

DEDICATORIAS

Dedico la presente investigación primeramente a Dios que me ha prestado la vida y salud para llevar a cabo esta investigación para mi realización profesional así como personal. Segundo a mis padres por apoyarme en todo momento que lo necesite ya que sin su apoyo la terminación de mi carrera hubiera sido muy difícil.

Dedico esta investigación a mis maestros de titulación, maestros que me apoyaron en el desarrollo de mi carrera así como asesores que me fueron instruyendo en la forma de laborar en el transcurso de mis prácticas. Le doy gracias al Lic. Juan de Dios Martínez por haberme apoyado en el desarrollo de mis practicas profesionales ya que me instruyo en el como desarrollarme en el ámbito laboral, por no encontrar nada mas a un asesor si no también a un amigo.

AGRADECIMIENTOS

Primeramente que nada agradezco a dios por permitir cerrar un ciclo de mi vida dándome vida y salud. Desde niño mis padres me enseñaron lo que es bueno en la vida, me enseñaron los valores con los que debo contar así como agradecer a aquellas personas que me ayuden y que me aprecian, sin el apoyo y comprensión de mis padres no podría terminar mi carrera con la facilidad con lo que la hice es por ello que les digo lo mucho que valen para mi que por ellos he tratado de ser lo mejor posible y por ello les digo que los amo con todo mi Corazón.

Agradezco a mi novia Mayra Leticia que ha estado hay para apoyarme en los momentos difíciles así como para alegrarme en los momentos en los que pensaba que se cerraban todas las posibilidades, por todas las cosas que haces te quiero decir que te Amo y que te doy las gracias por ser tan comprensible con migo.

Agradezco a mis hermanos que gracias a su ejemplo me han demostrado que lo principal en la vida es creer en dios así como respetar a mis padres que es lo mas valioso que tenemos, enseñarme que este es un ciclo de mi vida que se cierra pero que vienen otros mas difíciles y que la lucha aquí no termina por todo lo anterior les quiero decir que los quiero mucho.

RESUMEN

En la actualidad es fundamental para las instituciones que ofrecen servicios o productos esmerarse para que estos sean de calidad ya que debido a los graves problemas económicos por los que atraviesa el país en la competitividad de los mercados y las exigencias de la población las obliga de cierta manera a que implementen estrategias que ayuden a la consecución de la calidad de los productos.

El IMSS es una institución que se encarga de prestar seguridad social la cual tiene como objetivo el garantizar el derecho a la salud, la asistencia medica, la protección de los medios de subsistencia y los servicios sociales necesarios para el bienestar individual y colectivo , así como el brindar una pensión a las personas que, en su caso sea garantizado por el estado.

El presente trabajo me llevo a realizar una serie de actividades determinantes que ayudaron a encontrar los factores que alteraban el medio ambiente y por consecuencia no había un desempeño optimo en las áreas bajo estudio que son asistentes médicas en las unidades familiares de la ciudad de Navojoa, Sonora , así como la subdelegación de dicha ciudad para el correcto trato de los derechohabientes ya que en los últimos tiempos las quejas de los mismos ha subido considerablemente por lo cual se opto por hacer una investigación que ayudara a mejorar el funcionamiento de las actividades.

Para la obtención de los resultados satisfactorios se implementaron encuestas de satisfacción del usuario, se practicaron cursos de liderazgo, trabajo en equipo así como de motivación al trabajador. Las encuestas fueron aplicadas en diferentes tiempos , una primera parte antes de impartir los cursos, una vez terminada se impartieron unas segundas encuestas de satisfacción tanto en las unidades medicas

como en subdelegación, arrojando como resultado satisfactorio ya que las quejas han disminuido de una manera notable por lo que el resultado del proyecto es satisfactorio.

ÍNDICE

DEDICATORIAS	i
AGRADECIMIENTOS	ii
RESUMEN	iii
INDICE	v
LISTA DE FIGURAS	viii
LISTA DE GRAFICAS	x
 I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Antecedentes.....	1
1.2 Justificación.....	2
1.3 Planteamiento del problema.....	2
1.4 Objetivo General.....	3
1.5 Limitaciones del Estudio.....	3
 II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	
2 Introducción.....	4
2.1 Calidad.....	5
2.1.1 Centrado en el Cliente.....	7
2.1.2 Compromiso Total.....	7
2.1.3 Medidas.....	8
2.1.4 Apoyo Sistemático.....	8
2.1.5 Mejora Continua.....	9
2.1.6 Gestión de calidad.....	9
2.1.6.1 Enfoque al Cliente.....	10
2.1.6.2 Liderazgo.....	11
2.1.6.3 Participación de las Personas.....	11

2.1.6.4 Enfoque Basado en Procesos..	12
2.1.6.5 Enfoque de Sistema para la Gestión de Calidad.....	12
2.1.6.6 Mejora Continua.....	13
2.1.6.7 Enfoque Basado en Hechos para la Toma de Decisiones.....	13
2.1.6.8 Relaciones Mutuamente Beneficiosa con el Proveedor.....	14
2.1.7 Las Normas ISO 9000.....	14
2.2 Procesos.....	16
2.2.1 Limites de un proceso.....	16
2.2.2 Elementos de un proceso.....	16
2.2.3 Factores de un proceso.....	17
2.2.4 Tipos de procesos.....	18
2.2.5 Gestión por procesos	18
2.3 Indicadores de Calidad.....	19
2.3.1 Tipos de indicadores.....	21
2.3.1.1 Indicadores Simples	21
2.3.1.2 Indicadores Compuestos.....	22
2.3.2 Requisitos de los indicadores.....	22
2.4 Excelencia.....	23
2.5 Técnicas Avanzadas de Gestión de la Calidad.....	24
2.6 Análisis de Costo-Beneficio.....	24
2.6.1Cómo elaborar un análisis de coste-beneficio	25
2.7 Tipos de Calidad.....	25
2.7.1 Calidad Científico-Técnica.	26
2.7.2 Calidad Funcional.....	26
2.7.3 Calidad Corporativa.	26
2.8 Benchmarking.....	26
2.8.1 Categorías de Benchmarking	27
2.8.1.1 Benchmarking Interno.....	27
2.8.1.2 Benchmarking Competitivo.....	27
2.8.1.3 Benchmarking Funcional.....	28
2.8.1.4 Benchmarking Genérico	28

III. MÉTODOS Y MATERIALES	30
3.1 Método de investigación.....	31
3.2 Enfoque de la Investigación	32
3.3 Tipo de Investigación.....	33
3.4 Técnica e instrumentos de investigación.....	34
3.5 Unidad de análisis.....	35
3.6 Supuestos Teóricos.....	35
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	37
4.1 Progreso en los Programas.....	37
4.2 Consecuencias de Metas Establecidas	38
V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	40
Conclusiones.....	40
Recomendaciones....	42
ANEXOS	44
Los resultados de las encuestas aplicadas en el departamento de asistentes medicas	45
Graficas de los resultados de las encuestas que se practicaron antes y después de impartir los cursos al personal de la subdelegación.....	50
Evidencias en la impartición de las encuestas a los derechohabientes del instituto mexicano del seguro social.....	53
Encuesta aplicada a los derechohabientes en el departamento de asistentes medicas.....	58
Encuesta aplicada a los derechohabientes de la subdelegación Navojoa	59

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Circulo de Deming	5
Figura 2. Diagrama de calidad.....	6
Figura 3 Liderazgo.....	11
Figura 4. Certificación ISO 9001-2000.....	15
Figura 5. Indicadores.....	20
Figura 6. Excelencia.....	23
Figura 7. Evidencias en la imparticion de las encuestas a los derechohabientes del Instituto Mexicano del Seguro Social.....	53
Figura 8. Evidencias en la imparticion de las encuestas a los derechohabientes del Instituto Mexicano del Seguro Social.....	54
Figura 9. ¿Evidencias en la imparticion de las encuestas a los derechohabientes del Instituto Mexicano del Seguro Social.....	54
Figura 10. Evidencias en la imparticion de las encuestas a los derechohabientes del Instituto Mexicano del Seguro Social.....	55

Figura 11. Evidencias en la impartición de las encuestas a los derechohabientes del Instituto Mexicano del Seguro Social.....	55
Figura 12. Evidencias en la impartición de las encuestas a los derechohabientes del Instituto Mexicano del Seguro Social.....	56
Figura 13. Evidencias en la impartición de las encuestas a los derechohabientes del Instituto Mexicano del Seguro Social	56
Figura 14. Evidencias en la impartición de las encuestas a los derechohabientes del Instituto Mexicano del Seguro Social	57
Figura 15. Encuesta aplicada a los derechohabientes en el departamento de asistentes medicas.....	58
Figura 16. Encuesta aplicada a los derechohabientes de la subdelegación Navojoa.....	60
Figura 17. ¿Recibió la notificación de resolución de su solicitud antes de que transcurrieran 20 días hábiles?.....	61

LISTA DE GRAFICAS

Grafica 1. ¿La asistente médica le dio los buenos días? Si No.....	45
Grafica 2. ¿La asistente médica portaba su uniforme y gafete visible? Si No ...	46
Grafica 3. ¿El servicio se lo presto con amabilidad y cortesía?.....	46
Grafica 4. ¿Le solicito su tarjeta de citas?.....	47
Grafica 5. ¿Lo peso y lo medio antes de entrar a consulta al medico?.....	47
Grafica 6. ¿Ya la hablaron de el programa del PREVENIMSS en esta unidad.....	48
Grafica 7. ¿Una vez que le devuelve su tarjeta de citas lo invito a permanecer en la sala de espera sentado.....	48
Grafica 8. ¿Una vez concluida la consulta le oriento que hacer la asistente medica?.....	49
Grafica 9. ¿De manera general como evalúa la atención medica?.....	49
Grafica 10. Graficas de los resultados de las encuestas de la subdelegación.....	50
Grafica 11. ¿Cuál fue el medio por el que obtuvo la información que necesitaba para realizar su trámite de aclaración administrativa?.....	50
Grafica12. ¿Considera que la información que proporciona el IMSS para realizar su trámite es lo suficientemente clara y precisa?.....	51

Grafica 13. ¿Le solicitaron alguna gratificación o dinero para proporcionarle formación o asesoría acerca de la forma de realizar su trámite de aclaración administrativa.....	51
Grafica 14. ¿Tiene algún comentario? a) El trámite es tardado b) El trámite es complicado.....	52

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes.

Es indudable que la salud debe verse como una señal sobre el desarrollo de los países, para efecto de este país el Instituto Mexicano Del Seguro Social enfrenta una tarea compleja y extraordinaria de medir los servicios de salud en cuanto a su calidad correspondiente. Por otra parte en el municipio de Navojoa se tiene el proyecto de medir y evaluar la calidad de la subdelegación y del hospital general de zona Numero 3, ya que desde hace tiempo se cuenta con alto grado de quejas por parte del derechohabiente acerca del trato digno en los departamentos de subdelegación y asistentes medicas de las Unidades Medicas Familiares.

Con lo que respecta a la subdelegación este proyecto consiste en implantar una evaluación de satisfacción del usuario para conocer el grado de desempeño de el personal que labora en el instituto, mientras en HGZ No. 3 (Hospital General De Zona)la implementación de seguimiento al mismo mediante encuestas de satisfacción del usuario a las asistentes medicas.

1.2 Justificación.

Hoy en día el IMSS se encuentra ubicado en una nueva forma de vida que lo obliga a superarse constantemente ,con la finalidad de ser mas competitivo y brindar excelencia a los demás mercados que se encuentran a su alrededor .

En lo que respecta a calidad el IMSS esta preocupado por mejorar los servicios que se proporcionan, para lo cual ha decidido evaluar la satisfacción del usuario mediante encuestas que proporcionen información para saber qué plan de acción tomar y solucionar dicha problemática en los departamentos de asistentes medicas y subdelegación.

La importancia de este estudio se fundamenta en garantizar la satisfacción del usuario mediante un trato digno, así como la oportunidad en el servicio. Los resultados que de este estudio emanen servirán para motivar a los trabajadores y en caso contrario amonestar a los mismos.

Por lo tanto los principales beneficiados de esta evaluación serán los derechohabientes afiliados al IMSS en Navojoa Sonora.

1.3 Planteamiento del Problema.

En los últimos años se ha dado un incremento notorio de número de quejas realizadas por los derechohabientes del mal servicio proporcionado por los empleados del IMSS por lo cual se llevara a cabo una muestra de encuestas que nos ayude a solucionar este problema y que por consecuencia nos proporcione información acerca de un incremento o decremento en la satisfacción del derechohabiente

1.4 Objetivos.

El objetivo general es:

Evaluar la satisfacción del usuario mediante la implementación de encuestas para medir el grado de satisfacción del usuario y así mejorar la calidad de los servicios que presta al derechohabiente.

