	-----------------------	----------

Muy Mala	0	0,00	0%	0,00
Mala	0	0	25%	0,00
Regular	8	7,55	50%	3,77
Buena	98	92,45	75%	69,34
Muy Buena	0	0	100%	0,00
Total	106	100		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				73,11%

**Tabla 2.7. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO
CON EL ESTADO DE LOS CONSULTORIOS**

Aspectos	Porcentaje de Satis. Aspecto
Tamaño	72,17
Iluminación	74,61
Aireación	71,71
Comodidad en los muebles	70,05
Decoración interna	67,95
Aseo	73,11
SATISFACCIÓN DE LA PREGUNTA	71,60%

PREGUNTA 3. SEÑALIZACION

Tabla 3.1.

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
No aplica	2	1,89	0%	0
Muy Mala	1	0,94	20%	0,188
Mala	4	3,77	40%	1,508
Regular	33	31,13	60%	18,678
Buena	62	58,50	80%	46,8
Muy Buena	4	3,77	100%	3,77
TOTAL	106	100,00		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DE LA PREGUNTA				70,94%

PREGUNTA 4. INFORMACIÓN CARTELERAS Y AVISOS

Tabla 4.1.

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
No aplica	13	12,26	0%	0
Muy Mala	0	0	20%	0
Mala	1	0,94	40%	0,38
Regular	7	6,60	60%	3,96
Buena	76	71,70	80%	57,36
Muy Buena	9	8,49	100%	8,49
TOTAL	106	100		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DE LA PREGUNTA				70,19%

PREGUNTA 5. ATENCIÓN EN LA OFICINA DE SERVICIO AL CLIENTE

Tabla 5.1.

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
No aplica	63	59,43	0%	0
Muy Mala	0	0	20%	0
Mala	0	0	40%	0
Regular	1	0,94	60%	0,57
Buena	21	19,81	80%	15,85
Muy Buena	21	19,81	100%	19,81
TOTAL	106	100		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DE LA PREGUNTA				36,23%

PREGUNTA 6. ESTADO DE LAS UNIDADES SANITARIAS DEL C.S.T.

TABLA 6.1. DOTACIÓN DE PAPEL HIGIÉNICO

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
No aplica	20	18,87	0%	0
Muy Mala	29	27,36	20%	5,47
Mala	43	40,57	40%	16,23
Regular	6	5,66	60%	3,40
Buena	8	7,55	80%	6,04
Muy Buena	0	0	100%	0
TOTAL	106	100		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				31,13%

Tabla 6.2. Dotación toallas de papel

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de	Porcentaje de	Subtotal
-----------	------------	---------------	---------------	----------

		Respues	Satisf.	
No aplica	21	21	0%	0
Muy Mala	30	28,30	20%	5,66
Mala	50	47,17	40%	18,87
Regular	2	1,89	60%	1,13
Buena	3	2,83	80%	2,26
Muy Buena	0	0	100%	0
TOTAL	106	100		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				27,92%

Tabla 6.3 Dotación de Jabón

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
No aplica	22	22	0%	0
Muy Mala	28	26,42	20%	5,28
Mala	52	49,06	40%	19,62
Regular	2	1,89	60%	1,13
Buena	2	1,89	80%	1,51
Muy Buena	0	0	100%	0
TOTAL	106	100		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				27,55%

Tabla 6.4 Aseo

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
No aplica	21	19,81	0%	0
Muy Mala	5	4,72	20%	0,94
Mala	6	5,66	40%	2,26
Regular	40	37,74	60%	22,64
Buena	34	32,08	80%	25,66
Muy Buena	0	0	100%	0
TOTAL	106	100		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				51,51%

Tabla 6.5. Iluminación

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
No aplica	21	19,81	0%	0
Muy Mala	4	3,77	20%	0,75
Mala	16	15,09	40%	6,04
Regular	15	14,15	60%	8,49
Buena	50	47,17	80%	37,74
Muy Buena	0	0	100%	0
TOTAL	106	100		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				53,02%

**Tabla 6.6. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO
CON LA DOTACION DE LAS UNIDADES**

SANITARIAS

Aspectos	Porcentaje de Satis. Aspecto
Papel higiénico	31,13
Toallas de papel	27,92
Jabón	27,55
Aseo	51,51
Iluminación	53,02
SATISFACCIÓN DE LA PREGUNTA	38,23%

PREGUNTA 7. CALIFICACION DEL ESTADO DE LOS VEHICULOS USADOS EN REMISION

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
Excelente	16	34,00	100%	34
Bueno	30	6,25	75%	4,69
Regular	2	4,16	50%	2,08
Malo	0	0,00	25%	0
No lo utiliza	58	55,59	0%	0
TOTAL	106	100,00		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DE LA PREGUNTA				40,77%

PREGUNTA 8. RESPETO DEL ORDEN DE LLEGADA AL MOMENTO DE REPARTIR FICHAS

Tabla 8.1.

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
Si	64	60,38	100%	60,38
No	42	39,62	0%	0
Total	106	100,00		0
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DE LA PREGUNTA				60,38%

PREGUNTA 9 .CONOCIMIENTO DE LOS TRAMITES QUE DEBE REALIZAR EL C.E. PARA ACCEDER A LOS SERVICIOS

Tabla 9.1.

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
Totalmente	71	67,91	100%	67,91
Parcialmente	25	23,60	50%	11,8
No los conoce	10	8,49	0%	0
TOTAL	106	100,00		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DE LA PREGUNTA				79,71%

PREGUNTA 10. ATENCIÓN RECIBIDA EN LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL C.S.T.

Tabla 10.1. Consulta Medica

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
No aplica	3	2,8	0%	0
Muy Mala	1	0,94	20%	0,19
Mala	1	0,94	40%	0,38
Regular	7	6,60	60%	3,96
Buena	88	83,02	80%	66,42
Muy Buena	6	5,66	100%	5,66
TOTAL	106	100		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				76,60%

Tabla 10.2. Odontología

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
No aplica	42	39,6	0%	0
Muy Mala	1	0,94	20%	0,19
Mala	1	0,94	40%	0,38
Regular	5	4,72	60%	2,83
Buena	56	52,83	80%	42,26
Muy Buena	1	0,94	100%	0,94
TOTAL	106	100		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				46,60%

Tabla 10.3. Sicología

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
No aplica	94	88,68	0%	0

Muy Mala	0	0	20%	0
Mala	0	0	40%	0
Regular	0	0	60%	0
Buena	11	10,38	80%	8,30
Muy Buena	1	0,94	100%	0,94
TOTAL	106	100		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				9,25%

Tabla 10.4. P y P

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
No aplica	70	66,04	0%	0
Muy Mala	0	0	20%	0
Mala	0	0	40%	0
Regular	2	1,89	60%	1,13
Buena	32	30,19	80%	24,15
Muy Buena	2	1,89	100%	1,89
TOTAL	106	100		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				27,17%

Tabla 10.5. Hospitalización

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
No aplica	60	56,60	0%	0
Muy Mala	0	0	20%	0
Mala	0	0	40%	0
Regular	5	4,72	60%	2,83
Buena	39	36,79	80%	29,43
Muy Buena	2	1,89	100%	1,89
TOTAL	106	100		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				34,15%

Tabla 10.6. Observación - Urgencias

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
No aplica	38	35,8	0%	0
Muy Mala	0	0	20%	0
Mala	2	1,89	40%	0,75
Regular	13	12,26	60%	7,36
Buena	52	49,06	80%	39,25
Muy Buena	1	0,94	100%	0,94
TOTAL	106	100		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				48,30%

Tabla 10.7. Fisioterapia

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
No aplica	93	87,74	0%	0

Muy Mala	0	0	20%	0
Mala	0	0	40%	0
Regular	1	0,94	60%	0,57
Buena	8	7,55	80%	6,04
Muy Buena	4	3,77	100%	3,77
TOTAL	106	100		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				10,38%

Tabla 10.8. Laboratorio Clínico

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
No aplica	31	29,25	0%	0
Muy Mala	0	0	20%	0
Mala	1	0,94	40%	0,38
Regular	4	3,77	60%	2,26
Buena	68	64,15	80%	51,32
Muy Buena	2	1,89	100%	1,89
TOTAL	106	100		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				55,85%

Tabla 10.9. Atención del parto

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
No aplica	79	74,53	0%	0
Muy Mala	0	0	20%	0
Mala	1	0,94	40%	0,38
Regular	1	0,94	60%	0,57
Buena	3	2,83	80%	2,26
Muy Buena	22	20,75	100%	20,75
TOTAL	106	100		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				23,96%

Tabla 10.10. Ecografía

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
No aplica	67	63,2	0%	0
Muy Mala	0	0	20%	0
Mala	2	1,89	40%	0,75
Regular	3	2,83	60%	1,70
Buena	33	31,13	80%	24,91
Muy Buena	1	0,94	100%	0,94
TOTAL	106	100		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				28,30%

Tabla 10.11. Medicina Alternativa

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
No aplica	99	93,4	0%	0
Muy Mala	0	0	20%	0
Mala	0	0	40%	0

Regular	0	0,00	60%	0
Buena	7	6,60	80%	5,28
Muy Buena	0	0	100%	0
TOTAL	106	100		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				5,28%

Tabla 10.12. Farmacia

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
No aplica	40	37,74	0%	0
Muy Mala	0	0	20%	0
Mala	3	2,83	40%	1,13
Regular	3	2,83	60%	1,70
Buena	57	53,77	80%	43,02
Muy Buena	3	2,83	100%	2,83
TOTAL	106	100		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				48,68%

Tabla 10.13. Fonoaudiología

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
No aplica	93	87,74	0%	0
Muy Mala	0	0	20%	0
Mala	0	0	40%	0
Regular	0	0	60%	0
Buena	12	11,32	80%	9,06
Muy Buena	1	0,94	100%	0,94
TOTAL	106	100		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				10,00%

Tabla 10.14. Estadística

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
No aplica	28	26,42	0%	0
Muy Mala	1	0,94	20%	0,19
Mala	5	4,72	40%	1,89
Regular	5	4,72	60%	2,83
Buena	64	60,38	80%	48,30
Muy Buena	3	2,83	100%	2,83
TOTAL	106	100		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				56,04%

Tabla 10.15. Facturación

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
No aplica	3	2,83	0%	0
Muy Mala	0	0	20%	0
Mala	3	2,83	40%	1,13

Regular	7	6,60	60%	3,96
Buena	89	83,96	80%	67,17
Muy Buena	4	3,77	100%	3,77
TOTAL	106	100		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				76,04%

**Tabla 10.16. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO
CON LA ATENCIÓN QUE RECIBE DE LOS SERVICIOS DEL C.S.T.**

Servicios	Porcentaje de Satis. Aspecto
Consulta medica	76,6
Odontología	46,6
Sicología	9,25
P y P	27,17
Hospitalización	34,15
Observación - Urgencias	48,30
Fisioterapia	10,38
Lab. Clínico	55,85
Atención del parto	23,96
Ecografía	28,3
Medicina alternativa	5,28
Farmacia	48,6
Fonoaudiología	10
Estadística	56,04
Facturación	76,04
SATISFACCIÓN CON LA PREGUNTA	37,10%

PREGUNTA 11. SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN POR PARTE DEL DIRECTOR DEL C.S.T.

Tabla 11.1.

Crterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
----------	------------	-----------------------	-----------------------	----------

No aplica	53	50	0%	0
Mala	1	0,94	25%	0,24
Regular	4	3,77	50%	1,89
Buena	9	8,49	75%	6,37
Excelente	39	36,79	100%	36,79
TOTAL	106	100		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DE LA PREGUNTA				45,28%

PREGUNTA 12. SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL MEDICO DEL C.S.T.

Tabla 12.1.

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
Nunca	7	6,60	0%	0
Algunas veces	22	20,75	33%	6,92
Casi siempre	6	5,66	67%	3,77
Siempre	71	66,98	100%	66,98
TOTAL	106	100		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DE LA PREGUNTA				77,67%

PREGUNTA 13. SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN QUE OFRECE EL C.S.T. DE LOS DÍAS EN QUE NO LABORA

Tabla 13.1.

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
Si	32	30,18	100%	30,18
No	59	55,66	67%	37,29
Algunas veces	8	7,56	33%	2,49
No aplica	7	6,60	0%	0
TOTAL	106	100,00		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DE LA PREGUNTA				69,97%

PREGUNTA 14. SATISFACCIÓN LA COLABORACIÓN QUE RECIBE EL CLIENTE EXTERNO POR PARTE DE LOS EMPLEADOS DEL C.S.T

Tabla 14.1.

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
Siempre	53	50,00	100%	50
Casi siempre	7	6,60	75%	4,95

Algunas veces	24	22,64	50%	11,32
Nunca	16	15,09	25%	3,7725
No aplica	6	5,67	0%	0
TOTAL	106	100,00		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DE LA PREGUNTA				70,04%

PREGUNTA 15. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE CON LA ENTREGA DE RESULTADOS

Tabla 15.1.

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
Puntual	82	77,36	100%	77,36
Impuntual	9	8,49	50%	4,245
No aplica	15	14,15	0%	0
TOTAL	106	100,00		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DE LA PREGUNTA				81,61%

PREGUNTA 17. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO CON EL SERVICIO QUE EN . GENERAL RECIBE DEL C.S.T.

Tabla 16.1

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
Muy insatisfecho	0	0,00	100%	0
Insatisfecho	17	16,04	75%	12,03
Indiferente	11	10,38	50%	5,19
satisfecho	73	68,87	25%	17,22
Muy satisfecho	5	4,72	0%	0
TOTAL	106	100,00		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DE LA PREGUNTA				34,43%

PREGUNTA 19. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO CON EL SERVICIO QUE HA RECIBIDO DE OTRAS INSTITUCIONES DE SALUD / LA RECIBIDA EN EL C.S.T.

Tabla 17.

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
Superior	32	30,19	100%	30,19
Igual	20	18,87	67%	12,64
Inferior	23	21,70	33%	7,161

No ha recibido	31	29,24	0%	0
TOTAL	106	100,00		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DE LA PREGUNTA				49,99%

PREGUNTA 20. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO CON EL SERVICIO DE BRIGADAS DE SALUD

Tabla 18.1. Servicio de Consulta Externa

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
Muy Buena	1	0,94	100%	0,94
Buena	26	24,54	80%	19,632
Regular	0	0,00	60%	0
Mala	0	0,00	40%	0
Muy Mala	0	0,00	20%	0
No ha recibido	79	74,52	0%	0
TOTAL	106	100,00		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				20,57%

Tabla 18.2. Servicio de Odontología

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
Muy Buena	1	0,94	100%	0,94
Buena	21	19,81	80%	15,848
Regular	2	1,89	60%	1,134
Mala	1	0,94	40%	0,376
Muy Mala	0	0,00	20%	0
No ha recibido	81	76,42	0%	0
TOTAL	106	100,00		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				18,30%

Tabla 18.3. Servicio de Vacunación

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
Muy Buena	1	0,94	100%	0,94
Buena	33	31,14	80%	24,912
Regular	0	0,00	60%	0
Mala	0	0,00	40%	0
Muy Mala	0	0,00	20%	0
No ha recibido	72	67,92	0%	0
TOTAL	106	100,00		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				25,85%

Tabla 18.4. Servicio de Toma de Citologías

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
Muy Buena	0	0,00	100%	0
Buena	10	9,43	80%	7,544
Regular	0	0,00	60%	0
Mala	0	0,00	40%	0
Muy Mala	0	0,00	20%	0
No ha recibido	96	90,57	0%	0
TOTAL	106	100,00		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				7,54%

Tabla 18.5. Servicio de Higiene Oral

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
Muy Buena	0	0,00	100%	0
Buena	16	15,09	80%	12,072
Regular	0	0,00	60%	0
Mala	0	0,00	40%	0
Muy Mala	0	0,00	20%	0
No ha recibido	90	84,91	0%	0
TOTAL	106	100,00		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				12,07%

TABLA 18.6.
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO
CON LA ATENCIÓN QUE RECIBE EN LAS BRIGADAS DE SALUD

Servicios	Porcentaje de Satis. Aspecto
Consulta externa	20,57
Odontología	18,3
Vacunación	25,85
Toma de Citologías	7,54
Higiene Oral	12,07
SATISFACCIÓN CON LA PREGUNTA	16,87%

Anexo 4.

CENTRO DE SALUD TIMBÍO E.S.E

UNIVERSIDAD DEL CAUCA

ENCUESTA CLIENTE INTERNO

N° de Encuesta: _____

Fecha: _____

DATOS DEL ENCUESTADO:

ÁREA DE TRABAJO: _____

1. Cómo califica Usted a su Jefe Inmediato, en cuanto a:

Criterios	Muy	Bueno	Regular	Malo	Muy
	Bueno				Malo
A. Habilidad para trabajar en equipo	_____	_____	_____	_____	_____
B. Habilidad para comunicarse	_____	_____	_____	_____	_____
C. Habilidad para delegar funciones	_____	_____	_____	_____	_____
D. Respeto por las personas	_____	_____	_____	_____	_____
E. Habilidad para solucionar conflictos	_____	_____	_____	_____	_____
F. Objetividad al evaluar el desempeño de sus colaboradores	_____	_____	_____	_____	_____
G. Calidad de su trabajo	_____	_____	_____	_____	_____
H. Habilidad para tomar decisiones	_____	_____	_____	_____	_____
I. Relaciones interpersonales	_____	_____	_____	_____	_____

2. ¿Existen grupos de apoyo de trabajo entre su área y otras del Centro de Salud?

Si _____ No _____

3. Si respondió afirmativamente la anterior pregunta, determine ¿cuál es su nivel de satisfacción con el desempeño de los grupos que apoyan su área?

Muy Satisfecho _____
Satisfecho _____
Indiferente _____
Insatisfecho _____
Muy Insatisfecho _____

4. Califique la comunicación establecida entre Usted y su jefe inmediato, en cuanto a:

Criterios	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala
A. Claridad	_____	_____	_____	_____	_____
B. Confiabilidad	_____	_____	_____	_____	_____
C. Oportunidad	_____	_____	_____	_____	_____

5. Determine cual de las siguientes formas de comunicación es la más utilizada en su área de trabajo y califíquela:

	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	No la utiliza
A. Telefónica	_____	_____	_____	_____	_____	_____
B. Verbal	_____	_____	_____	_____	_____	_____
C. Escrita	_____	_____	_____	_____	_____	_____

6. ¿Tiene claro a que dependencia debe dirigirse para solucionar algún problema que se le presente en su lugar de trabajo?

Si _____
 No _____ Porqué? _____

7. ¿Cuando Usted requiere ausentarse del trabajo por razones personales, su jefe:

- A. Lo escucha _____
- B. Es Indiferente _____
- C. Concede el permiso _____

8. ¿Recibe retroalimentación por parte de su jefe inmediato sobre el trabajo que está realizando?

- Siempre _____
- Casi siempre _____
- Algunas veces _____
- Nunca _____

9. ¿Cuál es su nivel de conocimiento respecto a los siguientes principios corporativos del Centro de Salud?

Principios Muy Alto Alto Medio Bajo Muy

					Bajo
A. Misión	_____	_____	_____	_____	_____
B. Visión	_____	_____	_____	_____	_____
C. Objetivos	_____	_____	_____	_____	_____
D. Políticas	_____	_____	_____	_____	_____
E. Estrategias	_____	_____	_____	_____	_____
F. Valores	_____	_____	_____	_____	_____

10. ¿Cuál es el nivel de conocimiento de las funciones que debe desempeñar en su cargo?

Alto _____
 Medio _____
 Bajo _____

11. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a su salario, teniendo en cuenta las responsabilidades y obligaciones que actualmente realiza?

Muy Satisfecho _____
 Satisfecho _____
 Indiferente _____
 Insatisfecho _____
 Muy Insatisfecho _____

12. ¿Cuando Usted tiene un excelente desempeño en su trabajo, su jefe lo reconoce:

Siempre _____
 Casi siempre _____
 Algunas veces _____
 Nunca _____

13. ¿El Centro de Salud, desarrolla actividades en donde se reconoce y premia a los empleados que mejor han desarrollado sus funciones?

Si ____

No ____ Porqué? _____

14. ¿En el Centro de Salud, se celebran los diferentes eventos especiales (día de la madre, fiesta de la secretaria, fiesta de fin de año, cumpleaños) etc.

Siempre ____
Casi siempre ____
Algunas veces ____
Nunca ____

15. Califique el área donde trabaja, teniendo en cuenta los siguientes aspectos

Aspectos	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala
A Aseo	_____	_____	_____	_____	_____
B Tamaño de la oficina	_____	_____	_____	_____	_____
C Iluminación	_____	_____	_____	_____	_____
D Aireación	_____	_____	_____	_____	_____
E Disponibilidad de muebles	_____	_____	_____	_____	_____
F Comodidad en los muebles	_____	_____	_____	_____	_____
G Decoración interna	_____	_____	_____	_____	_____

16. ¿Cuando se va a realizar un cambio en el aspecto físico (iluminación, decoración) de su entorno de trabajo, se tiene en cuenta su opinión?

Siempre ____
Casi siempre ____
Algunas veces ____
Nunca ____

17. ¿Considera que existen condiciones que permiten prevenir accidentes en los sitios que Usted trabaja?

