



**ESPE**  
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y  
DE COMERCIO**

Carrera: Administración de Empresas

**Proyecto de Investigación, previo a la obtención del título en  
“Administración de Empresas”**

**TEMA**

“Calidad del servicio de agendamiento de citas médicas en el  
call center 171 del distrito 17D09”

**AUTORA**

Torres Sarango, Mayra Lorena

**Directora**

Dra. Martínez Cañizares, Amparo

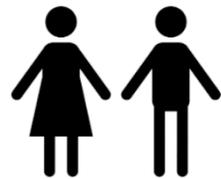
Sangolquí, Mayo 2018

# ANTECEDENTES

Prestación Sistema Integral de Gestión de Contac Center  
171 Distrito 17D09

Primer Nivel

Intersectorialidad



Individuo



Familia



Comunidad

Equipo Integral de Salud

Promoción

Prevención

Curación

Rehabilitación

Cuidados paulatinos

Protección Social

- 1 Introducción servicio de Contac Center CNT-MSP.
- 2 Cadena de Valor: Paciente, Contac-Center, Unidad Operativa.
- 3 Proceso de atención Contac Center.
- 4 Proceso de atención en centro médico.
- 5 Políticas de Implementación de sistema de gestión.



Distrito 17D09

- \*Tumbaco
- \*El Quinche
- \*Puembo
- \*Pifo
- \*Yaruqui

Atención pre-hospitalaria en todos los niveles

Atención Primer Nivel

Atención Especializada

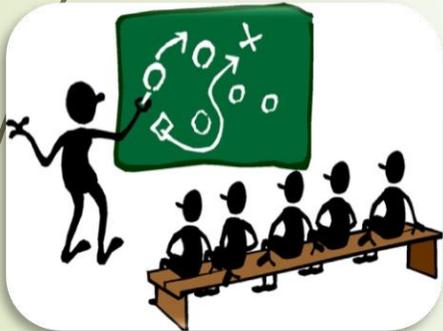
Puerta de entrada al Sistema de Salud, resuelve el 80% de los problemas de salud frecuentes.

Atención especializada: resuelve: el 20% de patologías restantes.

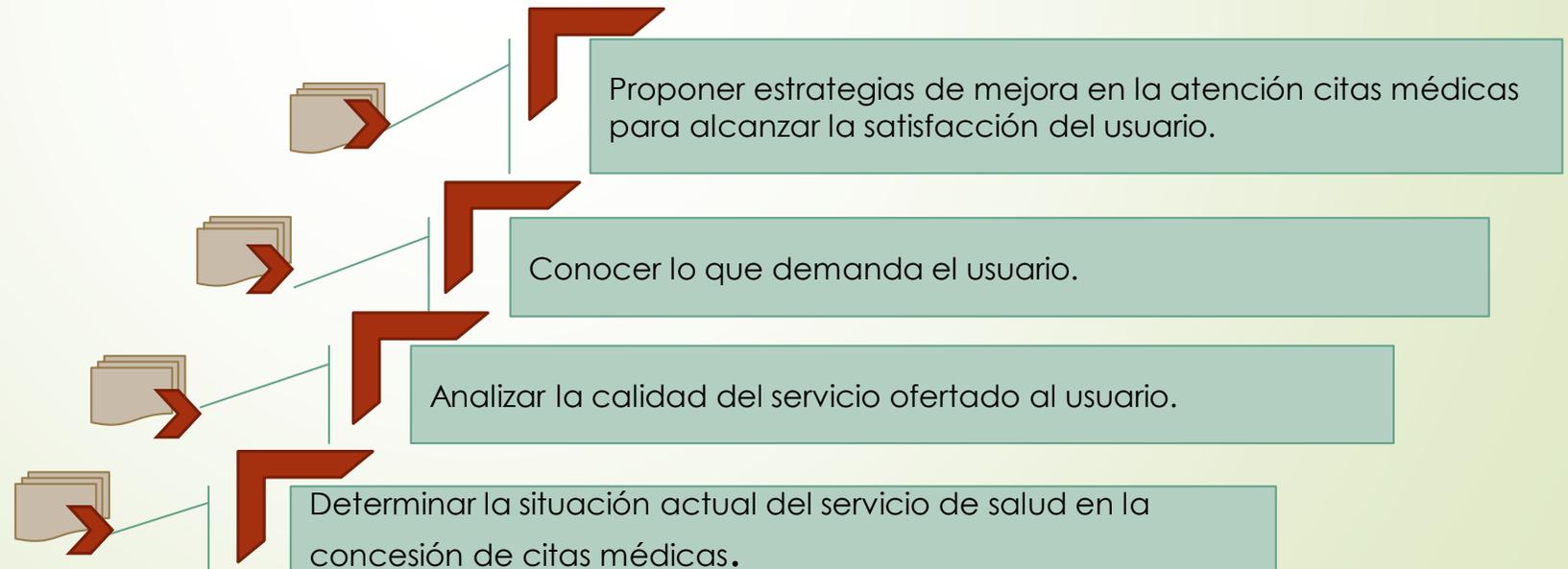
# OBJETIVOS DEL PROYECTO

## OBJETIVO GENERAL

Analizar el servicio de agendamiento de citas médicas de call center 171, en las unidades de primer nivel del Distrito 17D09 del Ministerio de Salud Pública del Ecuador, mediante el estudio de los factores que intervienen en el servicio, para proponer estrategias que permitan alcanzar la eficiencia organizacional.



