



Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
Escuela de Trabajo Social

“ESTUDIO DE SATISFACCIÓN USUARIA EN EL SERVICIO DE BIENESTAR Y POLICLÍNICO DE LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE VALPARAÍSO: A TRAVÉS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS AFILIADOS”

“INFORME FINAL DE PROYECTO DE TÍTULO PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL Y EL TÍTULO PROFESIONAL DE TRABAJADOR SOCIAL”

ESTUDIANTE:KAROL GONZÁLEZ ALARCÓN

DOCENTE GUÍA: SRA. MARÍA TERESA SÁNCHEZ ALEN

2016

Tabla de contenido

Capítulo 1	6
“Contextos”	6
Capítulo I: contextos	7
1.- Contexto político	7
2.- Contexto institucional u organizacional	9
2.1.- Antecedentes Generales de la Ilustre Municipalidad de Valparaíso	9
2.2.- Funciones de la Municipalidad	9
2.3.- El aseo y ornato de la comuna.	10
2.4.- Estructura Orgánica y Jurídica de la Ilustre municipalidad de Valparaíso	11
2.4.1.-Organigrama de la Ilustre Municipalidad de Valparaíso	11
2.4.2.-Alcalde	13
2.4.3.-El Consejo Municipal	14
2.4.4.-Dirección de administración y finanzas	16
2.4.5.- Departamento de gestión de personal	17
2.4.6.- Sección desarrollo humano y laboral	18
2.4.7.- Sección capacitación	19
2.4.8.- Sección prevención de riesgos	19
2.4.9.- Sección de administración de personal	19
3.- Contexto programático	20
3.1.- Organigrama Estructura del servicio de bienestar	20
3.2.- Sección servicio de bienestar	20
3.2.1.- Programas y antecedentes generales del servicio de bienestar	21
3.3.- Subseccion policlinico medico del servicio de bienestar	24
3.3.1.- Estructura fisica policlinico medico del servicio de bienestar	24
3.3.2.-Funciones del medico asesor (Director Tecnico)	25
3.3.3.- Funcionamiento de tecnico nivel superior de enfermeria (paramedico)	26
3.3.4.- Como listado de procedimientos a realizar:	26
3.3.5.- Mision	27
3.3.6.- Vision	27
3.3.7.-Valores	28
3.3.8.- Objetivos generales	28
3.3.9.-Objetivos especificos	28
4.- Contexto tematico	28
Capítulo 2	30
“Marco de referencia”	30
1.- Definiciones básicas	31
1.1.- Satisfacción usuaria:	31
1.2.- Atención de calidad o calidad en la atención:	31
1.3.- Mejoramiento continuo:	32
2.- Concepto de organización	32
2.1Tipos de organizaciones	33
2.2 Diferencia entre las organizaciones públicas y privadas	34
3.- Servicio y Calidad	35

3.1.- Los factores de calidad en la prestación de servicios públicos.	36
3.2.- Principales factores de calidad que pueden definirse como criterios de valoración del servicio público por parte del usuario.	37
4.- Satisfacción usuaria	40
5.-Teoría de las necesidades de Maslow	40
➤ Necesidades básicas o fisiológicas	41
➤ Necesidades de seguridad y protección	41
➤ Necesidades sociales (afiliación)	42
Son las relacionadas con nuestra naturaleza social:	42
➤ Necesidades de estima (reconocimiento)	42
➤ Autorrealización	43
6.- El modelo de satisfacción emocional – vía múltiple	43
7.- Teoría de las expectativas	44
8.- Naturalezas de la satisfacción: constructo social	45
9.- Percepción	46
10.- Estudios y medición de la satisfacción usuaria	47
10.- Mapa conceptual: Modelo de satisfacción usuaria: un constructo social	50
Capítulo 3	51
“Marco metodológico”	51
1.-Presentación	52
1.1.-Problemática a investigar	52
1.2.-Pregunta de investigación	52
1.3.-Objetivos de la evaluación	53
1.3.1.- Objetivo general servicio de bienestar	53
1.3.2- Objetivos específicos	53
1.3.3.- Objetivo general policlínico medico	53
1.3.4- Objetivos específicos	54
1.4.-Enfoque de investigación	54
1.5.-Sujetos participantes de la Investigación	56
1.5.1.- Universo:	56
1.5.2.-Colectivo	56
1.5.3.-Muestra	56
1.6.- Técnicas de recogida de información	57
1.7.-Plan de Análisis	60
Capítulo IV:	64
“Análisis de hallazgos”	64
1.- Hallazgos de investigación diagnostica evaluación satisfacción usuaria	65
1.1Servicio de bienestar y Policlínico medico	65
Frecuencias: categorización de los usuarios	67
Tablas cruzadas: Tabulación variables	71
ANALISIS DE RESULTADOS (HALLASGOS)	75
1.-Objetivo general servicio de bienestar	75

2.-Objetivos específicos _____	75
3.- Objetivo general policlínico medico _____	76
4- Objetivos específicos _____	76
1.- Variables estructurales _____	77
1.1.a.-Infraestructura; Bienestar _____	77
1.1.b.- Infraestructura: Policlínico _____	80
1.2.a.-Tiempo: Bienestar _____	83
1.2.b.- Tiempo: Policlínico _____	86
1.3.a.- Accesibilidad: Bienestar _____	89
1.3.b.- Accesibilidad: Policlínico _____	92
1.4.a.- Ambientación: Bienestar _____	95
1.4.b.- Ambientación: Policlínico _____	97
2.-Variables procesuales _____	100
2.1.a.- Credibilidad: Bienestar _____	100
2.1.b.-Credibilidad: Policlínico _____	103
2.2.a.-Comunicación: Bienestar _____	106
2.2.b.-Comunicación: Policlínico _____	109
2.3.a.- Rapidez: Bienestar _____	111
2.3.b.-Rapidez: Policlínico _____	114
2.4.a.- Confiabilidad: Bienestar _____	117
2.4.b.- Confiabilidad: Policlínico _____	120
2.5.a.- Comprensión: Bienestar _____	123
2.5.b.- Comprensión: Policlínico _____	126
2.6.a.- Seguridad: Bienestar _____	129
2.6.b.- Seguridad: Policlínico _____	131
2.7.a.- Flexibilidad: Bienestar _____	134
2.7.b.- Flexibilidad: Policlínico _____	137
Conclusiones prácticas _____	140
I.-Respuesta la pregunta de investigación _____	140
II.-Satisfacción en el proceso _____	141
III.- Síntesis diagnóstica _____	142
IV.- Prognosis _____	146
Capítulo V: _____	148
Propuestas para la mejora _____	148
Propuestas para la mejora por los usuarios _____	149
Capítulo V: Propuestas para la mejora _____	150
1.- Servicio de Bienestar: Estructura _____	150
Servicio de Bienestar: Procesos _____	152
2.- Servicio de Policlínico: Estructura _____	154
Servicio de Policlínico: Procesos _____	155
Capítulo VI: _____	157
Conclusiones y aprendizajes _____	157
1.- Conclusiones metodológicas y técnicas _____	158
2.- Conclusiones temáticas _____	159
3.- Conclusiones en cuanto al Trabajo social _____	159
4.- Conclusiones de desarrollo personales _____	160
5.- Aprendizajes del proyecto de título _____	160
5.1.- Competencias profesionales _____	161
Anexos _____	163



BIENESTAR
I. MUNICIPALIDAD DE VALPARAISO

Anexo n°1	164
Anexo n°2	168
8.- Bibliografía	172



Capitulo 1

“Contextos”

Capítulo I: contextos

1.- Contexto político

La ley que rige a las municipalidades es la ley orgánica constitucional de municipalidades n° 18.695, la cual nos explica que “son corporaciones autónomas de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de las respectivas comunas”.

Cada título que constituye esta ley se refiere a un punto importante de la creación e institución de una municipalidad, el título número uno se refiere a la constitución de las municipales, el título número dos a las responsabilidades y deberes del alcalde, el título número cuatro a la participación ciudadana, el título número cinco a las elecciones municipales, el título número seis a las corporaciones, fundaciones y a las asociaciones municipales y el título final a la modalidad de reclamos.

En este contexto políticamente nos situaremos en el título número uno, en específico, párrafo seis de personal, que nos habla de los funcionarios municipales su carrera, capacitaciones y la importancia de sus capacidades para el servicio público, los cuales son el primer foco de estudio para la creación de un organismo o servicio destinado a su satisfacción, dígame servicio de recursos humanos/ servicio de bienestar. En este párrafo se habla de los escalafones públicos y la estabilidad laboral, la carrera funcionaria fundada en el mérito, del modo de evaluación y del sistema de personal que protege la dignidad de la función municipal. Del mismo modo se puede entender en la lectura de la ley la importancia de la capacitación de los funcionarios y su perfeccionamiento. Para esto es importante en estas organizaciones la creación de un servicio de recursos humanos o de un departamento de gestión de personal.

Este tipo de instituciones públicas decide crear ventanas o servicios para sus empleados o funcionarios, con el fin de ayudar o satisfacer necesidades, dudas o como un modo de comprometerse con ellos, para así obtener un mejor funcionamiento o un mayor nivel de producción en sus servicios, brindando apoyo, beneficios y capacitaciones, la institución puede obtener una mayor calidad en sus servicios brindados a los clientes o usuarios que regular o diariamente buscan información o una solución a sus problemas dentro de esta organización.

Cada departamentos de recursos humanos o como actualmente se ocupa de gestión de personas, tiene la opción de tomar la decisión de crear un servicio de bienestar para sus empleados, colaboradores o funcionarios, es por eso que en 1994, en el diario oficial de la república de Chile, se aprueba un reglamento general para la creación y fiscalización de los servicios de bienestar la cual nos explica en su naturaleza jurídica que “Los Departamentos, Oficinas o Servicios de Bienestar, cualquiera que sea su actual denominación, que funcionen en las instituciones a que se refiere el artículo 134 de la Ley N° 11.764, financiados con aportes de las instituciones o de sus empleados o de ambos a la vez, son entidades cuyo objeto es contribuir al bienestar del trabajador cooperando a su adaptación al medio y a la elevación de sus condiciones de vida; que por regla general no tienen personalidad jurídica y constituyen una dependencia de la institución empleadora”.

Este artículo publicado en el diario oficial nos habla de la creación de este tipo de servicios, los cuales serán regidos y reglamentos por sus propios estatutos siempre y cuando sean aprobados por el ministerio del trabajo y prevención social y también de afiliación la que nos dice que cualquier funcionario de planta o a contrata puede afiliarse, también que estos servicios serán subsidiados por los propios afiliados y por los organismos o empresas que permiten su creación, mantención y funcionamiento en el tiempo.

Los beneficios que pueden otorgar este tipo de servicios también están reglamentados y no se podrán brindar beneficios nuevos, hasta que sean ingresados en el reglamento o estatutos internos del servicio, estos beneficios pueden ser médicos, de prestación de dinero o financieros y sociales, aparte de la realización de actividades didácticas que mantengan contentos y satisfechos a sus afiliados. Estos beneficios pueden ser por ejemplo:

- Consultas medicas
- Intervenciones quirúrgicas
- Exámenes de laboratorio (reembolsos)
- Medicamentos (reembolsos)
- Hospitalizaciones (reembolsos)
- Atenciones de urgencias
- Partos (reembolsos, bonos en dinero, ayuda material)
- Prestamos asistenciales: destinados a cubrir necesidades económicas en materia de salud

- Prestamos de auxilio: destinados a cubrir otras urgencias del trabajador: vivienda, educación, etc.
- Asignación por matrimonio
- Asignación por fallecimiento
- Bono de escolaridad
- Bono de estudio
- Otros

Los servicios de bienestar, son creados con el fin de ser una ayuda para sus empleados, trabajadores, colaborados, etc. Con derecho privado y sin fines de lucro, un servicio que la empresa u organización ve como necesario para mantener y mejorar su calidad de servicio, al lograr un mayor nivel de compromiso y complacencia de sus funcionarios.

2.- Contexto institucional u organizacional

2.1.- Antecedentes Generales de la Ilustre Municipalidad de Valparaíso

Dirección	Avenida Argentina #864, Valparaíso
Teléfono	(032) 2939000 (032) 2939100
Alcalde	Jorge Castro Muñoz
Tipo de institución	De acuerdo a la ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades, estas son corporaciones autónomas de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio.

2.2.- Funciones de la Municipalidad

De acuerdo a lo expresado en la ley Orgánica Constitucional de Municipalidades, la administración local de cada comuna o agrupación de comunas que determine la ley, reside en una Municipalidad.

Por lo tanto las municipalidades son corporaciones autónomas de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de las respectivas comunas. Las cuales tienen una serie de funciones expresadas a continuación:

- Elaborar, aprobar y modificar el plan comunal de desarrollo cuya aplicación deberá armonizar con los planes regionales y nacionales.
- La planificación y regulación de la comuna y la confección del plan regulador comunal, de acuerdo con las normas legales vigentes;
- La promoción del desarrollo comunitario;
- Aplicar las disposiciones sobre transporte y tránsito públicos, dentro de la comuna, en la forma que determinen las leyes y las normas técnicas de carácter general que dicte el ministerio respectivo;
- Aplicar las disposiciones sobre construcción y urbanización, en la forma que determinen las leyes, sujetándose a las normas técnicas de carácter general que dicte el ministerio respectivo.

2.3.- El aseo y ornato de la comuna.

En la ley Orgánica Constitucional de Municipalidades se indica que las municipalidades, en el ámbito de su territorio, podrán desarrollar, directamente o con otros órganos de la Administración del Estado, funciones relacionadas con:

- La educación y la cultura.
- La salud pública y la protección del medio ambiente.
- La asistencia social y jurídica.
- La capacitación, la promoción del empleo y el fomento productivo.
- El turismo, el deporte y la recreación.
- La urbanización y la vialidad urbana y rural.
- La construcción de viviendas sociales e infraestructuras sanitarias.
- El transporte y tránsito públicos.
- La prevención de riesgos y la prestación de auxilio en situaciones de emergencia o catástrofes.
- El apoyo y el fomento de medidas de prevención en materia de seguridad ciudadana y colaborar en su implementación, sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 101 de la Constitución Política.

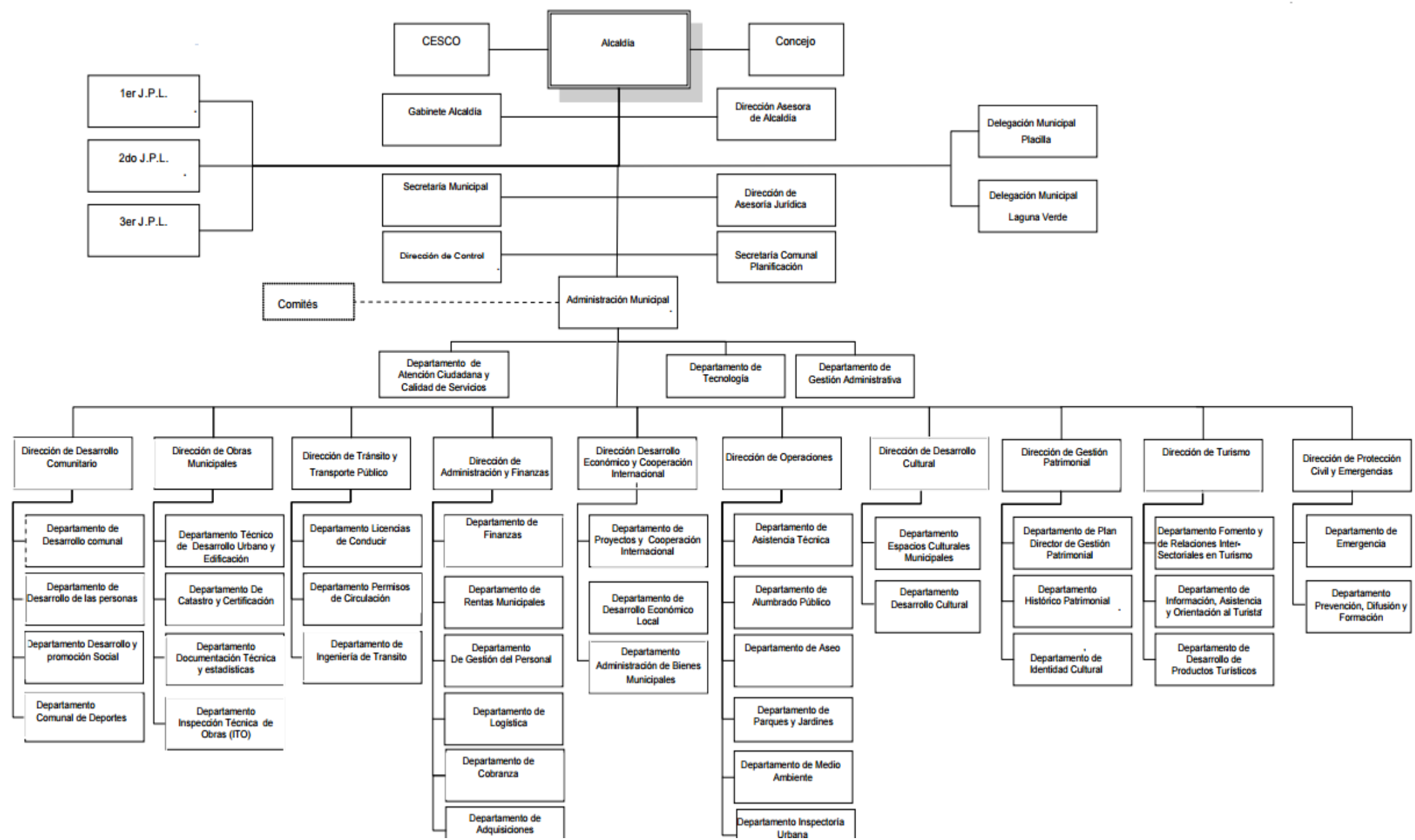
- La promoción de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.
- El desarrollo de actividades de interés común en el ámbito local.

2.4.- Estructura Orgánica y Jurídica de la Ilustre municipalidad de Valparaíso

La Municipalidad por ley debe tener una estructura compuesta por el Alcalde y el Consejo Municipal, entes que se hacen parte de los procesos de articulación de toma de decisiones y agentes responsables (en la división de ramas) de los deberes en materia municipal..

2.4.1.-Organigrama de la Ilustre Municipalidad de Valparaíso

El presente organigrama presenta la distribución a nivel superior de la ilustre municipalidad de Valparaíso, el cual se jerarquiza mediante su estructura orgánica, gabinete y distintas direcciones que la conforman, esto nos entregara una visión más general de la orgánica Municipal.



2.4.2.-Alcalde

El alcalde es la máxima autoridad de la municipalidad y en tal calidad le corresponderá su dirección y administración superior y la súper vigilancia de su funcionamiento. En la condición antedicha, el alcalde deberá presentar, oportunamente y en forma fundada, a la aprobación del concejo, el plan comunal de desarrollo, el presupuesto municipal, el plan regulador, las políticas de la unidad de servicios de salud y educación y demás incorporados a su gestión, y las políticas y normas generales sobre licitaciones, adquisiciones, concesiones y permisos.

El alcalde será elegido por sufragio universal, en votación conjunta y cédula separada de la de concejales, en conformidad con lo establecido en esta ley. Su mandato durará cuatro años y podrá ser reelegido.

En la ciudad de Valparaíso su autoridad máxima es el Sr. Jorge Castro Muñoz, elegido por sufragio universal en su primer periodo desde el 2008- 2012, siendo reelecto por un segundo periodo desde 2012-2016. Dentro de las atribuciones del alcalde expresadas en el Artículo 63 de la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades se encuentran las siguientes:

- Representar judicial y extrajudicialmente a la municipalidad.
- Proponer al concejo la organización interna de la municipalidad.
- Nombrar y remover a los funcionarios de su dependencia de acuerdo con las normas estatutarias que los rijan.
- Velar por la observancia del principio de la probidad administrativa dentro del municipio y aplicar medidas disciplinarias al personal de su dependencia, en conformidad con las normas estatutarias que lo rijan.
- Administrar los recursos financieros de la municipalidad, de acuerdo con las normas sobre administración financiera del Estado.
- Administrar los bienes municipales y nacionales de uso público de la comuna que correspondan en conformidad a esta ley.

- Otorgar, renovar y poner término a permisos municipales.
- Adquirir y enajenar bienes muebles.
- Dictar resoluciones obligatorias de carácter general o particular.
- Delegar el ejercicio de parte de sus atribuciones exclusivas en funcionarios de su dependencia o en los delegados que designe, salvo las contempladas en las letras.
- Igualmente podrá delegar la facultad para firmar, bajo la fórmula "por orden del alcalde", sobre materias específicas.
- Coordinar el funcionamiento de la municipalidad con los órganos de la Administración del Estado que corresponda.
- Coordinar con los servicios públicos la acción de éstos en el territorio de la comuna.
- Ejecutar los actos y celebrar los contratos necesarios para el adecuado cumplimiento de las funciones de la municipalidad.
- Convocar y presidir, con derecho a voto, el concejo.
- Como asimismo, convocar y presidir el consejo comunal de organizaciones de la sociedad civil.
- Someter a plebiscito las materias de administración local.
- Autorizar la circulación de los vehículos municipales fuera de los días y horas de trabajo, para el cumplimiento de las funciones inherentes a la municipalidad.

2.4.3.-El Consejo Municipal

En cada municipalidad habrá un concejo de carácter normativo, resolutivo y fiscalizador, encargado de hacer efectiva la participación de la comunidad local y de ejercer las atribuciones que señala esta ley. Los concejos estarán integrados por concejales elegidos por votación directa mediante un sistema de representación proporcional, en conformidad con esta ley. Durarán cuatro años en sus cargos y podrán ser reelegidos.

El consejo municipal de Valparaíso está compuesto por diez integrantes, dentro de las funciones establecidas por los concejales expresados en la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades están:

- Elegir al alcalde, en caso de vacancia, de acuerdo con lo dispuesto en la ley O.C.M.
- Pronunciarse sobre las materias que enumera el artículo 65 de esta ley. Los concejales presentes en la votación respectiva deberán expresar su voluntad, favorable o adversa, respecto de las materias sometidas a aprobación del concejo, a menos que les asista algún motivo o causa para inhabilitarse o abstenerse de emitir su voto, debiendo dejarse constancia de ello en el acta respectiva.
- Fiscalizar el cumplimiento de los planes y programas de inversión municipales y la ejecución del presupuesto municipal, analizar el registro público mensual de gastos detallados que lleva la Dirección de Administración y Finanzas, como asimismo, la información, y la entrega de la misma.
- Fiscalizar las actuaciones del alcalde y formularle las observaciones que le merezcan, las que deberán ser respondidas por escrito dentro del plazo máximo de quince días.
- Pronunciarse respecto de los motivos de renuncia a los cargos de alcalde y de concejal.
- Aprobar la participación municipal en asociaciones, corporaciones o fundaciones.
- Recomendar al alcalde prioridades en la formulación y ejecución de proyectos específicos y medidas concretas de desarrollo comunal.
- Citar o pedir información, a través del alcalde, a los organismos o funcionarios municipales cuando lo estime necesario para pronunciarse sobre las materias de su competencia.
- Elegir, en un solo acto, a los integrantes del directorio que le corresponda designar a la municipalidad en cada corporación o fundación en que tenga participación, cualquiera sea el carácter de ésta o aquélla.
- Solicitar informe a las empresas, corporaciones, fundaciones o asociaciones municipales, y a las entidades que reciban aportes o subvenciones de la municipalidad.

- Otorgar su acuerdo para la asignación y cambio de denominación de los bienes municipales y nacionales de uso público bajo su administración, como asimismo, de poblaciones, barrios y conjuntos habitacionales del territorio comunal previo informe escrito del consejo comunal de organizaciones de la sociedad civil.
- Fiscalizar las unidades y servicios municipales.
- Autorizar los cometidos del alcalde y de los concejales que signifiquen ausentarse del territorio nacional.
- Supervisar el cumplimiento del plan comunal de desarrollo.
- Pronunciarse, a más tardar el 31 de marzo de cada año, a solicitud del consejo comunal de organizaciones de la sociedad civil, sobre las materias de relevancia local que deben ser consultadas a la comunidad. Informar a las organizaciones comunitarias de carácter territorial y funcional; a las asociaciones sin fines de lucro y demás instituciones relevantes en el desarrollo económico, social y cultural de la comuna

2.4.4.-Dirección de administración y finanzas

Tiene como objetivo procurar la óptima provisión, asignación y utilización de los recursos humanos económicos y materiales para el funcionamiento municipal.

Las funciones generales de la dirección son:

- Asesorar al alcalde en la administración del personal de la municipalidad
- Asesorar al alcalde en la administración financiera de los bienes municipales para, para lo cual le corresponderá específicamente:
- Estudiar, calcular, proponer y regular la percepción de cualquier tipo de ingresos municipales
- Colaborar con la secretaria de planificación en la preparación de proyectos del plan financiero y del presupuesto municipal
- Visar los decretos de pago

- Llevar la contabilidad municipal en conformidad con las normas de la contabilidad nacional y con las instrucciones que al respecto imparte la contraloría general de la república.
- Controlar la gestión financiera de los recintos y/o empresas municipales.
- Efectuar los pagos municipales, administrar la cuenta corriente bancaria respectiva y rendir cuenta a la contraloría general de la república.
- Recaudar y percibir los ingresos municipales y fiscales que correspondan.
- Asumir nuevas obligaciones de la dirección de administración y finanzas consagradas en la ley de rentas municipales (ley N° 20.033 de julio del 2005)
- Informar trimestralmente al consejo sobre el detalle mensual de los pasivos acumulados desglosando las cuentas por pagar por el municipio y las corporaciones municipales.
- Mantener un registro mensual, el que estará disponible para conocimiento público, sobre el desglose de los gastos del municipio. En todo caso, cada concejal tendrá acceso permanente a todos los gastos efectuados por la municipalidad. El informe trimestral y el registro mensual deberán estar disponibles en la página web del municipio.

De la dirección de administración y finanzas dependen, departamento de finanzas, departamento de rentas municipales, departamento de gestión de personal, departamento de logística y departamento de cobranzas.

2.4.5.- Departamento de gestión de personal

Tiene como objetivo proponer y aplicar políticas y procedimientos orientados a la gestión integral de los trabajadores del municipio.

Las funciones generales del departamento son:

- Proponer, evaluar y elaborar las políticas generales de administración de personal, teniendo en consideración las normas estatutarias pertinentes y los principios de administración de personal.

- Velar por la existencia de canales eficientes de comunicación y un clima organizacional adecuado al interior del municipio
- Estudiar y proponer manuales de análisis y descripción de cargos e indicadores
- Ejecutar administrativamente las destinaciones que disponga la jefatura del servicio.
- Velar por el cumplimiento de las normas relativas a la carrera funcionaria.
- Controlar la actualización de los registros con toda la información referida al personal y sus antecedentes.
- Desempeñar la función de secretario de la junta calificadora y otras que señala la ley, ejerciendo las asesorías técnicas de las mismas.

Del departamento dependen directamente la sección de capacitación, sección de servicio social, sección de prevención de riesgos, la sección administración de personal, sección de desarrollo humano y laboral y la sección de servicio de bienestar.

2.4.6.- Sección desarrollo humano y laboral

Tiene como objetivo desarrollar y fortalecer los procesos e intervenciones institucionales, mediante cambios planificados que buscan mejorar la eficiencia y calidad de vida de los funcionarios. Además de gestionar procedimientos relativos de la administración de personal.

Las funciones principales de la sección son:

- Gestionar las asignaciones familiares de los funcionarios y trabajadores municipales.
- Mantener y actualizar carpeta de antecedentes sociales de funcionarios y cargas familiares
- Asesorar, asistir y orientar a funcionarios municipales frente a las problemáticas del nivel de vida, considerando sus dinámicas familiares
- Coordinar beneficios sociales y subsidios dirigidos a los funcionarios y sus cargas familiares

- Elaborar y proponer estudios, proyectos y programas en temas vinculados a la calidad del trabajador

2.4.7.- Sección capacitación

Tiene como objetivo apoyar el desarrollo de las competencias laborales de funcionarios municipales a través de acciones de entrenamiento, capacitación y perfeccionamiento.