Los objetivos específicos del proyecto son:

1. Monitorear el área de trabajo de los departamentos de asistentes médicas y subdelegación mediante encuestas de satisfacción al usuario para así llegar a conocer el grado de satisfacción del mismo.
2. Conocer los resultados con ayuda de herramientas de análisis obtenidos para establecer el plan de acción a seguir.
3. Aplicación del plan de acción mediante cursos de capacitación al personal de los departamentos de Asistentes Médicas y de Subdelegación para crear una conciencia en los trabajadores de la forma de laborar.
4. Monitorear el área de trabajo de los departamentos de asistentes médicas y subdelegación mediante encuestas de satisfacción al usuario una vez terminados los cursos de capacitación para así llegar a conocer su grado de satisfacción.
5. Comparación de resultados de encuestas del antes y el después del plan de acción al personal para saber si los resultados son satisfactorios.

1.5 Limitaciones del Estudio.

Las limitaciones que se tienen para realizar el presente estudio son de carácter social debido a la falta de cultura de los derechohabientes del IMSS ya que no aportan información suficiente y precisa para el buen resultado del mismo.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

El IMSS como parte de los esfuerzos para mejorar la calidad y la efectividad ha recurrido a la evaluación de expedientes, a la auditoria médica, a la evaluación de procesos mediante la aplicación de indicadores, a la certificación de hospitales; en el Instituto Mexicano del Seguro Social, a la evaluación integral de las unidades médicas, al análisis de la información directiva, al Plan Integral de Calidad, al Premio IMSS de Calidad y al Sistema de Evaluación de la Calidad de la Operación.

Actualmente el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) cuenta con diversos departamentos en donde laboran un gran número de personas, las cuales están probando una nueva forma de trabajar mediante la evaluación de la calidad, los cuales van a ayudar a realizar las labores correspondientes, además de que controlan los resultados de los programas o proyectos.

A partir de la implementación de indicadores de calidad en los servicios del IMSS, surge la imperiosa necesidad de estudiar que resultados se han obtenido en cuanto a la satisfacción de los derechohabientes, si las metas establecidas se están cumpliendo y conocer en que aspectos de los servicios se necesitan aplicar una mejora.

Estos programas han permitido alcanzar grados variables de efectividad (no siempre satisfactoria), pues están determinados por un enfoque parcial, costos elevados,

complejidad, dificultad para hacerlos accesibles a las áreas operativas o por un enfoque administrativo o político.

El IMSS lleva a cabo la implementación de sus indicadores de calidad en los diferentes departamentos a través de tres puntos importantes que son: la calidad, los procesos e indicadores de calidad; estos puntos son relevantes para que la institución realice cambios en bien de los derechohabientes y a su vez le permiten tener una mejora continua, por ello los puntos antes mencionados se abordan a continuación.

2.1 Calidad.

La calidad según Deming (1992), es “un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo costo adecuado a las necesidades del mercado” (Ruiz-Canela, 2004), eso quiere decir que las empresas para poder ofrecer un servicio de calidad deben tener buen control de su organización con la finalidad de satisfacer a sus clientes.



Figura No. 1 Círculo de Deming

Por ello las empresas requieren de estrategias para mejorar sus servicios y al mismo tiempo tener un mayor control de los recursos materiales y financieros que a su vez se refleja en la optimización de dichos recursos, tal es el caso del IMSS como empresa quien ofrece servicios de calidad los cuales se rigen bajo la norma de

calidad del Organismo de Normalización Internacional (ISO) 9001: 2000 y se basa en la gestión de la calidad tratando de tener en cuenta a todo el personal ya que de ellos depende el buen cumplimiento de las actividades. La calidad no tiene relación alguna con lo brillante que sea algo ni con su costo o con la calidad de características que pueda tener. El cliente que compra lo que usted produce o que utiliza sus servicios tiene en mente ciertas necesidades y expectativas. Si el producto o servicio satisface o sobrepasa estas expectativas una y otra vez, entonces en la mente del cliente hay un producto o servicio de calidad.

Por tanto la calidad se relaciona con la percepción del cliente. Los clientes comparan el desempeño real del producto o la experiencia del servicio total con su propio conjunto de expectativas y se forman un juicio que rara vez es nuestro.

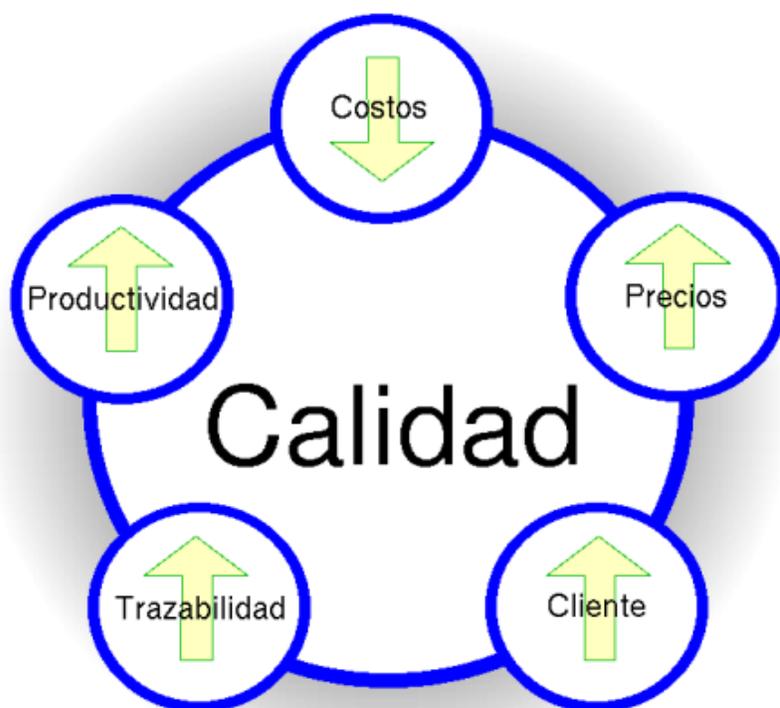


Figura No.2 Diagrama de la calidad.

El producto o servicio recibe la aprobación o el rechazo. Por consiguiente, la definición básica de calidad es la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes” (Hill, 1998).

La calidad es dinámica no estática. Es un concepto en continua transformación pero no siempre se pone el énfasis suficiente en definir y entender las pautas que guían el proceso de implantación de los sistemas de calidad.

Los actuales sistemas de gestión de la calidad, al margen de que estén aplicados a productos o servicios, podemos decir que se soportan en cinco principios los cuales son:

Centrado en el cliente.

Compromiso total.

Medidas.

Apoyo sistemático.

Mejora continua.

2.1.1 Centrado en el Cliente.

La calidad la definen los clientes. En un mercado competitivo quienes determinan si un producto o servicio es aceptable y satisface sus necesidades son los clientes y no los departamentos de producción, de control de calidad, o de servicio al cliente. Por tanto, el diseño, desarrollo y nivel de servicio de un producto deben partir de un claro entendimiento y conocimiento de las necesidades, preferencias, valores, percepciones y criterios de compras de los clientes. La tendencia será lograr la máxima satisfacción de nuestros clientes.

2.1.2 Compromiso Total.

El proceso de calidad se inicia con el liderazgo activo de la dirección y la participación de todos los miembros de la organización. La ideología de la calidad no

se delega, se practica. En una cultura empresarial fundada en la ciudad, los directivos deben liderar activamente la búsqueda y definición de estos valores.

Los empleados de la empresa, como generadores y transmisores de la calidad de productos y de servicios, son la clave del éxito de una estrategia de negocios basada en un enfoque de calidad. Los recursos humanos se convierten de esta forma en la manifestación visible de todos los componentes de una gestión de calidad.

2.1.3 Medidas.

Nada se conoce hasta que se consigue medir. La capacidad de medición de la calidad es pues un punto importante e impredecible para un control y seguimiento del nivel de calidad. En cada caso de medida del defecto se debe establecer con un nivel estándar admisible y realizar un seguimiento de parámetros y evolución del nivel de calidad. Teniendo en cuenta que el cumplimiento de los estándares nunca debe convertirse en un fin, sino en un instrumento de ayuda para mejorar la calidad, que es un concepto global y no puede ser nunca parametrizado completamente de ellos depende las decisiones que se tomarán.

2.1.4 Apoyo Sistemático.

Todos los empleados han de recibir un mínimo de formación que les permita analizar y mejorar la calidad de su propio trabajo. Deberán organizarse periódicamente algunos actos formales en los que las personas, grupos o departamentos puedan presentar los resultados de sus proyectos o acciones de calidad en la dirección y recibir la felicitación y el reconocimiento de esta por su labor. Se potencia la divulgación de los resultados relevantes que se hayan alcanzado con la felicitación oficial para quienes lo hayan conseguido. Este es un reconocimiento que resulta altamente motivador.

2.1.5 Mejora Continua.

Un programa de calidad es solo el inicio de un camino que no tiene fin, por que las oportunidades de hacer las cosas mejor son infinitas. En toda empresa son las personas las que consiguen la calidad, y por eso es imprescindible la mejora continua de su actividad hacia la calidad y de su capacidad para hacer las cosas cada vez mejor. Para la realización de los planes anuales de mejora, pueden crearse grupos de trabajo estructurales (por ejemplo, el jefe de un departamento o sección con sus colaboradores directos), que se ocupen del desarrollo, de los proyectos de carácter interno, que afectan a su área de trabajo” (Berrlinches, 2001).

2.1.6 Gestión de Calidad.

La gestión de la calidad se identifica con la función directiva ya que este concepto ha evolucionado de aquella idea que consideraba a personas o departamentos concretos como únicos responsables de dicha función. La calidad trasciende de tal forma que llega a ser un componente importante de todos y cada uno de los integrantes de la empresa, desde el operario hasta su dirección, que ejerce un fuerte liderazgo.

La gestión de la calidad tiene impacto estratégico en la empresa y representa una oportunidad competitiva, poniendo especial énfasis en el mercado y en las necesidades del cliente. Así, la gestión de la calidad ya no es un método para evitar reclamaciones de los clientes insatisfechos sino para crear sistemas y actividades para hacer bien las cosas a la primera y no esperar a que se produzca el error para corregirlo, sino que se mueve en un contexto de pro actividad (detectar las cosas mal hechas antes de que se produzcan) y de mejora continua de la calidad de todos los procesos de la empresa.” (Ruiz-Canelas, 2004)

La gestión de la calidad se basa en ocho principios:

- Enfoque al cliente.

- Liderazgo.
- Participación de las personas.
- Enfoque basado en procesos.
- Enfoque de sistema para la gestión.
- Mejora continua.
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.
- Relaciones mutuamente beneficiosa con el suministrador .

2.1.6.1 Enfoque al Cliente. La empresa depende de sus clientes; por ello, debería comprender sus necesidades y expectativas actuales y futuras, satisfacerlas y mejorar su percepción.

Acciones:

- Comprensión de sus necesidades y expectativas actuales y potenciales. Integrarlas con los objetivos empresariales.
- Comunicarlas a lo largo de toda la empresa.
- Equilibrio en la satisfacción de todas las partes interesadas: clientes, personal, suministradores, sociedad, y propietarios.
- Gestión operativa coherente con este principio; personas con las competencias necesarias.

- Medir la satisfacción de los clientes para mejorarla.

2.1.6.2 Liderazgo. Crear y mantener unidad de propósito y un ambiente interno que permita al personal involucrarse en la consecución de los objetivos de la empresa.

Acciones:

- Establecer una clara visión del futuro de la empresa y un esquema de valores compartidos.
- Establecer objetivos y metas ilusionantes.
- Implantar estrategias para conseguir los objetivos.
- Promover una comunicación abierta y honesta.
- Desarrollar a las personas del equipo para que actúen libremente con responsabilidad y autoridad.
- Y sobre todo coherencia y predicar con el ejemplo.



Figura No.3 Liderazgo.

2.1.6.3 Participación de las Personas. El personal es el activo más importante de la empresa. Apoyar su aprendizaje y optimizar el conocimiento.

Acciones:

- Búsqueda activa de oportunidades de mejora y de desarrollo de las competencias personales.

- Fomento del trabajo en equipo para compartir conocimiento y experiencia.
- Innovación y creatividad para alcanzar los objetivos de la empresa.
- Responsabilidad en la resolución de problemas.
- Todo ello enfocado hacia la creación de valor.

2.1.6.4 Enfoque Basado en Procesos. Los resultados deseados se alcanzan más efectivamente cuando los recursos y las actividades se gestionan como un proceso.

Acciones:

- Identificar, formalizar y gestionar los procesos necesarios par la consecución de los objetivos deseados.
- Comprender las necesidades de los clientes externos e internos.
- Evaluar los riesgos de los procesos.
- Asignar un propietario a cada proceso.
- Asignar los recursos necesarios para el funcionamiento de los procesos.
- Evaluar su funcionamiento.

2.1.6.5 Enfoque de Sistema para la Gestión de Calidad. Mejorar la eficacia de las empresas mediante la gestión de un sistema de procesos interrelacionados.