Si ____

No ____ Porqué? _____

18. ¿Cual es su nivel de satisfacción con el Centro de Salud?, en cuanto a:

Criterios	Muy Satisfecho	Satisfecho	Indiferente	Insatisfecho	Muy insatisfecho
A. Capacitación que ha recibido	___	___	___	___	___
B. Oportunidades para realizar estudios académicos	___	___	___	___	___
C. Autorrealización personal	___	___	___	___	___
D. Autorrealización profesional	___	___	___	___	___

19. ¿Dota el Centro de Salud a sus empleados de todos los elementos necesarios para que realicen adecuadamente su trabajo?

Siempre _____
Casi siempre _____
Algunas veces _____
Nunca _____

20. El mantenimiento de los equipos que emplea en su trabajo se realiza:

Siempre _____
Casi siempre _____
Algunas veces _____
Nunca _____

21. ¿Desearía realizar en El Centro de Salud, otras funciones diferentes a las que ejecuta?

Si ____

No ____

Porque? _____

22 Que tan satisfecho se encuentra Usted con las actividades que le brinda Bienestar Social en cuanto a:

Actividades	Muy Satisfecho	Satisfecho	Indiferente	Insatisfecho	Muy insatisfecho
A Educación	_____	_____	_____	_____	_____
B. Cultura	_____	_____	_____	_____	_____
C. Recreación	_____	_____	_____	_____	_____
D. Salud	_____	_____	_____	_____	_____
E. Salud Ocupacional	_____	_____	_____	_____	_____

23. ¿Cómo califica usted la calidad de los siguientes procesos que le proporciona El Centro de Salud?

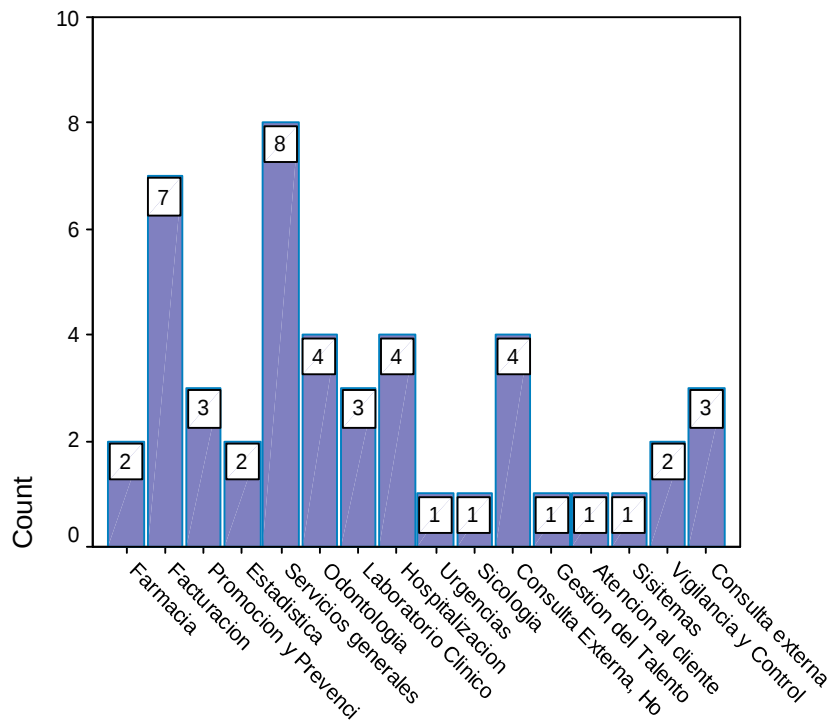
Procesos	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala
A. Selección	_____	_____	_____	_____	_____
B. Inducción	_____	_____	_____	_____	_____
C. Reinducción	_____	_____	_____	_____	_____

24. ¿Que necesidades y expectativas desea que el Centro de Salud mejore?

Anexo 5.
PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN POR PREGUNTA
ENCUESTA CLIENTE INTERNO

INFORMACION GENERAL DEL CLIENTE INTERNO

A. Gráfico de Barras. Areas encuestadas del Centro de Salud Timbio E.S.E.

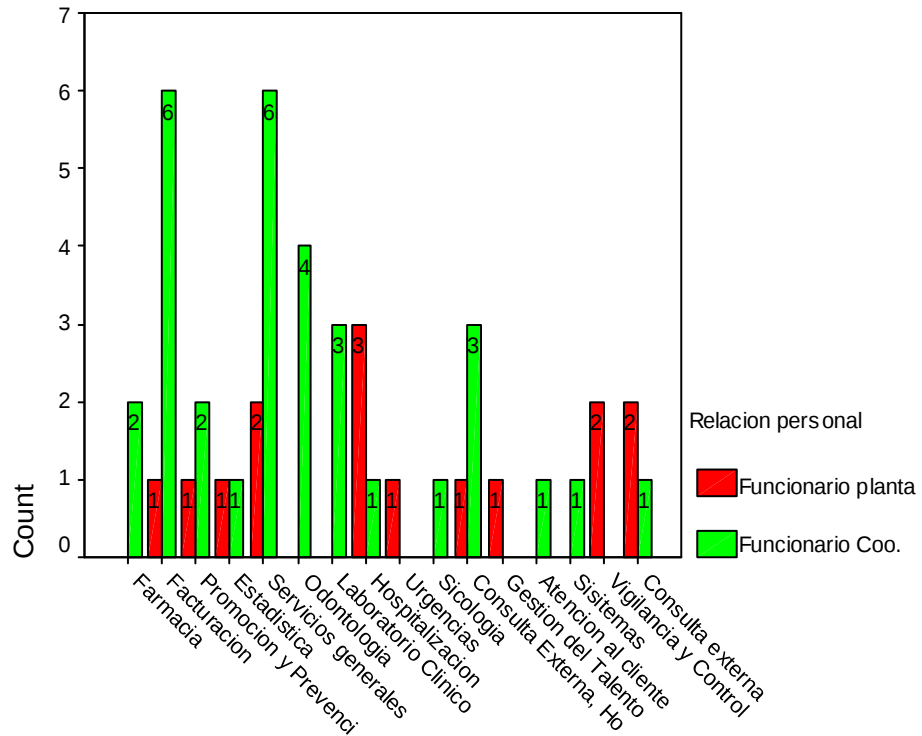


El anterior gráfico muestra a los 47 clientes internos encuestados por cada área de trabajo del C.S.T.

B. Forma de vinculación del personal que labora en el Centro de Salud Timbio

Tabla de Frecuencias 2. Area en la cual trabaja el cliente interno

Áreas	Relacion laboral del Talento Humano del C.S.T		Total
	Funcionario de Planta	Funcionario de la Cooperativa	
Farmacia		2	2
Facturación	1	6	7
Promoción y Prevención	1	2	3
Estadística	1	1	2
Servicios generales y mantenimiento	2	6	8
Odontología		4	4
Laboratorio Clínico		3	3
Hospitalización	3	1	4
Urgencias	1		1
Sicología		1	1
Consulta Externa, Hospitalización, Urgencias	1	3	4
Gestión del Talento Humano	1		1
Atención al cliente		1	1
Sistemas		1	1
Vigilancia y Control	2		2
Consulta externa	2	1	3
Total	15	32	47



PREGUNTA 1.

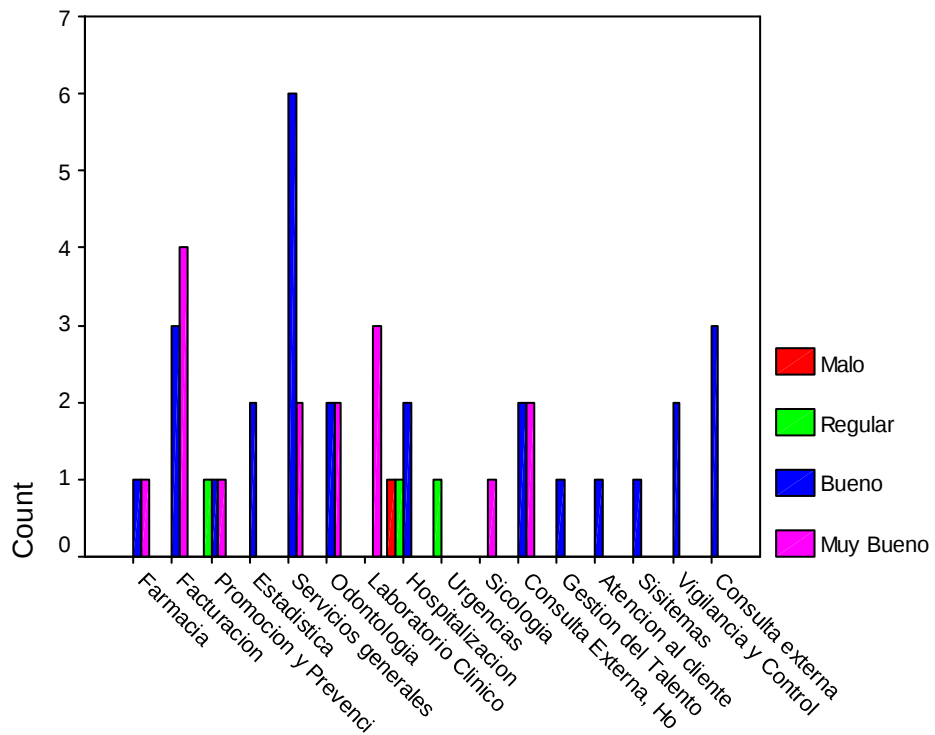
A. Calificación del jefe inmediato de cada área, en cuanto a su habilidad para trabajar en equipo

Tabla de Frecuencias 3. Area en la cual trabaja el cliente interno / Calificación del Jefe inmediato en cuanto a su habilidad para trabajar en equipo

Areas	Calificación				Total
	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	
Farmacia			1	1	2
Facturación			3	4	7
Promoción y Prevención		1	1	1	3
Estadística			2		2
Servicios generales y mantenimiento			6	2	8
Odontología			2	2	4
Laboratorio Clínico				3	3
Hospitalización	1	1	2		4
Urgencias		1			1
Sicología				1	1
Consulta Externa, Hospitalización,			2	2	4

Urgencias					
Gestión del Talento Humano			1		1
Atención al cliente			1		1
Sistemas			1		1
Vigilancia y Control			2		2
Consulta externa			3		3
Total	1	3	27	16	47

Gráfico de Barras 1.
Habilidad del jefe inmediato para trabajar en equipo



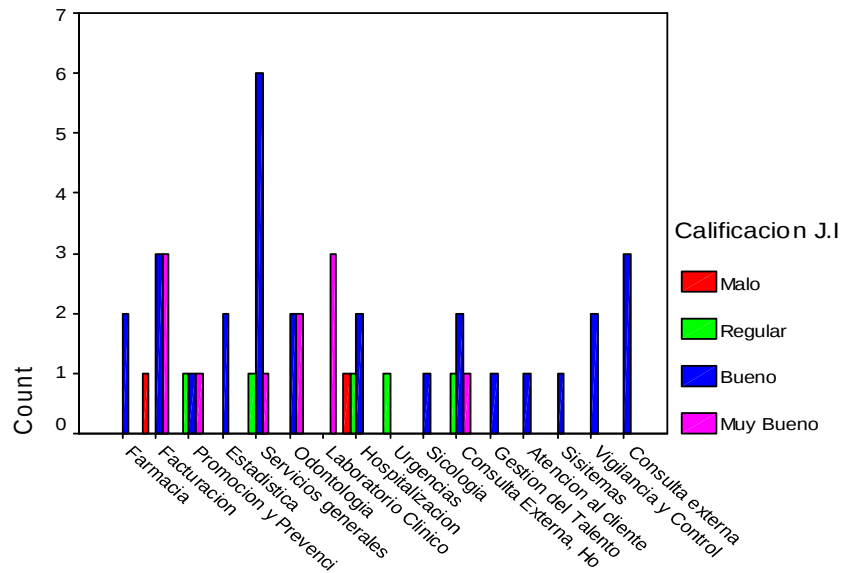
B. Calificación del jefe inmediato de cada área, en cuanto a su habilidad para comunicarse

Tabla de Frecuencias 4.

Áreas	Calificación				
	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Total
Farmacia			2		2
Facturación	1		3	3	7
Promoción y Prevención		1	1	1	3
Estadístico			2		2
Servicios generales y mantenimiento		1	6	1	8
Odontología			2	2	4
Laboratorio Clínico				3	3
Hospitalización	1	1	2		4
Urgencias		1			1
Sicología			1		1
Consulta Externa, Hospitalización, Urgencias		1	2	1	4
Gestiona del Talento Humano			1		1
Atención al cliente			1		1
Sistemas			1		1
Vigilancia y Control			2		2
Consulta externa			3		3
Total	2	5	29	11	47

Gráfico de Barras N 2.

Habilidad del jefe inmediato para comunicarse

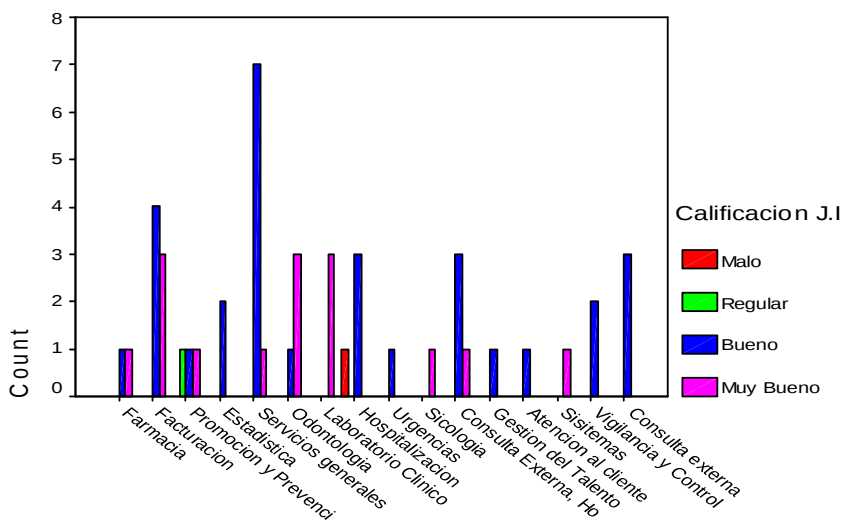


C. Calificación del jefe inmediato de cada área, en cuanto su habilidad para delegar funciones.

Tabla de Frecuencias 5.

Áreas	Calificación				Total
	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	
Farmacia			1	1	2
Facturación			4	3	7
Promoción y Prevención		1	1	1	3
Estadística			2		2
Servicios generales y mantenimiento			7	1	8
Odontología			1	3	4
Laboratorio Clínico				3	3
Hospitalización	1		3		4
Urgencias			1		1
Sicología				1	1
Consulta Externa, Hospitalización, Urgencias			3	1	4
Gestión del Talento Humano			1		1
Atención al cliente			1		1
Sistemas				1	1
Vigilancia y Control			2		2
Consulta externa			3		3
Total	1	1	30	15	47

Gráfico de Barras 3.
Habilidad del jefe inmediato para delegar funciones

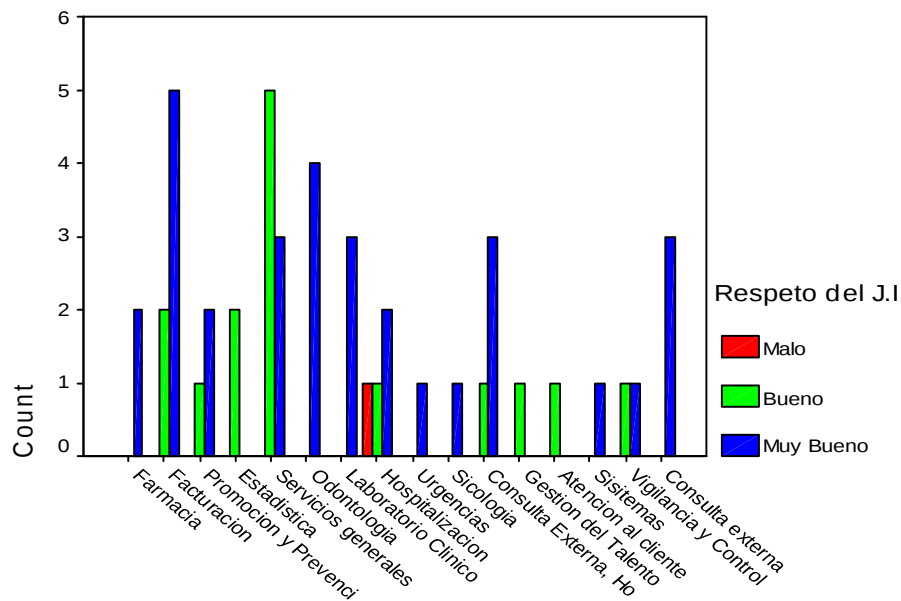


D. Calificación del jefe inmediato de cada área, en cuanto al respeto por las personas

Tabla de Frecuencias 6.

Areas	Calificación				Total
	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	
Farmacia				2	2
Facturación			2	5	7
Promoción y Prevención			1	2	3
Estadística			2		2
Servicios generales y mantenimiento			5	3	8
Odontología				4	4
Laboratorio Clínico				3	3
Hospitalización	1		1	2	4
Urgencias				1	1
Sicología				1	1
Consulta Externa, Hospitalización, Urgencias			1	3	4
Gestión del Talento Humano			1		1
Atención al cliente			1		1
Sistemas				1	1
Vigilancia y Control			1	1	2
Consulta externa				3	3
Total	1		15	31	47

Gráfico de Barras 4.
Respeto del jefe inmediato con sus empleados

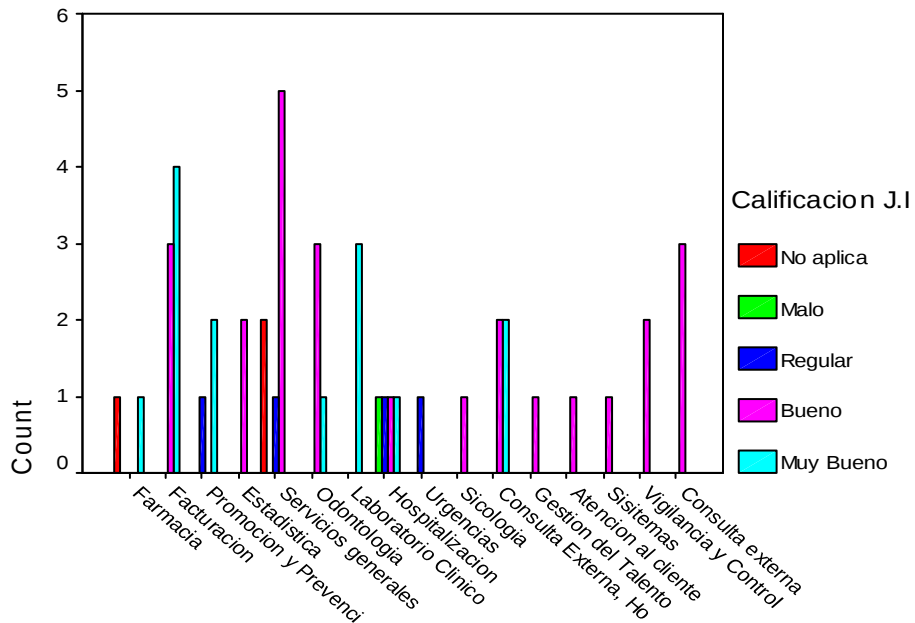


E. Calificación del jefe inmediato de cada área, en cuanto a su habilidad para solucionar conflictos

Tabla de Frecuencias 7.

Areas	Calificación					Total
	No Aplica	Malo	Regular	Bueno	M.B	
Farmacia	1				1	2
Facturación				3	4	7
Promoción y Prevención			1		2	3
Estadística				2		2
Servicios generales y mantenimiento	2		1	5		8
Odontología				3	1	4
Laboratorio Clínico					3	3
Hospitalización		1	1	1	1	4
Urgencias			1			1
Sicología				1		1
Consulta Externa, Hospitalización, Urgencias				2	2	4
Gestión del Talento Humano				1		1
Atención al cliente				1		1
Sistemas				1		1
Vigilancia y Control				2		2
Consulta externa				3		3
Total	3	1	4	25	14	47

Gráfico de barras 5.
Habilidad del jefe inmediato para solucionar conflictos

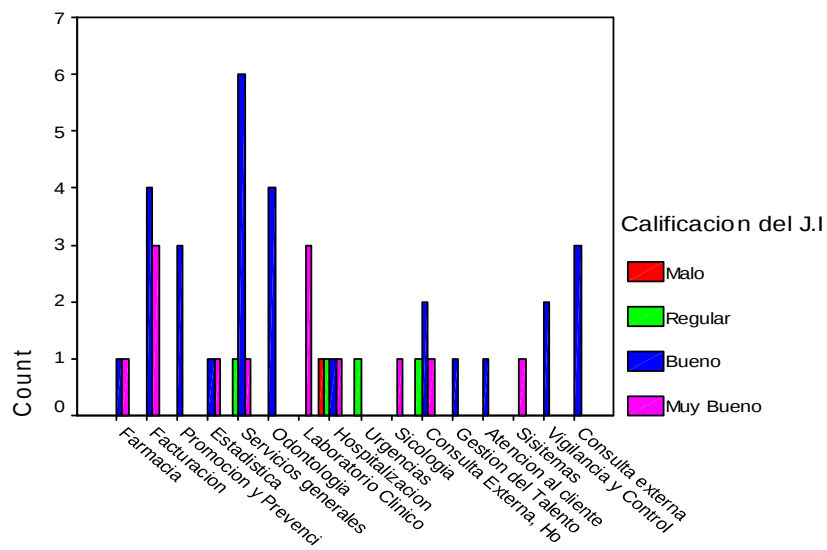


F. Calificación del jefe inmediato de cada área, en cuanto a su objetividad para calificar el trabajo de sus colaboradores

Tabla de Frecuencias 8.