Las funciones principales de la sección son:

- Detectar la necesidad de capacitación del personal municipal
- Estudiar y programar previa coordinación con las jefaturas municipales, la capacitación del personal
- Mantener actualizadas las políticas de capacitación
- Elaborar e implementar el programa anual de capacitación
- Detectar financiamiento externo para las capacitaciones
- Desarrollar entrenamiento a través de monitores municipales

2.4.8.- Sección prevención de riesgos

Tiene como objetivo cumplir con las leyes vigentes, sobre accidentes laborales y enfermedades profesionales, además de coordinarse con los diferentes comités paritarios y el organismo administrador.

Las funciones principales de la sección son:

- Reconocer los riesgos laborales de accidentes en las diferentes dependencias municipales
- Entregar las correspondientes medidas de control
- Llevar un registro de información y estadísticas de accidentes
- Generar propuestas para bajar índices de accidentabilidad interna

2.4.9.- Sección de administración de personal

Tiene como objetivo aplicar la normativa y procedimientos que regulen el ingreso y permanencia y la salida de personal. Aplicar e instruir los

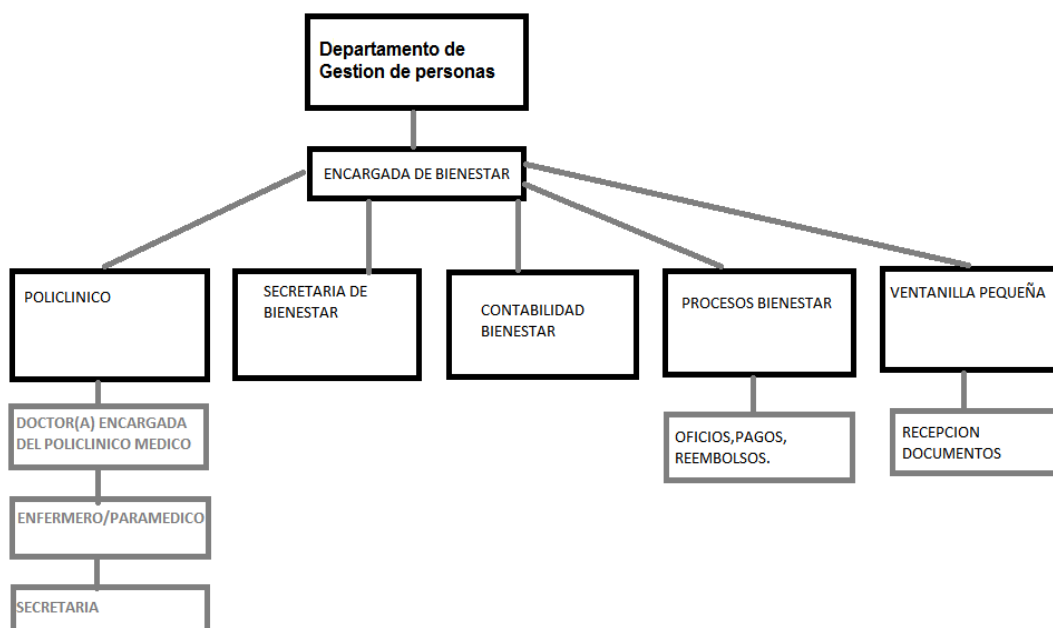
derechos y obligaciones de las remuneraciones, administrar registros cuantitativos y cualitativos del personal.

Las funciones generales de la sección son.

- Estudiar y proponer manuales de análisis y descripción de cargos y descripción de cargos e indicadores
- Elaborar y actualizar manual de inducción
- Tramitar decretos relacionados con el personal, llevando el control de los mismos
- Velar por el pago oportuno y exacto de las remuneraciones del personal a través de la oficina de remuneraciones

3.- Contexto programático

3.1.- Organigrama Estructura del servicio de bienestar



3.2.- Sección servicio de bienestar

Tiene como objetivo propender al mejoramiento de las condiciones de vida de sus asociados y sus cargas familiares y al desarrollo y perfeccionamiento social, económico y humano del mismo.

Las funciones generales de la sección son:

- Gestionar eficientemente las acciones de bienestar para sus asociados en los aspectos administrativos, operativos y financieros.
- Promover la concreción de convenios con empresas públicas y privadas que faciliten programas y beneficios de bienestar.
- Organizar programas de bienestar para el personal y coordinar las prestaciones que correspondan en favor de sus asociados.
- Promover convenios con empresas públicas y privadas que faciliten programas de bienestar para sus asociados.
- Incorporar e implementar las modificaciones en relación con el bienestar del personal planteadas en la ley N°19.754.
- Cumplir con los beneficios y prestaciones y otros establecidos en el reglamento del comité de bienestar.
- Difundir y promover los beneficios que otorga el servicio de bienestar para sus asociados.
- Prestar a través del policlínico implementado, atención de salud general para el asociado y cargas familiares reconocidas, mayores de 14 años.
- Proporcionar, a través del policlínico, primeros auxilios de acuerdo a las normas estipuladas por la autoridad sanitaria.
- Orientar al asociado del servicio de bienestar en relación a derechos que le asisten en los sistemas públicos y privados en caso de enfermedades
- Promover acciones de carácter preventivo en temas de salud.

El servicio de bienestar de la ilustre municipalidad de Valparaíso, es una sección parte del departamento de gestión de personas, tiene un total de 1.400 afiliados aproximadamente y cuenta con beneficios para sus usuarios, tales como: reembolsos de recetas/medicamentos, ayuda educacional, bonos educacionales, servicios médicos primarios, entre otros.

3.2.1.- Programas y antecedentes generales del servicio de bienestar

3.2.1.1- De los beneficiarios.

Son beneficiarios del Servicio de Bienestar (S.B), el Afiliado y las cargas familiares legalmente reconocidas por el municipio e inscritas en el Servicio Bienestar. Para tener la calidad de afiliado debe solicitarlo a este servicio completando documento especialmente diseñado para este efecto, así como también reconocer a todas sus cargas mediante este mismo sistema.

3.2.1.2.- De los comprobantes.

Los beneficios se liquidaran contra presentación del correspondiente comprobante (Boleta, Factura o bono), con las siguientes indicaciones:

- Formato original
- Legible
- Sin enmendaduras
- Debe indicar: Nombre del Funcionario o carga familiar, fecha y detalle de la prestación.

En caso que el afiliado posea un seguro de salud o perciba algún beneficio de Instituciones Previsionales, antes de cobrar el derecho en las instituciones mencionadas, deberá presentar ante el S. B. los comprobantes en fotocopia debidamente legalizado por la Secretaría Municipal, ubicada en Pedro Montt N° 1881, 2° piso o en Notaria si así estima.

3.2.1.3.- De los plazos para requerir los beneficios.

El plazo para presentar documentos para reembolso, es de 90 días hábiles a partir de la fecha de emisión. Vencido este plazo, prescribirá el derecho al beneficio.

Cuando se trate de beneficios postulables o de llamados específicos, tales como: **Bono Escolar, Becas u otros**, se deberá respetar los plazos establecidos en las respectivas circulares del S.B.

3.2.1.4.-De la base de cálculo de las bonificaciones de salud.

La base de cálculo para las bonificaciones porcentuales en materia de salud, será el valor copago, es decir, corresponde al monto final cancelado por el funcionario deducido la bonificación de FONASA e ISAPRE y otra rebaja extraordinaria por convenio o beneficio que tenga el funcionario o carga.

3.2.1.5.- Del plazo para cobrar el beneficio.

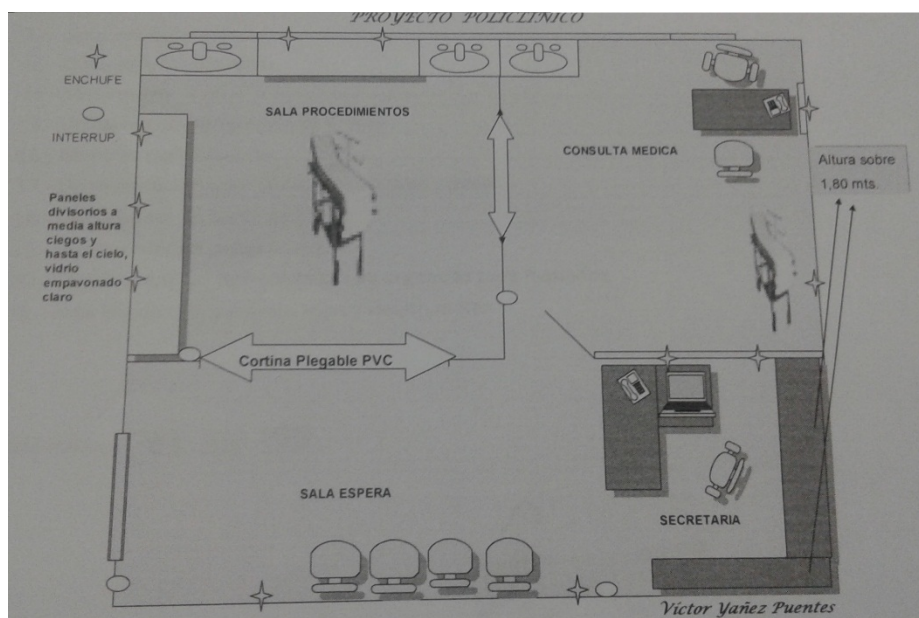
Los beneficios deben ser cobrados dentro de 90 días hábiles, siguientes a la fecha de pago.

3.2.1.6.- Del pago de reembolsos, jardín infantil, club escolar, bono escolar, beca de estudios y subsidio por hijo con discapacidad

Los pagos serán depositados en Cuentas Vistas, Cuentas Corrientes o SERVIPAG, donde reciben el pago de sus remuneraciones. Dichos pagos serán informados a través de correo institucional o Intranet. Para aquellos funcionarios que no tengan correo electrónico el S. B. emanara un comunicado que se publicara en los Diarios Murales dispuestos para el efecto, especialmente en los cuarteles de la Dirección de Aseo.

3.3.- Subseccion policlinico medico del servicio de bienestar

3.3.1.- Estructura fisica policlinico medico del servicio de bienestar



Este proyecto partio como una pequeña sala de primeros auxilios, en agosto del 2006, sin estar en regla o legalizada, siendo parte de un beneficio del Servicio de Bienestar, de la Municipalidad de Valparaíso.

Como presatadores de servicios, en esos momentos se encontraban el Médico cirujano, y el Técnico nivel superior de enfermería.

Esto fue así hasta que en 2011 se comenzaron los preparativos para presentar, realizar, y buscar la aprobación de una sala de procedimientos Médico/Quirúrgico, ocupando el nombre ficticio de "Servicio de Bienestar, Policlínico".

La presentación de documentos fue el 3 de junio del 2011 y fue autorizado legalmente por el Seremi de Salud, bajo la resolución n° 1647, el 14 de julio del 2011, asumiendo como Director técnico la Médico cirujano, y como Técnico nivel superior de enfermería.

A lo largo del tiempo, el policlínico ha ido incorporando nuevos servicios, por lo que se ha sumado a este proyecto nueva planta de personal. En primer lugar, y dado a la demanda existente:

- Secretaria:

- Terapeuta ocupacion
- Podologia especializada en pie diabetico:
- Aseo y mantenimiento del lugar

Durante el periodo del año 2011 al 2016, el policlinico ha sido dirigido por dos medicos cirujanos, siendo las dos mujeres, jovenes con experiencia en campo clinico.

Este proyecto se presento de palabra y no cuenta con un documento escrito (proyecto escrito), por loque solo se tienen las resoluciones sanitarias y declaraciones del material utilizado, tanto medico como administrativo y tipos de planos e imágenes de lo que se queria construir como sala de procedimientos medicos. Por lo que solo se presentaran las funciones del medico y el paramedico del servicio.

3.3.2.-Funciones del medico asesor (Director Tecnico)

1. Supervisar el cumplimiento de las normas sanitarias dictadas por la autoridad pertinente y la responsabilidad de personal de enfermeria.
2. Brindar atencion medica de casos clinicos producidos durante la jornada laboral, orientando y señalando las acciones a seguir.
3. Dar cumplimiento al programa de salud, emitido por el comité de bienestar.
4. Evaluar, controlar y derivar a afiliados a bienestar con enfermedades cronicas.
5. Supervisar el control de fichas clinicas, uso y actualizacion, como asi mismo, la adquisicion y uso de medicamentos e insumos clinicos.
6. Evaluacion tecnica del trabajo de personal de enfermeria.
7. Porponer y definir pautas de programas de salud.
8. Asesorar y coordinar con prevencion de riesgos la atencion de afiliados accidentados.
9. Dar cumplimiento al programa de bienestar en atenciones y horarios.

3.3.3.- Funcionamiento de tecnico nivel superior de enfermeria (paramedico)

1. Cumplir las funciones propias de enfermeria para las que acredita su titulo.
2. Recibir al paciente y/o accidentado, atender y derivar cuando corresponda.
3. Coordinar con servicios de urgencia para traslado de pacientes.
4. Coordinar con mutualidades para traslado de pacientes cuando correspondan a accidentes de trabajo.
5. Efectuar tratamientos indicados por medicos
6. Atencion del afiliado dando respuesta a su consulta
7. Orientar al paciente con respecto a licencias medicas, exámenes, consultas de salud, etc.
8. Mantener las dependencias y equipos tecnicos del servicio en condiciones de uso eficiente.
9. Revisar periodicamente stock y fecha de vencimiento de medicamentos y materiales esteriles.
10. Semanalmente efectuar aseo terminal de policlinico.
11. Tomar exámenes de ECG, Hemoglutest, Urotest, etc.
12. Solicitar a bienestar, medicamentos e insumos de acuerdo a instrucciones de medico asesor.(Director Tecnico).
13. Registrar en el libro de atenciones diarias a todos los pacientes atendidos.
14. Efectuar estadistica trimestral de actividades realizadas en policlinico.

3.3.4.- Como listado de procedimientos a realizar:

1. Atencion de enfermeria
2. Control, evaluacion y registro de signos vitales
3. Preparacion de fichas clinicas para atencion medica
4. Administracion de medicamentos por diferentes vias según prescripcion medica
5. Curaciones de urgencia y prescritas por medico tratante
6. Control de vencimientos de medicamentos e insumos

7. Prestacion de primeros auxilios, manejo de urgencias y derivaciones, según protocolo de acuerdo a patologías curativas y/o laborales en coordinacion con SAMU, SAPU, Consultorios y las respectivas mutualidades (IST, ACHS, Mutual de seguridad CChC).
8. Toma de exámenes de electrocardiograma, según preescriccion medica.
9. Manejo e desechos.

Los insumos que se utilizan son desechables y son abastecidos por el Servicio de Bienestar de la Ilustre Municipalidad de Valparaíso, por medio de una declaracion de sistema de abastecimiento de insumos y materiales, los cuales son solicitados por medio de un memorandum, de acuerdo a el control de existencias de insumos por Tecnico en enfermeria.

No menos importante es que el policlinico de el Servicio de Bienestar, fue certificado por el abogado, administrador municipal.

Durante el periodo de construccion y presentacion del proyecto se propuso una mision, una vision y los objetivos del policlinico, los cuales han sido un pilar fundamental en la atencion del servicio.

3.3.5.- Mision

El policlinico de Bienestar tiene la mision de proteger la salud de sus asociados y familiares, promoviendo la prevencion de la enfermedades y garantizando una atencion primaria de salud de todos los pacientes que acudan a atenderse, guiando si es necesario a las diferentes especialidades medicas. El paciente es nuestra razon de ser, al cual brindamos respeto y dedicacion, en todas las etapas de su vida. El policlinico de Bienestar quiere ser una alternativa diferente cen salud, ofreciendo una atencion personalizada para lograr el maximo bienestar de los afiliados y sus familias.

3.3.6.- Vision

La salud de nuestros pacientes es la razon de nuestro crecimiento ya que es motivo para lograr una mejor implementacion de recursos que nos permitan dar optima respuesta a sus necesidades en salud, asimismo

nos alienta a seguir escalando en nuestros niveles de atención y a futuro concretar toda la atención en salud en cualquiera de sus presentaciones.

3.3.7.-Valores

- Trabajo en equipo
- Comunicación
- Liderazgo
- Honestidad y calidad
- Excelencia enfocada en el paciente

3.3.8.- Objetivos generales

- Brindar servicios de Salud de óptima calidad, que garanticen una confiable y oportuna atención humana; basado en altos niveles de profesionalismo, con la finalidad de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros afiliados y su grupo familiar en un ambiente grato y de excelentes condiciones.

3.3.9.-Objetivos específicos

- Prestar un servicio médico y de apoyo clínico ambulatorio oportuno de alta calidad de bajo costo para los usuarios.
- Garantizar una grata atención al afiliado y a su grupo familiar.
- Certificar la calidad en los tratamientos.

4.- Contexto temático

Esta investigación se orienta a Elaborar una evaluación que permita identificar la percepción usuaria respecto a la atención recibida tanto por el servicio de bienestar, (dígase atención recibida de parte de los funcionarios encargados de atender a afiliados), como del policlínico médico perteneciente al servicio.

Esta estará enfocada en dar a conocer cuál es el nivel de satisfacción usuaria de la población de funcionarios municipales afiliados

al Servicio de bienestar de la ilustre municipalidad de Valparaíso, con respecto a los aspectos estructurales y procesuales del mismo.

La investigación estará centrada en evaluar las variables estructurales, como son:

- Infraestructura
- El ambiente
- La accesibilidad

Y procesuales como:

- La comunicación
- La confianza
- La seguridad
- La flexibilidad
- La rapidez
- Entre otras

Las cuales se mencionan en el siguiente capítulo. Estos conceptos también nos permitirán conocer el nivel de la calidad del servicio brindado.

Se identificarán y analizarán las percepciones de los usuarios del servicio por medio de encuestas y un cuaderno histórico de datos, los cuales serán los que aporten con la información y los resultados del estudio.

La necesidad de dar vida a esta investigación se basa en la exigencia del servicio de saber y conocer cuáles son sus fortalezas y sus debilidades, las cuales son monitoreadas constantemente a través de metas anuales impuestas por la organización.

Con este estudio se pretende generar conocimiento que sustente la toma de decisiones respecto al mejoramiento de la atención de los usuarios y la generación de proyectos de intervención que den respuesta a los hallazgos que este estudio arroje.-



Capítulo 2

“Marco de referencia”

Capítulo II: Marco teórico o referencial

1.- Definiciones básicas

1.1.- Satisfacción usuaria:

En primer lugar, debemos definir satisfacción la cual dice ser el sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad. Si al mismo tiempo lo abocamos al concepto completo nos sugiere que se refiere a la necesidad de una persona de cubrir un deseo o carencia, y que al mismo tiempo el intermediario para lograr ese fin sea eficiente y eficaz a la hora del cometido.

Esta satisfacción la deseamos en todo ámbito, tanto laboral, como económico, como en la misma pareja, en simplezas como la compra que se hizo en una multitienda o el supermercado, si estamos contentos podemos ser capaces de lograr esa tan anhelada sonrisa y mejora en nuestro desempeño.

1.2.- Atención de calidad o calidad en la atención:

Desde esta perspectiva es necesario en primer lugar definir calidad la cual en palabras simples es el grado de excelencia de una cosa, producto o servicio. Las personas buscan la calidad en cada servicio al cual recurren, sea de salud, educación, o de información, entre otros. Es por esto que la necesidad de que la atención que reciben sea suministrada de manera cálida y comprensiva, se hace determinante al momento de volverse un cliente o usuario de una tienda, organización, institución o empresa tanto público como privado, si se les hace sentir comprendidos o satisfechos con el resultado, querrán volver y recomendar el lugar o a la persona funcionaria del servicio que los haya atendido.

Por lo que podemos decir que la atención de calidad es el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en un área determinada.

1.3.- Mejoramiento continuo:

El mejoramiento continuo en términos simples es el Patrón estable de actividad colectiva mediante la cual la organización genera y modifica sistemáticamente sus rutinas de operación en busca de una mejora en su efectividad. Dentro del contexto se puede decir que el mejoramiento continuo es la forma de resultado esperado al finalizar un análisis e investigación, o sea, el estudio a realizar busca determinar cuál es el nivel de satisfacción de la población funcionaria afiliada a el servicio mencionado, para así lograr una retroalimentación que sirva al mejoramiento continuo del equipo evaluado.

2.- Concepto de organización

La vida de las personas se compone de una infinidad de interacciones con otros individuos y organizaciones. El ser humano es inminentemente social e interactivo; no vive aislado, sino en convivencia y en relación constante con sus semejantes. Por sus limitaciones individuales los seres humanos se ven obligados a cooperar entre sí, a formar organizaciones para lograr ciertos objetivos que la acción individual y aislada no alcanzaría.

Barnard Chester (1971) Una organización es un sistema de actividades constantemente coordinadas de dos o más personas. La cooperación entre estas es esencial para la organización, una organización existe solo cuando:

- Hay personas capaces de comunicarse
- Dispuestas a contribuir en una acción conjunta
- A fin de alcanzar un objetivo común.

Existe una variedad de organizaciones: empresas industriales, comerciales, de servicios, y organizaciones militares y públicas. Las organizaciones pueden dedicarse tanto a la producción de bienes y productos como a la producción o prestación de servicios.

Así tenemos organizaciones industriales, económicas, comerciales, religiosas, militares, educativas, sociales y políticas. La influencia de las organizaciones en la vida de las personas, es fundamental: la manera en que viven, compran, trabajan, se alimentan, se visten, sus sistemas de valores, expectativas y convicciones reciben una profunda influencia de las organizaciones y viceversa también las organizaciones reciben la influencia de la manera de pensar, sentir y reaccionar de las personas.

2.1 Tipos de organizaciones

Existen diferentes tipos de organizaciones, públicas y privadas. Las organizaciones públicas son todas aquellas organizaciones que pertenecen al Estado, sea este Nacional, Municipal o de cualquier otro ámbito administrativo- gubernamental, ya sea de una manera total o parcial.

Las organizaciones públicas son empresas establecidas por el gobierno para proporcionar servicios públicos. Son aquellos entes que incumben al Estado, poseen personalidad jurídica, patrimonio y sistema jurídico propio. Se implantan por razón de un decreto del Ejecutivo, para la actuación en actividades mercantiles, industriales y de servicio o cualquier otra actividad conforme a su denominación y forma jurídica.

Y las organización privadas se refiere a una empresa comercial que es propiedad de inversores privados, no gubernamentales, accionistas o propietarios (generalmente en conjunto, pero puede ser propiedad de una sola persona), y está en contraste con las instituciones estatales, como

empresas públicas y organismos gubernamentales. Las empresas privadas constituyen el sector privado de la economía

2.2 Diferencia entre las organizaciones públicas y privadas

- Las empresas públicas pertenecen al sector público (Administración central o local), y las empresas privadas pertenecen a individuos particulares. Las primeras se consideran públicas siempre y cuando el 51% de las acciones estén en manos del sector público.
- A diferencia de la empresa privada, la empresa pública no busca la maximización de sus beneficios, las ventas o cuota de mercado, sino que busca el interés general de la colectividad a la que pertenece.
- La diferencia entre empresa pública y privada no es absoluta. Por un lado, existen empresas mixtas, cuyo capital social es en parte público y en parte privado. Asimismo una empresa privada puede convertirse en empresa pública si el gobierno decide nacionalizarla. De forma análoga, una empresa pública puede pasar al sector privado tras un proceso de privatización
- El proceso de toma de decisiones de la empresa pública difiere de aquellas que pertenecen al sector privado en cuanto a que el poder de iniciativa parte del Estado, que lo ejerce estableciendo sus objetivos y controlando su actividad.
- La empresa privada no produce los artículos más necesarios para un país, sino aquellos que dejan un mayor margen de ganancias, mientras que las empresas públicas producen en su gran mayoría los artículos que necesita un país sin importar cuál sea su margen de ganancia.

Las organizaciones constituyen una de las más notables instituciones sociales que hayan hecho surgir la creatividad y el ingenio humano. Las organizaciones de hoy son diferentes que las de ayer, y quizás en el futuro distante presenten diferencias aún mayores. No existen dos

iguales, pues pueden tener diferentes tamaños y estructuras organizacionales.

Esta investigación se centra al interior de una organización pública, gubernamental municipal, la cual es prestadora de servicios comunitarios, los cuales son muy importantes y muchas veces primordiales para quienes los solicitan, la atención, la manera en que el servicio se lleva a cabo es de gran valor para quienes son usuarios o clientes de esta organización, como también es muy necesario la atención y la calidad en esta por parte de la institución hacia sus funcionarios.

3.- Servicio y Calidad

El servicio es un proceso en el cual el elemento humano juega un papel vital, pues se ponen en juego las percepciones, actitudes, motivaciones en un intrincado proceso de comunicación que es deferente en cada caso.

Según A.C. Rosander el servicio es un proceso, no un producto. Lo constituyen una serie de actividades afines normalmente dominadas por la conducta humana que puede identificarse.

Senlle Andrés, 2003, dice que medir la calidad de un servicio no es simple, debe hacerse en función de los comportamientos y actitudes de una serie de personas que intervienen en una transacción humana.

El concepto de Calidad se ha desarrollado de manera paralela a diferentes enfoques gerenciales. Podemos hablar del como sí hubiera evolucionado en forma aislada. De ahí que concluya que la implantación de calidad total demanda forzosamente un estilo gerencial participativo y que tenga como uno de sus principales valores al trabajo en equipo, lo cual se ha vuelto un tema de orden imperativo para el servicio a evaluar.

Esto ha implicado entender que el concepto de calidad va más allá que el simple cumplimiento de ciertas especificaciones, pues esto no

asegura que el cliente este satisfecho: un producto o un servicio será de calidad cuando logre satisfacer las necesidades, expectativas y requerimientos del consumidor, usuario o cliente; por ende, será él quien establezca los parámetros a alcanzar. Por esto la percepción u opinión del afiliado o usuario es relevante para la investigación. A su vez, el dinamismo implícito en este punto de referencia significa que la calidad no debe concebirse como un status. Si no como un proceso de mejora continua.

Para otros autores como por ejemplo Donabedian la calidad es el equilibrio perfecto entre peligros y bondades, en los cuales se incluyen estructuras, procesos y resultados favorables. También B. Zas define esta temática como una evaluación del usuario y no de la institución, creando usuarios satisfechos, dándoles lo que necesitan, quieren y desean. Aunque quizás esta tarea sea compleja, ya que sólo se puede satisfacer a los usuarios realmente, si los trabajadores que ofrecen los servicios también se encuentran satisfechos, y esto se vuelve más difícil, puesto que las acciones dirigidas por los gestores de estos servicios, para lograr un funcionamiento correcto a veces se torna un poco complicado.

3.1.- Los factores de calidad en la prestación de servicios públicos.

Podemos distinguir cuatro grandes grupos de factores que inciden en la calidad de un servicio (Eiglier y Langeard, 1989):

- **Elementos que aportan tangibilidad al servicio:** el diseño y la configuración de los locales de prestación, los equipos, el mobiliario, los materiales de uso, etc.
- **Elementos que aportan fiabilidad al servicio:** la capacidad técnica del personal en el desarrollo de la prestación, su habilidad para realizar el servicio.
- **Elementos que aportan la capacidad de respuesta al servicio:** el diseño de unos procesos de gestión rápidos y flexibles, adaptables a las características de las demandas del usuario.

- **Elementos que aportan seguridad al servicio:** la atención mostrada por el personal y la credibilidad que inspira al usuario.

3.2.- Principales factores de calidad que pueden definirse como criterios de valoración del servicio público por parte del usuario.