Acciones:

- Definir y estructurar el sistema de calidad.
- Aplicación del ciclo P V C A.
- Mejorar continuamente el sistema de gestión mediante la medición, evaluación y análisis.

2.1.6.6 Mejora Continua. Un propósito permanente para la empresa.

Acciones:

- Que la mejora continua sea un valor cultural para todas las personas de la empresa.
- Promocionar actividades basadas en la prevención.
- Fomentar el uso de las herramientas para el análisis y la resolución de problemas en equipo.
- Involucración y pilotaje de dirección.
- Determinar un esquema de objetivos y medidas para orientar los esfuerzos de mejora.
- Planificar adecuadamente las iniciativas de mejora.

2.1.6.7 Enfoque Basado en Hechos para la Toma de Decisiones. Las decisiones eficaces se basan en la información obtenida al analizar los datos recogidos (cliente, procesos y producto). La toma de decisiones, de manera responsable, es parte del trabajo de todos.

Acciones:

- Recogida de datos e información relativa al objetivo.

- Asegurar la fiabilidad y accesibilidad de datos e información.
- Comprender la información.

2.1.6.8 Relaciones Mutuamente Beneficiosa con el Proveedor. Los Proveedores son un valioso recurso externo que hay que gestionar con eficacia para optimizar el valor creado en conjunto.

Acciones:

- Identificar los suministradores clave para la consecución de los objetivos (estratégicos y operativos).
- Equilibrio corto/largo plazo en relaciones.
- Desarrollo y mejora conjunta de productos y procesos.
- Comprender y compartir la información sobre las necesidades del cliente común” (Pérez, 2004,).

2.1.7 Las Normas ISO 9000.

“El ISO 9000 es una serie de estándares (o normas) internacionales para sistemas de calidad. La ISO 9000 no es un estándar de producto, pero sí un estándar de gestión de calidad en la empresa. El estándar es conocido por diferentes nombres en distintos países: ANSI/ASQC Q90 en EE. UU.; EN 2900 en Europa y BS 5750 en Gran Bretaña, de donde es originario. En España es UNE 66-900 o también UNE-EN-ISO 9000 (desde octubre de 2004). Las ISO 9001, 2 y 3 son las normas de aseguramiento y garantía de la calidad más usadas. Tienen su origen en las normas de garantía de calidad de industrias de seguridad, en particular nuclear y defensa, y más próximamente en las normas británicas y canadienses, que establecían niveles de aseguramiento de la calidad según se incluyeran el diseño, la prevención o sólo la inspección y pruebas finales” (Berlinches, 2001).

Los objetivos principales del ISO 9001:2000 es que las empresas ofrezcan un producto o servicio que cumpla con los requisitos establecidos por dicha norma para alcanzar la satisfacción del usuario a través del sistema de gestión de calidad; “esta norma no busca uniformidad en los sistemas de calidad sino adaptación a las características de cada empresa” (Pérez, 2004).

La sede de la ISO esta en Ginebra, Suiza y es una federación mundial de organismos que tienen actividades relacionadas con la normalización (organismos miembros de ISO) y actualmente se han editado más de 13,000 normas en temas diversos, las cuales son elaboradas por comités técnicos de normalización.

Estas normas son necesarias por que son un apoyo o guía para aprovechar mejor los recursos con los que cuenta la empresa y nos ayuda a cumplir consistentemente con los requisitos de los usuarios y los requisitos normativos aplicables, además aumentan la satisfacción de usuarios, mejora el uso de los recursos, mejora el clima laboral, mejora la imagen de la organización, permite la mejora continua, presenta un esquema de certificación de sistemas de gestión y se aplican en todos los tipos y categorías de productos, así como servicios por ejemplo en productos manufacturados en donde se tienen a los automóviles, muebles, etc., en software se tienen los programas de computo, diseño arquitectónico, etc., en materiales procesados se tienen los alimentos, gasolina, productos químicos, etc., y por último el de servicios en donde entra hotelería, transporte, servicios públicos, comunicaciones, etc.; en este caso la norma se esta aplicando a un servicio.



Figura No.4 Ejemplo de certificado de un SGC bajo la norma ISO 9001-2000.

2.2 Procesos.

“La palabra proceso es vieja y su incorporación al mundo de la empresa tiene bastante de tópico” (Pérez, 2004).

“ISO 9000:2000 define proceso como conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados” (Pérez, 2004).

Cabe decir que no existe producto o servicio sin un proceso. De la misma manera, no existe proceso sin un producto o servicio.(Harrington, 1998) Los procesos han existido desde siempre ya que es la forma más natural de organizar el trabajo, otra cosa bien distinta es que los tuviéramos identificados para orientar a ellos la acción. Para ello y en primer lugar hemos de:

- Determinar sus límites para, en función de su nivel, asignar responsabilidades.
- Identificar sus elementos y factores para determinar sus interacciones y hacer posible su gestión.

2.2.1 Límites de un Proceso.

No existe una interpretación homogénea sobre los límites de los procesos, ya que varía mucho con el tamaño de la empresa. Lo realmente importante, es adoptar un determinado criterio y mantenerlo a lo largo del tiempo.

2.2.2 Elementos de un Proceso.

Todo proceso consta de los siguientes elementos:

- a) Un input (entrada), producto con unas características objetivas que responda al estándar o criterio de aceptación definido. El input es un producto que

proviene de un suministrador (externo o interno); es la salida de otros procesos (precedentes en la cadena de valor) o de un proceso del proveedor o del cliente. La existencia del input es lo que justifica la ejecución del proceso.

- b) El proceso, la secuencia de actividades propiamente dicha. Unos factores, medios y recursos con determinados requisitos para ejecutarlo siempre bien a la primera.
- c) Un output (salida), producto con calidad exigida por el estándar del proceso.
- d) La salida es un producto que va destinado a un usuario o cliente (externo o interno); el output final de los procesos de la cadena de valor es el input o una entrada para un proceso del cliente. Recordemos que el producto del proceso (salida) a de tener un valor intrínseco, medible o evaluable, para su cliente o usuario” (Pérez, 2004).

2.2.3 Factores de un Proceso.

- “Personas: Un responsable y los miembros del equipo de proceso, todas ellas con los conocimientos, habilidades y aptitudes (competencia) adecuados. La contratación, integración y desarrollo de las personas la proporciona el proceso de gestión de personal.
- Materiales: materias primas o semielaboradas, información (muy importante en los procesos de servicios) con las características adecuadas para su uso. Los materiales suelen ser proporcionados por el proceso de compras.
- Recursos Físicos: instalaciones, maquinaria, utillajes, hardware, software, que ha de estar siempre en adecuadas condiciones de uso. Aquí nos referimos al

proceso de gestión de proveedores de bienes de inversión y al proceso de mantenimiento.

- 4. Métodos / Planificación del Proceso: Método de trabajo, procedimiento, hoja de proceso, gama, instrucción técnica, instrucción de trabajo, etc. Es la descripción de la forma de utilizar los recursos quién hace qué, cuándo y ocasionalmente el cómo” (Pérez, 2004).

2.2.4 Tipos de Procesos.

Procesos Operativos: Transforman los recursos para obtener el producto o proporcionar el servicio conforme a los requisitos del cliente, aportando en consecuencia un alto valor añadido al cliente.

Procesos de Apoyo: Proporcionar las personas y los recursos físicos necesarios por el resto de procesos y conforme a los requisitos de sus clientes internos.

Procesos de Gestión: Mediante actividades de evaluación, control, seguimiento y medición aseguran el funcionamiento controlado del resto de procesos, además de proporcionarlos la información que necesitan para tomar decisiones (mejor preventiva que correctoras) y elaborar planes de mejora eficaces” (Pérez, 2004).

2.2.5 Gestión por Procesos.

La gestión por procesos consiste en concentrar la atención en el resultado de cada una de las transacciones o procesos que realiza la empresa, en vez de en las tareas o actividades.

Cada persona que interviene en una transacción lo hace teniendo como referencia el resultado final de la operación; realiza su aportación sin perder de vista este

resultado esperado, por ejemplo: la satisfacción del cliente y de la empresa, en una venta.

Las actividades se sistematizan para lograr que fluyan integrada y rápidamente hasta el final de la transacción. Los documentos no se agrupan para pasar de un puesto a otro, sino que el flujo de los mismos va en función de la optimización de la operación o transacción de que se trate. Cada proceso tiene un responsable, por lo que la organización departamental puede cambiar radicalmente.

En la gestión tradicional cada persona concentra su esfuerzo en la tarea que tiene asignada, tratando de hacerla conforme a las ilustraciones o especificaciones recibidas, pero con poca información en relación al resultado final de su trabajo. Aún en los procesos fabriles no es extraño que un productor no sepa, al menos claramente, cómo contribuye su trabajo a producto final.

En los trabajos administrativos y de gestión esto es aun mas frecuente; un administrativo que recibe unos documentos y toma nota de cierta información, no pocas veces desconocen para que sirve su trabajo y como contribuye a los resultados de la empresa. Un ejemplo: Una persona que recibía los partes sobre el avance de los trabajadores de instalación en centrales telefónicas en construcción, creía que la información que recibía y procesaba solo se utilizaba con fines de periodificación contable.

En las organizaciones tradicionales las personas se agrupan por áreas o departamentos y cada jefe de departamento concentra su atención en el buen funcionamiento de su área. La coordinación entre los departamentos corresponde a la dirección general, y así aun que haya sistemas y rutinas de trabajo, en la practica el responsable final de cada transacción es el director general” (Fernández, 2003).

2.3 Indicadores de Calidad.

Los indicadores de la calidad total son instrumentos o herramientas que permiten evaluar la calidad, tanto en las distintas áreas como el conjunto de la empresa.

Mediante la implantación de un sistema de indicadores de la calidad, se evalúa no solo la calidad total en un momento específico, sino también su progreso en el tiempo. Por ello es conveniente iniciar este tipo de acciones en una fase temprana de la gestión de la calidad, con el fin de rentabilizar los beneficios derivados de dicha implantación. Además de medir el progreso, los indicadores de la calidad total permiten a las empresas identificar las oportunidades de mejora, estableciendo, si llega el caso, metas más realistas acordes con los resultados obtenidos y ajustando consecuentemente las previsiones. (Ruiz-Canela, 2004)

En otras palabras los indicadores de calidad son variables medibles que permiten controlar el avance y los resultados del programa y/o proyecto que pueden ser empleados para describir una situación que existe, al igual que para medir cambios o tendencias en un período de tiempo.

Un indicador es solamente una indicación de una situación dada, sin embargo, con frecuencia se necesitan varios indicadores para describir una variable compleja. El llevar a cabo indicadores de calidad nos permite medir los avances cuantitativos y cualitativos, obtenidos en términos de impacto, gestión, proceso y resultados, así como identificar oportunamente las posibles desviaciones que impidan el buen cumplimiento de sus metas y para ello es necesario obtener información para identificar las áreas a mejorar.



Figura No.5 Indicadores.

“Para implantar un sistema de indicadores de la calidad total, se precisan tres requerimientos fundamentales:

- Los indicadores deben ser aplicados desde una perspectiva positiva.
- Los indicadores han de ser eficaces, entendiendo qué medir exactamente y cómo hacerlo.
- La medición debe ir dirigida al proceso y a sus resultados, con el objetivo de mejorarlos. (Ruíz-Canela, 2004)
- Los indicadores de calidad tienen diferentes fines, por ello se debe elegir el indicador adecuado de acuerdo con el objetivo deseado.

2.3.1 Tipos de Indicadores.

Estos se clasifican en indicadores simples y compuestos. Los indicadores simples hacen referencia a los elementos a medir, es decir, si el indicador consta de un solo elemento a medir y los indicadores compuestos es cuando se tienen varios elementos a medir combinados entre si para formar una medida global.

2.3.1.1 Indicadores Simples. Los indicadores simples conllevan una medida directa de la característica a evaluar y dirigida a tareas y funciones específicas en una empresa. Tradicionalmente, han sido utilizados en las áreas de producción y fabricación de productos, aunque ahí que hacer constar que son utilizados igualmente en servicios y todo tipo de procesos industriales. Son fáciles de aplicar y ampliamente usados. Como ejemplo de indicadores simples que se pueden encontrar en actividades tanto del sector industrial como en servicios pueden en número de facturas en vueltas sobre el total o el número de defectos por millón en un suministro determinado.

2.3.1.2 Indicadores Compuestos. Son un conjunto de medidas específicas de cada uno de los requisitos del producto o servicio. Lo que se pretende con los indicadores compuestos es ofrecer índices globales de calidad total de tal forma que cada indicador simple entra a formar parte de cada índice global a través de un factor de ponderación que expresa la prioridad o importancia que debe darse al indicador simple. Un ejemplo de indicador compuesto podría ser, en el sector servicios, el que mide la calidad de la información en una oficina de información de unas líneas áreas.