## Objetivos Específicos



## Pregunta de investigación

“¿En qué condiciones se encuentra el agentamiento de citas médicas en las unidades de salud pública del distrito 17D09?”.



# Variables

VARIABLES		
Variable Dependiente	Variable Independiente	
Calidad del servicio de agendamiento de citas médicas	<b>Método</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Normativa legal vigente</li></ul>
	<b>Mano de Obra</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Falta de personal administrativo</li><li>• Personal administrativo no capacitado</li><li>• Falta de médicos</li><li>• Falta de personal de apoyo médico</li><li>• Falta de equipo básico</li><li>• Incumplimiento de Normativa legal vigente</li></ul>
	<b>Maquinaria</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Falta de equipos para consultorio</li><li>• Falta de equipos de rehabilitación</li></ul>
	<b>Materiales</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Falta de insumos médicos</li><li>• Falta de fármacos</li><li>• Falta de reactivos para laboratorio</li></ul>
	<b>Medio ambiente</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Falta de infraestructura médica</li><li>• Falta de espacio físico</li><li>• Falta de farmacia</li></ul>

# Variables

Variable Dependiente

Calidad del servicio de agendamiento de citas médicas



Variable Independiente

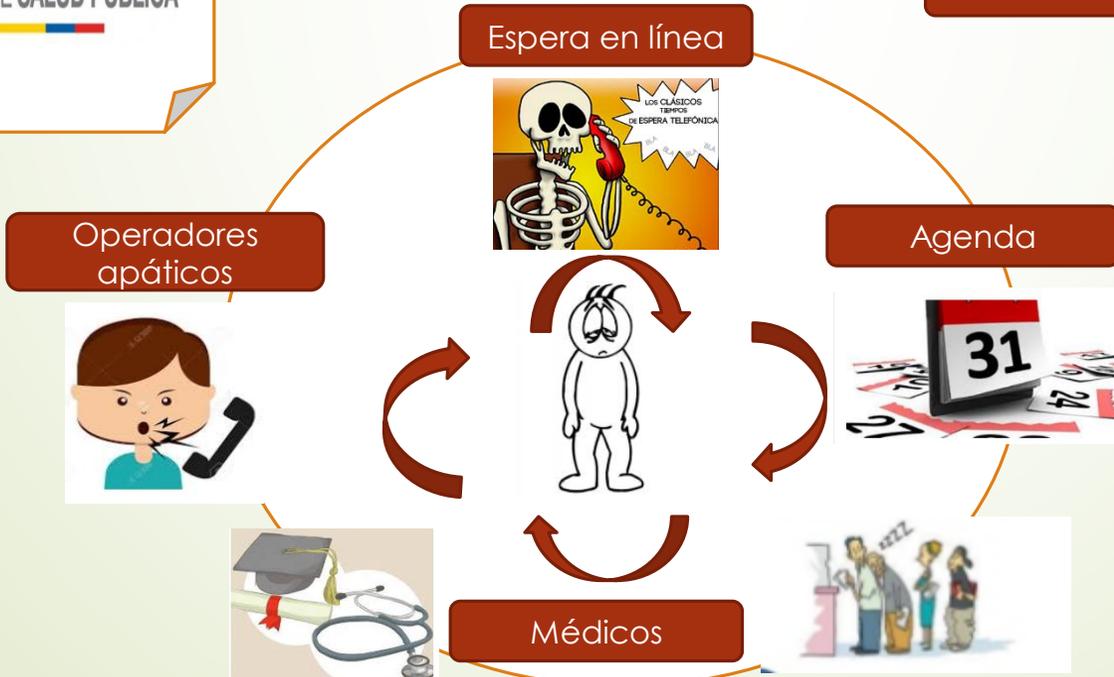
Método

- Normativa Legal Vigente
- Incumplimiento de Normativa

Usuario Actual

Mano de Obra

- Personal Administrativo
- Operadores no capacitados
- Falta de médicos



# Marco referencial

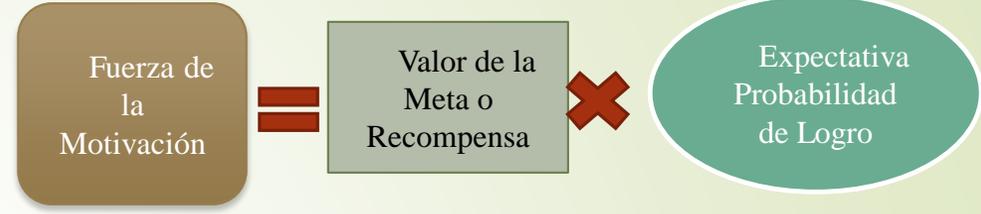