Existen factores procesuales y estructurales, las variables procesuales son aquellas que tienen que ver con los procesos de funcionamiento del servicio. Y las estructurales tienen que ver con la estructura física del servicio. Entre las estructurales podemos encontrar:

1.- La accesibilidad al servicio: el servicio debe ser fácil de localizar, en los lugares y horarios convenientes, con poco tiempo de espera o accesible a través de sistemas de telecomunicaciones a disposición del usuario (López y Ganda, 1995). Así se deben tener en cuenta el acceso físico, el material, el temporal, el cognoscitivo y el acceso con un mínimo coste económico.

2.- La infraestructura del lugar donde se ubica servicio: el servicio debe tener una infraestructura acogedora para recibir al cliente al momento de solicitar un servicio. Como por ejemplo escritorios separados para mantener la intimidad, sillas cómodas, etc.

3.- La ambientación del lugar: el servicio debe contar con una ambientación que logre que el cliente se sienta tranquilo, cómodo, con lo que observa y con la sensación de que es tomado en cuenta al momento de mantenerse en el lugar. Como por ejemplo un color agradable a la vista en las paredes, imágenes que le expliquen y saquen de dudas, un olor seductor al sentido, etc.

4.- capacidad de respuesta flexible y rápida(tiempo): los usuarios piden que se satisfagan sus necesidades reales, concretas, particulares. Los procesos deben de ser lo suficientemente flexibles para

adaptar su contenido a las variaciones entre las demandas particulares de los usuarios (Zeithaml, 1992).

Y entre las variables procesuales podemos encontrar el:

1.- Nivel de comunicación: la administración suele utilizar un lenguaje adaptado a sus necesidades. En consecuencia, una estrategia sobre calidad del servicio ha de proveer la simplificación del lenguaje, tanto en los procedimientos como en las comunicaciones con los usuarios (Chias, 1995).

2.- La comprensión del sistema administrativo: una de las consecuencias del aumento del número y de la complicación de las tareas administrativas es la dificultad para el usuario de entender el funcionamiento administrativo. Es posible actuar sobre este punto mejorando la información, creando procedimientos más sencillos mediante reorganización y simplificación de los procesos.

3.- receptividad del servicio: la sensación de receptividad de la prestación aumenta para cada usuario si este puede participar activamente en los procesos de definición del servicio (OCDE, 1991). Desde el punto de vista del usuario, esta participación le produce una sensación de responsabilidad en las gestiones y le permite velar para que se satisfagan sus demandas.

4.- competencias del personal que presta el servicio: la capacitación técnica de los recursos humanos al servicio de la organización es un factor fundamental para transmitir al usuario una prestación de calidad (Villoria, 1996). Es necesario que los funcionarios posean las habilidades y el conocimiento requerido para desempeñar aquel puesto de trabajo que se le ha sido asignado.

5.- cortesía y amabilidad del personal: la labor del personal de contacto con el usuario es fundamental, ya que es el que ofrece de forma directa la prestación (Eiglier y Langeard, 1989). El trato humano con el usuario del servicio es un factor clave en la estrategia de calidad.

6.- credibilidad en la prestación del servicio: la credibilidad en la actuación pública se consigue a través del respeto a una serie de principios: el trato igualitario, la equidad profesional o profesionalidad. El indicador válido para evaluar este factor es el grado de confianza que inspiran, por un lado, los funcionarios de contacto y por otro, la imagen de la organización (Meunier, 1993).

7.- formalidad y responsabilidad del servicio: este debe prestarse con consistencia y precisión, evitando arbitrariedades y responsabilizando al personal de objetivos concretos de actuación. El concepto de responsabilidad es muy valorado por el usuario, acostumbrado en muchas ocasiones a no identificar qué persona es la encargada de la tramitación de lo que se le consiente. (Pérez Iñigo y Moro, 1992).

8.- seguridad en la prestación y calidad de los aspectos tangibles: la prestación del servicio debe estar exenta de peligros o riesgos innecesarios para el usuario. Los aspectos tangibles como lo son el mobiliario o materiales usados en el servicio, proyectan la calidad del mismo.

Estos factores constituyen la base de partida para evaluar la satisfacción del usuario del servicio. A partir de ellos se puede establecer un sistema de control, mediante la definición de un conjunto de indicadores que aportan información sobre la calidad del servicio (Sancho R. David, 1999).

Cuando se abordan temas referidos a la calidad de un servicio público, se ha de tener presente que existen infinitas definiciones de calidad, por lo que en el presente estudio se tomara un concepto de calidad enfocado a la satisfacción usuaria, definido por Martínez-Tur, Peiró y Ramos; “el grado en que se atienden o no las expectativas de los consumidores o usuarios, lo que supone incluir factores subjetivos relacionados con los juicios de las personas que reciben el servicio”.

Es una definición basada en la percepción del usuario y en la satisfacción de las expectativas del mismo.

4.- Satisfacción usuaria

La satisfacción es entendida como el grado de congruencia que existe entre las expectativas del usuario y la percepción que este tiene del servicio que recibió, o bien, como medida en que los profesionales logran cumplir las necesidades y expectativas del usuario.

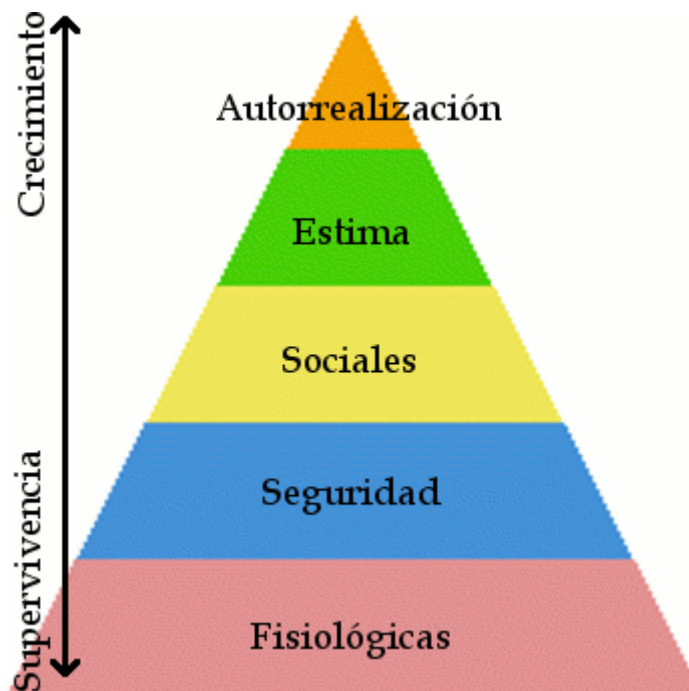
Las diversas necesidades que se presentan a lo largo de la vida hacen que el hombre busque constantemente cubrirlas, para alcanzar un nivel de bienestar pleno y necesario. Una vez que la persona logra subir de nivel se comienza a hablar de satisfacción.

5.-Teoría de las necesidades de Maslow

Maslow estableció una serie de necesidades experimentadas por el individuo, dando origen a la llamada, pirámide de necesidades. Según esta teoría, la satisfacción de las necesidades que se encuentran en un nivel va determinado lleva al siguiente en la jerarquía, sin embargo se dan zonas de coincidencia entre un nivel y otro, ya que no se da una satisfacción total de las necesidades.

Abraham Maslow, nos dice que existen cinco niveles de necesidades y los clasifica por orden de importancia. En la base de la pirámide se encuentran las necesidades básicas o primarias y en la cúspide, las de orden psicológico o secundarias.

Cuando se han cubierto las necesidades vitales, son los deseos de cada individuo los que establecerán el orden de necesidades e incluso podrá modificar la jerarquía con el paso del tiempo.



➤ Necesidades básicas o fisiológicas

Son necesidades fisiológicas básicas para mantener la homeostasis (referentes a la supervivencia):

- Necesidad de respirar, beber agua (hidratarse) y alimentarse.
- Necesidad de dormir (descansar) y eliminar los desechos corporales.
- Necesidad de evitar el dolor.
- Necesidad de mantener la temperatura corporal, en un ambiente cálido o con vestimenta.

➤ Necesidades de seguridad y protección

Surgen cuando las necesidades fisiológicas están satisfechas. Se refieren a sentirse seguro y protegido:

- Seguridad física (asegurar la integridad del propio cuerpo) y de salud (asegurar el buen funcionamiento del cuerpo).
- Necesidad de seguridad de recursos (casa, dinero, automóvil, etc.)
- Necesidad de vivienda (protección).
- Necesidades sociales (afiliación)

Son las relacionadas con nuestra naturaleza social:

- Función de relación (amistad, pareja, colegas o familia).
- Aceptación social.
- Necesidades de estima (reconocimiento)

Maslow describió dos tipos de necesidades de estima, una alta y otra baja.

- La estima *alta* concierne a la necesidad del respeto a uno mismo, e incluye sentimientos tales como confianza, competencia, maestría, logros, independencia y libertad.
- La estima *baja* concierne al respeto de las demás personas: la necesidad de atención, aprecio, reconocimiento, reputación, estatus, dignidad, fama, gloria, e incluso dominio.

La merma de estas necesidades se refleja en una baja autoestima e ideas de inferioridad. El tener satisfecha esta necesidad apoya el sentido de vida y la valoración como individuo y profesional, que tranquilamente puede escalonar y avanzar hacia la necesidad de la autorrealización.

La necesidad de autoestima es la necesidad del equilibrio en el ser humano, dado que se constituye en el pilar fundamental para que el individuo se convierta en el hombre de éxito que siempre ha soñado, o en un hombre abocado hacia el fracaso, el cual no puede lograr nada por sus propios medios.

➤ Autorrealización

Este último nivel es algo diferente y Maslow utilizó varios términos para denominarlo: «motivación de crecimiento», «necesidad de ser» y «autorrealización».

Es la necesidad psicológica más elevada del ser humano, se halla en la cima de las jerarquías, y es a través de su satisfacción que se encuentra una justificación o un sentido válido a la vida mediante el desarrollo potencial de una actividad. Se llega a ésta cuando todos los niveles anteriores han sido alcanzados y completados, o al menos, hasta cierto punto.

6.- El modelo de satisfacción emocional – vía múltiple

Rachel applegate (2007), expresa que la felicidad de los usuarios dependo solo de las preguntas que se responden (satisfacción material), sino también de otros factores como la situación y las expectativas acerca del servicio. Este modelo de satisfacción permite la comprensión de la satisfacción emocional, denominada “positiva falsa”, que corresponde a usuarios satisfechos aunque el resultado de sus consultas haya sido infructuoso. Las tres variables que afectan a la satisfacción son la disconformidad, la ubicación del producto, y el rendimiento del producto (satisfacción material), la disconformidad es una idea que procede del marketing y que se refiere a la diferencia entre lo que uno espera del rendimiento del producto y el mismo rendimiento.

La ubicación del producto hace referencia a una serie de variables, como la presencia del intermediario y el efecto “aura” del servicio, mientras que el rendimiento del producto puede medirse con las variables tradicionales del concepto de satisfacción. Es interesante la definición de dos variables usuario y situación. La variable de usuario es de dos tipos: de organismo y adquiridas. Las primeras son aquellas características que el usuario aorta en el proceso de búsqueda de información; mientras que

las adquiridas son características que el usuario adopta en el propio proceso de búsqueda.

Se establece una relación directa entre las expectativas y la satisfacción. Cuando existe una discrepancia entre las expectativas y el resultado obtenido, los individuos ajustan retroactivamente sus expectativas con la finalidad de reducir la tensión psicológica. Este proceso se denomina teoría de la acomodación. Otro concepto estrechamente relacionado con las características antes mencionadas, es el de equidad, muestra que un componente importante de la satisfacción es la calidad, percibida entre los costos y los beneficios de los usuarios o clientes que creen les están ofreciendo el prestador. Si el producto o el servicio cumplen las expectativas, pero el usuario cree que los beneficios del prestador son desproporcionados, el usuario se mostrara insatisfecho. La disconformidad es la diferencia entre las expectativas y el rendimiento del producto, la confirmación se daría si fueran iguales. La disconformidad positiva o negativa se da cuando el producto funciona mejor o peor de lo que se esperaba.

Por otra parte, la teoría de expectativas está enfocada a entender los procesos de los trabajadores en su ambiente laboral. A raíz de esto, será abordada en la presente investigación con el fin de contraponerla con el quehacer profesional.

7.- Teoría de las expectativas

Este modelo sienta sus bases en las investigaciones de Tolman y Lewin, pero se asocia con investigaciones contemporáneas realizadas por Vroom, Lawler, Hackman y Porter.

David Nadler y Edward Lawler, establecen cuatro hipótesis sobre la conducta en las organizaciones, que se convierten en de punto de partida de la teoría de las expectativas:

- La conducta es determinada por una combinación de factores correspondientes a la persona y al ambiente.

- Las personas toman decisiones conscientes sobre su conducta en la organización.
- Las personas son tienen diferentes necesidades, deseos y metas.
- Las personas optan por una conducta cualquiera en función de sus expectativas de que esta conducta conducirá al resultado deseado.

Para los teóricos de las expectativas, desde el punto de vista práctico, al analizar la motivación laboral se requiere conocer lo que las personas buscan en un servicio u organización y como creen para obtenerlo.

Tomando en cuenta los aportes teóricos se debe adoptar una posición ecléctica e integradora, con el fin de lograr una idea compatible, coherente y que responda a las necesidades del presente estudio, el cual, por contextualizarse en un espacio determinado, no obedece a una sola tendencia, sino que se hace necesario la elaboración de una construcción social específica que permita entender la peculiaridad del servicio.

8.- Naturalezas de la satisfacción: constructo social

El concepto central de la construcción social de la realidad de Berger y Luckmann dice relación con que los actores interactuando juntos en un sistema social forman, con el tiempo, tipificaciones o representaciones mentales de las acciones del otro, y que esas tipificaciones eventualmente se convierten en roles recíprocos jugados por los actores en relación al otro. Cuando estos roles recíprocos se hacen disponibles a otros miembros de la sociedad para entrar y jugar, las interacciones recíprocas tipificadas son institucionalizadas. El proceso de esta institucionalización, el significado que se hace parte y se institucionaliza en los individuos y en la sociedad, el conocimiento y la concepción de la gente de lo que es, se incrusta en la fábrica y estructura institucional de la sociedad y la realidad social es por lo tanto socialmente construida, es decir, lo que es cierto para un determinado grupo de

personas, puede ser erróneo para otro, ya que la construcción social es subjetiva y depende de los marcos conceptuales y de las experiencias vividas por las personas.

9.- Percepción

Las percepciones son entendidas como procesos subjetivos, que involucran una interpretación personal, que se ve influenciada por varios actores de tipo externo e interno del individuo que percibe, representando su real sentir, tan peculiar de cada persona, radicando ahí la importancia de su medición.

La percepción es biocultural ya que, por un lado, depende de los estímulos físicos y sensaciones involucradas, y por otro lado, de la selección y organización de dichos estímulos y sensaciones. Las experiencias sensoriales se interpretan y adquieren significado moldeadas por pautas culturales e ideológicas específicas aprendidas desde la infancia. La selección y organización de las sensaciones están orientadas a satisfacer las necesidades tanto individuales como colectivas, mediante la búsqueda de estímulos útiles y de la exclusión de estímulos indeseables en función de la supervivencia y la convivencia social, a través de la capacidad para la producción de pensamiento simbólico, que se conforma a partir de estructuras culturales, ideológicas, sociales e históricas que orientan la manera como los grupos sociales se apropian del entorno.

La percepción no es un proceso lineal de estímulo y respuesta sobre un sujeto pasivo, sino que, por el contrario están de por medio una serie de procesos en constante cambio y donde el individuo y la sociedad tienen un papel activo en la conformación de percepciones particulares a cada grupo social. En el proceso de la percepción están involucrados mecanismos vivenciales que implican tanto al ámbito consciente como al inconsciente de la psique humana.

10.- Estudios y medición de la satisfacción usuaria

El concepto adquiere un notable relieve a partir de los años 80', habitualmente aparece unido a otros dos temas que han entrado con fuerza similar, la calidad y la evaluación. Desde entonces estos conceptos se han ido adaptando poco a poco a la realidad de las organizaciones de servicios, como, por ejemplo, hospitales, bancos, universidades, también en instancias gubernamentales, como los ministerios, municipios. Estos tres elementos se presentan consecuentemente, es decir, se efectúa la evaluación para poder aplicar la calidad y conseguir con ello la satisfacción del usuario.

En la definición propuesta por Poll y Boekhorst, observamos que se trata de una medida por medio de la cual se quiere valorar si una organización de servicios cumple su meta principal, esto es, si ofrece servicios de calidad que satisfagan a los usuarios, con este planteamiento se pone de manifiesto que se juzga en términos de efectividad, para medir hasta qué punto un servicio está cumpliendo esta meta desde la perspectiva del usuario.

Interesante es también la definición de Georges D'Elia y Sandra Walsh, en la que se constata la presencia, ciertamente novedosa, de cuatro elementos:

- Las necesidades, consideradas como aquello que un individuo debería tener.
- El deseo aquello que el individuo quisiera tener.
- La demanda efectuada.
- La utilización misma de las organizaciones de servicio.

Con ello se retoma a discusión acerca de las necesidades que tienen los usuarios, difícilmente evaluables por el desconocimiento que tiene el usuario de las mismas, lo que obstaculiza también la medición de su satisfacción, ya que si desconoce cuáles son sus necesidades,

difícilmente tendrá expectativas que condicionen negativamente la prestación del servicio, y por tanto su grado de satisfacción. Otros autores indican que es mejor emplear como indicador la satisfacción usuaria, la utilización efectiva de los servicios, con lo que se otorga a los usuarios un papel activo en el proceso de transferencia de la información al considerarlo como coproductor del servicio y de la calidad del mismo.

La satisfacción es el resultado que el sistema desea alcanzar, y se busca que dependa tanto del servicio prestado, como de los valores y expectativas del propio usuario.

La transformación de la exigencia de la calidad, en función de las propias expectativas de servicio, viene determinada por una serie de variables derivadas en gran parte de los elementos cognoscitivos del usuario. El servicio ofrece una imagen a través de los elementos físicos y del personal que el usuario valorara conjuntamente con el propio acto del servicio y que puede estar condicionada por la propia experiencia de contacto entre el sistema organizacional y el usuario.

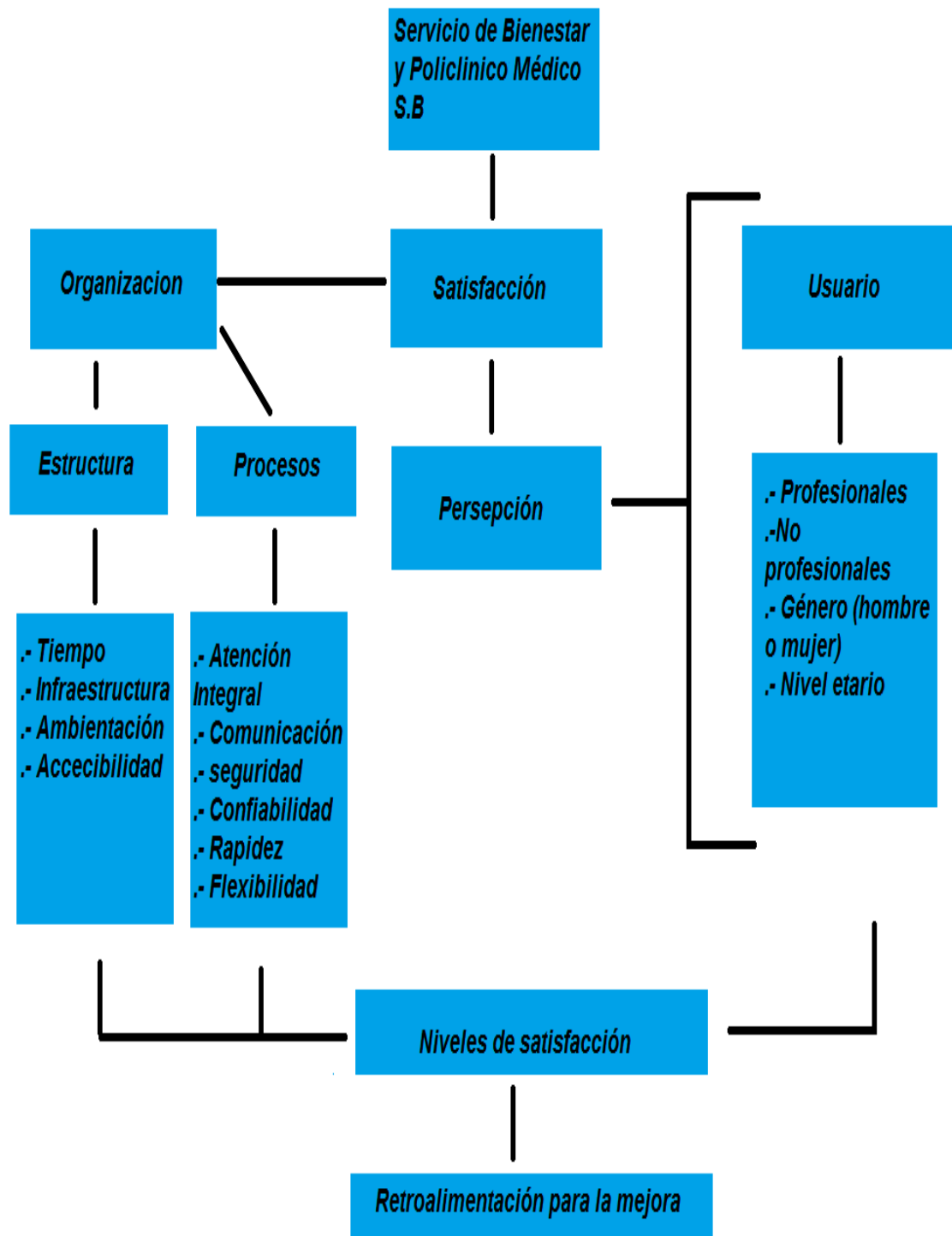
A continuación se presenta una tabla como forma de categorizar y medir la satisfacción usuaria por medio de la escala de Likert, que obedece a variables tales como: infraestructura y ambientación, tiempo y accesibilidad (factores estructurales) y eficiencia, comunicación, flexibilidad, confiabilidad, receptividad, entre otras (factores procesuales). Dichas variables recibirán valores según los elementos que parezcan más importantes para contraponer la realidad institucional con el modelo de satisfacción usuaria planteado en la investigación.

Al entender la satisfacción como un proceso estrechamente ligado con la calidad de la atención, se ha establecido una serie de variables para condicionar el nivel de esta, de acuerdo al cumplimiento de ciertos indicadores. Por tanto se entenderá que mientras mayor acuerdo exista respecto a los indicadores mencionados, mayor satisfacción habrá de parte de los usuarios respecto a la atención otorgada.

Dentro de las distintas formas de construir la realidad surgen distintas tendencias; entendidas estas como experiencias positivas o negativas frente a un determinado hecho social, es decir, si el puntaje se encuentra en el rango de 45% a menos, existe menos grado de satisfacción, la tendencia es negativa; en este caso los profesionales deben actuar interviniendo y solucionando el problema. En el rango de entre 45% a 59%, la tendencia es medianamente satisfactoria, lo cual indica oportunidades de mejora para el servicio. Si los rangos son entre 60% o más, la satisfacción es mayor, la tendencia es positiva, por tanto se interviene para reforzar y mantener en el tiempo esta satisfacción.

Cabe destacar que la evaluación será también medida por clasificación de usuarios los cuales serán el 10 % del total de la población afiliada, y se dividirán en género (hombre/mujer), grupo etario, y si son o no profesionales. No se tomara en consideración la cantidad de años que llevan en la institución dado que la gran mayoría de estos son funcionarios con más de 10 años de trabajo, por lo que no se considera relevante para la investigación pues podrían tener las mismas opiniones del tema.

10.- Mapa conceptual: Modelo de satisfacción usuaria: un constructo social





Capítulo 3

“Marco metodológico”

Capítulo III: Marco metodológico

1.-Presentación

El presente capítulo corresponde a un Diagnostico organizacional investigativo, el cual se orienta a evaluar el nivel de satisfacción usuaria de los funcionarios usuarios del servicio de bienestar y policlínico del mismo, de la Ilustre Municipalidad de Valparaíso.

La importancia de la realización de este estudio de carácter cualitativa-cuantitativa fundamentada en un proceso inductivo para buscar las respuestas desde lo particular a lo general; tiene que ver con configurar las base para poder responder a los cuestionamientos en cuanto a nuestros propósitos investigativos.

Como metodología a utilizar se plantea una evaluación cualitativa-cuantitativa, ya que se busca estudiar la percepción de los usuarios en cuento a los servicios ya mencionados basándose en la atención recibida.

1.1.-Problemática a investigar

Los niveles de satisfacción usuaria respecto a la atención recibida tanto del servicio de bienestar y del policlínico médico del mismo, desde diferentes perspectivas y/o percepciones: genero hombre/mujer, profesional/no profesional, grupo etario.

1.2.-Pregunta de investigación

¿Cuáles son los niveles de satisfacción de los usuarios en cuanto a los aspectos estructurales y/o procesuales del servicio de bienestar y del policlínico médico de la ilustre municipalidad de Valparaíso en diferentes grupos etarios, profesionales- no profesionales, y por género?

¿Tendrán igual o diferente niveles de satisfacción respecto a la atención brindada por el servicio?

1.3.-Objetivos de la evaluación

1.3.1.- Objetivo general servicio de bienestar

1.- Conocer el nivel de satisfacción usuaria de los usuarios activos del Servicio de Bienestar de la ilustre municipalidad de Valparaíso, respecto a los aspectos procesuales y estructurales de este.

1.3.2- Objetivos específicos

1.1.- Identificar la percepción de los usuarios activos del servicio de bienestar respecto a los aspectos estructurales del mismo.

- a) Infraestructura
- b) Ambientación
- c) Tiempo
- d) accesibilidad

1.2.- Identificar la percepción de los usuarios activos del servicio de bienestar respecto a los aspectos procesuales del mismo.

- a) Confiabilidad
- b) Seguridad
- c) Rapidez
- d) Flexibilidad
- e) Comunicación
- f) Comprensión
- g) Credibilidad

1.3.3.- Objetivo general policlínico medico

2.- Conocer el nivel de satisfacción usuaria de los usuarios activos del Policlínico médico del Servicio de Bienestar de la ilustre municipalidad de Valparaíso, respecto a los aspectos procesuales y estructurales de este.

1.3.4- Objetivos específicos

2.1.- Identificar la percepción de los usuarios activos del servicio de policlínico respecto a los aspectos estructurales del mismo.

- e) Infraestructura
- f) Ambientación
- g) Tiempo
- h) accesibilidad

2.2.- Identificar la percepción de los usuarios activos del servicio de policlínico respecto a los aspectos procesuales del mismo.

- h) Confiabilidad
- i) Seguridad
- j) Rapidez
- k) Flexibilidad
- l) Comunicación
- m) Comprensión
- n) Credibilidad

1.4.-Enfoque de investigación

El presente proyecto de título se caracteriza por ser una investigación diagnóstica que busca profundizar, indagar, explorar las opiniones de estos, respecto a la atención del Servicio de bienestar, y policlínico médico del mismo.

Por esta razón es posible señalar, que la presente investigación de tipo **exploratorio** ya que consiste en la obtención de medidas de resumen y gráficos para un conjunto de datos. El hacer un análisis exploratorio de datos es importante para: - Evaluación general de los datos - Identificación de datos atípicos, extremos, perdidos - Descripción -

Chequeo de supuestos para análisis posteriores - Identificar diferencias entre sub-grupos. Y El análisis exploratorio ayuda en la determinación de las técnicas estadísticas a emplear luego, además puede indicar si es necesaria la transformación de alguna variable.

Y además **descriptivo**, ya que busca especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. También estos estudios pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a los que se refieren. Además de estar dirigido a responder a las causas de los eventos, sucesos y fenómenos físicos o sociales.