Areas	Calificación				Total
	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	
Farmacia			1	1	2
Facturación			4	3	7
Promoción y Prevención			3		3
Estadística			1	1	2
Servicios generales y mantenimiento		1	6	1	8
Odontología			4		4
Laboratorio Clínico				3	3
Hospitalización	1	1	1	1	4
Urgencias		1			1
Sicología				1	1
Consulta Externa, Hospitalización, Urgencias		1	2	1	4
Gestión del Talento Humano			1		1
Atención al cliente			1		1
Sistemas				1	1
Vigilancia y Control			2		2
Consulta externa			3		3
Total	1	4	29	13	47

Gráfico de barras 6.
Objetividad del jefe inmediato para calificar el trabajo de sus colaboradores



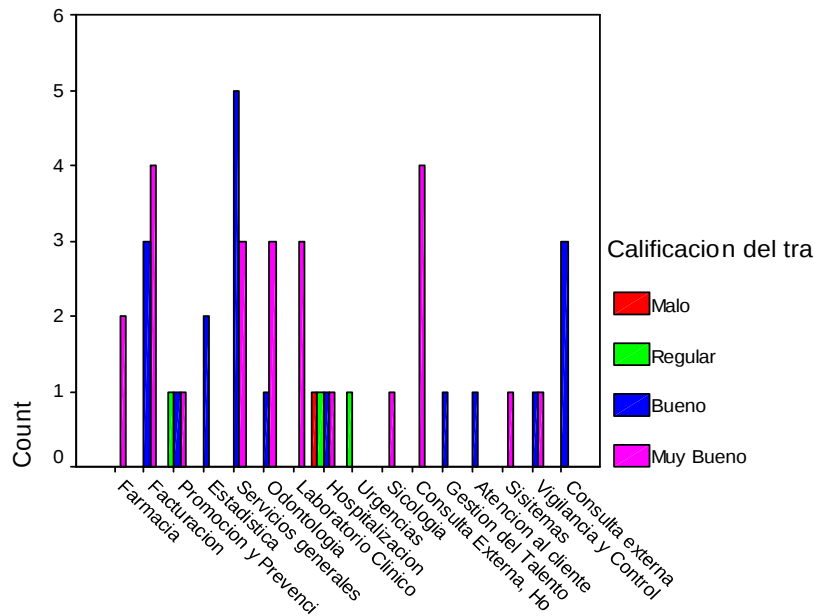
G. Calidad del trabajo de su jefe inmediato

Tabla de Frecuencias 9.

Areas	Calificación				Total
	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	
Farmacia				2	2

Facturación			3	4	7
Promoción y Prevención		1	1	1	3
Estadística			2		2
Servicios generales y mantenimiento			5	3	8
Odontología			1	3	4
Laboratorio Clínico				3	3
Hospitalización	1	1	1	1	4
Urgencias		1			1
Sicología				1	1
Consulta Externa, Hospitalización, Urgencias				4	4
Gestión del Talento Humano			1		1
Atención al cliente			1		1
Sistemas				1	1
Vigilancia y Control			1	1	2
Consulta externa			3		3
Total	1	3	19	24	47

Gráfico de Barras 7.
Calidad del trabajo del jefe inmediato



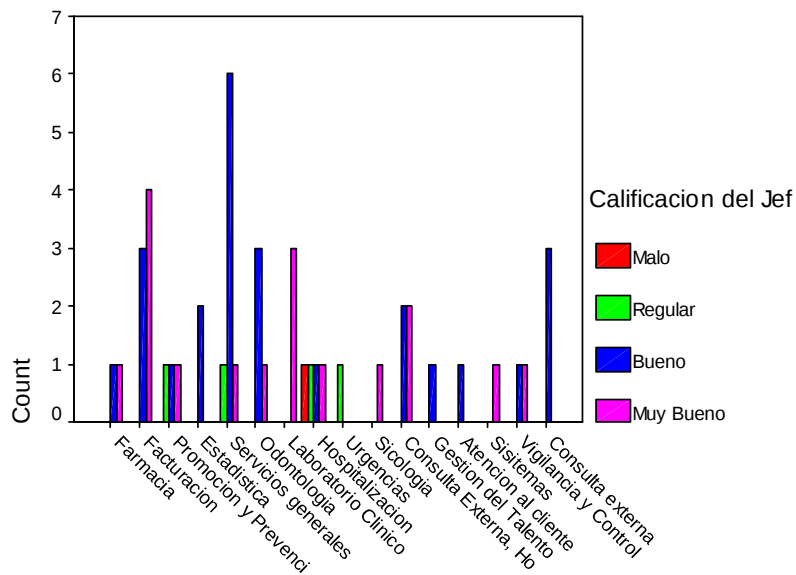
H. Habilidad para tomar decisiones

Tabla de Frecuencias 10.

Áreas	Calificación				Total
	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	
Farmacia			1	1	2

Facturación			3	4	7
Promoción y Prevención		1	1	1	3
Estadística			2		2
Servicios generales y mantenimiento		1	6	1	8
Odontología			3	1	4
Laboratorio Clínico				3	3
Hospitalización	1	1	1	1	4
Urgencias		1			1
Sicología				1	1
Consulta Externa, Hospitalización, Urgencias			2	2	4
Gestión del Talento Humano			1		1
Atención al cliente			1		1
Sistemas				1	1
Vigilancia y Control			1	1	2
Consulta externa			3		3
Total	1	4	25	17	47

Grafico de Barras 8. Habilidad para tomar decisiones



Area en la cual trabaja el cliente interno

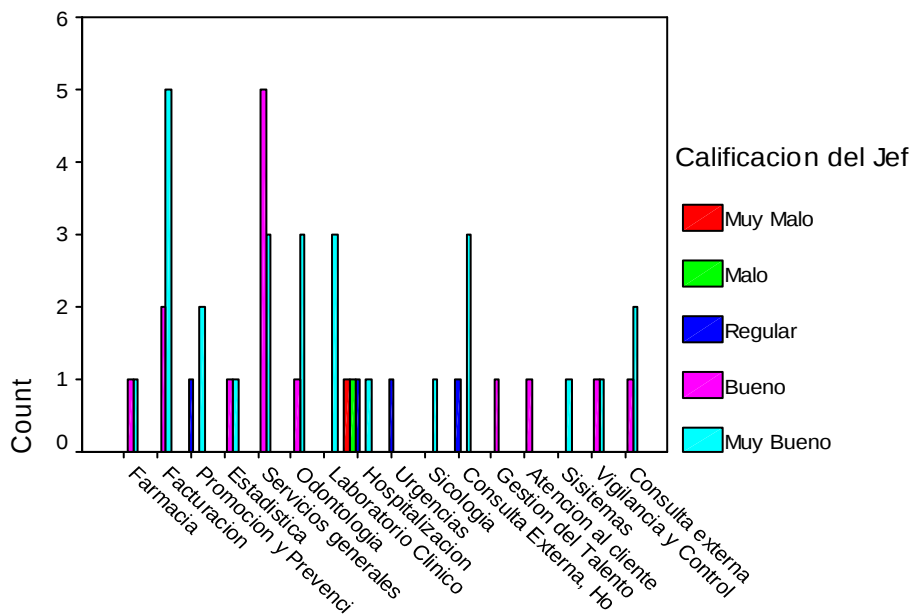
I. Relaciones Interpersonales

Tabla de Frecuencias 11.

Areas	Calificación				Total
	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	
Farmacia			1	1	2

Facturación			3	4	7
Promoción y Prevención		1	1	1	3
Estadística			2		2
Servicios generales y mantenimiento		1	6	1	8
Odontología			3	1	4
Laboratorio Clínico				3	3
Hospitalización	1	1	1	1	4
Urgencias		1			1
Sicología				1	1
Consulta Externa, Hospitalización, Urgencias			2	2	4
Gestión del Talento Humano			1		1
Atención al cliente			1		1
Sistemas				1	1
Vigilancia y Control			1	1	2
Consulta externa			3		3
Total	1	4	25	17	47

Gráfico de Barras 9. Relaciones Interpersonales del Jefe inmediato



Area en la cual trabaja el cliente interno

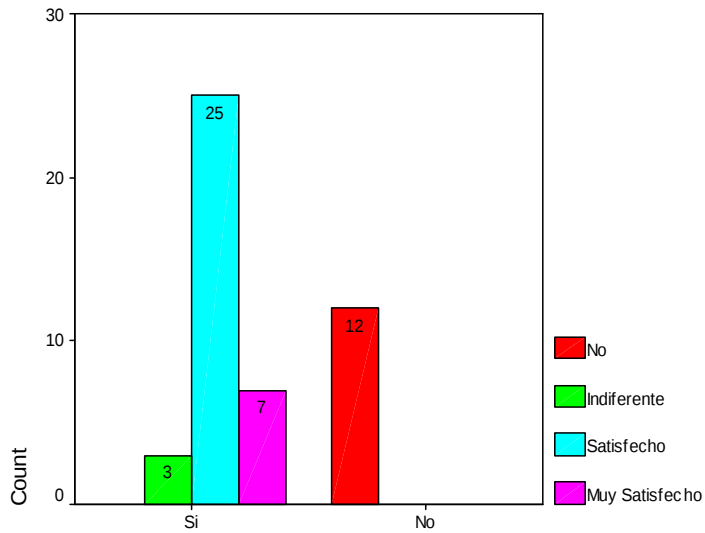
Pregunta N° 2 y 3. Satisfacción con el desempeño de los grupos que apoyan las áreas de trabajo del cliente interno.

Existencia de grupos de apoyo en su area de trabajo / Nivel de satisfacción con el desempeño de los grupos que apoyan su area de trabajo

Tabla de Frecuencias 12.

Existen Grupos	Respuesta	Nivel de satisfacción con el desempeño			
		Indiferente	Satisfecho	Muy Satisfecho	Total
Si		3	25	7	35
No	12				12
Total	12	3	25	7	47

Grafico de Barras 10. Existencia de grupos de apoyo en su area de trabajo / Nivel de satisfacción con el desempeño de los grupos que apoyan su area de trabajo



Existencia de grupos de apoyo en su area de trabajo

De los 47 clientes encuestados, 35 respondieron que existen grupos que apoyan su area de trabajo, de estos 25 se sienten satisfechos con la ayuda que reciben de dichos grupos, 7 se sienten muy satisfechos y a 3 les es indiferente. Mientras que 12 clientes manifiestan que no existen grupos que apoyen su área de trabajo

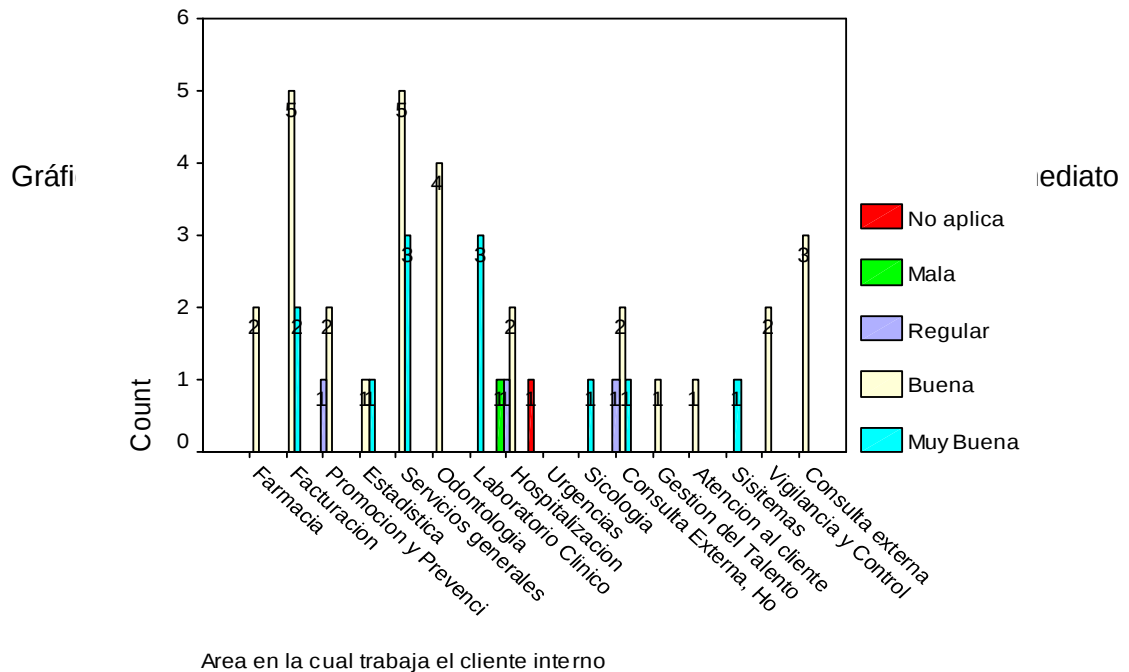
Pregunta Nº 4. Calificación de la comunicación entre el Jefe inmediato - Cliente interno

A. Claridad

Tabla de Frecuencias 13.

Areas	Calificación					M.B	Total
	No Aplica	Malo	Regular	Bueno			

Farmacia				2		2	
Facturación				5	2	7	
Promoción y Prevención			1	2		3	
Estadística				1	1	2	
Servicios generales y mantenimiento				5	3	8	
Odontología				4		4	
Laboratorio Clínico					3	3	
Hospitalización		1	1	2		4	
Urgencias	1					1	
Sicología					1	1	
Consulta Externa, Hospitalización, Urgencias				1	2	1	4
Gestión del Talento Humano				1		1	
Atención al cliente				1		1	
Sistemas					1	1	
Vigilancia y Control				2		2	
Consulta externa				3		3	
Total	1	1	3	30	12	47	



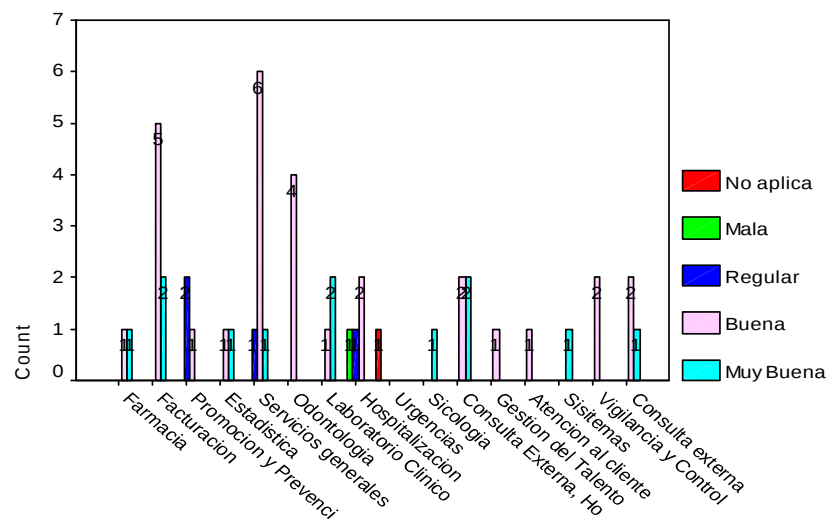
El gráfico anterior muestra la opinión de los clientes internos agrupados por áreas de trabajo, respecto a la claridad de la comunicación establecida con su jefe inmediato. En este se puede observar que todos la califican como buena.

B. Confiabilidad
Tabla de Frecuencias 14.

Areas	Calificación						Total
	No Aplica	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	MB	
Farmacia				1	1		2
Facturación				5	2		7
Promoción y Prevención			2	1			3
Estadística				1	1		2
Servicios generales y mantenimiento			1	6	1		8
Odontología				4			4

Laboratorio Clínico				1	2		3
Hospitalización		1	1	2			4
Urgencias	1						1
Sicología					1		1
Consulta Externa, Hospitalización, Urgencias				2	2		4
Gestión del Talento Humano				1			1
Atención al cliente				1			1
Sistemas						1	1
Vigilancia y Control				2			2
Consulta externa				2	1		3
Total	1	1	4	29	12		47

Gráfico de Barras 12. Confiabilidad de la comunicación entre el cliente interno y su jefe inmediato



Area en la cual trabaja el cliente interno

El gráfico anterior muestra la opinión de los clientes internos agrupados por áreas de trabajo, respecto a la confiabilidad de la comunicación establecida con su jefe inmediato. En este se puede observar que todos la califican como buena.

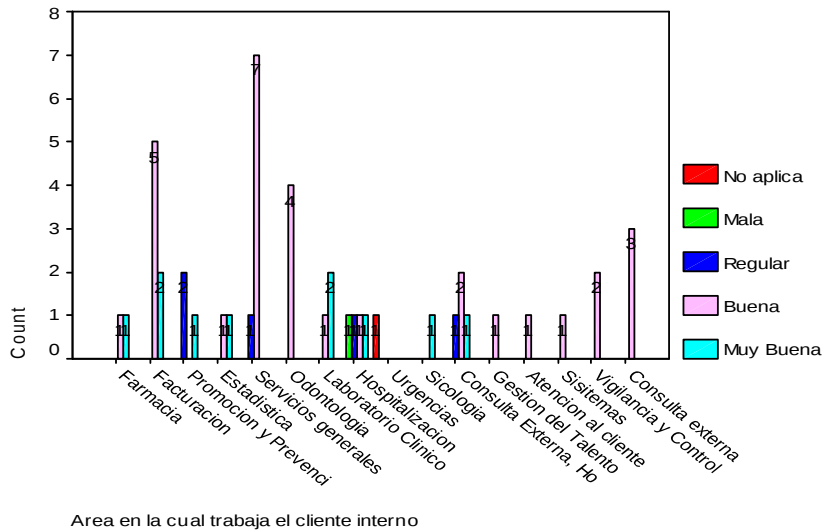
C. Oportunidad

Tabla de Frecuencias 15.

Areas	Calificación					Total
	No Aplica	Malo	Regular	Buena	M.B	
Farmacia				1	1	2
Facturación				5	2	7
Promoción y Prevención			2		1	3
Estadística				1	1	2
Servicios generales y mantenimiento			1	7		8
Odontología				4		4
Laboratorio Clínico				1	2	3

Hospitalización		1	1	1	1	4
Urgencias	1					1
Sicología					1	1
Consulta Externa, Hospitalización, Urgencias			1	2	1	4
Gestión del Talento Humano				1		1
Atención al cliente				1		1
Sistemas				1		1
Vigilancia y Control				2		2
Consulta externa					3	3
Total	1	1	5	30	10	47

Gráfico de Barras 13. Oportunidad de la comunicación entre el cliente interno y su jefe inmediato



El gráfico anterior muestra la opinión de los clientes internos agrupados por áreas de trabajo, respecto a la oportunidad de la comunicación establecida con su jefe inmediato. En este se puede observar que todos la califican como buena.

Pregunta N° 5. Calificación de los medios de comunicación en las áreas de trabajo del cliente interno

Tabla de Frecuencias 16. La comunicación telefónica

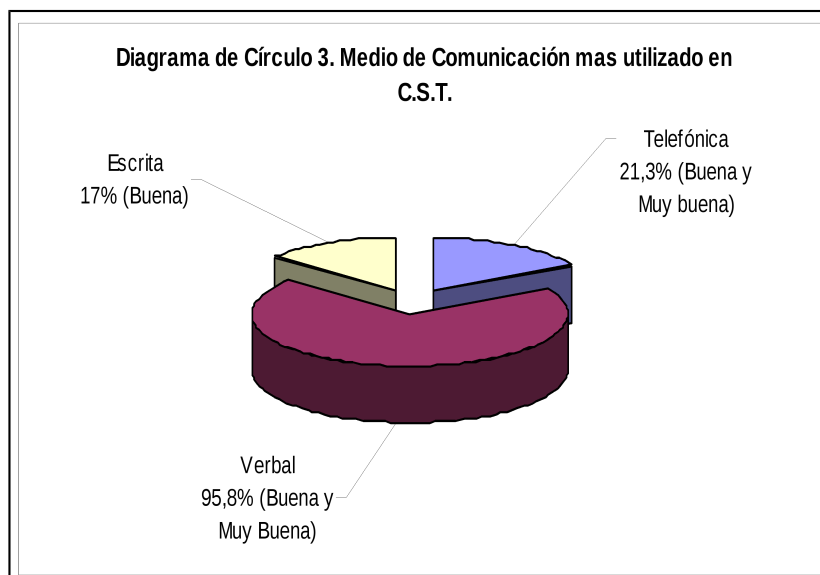
Valid		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	No lo utiliza	36	76,60	76,60	76,60
	Regular	1	2,13	2,13	78,72
	Buena	6	12,77	12,77	91,49
	Muy Buena	4	8,51	8,51	100,00
	Total	47	100	100	

Tabla de Frecuencias 17. La comunicación Verbal

Valid		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	No lo utiliza	2	4,26	4,26	4,26
	Regular	35	74,47	74,47	78,72
	Buena	10	21,28	21,28	100,00
	Muy Buena	47	100,00	100,00	
	Total	47	100	100	

Tabla de Frecuencias 18. La comunicación escrita

Valid		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	No lo utiliza	38	80,85	80,85	80,85
	Regular	1	2,13	2,13	82,98
	Buena	8	17,02	17,02	100,00
	Muy Buena	47	100,00	100,00	
	Total	47	100	100	



En el C.S.T, el medio de comunicación más utilizado por los clientes internos en sus áreas de trabajo es la Verbal. Además los encuestados que manifestaron que la utilizan, la califican como buena y muy buena con un 95,8%; seguida de la telefónica con un 21,3% como buena y muy buena; finalmente se encuentra la escrita con un 17% de calificación buena.