Los indicadores que podían formar parte de dicho indicador compuesto, una vez decidida su representatividad, son el tiempo necesario para darle información así como su exactitud y utilidad. Estos elementos son indicadores simples, ya que solo miden una característica, aunque para el cliente no aporta prácticamente nada sobre su percepción global del servicio. Para obtener la medida global y su evolución en el tiempo se establece el indicador compuesto que engloba a los tres indicadores simples.

En segundo lugar, otra clasificación de indicadores de calidad social hace referencia a la relación de su empresa con sus clientes, es decir, acerca de cómo ven los clientes a la empresa, como la valoran y que importancia le dan a sus productos y servicios, además de cómo se ve la empresa a sí misma en términos de ejecución y cumplimientos de los requisitos especificados por el cliente. Se trata de los llamados indicadores internos y externos, respectivamente según se trate de la visión del cliente o de la propia empresa.

2.3.2 Requisitos de los indicadores.

Los indicadores de la calidad total deberán cumplir una serie de características para que se puedan obtener los máximos beneficios de su aplicación.

Los indicadores de la calidad total, además de representativos de la actividad de la empresa deberán ser:

- Cuantificables .
- Simples.
- Comprensibles .
- Adecuados.
- Consistentes.
- Suficientes.
- Útiles.
- Fiables.
- Audítales”. (Ruiz-Canelas, 2004,).

2.4 **Excelencia.**

La excelencia es el estado de funcionamiento armonioso y eficaz de la empresa suma de todos los comportamientos individuales organizado para la obtención de los beneficios.(Miller, 1992).



Figura No.6 Excelencia.

2.5 Técnicas Avanzadas de Gestión de la Calidad.

La reingeniería de procesos es una técnica en virtud de la cual se analiza en profundidad el funcionamiento de uno o varios procesos dentro de una empresa con el fin de rediseñarlos por completo y mejorar radicalmente.

La reingeniería de procesos surge como respuesta a las ineficiencias propias de la organización funcional en las empresas y sigue un método estructurado consistente en.

- Identificar los procesos clave de la empresa
- Asignar responsabilidad sobre dichos procesos a un "propietario".
- Definir los límites del proceso.
- Medir el funcionamiento del proceso.
- Rediseñar el proceso para mejorar su funcionamiento

2.6 Análisis de Costo-Beneficio.

Un análisis de coste-beneficio se utiliza para determinar si los beneficios de un proceso o procedimiento dado están en proporción con los costes. Se aplica frecuentemente para determinar cuál de las distintas opciones ofrece mejor rendimiento sobre la inversión. Esta herramienta es especialmente útil en Proyectos de mejora de la calidad, cuando un equipo está evaluando las alternativas de solución a una situación determinada.

Cómo interpretar un análisis de coste-beneficio: Aunque no es una ciencia exacta, se trata de un sistema muy útil para identificar todos los costes y beneficios que se esperan de una solución propuesta. Dado que la cuantificación económica no resulta

fácil en ocasiones, la pregunta a formularse debería ser :¿Cuál de las soluciones ofrece los mayores beneficios en relación con los recursos invertidos? en vez de ¿Qué solución es la más barata?. Además, incluso una solución con una relación de coste-beneficio óptima puede desestimarse a causa de otros factores más importantes.

2.6.1 Cómo elaborar un análisis de costeo-beneficio.

- Estimar los costos de inversión.
- Estimar los costos operativos adicionales anuales.
- Estimar los ahorros de costos anuales.
- Clasificar el impacto de las alternativas estudiando qué problemas eliminan.
- Evaluar la satisfacción del cliente eliminando las alternativas que lo reduzcan.
- Calcular los costos operativos anuales netos.
- Calcular los costos anuales de los costes de inversión.
- Calcular los costos totales anuales (suma de los anteriores).
- Revisar los datos y clasificar las alternativas según orden relativo de importancia. (<http://www.monografias.com/trabajos11/conge/conge.shtml>)

2.7 Tipos de Calidad.

La calidad tiene diversas aplicaciones en las que se desempeña por lo cual es desglosada de la siguiente manera:

2.7.1 Calidad Científico-Técnica. (por ejemplo, la que el cliente realmente está recibiendo y que debe ser juzgada en relación con los avances técnicos disponibles en ese momento y el juicio profesional).

2.7.2 Calidad Funcional. (por ejemplo, la forma en que se imparte docencia tal y como es juzgada o percibida por el cliente).

2.7.3 Calidad Corporativa. (por ejemplo, la imagen que transmite una Universidad, juzgada por los estudiantes, sus familiares, los clientes potenciales y el PDI y PAS y que condiciona poderosamente las otras visiones de la calidad).

La Gestión de Calidad Total es entendida hoy día como un conjunto de técnicas de organización orientadas a la obtención de los niveles más altos de calidad en una empresa. Estas técnicas se aplican a todas las actividades de la organización, lo que incluye los productos finales, los procesos de fabricación, la compra y manipulación de los productos intermedios, todos los procesos de negocio asociados a la venta y a todos los clientes (internos y externos). La calidad total puede entenderse tal y como se sugiere en el Modelo de la EFQM como una estrategia de gestión de toda la empresa, a través de la cual se satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes, de los empleados, de los accionistas y de la sociedad en general, por medio de la utilización eficiente de todos los recursos de que dispone: personas, materiales, tecnologías, sistemas productivos, etc. (Gronroos, 1983)

2.8 Benchmarking.

Coincido con la definición de kearns director general de seros que dice:

Benchmarking es el proceso continuo de medir productos, servicios y prácticas contra los competidores más duros o aquellas compañías reconocidas como líderes en la industria. (David T. Kearns,)

Se llevó a cabo un estudio para la evaluación y análisis comparativo de referencia (benchmarking) de los hospitales españoles, 27 del cual se derivó la identificación de los 20 mejores hospitales de aquel país. Dicho estudio es una réplica de otro, como así se reconoció, realizado en Estados Unidos de América del Norte, en el cual se identificó a los 100 mejores hospitales. Este estudio se desarrolló con base en el análisis de seis indicadores de calidad y efectividad, mostrando su utilidad para discriminar entre hospitales que laboran con calidad y efectividad y los que no lo hacen.

Se han realizado numerosos esfuerzos para conceptuar el término calidad de la atención médica, como paso previo al desarrollo de acciones para su evaluación sistemática y su mejora continua; en tal contexto se propone la siguiente definición:

Otorgar atención oportuna al usuario, conforme a los conocimientos médicos y principios éticos vigentes, con satisfacción de sus necesidades de salud y de las expectativas del usuario, del prestador de servicios y de la institución.

2.8.1 Categorías de Benchmarking.

2.8.1.1 Benchmarking Interno. En la mayor parte de las grandes empresas con múltiples divisiones o internacionales hay funciones similares en diferentes unidades de operación. Una de las investigaciones de benchmarking más fácil es comparar estas operaciones internas. Debe contarse con facilidad con datos e información y no existir problemas de confidencialidad. Los datos y la información pueden ser tan amplios y completos como se desee. Este primer paso en las investigaciones de benchmarking es una base excelente no sólo para descubrir diferencias de interés sino también centrar la atención en los temas críticos a que se enfrentará o que sean de interés para comprender las prácticas provenientes de investigaciones externas. También pueden ayudar a definir el alcance de un estudio externo.

2.8.1.2 Benchmarking Competitivo. Los competidores directos de productos son contra quienes resulta más obvio llevar a cabo el benchmarking. Ellos cumplirían, o

deberían hacerlo, con todas las pruebas de comparabilidad. En definitiva cualquier investigación de benchmarking debe mostrar cuales son las ventajas y desventajas comparativas entre los competidores directos. Uno de los aspectos más importantes dentro de este tipo de investigación a considerar es el hecho que puede ser realmente difícil obtener información sobre las operaciones de los competidores. Quizá sea imposible obtener información debido a que está patentada y es la base de la ventaja competitiva de la empresa.

2.8.1.3 Benchmarking Funcional. Es necesario concentrarse únicamente en los competidores directos de productos. Existe una gran posibilidad de identificar competidores funcionales o líderes de la industria para utilizarlos en el benchmarking incluso si se encuentran en industrias disímiles. Este tipo de benchmarking ha demostrado ser productivo, ya que fomenta un interés por la investigación y los datos compartidos, debido a que no existe el problema de la confidencialidad de la información entre las empresas disímiles sino que también existe un interés natural para comprender las prácticas en otro lugar.

Por otra parte en este tipo de investigación se supera el síndrome del "no fue inventado aquí" que se encuentra frecuentemente cuando se realiza un benchmarking con la misma industria.

2.8.1.4 Benchmarking Genérico .

Algunas funciones o procesos en los negocios son las mismas con independencia en las disimilitudes de las industrias, por ejemplo el despacho de pedidos. El beneficio de esta forma de benchmarking, la más pura, es que se pueden descubrir prácticas y métodos que no se implementan en la industria propia del investigador. Este tipo de investigación tiene la posibilidad de revelar la mejor de las mejores prácticas. La necesidad mayor es de objetividad y receptividad por parte del investigador. Que mejor prueba de la posibilidad de ponerlo en práctica se pudiera obtener que el hecho de que la tecnología ya se ha probado y se encuentra en uso en todas partes.

El benchmarking genérico requiere de una amplia conceptualización, pero con una comprensión cuidadosa del proceso genérico. Es el concepto de benchmarking más difícil para obtener aceptación y uso, pero probablemente es el que tiene mayor rendimiento a largo plazo.

CAPITULO III

METODOS Y MATERIALES

La investigación se lleva a cabo en los diferentes lugares donde están ubicados las unidades medicas familiares, que son en la colonia Tetanchopo, colonia Jacarandas, colonia Sonora, colonia Beltrones y colonia Juárez, en la ciudad de Navojoa. Todas las mencionadas tienen la misma infraestructura cuentan con el mismo equipo para atender a los derechohabientes, son unidades pequeñas que son atendidas por médicos generales, cabe recalcar que no son especialistas en dado caso de ser necesario un especialista en ninguna unidad familiar anterior cuentan con dicho servicio por lo que es necesario trasladar un pase a la unidad central de el Instituto Mexicano del Seguro Social.

En las unidades médicas familiar se llevara a cabo el estudio de campo sacando una muestra de la población que ocupa este servicio en el cual se atienden a derechohabientes que pueden ser:

Beneficiarios: son aquellas personas que son registradas en el seguro social por otra persona ya sea hijo, esposo, esposa, padre o madre del asegurado. Por lo general son personas menores de edad y mujeres.

Pensionados: se les llama así a aquellas personas que ya hallan cumplido los años laborales correspondientes y que por su edad ya no pueden ejercer de la manera mas optima su trabajo por lo general son personas mayores a 60 años.

Trabajador: aquellas personas que tienen una relación obrero-patronal lo cual les da derecho a ser atendidos, por el concepto de las cuotas descontadas por sus patrones

ya sea de manera semanal, quincenal o mensual de su salario. A estas personas se les da prioridad al ser atendidos en las unidades medicas para que se reintegren a sus labores lo mas pronto posible y evitar retrasos en las empresas a las que prestan sus servicios.

3.1 Método de Investigación.

Esta investigación es de tipo cualitativo ya que “se interesa por comprender la conducta humana desde el propio marco de referencia de quien actúa”. En este sentido se interesa por conocer lo que ocurre con los derechohabientes del IMSS dentro del sistema de servicios que recibe.

“La investigación cualitativa trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su estructura dinámica, aquella que da razón para plena de su comportamiento y manifestaciones.” Se interesa por conocer la precisión real del servicio que recibe la unidad de análisis que en este caso son los derechohabientes.

En esta investigación se indago con los usuarios para conocer sus ideas, sentimientos y motivaciones y saber la percepción del derechohabiente en base a los servicios recibidos y a la vez este nos hará una descripción de la situación en la que se encuentra.

“El enfoque cualitativo rechaza la pretensión en gran parte irracional, de cuantificar toda realidad humana, conciente de la frecuente irrelevancia de la cuantificación y de la importancia que tienen, en cambio, el contexto, la función y el significado de los actos humanos”. La investigación cualitativa considera importante la cuantificación de datos en otro tipo de estudio, pero, no en este enfoque ya que importa principalmente en el estudio de situaciones y cualidades de las personas, datos que no pueden ser cuantificados como cosas a diferencias de otras investigaciones, dando por entendido que la presente investigación es de tipo cualitativo.

3.2 Enfoque de la Investigación.

La presente investigación se realizó en el seguro social de la ciudad de Navojoa, la cual tuvo como interés conocer la percepción de los usuarios en base a la calidad de los servicios recibidos.

Esta investigación mantuvo un enfoque etnográfico según lo que dice Martínez, que toda unidad de análisis para el enfoque etnográfico “no solo podría ser una nación, un grupo lingüístico una región o una comunidad, si no también cualquier grupo humano que constituya una entidad cuyas relaciones estén reguladas por la costumbre o por ciertos derechos y obligaciones recíprocos”. Los derechohabientes del IMSS obedecen a ciertas normas explícitas dentro de la institución las cuales en determinado momento rigen su conducta llevando a estos a proceder de distintas formas.