## TEORIAS

### Teoría de Expectativas

Autor: Víctor Vroom

## CATEGORÍA DE ESTUDIO

- Expectativa
- Desempeño
- Recompensa



### Teoría El Arte de Servicio Extraordinario

Autor: Leonard L. Berry

- Principios del servicio excepcional al cliente.

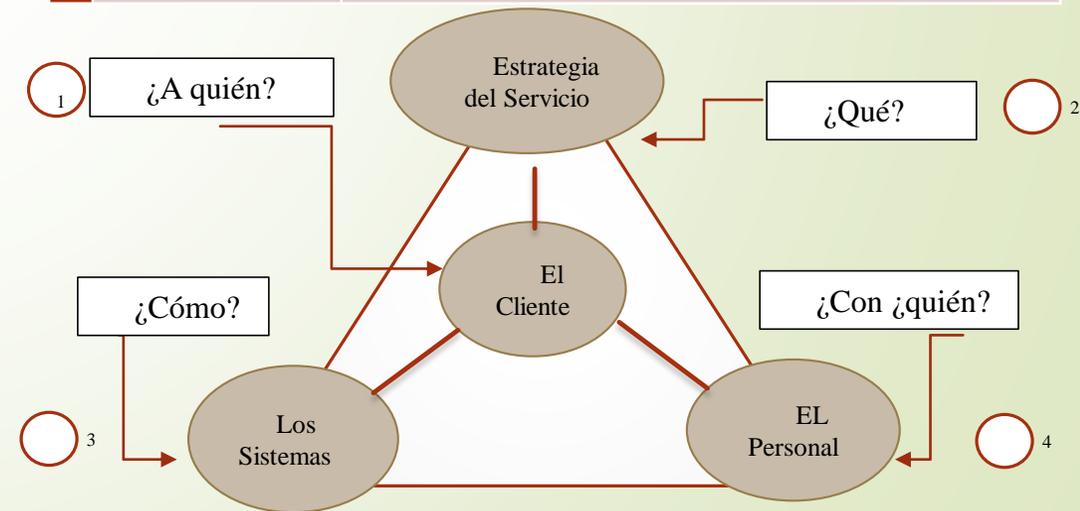
### Teoría de Calidad de Servicio

Autor: Karl Albrecht

- Estrategias
- Sistemas
- Cliente
- Personas

## ETAPAS DE CALIDAD TOTAL

1	Calidad Prevista.-	La empresa a nivel de calidad planifica buscar satisfacer aquellas necesidades de sus clientes.
2	Calidad Servida.-	Aquel punto donde cada empleado transmite al cliente, de acuerdo a sus energías manejando un criterio en cuanto a lo que consideran adecuado para desarrollar un servicio.
3	Calidad Percibida.-	Lo que percibe el cliente al momento de recibir el servicio solicitado.



# Marco referencial

## PAPERS

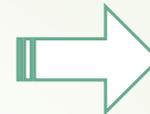
### Accesibilidad Citas Médicas

Autor: Alejandro Casasola

## CATEGORÍA DE ESTUDIO

- Servicio
- Desempeño
- Tecnología

Accesibilidad Web de Cita previa por atención primaria según los requisitos legales en España.



### Acceso Servicios de Salud

Autor: Restrepo-Zea

- Estrategia
- Barreras de Acceso
- Políticas
- Demanda
- Servicio

Acceso a servicio de salud: análisis de barreras y estrategias en el caso de Medellín Colombia



### Barreras de Acceso Salud Pública

Autor: Jorge Martín Rodríguez H.

- Accesibilidad
- Clientes
- Calidad
- Barreras de acceso
- Sistemas
- Personas

Barreras de acceso administrativo a los servicios de salud en población colombiana 2013.