Nota: La sumatoria de los porcentajes de respuesta no suman el 100%, debido a que muchos de los clientes internos utilizan mas de un medio de comunicación.

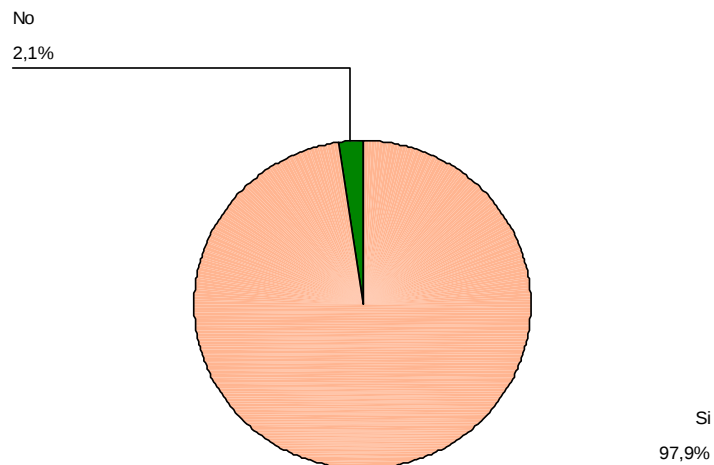
Pregunta N° 6. Facilidad para solucionar problemas o inquietudes del cliente interno

Tabla de Frecuencias 19. El cliente interno sabe a quien dirigirse cuando le presenta algún problema

Valid		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Si	46	97,87	97,87	97,87
	No	1	2,13	2,13	100,00
	Total	47	100,00	100,00	

Diagrama de Círculo 4.

Facilidad para solucionar problemas e inquietudes



Los cliente internos del C.S.T, conocen claramente a que dependencia debe dirigirse cuando se le presenta algún problema o inquietud en su lugar de trabajo.

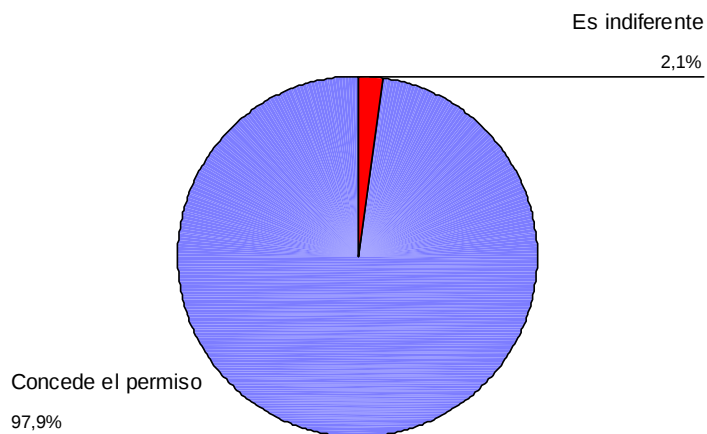
Pregunta N° 7. Apoyo que recibe el cliente interno de su Jefe inmediato

Tabla de Frecuencias 20.

Valid		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Es indiferente	1	2,13	2,13	2,13
	Le concede el permiso	46	97,87	97,87	100,00
	Total	47	100,00	100,00	

Diagrama de Círculo 5.

Apoyo del Jefe inmediato



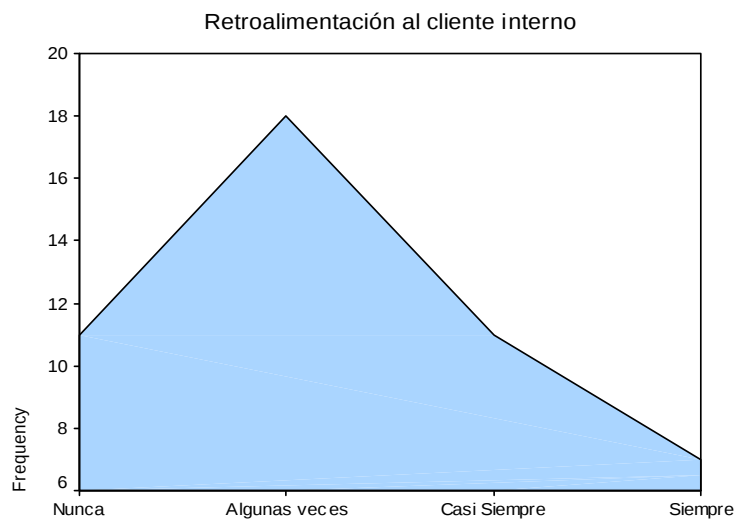
Los clientes internos del C.S.T, opinan que si reciben por parte de su jefe inmediato, cuando requieren ausentarse de su lugar de trabajo por razones personales.

Pregunta N° 8. Retroalimentación al cliente interno por parte de su jefe

Tabla de Frecuencias 21. El empleado recibe retroalimentación de su jefe inmediato respecto al trabajo que está realizando

Valid	Respuesta	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Nunca	11	23,40	23,40	23,40
	Algunas veces	18	38,30	38,30	61,70
	Casi siempre	11	23,40	23,40	85,11
	Siempre	7	14,89	14,89	100,00
	Total	47	100	100	

Diagrama de Area 1.



De los empleados del C.S.T, el 38,3% manifiesta que algunas veces recibe retroalimentación por parte de su jefe inmediato sobre el desempeño en su trabajo; el 23,4% dice que casi siempre y algunas veces lo recibe y el 14,9% dice que siempre lo recibe.

Pregunta Nº 9. Nivel de conocimiento de los principios corporativos del Centro de Salud Timbio

Principios Corporativos del C.S.T.

Tabla de Frecuencias 22. Conocimiento de la Misión

Valid	Respuesta	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Muy Bajo	2	4,26	4,26	4,26
	Bajo	8	17,02	17,02	21,28
	Medio	7	14,89	14,89	36,17
	Alto	23	48,94	48,94	85,11
	Muy Alto	7	14,89	14,89	100
	Total	47	100	100	

Tabla de Frecuencias 23. Conocimiento de la Visión

Valid	Respuesta	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Muy Bajo	1	2,13	2,13	2,13
	Bajo	7	14,89	14,89	17,02
	Medio	9	19,15	19,15	36,17
	Alto	25	53,19	53,19	89,36
	Muy Alto	5	10,64	10,638	100
	Total	47	100	100	

Tabla de Frecuencias 24. Conocimiento de los Objetivos

Valid	Respuesta	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Muy Bajo	2	4,26	4,26	4,26
	Bajo	6	12,77	12,77	17,02
	Medio	8	17,02	17,02	34,04
	Alto	27	57,45	57,45	91,49
	Muy Alto	4	8,51	8,5106	100
	Total	47	100	100	

Tabla de Frecuencias 25. Conocimiento de las políticas

Valid	Respuesta	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Muy Bajo	2	4,26	4,26	4,26

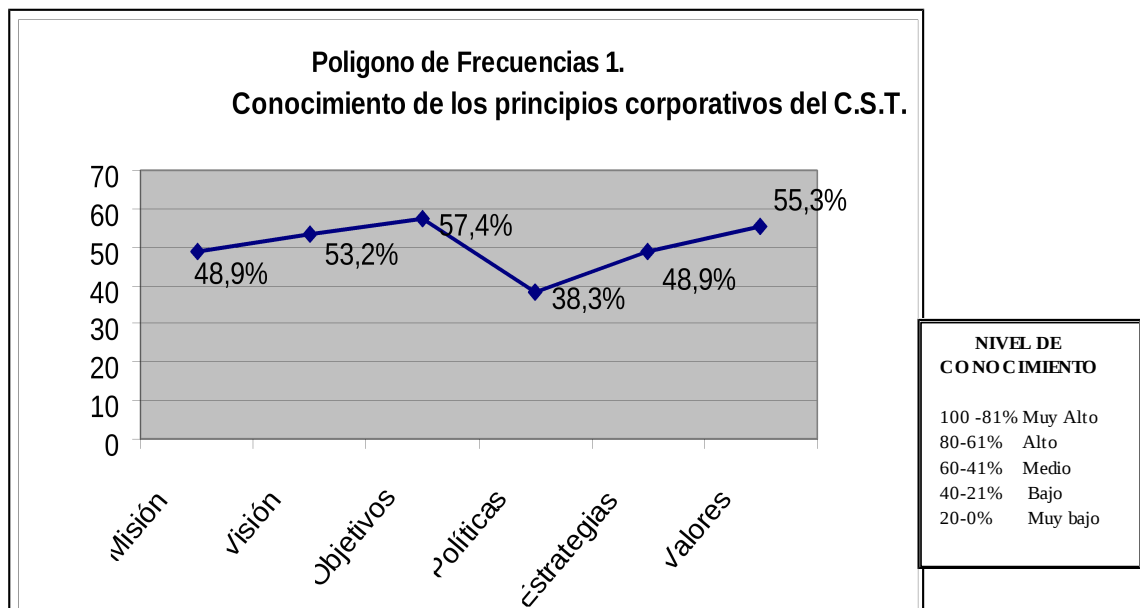
	Bajo	8	17,02	17,02	21,28
	Medio	16	34,04	34,04	55,32
	Alto	18	38,30	38,30	93,62
	Muy Alto	3	6,38	6,383	100
	Total	47	100	100	

Tabla de Frecuencias 26. Conocimiento de los estrategias

Valid	Respuesta	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Muy Bajo	3	6,38	6,38	6,38
	Bajo	9	19,15	19,15	25,53
	Medio	10	21,28	21,28	46,81
	Alto	23	48,94	48,94	95,74
	Muy Alto	2	4,26	4,2553	100
	Total	47	100	100	

Tabla de Frecuencias 27. Conocimiento de los valores

Valid	Respuesta	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Muy Bajo	3	6,38	6,38	6,38
	Bajo	7	14,89	14,89	21,28
	Medio	8	17,02	17,02	38,30
	Alto	26	55,32	55,32	93,62
	Muy Alto	3	6,38	6,383	100
	Total	47	100	100	

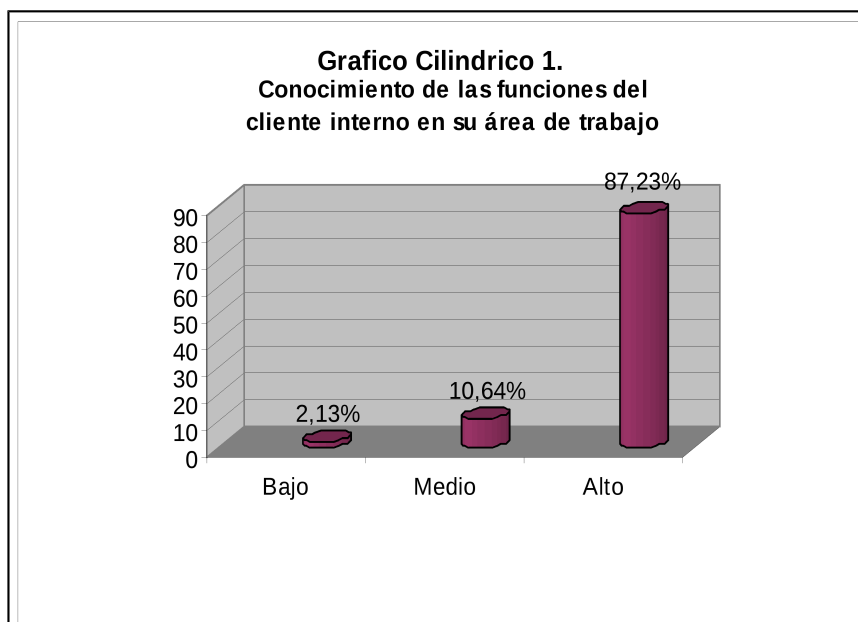


El conocimiento de los principios corporativos: misión, visión, objetivos, estrategias y valores por parte de los clientes internos del C.S.T., es medio al encontrarse en un rango del 41-60%; y el conocimiento de las políticas es bajo, al encontrarse en el rango 40.21% de nivel de conocimiento.

Pregunta N° 10. Nivel de conocimiento de las funciones que debe desempeñar el cliente interno

Tabla de Frecuencias 28.

Valid	Respuesta	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Bajo	1	2,13	2,13	2,13
	Medio	5	10,64	10,64	12,77
	Alto	41	87,23	87,23	100,00
	Total	47	100,00	100,00	



El 87,23 de los 47 empleados encuestados del C.S.T, tienen un conocimiento alto de las funciones que deben desempeñar en su área de trabajo; el 10,64% tienen un conocimiento medio y un 2,13% bajo.

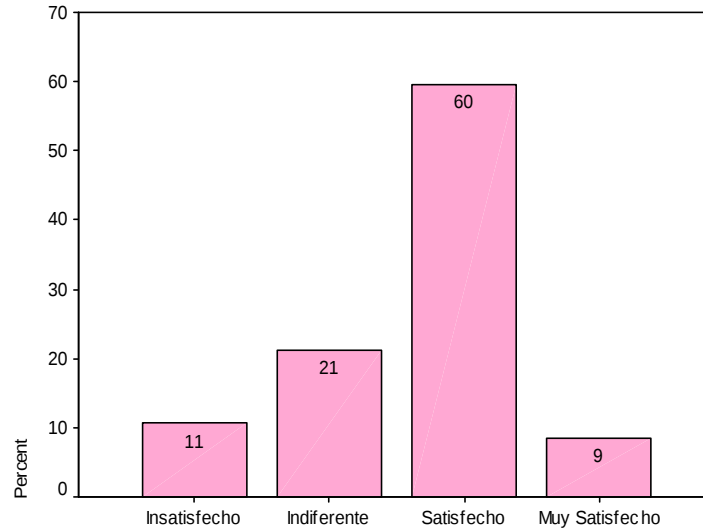
Pregunta Nº 11. Nivel de satisfacción del cliente interno con el salario que recibe

Tabla de Frecuencias 29.

Valid	Respuesta	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Insatisfecho	5	10,64	10,64	10,64
	Indiferente	10	21,28	21,28	31,91
	Satisfecho	28	59,57	59,57	91,49
	Muy Satisfecho	4	8,51	8,51	100,00
	Total	47	100,00	100	

Diagrama de Barras 14.

Satisfacción del cliente interno con el salario



El 60% de los clientes internos encuestados, manifiestan que se sienten satisfechos con el salario que actualmente reciben; al 21% este aspecto les es indiferente; el 11% se siente insatisfecho y el 9% muy satisfecho.

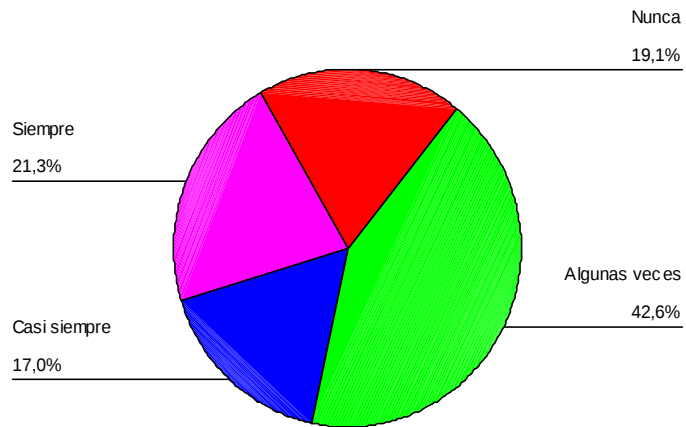
Pregunta N° 12. Reconocimiento del desempeño laboral del cliente interno

Tabla de Frecuencias 30.

Valid	Respuesta	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Nunca	9	19,15	19,15	19,15
	Algunas veces	20	42,55	42,55	61,70
	Casi siempre	8	17,02	17,02	78,72
	Siempre	10	21,28	21,28	100,00
	Total	47	100	100	

Diagrama de Círculo 6.

Reconocimiento del desempeño laboral



Los jefes inmediatos del C.S.T, reconocen algunas veces el excelente desempeño de sus empleados, esto se representa con un 42,6%; además el 21,3% de los encuestados manifiesta que siempre recibe reconocimiento; mientras que el 19,1% contesta que nunca lo ha recibido.

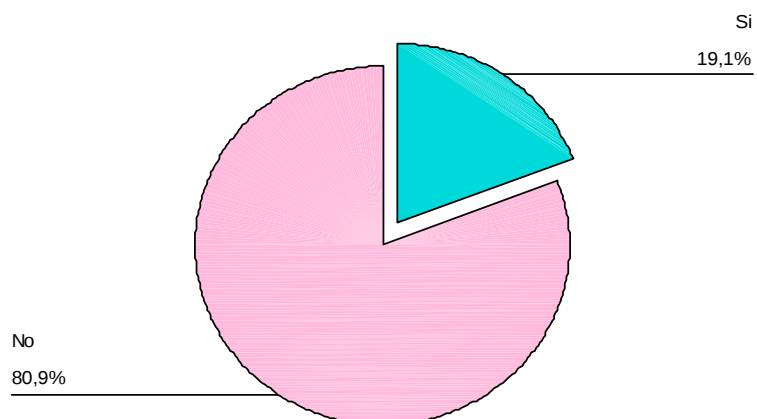
Pregunta N° 13. Reconocimiento de los empleados por parte del Centro de Salud Timbio

Tabla de Frecuencias 31. El C.S.T desarrolla actividades en donde se premia a los empleados que mejor han desarrollado sus funciones

Valid	Respuesta	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Si	9	19,15	19,15	19,15
	No	38	80,85	80,85	100,00
	Total	47	100,00	100,00	

Diagrama de Círculo 7.

Reconocimiento por parte del C.S.T.



El 80,9% de los 47 clientes internos encuestados, manifiestan que en el C.S.T. no se realizan actividades en donde se reconoce y premia a los empleados que mejor han desarrollado su trabajo; mientras que solo 9 personas, representadas por un 19,1%, aceptan que si se desarrollan este tipo de actividades. Se debe resaltar que estas nueve personas pertenecen al personal de planta, lo que denota que no se ha dado continuidad a este tipo de actividades.

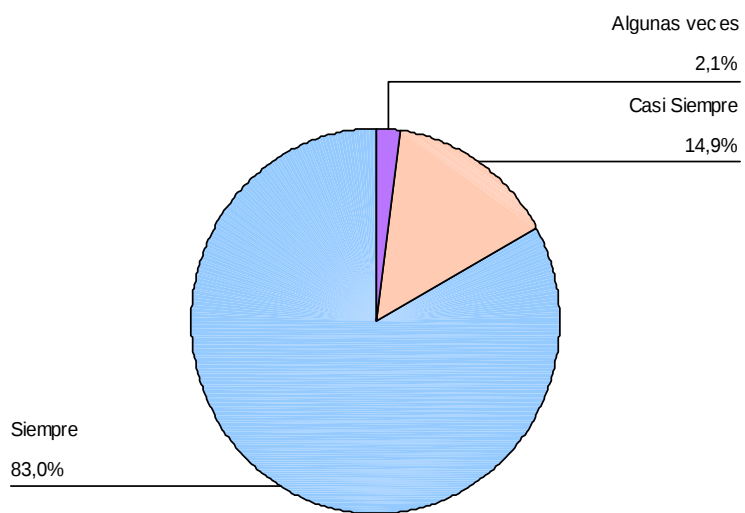
Pregunta N° 14. Celebración de eventos especiales en El Centro de Salud Timbio

Tabla de Frecuencias 32. En el C.S.T. se celebran diferentes eventos especiales

Valid	Respuesta	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Nunca				
	Algunas veces	1	2,13	2,13	2,13
	Casi siempre	7	14,89	14,89	17,02
	Siempre	39	82,98	82,98	100,00
	Total	47	100	100	

Diagrama de Círculo 8.

Celebración de eventos especiales en el C.S.T:



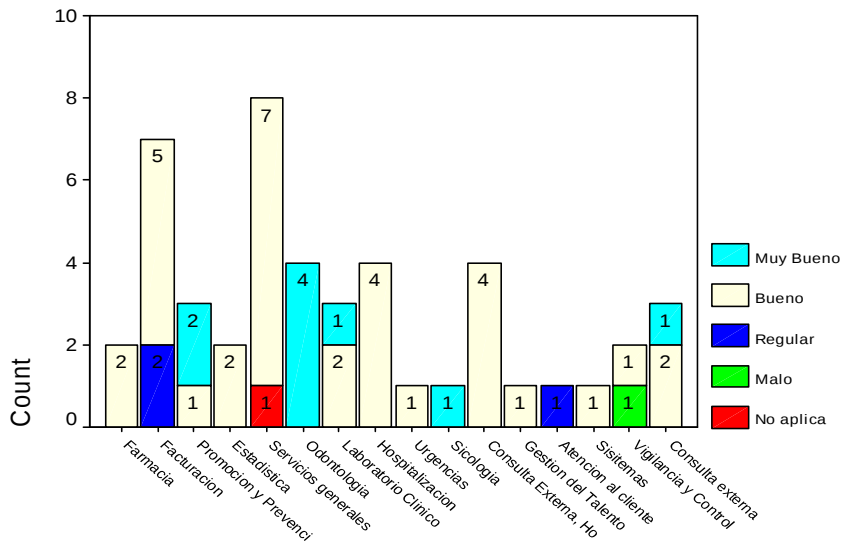
El 83% de los clientes internos encuestados, manifiesta que en El C.S.T. se desarrollan actividades para celebrar diferentes eventos especiales como día de la madre, fiesta de la secretaria, fiesta de fin de año, cumpleaños, entre otros. El 14,9% dice que esto se realiza casi siempre y tan solo el 2,1% que algunas veces.