“Etimológicamente, el termino etnográfico significa la descripción (grafe) del estilo de vida de un grupo de personas habituales a vivir juntas (ethnos)”. Por lo tanto el ethnos que es la unidad de análisis, son los usuarios del IMSS que a la vez tienen derechos como el de ser atendidos en todos y en cada uno de los privilegios que ofrece el IMSS, pero a demás tienen obligaciones como por ejemplo guardar el orden dentro de la institución, presentarse oportunamente cuando se les requiera entre otras.

Se sabe que el seguro social es un hospital que atiende a muchas personas y que las actividades dentro de él son variadas a si mismo, estas actividades están reguladas por normas, por lo tanto este es una unidad de análisis etnográfica. “En la sociedad moderna, una institución educativa, un aula de clases, una fabrica, una empresa, un hospital, una cárcel, un gremio obrero, un club social, etc. Son unidades sociales que pueden ser estudiadas etnográficamente,” quien mas adelante precisa que el objetivo inmediato del enfoque etnográfico es “crear una imagen realista y fiel del grupo estudiado”.

El enfoque etnográfico trata de capturar a lo mayor posible la realidad que se vive en cierto grupo de la población. Es importante conocer de manera fiel lo que ocurre en el contexto de los usuarios del IMSS ya que por medio de esta información se puede implementar nuevas acciones que ayuden a ofrecer un servicio de mejor calidad. “Este enfoque pretende construir descripciones de fenómenos globales en sus diversos contextos y determinar a partir de ellas, las complejas conexiones de causa efecto que afectan al comportamiento”. Es por ello que por medio de éste se puede conocer el descontento o la satisfacción de los usuarios entre otras cosas, por ellos se utiliza este enfoque ya que es capaz y viable para conocer lo que ocurre con los derechohabientes.

3.3 Tipo de Investigación.

Esta investigación es de tipo descriptivo ya que marca que toda indagación que mida o evalúa diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar será de este tipo. Estas características se muestran en la presente investigación ya que ellas se evalúan o se mide el impacto de la implementación de los indicadores de calidad en los servicios de IMSS.

Desde el punto de vista científico describir es medir. En un estudio descriptivo se selecciona un serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientes, para así describir lo que se investiga. En esta investigación lo que se busca es describir una serie de cuestiones dadas en el servicio que reciben los derechohabientes, no obstante este tipo de cuestiones se miden individualmente. Estos aspectos se miden individualmente para que sea más fácil comprenderlos y no se mezclen, ya que pueden arrojar resultados erróneos en la investigación.

Para los estudios descriptivos es de mucha importancia que el panorama a describir sea lo más apegado a la situación ya que de este dependerá la validez de la misma. Los estudios descriptivos tienen como propósito dar un panorama lo más preciso posible del fenómeno al que se hace referencia.

En este tipo de estudio lo que se busca es especificar las cualidades importantes de personas, grupo, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. En este caso la unidad de análisis (derechohabiente) describirá situaciones y percepciones del servicio, profundizando el investigador en los testimonios más relevantes.

3.4 Técnica e instrumentos de investigación.

Con la finalidad de conocer los principales objetivos planteados a principios de esta investigación fue necesario el uso de técnicas instrumentos de evaluación. Se entiende que un instrumento es con lo que se cuenta para conocer la información y las técnicas corresponden a los mecanismos de interpretación y análisis de la información.

Para estar al tanto del grado de satisfacción de los derechohabientes del IMSS, se realizó una encuesta de opción múltiple (véase anexos 4 y 5) en donde los encuestados señalaron la opción que mejor representó su percepción al momento de recibir los servicios que el instituto ofrece. En lo que se refiere al conocimiento del progreso oportuno y la consecución de las metas establecidas, se verificó mediante la revisión de documentos oficiales del IMSS.

Para estar al tanto de la satisfacción de los usuarios y para saber en donde se puede aplicar una mejora en los procesos de los servicios se realizó esta encuesta, la cual va dirigida a los derechohabientes.

Con la finalidad de conocer la deficiencia en los procesos de los servicios en la subdelegación y para examinar si los trabajadores de la misma cuentan con formación profesional adecuada, para desarrollar su trabajo y esta a la vez repercute en su desempeño y en la calidad de los servicios que esta ofrece se dirigió una entrevista semiestructurada a los derechohabientes (véase anexo 5)

3.5 Unidad de análisis.

En la presente investigación se lleva a cabo un estudio de casos ya que se aplica, cuando se estudia un número de objetos y se cree que todos estos son muy similares o si existen diferencias leves entre ellas, estas no importan. El principal objeto de estudio fueron los derechohabientes del IMSS, que son atendidos por las asistentes médicas las cuales son el campo de estudio, de las cinco unidades de medicina familiar, quienes cuentan con tres consultorios, en dos turnos, por lo que se aplicaron doce encuestas a cada consultorio en cada turno, resultando un total de 360 encuestas aplicadas.

Los usuarios del seguro social son personas muy diversas que provienen de distintos lugares de la región, además cada uno de ellos cuentan con diferentes oficios así como también niveles de escolaridad diversos. Entre otros se atiende un gran número de hombres y mujeres con diversas edades que reciben la atención de segundo nivel, la cual se trata; de medicina especializada y cuentan con departamentos de atención al derechohabiente.

La gran mayoría de las personas con seguro social son de escasos recursos que gracias a este servicio prestado ayuda a tener un sustento familiar en caso de enfermar algún miembro de la familia teniendo que desembolsar de su dinero.

3.6 Supuestos Teóricos.

“El IMSS Unidad Navojoa implementó la aplicación de encuestas para cada uno de sus departamentos lo que demostró ser de utilidad para conocer situaciones que puedan reflejar escenarios distintos, que sin duda será muy benéfico para la empresa, saber el resultado de los servicios.

Existe un gran interés del IMSS por conocer el avance que se ha obtenido en cuanto a la consecución de los objetivos planeados, ya que con esta indicación se sabrá si

los trabajos realizados en pro de la calidad de los servicios progresa, por lo tanto se define como el cambio en una dirección deseable. Para el IMSS es importante cubrir las necesidades y expectativas de los derechohabientes, ya que son parte fundamental pues a estas personas van dirigidas todos los servicios que el instituto ofrece, por lo tanto la satisfacción se entiende como el cubrir las necesidades y expectativas de las personas.

El Instituto Mexicano del Seguro Social tiene la gran preocupación de que todos y cada uno de sus empleados, sin importar su nivel jerárquico cuenten con conocimientos acerca del trabajo que desempeñan, para que puedan brindar servicios de calidad a los derechohabientes. Definiendo la formación personal como el grado de estudios encaminados al mundo laboral.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Para la verificación de las siguientes categorías se utilizaron varios procedimientos que arrojaron información importante. Estos procedimientos fueron la utilización de encuestas, entrevistas semiestructuradas y la revisión de documentos oficiales en los que se encontraron valiosos datos (véase anexos 1 y 2)

4.1 Progreso en los Programas.

En lo que se refiera a la obtención de un progreso en la consecución de las metas de los servicios que ofrece el IMSS, se analizó mediante la verificación de documentos de evaluaciones anuales del Instituto Mexicano del Seguro social.

En lo que respecta los servicios del IMSS el hablar del progreso en cuanto a la consecución de las metas establecidas, en sus diferentes departamentos de servicios se pueden estar al tanto de la siguiente manera.

Departamento de Calidad y Normatividad tiene como objetivo para las Asistentes Medicas:

-Monitorear el área de trabajo de las asistentes médicas mediante encuestas y exámenes de manual de gestión de calidad para así llegar a la excelencia en el servicio.

Al iniciar la investigación se aplicaron las primeras encuestas a los derechohabientes acerca del servicio que prestaban las asistentes médicas, en las cuales el servicio era de calificaciones negativas en cuanto al trato digno y el conocimiento de su trabajo. Por consecuencia se tomaron medidas para mejorar en este servicio mediante prácticas de calidad, liderazgo y trato digno a los derechohabientes.

Se aplicaron nuevas encuestas, una vez concluidas las prácticas de calidad, por lo que los resultados en las opiniones del derechohabiente fueron significativamente positivos, llegando a bajar notablemente el índice de quejas respecto al trato digno y conocimiento de su área.

La verificación de esta coincide con la teoría de Ruiz Canela la cual menciona que “mediante la implementación de un sistema de calidad se evalúa no solo la calidad, si no también su progreso en el tiempo”. De esta manera el resultado de esta categoría verifica el supuesto uno y coincide con la teoría del marco teórico.

4.2 Consecuencias de Metas Establecidas.

En los departamentos del IMSS se programan ciertas metas en un determinado tiempo, las cuales si se logran ayudan a brindar un servicio de calidad. Es importante para el IMSS conocer si estas metas se están logrando ya que de lo contrario habría que aplicar ciertos cambios en bien de los servicios y por lo tanto del derechohabiente.

Las metas establecidas para este departamento “asistentes medicas” se cumplieron ya que fue notoria la mejoría en el desempeño laboral de las mismas con un cambio significativo del 35 % ya que se contaba con un grado de satisfacción al usuario de 49% y se ha incrementado a un 84 %. de calificaciones positivas en la satisfacción del derechohabiente, dejando acentuados los resultados y la mejoría para siguientes ciclos que se tengan que cumplir. Lo anterior hace crecer al trabajador en su ámbito

laboral dándole un incentivo propio de saber que las cosas se pueden mejorar si se tiene la convicción y la disposición necesaria.

La investigación tiene como objetivo principal para la subdelegación del IMSS lo siguiente:

Establecer una revisión al personal de la subdelegación tratando de llegar al objetivo mediante pláticas de calidad y monitoreos de la forma de laborar en dicha área para así llegar a estar en niveles más competitivos.

Al iniciar la investigación se aplicaron las primeras encuestas a los derechohabientes acerca del servicio que prestaban el personal de la subdelegación, en las cuales el servicio era de calificaciones no aceptables en cuanto al trato digno y el conocimiento de su trabajo. Por ello se tomaron algunas medidas para mejorar en este servicio mediante pláticas de calidad, liderazgo y trato digno a los derechohabientes, así como conocimiento y capacitación intensa acerca del área de trabajo.

Una vez terminado los cursos de capacitación al personal acerca de los diferentes quejas que presentaba el derechohabiente, se tomo una segunda muestra de encuestas que fueron determinantes y contundentes para dejar claro que los cursos habían tenido un impacto notable en el desempeño de el personal de la subdelegación, ya que al obtener resultados las calificaciones fueron positivas en un 20 % ya anteriormente se contaba con un 55% y después de los cursos de capacitación se tiene un 75 % por lo que la meta de este departamento se cumplió satisfactoriamente. Por lo cual se tratará de mantener el mismo pasó tratando de llegar a la excelencia en el servicio prestado.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones.

Desde hace varias décadas el Instituto Mexicano del Seguro Social, se ha preocupado de una manera ardua por ofrecer servicios de calidad a los derechohabientes llegando a estar a niveles más óptimos, tratando de ser lo más competentes implementando estrategias para mejorar la calidad de los servicios.

En la actualidad el instituto esta trabajando para mejorar la calidad de sus servicios y un dato concreto de esto es que se implementaron gestiones de calidad en los departamentos de asistentes médicas y en el departamento de atención al cliente en la subdelegación de Navojoa, donde se contribuyó a obtener la satisfacción de los derechohabientes.

La gestión de calidad es importante ya que por medio de ellos se va avanzando en el logro de los objetivos, poniéndose metas a corto plazo que por contraparte vayan a dar a los márgenes de satisfacción del derechohabiente.

Para una correcta realización de la investigación se plantearon objetivos y sus respectivos supuestos teóricos de los que ha continuación se darán a conocer sus efectos.

En el supuesto uno se verifico correctamente. Este supuesto se expresa de la siguiente manera; los servicios del IMSS apoyados por la gestión de calidad tiene

relación con la evaluación del progreso en los programas y las consecuencias de las metas planteadas, donde en los distintos departamentos del IMSS se presento un avance en los programas que hay se manejan, por consecuencia también se alcanzo conocer el logro de las metas establecidas. Siendo en esta forma como se verifico el supuesto.

El supuesto dos se verificó satisfactoriamente y este dice de la siguiente manera; la calidad de los servicios del IMSS tiene que ver con la satisfacción de los derechohabientes, la necesidad de aplicar mejoras en algunos aspectos de los servicios y la formación profesional de sus trabajadores. De acuerdo al análisis que se realizó a los departamentos, se puede determinar que si existe un buen nivel de satisfacción entre los derechohabientes.

La calidad en los departamentos de asistentes medicas como la subdelegación es necesario aplicar mejoras para que se mantenga el nivel alcanzado con respecto a la satisfacción del usuario.