Este tipo de estudio aparece como el más pertinente, ya que proporciona la necesaria flexibilidad para dialogar con los distintos hallazgos que se puedan realizar en el transcurso de la investigación, atendiendo a la multiplicidad de aspectos con que presenta el fenómeno.

En este mismo sentido, es importante mencionar que este estudio es de carácter **Interpretativo- Comprensivo**, ya que pretende comprender la realidad de los afiliados en relación a su satisfacción en cuanto a los servicios prestados por el Bienestar, desde sus propios discursos, donde cada uno de ellos tiene una visión personal y particular y de esta forma obtener resultados analíticos desde sus experiencias.

Para finalizar, se declara que al ser una investigación diagnóstica, centrada en la interpretación de los datos obtenidos (percepción por clasificación) y la revisión de documentos, una de las tareas fundamentales, es dar a conocer la realidad, desde una perspectiva integrada, las diversas formas y opinión que se tienen de los servicios a evaluar.

1.5.-Sujetos participantes de la Investigación

1.5.1.- Universo:

El universo es el todo, ósea, los 1400 a pp. Funcionarios afiliados al servicio de bienestar de la ilustre municipalidad de Valparaíso

1.5.2.-Colectivo

El colectivo de Investigación quedará determinado por el 10% del total de los usuarios afiliados al del servicio de bienestar y sus derivados que activamente son 1400 app. Los cuales son atendidos en las dependencias de estos, dentro de la Ilustre Municipalidad de Valparaíso, durante el periodo en el cual se realizara la evaluación.

Total	1400 Funcionarios
10%	140 Funcionarios

1.5.3.-Muestra

- ✓ Los datos son estadísticos, el objetivo del estudio es el elemento singular empírico, esto quiere decir que existe una relación de independencia entre el sujeto y el objeto, y esto se debe a que el investigador tiene una perspectiva desde afuera
- ✓ Es de tipo probabilística e intencional, cuya selección se hace atendiendo los criterios de selección, señalados anteriormente.
- ✓ La muestra será tomada de los usuarios que concurran a los servicios, de forma individual, no en grupos.

Criterios inclusión

- Ser funcionario de la ilustre municipalidad de Valparaíso

- Ser afiliado al servicio de bienestar y sus derivados
- Ser un usuario activo dentro de los servicios brindados
- Concurrir a atenderse en el policlínico médico del S.B., en el periodo en donde se llevara a cabo la investigación

1.6.- Técnicas de recogida de información

Las técnicas de recogida de información o de recolección de información son variadas, entre ellas destacan las entrevistas, encuestas, focus grup, cuestionarios, observación entre otras.

En esta investigación solo se usaran las encuestas dado el tiempo destinado para esta etapa y la cantidad de personas destinadas a la investigación, de igual manera se llevara un cuaderno histórico de datos de las encuestas a realizar, siempre manteniendo el carácter de anónimo de estos.

Técnica	Definición
Encuestas	<p data-bbox="831 1294 1337 1552">Serie de preguntas que se hace a muchas personas para reunir datos o para detectar la opinión pública sobre un asunto determinado.</p> <p data-bbox="831 1585 1337 1731">En particular permitirá interpretar la opinión y percepción del colectivo participante.</p>

La evaluación constara de una encuesta la cual tendrá 26 preguntas, de las cuales 10 serán basadas en factores estructurales, y 16 en factores procesuales.

Estos serán cruzados con variables de género, nivel etario y profesional/no profesional, y analizados con el programa SPSS, con los valores 3, 2, 1 y 0.

Categoría	Significado	Valor
Muy de acuerdo	Manifestación de alto nivel de acuerdo expresado por el usuario en relación al servicio en comparación con el modelo de satisfacción usuaria.	3
De acuerdo	Manifestación de acuerdo expresado por el usuario en relación al servicio en comparación con el modelo de satisfacción usuaria.	2
En desacuerdo	Manifestación de desacuerdo expresado por el usuario en relación al servicio en comparación con el modelo de satisfacción usuaria.	1
Muy en desacuerdo	Manifestación de alto nivel de desacuerdo expresado por el	0

	<p>usuario en relación al servicio en comparación con el modelo de satisfacción usuaria.</p>	
--	--	--

Y las mediciones serán las siguientes:

Categorización	Tendencia
60% o mas	Satisfecho con la atención
45% a 59%	Medianamente Satisfecho con la atención
45% o menos	Insatisfecho con la atención

El rango que se pretende lograr entre las clasificaciones ya señaladas es de:

- **Profesionales y no profesionales:** 50/50 %
- **Grupo etario:**
 - Jóvenes: 30 %
 - Adultos: 20 %
 - Adultos mayores: 60 %
- **Género:**
 - Hombre: 50%
 - Mujeres: 50%

Si no se cumplieran los rangos esperados se trabajara con la equidad de proporciones o en el caso con los rangos existentes en el minuto.

Si se considera necesario y el tiempo estimado para la investigación se concreta sin demora, se pretende realizar una entrevista semi-estructurada a 4 usuarios al azar, para confirmar los resultados que se obtendrán al realizar la encuesta/cuestionario y la recolección de información usuaria en el cuaderno de datos. Esta será solo para la confirmación de resultados, por lo que las preguntas serán parecidas a la encuesta/cuestionario, respondiendo a las mismas variables de estructura y proceso ya mencionadas.

<p>Entrevista semi-estructurada</p>	<p>Supone la obtención de información en torno a la labor de un individuo o grupo para poder influir sobre las opiniones y sentimientos que la comunidad a la que vaya dirigida la entrevista tenga sobre ese tema.</p> <p>El entrevistador lleva una pauta o guía con los temas a cubrir, los términos a usar y el orden de las preguntas.</p> <p>Frecuentemente, los términos usados y el orden de los temas cambian en el curso de la entrevista, y surgen nuevas preguntas en función de lo que dice en entrevistado.</p> <p>A diferencia de los cuestionarios, se basan en preguntas abiertas, aportando flexibilidad</p>
--	--

1.7.-Plan de Análisis

El plan de análisis de esta investigación diagnostica se hará con el fin de analizar la información recabada, junto con la intención de generar un nuevo conocimiento, y quedará comprendido por las siguientes etapas:

- ✓ Analizar descriptivamente los datos por variable.

- ✓ Visualizar los datos por variable.
 - ✓ Analizar e interpretar mediante pruebas estadísticas
 - ✓ Reducción de los datos en sistemas de categorías: profesional- no profesional, género, nivel etario.
 - ✓ Análisis de categorías, subcategorías con el fin de darle sentido a través del eje de análisis.
 - ✓ Preparar los resultados para presentarlos.
- **Plan de análisis servicio de bienestar**

“Conocer el nivel de satisfacción usuaria de los usuarios activos del Servicio de Bienestar de la ilustre municipalidad de Valparaíso, respecto a los aspectos procesuales y estructurales de este”.

“Identificar la percepción de los usuarios activos del servicio de bienestar respecto a los aspectos estructurales del mismo”.	EJE DE ANALISIS	CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS
	Satisfacción a través del conocimiento de la percepción	.- Variables estructurales	.-Infraestructura .- Ambientación .- Tiempo .- accesibilidad
	Satisfacción a través de clasificación	Clasificación de usuarios	.-genero .- nivel etario .- profesional/ no profesional
“Identificar la percepción de los usuarios activos del servicio de bienestar respecto a los	Satisfacción a través del conocimiento de la percepción	.- Variables procesuales	.- Confiabilidad .- Seguridad .- Rapidez .- Flexibilidad .- Comunicación .- Comprensión

aspectos procesuales del mismo”.			- Credibilidad
	Satisfacción a través de clasificación	Clasificación de usuarios	-genero - nivel etario - profesional/ no profesional

- **Plan de análisis policlínico médico del servicio de bienestar**

“Conocer el nivel de satisfacción usuaria de los usuarios activos del Policlínico Médico del Servicio de Bienestar de la ilustre municipalidad de Valparaíso, respecto a los aspectos procesuales y estructurales de este”.

“Identificar la percepción de los usuarios activos del servicio de bienestar respecto a los aspectos estructurales del mismo”.	EJE DE ANALISIS	CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS
	Satisfacción a través del conocimiento de la percepción	.- Variables estructurales	-Infraestructura - Ambientación - Tiempo - accesibilidad
	Satisfacción a través de clasificación	Clasificación de usuarios	-genero - nivel etario - profesional/ no profesional

<p><i>“Identificar la percepción de los usuarios activos del servicio de bienestar respecto a los aspectos procesuales del mismo”.</i></p>	<p>Satisfacción a través del conocimiento de la percepción</p>	<p>.- Variables procesuales</p>	<p>.- Confiabilidad</p> <p>.- Seguridad</p> <p>.- Rapidez</p> <p>.- Flexibilidad</p> <p>.- Comunicación</p> <p>.- Comprensión</p> <p>.- Credibilidad</p>
	<p>Satisfacción a través de clasificación</p>	<p>Clasificación de usuarios</p>	<p>.-genero</p> <p>.- nivel etario</p> <p>.- profesional/ no profesional</p>



Capítulo IV: “Análisis de hallazgos”

Capítulo IV: Análisis de hallazgos

Presentación

En el presente capítulo se desarrolla el análisis interpretativo de datos obtenidos, utilizando gráficos y tablas estadísticas que facilitan la comprensión y análisis de estos.

Los resultados obtenidos se exponen a continuación en función de los objetivos planteados.

1.- Hallazgos de investigación diagnóstica evaluación satisfacción usuaria

1.1 Servicio de bienestar y Policlínico médico

La investigación diagnóstica llevada a cabo está dividida por variables de: género, nivel etario y Profesional/No profesional. Cada pregunta de las encuestas/cuestionarios, está evaluada a través del programa estadístico SPSS, y los resultados fueron medidos de acuerdo a cada variable antes mencionada. Cabe mencionar que cada pregunta contesta a una variable tanto de proceso como de estructura.

Las encuestas/cuestionarios fueron completadas en su totalidad, por lo que se cuenta con 140 datos válidos. Pero aun cuando estas fueron cumplidas, no todas las personas encuestadas contestaron la generalidad de las preguntas, por lo cual nos encontramos con 5 niveles de medición:

1. Muy de acuerdo
2. De acuerdo
3. En desacuerdo
4. Muy en desacuerdo
5. No contesta

Estadísticos

Sexo

N	Válido	140
	Perdidos	0

Frecuencias: categorización de los usuarios

1.-Sexo

Como ya se ha mencionado las estadísticas para cada tabla se basan en todos los casos con datos válidos en los rangos especificados para todas las variables en cada una de estas.

En este caso, la primera tabla está confeccionada en cuanto al género de los usuarios encuestados, mostrando un porcentaje de 55,7% de mujeres y un 44,3% de hombres encuestados.

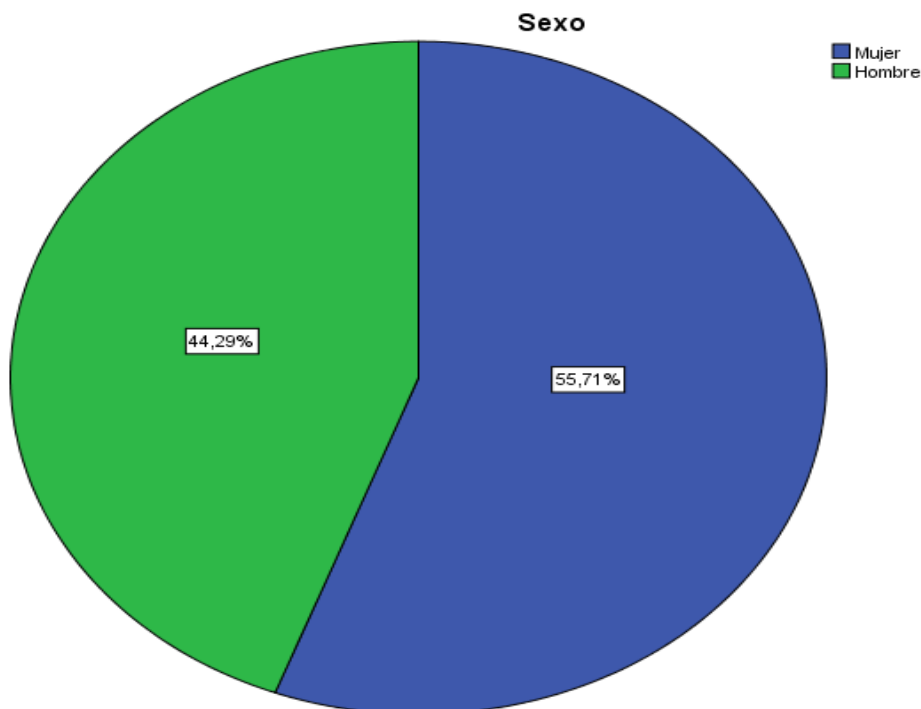
Tabla n°1

Sexo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Mujer	78	55,7	55,7	55,7
Hombre	62	44,3	44,3	100,0
Total	140	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia, Año: 2016*

Grafico n°1



Fuente: *Elaboración propia, Año: 2016*

Como se puede apreciar la frecuencia de los encuestados radica en que el porcentaje de mujeres es mayor que el de los hombres, con un 11,4% más que estos, lo que indica que la base en la cual estaba predispuesta la medición no se cumple, puesto que se solicitaba un 50% en ambos. De igual modo, se trabajara con los porcentajes existentes en las mediciones siguientes, estimando estos en general e individualmente.

2.-Edad

La siguiente tabla se centra en el nivel etario de los afiliados, el cual se divide en 3, el primero que aborda las edades entre 25-35 años, el segundo desde los 36-45 años, y el tercero de los 45-65 años. Los porcentajes obtenidos en el primer nivel son de un 20,7%, el segundo un 22,1% y el tercero un 57,1%, por lo que se puede apreciar los rangos esperados no se cumplen a cabalidad, pero están en un rango aceptable, por lo que se consideran válidos.

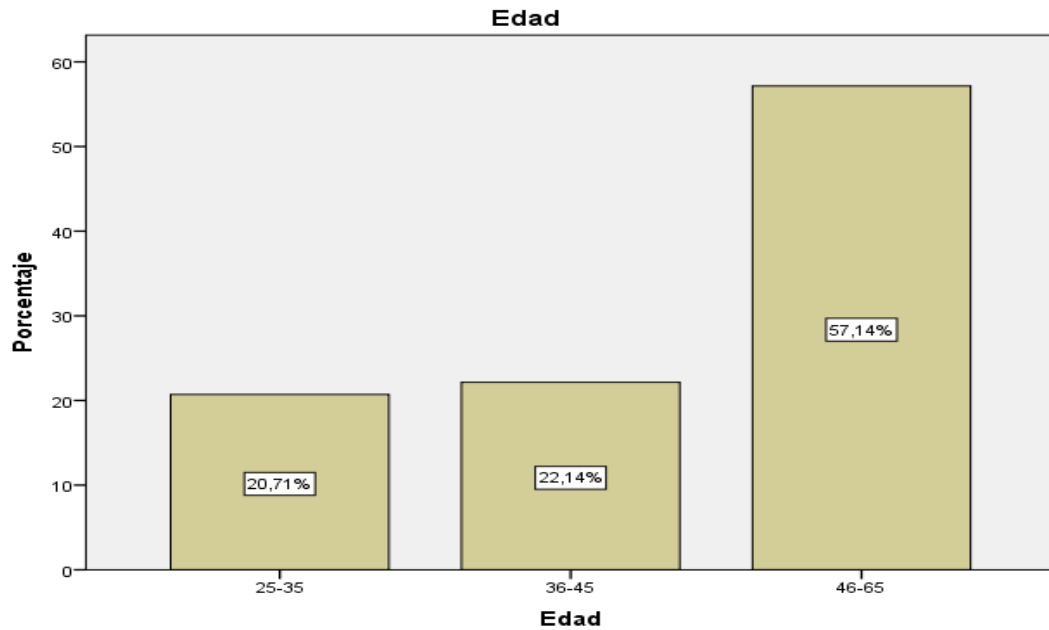
Tabla n°2

Edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 25-35	29	20,7	20,7	20,7
36-45	31	22,1	22,1	42,9
46-65	80	57,1	57,1	100,0
Total	140	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia, Año: 2016*

Grafico n°2



Fuente: Elaboración propia, Año: 2016

3.-Profesional/No profesional

En este caso, la tabla indica los porcentajes de profesionales y no profesionales encuestados en esta investigación, como se puede considerar el 47,1% si es profesional y el 52,9% no lo es.

Como se muestra la diferencia entre los porcentajes es de un 5,8%, de igual modo se trabajara con los rangos, aun cuando se solicitaba un 50% en ambos.

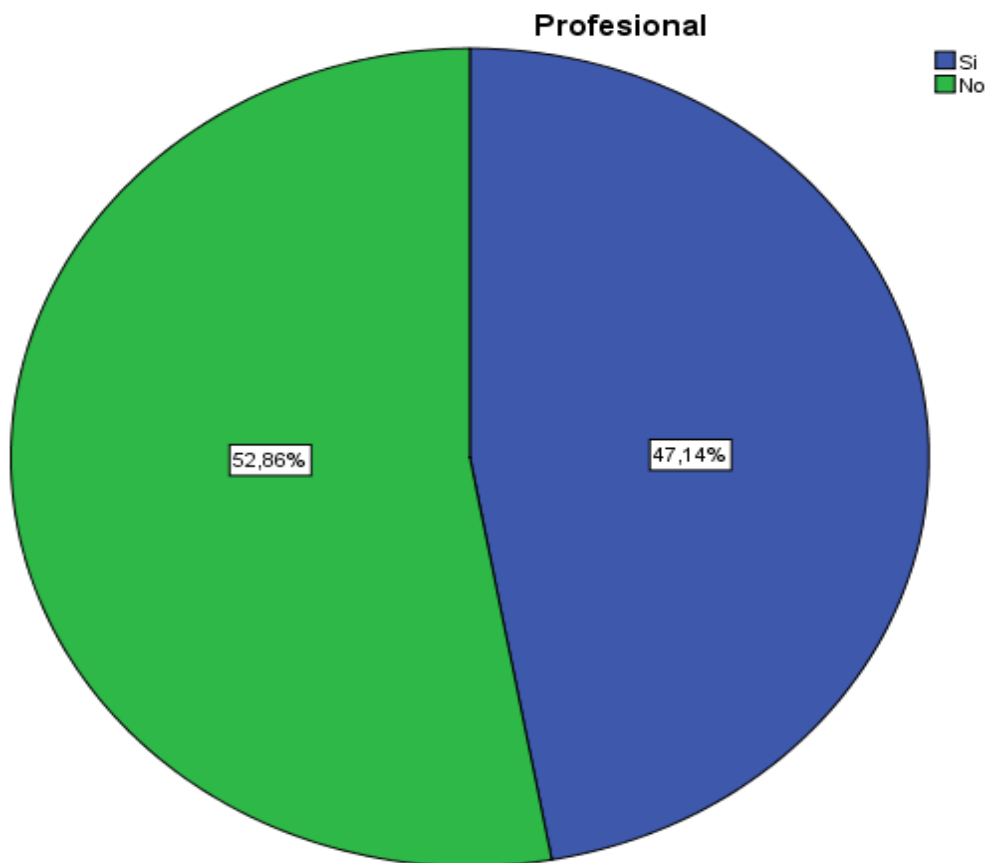
Tabla n°3

Profesional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	66	47,1	47,1	47,1
No	74	52,9	52,9	100,0
Total	140	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, Año: 2016

Grafico n°3



Fuente: Elaboración propia, Año: 2016

Tablas cruzadas: Tabulación variables

1.-Sexo-profesional

La tabulación cruzada, es cuando dos o más variables se cruzan para obtener uno o varios resultados, en este caso observaremos la medición de las variables de Genero, Profesional/No profesional y Nivel etario.

En la primera tabla, se muestra la medición de las variables cruzadas de Sexo y Profesional/No profesional, donde las mujeres profesionales son 36 afiliadas al Servicio de Bienestar/Policlínico, lo cual quiere decir que son el 46,2% del total de mujeres encuestadas y las no profesionales son 42, que es el 53,8%, haciendo un total de 78 usuarias.

Los hombres muestran que hay 30 usuarios profesionales, que es el 48,4% del total de hombres encuestados y 32 no profesionales, que es el 51,6%, haciendo un total de 62 usuarios. Lo cual hace la suma de 140 datos válidos.

Tabla n°4

Sexo*Profesional tabulación cruzada

Recuento

		Profesional		Total
		Si	No	
Sexo	Mujer	36	42	78
	Hombre	30	32	62
Total		66	74	140

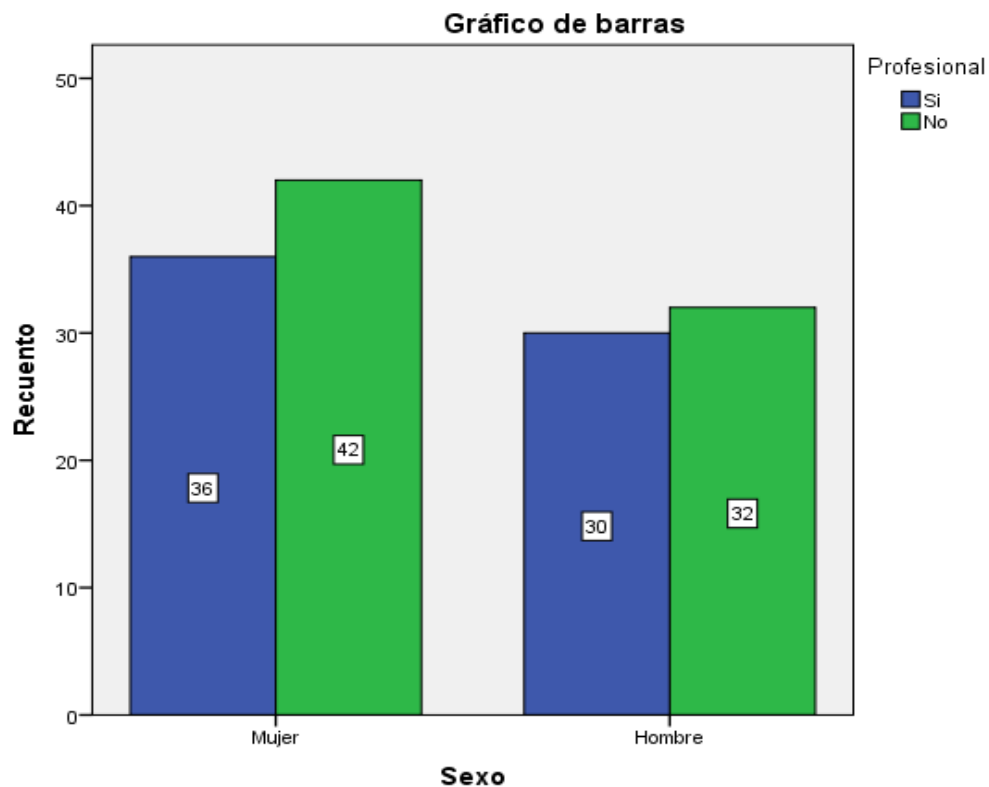
Fuente: Elaboración propia, Año: 2016

Observación:

Los hombres profesionales son un porcentaje mayor que el de las mujeres, y viceversa, las mujeres no profesionales son un número mayor que el de los hombres usuarios encuestados.

Aunque los porcentajes mirados de este punto de vista no son tan representativos, ya que el servicio de bienestar adquiere más afiliados con el pasar del tiempo.

Grafico n°4



Fuente: Elaboración propia, Año: 2016

2.-Sexo-edad

En el segundo caso, encontramos las variables de Sexo y edad. En la cual, hallamos que 19 mujeres (24,4%) se encuentran en el primer nivel etario definido, que 21 mujeres (26,9%) en el segundo nivel y que 38 mujeres (48,7%) en el tercer nivel, haciendo un total de 78 usuarias encuestadas.

También que 10 hombres (16,1%) están asumidos en el primer nivel, 10 (16,1%) en el segundo nivel y 42 (67,8%) en el tercer nivel, logrando un total de 62 usuarios encuestados y mostrando en general a 140 datos válidos.

Tabla n°5

Sexo*Edad tabulación cruzada

Recuento

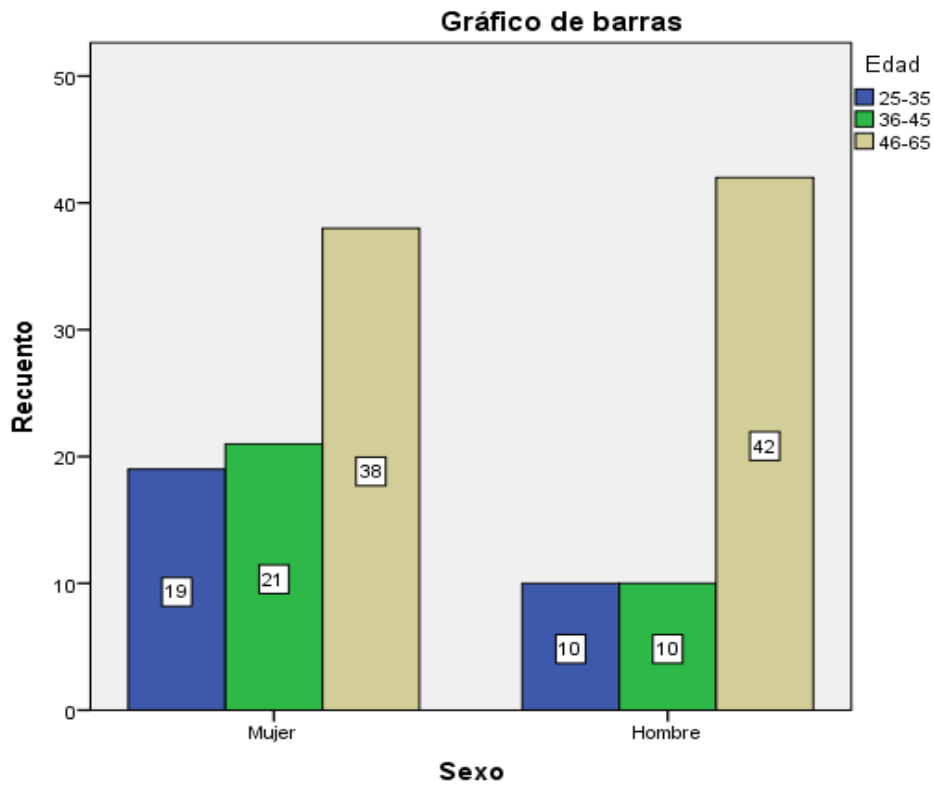
		Edad			Total
		25-35	36-45	46-65	
Sexo	Mujer	19	21	38	78
	Hombre	10	10	42	62
Total		29	31	80	140

Fuente: Elaboración propia, Año: 2016

Observación:

La mayor parte de los encuestados está dentro del tercer nivel, ósea entre las edades 46-65 años, dejando a los otros dos niveles dentro del 20% o más de diferencia con el nivel anteriormente mencionado.

Grafico n°5



Fuente: Elaboración propia, Año: 2016

3.-Profesional- edad

Cruzando estas variables encontramos que en el tercer nivel etario, 37 personas que es el 46,3% del total del tercer nivel etario si son profesionales y 43 que es el 53,7% del total del mismo, no lo son. En el segundo nivel etario 15 personas son profesionales que equivale al 48,4% del total del segundo nivel etario y 16 personas que son el 51,6% del total del mismo nivel no lo son, y en el primer nivel etario, 14 personas equivalen al 48,3% son profesionales y 15 personas equivalentes 51,7% no lo son, lo que nos da un total de 140 datos válidos.