Pregunta N° 15. Calificación del Area de Trabajo por parte del Cliente Interno

Tabla de Frecuencias 33. Aseo

Areas	Calificación						Total
	No Aplica	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	MB	
Farmacia					2		2
Facturación				2	5		7
Promoción y Prevención					1	2	3
Estadística					2		2
Servicios generales y mantenimiento	1				7		8
Odontología						4	4
Laboratorio Clínico					2	1	3
Hospitalización					4		4
Urgencias					1		1
Sicología						1	1
Consulta Externa, Hospitalización, Urgencias					4		4
Gestión del Talento Humano					1		1
Atención al cliente				1			1
Sistemas					1		1
Vigilancia y Control			1		1		2
Consulta externa					2	1	3
Total	1		1	3	33	9	47

Grafico de Barras 15.
Area en la cual trabaja el cliente interno / Aseo del area



Area en la cual trabaja el cliente interno

Los 47 clientes internos encuestados califican el aseo del área donde trabajan de la siguiente manera:

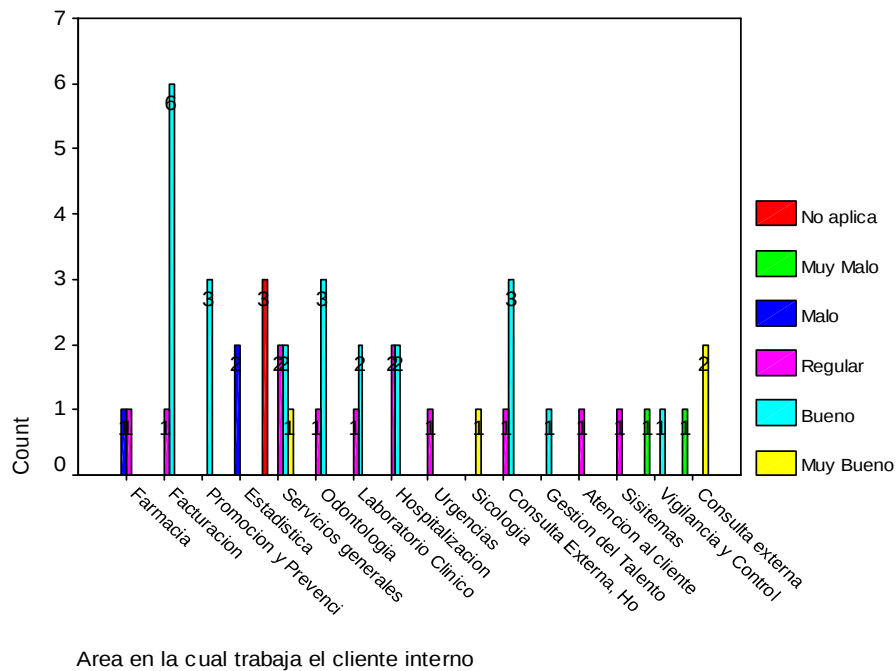
Farmacia, integrada por dos empleados opinan que el aseo es bueno; en el área de facturación se encuestó a los 7 empleados que la componen, de ellos 5 manifiestan que el aseo es bueno, mientras que 2 opinan que es regular; en el area de P y P, 2 empleados califican como muy bueno el aseo, mientras que 1 lo califica como bueno; en el área de estadística sus dos integrantes manifiestan que el aseo es bueno, en odontología sus 4 empleados lo califican como muy bueno; en Laboratorio clínico se encuestó a sus 3 empleados, de estos 2 manifiestan que el aseo es bueno y 1 que es muy bueno; en hospitalización, consulta externa, urgencias, gestión del talento humano y sistemas, el aseo es bueno; en el área de psicología es muy bueno, el atención del cliente es regular, en el área de vigilancia y control uno de sus empleados lo califica como malo y el otro como bueno. En el área de servicios generales, la persona que contesta no aplica hace referencia a un conductor, por lo tanto este no califica el aseo de su área de trabajo cuyo caso es el vehículo.

Tabla de Frecuencias 34. Tamaño del área donde trabaja

Areas	Calificación						
	No Aplica	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	MB	Total
Farmacia		1				2	3
Facturación		1			1		2
Promoción y Prevención				1			1
Estadística				1			1
Servicios generales y mantenimiento					1		1
Odontología				1	3		4
Laboratorio Clínico						1	1
Hospitalización				1			1
Urgencias				2	2		4
Sicología				1	2		3
Consulta Externa, Hospitalización, Urgencias				1	3		4
Gestión del Talento Humano	3			2	2	1	8
Atención al cliente			2				2
Sistemas					3		3
Vigilancia y Control				1	6		7
Consulta externa			1	1			2
Total	3	2	3	12	23	4	47

Grafico de Barras 16.

Area en la cual trabaja el cliente interno / Tamaño del area



Los 47 clientes internos encuestados califican el tamaño del área donde trabajan de la siguiente manera:

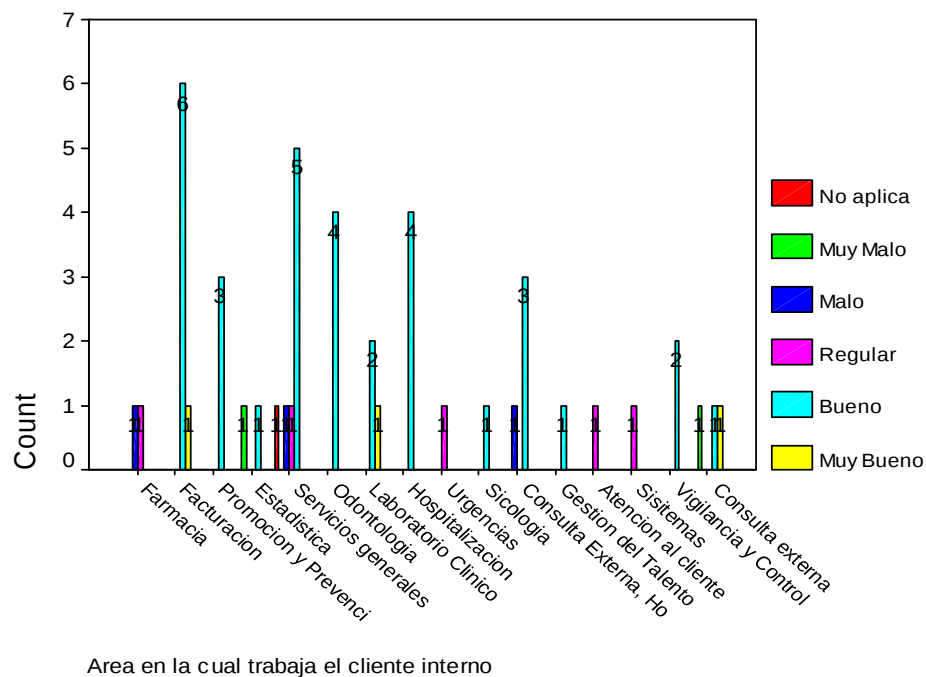
Farmacia, integrada por dos empleados uno opina que es regular y el otro que es malo; en el área de facturación se encuestó a los 7 empleados que la componen, de ellos 6 manifiestan que es bueno, mientras que 1 opina que es regular; en el área de PyP, 3 empleados lo califican como bueno; en el área de estadística sus dos integrantes manifiestan que este aspecto es malo, en odontología 3 de sus empleados lo califican como bueno uno regular; en Laboratorio clínico se encuestó a sus 3 empleados, de estos 2 manifiestan que el tamaño es bueno y 1 que es regular; en hospitalización 2 lo califican como regular y 2 bien, en consulta externa y psicología el tamaño se califica como muy bueno, en urgencias, atención del cliente y vigilancia y control este aspecto es bueno. En el área de servicios generales, este ítem no aplica, porque los encuestados son conductores 3 personas de aseo.

C. Iluminación.

Tabla de Frecuencias 35. Iluminación del área donde trabaja

Areas	Calificación						Total
	No Aplica	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	MB	
Farmacia			1	1			2
Facturación					6	1	7
Promoción y Prevención					3		3
Estadística		1			1		2
Servicios generales y mantenimiento	1		1	1	5		8
Odontología					4		4
Laboratorio Clínico					2	1	3
Hospitalización					4		4
Urgencias				1			1
Sicología					1		1
Consulta Externa, Hospitalización, Urgencias			1		3		4
Gestión del Talento Humano					1		1
Atención al cliente				1			1
Sistemas				1			1
Vigilancia y Control					2		2
Consulta externa		1			1	1	3
Total	1	2	3	5	33	3	47

Gráfico de Barras 17. Area en la cual trabaja el cliente interno / Iluminación del área



Los 47 clientes internos encuestados califican la iluminación del área donde trabajan de la siguiente manera:

Farmacia, integrada por dos empleados uno opina que es regular y el otro que es mala; en el área de facturación se encuestó a los 7 empleados que la componen, de ellos 6 manifiestan que es buena, mientras que 1 opina que es muy buena; en el área de PyP, 3 empleados la califican como buena; en el área de estadística sus dos integrantes manifiestan que este aspecto es malo, en odontología todos sus empleados la califican como buena; en Laboratorio clínico se encuestó a sus 3 empleados, de estos 2 manifiestan que es buena y 1 que es muy buena; en hospitalización todos la califican como buena, en urgencias, atención del cliente y sistemas es regular; en sicología, atención del

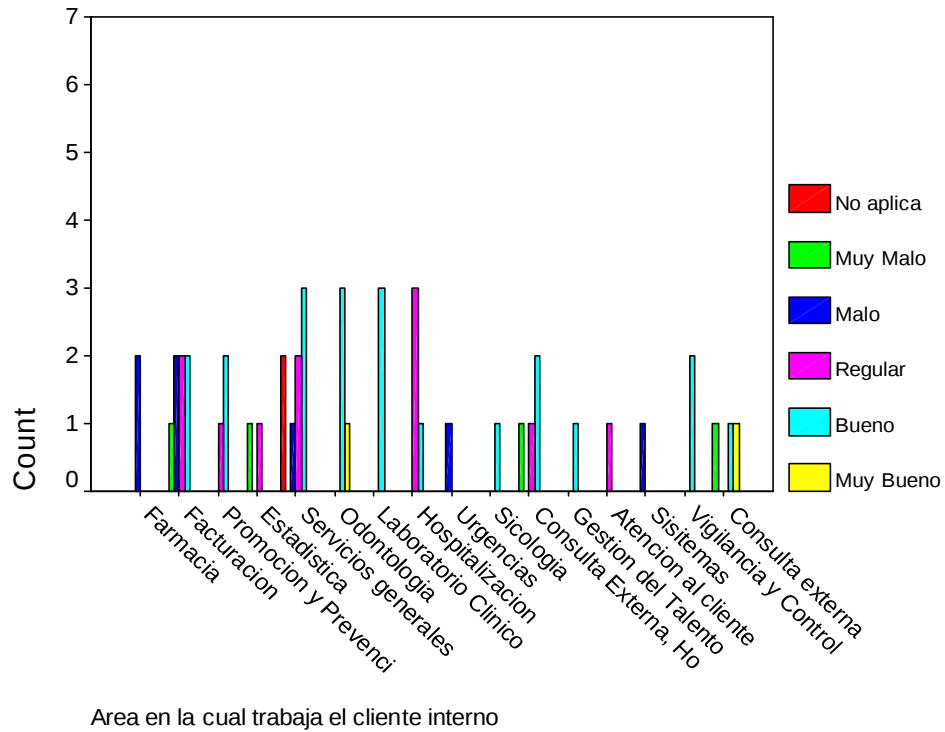
cliente y sistemas se la califica como regular; en el área de consulta externa un empleado la califica como muy buena y otra como muy mala. En el área de servicios generales, 4 empleados la califican como buena, 1 regular y 1 mala.

D. Aireación

Tabla de Frecuencias 36. Aireación del área donde trabaja

Áreas	Calificación						Total
	No Aplica	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	MB	
Farmacia			2				2
Facturación		1	2	2	2		7
Promoción y Prevención				1	2		3
Estadística		1		1			2
Servicios generales y mantenimiento	2		1	2	3		8
Odontología					3	1	4
Laboratorio Clínico					3		3
Hospitalización				3	1		4
Urgencias			1				1
Sicología					1		1
Consulta Externa, Hospitalización, Urgencias		1		1	2		4
Gestión del Talento Humano					1		1
Atención al cliente				1			1
Sistemas			1				1
Vigilancia y Control					2		2
Consulta externa		1			1	1	3
Total	2	4	7	11	21	2	47

Grafico de Barras 18. Area en la cual trabaja el cliente interno / Aireación del área



Los 47 clientes internos encuestados califican la aireación del área donde trabajan de la siguiente manera:

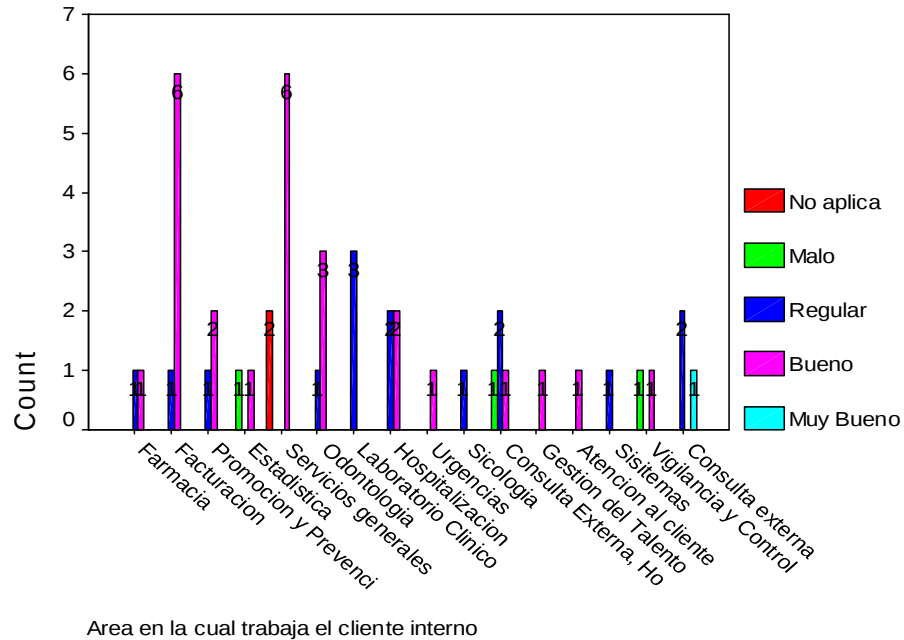
Farmacia, integrada por dos empleados opinan que es mala; en el área de facturación se encuestó a los 7 empleados que la componen, de ellos 2 manifiestan que es buena, 2 mala, 2 regular mientras que 1 opina que es muy mala; en el área de PyP, 2 empleados la califican como buena, y 1 regular; en el área de estadística sus dos integrantes manifiestan que este aspecto es muy malo, en odontología 3 de sus empleados la califican como buena y uno como muy buena; en Lab. clínico todos opinan que es buena; en hospitalización la gran mayoría la califica como regular, en urgencias y sistemas es regular; en psicología y vigilancia y control es buena; en atención del cliente es regular; en consulta externa en general sus empleados la califican como muy mala En el área de servicios generales, en su mayoría la califican como buena, las personas que no contestaron calificaron este ítem son conductores.

E. Disponibilidad de Muebles

Tabla de Frecuencias 37.

Areas	Calificación				M.B	Total
	No Aplica	Malo	Regular	Bueno		
Farmacia			1	1		2
Facturación			1	6		7
Promoción y Prevención			1	2		3
Estadística		1		1		2
Servicios generales y mantenimiento	2			6		8
Odontología			1	3		4
Laboratorio Clínico			3			3
Hospitalización			2	2		4
Urgencias				1		1
Sicología			1			1
Consulta Externa, Hospitalización, Urgencias		1	2	1		4
Gestión del Talento Humano				1		1
Atención al cliente				1		1
Sistemas			1			1
Vigilancia y Control		1		1		2
Consulta externa			2		1	3
Total	2	3	15	26	1	47

Grafico de Barras 19. Disponibilidad de muebles en el área de trabajo



Los 47 clientes internos encuestados califican la disponibilidad de muebles en el área donde trabajan de la siguiente manera:

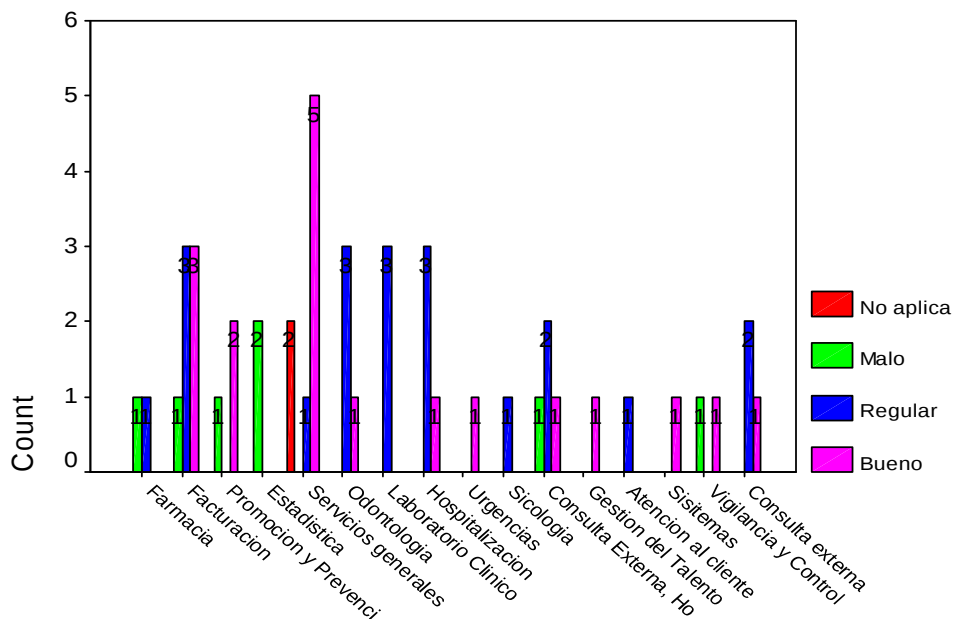
facturación se encuestó a los 7 empleados que la componen, de ellos 7 manifiestan que es buena y 1 que es regular; en el área de PyP, 2 empleados la califican como buena, y 1 regular; en el área de estadística uno de los empleados la califica como mala y el otro regular, en odontología 3 de sus empleados la califican como buena y uno regular; en Laboratorio clínico todos opinan que es regular; en hospitalización 2 la califica como regular y 2 como buena, en urgencias, atención del cliente y gestión del talento humano es buena; en sicología y sistemas se califica como regular, en vigilancia y control se divide la calificación en uno malo y un bueno; para los empleados de consulta externa este aspecto es regular. En el área de servicios generales, en su mayoría la califican como buena, las personas que no contestaron calificaron este ítem son conductores.

F. Comodidad de los muebles

Tabla de Frecuencias 38.