Después de haber verificado los dos supuestos del trabajo se procede a contestar la inquietud principal del trabajo, la cual era conocer el impacto y la implementación del sistema de gestión de calidad en los servicios del IMSS.

Se puede decir que la implementación de la impartición de encuestas de calidad si colaboran en gran parte a la consecuencia de la calidad de los servicios, ya que con ello se lleva acabo la medición y la evolución de los resultados. Estos son de vital importancia ya que con ello se sabe el rumbo que toma la empresa así como los progresos que se tienen.

Mediante la impartición de los cursos de capacitación de el personal se llegó a crear una conciencia de la forma de laborar, los múltiples benéficos que se obtienen ya sea de manera profesional o de manera personal, los trabajadores han entendido que laborar de una forma amable y cortés se llega a tener una satisfacción tanto en el derechohabiente como en su misma persona sintiéndose útiles ante la sociedad.

El impacto del sistema de gestión de calidad en los servicios del IMSS es contundente ya que consigue directa o indirectamente un nivel de satisfacción alto, que marca diferencia entre los derechohabientes.

Se puede decir que el IMSS se preocupa por capacitar a su personal ya que esto se puede constatar mediante la percepción de los usuarios al recibir el servicio.

5.2 Recomendaciones.

Considerando el gran número de los derechohabientes a los que atiende el seguro social de la ciudad de Navojoa, las exigencias de la población de graves problemas por los que ha atravesado en los últimos tiempos la institución, se puede decir que los servicios que se ofrecen en los departamentos de asistentes médicas y subdelegación en forma general logran la satisfacción de los derechohabientes.

A pesar de que la apreciación de los servicios por los derechohabientes es buena, cabe mencionar que existen aspectos en los servicios que causan descontento entre los usuarios además es preciso señalar que todos los sistemas de calidad que se implementan en cualquier departamento o área de la institución son susceptibles de mejorar, por ello se recomienda presentar atención a las siguientes cuestiones.

Se sugiere tomar en cuenta las recomendaciones de los usuarios, las cuales proponen que se incremente en número de trabajadores en ambos departamentos, todo esto para evitar perder tanto tiempo, al recibir el servicio correspondiente a cada departamento. Tal vez la acción de mejora para desechar esta sugerencia no se encuentra dentro de sus posibilidades a nivel local de la institución, mas bien depende de cuestiones administrativas o políticas de la matriz del IMSS, y es por ello que de momento no se puede solucionar sin conveniente mas sin embargo, si se sugiere que en la mas mínima oportunidad que se tuviese acudan a resolver de manera pronta.

Otro aspecto que se debe tomar en cuenta en el trabajador, es que debe de laborar de una manera conforme, y esto se logra motivándolo no solo de una forma económica, si no también tomado en cuenta los logros que alcanza con su esfuerzo, reconociéndolo ante sus compañeros, mediante reconocimientos esto hará que se siga superando y enalteciendo su autoestima y por consecuencia dará un buen servicio prestado a la comunidad.

Tratar de monitorear constantemente el área de trabajo de las asistentes médicas de manera preventiva ya que se puede caer en la monotonía y por consecuencia regresar a los mismos errores que se tenían antes de iniciar dicho proyecto.

En tanto a la subdelegación impartir cursos acerca de trabajo en equipo, reforzar el curso de liderazgo para que en dicha información no quede sujeta ninguna duda.

Los derechohabientes del IMSS exigen un servicio de calidad más no tienen la cultura de dar información que ayude a mejorar de manera significativa la calidad de los servicios, por lo que se sugiere tratar de formar una conciencia más abierta a la población de que con su cooperación se llegarán a resultados que beneficiarán a los derechohabientes en general.

Dados los resultados de la presente investigación se recomienda darle seguimiento monitoreando cada determinado tiempo el área de trabajo tratando de incrementar los resultados a partir de los ya mencionados, proponiendo metas específicas a cumplir en intervalos de tiempo estableciendo un proceso de mejora continua y así llegar a la excelencia en el servicio.

BIBLIOGRAFÍA

Aguirre. H. (2002) La informática al servicio de la calidad y la efectividad en la atención medica informe del hospital especialidades centro medico México, DF.

Berrinches, A (2001). Calidad. Editorial: Thomson Learning Paraninfo, S:A. España.

Berry H: T. (1998) Como gerenciar la transformación hacia la calidad total, Editorial Dvinieditorial, Colombia.

Fernández, M.A. (2003) El control, fundamento de la gestión por procesos y la calidad total, editorial Madrid.

Goetz, J.P. Y Lecompte M.D: (1988) Ednografia y diseño cualitativo en investigación educativa, editorial Morata, Madrid España

Harrington, H.J. (1988) Mejoramiento de los procesos de la empresa, editorial: Dvinieditorial, Colombia.

Hernández, S.R. (1998) Metodología de la investigación, editorial: M:C: Graw Hill, México.

Instituto mexicano de normalización y certificación (2001). "Norma ISO 9001:2000"
México D:F:

James, P.(1997) Gestión de la calidad total prentice Hall, Iberia Madrid.

Martínez M. (1999) La investigación cualitativa etnográfica en educación: Manual, teórico, práctico. Tercera Edición, editorial Trillas.

Norma que establece las disposiciones para la administración y otorgamiento del premio " PREMIO IMSS DE CALIDAD 2005"

Pérez F. de V.J. (2004) Gestión por procesos: como utilizar ISO 9001:2000 para mejorar la gestión de la organización, editorial Madrid

Reichardt, Ch. y Cook, T. (1986) Hacia una superación del enfrentamiento entre los métodos cualitativos y los cuantitativos.

Ruiz Canela L.J. (2004). La gestión por calidad total en la empresa moderna, Editorial Alfaomega, México D:F:

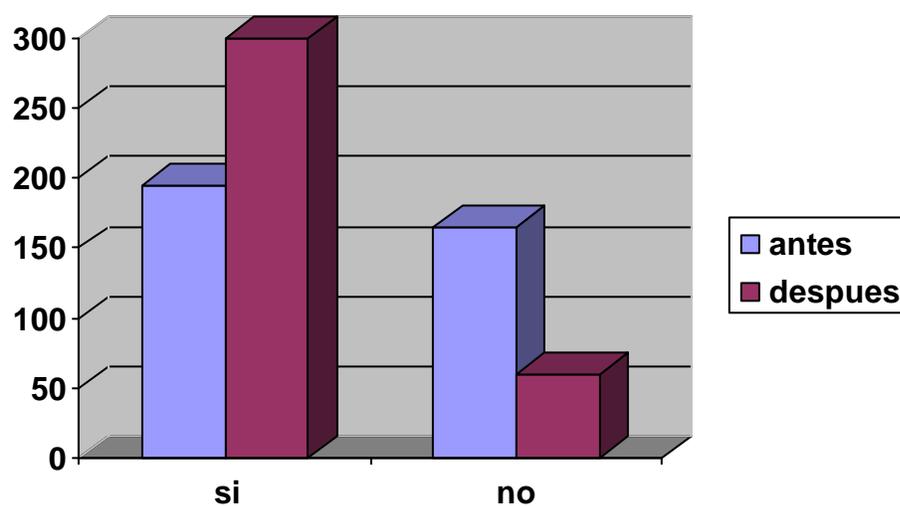
Sauceda, A. Et. (2000) Evolución de un programa de monitoria de la calidad de los servicios otorgados por una organización no gubernamental. México D:F:
consultado en: <http://www.insp.mx/salud/42/4257.pdf> (14/11/05)

ANEXOS

ANEXO 1

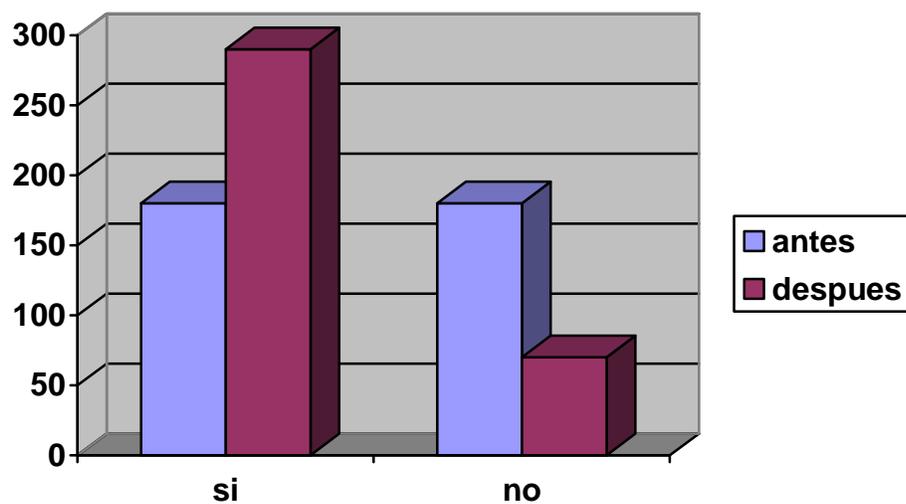
Los resultados de las encuestas aplicadas en el departamento de asistentes médicas se presentan a continuación, para su mayor comprensión en forma grafica antes y después de impartir los cursos de capacitación al personal acerca de cómo atender al derechohabiente.

1.- ¿La asistente medica le dio los buenos días? Si No



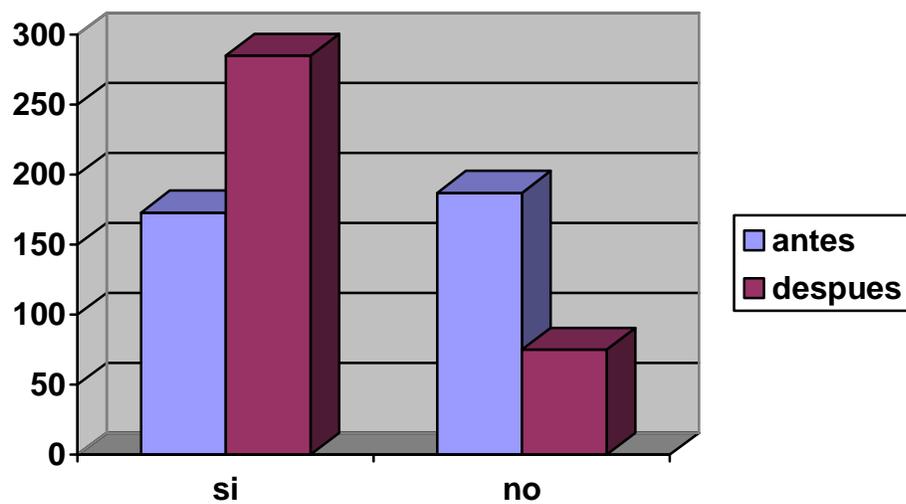
Grafica 1. ¿La asistente médica le dio los buenos días?

2.- ¿La asistente medica portaba su uniforme y gafete visible? Si No



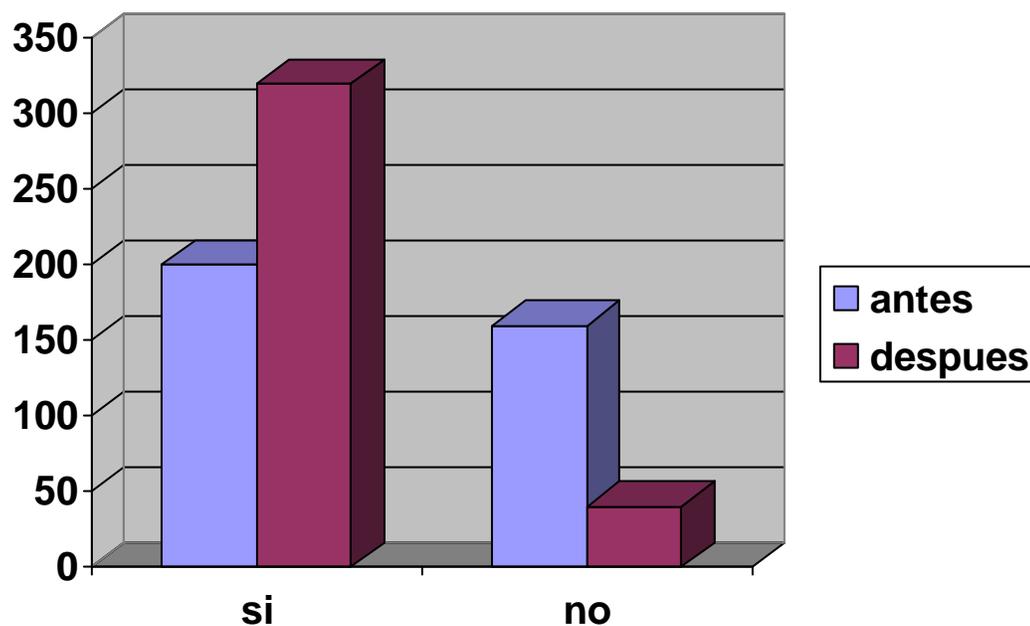
Grafica 2. ¿La asistente medica portaba su uniforme y gafete visible