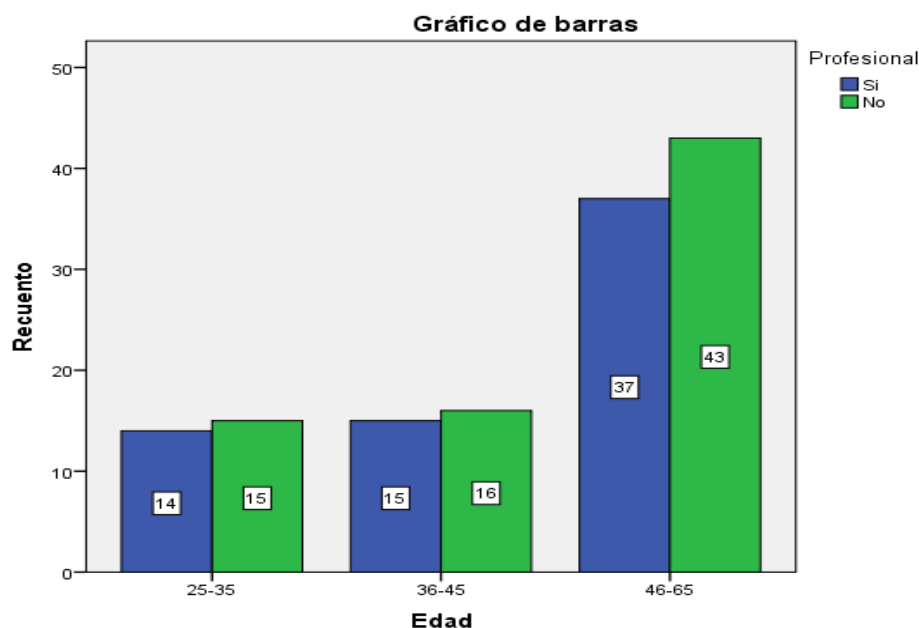
Tabla n°6

Edad*Profesional tabulación cruzada

Recuento		Profesional		Total
		Si	No	
Edad	25-35	14	15	29
	36-45	15	16	31
	46-65	37	43	80
Total		66	74	140

Fuente: Elaboración propia, Año: 2016

Grafico n°6



Fuente: Elaboración propia, Año: 2016

ANALISIS DE RESULTADOS (HALLASGOS)

Los resultados obtenidos por el estudio se exponen a continuación en función de los objetivos de investigación, correspondiendo a las variables de estructura y procesos, así como las características de la satisfacción usuaria asociadas a la atención en la modalidad cerrada del servicio de bienestar y policlínico médico del mismo.

Serán presentados en primer lugar los resultados del Servicio de Bienestar y en segundo lugar, los del Policlínico, así poder diferenciar los porcentajes de ambos servicios.

1.-Objetivo general servicio de bienestar

1.- Conocer el nivel de satisfacción usuaria de los usuarios activos del Servicio de Bienestar de la ilustre municipalidad de Valparaíso, respecto a los aspectos procesuales y estructurales de este.

2.-Objetivos específicos

1.- Identificar la percepción de los usuarios activos del servicio de bienestar respecto a los aspectos estructurales del mismo.

- i) Infraestructura
- j) Ambientación
- k) Tiempo
- l) Accesibilidad

2.- Identificar la percepción de los usuarios activos del servicio de bienestar respecto a los aspectos procesuales del mismo.

- o) Confiabilidad
- p) Seguridad
- q) Rapidez
- r) Flexibilidad
- s) Comunicación
- t) Comprensión
- u) Credibilidad

3.- Objetivo general policlínico medico

2.- Conocer el nivel de satisfacción usuaria de los usuarios activos del Policlínico médico del Servicio de Bienestar de la ilustre municipalidad de Valparaíso, respecto a los aspectos procesuales y estructurales de este.

4- Objetivos específicos

2.1.- Identificar la percepción de los usuarios activos del servicio de policlínico respecto a los aspectos estructurales del mismo.

- m) Infraestructura
- n) Ambientación
- o) Tiempo
- p) accesibilidad

2.2.- Identificar la percepción de los usuarios activos del servicio de policlínico respecto a los aspectos procesuales del mismo.

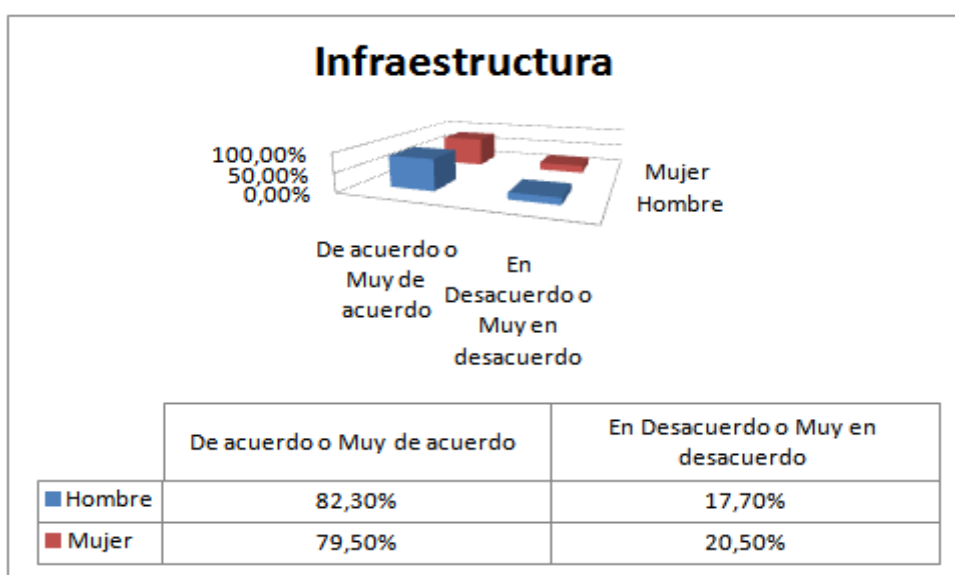
- v) Confiabilidad
- w) Seguridad
- x) Rapidez
- y) Flexibilidad
- z) Comunicación
- aa)Comprensión
- bb)Credibilidad

1.- Variables estructurales

1.1.a.-Infraestructura; Bienestar

La primera variable propuesta a la tabulación de preguntas, es la infraestructura en la cual se centraron la pregunta número 1, 5 y 9 estas fueron medidas bajo variables de Sexo (genero), nivel etario (edad) y profesional/no profesional.

Grafico n°7



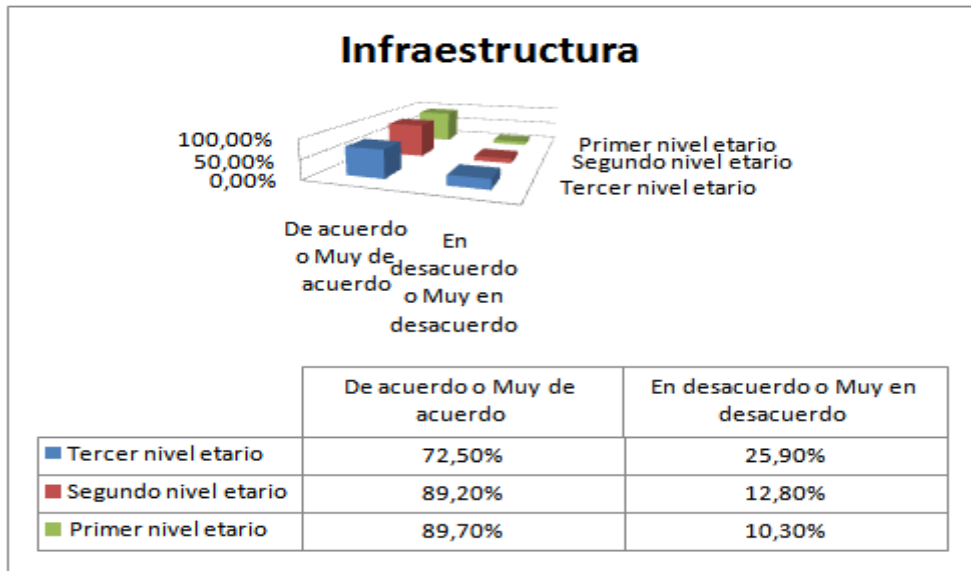
Fuente: Elaboración propia, Año: 2016

Según variable de sexo:

El promedio de las 3 preguntas realizadas en este ítem, según opinión de 140 encuestados es la siguiente: un **79,5%** de mujeres y un **82,3%** de hombres está **muy de acuerdo o de acuerdo**, respecto a la comodidad y lo acogedor de la infraestructura del Servicio de Bienestar, y el **20,5%** de mujeres y el **17,7%** de hombres, se encuentra **muy en desacuerdo o en desacuerdo** con esto.

Según variable edad:

Grafico n°8

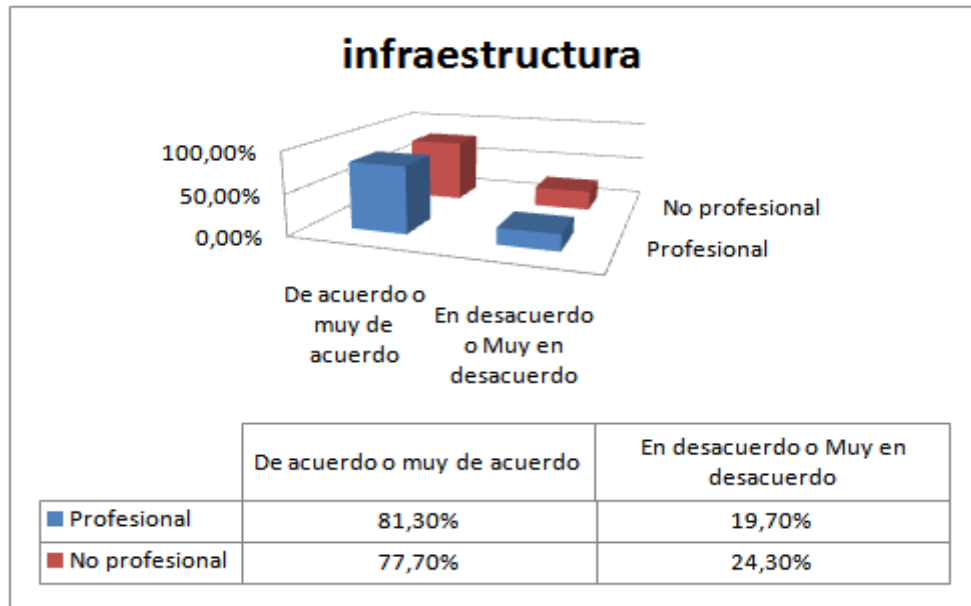


Fuente: Elaboración propia, Año: 2016

El promedio de las 3 preguntas realizadas a los tres niveles etarios es la siguiente: en el tercer nivel etario **74,1%** de afiliados está **de acuerdo o muy de acuerdo** con la infraestructura del servicio, y un **25,9%** está **en desacuerdo o muy en desacuerdo**, con lo antes mencionado. En el segundo nivel etario, **89,2%** está satisfecho positivamente y el **12,8%** está inconforme. El primer nivel etario, **89,7%** está conforme positivamente con la variable mencionada y el **10,3%** no lo está.

Según variable profesional/no profesional:

Grafico n°9



Fuente: Elaboración propia, Año: 2016

Siguiendo con los promedios obtenidos gracias a las 3 preguntas realizadas, según variable profesional, el **81,3%** están **muy de acuerdo o de acuerdo** con lo cómodo de la infraestructura del servicio, y el **19,7%** está en **desacuerdo o muy en desacuerdo** con esto. De los afiliados que no son profesionales, **77,7%** está satisfecho con esto y el **24,3%**, no lo está.

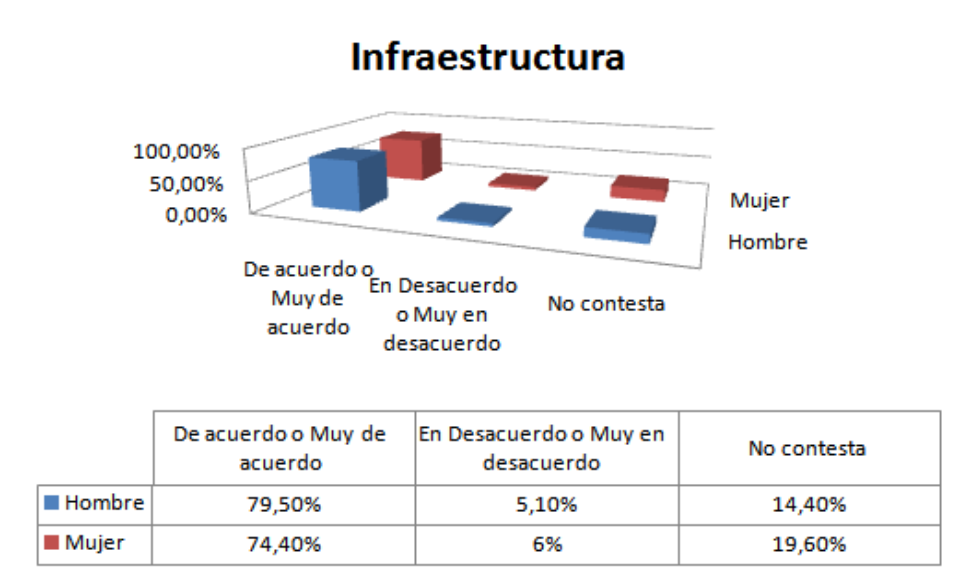
Podemos observar que el apoyo es significativo, la buena percepción que tienen los usuarios sobre la infraestructura del lugar es producto de la remodelación realizada en las instalaciones, sin embargo, es necesario mencionar que los afiliados afirman que aun cuando las innovaciones como el ascensor que cumple la función de acortar el trayecto al cuarto piso del establecimiento, donde se encuentra el servicio, no son suficientes para la completa satisfacción de ellos. Como por ejemplo, cuando el ascensor se encuentra en mantención o en mal estado, ya que deja a los afiliados sin la posibilidad de la comodidad que les brinda esta herramienta, esta situación provoca el descontento de los

usuarios, realizando sugerencias para mejorar este aspecto contantemente.

Aun cuando los porcentajes de apoyo alcanzados en las tres categorías, están entre el 74% y el 82%, es importante destacar que el porcentaje de disconformidad, no es menos importante es necesario asumir, aprender y escuchar estas voces que nos dan las respuestas de cambios posibles para mejorar el servicio.

1.1.b.- Infraestructura: Policlínico

Grafico n°10



Fuente: Elaboración propia, Año: 2016

Según variable de sexo:

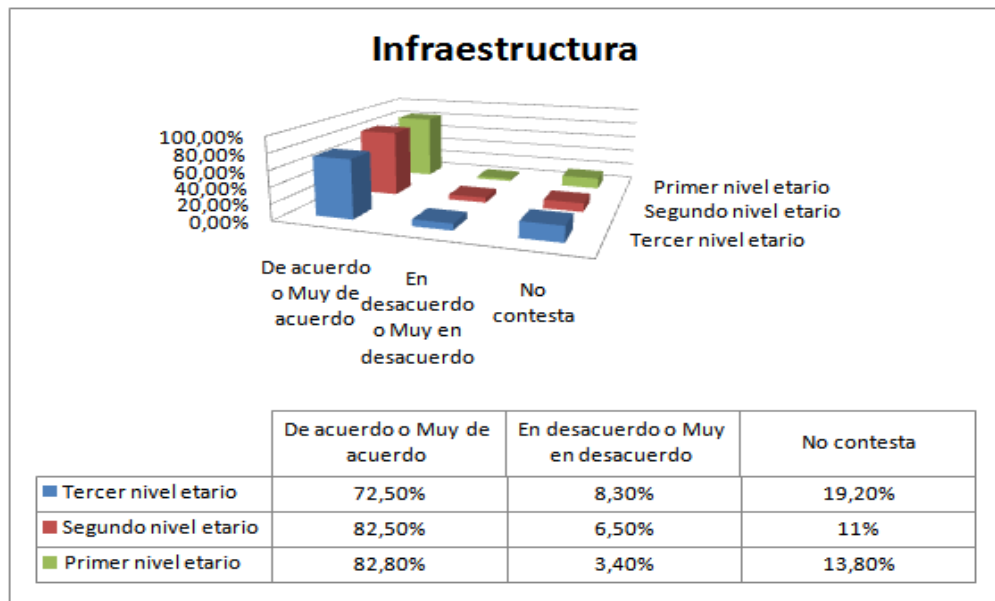
El promedio de las 3 preguntas según esta variable, es la siguiente: **74,4%** de las mujeres encuestadas y un **79,5%** de los hombres encuestados está **muy de acuerdo o de acuerdo** con la comodidad de la infraestructura del servicio del policlínico. y el **6%** de mujeres y el **5,1%** de hombres, está **en desacuerdo o muy en desacuerdo** con lo antes mencionado. Importante de mencionar es que el **19,6%** de mujeres y el **14,4%** de hombres **no contesto** la pregunta, estas personas no

contestaron, dado que no ocupan el Servicio del policlínico, por ser empleados de consultorios o CESFAM municipales o por decisión propia.

De igual modo de hace el recuento de 140 datos válidos, como lo muestra el cuadro anterior.

Según variable edad:

Grafico n°11

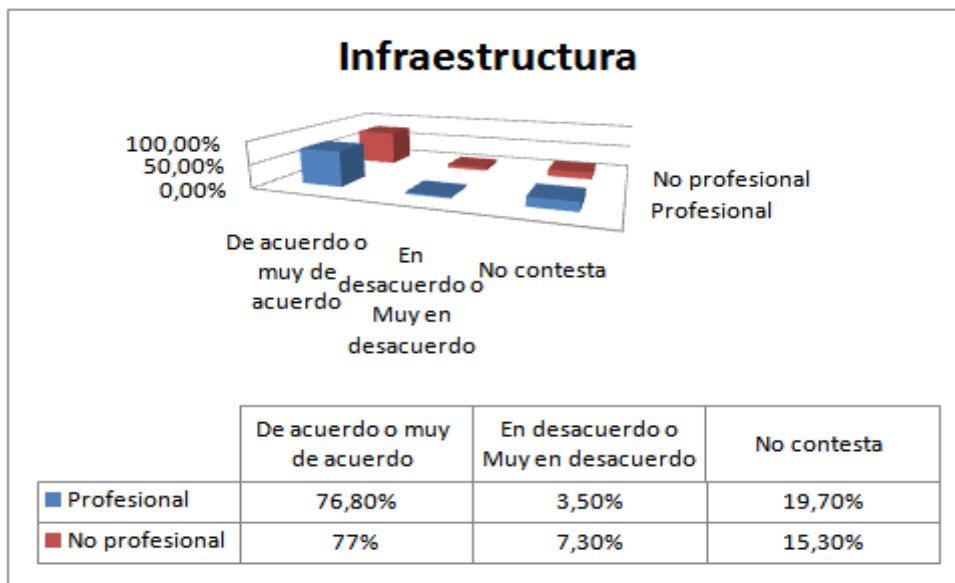


Fuente: Elaboración propia, Año: 2016

El promedio de las preguntas realizadas a los usuarios respecto de la variable de infraestructura, definiendo la comodidad y lo acogedor de la atención del servicio, es la siguiente: en el tercer nivel etario encontramos que el **72,5%** de los afiliados está conforme con la atención que recibe en cuanto a la variable evaluada, esto quiere decir que **está de acuerdo o muy de acuerdo** con esto, el **8,3%** está **en desacuerdo o muy en desacuerdo** con esto, y el **19,2%** **no contesta** la pregunta. En el segundo nivel encontramos que el **82,5%** muestra su apoyo positivo al servicio, mientras que el **6,5%** se encuentra disconforme con algún aspecto de la atención, y el **11%** no contesta las preguntas. En el primer nivel etario, **82,8%** personas están conformes con la infraestructura del servicio, **3,4%** no lo está, y el **13,8%** no contesta.

Según variable profesional/no profesional:

Grafico n°12



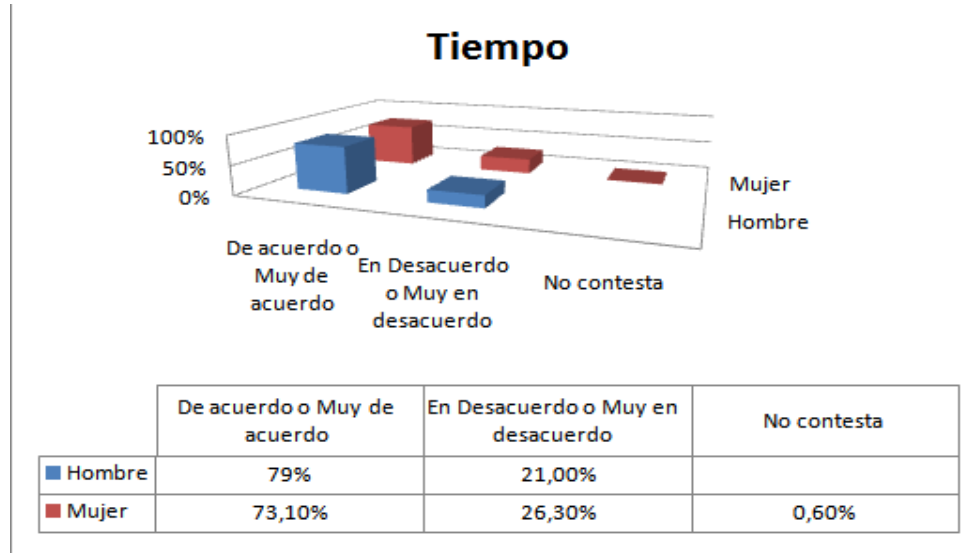
Fuente: *Elaboración propia, Año: 2016*

Respecto de la variable de infraestructura, las personas que entran dentro de la variable de profesionales, el promedio de los porcentajes es el siguiente: **76,8%** está **muy de acuerdo o de acuerdo** con el servicio, a diferencia del **3,5%** que está **muy en desacuerdo o en desacuerdo** con esto, y el **19,7%** **no contesta**. En cuanto a los no profesionales, **77%** de las personas se encuentran conformes al contraria del **7,3%** que no está, y el **15,3%** no contesta estas preguntas.

Cabe destacar que es importante para un servicio de atención primaria, mantener a sus afiliados conformes con los resultados, en esta etapa, se ve un apoyo significativo en las tres categorías sobre el 70% de aprobación, pero mencionaremos también que no todos los funcionarios tienen opiniones de apoyo absoluto, por lo que se observó durante el periodo de recogida de información, los usuarios necesitan de una atención diaria, por diversas razones, y dado que el policlínico no cuenta con personal suficiente para estos requerimientos, algunos se quedan sin atención, es necesario tener personal especializada, que este constantemente en el lugar, para un mejor confort para los beneficiarios.

1.2.a.-Tiempo: Bienestar

Grafico n°13



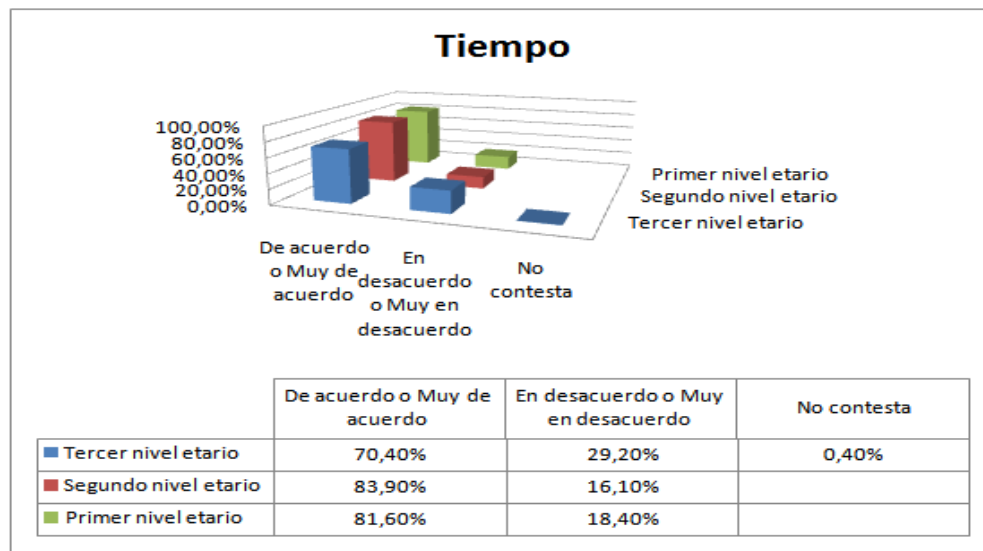
Fuente: *Elaboración propia, Año: 2016*

Según variable de sexo

En el promedio de porcentajes en relación a este punto nos indica que, el **73,1%** de mujeres y el **79%** de hombres encuestados están **de acuerdo o muy de acuerdo** con el tiempo en relación a horarios del servicio, mientras que el **26,3%** de mujeres y el **21%** de hombres están **en desacuerdo o muy en desacuerdo** con esto, y el **0,6%** de mujeres **no contesta** las preguntas relacionadas a esta variable.

Según la variable de edad

Grafico n°14

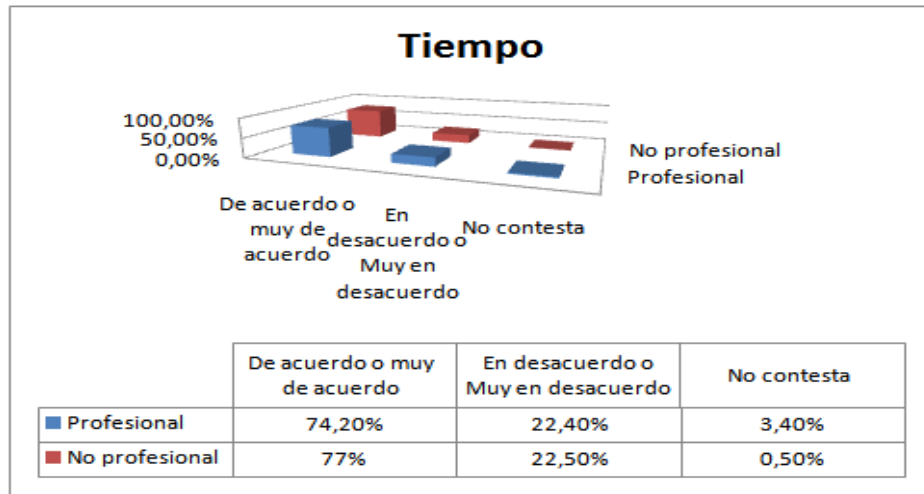


Fuente: Elaboración propia, Año: 2016

En el tercer nivel etario, el **70,4%** de los encuestados está **de acuerdo o muy de acuerdo**, con los tiempos establecidos por el servicio, el **29,2%** está **en desacuerdo o muy en desacuerdo**, y el **0,4%** **no contesta** las preguntas referentes a esta variable. En el segundo nivel etario, el **83,9%** de los usuarios está satisfecho con lo anteriormente mencionado, mientras que el **16,1%** no lo está. En el primer nivel etario, el **81,6%** de las personas está conforme con los tiempos que el servicio dicta para la atención de público, y el **18,4%** se encuentra disconforme con lo anterior

En la variable de Profesional/No profesional

Grafico n°15



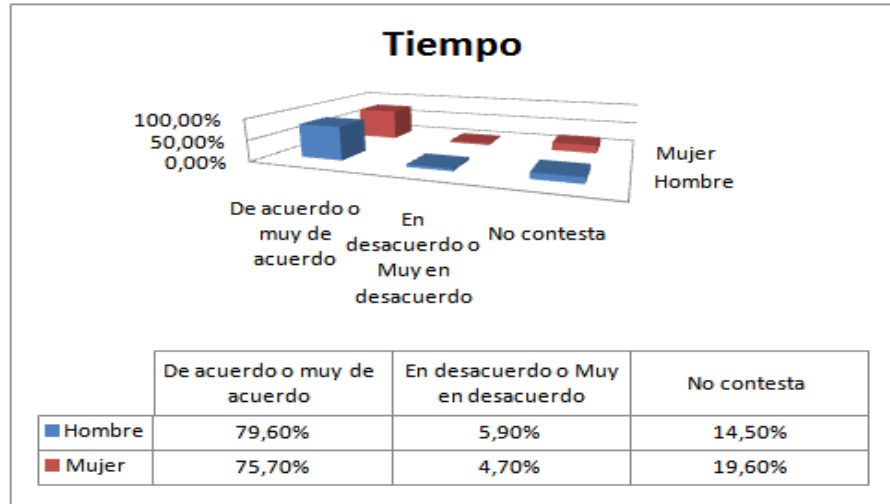
Fuente: Elaboración propia, Año: 2016

De los usuarios que si son profesionales, el **74,2%** está **de acuerdo o muy de acuerdo**, el **22,4%** está **en desacuerdo o muy en desacuerdo** con los tiempos destinados a la atención, y el **3,4%** **no contesta** las preguntas. De los usuarios que no son profesionales, **77%** está satisfecho con todo respecto de esta variable, mientras que el **22,5%** está disconforme con lo anteriormente mencionado, y el **0,5%** no contesta las preguntas relacionadas a este ítem.