Areas	Calificación				Total
	No Aplica	Malo	Regular	Bueno	
Farmacia		1	1		2
Facturación		1	3	3	7
Promoción y Prevención		1		2	3
Estadística		2			2
Servicios generales y mantenimiento	2		1	5	8
Odontología			3	1	4
Laboratorio Clínico			3		3
Hospitalización			3	1	4
Urgencias				1	1
Sicología			1		1
Consulta Externa, Hospitalización, Urgencias		1	2	1	4
Gestión del Talento Humano				1	1
Atención al cliente			1		1
Sistemas				1	1
Vigilancia y Control		1		1	2
Consulta externa			2	1	3
Total	2	7	20	18	47

Gráfico de Barras 20. Area en la cual trabaja el cliente interno/ Comodidad de los muebles del área



Area en la cual trabaja el cliente interno

Los 47 clientes internos encuestados califican la comodidad de los muebles que hay en su área de trabajo de la siguiente manera:

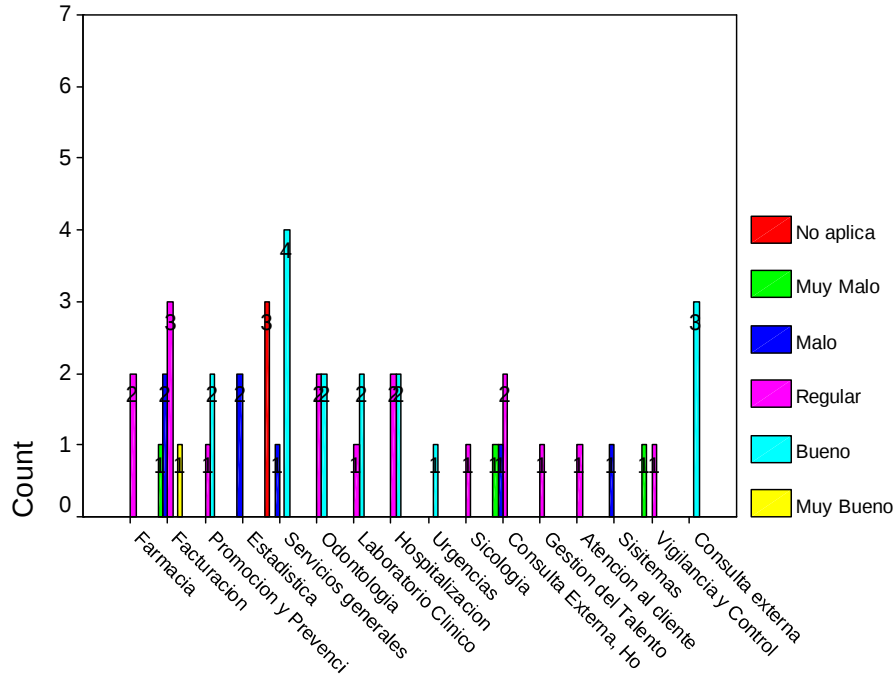
Farmacia, integrada por dos empleados 1 opina que es regular y el otro que es mala; en el área de facturación se encuestó a los 7 empleados que la componen, de ellos 3 manifiestan que es buena, 3 que es regular y una que es mala; en el área de PyP, 2 empleados la califican como regular, y 1 mala; en el área de estadística los empleados la califican como mala; en odontología 3 de sus empleados la califican como buena y uno regular; en Laboratorio clínico todos opinan que es regular; en hospitalización 3 la califican como regular y 1 como buena, en urgencias, gestión del talento humano y sistemas se califica como buena; en psicología y atención del cliente este aspecto es regular. En vigilancia y control las calificaciones se dividen en mala y buena; para consulta externa la comodidad de los muebles es regular. En el área de servicios generales, en su mayoría la califican como buena, las personas que no calificaron este ítem son conductores

G. Decoración

Tabla de Frecuencias 39. Decoración del área donde trabaja

Áreas	Calificación						Total
	No Aplica	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	MB	
Farmacia				2			2
Facturación		1	2	3		1	7
Promoción y Prevención				1	2		3
Estadística			2				2
Servicios generales y mantenimiento	3		1		4		8
Odontología				2	2		4
Laboratorio Clínico				1	2		3
Hospitalización				2	2		4
Urgencias					1		1
Sicología				1			1
Consulta Externa, Hospitalización, Urgencias		1	1	2			4
Gestión del Talento Humano				1			1
Atención al cliente				1			1
Sistemas			1				1
Vigilancia y Control		1		1			2
Consulta externa					3		3
Total	3	3	7	17	16	1	47

Grafico de Barras 21. Area en la cual trabaja el cliente interno/ Decoración del área



Area en la cual trabaja el cliente interno

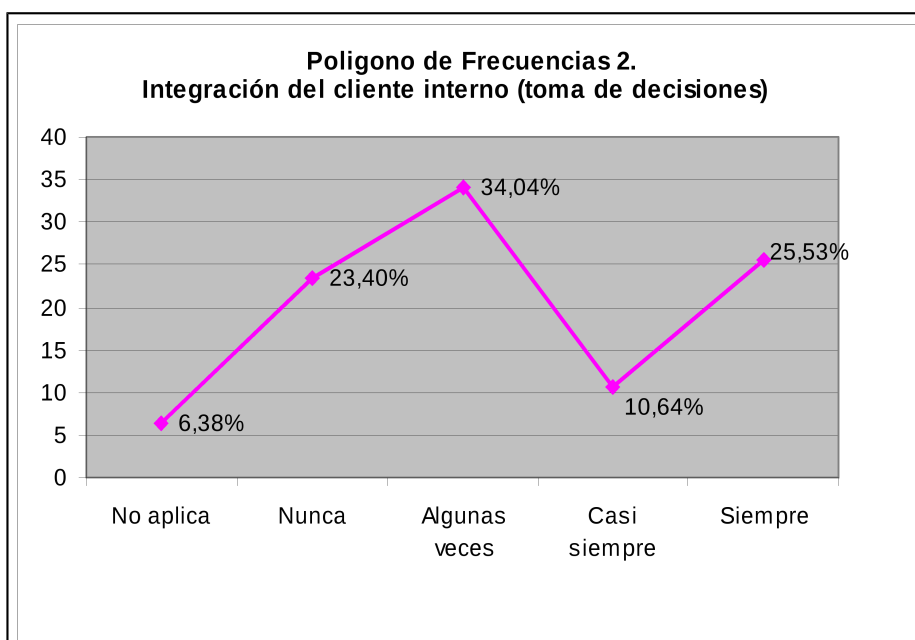
Los 47 clientes internos encuestados califican la decoración interna del área donde trabajan, de la siguiente manera:

En farmacia, integrada por dos empleados opinan que es regular; en el área de facturación se encuestó a los 7 empleados que la componen, de ellos 3 manifiestan que es regular, 2 que es mala y otros dos que es muy mala; en el área de PyP, 2 empleados la califican como buena, y 1 regular; en el área de estadística los 2 empleados la califican como mala; en odontología se dividen las opiniones de 2 empleados como buena y dos como regular; en Laboratorio clínico la gran mayoría opina que es buena; en hospitalización se divide la calificación con 2 buena y dos regular; en psicología, gestión del talento humano y atención del cliente este aspecto es regular. En vigilancia y control las calificaciones se dividen en regular y muy mala; para consulta externa y urgencias la decoración interna es buena. En el área de servicios generales, la mayoría la califican como buena, las personas que no calificaron este ítem son conductores.

Pregunta N° 16. Integración del personal del Centro de Salud Timbio en la toma de decisiones

Tabla de Frecuencias 40. Cuando se realizan cambios en el área de trabajo se tiene en cuenta la opinión del cliente interno

Valid	Respuesta	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	No aplica	3	6,38	6,38	6,38
	Nunca	11	23,40	23,40	29,79
	Algunas veces	16	34,04	34,04	63,83
	Casi siempre	5	10,64	10,64	74,47
	Siempre	12	25,53	25,53	100
	Total	47	100	100	



De los 47 clientes encuestados, el 34,04% (16 personas) dicen que algunas veces se tiene en cuenta su opinión cuando se va a realizar algún tipo de cambio físico (iluminación, decoración) en el área donde trabaja; el 25,5% dice que siempre se le tiene en cuenta el 23,40% que nunca se lo integra en estas decisiones.

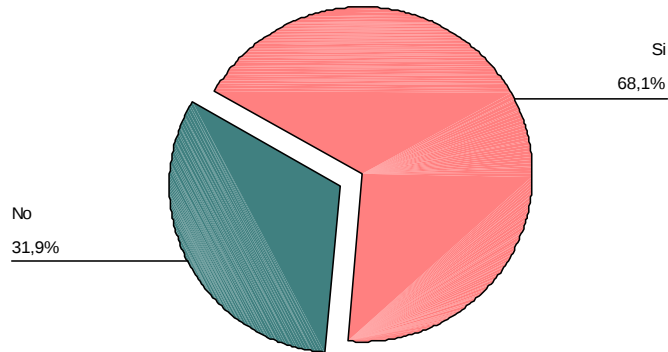
Las personas agrupadas en categoría de no aplica corresponde a los encuestados pertenecientes a servicios generales, integrada por conductores y personal de mantenimiento y aseo del C.S.T.

Pregunta N° 17. Prevención de accidentes en las áreas de trabajo

Tabla de Frecuencias 41. Existen condiciones que permiten prevenir accidentes las áreas de trabajo del cliente interno

Valid	Respuesta	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Si	32	68,09	68,09	68,09
	No	15	31,91	31,91	100,00
	Total	47	100,00	100,00	

Diagrama de Círculo 9.
Prevención de accidentes



De los 47 clientes internos encuestados, 32 es decir el 68,1% manifiestan que si existen condiciones en sus áreas de trabajo que permiten prevenir accidentes. El 31,9% manifiesta que no las hay porque no se les ha abastecido de elementos esenciales como extintores, además los muebles en sus áreas de trabajo no le permiten circular fluidamente en caso de enfrentar alguna emergencia.

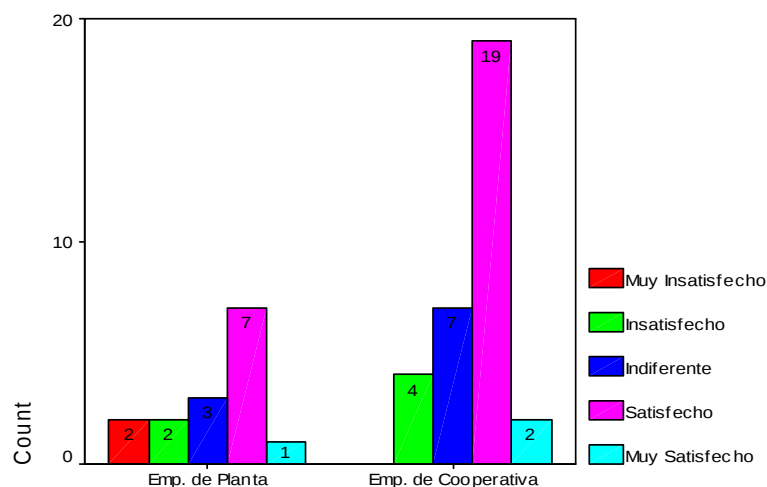
Pregunta N 18. Satisfacción del cliente interno en cuanto a:

A. Capacitación

Tabla de Frecuencias 42. Que tan satisfecho está el cliente interno con la capacitación que ha recibido del C.S.T

	Grado de Satisfacción					Total
	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy Satisfecho	
Empleado De planta	2	2	3	7	1	15
De Cooperativa		4	7	19	2	32
Total	2	6	10	26	3	47

Diagrama de Barras 22. Que tan satisfecho está el cliente interno con la capacitación que ha recibido del C.S.T



Relacion laboral del Talento Humano del C.S.T

Los 47 clientes encuestados, califican la capacitación que han recibido de acuerdo a como se encuentran vinculados al C.S.T, es decir, los clientes de planta califican este aspecto refiriéndose al Centro de Salud, mientras que los otros clientes se refieren al apoyo en este aspecto por parte de la cooperativa a la cual pertenecen. En el gráfico se observa que de los 47 encuestados 15, representados por un 31,19% integran el personal de planta; de estos 7 se sienten satisfechos con la capacitación que han recibido del C.S.T, a 3 les es indiferente, 2 dicen que se sienten insatisfechos, 2 muy insatisfechos y 1 muy satisfechos. De los 32 empleados restantes, es decir, el 68,81%, 19 se sienten satisfechos, a 7 les es indiferente este aspecto, 4 se sienten insatisfechos y 2 muy satisfechos.

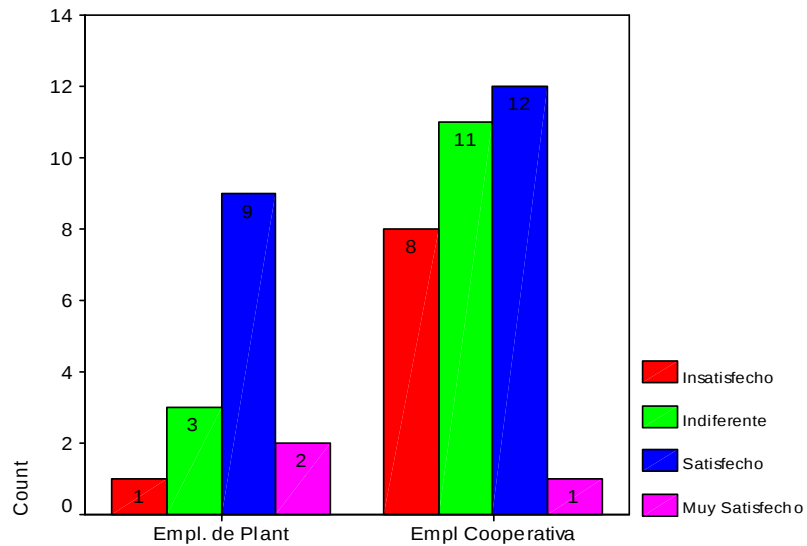
B. Oportunidades para realizar estudios académicos

Tabla de Frecuencias 43. Que tan satisfecho está el cliente interno con la

capacitación que ha recibido del C.S.T

	Grado de Satisfacción					Total
	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy Satisfecho	
Empleado De planta		1	3	9	2	15
De Cooperativa		8	11	12	1	32
Total		9	14	21	3	47

Gráfico de Barras 23. Que tan satisfecho se encuentra el cliente interno con las oportunidades para realizar estudios académicos



Relacion laboral del Talento Humano del C.S.T

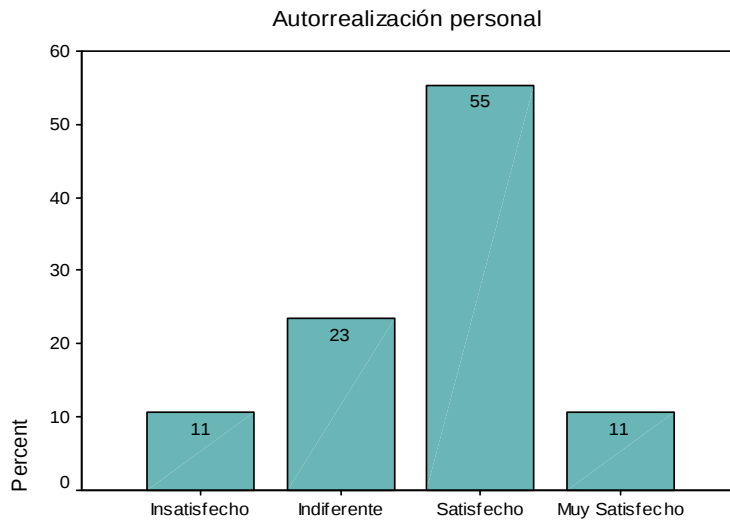
Los 47 clientes encuestados, califican el apoyo que han recibido para realizar estudios académicos, de acuerdo a como se encuentran vinculados al C.S.T, es decir, los clientes de planta califican este aspecto refiriéndose al Centro de Salud, mientras que los otros clientes se refieren al apoyo en este aspecto por parte de la cooperativa a la cual pertenecen. En el gráfico se observa que de los 47 encuestados 15, representados por un 31,19% integran el personal de planta; de estos 9 se sienten satisfechos, a 3 les es indiferente, 2 dicen que se sienten muy insatisfechos y 1 se siente insatisfecho. De los 32 empleados restantes, es decir, el 68,81%, 12 se sienten satisfechos, a 11 les es indiferente este aspecto, 8 se sienten insatisfechos y 1 muy satisfechos.

C. Autorrealización personal

Tabla de Frecuencias 44. Que tan satisfecho está el cliente interno con las oportunidades para autorrealizarse profesionalmente

	Grado de Satisfacción	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Insatisfecho	5	10,64	10,64	10,64
	Indiferente	11	23,40	23,40	34,04
	Satisfecho	26	55,32	55,32	89,36
	Muy Satisfecho	5	10,64	10,64	100,00
	Total	47	100	100	

Grafico de Barras.24.



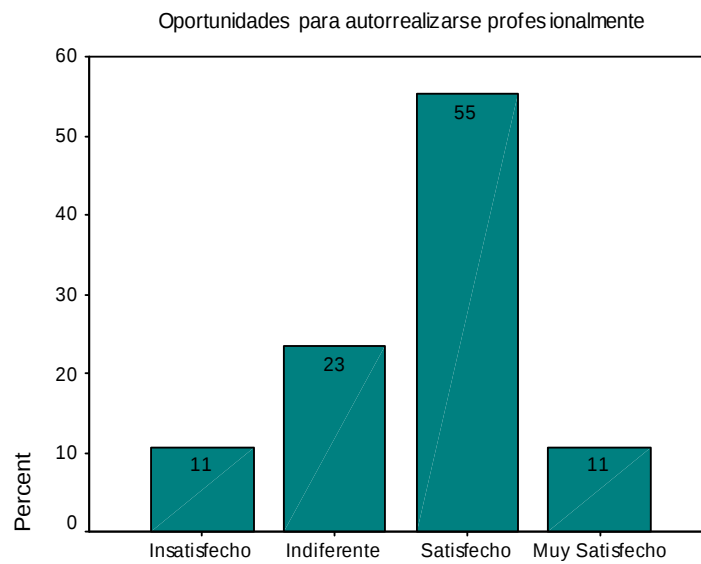
Los 47 encuestados, manifiestan que tan satisfechos se encuentran en su lugar de trabajo y el aporte que les ofrece este mismo para crecer y autorrealizarse como persona. El 55% manifiesta que su trabajo les ha permitido crecer y ser mejores personas, al 23% esto les es indiferente, el 11% se siente muy satisfecho y el 11% insatisfecho.

D. Autorrealización Profesional

Tabla de Frecuencias 45. Que tan satisfecho está el cliente interno con las oportunidades que se le brindan para autorrealizarse profesionalmente

	Grado de Satisfacción	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Insatisfecho	5	10,64	10,64	10,64
	Indiferente	11	23,40	23,40	34,04
	Satisfecho	26	55,32	55,32	89,36
	Muy Satisfecho	5	10,64	10,64	100,00
	Total	47	100	100	

Grafico de Barras 25.

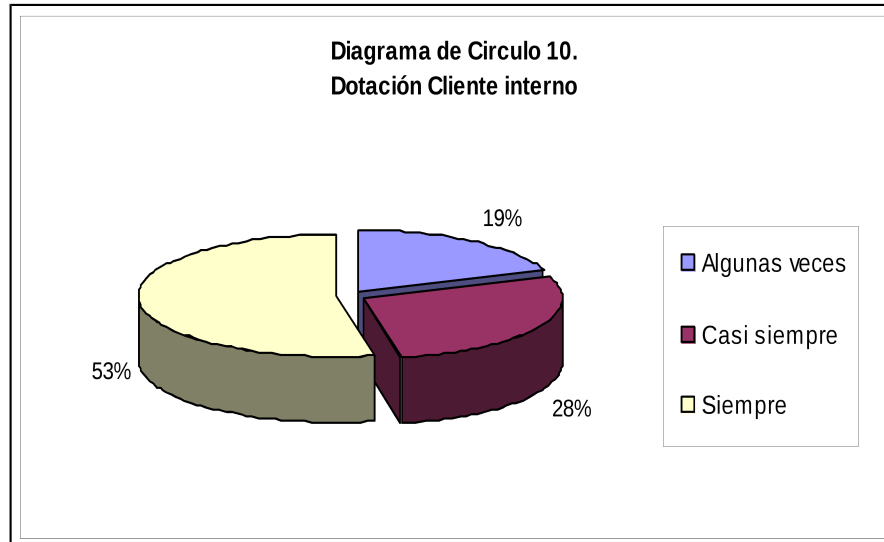


Los 47 encuestados, manifiestan que tan satisfechos se encuentran en su lugar de trabajo y el aporte que este les ofrece para crecer y autorrealizarse profesionalmente. El 55% manifiesta que su trabajo les ha permitido autorrealizarse como profesionales, al 23% esto les es indiferente, el 11% se siente muy satisfecho y el 11% muy insatisfecho.

Tabla de Frecuencias 46. Dotación cliente interno

Valid	Respuesta	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Nunca				

	Algunas veces	9	19,15	19,15	19,15
	Casi siempre	13	27,66	27,66	46,81
	Siempre	25	53,19	53,19	100,00
	Total	47	100	100	



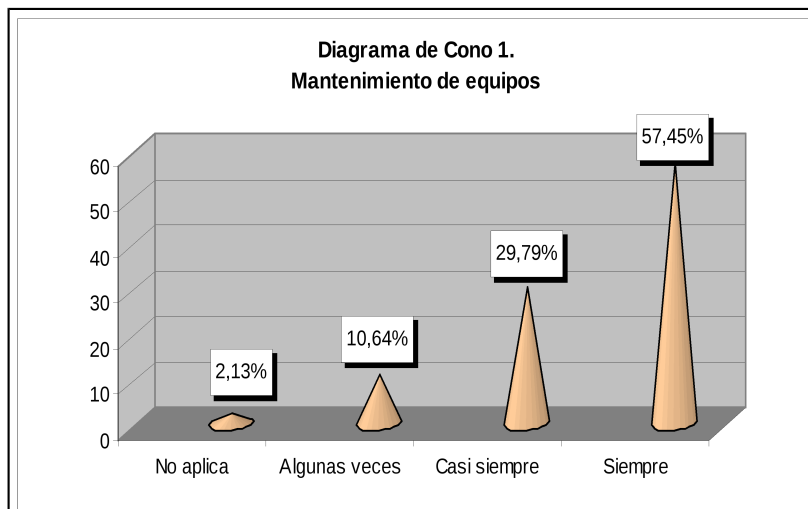
De los 47 encuestados, el 53,2% manifiesta que el C.S.T. siempre dota a los empleados de los implementos necesarios para desarrollar eficientemente su trabajo, el 27,7% que lo hace casi siempre y el 19,1% que sucede algunas veces.

Nota: La dotación se refiere a equipos y materiales de trabajo.

Pregunta N° 19. Mantenimiento de equipos

Tabla de Frecuencias 47. El mantenimiento de los equipos

Valid	Respuesta	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	No aplica	1	2,13	2,13	2,13
	Nunca				
	Algunas veces	5	10,64	10,64	12,77
	Casi siempre	14	29,79	29,79	42,55
	Siempre	27	57,45	57,45	100,00
	Total	47	100	100	



El 57,45% de los encuestados manifiesta que el mantenimiento de los equipos que emplea en su trabajo se realiza siempre; el 27,79% que se hace casi siempre; el 10,64% que se hace algunas veces.