3.- ¿El servicio se lo presto con amabilidad y cortesía? Si No



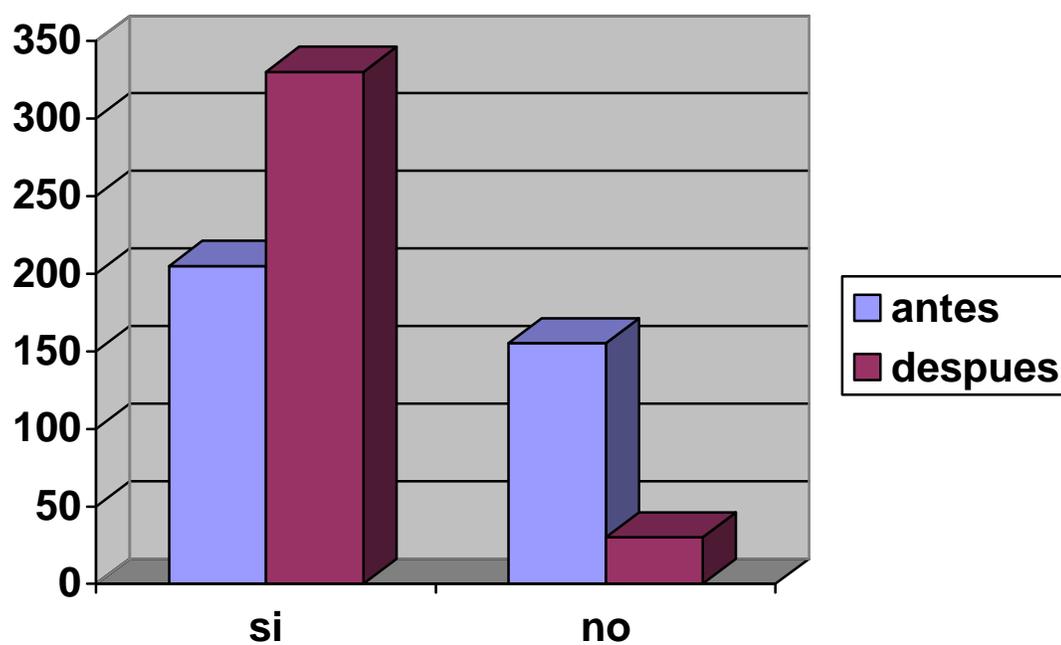
Grafica 3. ¿El servicio se lo presto con amabilidad y cortesía?

4.-¿Le solicito su tarjeta de citas? Si No



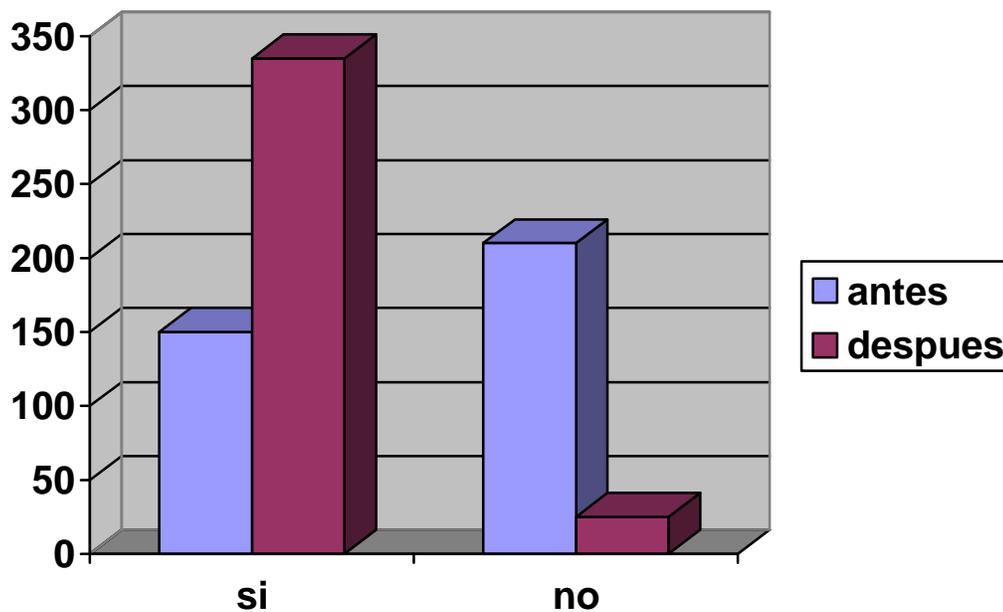
Grafica 4. -¿Le solicito su tarjeta de citas?

5.- ¿Lo peso y lo midió antes de entrar a consulta al medico? Si No



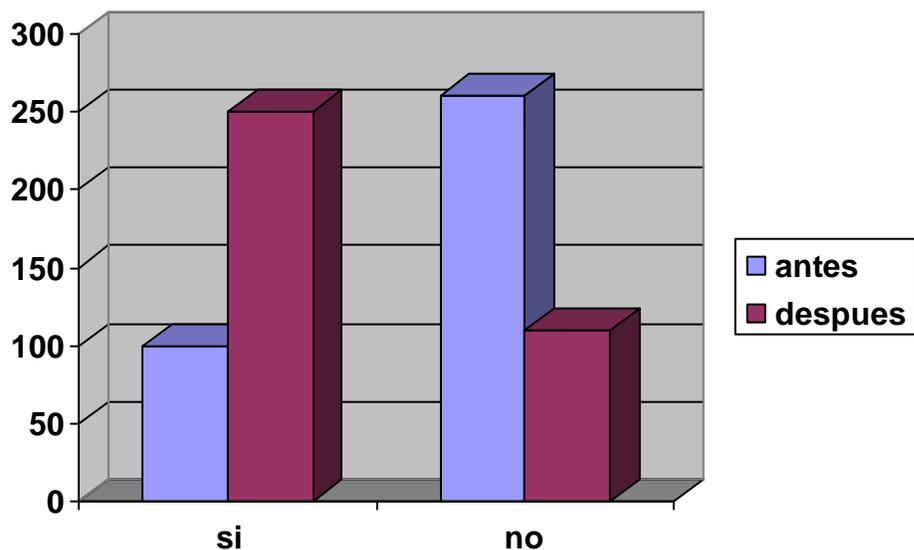
Grafica 5. ¿Lo peso y lo midio antes de entrar a consulta al medico?

6.- ¿Ya la hablaron de el programa del PREVENIMSS en esta unidad? Si No



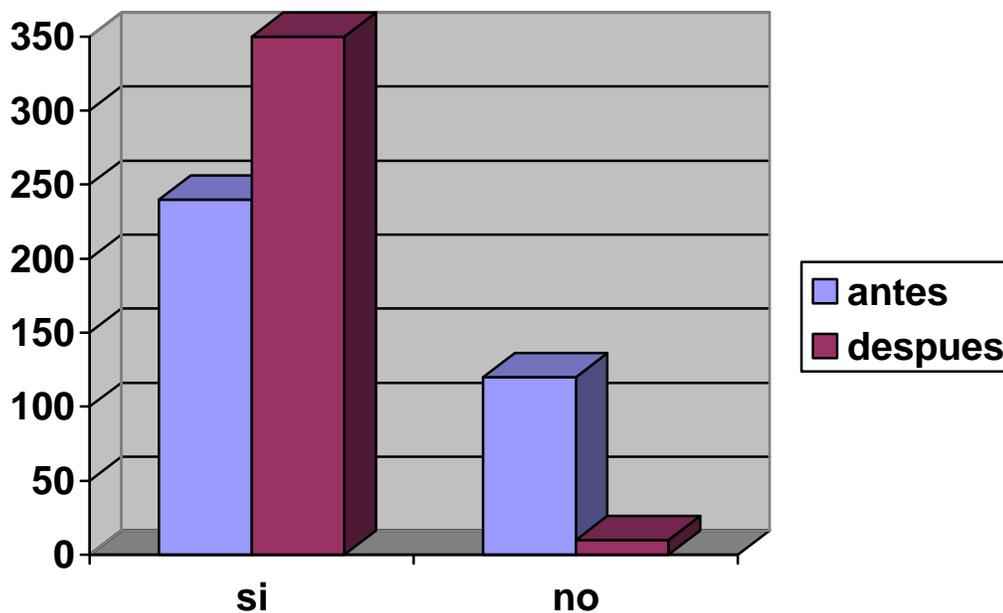
Grafica 6. ¿Ya la hablaron de el programa del PREVENIMSS en esta unidad?

7.- ¿Una vez que le devuelve su tarjeta de citas lo invito a permanecer en la sala de espera sentado? Si No



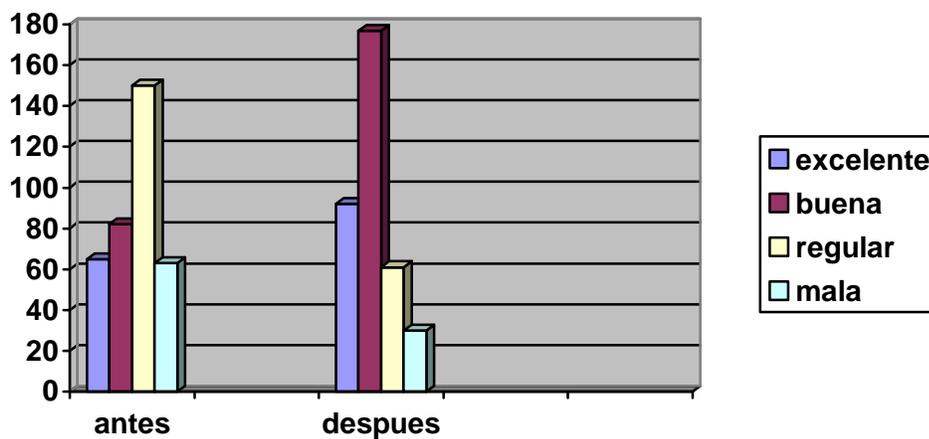
Grafica 7. ¿Una vez que le devuelve su tarjeta de citas lo invito a permanecer en la sala de espera sentado

8.- ¿Una vez concluida la consulta le oriento que hacer la asistente medica?
 - si -no



Grafica 8. ¿Una vez concluida la consulta le oriento que hacer la asistente medica?

9.- ¿De manera general como evalúa la atención medica?
 -excelente -buena -regular -mala

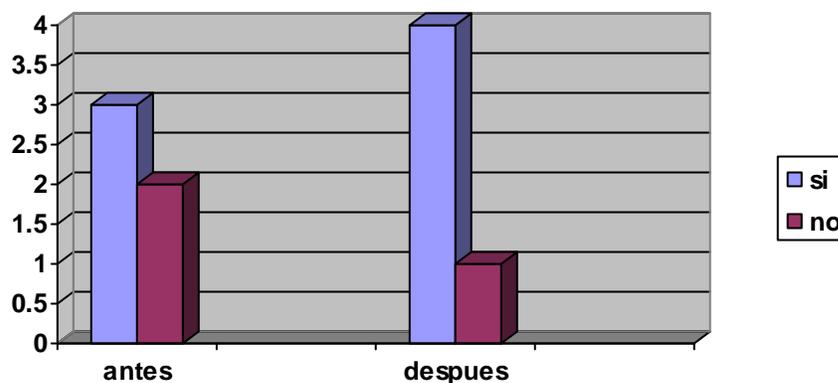


Grafica 9. ¿De manera general como evalúa la atención medica?

ANEXO 2

Graficas de los resultados de las encuestas que se practicaron antes y después de impartir los cursos al personal de la subdelegación acerca de cómo atender al derechohabiente

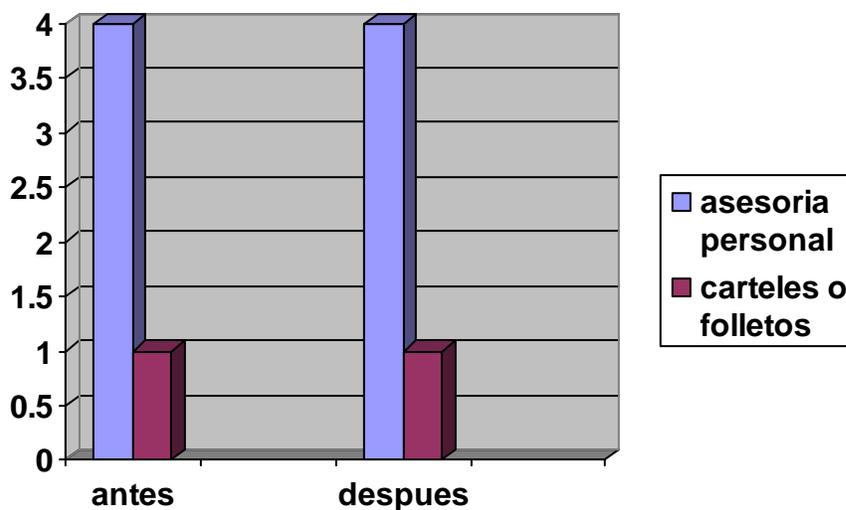
1. ¿La resolución a su última aclaración administrativa se realizó en un máximo de 20 días hábiles contados a partir de la fecha de solicitud?