# Marco metodológico:

Investigación: mixta

Paradigma Positivista

Método Cuantitativo



Ministerio de Salud Pública  
Gerencia Institucional de implementación del servicio de Contact Center  
Dirección Nacional de Primer Nivel de Atención en Salud  
Subsecretaría Nacional de Provisión de Servicios de Salud

Distrito Metropolitano de Quito  
Unidades de Primer Nivel  
POBLACIÓN DE ESTUDIO  
Año 2017

Zona	Distrito	Parroquia	Número de habitantes	Número de pacientes atendidos	Número de pacientes no atendidos	Profesionales médicos	% Pacientes no atendidos
9	17D 019	Tumbaco	49.944,00	13.292,00	3.652,00	6	27,48%
		El Quinche	16.056,00	20.000,00	5.660,00	7	28,30%
		Puembo	13.593,00	7.800,00	2.105,00	6	26,99%
		Pifo	16.645,00	9.984,00	3.326,00	6	33,31%
		Yaruquí	17.854,00	20.080,00	4.936,00	9	24,58%
<b>Total</b>			114.092,00	71.156,00	19.679,00	36	

Muestra

$$n = \frac{1,96^2 * 0,50 * 0,50 * 19679}{0,05^2 (19679 - 1) + 1,96^2 * 0,50 * 0,50}$$

$$n = \frac{18899,71}{50,16} = 377$$

$$n = 377$$

Población de Estudio

- 377 usuarios en los 5 centros de salud pública del Distrito 17D09.

# Marco metodológico

Investigación: mixta

Paradigma descriptivo

Método Cualitativo

Ley Orgánica de Salud

Año	Citas Entregadas	% Incremento
2015	27.996.465,00	
2016	26.110.253,00	
2017	28.672.749,00	9,81 %
2018	31.486.731,87	9,81%

Trimestres	%
Primer trimestre	24,98 %
Segundo trimestre	26, 55%
Tercer trimestre	26,39 %
Cuarto Trimestre	22,08%
Semestres	%
Primer semestre	51,53%
Segundo semestre	48,47%

Enero	Feb rero	M arzo	Ab ril	M ayo	J unio	J ulio	A gosto	Septie mbre	Oct ubre	Novie mbre	Dicie mbre
7, 78%	8,5 9%	8, 62%	10, 13%	7, 81%	8, 61%	9, 14%	8, 69%	8,55%	8,05 %	7,03%	7,01%

Lunes	Martes	Miérco les	Jueve s	Vierne s	Sábada o	Domi ngo	Total
23,97 %	19,22%	17,93%	16,54%	13,58%	5,58%	3,17 %	100%

## Análisis Documental

- Objetivo: eliminar la barrera de acceso entre la salud y el usuario, reducción de los tiempo de espera, enfatizando que el sistema está muy bien estructurado para que el usuario no deba esperar en línea.
- Cobertura de 24/ 7 ( los 7 días de la semana y las 24 horas del día), y con un tiempo de respuesta esperado de 70/30 ( que al menos del 70% de las llamadas sean contestadas antes de los 30 segundos con un nivel de abandono no mayor al 10% sobre el total de las llamadas ingresadas.