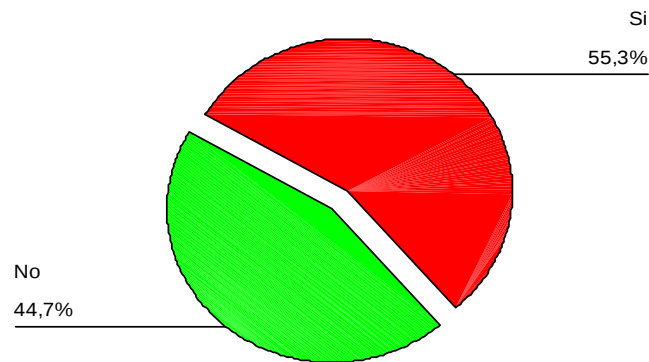
El porcentaje del 2,13% bajo la categoría de no aplica, corresponde a aquellos empleados que no utilizan equipos que requieren mantenimiento en sus áreas de trabajo, entre ellos está el personal de aseo y mantenimiento del C.S.T.

Pregunta N° 21. Satisfacción del cliente interno con las funciones que realiza

Tabla de Frecuencias 48. El cliente interno desea realizar otras funciones diferentes a las que ejecuta

Valid	Respuesta	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Si	26	55,32	55,32	55,32
	No	21	44,68	44,68	100,00
	Total	47	100,00	100,00	

Diagrama de Círculo 11.
Satisfacción con las funciones



El 55,3% de los encuestados manifiesta que desearía realizar otras funciones diferentes a las que en la actualidad desempeña, mientras que el 44,7% dice que no le interesa este aspecto porque se siente satisfecho con lo que actualmente realiza y no le gustaría desarrollar otras funciones. Además al personal médico le queda casi imposible desarrollar otras funciones diferentes a su perfil profesional.

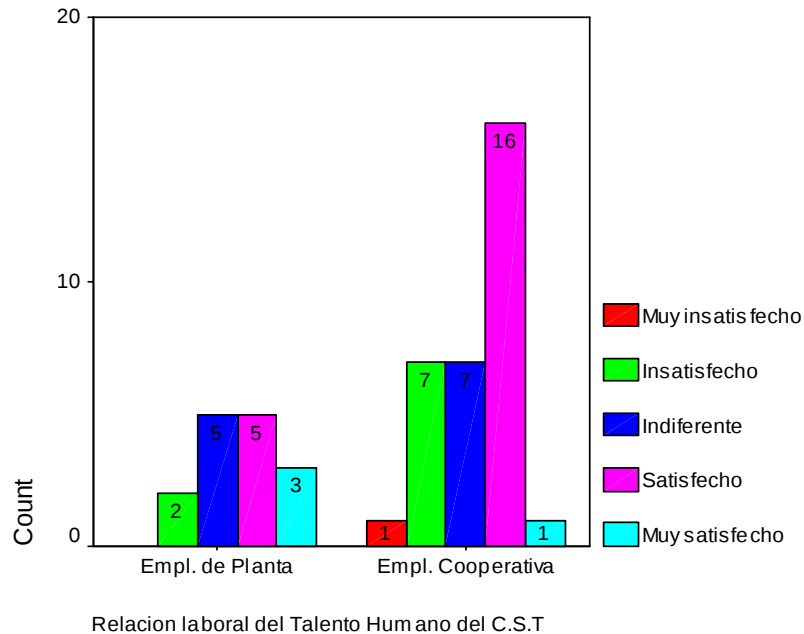
Por lo tanto las personas que dicen que si, pertenecen al personal administrativo, con ello se puede concluir que el C.S.T. cuenta con personal calificado que puede ser rotado en diferentes áreas de trabajo.

Pregunta N° 22. Satisfacción del cliente interno con las actividades de Bienestar Social

Tabla de Frecuencias 49. Satisfacción con las actividades de educación

	Grado de Satisfacción					Total
	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy Satisfecho	
Empleado De planta		2	5	5	3	15
De Cooperativa	1	7	7	16	1	32
Total	1	9	12	21	4	47

Diagrama de Barras 26. Satisfacción con las actividades de educación



Los 47 clientes encuestados, califican su grado de satisfacción con las actividades de educación que reciben, de acuerdo a como se encuentran vinculados al C.S.T, es decir, los clientes de planta califican este aspecto refiriéndose al Centro de Salud, mientras que los otros clientes se refieren al apoyo en este aspecto por parte de la cooperativa a la cual pertenecen.

En el gráfico se observa que de los 47 encuestados 15, representados por un 31,19% integran

el personal de planta; de estos 5 se sienten satisfechos, a 5 les es indiferente, 2 dicen que se sienten insatisfechos y 3 que se sienten muy satisfechos.

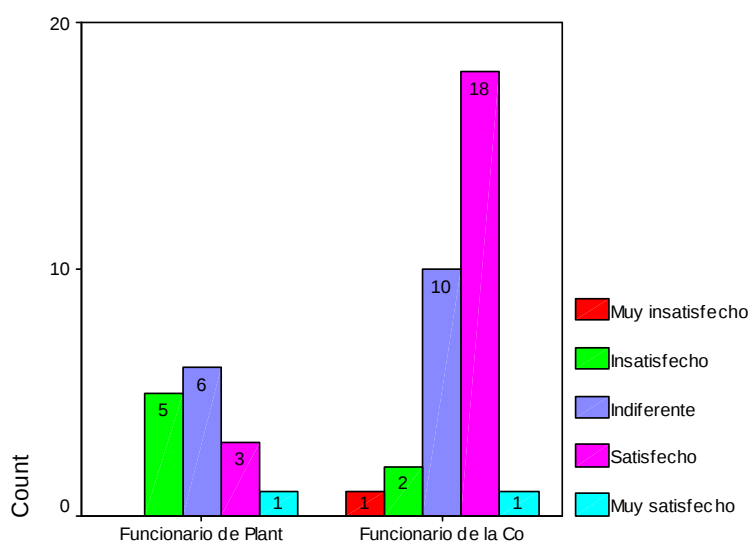
De los 32 empleados restantes, es decir, el 68,81%, 16 se sienten satisfechos, a 7 les es indiferente este aspecto, 7 se sienten insatisfechos, 1 muy satisfecho y otro muy insatisfecho.

B. Cultura

Tabla de Frecuencias 50. Satisfacción con las actividades de cultura

	Grado de Satisfacción					Total
	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy Satisfecho	
Empleado De planta		5	6	3	1	15
De Cooperativa	1	2	10	18	1	32
Total	1	7	16	21	2	47

Diagrama de barras 27. Satisfacción con las actividades de cultura



Relacion laboral del Talento Humano del C.S.T

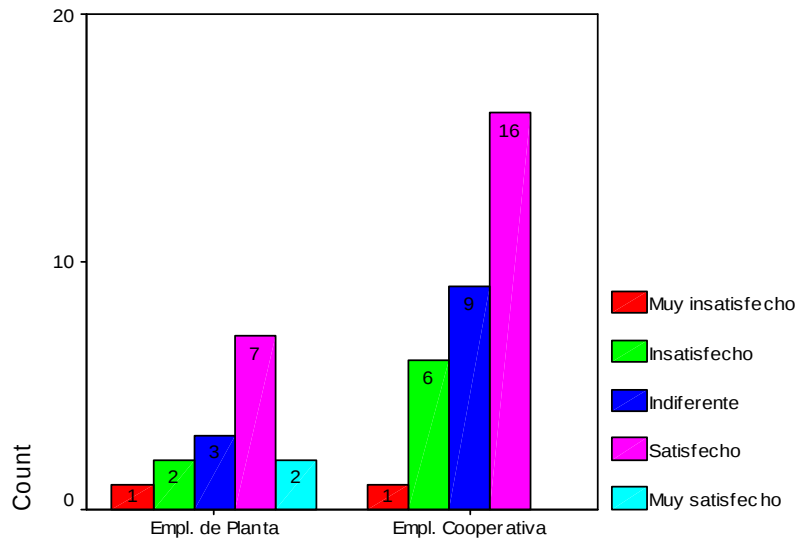
Los 47 clientes encuestados, califican su grado de satisfacción con las actividades de educación que reciben, de acuerdo a como se encuentran vinculados al C.S.T, es decir, los clientes de planta califican este aspecto refiriéndose al Centro de Salud, mientras que los otros clientes se refieren al apoyo en este aspecto por parte de la cooperativa a la cual pertenecen. En el gráfico se observa que de los 47 encuestados 15, representados por un 31,19% integran el personal de planta; de estos a 6 les es indiferente este aspecto; 5 se sienten insatisfechos, 3 se sienten satisfechos y 1 muy satisfecho. De los 32 empleados restantes, es decir, el 68,81%, 18 se sienten satisfechos, a 10 les es indiferente este aspecto, 2 se sienten insatisfechos, 1 muy satisfecho y otro muy insatisfecho.

C. Recreación

Tabla de Frecuencias 51. Satisfacción con las actividades de Recreación

	Grado de Satisfacción					Total
	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy Satisfecho	
Empleado De planta	1	2	3	7	2	15
De Cooperativa	1	6	9	16		32
Total	2	8	12	23	2	47

Diagrama de Barras 28. Satisfacción con las actividades de recreación



Relacion laboral del Talento Humano del C.S.T

Los 47 clientes encuestados, califican su grado de satisfacción con las actividades de educación que reciben, de acuerdo a como se encuentran vinculados al C.S.T, es decir, los clientes de planta califican este aspecto refiriéndose al Centro de Salud, mientras que los otros clientes se refieren al apoyo en este aspecto por parte de la cooperativa a la cual pertenecen.

En el gráfico se observa que de los 47 encuestados 15, representados por un 31,19% Integran el personal de planta; de estos a 3 les es indiferente este aspecto; 2 se sienten Insatisfechos, 7 se sienten satisfechos y 2 muy satisfechos y 1 muy insatisfecho.

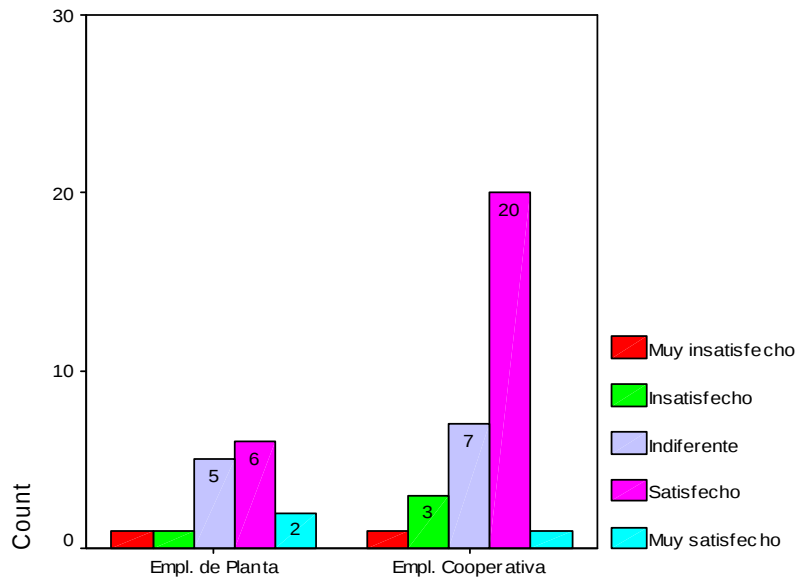
De los 32 empleados restantes, es decir, el 68,81%, 16 se sienten satisfechos, a 9 les es indiferente este aspecto, 6 se sienten insatisfechos, 1 muy insatisfecho.

D. Salud

Tabla de Frecuencia 52. Satisfacción con las actividades de salud

	Grado de Satisfacción					Total
	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy Satisfecho	
Empleado De planta	1	1	5	6	2	15
De Cooperativa	1	3	7	20	1	32
Total	2	4	12	26	3	47

Gráfico de Barras 29. Satisfacción con las actividades de salud



Los 47 clientes encuestados, califican su grado de satisfacción con las actividades de educación que reciben, de acuerdo a como se encuentran vinculados al C.S.T, es decir, los clientes de planta califican este aspecto refiriéndose al Centro de Salud, mientras que los otros clientes se refieren al apoyo en este aspecto por parte de la cooperativa a la cual pertenecen.

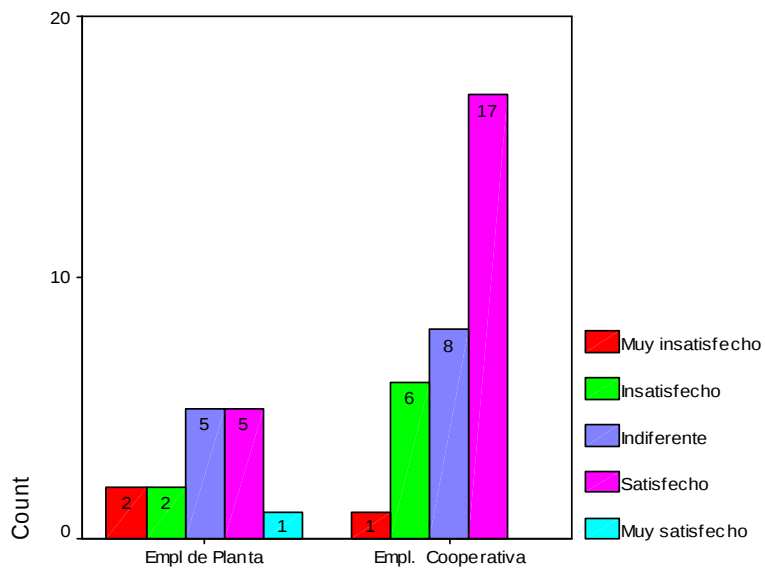
En el gráfico se observa que de los 47 encuestados 15, representados por un 31,19% integran el personal de planta; de estos a 5 les es indiferente este aspecto; 1 se siente insatisfechos 6 se sienten satisfechos y 2 muy satisfechos y 1 muy insatisfecho. De los 32 empleados restantes, es decir, el 68,81%, 20 se sienten satisfechos, a 7 les es indiferente este aspecto, 3 se sienten insatisfechos, 1 muy insatisfecho.

E. Salud Ocupacional

Tabla de Frecuencias 53. Satisfacción con las actividades de salud ocupacional

	Grado de Satisfacción					Total
	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy Satisfecho	
Empleado De planta	2	2	5	5	1	15
De Cooperativa	1	6	8	17		32
Total	3	8	13	22	1	47

Gráfico de Barras 30. Satisfacción con las actividades de salud ocupacional



Los 47 clientes encuestados, califican su grado de satisfacción con las actividades de educación que reciben, de acuerdo a como se encuentran vinculados al C.S.T, es decir, los clientes de planta califican este aspecto refiriéndose al Centro de Salud, mientras que los otros clientes se refieren al apoyo en este aspecto por parte de la cooperativa a la cual pertenecen.

En el gráfico se observa que de los 47 encuestados 15, representados por un 31,19% integran el personal de planta; de estos a 5 les es indiferente este aspecto; 2 se sienten insatisfechos, 5 se sienten satisfechos y 1 muy satisfecho y 2 muy insatisfechos.

De los 32 empleados restantes, es decir, el 68,81%, 17 se sienten satisfechos, a 8 les es indiferente este aspecto, 6 se sienten insatisfechos, 1 muy insatisfecho.

Pregunta N° 23. Calidad en los procesos

A. Proceso de Selección de personal

Tabla de Frecuencias 54. Calidad del proceso de Selección de Personal que desarrolla el C.S.T

Valid		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	No aplica	19	40,43	40,43	40,43
	Muy Mala				
	Mala	1	2,13	2,13	42,55
	Regular	6	12,77	12,77	55,32
	Buena	19	40,43	40,43	95,74
	Muy Buena	2	4,26	4,26	100
	Total	47	100	100	

B. Proceso de Inducción

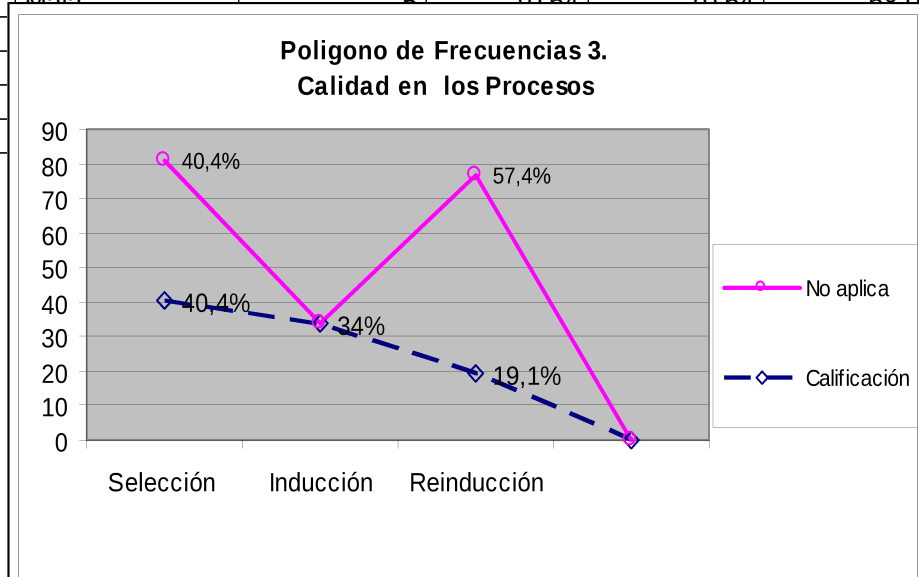
Tabla de Frecuencias 55. Calidad del proceso de Inducción que desarrolla el C.S.T

Valid		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	No aplica	11	23,40	23,40	23,40
	Muy Mala	2	4,26	4,26	27,66
	Mala				
	Regular	14	29,79	29,79	57,45
	Buena	16	34,04	34,04	91,49
	Muy Buena	4	8,51	8,51	100
	Total	47	100	100	

C. Proceso de Reinducción

Tabla de Frecuencias 56. Calidad del proceso de Reinducción que desarrolla el C.S.T

Valid		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	No aplica	27	57,45	57,45	57,45
	Muy Mala				
	Mala	5	10,64	10,64	68,09
	Regular				
	Buena				
	Muy Buena				
	Total	47	100	100	



En el gráfico anterior se observa que los clientes califican el proceso de selección de personal como malo (40,4%) al ubicarse en el rango de calificación 40,21%; el 34% opina que el proceso de inducción es malo y el 19,1% que el proceso de reinducción es muy malo.

Además en el proceso de selección del personal hubo un 40,4% de los encuestados que no opinaron al respecto, de igual forma un 57,4% no opina acerca del proceso de reinducción.

Anexo 6. Análisis General Encuesta Cliente Interno

PREGUNTA N° 1.

Tabla 1.1. HABILIDAD PARA TRABAJAR EN EQUIPO

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
No aplica	0	0,00	0%	0,00
Muy malo	0	0,00	20%	0,00
Malo	1	2,13	40%	0,85
Regular	3	6,38	60%	3,83
Buena	27	57,45	80%	45,96
Muy Buena	16	34,04	100%	34,04
TOTAL	47	100,00		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				84,68%

Tabla 1.2. HABILIDAD PARA COMUNICARSE

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
No aplica	0	0,00	0%	0,00
Muy malo	0	0,00	20%	0,00
Malo	2	4,26	40%	1,70
Regular	5	10,64	60%	6,38
Buena	29	61,70	80%	49,36
Muy Buena	11	23,40	100%	23,40
TOTAL	47	100,00		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				80,85%

Tabla 1.3. HABILIDAD PARA DELEGAR FUNCIONES

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
No aplica	0	0,00	0%	0,00
Muy malo	0	0,00	20%	0,00
Malo	1	2,13	40%	0,85
Regular	1	2,13	60%	1,28
Buena	30	63,83	80%	51,06
Muy Buena	15	31,91	100%	31,91
TOTAL	47	100,00		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				85,11%

Tabla 1.4. RESPETO POR LAS PERSONAS

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
No aplica	0	0,00	0%	0,00
Muy malo	0	0,00	20%	0,00
Malo	1	2,13	40%	0,85
Regular	0	0,00	60%	0,00
Buena	15	31,91	80%	25,53
Muy Buena	31	65,96	100%	65,96
TOTAL	47	100,00		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				92,34%

Tabla 1.5. HABILIDAD PARA SOLUCIONAR CONFLICTOS

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
No aplica	3	6,38	0%	0,00
Muy malo	0	0	20%	0,00
Malo	1	2,13	40%	0,85
Regular	4	8,51	60%	5,11
Buena	25	53,19	80%	42,55
Muy Buena	14	29,79	100%	29,79
TOTAL	47	100,00		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				78,30%

Tabla 1.6. OBJETIVIDAD AL EVALUAR EL DESEMPEÑO DE SUS COLABORADORES

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
No aplica	0	0,00	0%	0,00
Muy malo	0	0,00	20%	0,00
Malo	1	2,13	40%	0,85
Regular	4	8,51	60%	5,11
Buena	29	61,70	80%	49,36
Muy Buena	13	27,66	100%	27,66
TOTAL	47	100,00		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				82,98%

Tabla 1.7. CALIDAD DE SU TRABAJO

Criterios	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Subtotal
-----------	------------	------------	------------	----------

		de Respues	de Satisf.	
No aplica	0	0,00	0%	0,00
Muy malo	0	0,00	20%	0,00
Malo	1	2,13	40%	0,85
Regular	3	6,38	60%	3,83
Buena	19	40,43	80%	32,34
Muy Buena	24	51,06	100%	51,06
TOTAL	47	100,00		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				88,09%

Tabla 1.8 HABILIDAD PARA TOMAR DECISIONES

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
No aplica	0	0,00	0%	0,00
Muy malo	0	0,00	20%	0,00
Malo	1	2,13	40%	0,85
Regular	4	8,51	60%	5,11
Buena	25	53,19	80%	42,55
Muy Buena	17	36,17	100%	36,17
TOTAL	47	100,00		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				84,68%

Tabla 1.9. RELACIONES INTERPERSONALES

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
No aplica	0	0,00	0%	0,00
Muy malo	1	2,13	20%	0,43
Malo	1	2,13	40%	0,85
Regular	4	8,51	60%	5,11
Buena	14	29,79	80%	23,83
Muy Buena	27	57,45	100%	57,45
TOTAL	47	100,00		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				87,66%

Tabla 1.10.
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO CON
SU JEFE INMEDIATO

Servicios	Porcentaje de Satis. Aspecto
Trabajo en equipo	84,68
Comunicación	80,85
Delegación de funciones	85,11
Respeto por las personas	92,34
Solución de conflictos	78,3
Objetividad al evaluar desempeño	82,98
Calidad de su trabajo	88,09
Toma de decisiones	84,68
Relaciones interpersonales	87,66
SATISFACCION DE LA PREGUNTA	84,97%

PREGUNTA 3. APOYO QUE RECIBE EL CLIENTE INTERNO DE OTRAS ÁREAS DEL C.S.T.