Según esta variable, los tiempos de atención si satisfacen la necesidad del usuario dado que el porcentaje de aprobación promedio esta sobre el 70%, pero los mismos beneficiarios afirmar que podría ser un buen cambio, que el servicio de bienestar abriera un poco más temprano, y así ellos no se retrasarían al momento de atender público en general, ya que al ser parte de una municipalidad, todos los días deben atender gente que no necesariamente este ligada a lo anterior. También se presento una propuesta de levantar un puesto pequeño en el primer piso del establecimiento, para la entrega de papeles que puedan ser de utilidad para la asignación de algún beneficio, sin la necesidad de perder esos minutos de tiempo valiosos para y así, también alcanzar una línea de eficiencia en su trabajo en particular.

1.2.b.- Tiempo: Policlínico

Grafico n°16



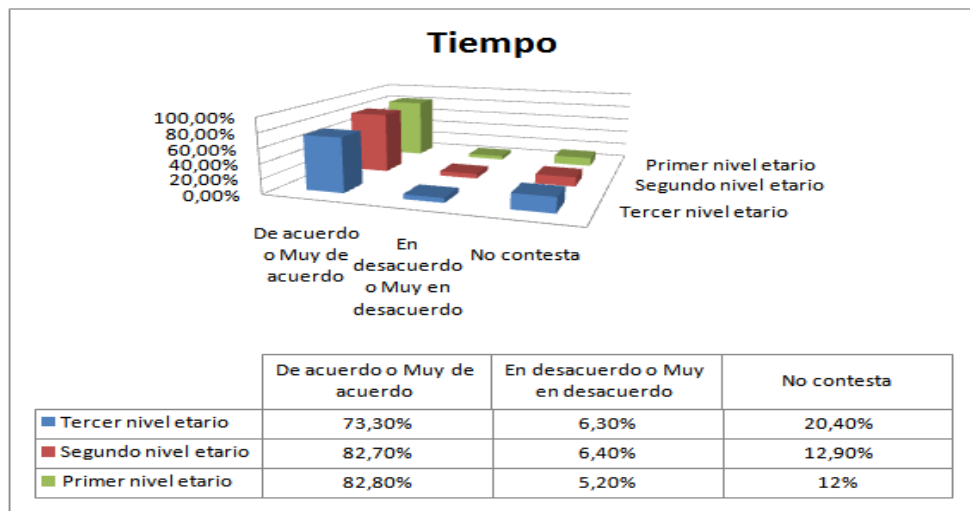
Fuente: *Elaboración propia, Año: 2016*

Según variable de sexo

Según el promedio obtenido de las preguntas en relación a la variable descrita, el **75,7%** de mujeres y el **79,6%** de hombres está **de acuerdo o muy de acuerdo** con el tiempo establecido por el servicio, en cuanto al **4,7%** de mujeres y el **5,9%** de hombres están **en desacuerdo o muy en desacuerdo** con lo anterior, además el **19,6%** de mujeres y el **14,5%** de los hombres **no contestaron** las preguntas dirigidas a esta variable.

Según variable de edad

Grafico n°17

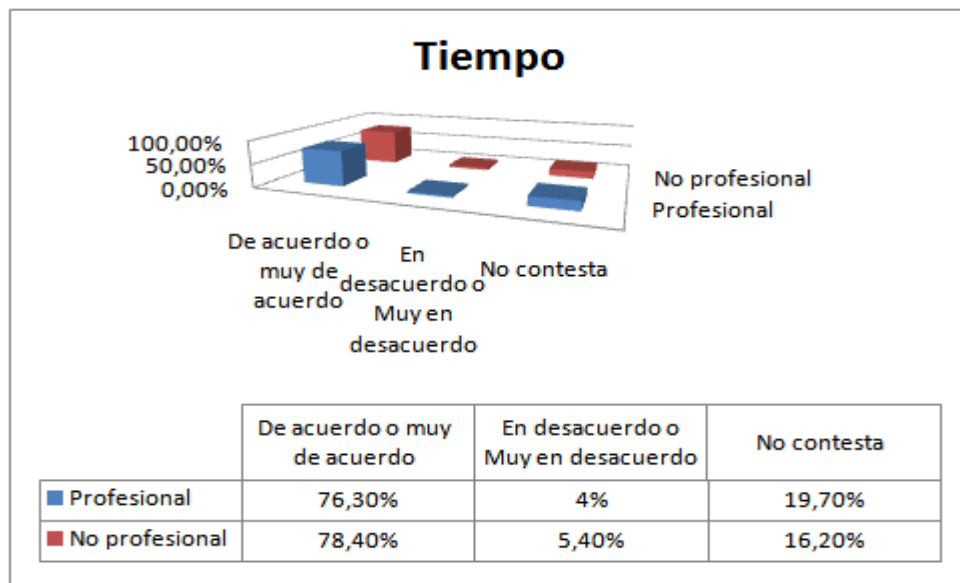


Fuente: *Elaboración propia, Año: 2016*

En el tercer nivel etario, el **73,3%** de los usuarios encuestados está **de acuerdo o muy de acuerdo** con las preguntas relacionadas a esta variable, el **6,3%** está **en desacuerdo o muy en desacuerdo** y el **20,4%** no respondieron estos ítems. En el segundo nivel etario, el **82,7%** de los afiliados está de acuerdo o muy de acuerdo con lo anterior, mientras que el **6,4%** se encuentra en desacuerdo con ello, y el **12,9% no contesta**. En el primer nivel etario, el **82,8%** está satisfecho con el tiempo referido en horarios, u otros, y el **5,2%** no lo está, y el **12%** no contestas preguntas

Según variable Profesional/No profesional

Grafico n°18



Fuente: Elaboración propia, Año: 2016

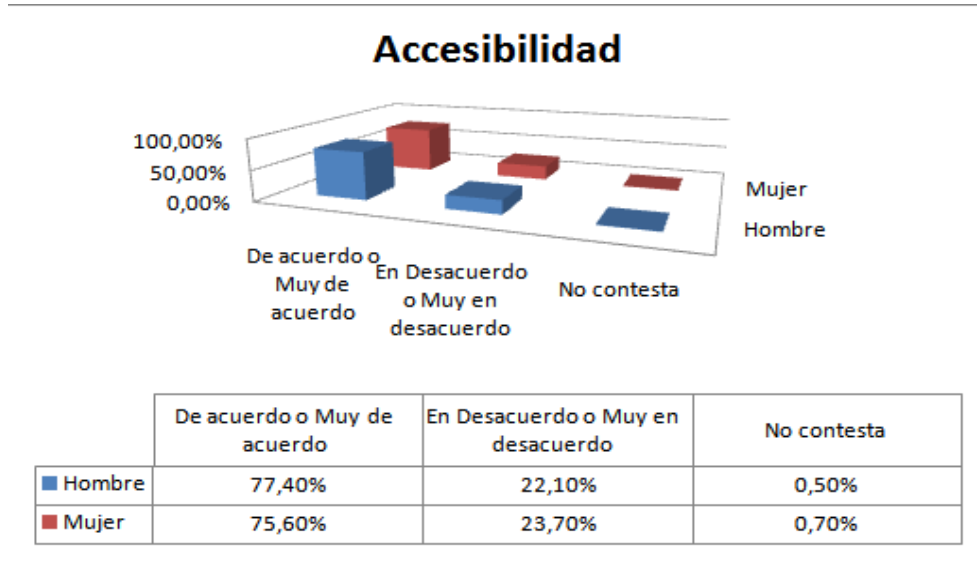
De los afiliados encuestados que son profesionales, el **76,3%** está **de acuerdo o muy de acuerdo** con lo establecido en las preguntas referentes a la variable antes mencionada, el **4%** se encuentra **en desacuerdo o muy en desacuerdo** y el **19,7%** **no contesta**. De los afiliados que no son profesionales, encontramos que el **78,4%** está satisfecho con lo anterior, mientras que el **5,4%** no lo está, y el **16,2%** no contesta.

La atención que brinda el policlínico en cuanto a tiempo u horario, tiene un apoyo considerable, considerando que los usuarios piden con urgencia más profesionales del área salud, para su mejor confort.

Los porcentajes de aprobación están entre el 70% al 80% y mas, quiere decir que las personas no están en disconformidad con el horario en que se mantiene el policlínico abierto y funcionando, su mayor problema es cuando este no cuenta con personal necesario para la atención de estos. Se considera imperativo regular este tema.

1.3.a.- Accesibilidad: Bienestar

Grafico n°19



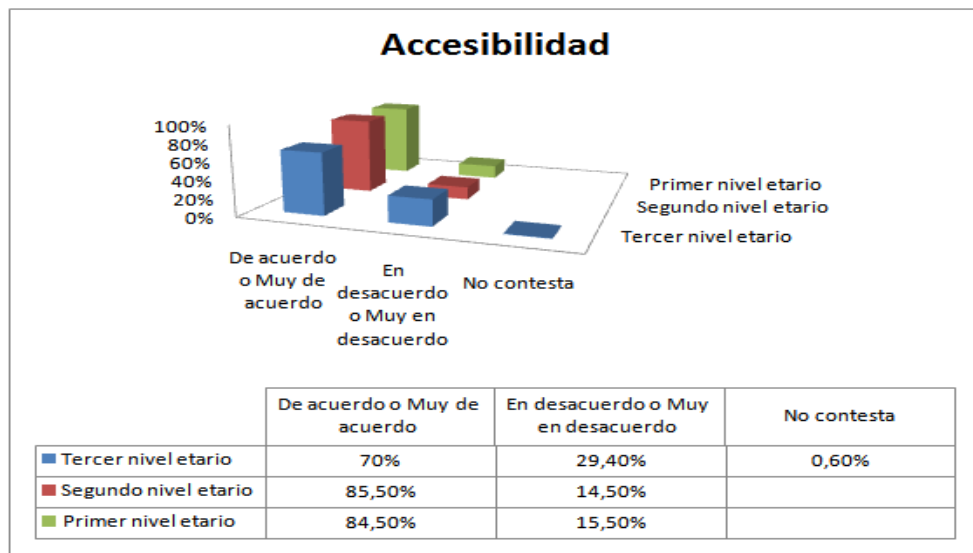
Fuente: Elaboración propia, Año: 2016

En la variable de sexo

En promedio respecto a esta variable observamos que, el **75,6%** de las mujeres y **77,4%** de hombres encuestados, **están de acuerdo o muy de acuerdo** con que la accesibilidad del servicio es apropiada, mientras que el **23,7%** de mujeres y el **22,1%** de hombres están en **desacuerdo o muy en desacuerdo** con esto. Es necesario mencionar que **0,7%** de mujeres y el **0,5%** de hombres **no contestaron** las preguntas relacionadas con esta variable.

En la variable de edad

Grafico n°20

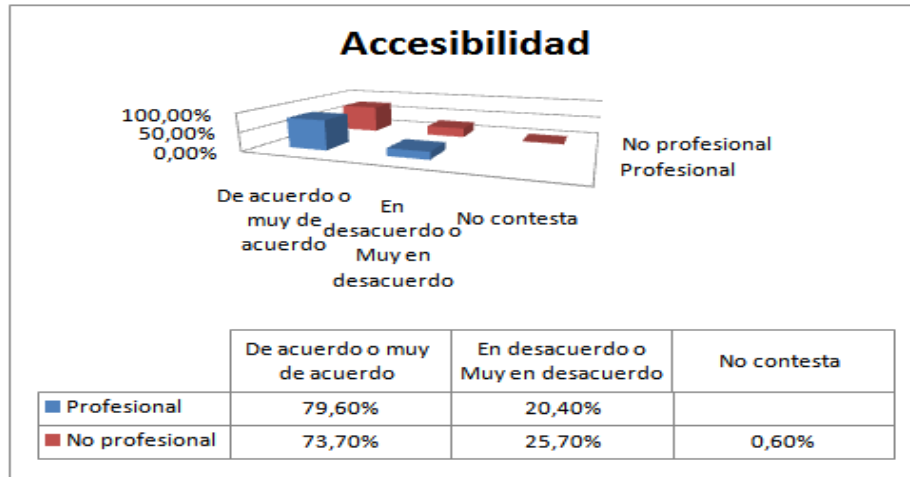


Fuente: *Elaboración propia, Año: 2016*

En el tercer nivel etario, **70%** de los usuarios **está de acuerdo o muy de acuerdo** con la accesibilidad del servicio, y el **29,4%** está **en desacuerdo o muy en desacuerdo** con ello, mencionamos también que el **0,6%** no respondió estas preguntas. En el segundo nivel etario, el **85,5%** está conforme con el acceso del servicio, en cuanto al **14,5%** no lo está. En el primer nivel etario, el **84,5%** está satisfecho con la accesibilidad presentada por el servicio, y el **15,5%** no opina lo mismo, más bien se encuentra disconforme.

Según variable de Profesional/No profesional

Grafico n°21



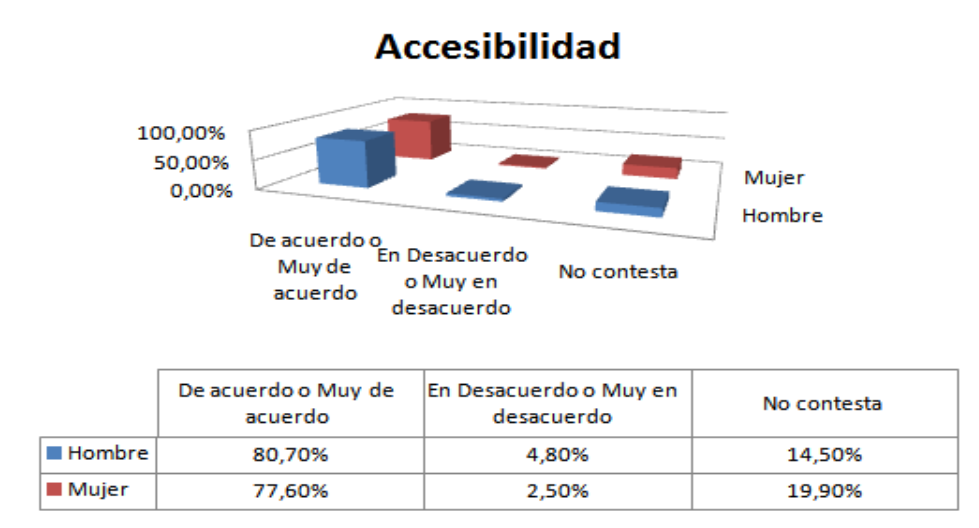
Fuente: Elaboración propia, Año: 2016

De los afiliados que si son profesionales, el **79,6%** está **de acuerdo o muy de acuerdo**, con la concerniente a la variable evaluada y el **20,4%** está **en desacuerdo o muy en desacuerdo** con ello. Y de los afiliados que no son profesionales, el **73,7%** está conforme con lo anteriormente mencionado y el **25,7%** no lo está. Es importante destacar que el **0,6%** **no contesta** estas preguntas.

Según este punto en particular la accesibilidad al servicio de bienestar esta en conformidad con las peticiones de los usuarios, ya que cuenta con un 70% de aprobación o más, sin embargo, este punto en particular requiere de estudio, ya que es un punto fundamental en conjunto con la infraestructura del lugar, la accesibilidad se vuelve un punto en concordia, cuando el ascensor esta en mal estado o en mantención, lo que a la vez afecta a la variable de infraestructura entre otros.

1.3.b.- Accesibilidad: Policlínico

Grafico n°22



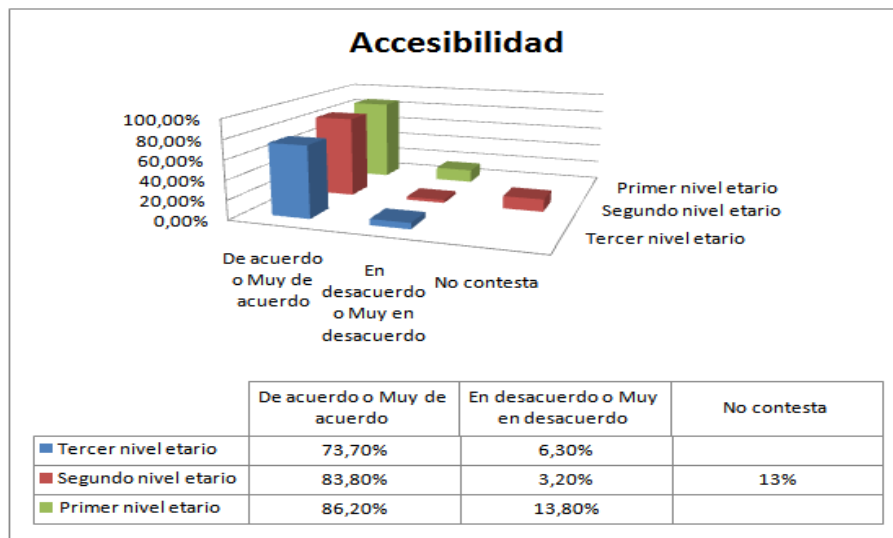
Fuente: Elaboración propia, Año: 2016

Según la variable de sexo

Respecto al promedio de acuerdo a las preguntas realizadas, el **77,6%** de mujeres y **80,7%** de hombres encuestados están **de acuerdo o muy de acuerdo**, con la accesibilidad que el servicio brinda, mientras que el **2,5%** de mujeres y el **4,8%** de hombres están **en desacuerdo o muy en desacuerdo** con esto. Mencionaremos también que el **19,9%** de mujeres y el **14,5%** de hombres **no contestaron** estos ítems.

Según la variable de edad

Grafico n°23

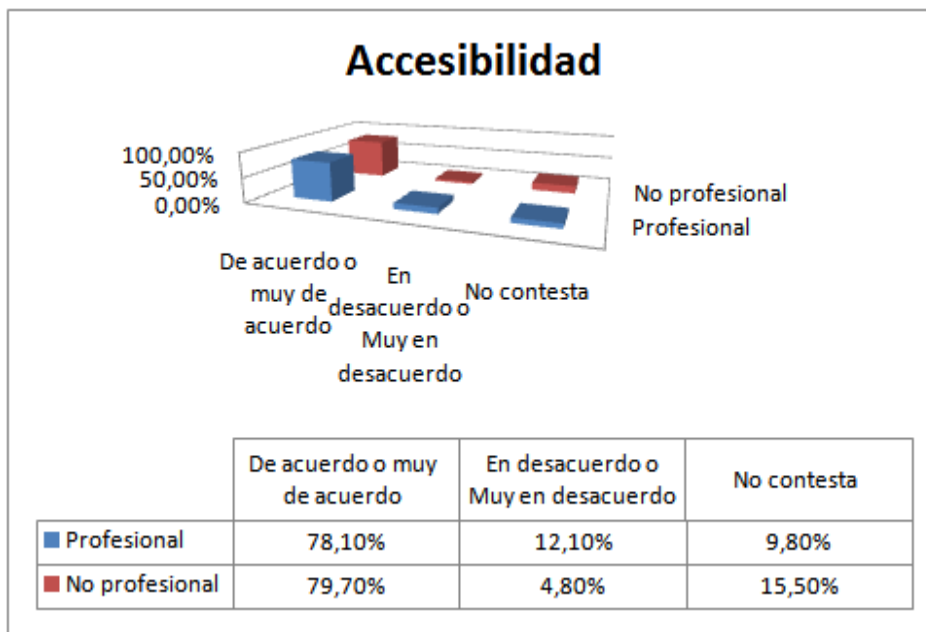


Fuente: *Elaboración propia, Año: 2016*

El tercer nivel etario, **73,7%** de las personas está **Muy de acuerdo o De acuerdo**, **6,3%** de las personas está en **Desacuerdo o Muy en desacuerdo**, y **20%** de las personas **No contestan** la pregunta. En el segundo nivel etario, el **83,8%** de los usuarios está satisfecho con la accesibilidad del servicio, **3,2%** de persona está en disconformes con lo mencionado recientemente y **13%** de las personas No contesta. En el primer nivel etario, **86,2%** de las personas encuestadas están en conformidad con lo anterior y **13,8%** de las personas No contestan.

Según la variable Profesional/No profesional

Grafico n°24



Fuente: *Elaboración propia, Año: 2016*

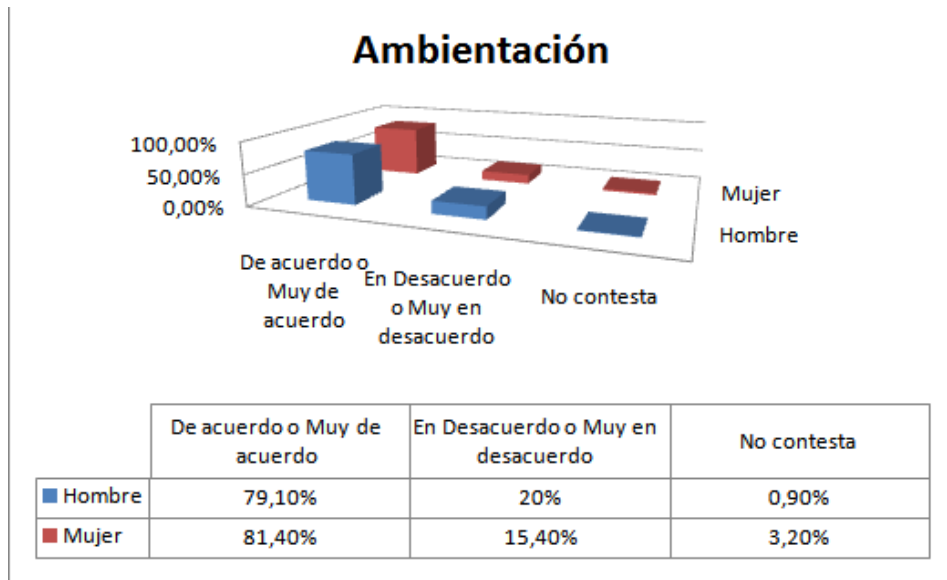
De los afiliados que si son profesionales, **78,1%** está **de acuerdo o muy de acuerdo** con la accesibilidad del servicio y el **12,1%** está **en desacuerdo o muy en desacuerdo**, también el **9,8%** **no contesto** estas preguntas.

De los afiliados que no son profesionales, el **79,7%** está conforme con el acceso del servicio, y el **4,8%** no lo está, mencionaremos también que el **15,5%** no contesto las preguntas relacionadas a esta variable.

La accesibilidad en el policlínico no es un problema, dado que se encuentra en el primer piso del establecimiento y es de fácil ubicación, eso se muestra en los porcentajes de aprobación que están sobre el 75% en promedio, los beneficiarios encuentran que es de suma ayuda que el policlínico este ubicado en un sector de fácil movilidad y acceso.

1.4.a.- Ambientación: Bienestar

Grafico n°25



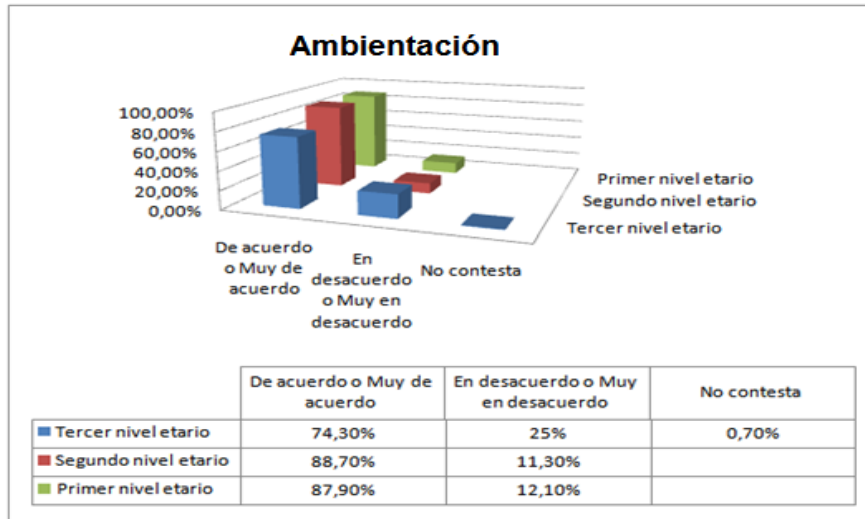
Fuente: Elaboración propia, Año: 2016

Según variable de sexo

El promedio de las preguntas realizadas según esta variable, explica que el **81,4%** de mujeres y un **79,1%** de hombres está **de acuerdo o muy de acuerdo**, con la ambientación del servicio, y el **15,4%** de mujeres y el **20%** de los hombres están **en desacuerdo o muy en desacuerdo** con esto. Destacamos que el **3,2%** de mujeres y el **0,9%** hombres **no contestaron** las preguntas relacionadas con este ítem.

Según variable de edad

Grafico n°26

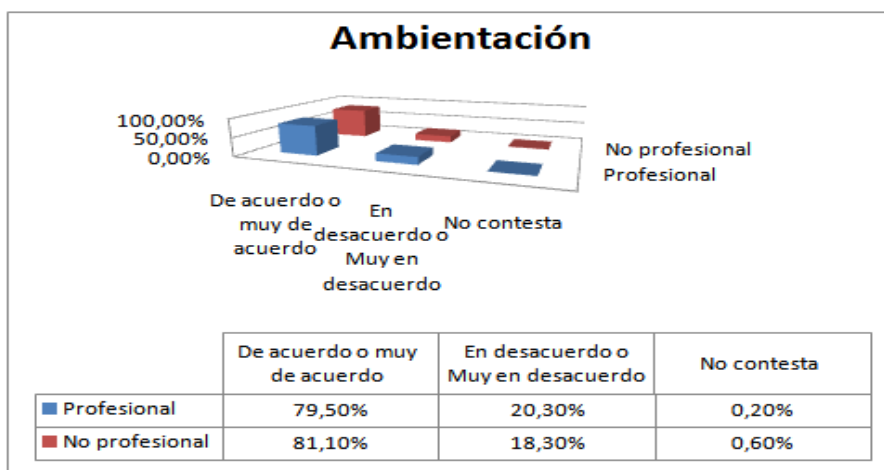


Fuente: Elaboración propia, Año: 2016

En el tercer nivel etario, el **74,3%** está **de acuerdo o muy de acuerdo** con la ambientación del servicio, mientras que el **25%** está **en desacuerdo o muy en desacuerdo** con esto y el **0,7%** **no contesta** las preguntas de los ítems. En el segundo nivel etario, el **88,7%** está satisfecho con la ambientación del servicio, y el **11,3%** no lo está. En el primer nivel etario, el **87,9%** está conforme con la ambientación antes mencionada, en cuanto al **12,1%** está en disconformidad con ello.