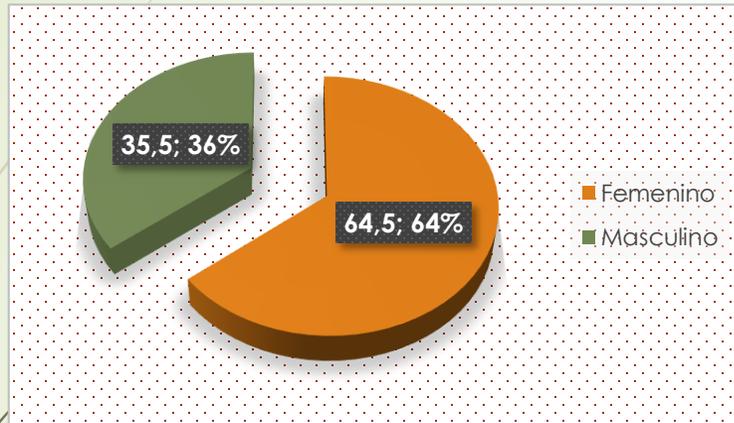
# Matriz de Operalización

## MATRIZ DE OPERALIZACIÓN DE VARIABLES

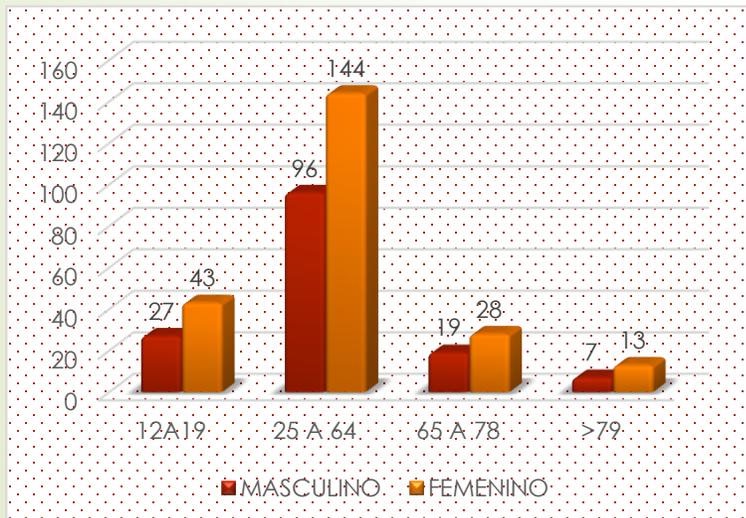
Dimensiones	Teoría	Variable	Definición	Indicadores	Ítem /Pregunta	Instrumento	
TALENTO HUMANO	1. Teoría de Expectativas	1.1. Normativa legal vigente	<i>1.1.1.-Reglamento general para el procedimiento de agendamiento de citas para la atención de consulta externa en los establecimientos de salud de primer nivel de atención del Ministerio de Salud Pública del Ecuador</i>	<b>Índice de quejas</b>	<i>¿Cómo califica el servicio de agendamiento de citas médicas en la actual gestión del Ministerio de Salud Pública?</i>	Encuesta	
					<i>¿Cómo califica el tiempo de espera para la asignación de una cita?</i>	Encuesta	
	2. Teoría El Arte de Servicio Extraordinario	1.2. Personal administrativo	<i>1.2.1.-Responsables encargados de la agenda de citas con la implementación de mejora, oportuna y calidad atención de los servicios de salud en el primer nivel de atención, actualización y su respectiva socialización, programación de referencias de las unidades operativas.</i>	<i>1 Director Proyecto</i> <i>1 Supervisor de Contac Center</i> <i>40 Agentes Generales Contac Center</i>	<b>Índice de quejas</b>	<i>¿Considera que el personal de call center se encuentra capacitado para atender su requerimiento?</i>	Encuesta
						<i>¿Cómo califica el trato recibido por personal de call center?</i>	Encuesta
						<i>La información que da el personal de call center al usuario es:</i>	Encuesta
	3. Teoría de Calidad de Servicio	1.3. Médicos	<i>1.3.1.-Disponibilidad de oferta laboral de los profesionales de la salud, así como las características y actividades propias del puesto, su lugar de trabajo, precautelando la continuidad, equidad y optimización del servicio, así como la protección de la salud de los usuarios.</i>  <i>Requerimiento de 18 Médicos para cada 10.000 habitantes.</i> <i>Médicos General</i> <i>Médicos Odontólogos</i> <i>Medico Obstetras</i> <i>Enfermeras</i> <i>Personal de Apoyo Médico y sanitario</i>	<b>Número de médicos de unidades básicas</b>	<i>¿Cómo sería el servicio de acuerdo a?</i>	Encuesta	
		<i>Considera que la demora en el otorgamiento de citas mediante del call center, responde:</i>  <i>Escases de médicos</i> <i>Escases de enfermeras</i> <i>Escases de personal de apoyo médico</i>					

# Análisis de Resultados

## Encuesta



		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	243	64,5	64,5	64,5
	Masculino	134	35,5	35,5	100,0
	Total	377	100,0	100,0	



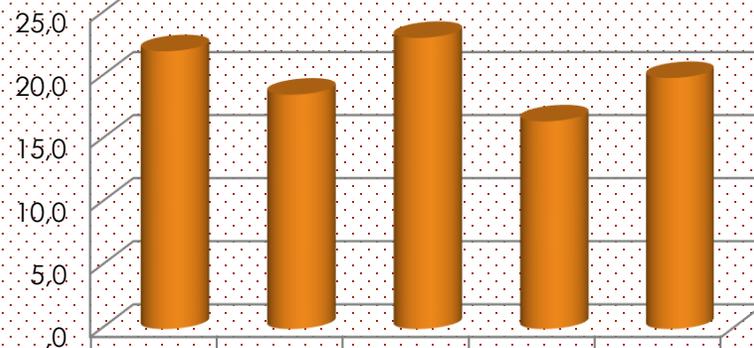
*Distribución de encuestados según su género y edad*



# Análisis de Resultados

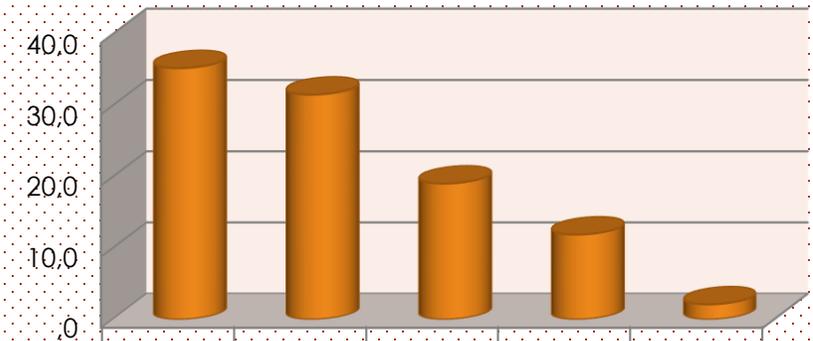
Encuesta

Distribución de las unidades de primer nivel



Series1	22,0	18,6	23,1	16,4	19,9
---------	------	------	------	------	------

¿Cómo calificaría el servicio de agendamiento de citas médica en la actual gestión del Ministerio de Salud Pública?