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
No	12	25,5	0%	0
Muy satisfecho	0	0,00	20%	0
Satisfecho	25	53,20	40%	21,28
Indiferente	3	6,40	60%	3,84
Insatisfecho	0	0,00	80%	0,00
Muy insatisfecho	7	14,90	100%	14,90
TOTAL	47	100,00		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DE LA PREGUNTA				40,02%

PREGUNTA 4. CALIFICACION DE LA COMUNICACIÓN QUE ESTABLECE EL CLIENTE CON SU JEFE:

EN CUANTO A:

Tabla 4.1. CLARIDAD

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
No aplica	1	2,13	0%	0,00
Muy malo	0	0,00	20%	0,00
Regular	3	6,38	60%	3,83
Buena	30	63,83	80%	51,06
Muy Buena	12	25,53	100%	25,53
TOTAL	46	97,87		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				80,43%

Tabla 4.2. CONFIABILIDAD

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
No aplica	1	2,13	0%	0,00
Muy malo	0	0,00	20%	0,00
Malo	1	2,13	40%	0,85
Regular	4	8,51	60%	5,11
Buena	29	61,70	80%	49,36
Muy Buena	12	25,53	100%	25,53
TOTAL	47	100,00		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				80,85%

Tabla 4.3. OPORTUNIDAD

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
No aplica	1	2,13	0%	0,00
Muy malo	0	0,00	20%	0,00
Malo	1	2,13	40%	0,85
Regular	5	10,64	60%	6,38
Buena	30	63,83	80%	51,06
Muy Buena	10	21,28	100%	21,28
TOTAL	47	100,00		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				79,57%

**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO
CON LA COMUNICACIÓN CON SU JEFE INMEDIATO**

Criterios	Porcentaje de Satis. Aspecto
Claridad	81,28
Confiabilidad	80,85
Oportunidad	79,57
SATISFACCIÓN DE LA PREGUNTA	80,57%

PREGUNTA Nº 5.

Tabla 5.1. COMUNICACIÓN TELEFONICA

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
No lo utiliza	36	76,60	0%	0,00
Muy Mala	0	0	20%	0,00
Mala	0	0	40%	0,00
Regular	1	2,13	60%	1,28
Buena	6	12,77	80%	10,21
Muy Buena	4	8,51	100%	8,51
TOTAL	47	100,00		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				20,00%

Tabla 5.2. COMUNICACIÓN VERBAL

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
No lo utiliza	2	4,26	0%	0,00
Muy Mala	0	0	20%	0,00
Mala	0	0	40%	0,00
Regular	0	0,00	60%	0,00
Buena	35	74,47	80%	59,57
Muy Buena	10	21,28	100%	21,28
TOTAL	47	100,00		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				80,85%

Tabla 5.3. COMUNICACIÓN ESCRITA

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
No lo utiliza	38	80,90	0%	0,00
Muy Mala	0	0	20%	0,00
Mala	1	2,10	40%	0,84
Regular	0	0	60%	0,00
Buena	8	17,00	80%	13,60
Muy Buena	0	0,00	100%	0,00
TOTAL	47	100,00		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				14,44%

Tabla 5.4. SATISFACCIÓN DEL C.I. CON LOS

MEDIOS DE COMUNICACIÓN DEL C.S.T.

Medios	Porcentaje de Satis. Aspecto
Telefónica	20
Verbal	80,85
Escrita	14,44
SATISFACCIÓN DE LA PREGUNTA	38,43%

PREGUNTA 6.

Tabla 6. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO CON LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
Si	46	97,87	100%	97,87
No	1	2,128	0%	0,00
TOTAL	47	100,00		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DE LA PREGUNTA				97,87%

PREGUNTA 7.

Tabla 7. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO CON EL APOYO QUE RECIBE

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
Es indiferente	1	2,13	0%	0,00
Le concede permiso	46	97,872	100%	97,87
TOTAL	47	100,00		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DE LA PREGUNTA				97,87%

PREGUNTA 8.

Tabla 8. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO CON LA RETROALIMENTACION QUE RECIBE

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
Nunca	11	23,40	0%	0,00
Algunas Veces	18	38,30	33%	12,64
Casi siempre	11	23,40	67%	15,59
Siempre	7	14,89	100%	14,89
TOTAL	47	100,00		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DE LA PREGUNTA				43,12%

PREGUNTA 11.

Tabla 9. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO CON EL SALARIO QUE RECIBE

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
Muy Insatisfecho	0	0,00	0%	0,00
Insatisfecho	5	10,64	25%	2,66
Indiferente	10	21,28	50%	10,64
Satisfecho	28	59,57	75%	44,68
Muy satisfecho	4	8,51	100%	8,51
TOTAL	47	100,00		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DE LA PREGUNTA				66,49%

PREGUNTA 12.

Tabla 10. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO CON EL RECONOCIMIENTO QUE RECIBE DE SU JEFE INMEDIATO

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
Nunca	9	19,15	0%	0,00
Algunas Veces	20	42,55	33%	14,17
Casi siempre	8	17,02	67%	11,34
Siempre	10	21,28	100%	21,28
TOTAL	47	100,00		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DE LA PREGUNTA				46,78%

PREGUNTA 13.

Tabla 11. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO CON LAS ACTIVIDADES QUE RECONOCEN Y PREMIAN SU BUEN DESEMPEÑO

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
Si	9	19,15	100%	19,15
No	38	80,85	0%	0,00
TOTAL	47	100,00		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DE LA PREGUNTA				19,15%

PREGUNTA 14.

Tabla 10. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO CON LAS ACTIVIDADES SOCIALES QUE SE REALIZAN EN EL C.S.T.

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
Nunca	0	0,00	0%	0,00
Algunas Veces	1	2,13	33%	0,71
Casi siempre	7	14,89	67%	9,92
Siempre	39	82,98	100%	82,98
TOTAL	47	100,00		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DE LA PREGUNTA				93,61%

PREGUNTA 15.

Tabla 11. Satisfacción con el aseo del área de trabajo

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de	Porcentaje de	Subtotal
-----------	------------	---------------	---------------	----------

		Respues	Satisf.	
No aplica	1	2,13	0%	0
Muy Mala	0	0,00	20%	0
Mala	1	2,13	40%	0,85
Regular	3	6,38	60%	3,83
Buena	33	70,21	80%	56,17
Muy Buena	9	19,15	100%	19,15
TOTAL	47	100,00		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				80,00%

Tabla 11.1.Satisfacción con el tamaño del área de trabajo

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
No aplica	3	6,38	0%	0
Muy Mala	2	4,30	20%	0,86
Mala	3	6,38	40%	2,55
Regular	12	25,53	60%	15,32
Buena	23	48,90	80%	39,12
Muy Buena	4	8,51	100%	8,51
TOTAL	47	100,00		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				66,36%

Tabla 11. 2. Satisfacción con la iluminación del área de trabajo

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
No aplica	1	2,13	0%	0
Muy Mala	2	4,26	20%	0,85
Mala	3	6,38	40%	2,55
Regular	5	10,64	60%	6,38
Buena	33	70,21	80%	56,17
Muy Buena	3	6,38	100%	6,38
TOTAL	47	100,00		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				72,34%

Tabla 11.3. Satisfacción con la aireación del área de trabajo

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
No aplica	2	4,25	0%	0
Muy Mala	4	8,51	20%	1,70
Mala	7	14,89	40%	5,96
Regular	11	23,40	60%	14,04
Buena	21	44,68	80%	35,74
Muy Buena	2	4,26	100%	4,26
TOTAL	47	100,00		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				61,70%

Tabla 11.4. Satisfacción con la disponibilidad de muebles en el área de trabajo

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
No aplica	2	4,26	0	0
Muy Mala	0	0,00	20%	0
Mala	3	6,38	40%	2,55
Regular	15	31,91	60%	19,15
Buena	26	55,32	80%	44,26
Muy Buena	1	2,13	100%	2,13
TOTAL	47	100,00		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				68,09%

Tabla 11.5. Satisfacción con la comodidad de los muebles del área de trabajo

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
No aplica	2	4,26	0%	0
Muy Mala	0	0,00	20%	0
Mala	7	14,89	40%	5,96
Regular	20	42,55	60%	25,53
Buena	18	38,30	80%	30,64
Muy Buena	0	0,00	100%	0
TOTAL	47	100,00		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				62,13%

Tabla 11.6. Satisfacción con la decoración del área de trabajo

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
No aplica	3	6,38	0%	0
Muy Mala	3	6,38	20%	1,28
Mala	7	14,89	40%	5,96
Regular	17	36,17	60%	21,70
Buena	16	34,04	80%	27,23
Muy Buena	1	2,13	100%	2,13
TOTAL	47	100,00		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				58,30%

Tabla 11.7.
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO CON EL
ÁREA DE TRABAJO

Aspecto	Porcentaje de Satis. Aspecto
Aseo	80
Tamaño	66,36
Iluminación	72,34
Aireación	61,7
Disponibilidad de muebles	68,09
Comodidad de los muebles	62,13
Decoración interna	58,3
SATISFACCIÓN DE LA PREGUNTA	66,99%

PREGUNTA 16.

Tabla 12. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO CON LA PARTICIPACION EN LA TOMA DE DECISIONES.

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
No aplica	3	6,38	0%	0
Nunca	11	23,40	25%	5,85
Algunas Veces	16	34,04	50%	17,02
Casi siempre	5	10,64	75%	7,98
Siempre	12	25,53	100%	25,53
TOTAL	47	100,00		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DE LA PREGUNTA				56,38%

PREGUNTA 17.

Tabla 13. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO CON LAS CONDICIONES

PARA PREVENIR ACCIDENTES

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf. Subtotal	
Si	32	68,09	100%	68,09
No	15	31,91	0%	0,00
TOTAL	47	100,00		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DE LA PREGUNTA				68,09%

PREGUNTA 18.

Tabla 14. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO CON LA CAPACITACIÓN

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
Muy Insatisfecho	2	4,26	0%	0,00
Insatisfecho	6	12,77	25%	3,19
Indiferente	10	21,28	50%	10,64
Satisfecho	26	55,32	75%	41,49
Muy satisfecho	3	6,38	100%	6,38
TOTAL	47	100,00		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				61,70%

Tabla 14.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO OPORTUNIDAD PARA REALIZAR ESTUDIOS

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
Muy Insatisfecho	0	0,00	0%	0,00
Insatisfecho	9	19,15	25%	4,79
Indiferente	14	29,79	50%	14,89
Satisfecho	21	44,68	75%	33,51
Muy satisfecho	3	6,38	100%	6,38
TOTAL	47	100,00		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				59,57%

Tabla 14.2. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO CON AUTORREALIZACION PERSONAL

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
Muy Insatisfecho	0	0,00	0%	0,00
Insatisfecho	4	8,51	25%	2,13
Indiferente	8	17,02	50%	8,51
Satisfecho	29	61,70	75%	46,28
Muy satisfecho	6	12,77	100%	12,77
TOTAL	47	100,00		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				69,68%

Tabla 14.3. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO CON AUTORREALIZACION PROFESIONAL

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de	Porcentaje	Subtotal
-----------	------------	---------------	------------	----------

		Respues	de Satisf.	
Muy Insatisfecho	0	0,00	0%	0,00
Insatisfecho	5	10,64	25%	2,66
Indiferente	11	23,40	50%	11,70
Satisfecho	26	55,32	75%	41,49
Muy satisfecho	5	10,64	100%	10,64
TOTAL	47	100,00		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				66,49%

Tabla 14.4.
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO CON LAS OPORTUNIDADES QUE BRINDA EL C.S.T.

os Aspect	Porcentaje de Satis. Aspecto
Capacitación	56,38
Estudios académicos	59,57
Autorrealización personal	69,68
Autorrealización profesional	66,49
SATISFACCIÓN DE LA PREGUNTA	63,03

PREGUNTA 19.

Tabla 15. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO CON LA DOTACION QUE RECIBE DEL C.S.T.

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
Nunca	0	0,00	0%	0,00
Algunas Veces	9	19,15	33%	6,38
Casi siempre	13	27,66	67%	18,42
Siempre	25	53,19	100%	53,19
TOTAL	47	100,00		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DE LA PREGUNTA				77,99%

PREGUNTA 20.

Tabla 16. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO CON EL MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS QUE EMPLEA EN SU TRABAJO

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
No aplica	0	0,00	0%	0,00
Nunca	1	2,13	25%	0,53
Algunas Veces	5	10,64	50%	5,32
Casi siempre	14	29,79	75%	22,34
Siempre	27	57,45	100%	57,45
TOTAL	47	100,00		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DE LA PREGUNTA				85,64%

PREGUNTA 21.

Tabla 17. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO CON LAS FUNCIONES QUE REALIZA EN EL C.S.T.

Criterios	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje de	Subtotal
-----------	------------	------------	---------------	----------

		de Respues	Satisf.	
Si	26	55,32	100%	55,32
No	21	44,68	0%	0,00
TOTAL	47	100,00		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DE LA PREGUNTA				55,32%

PREGUNTA 22.

Tabla 18. SATISFACCIÓN DEL FUNCIONARIO DE PLANTA CON LA EDUCACIÓN QUE RECIBE DEL C.S.T.

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
Muy satisfecho	3	20,01	100%	20,01
Satisfecho	5	33,33	75%	25,00
Indiferente	5	33,33	50%	16,67
Insatisfecho	2	13,33	25%	3,33
Muy insatisfecho	0	0,00	0%	0,00
TOTAL	15	100,00		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				65,01%

Tabla 18. 1.SATISFACCIÓN DEL FUNCIONARIO DE PLANTA CON LA CULTURA QUE RECIBE DEL C.S.T.

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
Muy satisfecho	1	6,66	100%	6,66
Satisfecho	3	20,01	75%	15,01
Indiferente	6	40,00	50%	20,00
Insatisfecho	5	33,33	25%	8,33
Muy insatisfecho	0	0,00	0%	0,00
TOTAL	15	100,00		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				50,00%

Tabla 18.2. SATISFACCIÓN DEL FUNCIONARIO DE PLANTA CON LA RECREACION QUE RECIBE DEL C.S.T.

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
Muy satisfecho	2	13,00	100%	13,00
Satisfecho	7	47,00	75%	35,25
Indiferente	3	20,00	50%	10,00
Insatisfecho	2	13,00	25%	3,25
Muy insatisfecho	1	7,00	0%	0,00
TOTAL	15	100,00		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				61,50%

Tabla 18.3. SATISFACCIÓN DEL FUNCIONARIO DE PLANTA CON LA SALUD QUE RECIBE DEL C.S.T.

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
Muy satisfecho	2	13,00	100%	13,00

Satisfecho	6	40,00	75%	30,00
Indiferente	5	33,00	50%	16,50
Insatisfecho	1	7,00	25%	1,75
Muy insatisfecho	1	7,00	0%	0,00
TOTAL	15	100,00		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				61,25%

Tabla 18.4. SATISFACCIÓN DEL FUNCIONARIO DE PLANTA CON SALUD OCUPACIONAL QUE RECIBE DEL C.S.T.

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
Muy satisfecho	1	6,68	100%	6,68
Satisfecho	5	33,33	75%	25,00
Indiferente	5	33,33	50%	16,67
Insatisfecho	2	13,33	25%	3,33
Muy insatisfecho	2	13,33	0%	0,00
TOTAL	15	100,00		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				51,68%

PREGUNTA 22.

Tabla 18.5.SATISFACCIÓN DEL FUNCIONARIO DE LA COOPERATIVA CON LA EDUCACIÓN QUE RECIBE

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
Muy satisfecho	1	3,00	100%	3,00
Satisfecho	16	50,00	75%	37,50
Indiferente	7	22,00	50%	11,00
Insatisfecho	7	22,00	25%	5,50
Muy insatisfecho	1	3,00	0%	0,00
TOTAL	32	100,00		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				57,00%

Tabla 18.6. SATISFACCIÓN DEL FUNCIONARIO DE LA COOPERATIVA CON LA CULTURA QUE RECIBE

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
Muy satisfecho	1	3,12	100%	3,12
Satisfecho	18	56,25	75%	42,19
Indiferente	10	31,25	50%	15,63
Insatisfecho	2	6,26	25%	1,57
Muy insatisfecho	1	3,12	0%	0,00
TOTAL	32	100,00		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				62,50%

Tabla 18.7. SATISFACCIÓN DEL FUNCIONARIO DE LA COOPERATIVA CON LA RECREACION QUE RECIBE

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
Muy satisfecho	0	0,00	100%	0,00
Satisfecho	16	50,00	75%	37,50
Indiferente	9	28,00	50%	14,00

Insatisfecho	6	19,00	25%	4,75
Muy insatisfecho	1	3,00	0%	0,00
TOTAL	32	100,00		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				
56,25%				

Tabla 18.8. SATISFACCIÓN DEL FUNCIONARIO DE LA COOPERATIVA CON LA SALUD QUE RECIBE

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
Muy satisfecho	1	3,00	100%	3,00
Satisfecho	20	63,00	75%	47,25
Indiferente	7	22,00	50%	11,00
Insatisfecho	3	9,00	25%	2,25
Muy insatisfecho	1	3,00	0%	0,00
TOTAL	32	100,00		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				63,50%

Tabla 18.9. SATISFACCIÓN DEL FUNCIONARIO DE LA COOPERATIVA CON LA SALUD OCUPACIONAL QUE RECIBE

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
Muy satisfecho	0	0,00	100%	0,00
Satisfecho	17	53,00	75%	39,75
Indiferente	8	25,00	50%	12,50
Insatisfecho	6	19,00	25%	4,75
Muy insatisfecho	1	3,00	0%	0,00
TOTAL	32	100,00		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				57,00%

Tabla 19.
SATISFACCIÓN DEL EMPLEADO DE PLANTA CON
LOS SERVICIOS DE BIENESTAR SOCIAL QUE RECIBE
DEL C.S. T.

Servicios	Porcentaje de Satis. Aspecto
Educación	65,01
Cultura	50
Recreación	61,5
Salud	61,25
Salud Ocupacional	51,68
SATISFACCIÓN DE LA PREGUNTA	57,89%

Tabla 19.1.
SATISFACCIÓN DEL EMPLEADO DE COOPERATIVA CON
LOS SERVICIOS DE BIENESTAR SOCIAL QUE RECIBE

Servicios	Porcentaje de Satis. Aspecto
Educación	57
Cultura	62,5
Recreación	56,25
Salud	63,5
Salud Ocupacional	57
SATISFACCIÓN DE LA PREGUNTA	59,25%

PREGUNTA 23.

TABLA 20. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO CON EL PROCESO DE SELECCIÓN DEL PERSONAL

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
No aplica	19	40,43	0%	0
Muy Mala	0	0	20%	0
Mala	1	2,13	40%	0,85
Regular	6	12,77	60%	7,66
Buena	19	40,43	80%	32,34
Muy Buena	2	4,26	100%	4,26
TOTAL	47	100,00		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				45,11%

Tabla 20.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO CON EL PROCESO DE INDUCCIÓN DEL PERSONAL

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
No aplica	11	23,40	0%	0
Muy Mala	2	4,26	20%	0,85
Mala	0	0	40%	0,00
Regular	14	29,79	60%	17,87
Buena	16	34,04	80%	27,23
Muy Buena	4	8,51	100%	8,51
TOTAL	47	100,00		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				54,47%

Tabla 20.2. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO CON EL PROCESO DE REINDUCCIÓN DEL PERSONAL

Criterios	Frecuencia	Porcentaje de Respues	Porcentaje de Satisf.	Subtotal
No aplica	27	57,45	0%	0
Muy Mala	0	0	20%	0
Mala	5	10,64	40%	4,26
Regular	5	10,64	60%	6,38
Buena	9	19,15	80%	15,32
Muy Buena	1	2,13	100%	2,13
TOTAL	47	100,00		
PORCENTAJE SATISFACCIÓN DEL ASPECTO				28,09%

Tabla 20.3.
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO CON
LOS PROCESOS DEL C.S.T.

Servicios	Porcentaje de Satis. Aspecto
Selección del personal	45,11
Inducción del personal	54,47
Reinducción del personal	28,09
SATISFACCIÓN DE LA PREGUNTA	42,56%