Según variable Profesional/No profesional

Grafico n°27



Fuente: Elaboración propia, Año: 2016

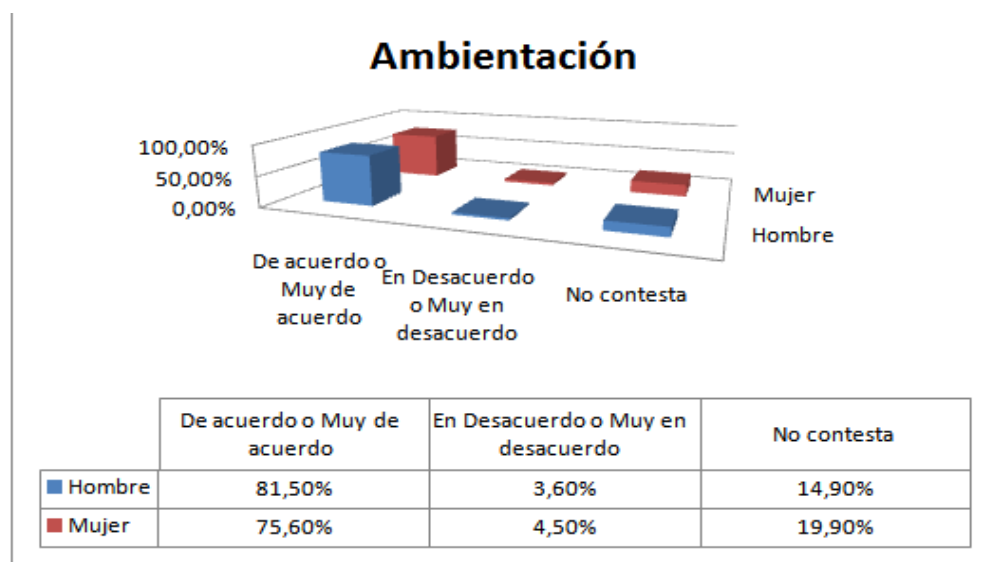
De las personas que si son profesionales, **79,5%** está **de acuerdo o muy de acuerdo** con la ambientación del servicio, mientras que el **20,3%** está **en desacuerdo o muy en desacuerdo** con esto y el **0,2%** **no contesto** las preguntas.

De las personas que no son profesionales, el **81,1%** muestra su apoyo positivamente a la ambientación del servicio, en cuanto al **18,3%** no lo está, y el **0,6%** no contesto estos ítems de la encuesta.

Según esta variable los usuario muestran un grado de satisfacción favorable, ya que cuanta con más del 70% de aprobación, sin embargo este punto en particular está ligado al de infraestructura y a variables de proceso como la confiabilidad, dado que es importante que la ambientación del lugar no tenga reparos, que el usuario se pueda sentir en confianza de decir y expresar lo que quiere, sin pensar que lo estarán mirando, observando cuando haga una petición que pueda resultar un tanto engorrosas.

1.4.b.- Ambientación: Policlínico

Grafico n°28



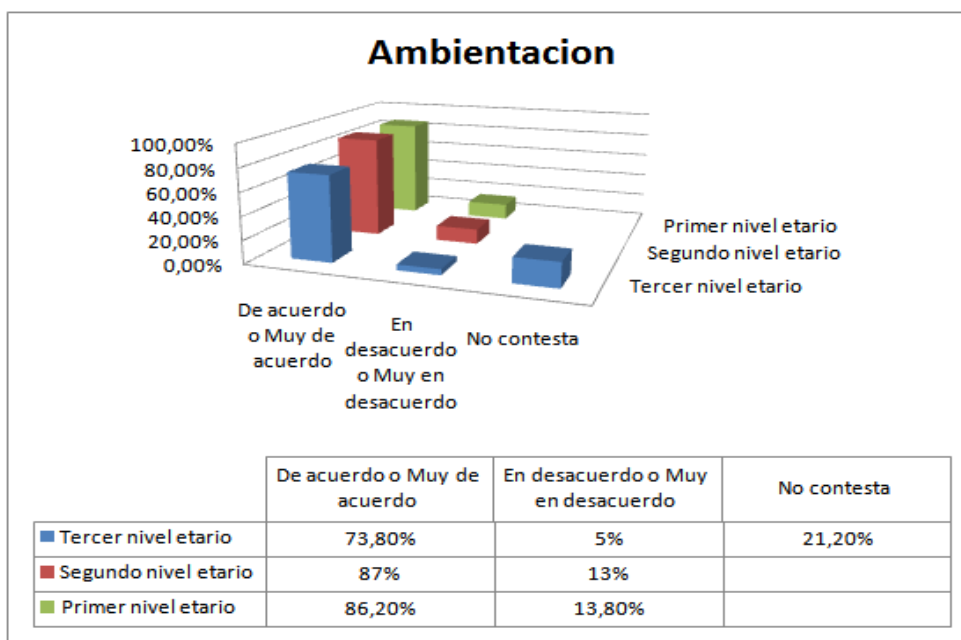
Fuente: *Elaboración propia, Año: 2016*

Según variable de sexo

75,6% de mujeres y el 81,5% de los hombres encuestados está **de acuerdo o muy de acuerdo** con la ambientación del servicio, diferente es el 4,5% de mujeres y el 3,6% de hombres está **en desacuerdo o muy en desacuerdo** con ello. Y el 19,9% de mujeres y el 14,9% de hombres encuestados **no contestan** estas preguntas.

Según variable de edad

Grafico n°29

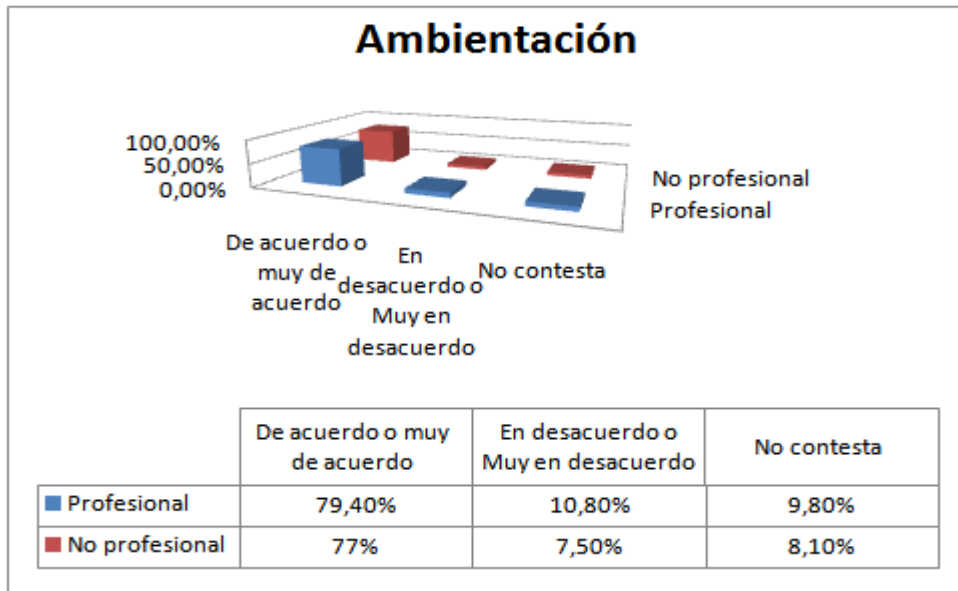


Fuente: Elaboración propia, Año: 2016

En el tercer nivel etario, el **73,8%** está **de acuerdo o muy de acuerdo** con la ambientación del servicio, en cuanto al **5%** que está **en desacuerdo o muy en desacuerdo** con lo anterior y el **21,2%** no contesta las preguntas. En el segundo nivel etario encontramos un apoyo positivo singular de un **87%** de aprobación, y solo el **13%** no contesta estos ítems. En el primer nivel etario, de igual forma, el **86,2%** se encuentra satisfecho con la ambientación del servicio, mientras que el **13,8%** no contesta.

Según variable de Profesional/No profesional

Grafico n°30



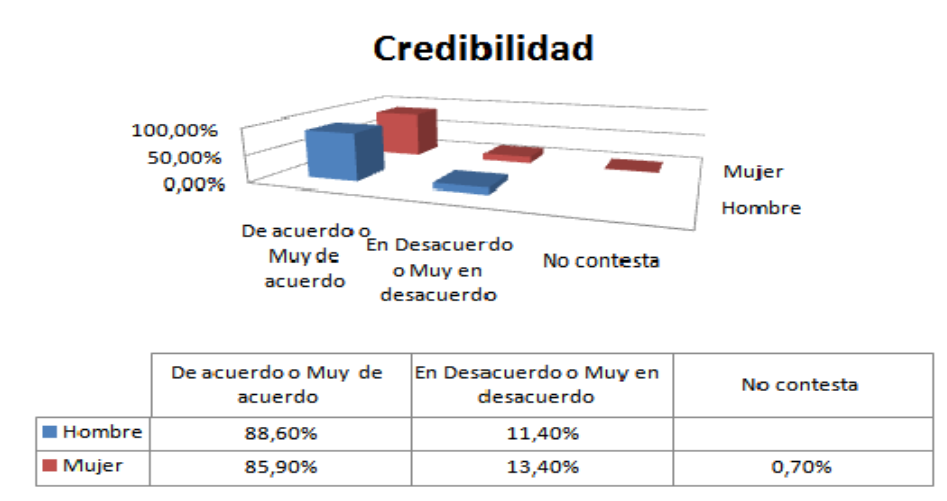
De los usuarios que si son profesionales, el **79,4%** está **de acuerdo o muy de acuerdo** con la manera en que está ambientado el servicio de policlínico, mientras que el **10,8%** se encuentra **en desacuerdo o muy en desacuerdo** con esto. Y el **9,8%** **no contesto** las preguntas. Y de los usuarios que no son profesionales, el **77%** está satisfecho con lo relacionado a la variable anteriormente mencionada y el **7,5%** no lo está. Destacamos que el **8,1%** no contesto las preguntas.

La ambientación en el policlínico medico, no tiene muchos reparos, es muy parecida a cualquier consultorio o centro médico privado, más del 75% de aprobación en las 3 categorías de usuarios, es más que suficiente. Esto se debe a que es un recinto casi nuevo, tiene un poco mas de 5 años de uso y su forma de operar es la misma, cuenta con consulta privada y aposentos para la espera en forma cómoda y los mismos usuarios son los que dan fe de aquello.

2.-Variables procesuales

2.1.a.- Credibilidad: Bienestar

Grafico n°31



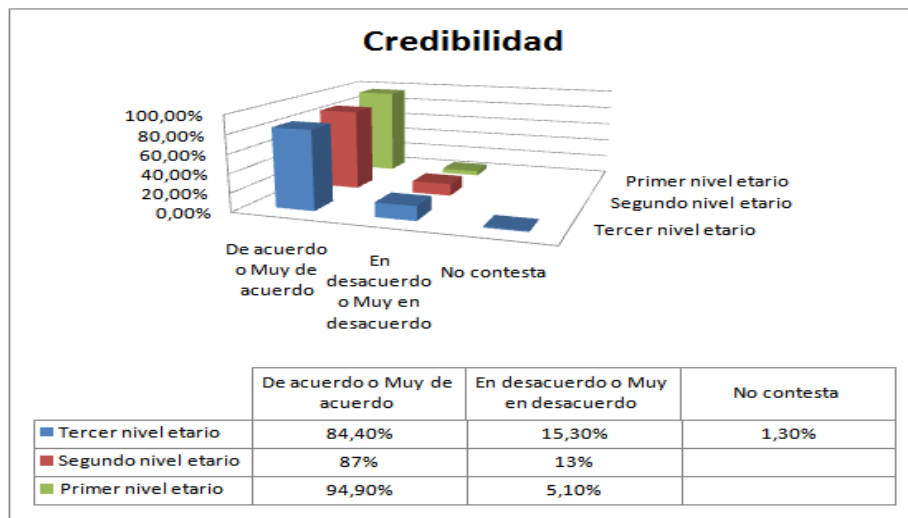
Fuente: *Elaboración propia, Año: 2016*

Según variable de sexo

En esta etapa, estaremos enfocados en las variables de procesos, la primera pregunta está dirigida hacia la credibilidad, si el personal cumple o no con las responsabilidades y funciones negociadas, según género **85,9%** de mujeres y **88,6%** de hombres, están **De acuerdo o Muy de acuerdo**, el **13,4%** de mujeres y **11,4%** de hombres están **Muy en desacuerdo o en desacuerdo** y **0,7%** mujer **No contesta** la pregunta.

Según variable de edad

Grafico n°32

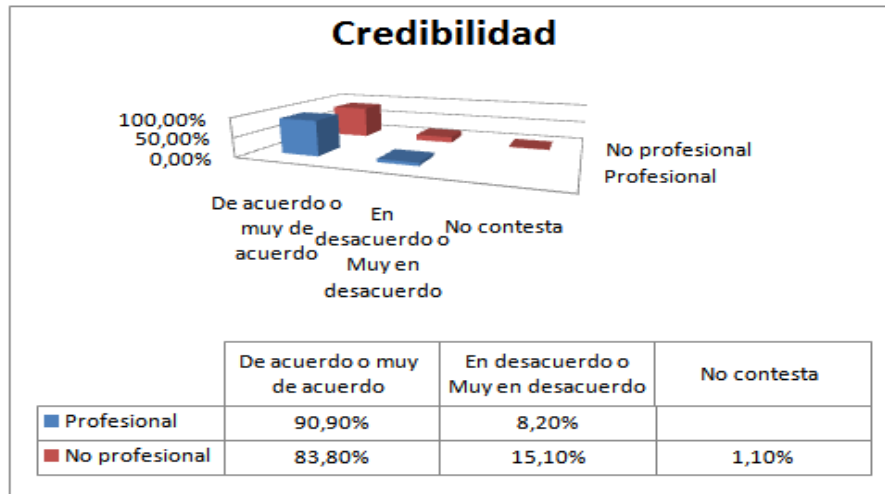


Fuente: *Elaboración propia, Año: 2016*

En el tercer nivel etario, **84,4%** de los afiliados encuestados está **muy de acuerdo o de acuerdo** con la credibilidad en el servicio, mientras que un **15,3%** se encuentra **muy en desacuerdo o en desacuerdo**, y el **1,3%** no contesta este ítem. El segundo nivel etario, muestra un **87%** de aprobación, mientras que el **13%** no lo está, por diversos motivos. Y en el primer nivel etario, **94,9%** está conforme con la atención del servicio en cuanto a la variable presentada, y el **5,1%** no se siente satisfecho con ello.

Según variable de profesional/no profesional

Grafico n°33



Fuente: *Elaboración propia, Año: 2016*

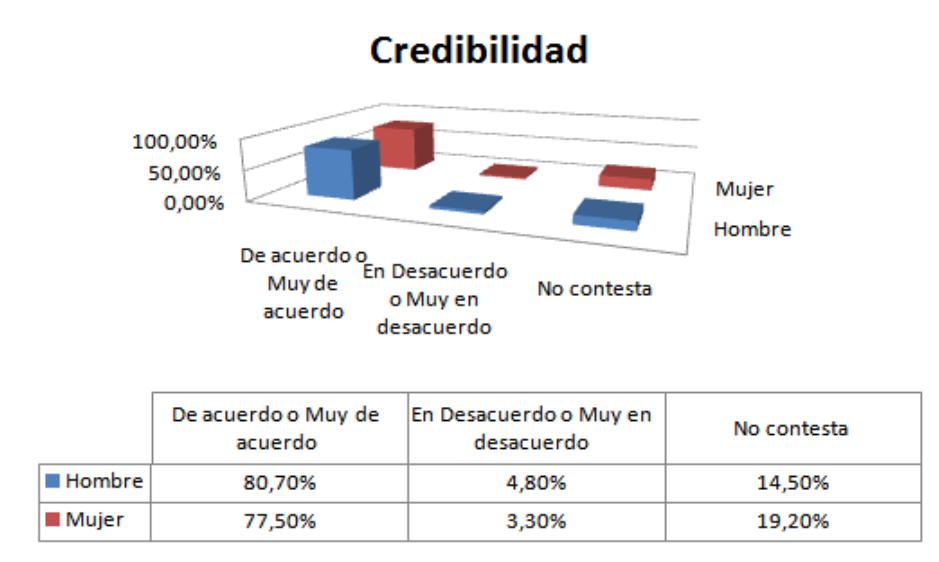
Del promedio de las preguntas realizadas a este ítem, podemos mencionar que el **90,9%** de los afiliados que son profesionales están **de acuerdo o muy de acuerdo**, con la credibilidad en la atención del servicio, y el **8,2%** esta **desacuerdo o muy en desacuerdo**. Y los usuarios que no son profesionales el **83,8%** están enderezados con la atención recibida, en cuanto al **15,1%** no lo está y el **1,1%** no contesta estas preguntas correspondientes a la variable ya establecida.

Esta es una de las variables más importantes a la hora de la atención al usuario y su satisfacción dado que si esta decae, decae el servicio y la calidad con él. Sin embargo podemos observar que los porcentajes de credibilidad en el servicio de bienestar son bastante altos sobre el 70% y en algunas categorías alcanzando el 90% de aprobación.

Esto quiere decir que es un servicio que si es de confianza para los usuarios.

2.1.b.-Credibilidad: Policlínico

Grafico n°34



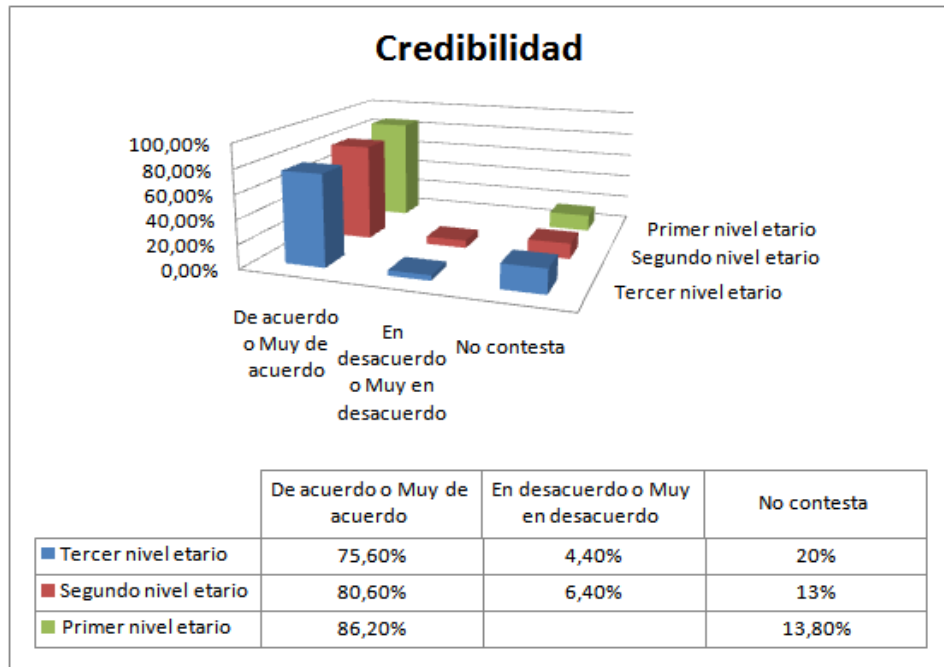
Fuente: Elaboración propia, Año: 2016

Según variable de sexo

Según lo observado durante la aplicación de las preguntas respecto a la variable, el **77,5%** de mujeres y **80,7%** de hombres está de **acuerdo o muy de acuerdo**, **3,3%** de mujeres y **4,8%** de hombres está en **desacuerdo o muy en desacuerdo** y el **19,2%** de mujeres y el **14,5%** de hombres **no contestaron** las preguntas realizadas con este ítem.

Según variable de edad

Grafico n°35

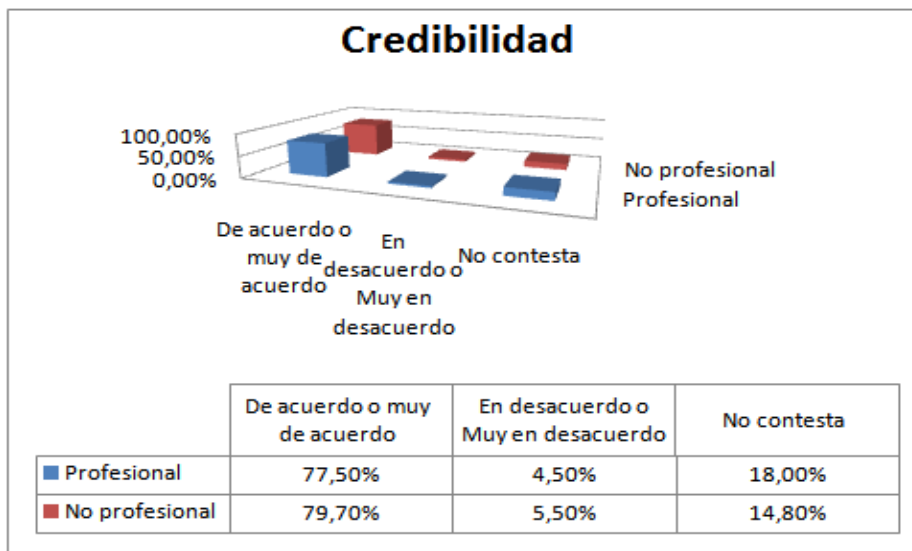


Fuente: Elaboración propia, Año: 2016

En el tercer nivel etario, **75,6%** está **de acuerdo o muy de acuerdo**, y el **4,4%** está **en desacuerdo o muy en desacuerdo**, y el **20%** **no contesta**. En el segundo nivel etario, **80,6%** está conforme y el **6,4%** no lo está y el **13%** no contesta. En el primer nivel etario, el **86,2%** está satisfecho y el **13,8%** no contesta.

Según variable de profesional no profesional

Grafico n°36



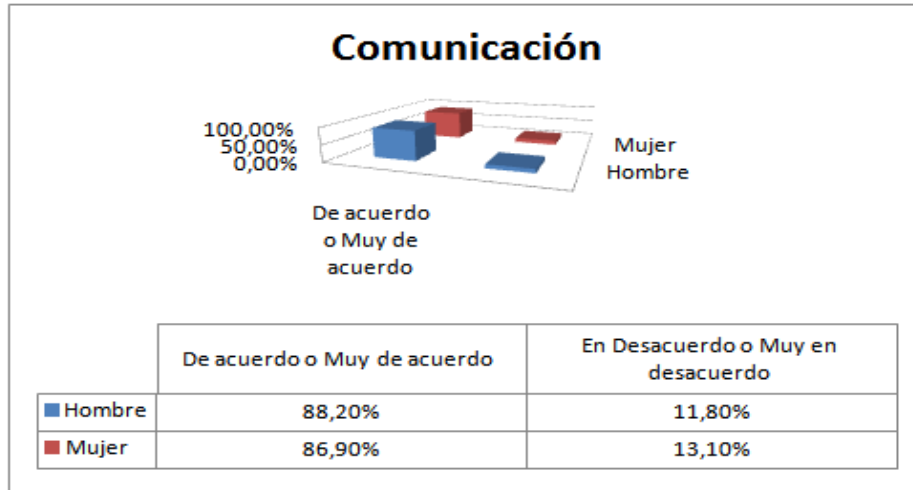
Fuente: *Elaboración propia, Año: 2016*

De los usuarios que si son profesionales, **77,5%** está **de acuerdo o muy de acuerdo** con la credibilidad en el servicio, el **4,5%** no lo está, y el **18%** no contesta. Y el promedio de los afiliados que no son profesionales está dividido en que **79,7%** está de satisfecho, **5,5%** está **en desacuerdo o muy en desacuerdo**, y el **14,8%** **no contesto** las preguntas según estas variables.

Como se puede observar el policlínico también es un lugar creíble para los usuarios, y lo demuestran el mas del 70% de aprobación de las tres categorías usadas, para la medición. Es importante destacar que el servicio tiene un gran nivel de apoyo en todos los sentidos.

2.2.a.-Comunicación: Bienestar

Grafico n°37



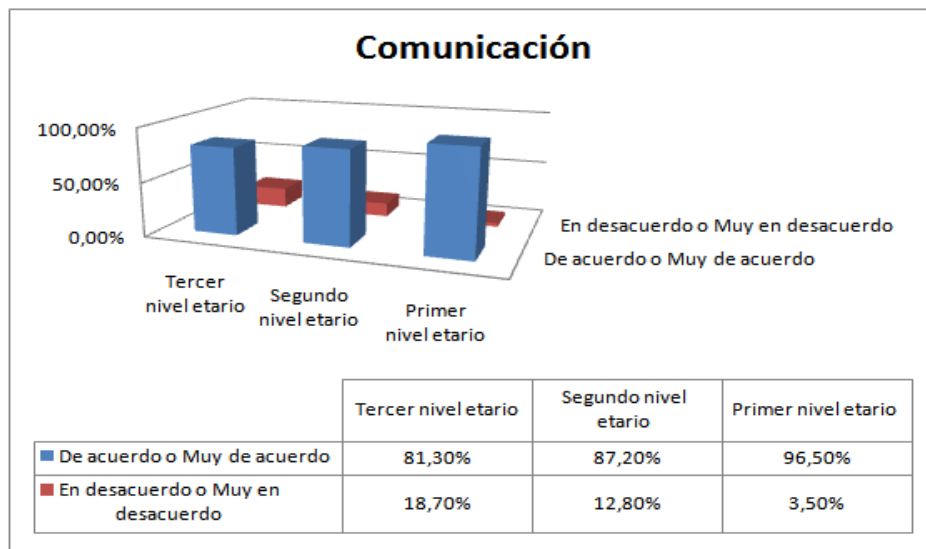
Fuente: *Elaboración propia, Año: 2016*

Según variable de sexo

Del promedio de preguntas relacionadas con la variable de comunicación, el **86,9%** de mujeres encuestadas y el **88,2%** de hombres, está de **acuerdo o muy de acuerdo** con lo referente a esto y el **13,1%** mujeres y el **11,8%** de hombres, está **en desacuerdo o muy en desacuerdo** con ello.

Según variable de edad

Grafico n°38

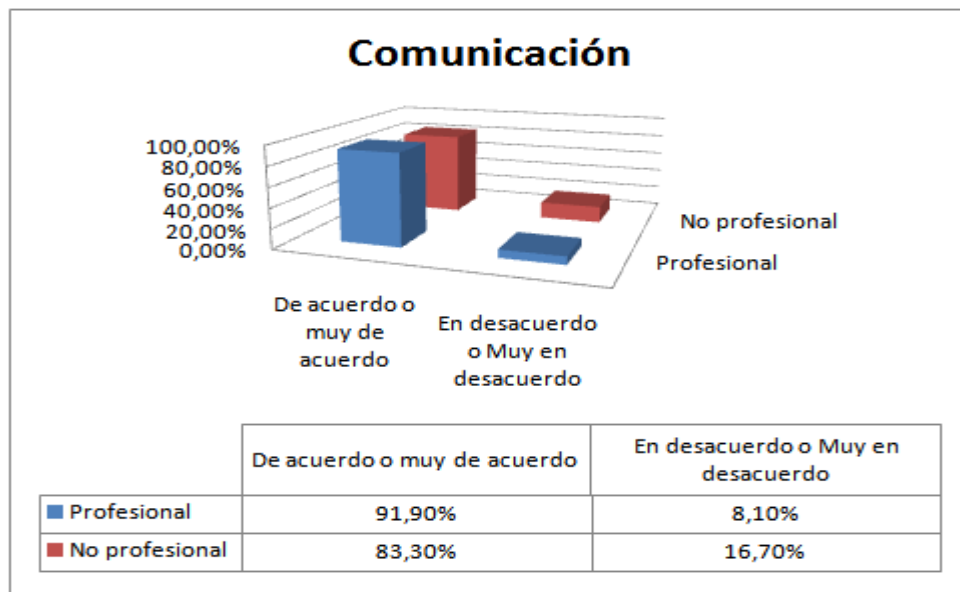


Fuente: Elaboración propia, Año: 2016

En el tercer nivel etario, el **81,3%** está **de acuerdo o muy de acuerdo** con que la comunicación del servicio es clara y precisa, mientras que el **18,7%** está **en desacuerdo o muy en desacuerdo** con esto. En el segundo nivel etario, el **87,2%** está satisfecho con lo mencionado anteriormente, pero el **12,8%** está disconforme con ello. En el primer nivel etario encontramos que el **96,5%** está conforme con lo anterior y que el **3,5%** no lo está.