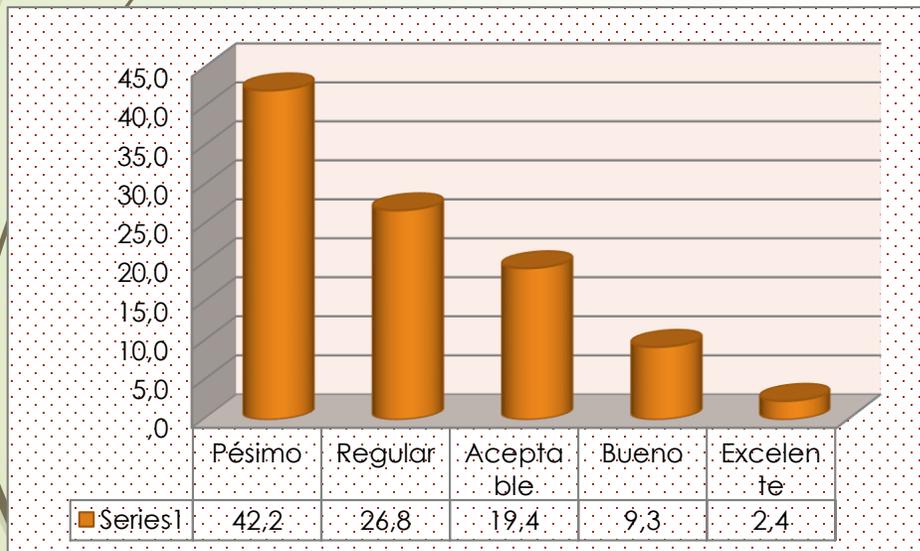


Series1	35,3	31,6	19,1	11,9	2,1
---------	------	------	------	------	-----

# Análisis de Resultados

## Encuesta

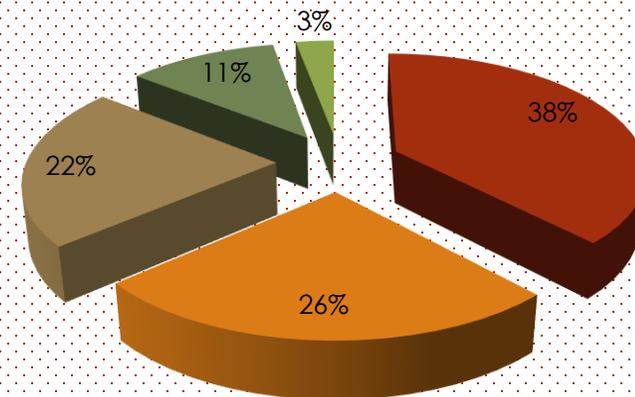
¿Cómo califica el tiempo de espera para la asignación de una cita?



El personal de Call center se encuentra capacitado para atender su requerimiento: ¿Cómo calificaría el servicio prestado de este personal?



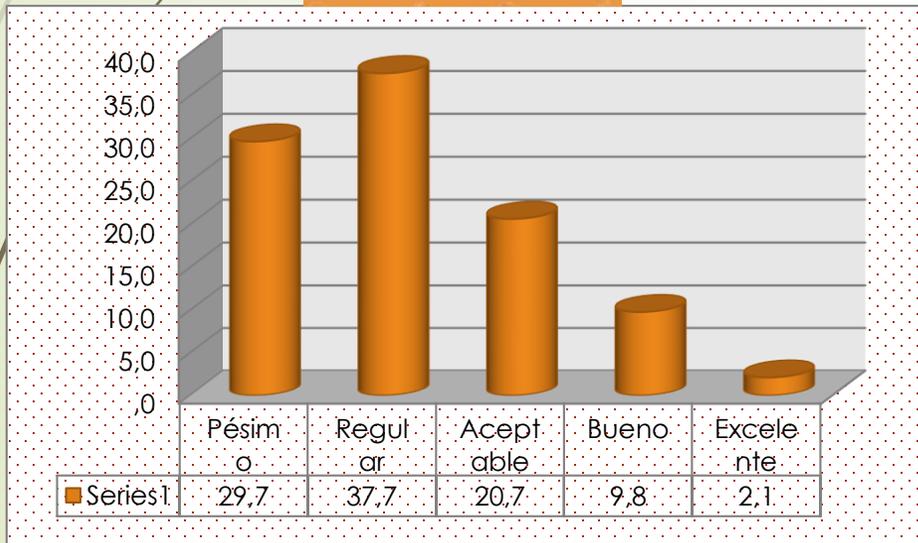
■ Pésimo ■ Regular ■ Aceptable ■ Bueno ■ Excelente