Grafica 10. Graficas de los resultados de las encuestas de la subdelegación

2. ¿Cuál fue el medio por el que obtuvo la información que necesitaba para realizar su trámite de aclaración administrativa?

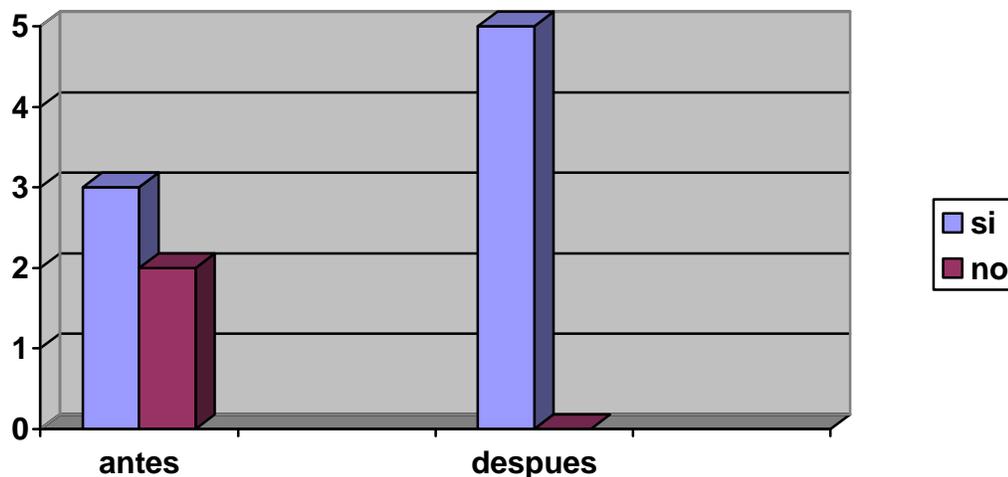
- a) Carteles o folletos
- b) Asesoría personal en su Subdelegación



Grafica 11. ¿Cuál fue el medio por el que obtuvo la información que necesitaba para realizar su trámite de aclaración administrativa?

3. ¿Considera que la información que proporciona el IMSS para realizar su trámite es lo suficientemente clara y precisa?

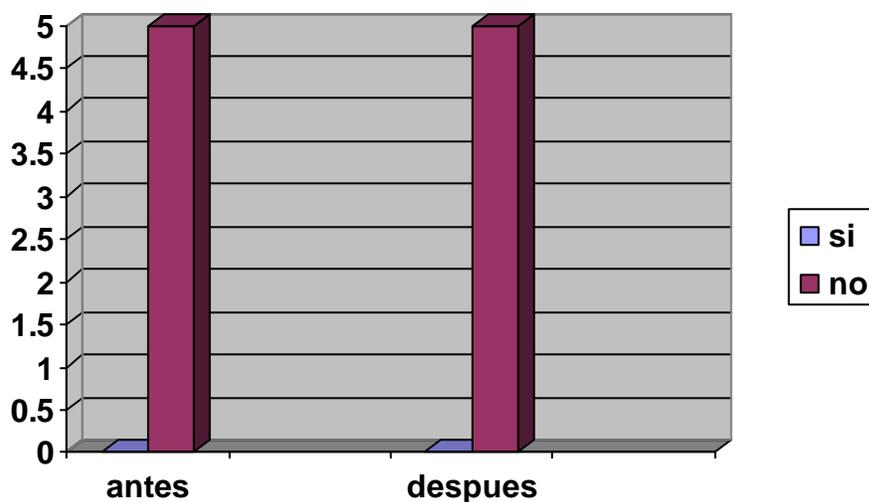
- a) si
- b) no



Grafica12. ¿Considera que la información que proporciona el IMSS para realizar su trámite es lo suficientemente clara y precisa?

4. ¿Le solicitaron alguna gratificación o dinero para proporcionarle información o asesoría acerca de la forma de realizar su trámite de aclaración administrativa?

- a) si
- b) no

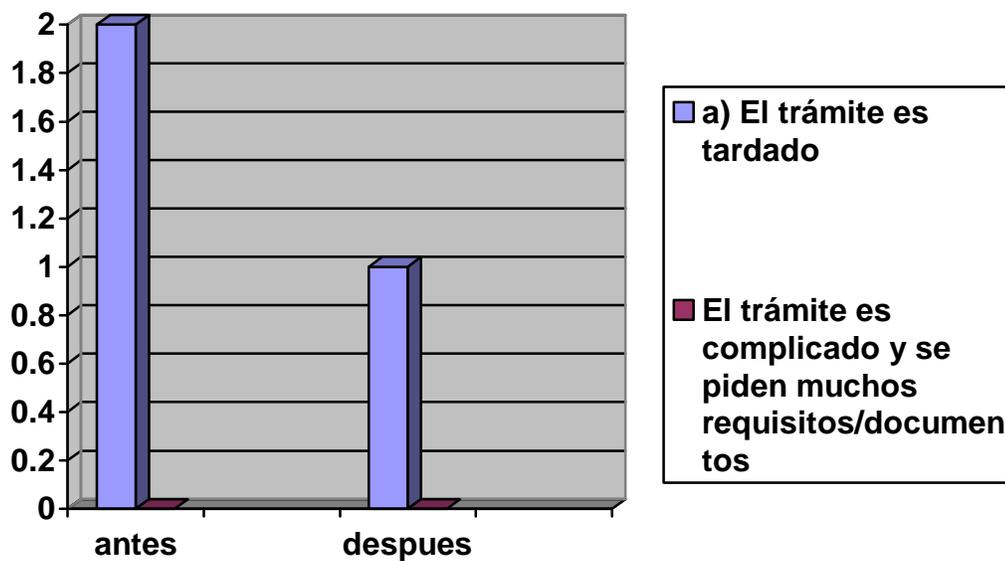


Grafica 13. ¿Le solicitaron alguna gratificación o dinero para proporcionarle formación o asesoría acerca de la forma de realizar su trámite de aclaración administrativa

5. ¿Tiene algún comentario?

a) El trámite es tardado

b) El trámite es complicado y se piden muchos requisitos/documentos



Grafica 14. ¿Tiene algún comentario? a) El trámite es tardado b) El trámite es complicado

ANEXO 3**EVIDENCIAS EN LA IMPARTICION DE LAS ENCUESTAS A LOS DERECHOHABIENTES DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**

Figura 7. Evidencias en la impartición de las encuestas a los derechohabientes del instituto mexicano del seguro social



Figura 8 Evidencias en la impartición de las encuestas a los derechohabientes del instituto mexicano del seguro social



Figura 9. Evidencias en la impartición de las encuestas a los derechohabientes del instituto mexicano del seguro social.



Figura 10. Evidencias en la impartición de las encuestas a los derechohabientes del instituto mexicano del seguro social



Figura 11 Evidencias en la impartición de las encuestas a los derechohabientes del instituto mexicano del seguro social



Figura 12. Evidencias en la impartición de las encuestas a los derechohabientes del instituto mexicano del seguro social



Figura 13. Evidencias en la impartición de las encuestas a los derechohabientes del instituto mexicano del seguro social



Figura 14 Evidencias en la impartición de las encuestas a los derechohabientes del instituto mexicano del seguro social

ANEXO 4

Encuesta aplicada a los derechohabientes en el departamento de asistentes medicas.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
ENCUESTA DE USUARIOS DE ASISTENTES MEDICAS EN MEDICINA FAMILIAR
UMF _____ NAVOJOA SONORA

Nivel de atención:	Turno:	Usted es:	sexo:
Primero	Matutino	trabajador pensionado	masculino
Segundo	Vespertino	beneficiario	femenino
Tercero			

MARQUE CON UNA X EL RECUADRO QUE CORRESPONDA:

- 1.-La asistente medica le dio los buenos días? Si No
- 2.-La asistente medica portaba su uniforme y gafete visible? Si No
- 3.-El servicio se lo presto con amabilidad y cortesía? Si No
- 4.-Le solicito su tarjeta de citas? Si No
- 5.-Lo peso y lo medio antes de entrar a consulta al medico? Si No
- 6.-Ya la hablaron de el programa del PREVENIMSS en esta unidad? Si No
- 7.-Una vez que le devuelve su tarjeta de citas lo invito a permanecer en la sala de espera sentado?
Si No
- 8.-Una vez concluida la consulta le oriento que hacer la asistente medica?
- si -no
- 9.-De manera general como evalua la atención medica?
-excelente -buena -regular -mala
- 10.-mencionar alguna sugerencia para mejora del servicio?

Figura 15 Encuesta aplicada a los derechohabientes en el departamento de asistentes medicas

ANEXO 5

Encuesta aplicada a los derechohabientes de la subdelegación Navojoa.

Instrucciones de llenado: Marque con una X la respuesta elegida. Proporcione el tiempo suficiente a cada pregunta.

ATRIBUTO: OPORTUNIDAD

Marque
con
una X
la
opción
elegida

1. ¿La resolución a su última aclaración administrativa se realizó en un máximo de 20 días hábiles contados a partir de la fecha de solicitud?

a) Sí

b) No

ATRIBUTO: TRANSPARENCIA

2. ¿Cuál fue el medio por el que obtuvo la información que necesitaba para realizar su trámite de aclaración administrativa?

a) Carteles o folletos

b) Asesoría personal en su Subdelegación

c) Consulta telefónica

d) Página de internet del IMSS

e) Portal de servicios de calidad

f) Es un trámite conocido en su empresa (pasar a pregunta 4)

g) Por referencia de otras personas (pasar a pregunta 4)

h) Otro (pasar a pregunta 4)

3. ¿Considera que la información que proporciona el IMSS para realizar su trámite es lo suficientemente clara y precisa?

a) Sí

b) No

ATRIBUTO: HONESTIDAD

4. ¿Le solicitaron alguna gratificación o dinero para proporcionarle información o asesoría acerca de la forma de realizar su trámite de aclaración administrativa?

a) Sí

b) No

Instrucciones: Después de preguntarle al entrevistado si tiene algún comentario, escúchelo atentamente y elija la opción que más se acerque a su opinión. Si ninguna opinión satisface entonces marque la opción **g) Otro**. Si no hay comentarios, marque la casilla **h) Sin comentarios**.

5. ¿Tiene algún comentario?

a) El trámite es tardado	<input type="checkbox"/>
b) El trámite es complicado y se piden muchos requisitos/documentos	<input type="checkbox"/>
c) Se necesita capacitar mejor al personal que atiende en ventanilla	<input type="checkbox"/>
d) Se necesita más personal para atender en ventanilla	<input type="checkbox"/>
e) Quedó satisfecho/contento con la atención y la información recibida	<input type="checkbox"/>
f) Reconocimiento al trabajo del IMSS por mejorar la calidad del servicio	<input type="checkbox"/>
g) Otro	<input type="checkbox"/>
h) Sin comentarios	<input type="checkbox"/>

Figura 16. Encuesta aplicada a los derechohabientes de la subdelegación Navojoa.

1. ¿Recibió la notificación de resolución de su solicitud antes de que transcurrieran 20 días hábiles?

a) Sí

b) No

ATRIBUTO: TRANSPARENCIA

2. ¿Cuál fue el medio por el que obtuvo la información que necesitaba para realizar su trámite?

a) Carteles o folletos

b) Asesoría personal en su Subdelegación

c) Consulta telefónica

d) Página de internet del IMSS

e) Portal de servicios de calidad

f) Es un trámite conocido en su empresa **(pasar a pregunta 4)**

g) Por referencia de otras personas **(pasar a pregunta 4)**

h) Otro **(pasar a pregunta 4)**

3. ¿Considera que la información que proporciona el IMSS para realizar su trámite es lo suficientemente clara y precisa?

a) Sí

b) No

ATRIBUTO: AMABILIDAD

4. El servidor público que lo atendió, ¿se dirigió a usted con respeto y amabilidad?

a) Sí

b) No

ATRIBUTO: HONESTIDAD

5. ¿Le solicitaron dinero o alguna gratificación para proporcionarle información, orientación o datos de los créditos adeudados y sus montos?

a) Sí

b) No

Instrucciones: Después de preguntarle al entrevistado si tiene algún comentario, escúchelo atentamente y elija la opción que más se acerque a su opinión. Si ninguna opinión satisface entonces marque la opción **g) Otro**. Si no hay comentarios, marque la casilla **h) Sin comentarios**.

6. ¿Tiene algún comentario?

a) El trámite es tardado

b) El trámite es complicado y se piden muchos requisitos/documentos

Figura 17. ¿Recibió la notificación de resolución de su solicitud antes de que transcurrieran 20 días hábiles?