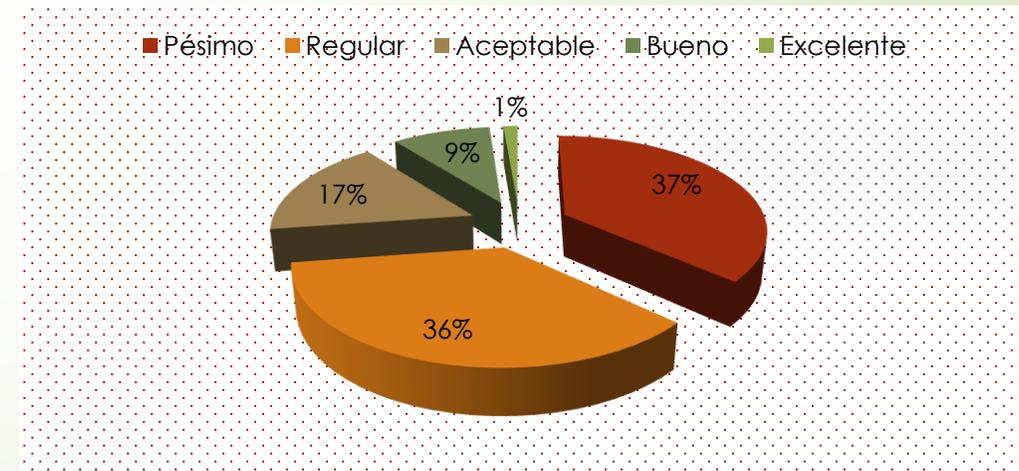
# Análisis de Resultados

## Encuesta

¿Cómo califica el trato recibido por el personal de Call center?



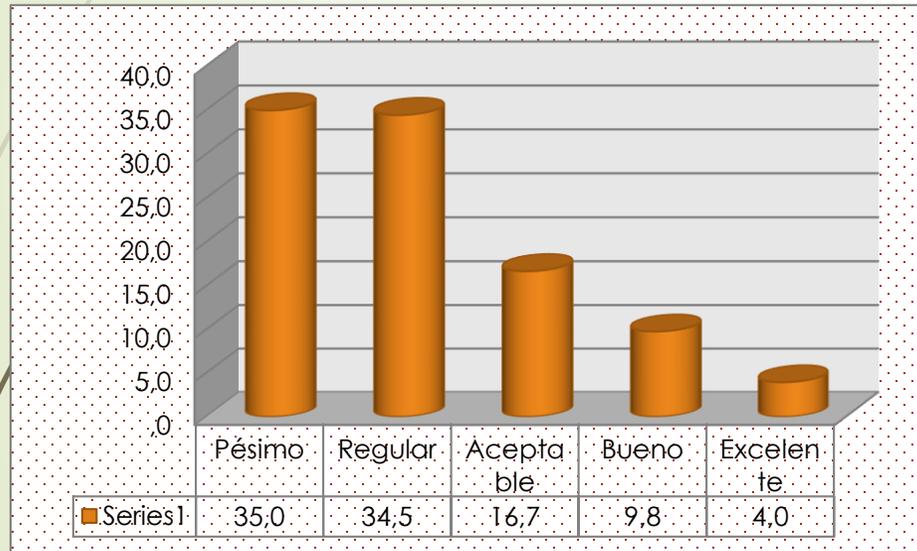
La información que da el personal de Call center al usuario es:



# Análisis de Resultados

## Encuesta

¿Cómo sería el servicio de acuerdo a? La demora en el otorgamiento de citas mediante en el Call center responde: Escases de médicos, enfermeras y personal de apoyo médico.



# Propuesta

OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	META	TIEMPO	RESPONSABLE
<p><i>Proponer estrategias de mejora en el agendamiento de citas médicas para alcanzar la satisfacción del usuario.</i></p>	<div data-bbox="728 339 1080 625" data-label="Image"> </div> <p><i>Implementar un sistema de gestión de citas médicas en el entorno de tele-asistencia médica, mediante el Contac Center 171</i></p> <div data-bbox="708 891 1098 1258" data-label="Image"> </div>	<p><i>1.-Aprobación y asignación de presupuesto del Ministerio de Salud Pública, para implementación de del modelo de Tele-asistencia médica.</i></p> <p><i>2.-Contratación de una plataforma tecnológica 100% IP, compatible con las herramientas de software, integración IVR (interactive voice response), CRM (base de datos) y aplicativos del MSP.</i></p> <p><i>3.-Contratación de personal técnico para instalaciones y adaptaciones de plataforma tecnológica.</i></p> <p><i>4.- Capacitación a personal operativo quienes van a ejecutar este modelo de tele-asistencia médica para de esta manera desarrollar eficiente, eficazmente el servicio.</i></p> <p><i>5.- Campañas de socialización del nuevo servicio de tele-asistencia médicas por parte del Ministerio de Salud Pública a nivel nacional mediante la Red Integral de Salud Pública.</i></p> <p><i>6.-Implementar medidas de evaluación del servicio de tele-asistencia médica del el contac center 171 de forma continua, para realizar análisis del correcto funcionamiento.</i></p> <p><i>7.- Medir el desempeño del servicio, a través de la vos del usuario, para verificar la optimización del servicio tele-asistencia médica del Contac Center 171.</i></p>	<p><i>Mejorar la Calidad del servicio de agendamiento de citas del Contac Center a través de la Tele-Asistencia médica en las 9 zonas 140 distritos 1.134 circuitos a nivel nacional</i></p>	<p><i>2 Años</i></p>	<div data-bbox="2186 546 2435 725" data-label="Image"> </div> <p><i>Ministerio de Salud Pública</i></p>

# Conclusiones

- ▶ De acuerdo al escenario del análisis interpretativo la información obtenida a través de la Normativa de la Ley Orgánica de Salud, en su Reglamento de Procedimiento de Agendamiento de Citas Médicas, se deduce que no se ha da cumplimiento de esta normativa instituida provocando en el usuario demandante manifestaciones de inconformidad por no tener acceso a una cita médica, un trato digno, por los operadores del servicio.
- ▶ Al hablar de servicio de agendamiento de citas médicas en la mayoría de usuarios encuestado, provoca una reacción de malestar, debido a que no se han cumplido las expectativas de atención a sus necesidades médicas, llamar al Call center del 171, produce irritabilidad por el largo tiempo de espera, si con suerte logra que la llamada sea contestada.
- ▶ Es evidente la falta de escucha a los requerimientos del usuario por parte de los operadores, dista mucho la amabilidad en su trato; peor aún con las personas de la tercera edad que demandan paciencia para ser informados sobre la disponibilidad de turnos; causas suficientes para que este servicio sea catalogado como pésimo.
- ▶ La falta de profesionales de salud, ha sido un detonante para que no se dé un servicio de calidad, el usuario deduce que no existe cobertura de médicos especialistas de acuerdo a la población demandante, así como también consultorios y medicamentos, siendo factores directos para que el servicio de agendamiento de citas médicas no se desarrolle en un ámbito de eficiencia, reflejando así la insatisfacción con el usuario
- ▶ . El usuario demanda un servicio ágil, eficiente e inmediato, es agotador esperar la disponibilidad de agenda, cuando el tiempo que transcurre entre 15 a 30 días de espera

# Recomendaciones

- ▶ Dar cumplimiento a la normativa con el objeto de identificar los elementos que no pueden ser aplicables relacionados con el nivel de cobertura, cartera de servicios, agenda médica, capacidad instalada, volumen de atenciones, cita subsecuente e interconsulta los cuales devienen del limitado presupuesto asignado por el Estado. Una vez que el Reglamento de Procesamiento de Agendamiento de Citas Médicas este contextualizado debe ser socializado con los operadores del Contac center mediante procesos de inducción y re-inducción.
- ▶ Hacer cumplir la cartería de servicios de Contac Center, en lo que se refiere a la presencia de un equipo humano de calidad quien proponga estrategias de mejoramiento continuo e inteligencia de la información, previo el análisis estadístico del servicio proporcionado que atiende los requerimientos de agendamiento, re-agendamiento, cancelación de la citas médicas y gestión de la ruta de inconformidades, de tal manera que constituya el sustento para la toma de decisiones en beneficio del usuario.
- ▶ Cristalizar el eslogan del Ministerio de Salud Pública, que indica “por el compromiso con la salud de calidad” concienciando en los operadores un cambio de actitud que responda a los diferentes grupos poblacionales, que por su situación de salud se presentan con mayor vulnerabilidad.
- ▶ Dar cumplimiento con lo que establece la capacidad resolutive que se refiere al requerimiento mínimo de profesionales de la salud, infraestructura física (consultorios) y medicamentos, lo que permitirá atender las necesidades de la población en las unidades de primer nivel de las parroquias: Tumbaco, El Quinche, Pifo, Puenbo y Yaruquí.
- ▶ Lo que demanda el usuario es importante por ello es conveniente aplicar un sistema de “Tele-Asistencia Médica”, responsabilizando al personal médico que con su experticia refiera en forma eficiente hacia los profesionales especialistas de acuerdo al cuadro clínico.

Gracias