Según variable Profesional/No profesional

Grafico n°39



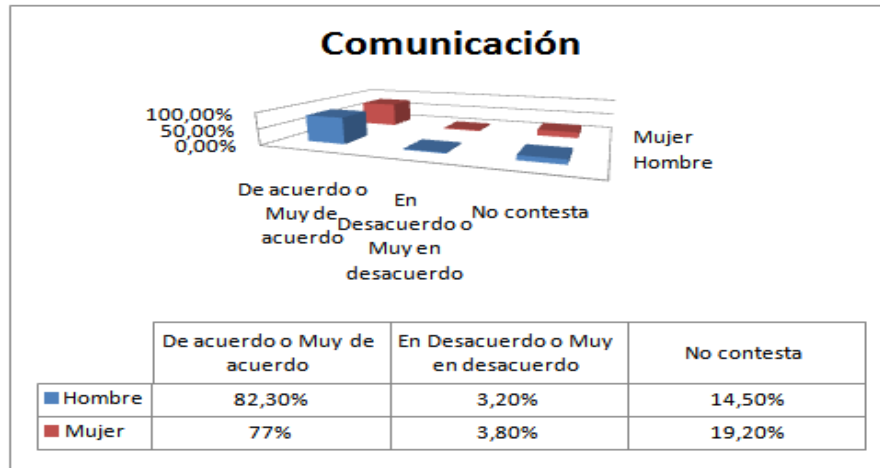
Fuente: *Elaboración propia, Año: 2016*

De los afiliados que son profesionales el **91,9%** de los encuestados está **de acuerdo o muy de acuerdo**, con lo relacionado a la comunicación en el servicio, y el **8,1%** está **en desacuerdo o muy en desacuerdo**. De los afiliados que no son profesionales, el **83,3%** se encuentra conforme con la comunicación que entrega el servicio, mientras que el **16,7%** está disconforme con algún punto sobre la variable.

La comunicación es un tema muy importante a la hora de atender público dado que sin una línea de comunicación, no hay entendimiento entre las partes, al parecer esto no traería problemas al servicio dado que cuenta con más de un 70% de aprobación hasta un 80% y 90% en algunas categorías.

2.2.b.-Comunicación: Policlínico

Grafico n°40



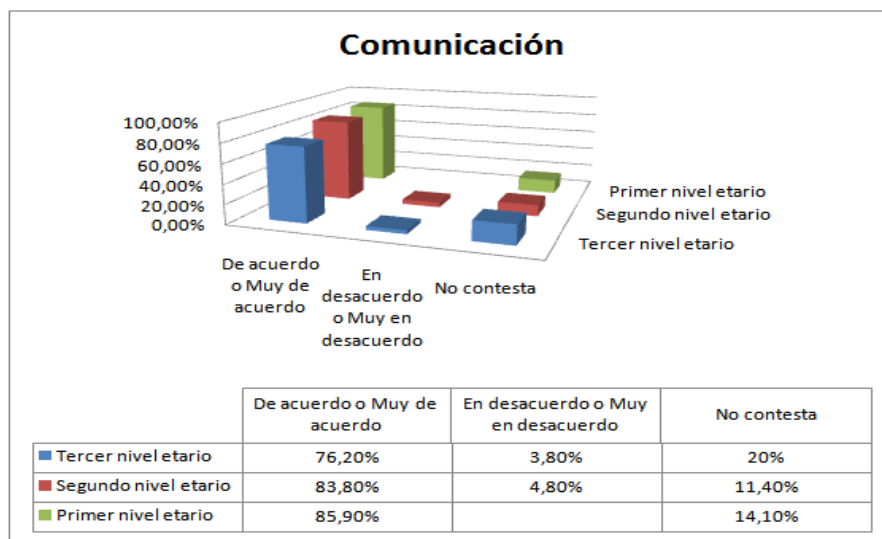
Fuente: Elaboración propia, Año: 2016

Según variable de sexo

En promedio de porcentajes encontramos que el **77%** de mujeres encuestadas y el **82,3%** de hombres encuestados está **de acuerdo o muy de acuerdo**, mientras que el **3,8%** de mujeres y el **3,2%** de hombres está **en desacuerdo o muy en desacuerdo** con las preguntas relacionadas con la variable de comunicación, y el **19,2%** de mujeres y el **14,5%** de hombres **no contestaron** estos ítems.

Según variable de edad

Grafico n°41

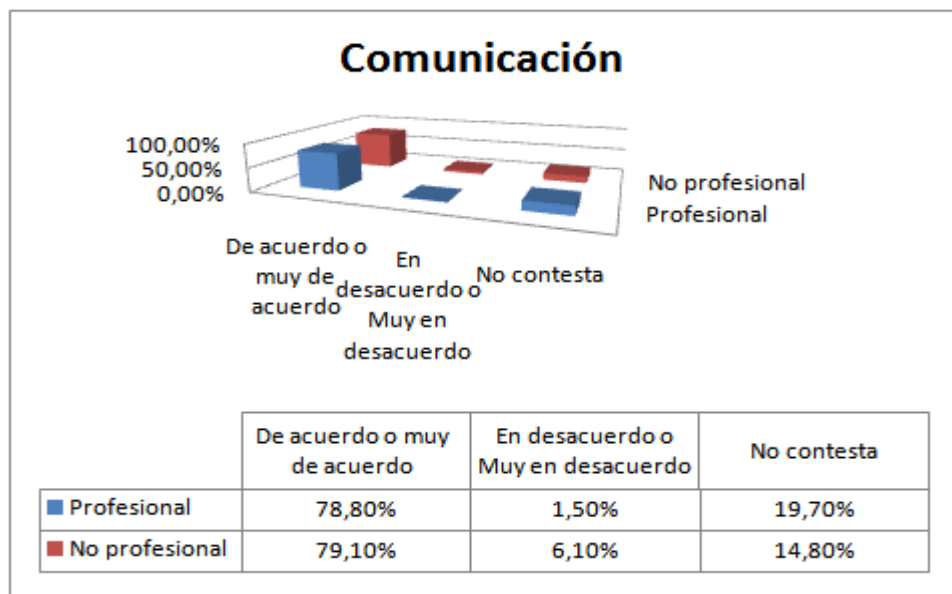


Fuente: Elaboración propia, Año: 2016

En el tercer nivel etario, el **76,2%** de los encuestados está **de acuerdo o muy de acuerdo** con lo planteado de acuerdo a la variable evaluada, en cuanto al **3,8%** está **en desacuerdo o muy en desacuerdo** con esto, y el **20%** **no contesta**. En el segundo nivel etario, el **83,8%** de los encuestados está satisfecho con lo mencionado en las preguntas respecto a la variable descrita, y el **4,8%** está disconforme con ello, y el **11,4%** no contesta las preguntas. En el primer nivel etario encontramos que el **85,9%** de los encuestados se encuentra conforme con lo descrito anteriormente, mientras que el **14,1%** no contesta.

Según variable Profesional/No profesional

Grafico n°42



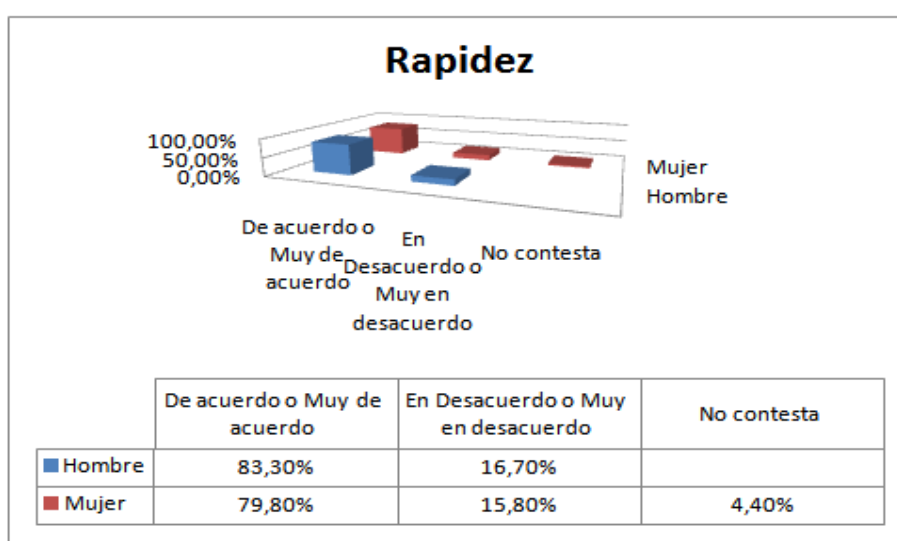
Fuente: *Elaboración propia, Año: 2016*

De los afiliados encuestados que son profesionales, el **78,8%** está **de acuerdo o muy de acuerdo** con la comunicación que se presenta en el servicio, mientras que el **1,5%** está **en desacuerdo o muy en desacuerdo**, y el **19,7%** **no contesta** estas preguntas. De los afiliados que no son profesionales, el **79,1%** está satisfecho con la línea de comunicación del servicio, mientras que el **6,1%** no está conforme con ello, y el **14,8%** no responde estas preguntas.

La comunicación en el servicio de bienestar no denota una preocupación más bien todo lo contrario sus niveles de apoyo son impresionantes, quedando en un muy buen lugar para la realización de cualquier tipo de medición, los porcentajes de asentimiento son muy parecidos en las tres categorías suscritas, y todos se encuentran sobre la escala de aprobación propuesta.

2.3.a.- Rapidez: Bienestar

Grafico n°43



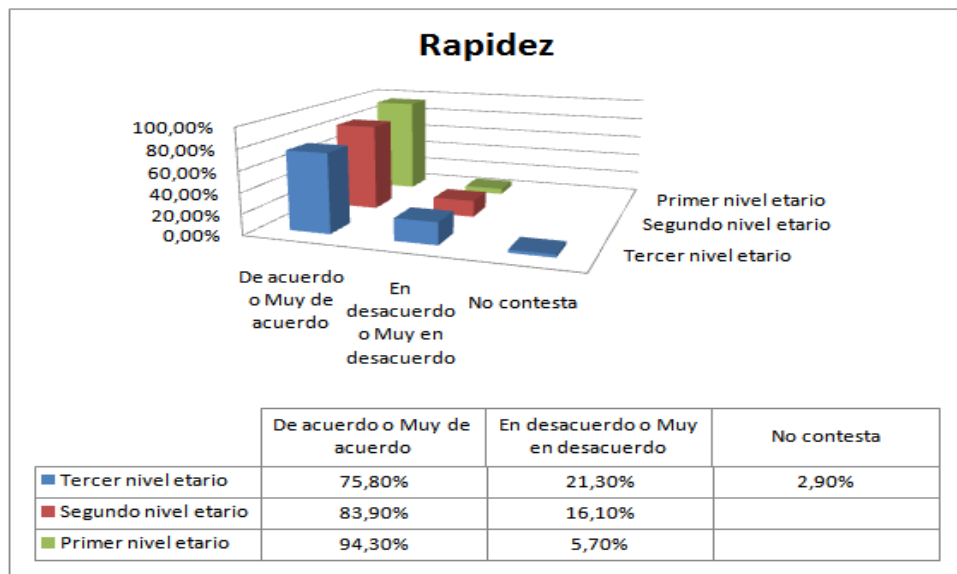
Fuente: *Elaboración propia, Año: 2016*

Según variable de sexo

Del promedio del porcentaje de las preguntas relacionadas a la variable de rapidez, el **79,8%** de las mujeres encuestadas y el **83,3%** de los hombres encuestados, están **de acuerdo o muy de acuerdo**, con lo mencionado, mientras que el **15,8%** de mujeres y el **16,7%** de los hombres se encuentra **en desacuerdo o muy en desacuerdo** con esto, y el **4,4%** de mujeres **no contesto** las preguntas de este ítem.

Según variable de edad

Grafico n°44

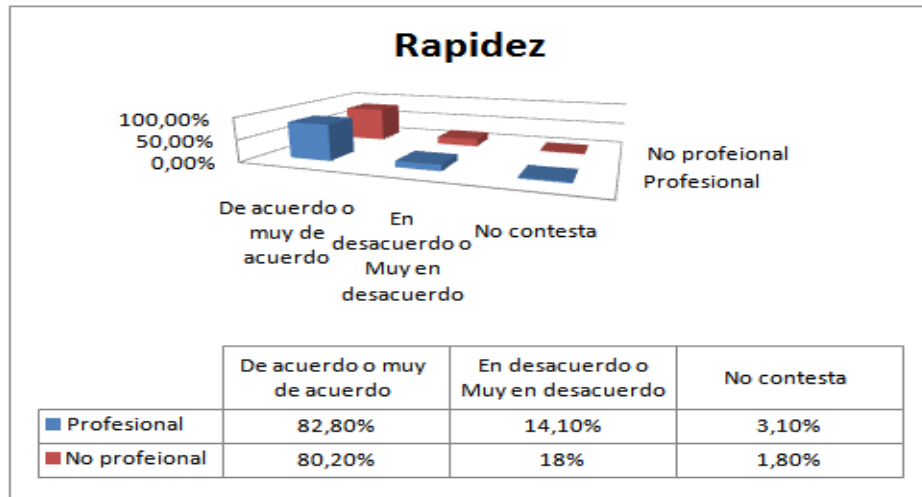


Fuente: *Elaboración propia, Año: 2016*

En el tercer nivel etario, encontramos a el **75,8%** de los encuestados **de acuerdo o muy de acuerdo** con la rapidez en el servicio, y al **21,3%**, **en desacuerdo o muy en desacuerdo** con esto. Y el **2,9%** restante **no contesta** las preguntas relacionadas a este ítem. En el segundo nivel etario, el **83,9%** de los encuestados está satisfecho con la rapidez entregada por el servicio, en tanto que al **16,1%** de los afiliados les parece que la variable evaluada, no los conforta y debería mejorar. En el primer nivel etario, el **94,3%** de los afiliados se encuentran complacidos con respecto a la variable que se presenta, y contrario a esto el **5,7%**, se siente descontento con esto.

Según variable Profesional/No profesional

Grafico n°45



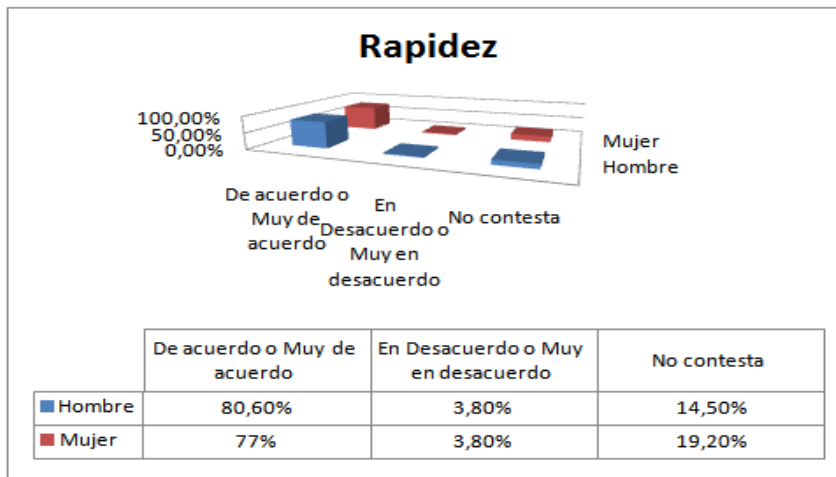
Fuente: Elaboración propia, Año: 2016

De los afiliados encuestados que son profesionales, el **82,8%** está **de acuerdo o muy de acuerdo** con como el personal atiende a sus beneficiarios en cuanto a la variable de rapidez, en tanto el **14,1%** está **en desacuerdo o muy en desacuerdo** con esto, y el **3,1%** de los encuestados **no contesta** las preguntas relacionadas a este ítem en particular. De los afiliados que no son profesionales, encontramos que el **80,2%** de estos está satisfecho y complacido con la manera rápida y eficaz de respuesta del servicio, al contrario, el **18%** se presenta disconforme con la manera de atención, relacionada a esta variable, y el **1,8%** no contesta.

En variable de rapidez podemos observar que el porcentaje de aprobación no es distinto al de las otras variables ya revisadas, la percepción de los usuarios es realmente satisfactoria al momento de efectuar la medición.

2.3.b.-Rapidez: Policlínico

Grafico n°46



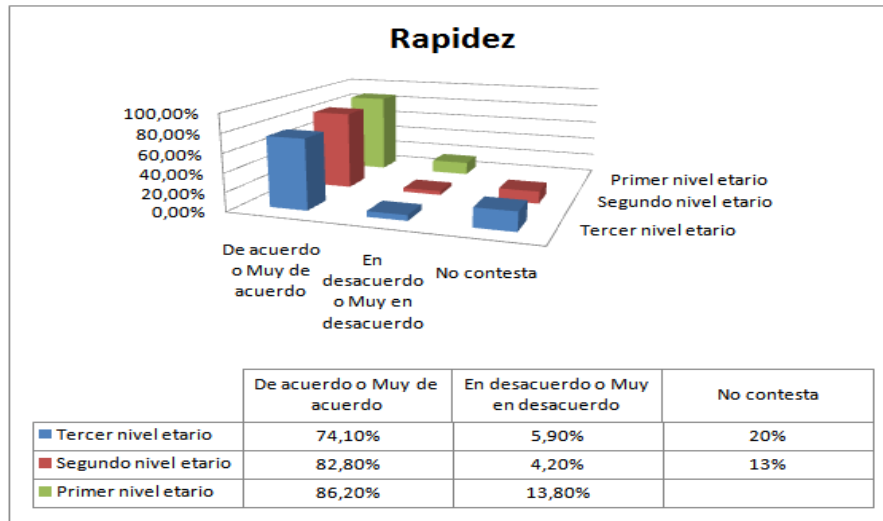
Fuente: *Elaboración propia, Año: 2016*

Según variable de sexo

Desde el porcentaje promedio en relación a las preguntas de esta categoría, el **77%** de mujeres y el **80,6%** de hombres encuestados está **de acuerdo o muy de acuerdo** con la forma rápida y flexible en la atención del servicio, mientras que el **3,8%** de mujeres y el **3,8%** de hombres se encuentra **en desacuerdo o muy en desacuerdo** con lo anterior, el porcentaje restante, el cual incluye a **19,2%** de mujeres y **14,5%** de hombres **no contesto** estas preguntas

Según variable de edad

Grafico n°47

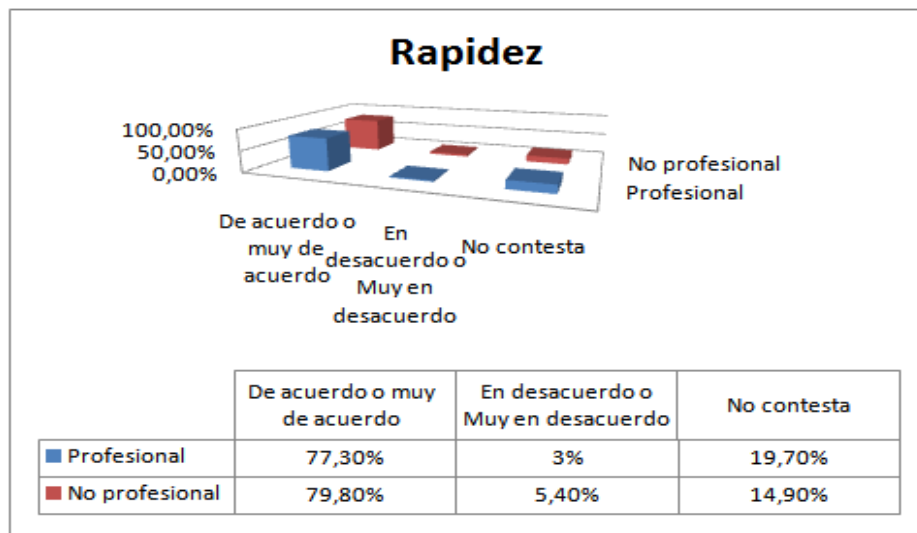


Fuente: Elaboración propia, Año: 2016

En el tercer nivel etario, encontramos que el **74,1%** de los usuarios encuestados está **de acuerdo o muy de acuerdo** con la rapidez en el servicio, mientras que el **5,9%** está **en desacuerdo o muy en desacuerdo** y el **20%** no contesto las preguntas. En el segundo nivel etario, el **82,8%** de los encuestados está a favor y brinda su apoyo, por el contrario, el **4,2%** de los afiliados está disconforme con lo anterior, y el **13%** de la población encuestada no contesta. En el primer nivel etario, el **86,2%** está satisfecho con los parámetros de rapidez del servicio, y el **13,8%** no contesto.

Según variable Profesional/No profesional

Grafico n°48



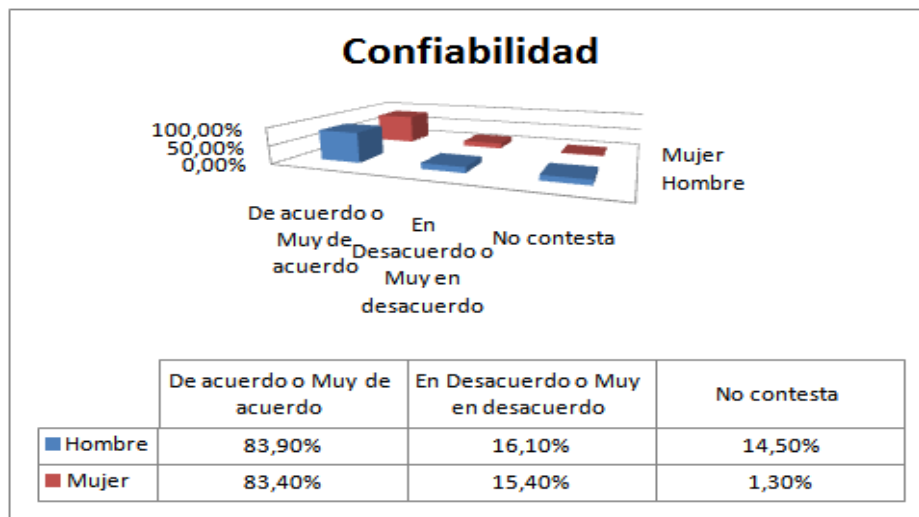
Fuente: *Elaboración propia, Año: 2016*

De los afiliados encuestados que son profesionales, el **77,3%** está **de acuerdo o muy de acuerdo** con la fluidez del servicio en cuanto a la variable de rapidez, y el **3%** está **en desacuerdo o muy en desacuerdo**, y el **19,7%** de los usuarios **no contesta**. De los afiliados que no son profesionales, **79,8%** está de acuerdo o muy de acuerdo con lo anterior, el **5,4%** esta contrariado, y su opinión es disconforme. Y el **14,9%** no contesta.

Esta variable está relacionada con la eficiencia y la eficacia del servicio, pero si esta es demasiada, la información que se requiere puede no estar completa, es por eso que la idea fundamental es dar una atención rápida y con toda la información que se necesita. Dentro del servicio de policlínico al parecer es mencionada de una forma positiva por los usuarios del servicio, tiene un gran porcentaje de aprobación al igual que en las variables anteriores, no es un problema al parecer, la rapidez con la que se atiende a los beneficiarios del servicio, y estos están en conformidad con lo anterior.

2.4.a.- Confiabilidad: Bienestar

Grafico n°49



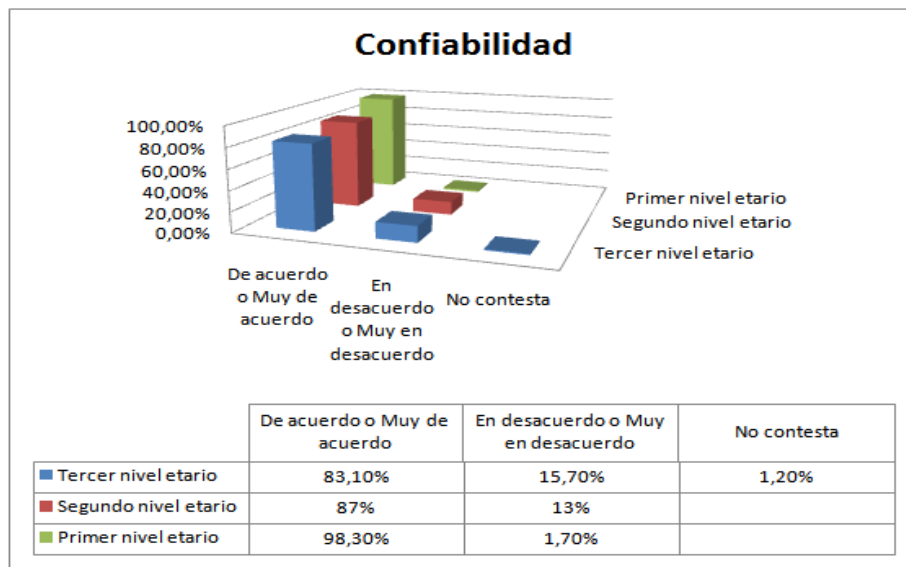
Fuente: *Elaboración propia, Año: 2016*

Según variable de sexo

Dado el promedio obtenido de las preguntas relacionada a esta variable, encontramos que el **83,4%** de mujeres y un **83,9%** de hombres encuestados, de acuerdo o muy de acuerdo con la confiabilidad del servicio, mientras que un **15,4%** de mujeres y un **16,1%** de hombres está en desacuerdo o muy en desacuerdo y que el **1,3%** de las mujeres **no contesta** las preguntas relacionadas con la variable.

Según variable de edad

Grafico n°50

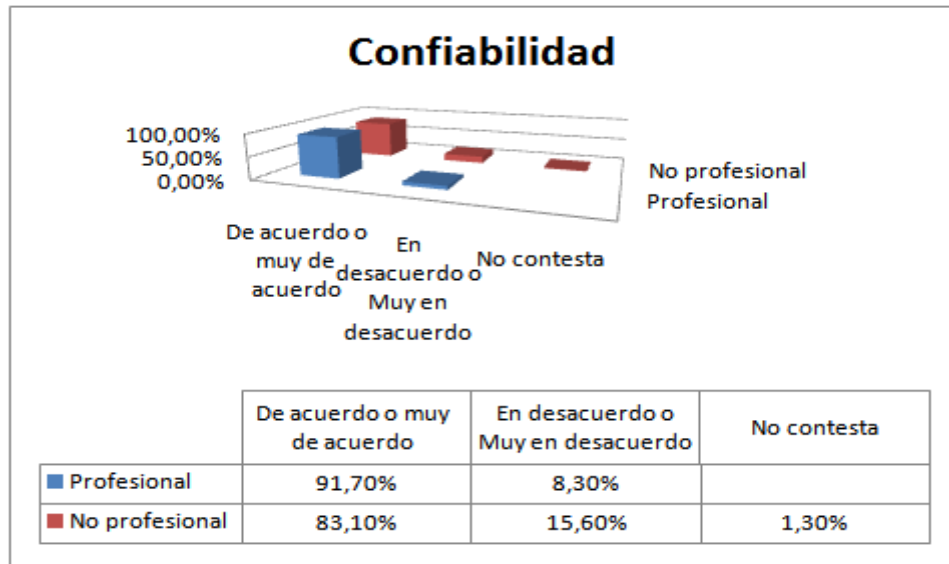


Fuente: *Elaboración propia, Año: 2016*

En el tercer nivel etario, el **83,1%** de los encuestados, **está de acuerdo o muy de acuerdo** con respecto a la variable de confiabilidad que brinda el servicio, el **15,7%** está **en desacuerdo o muy en desacuerdo**, y el **1,2%** **no contesto** las preguntas. En el segundo nivel etario, **87%** está conforme con la privacidad y la confiabilidad que brinda el personal que atiende en el servicio, mientras que el **13%** tiene una opinión contrario, y se siente insatisfecho con lo anterior. En el primer nivel etario, el **98,3%** de los afiliados encuestados se encuentra a favor de lo anteriormente mencionada, según la variable evaluada, solo el **1,7%** está en descontento con ello.

Según variable Profesional/No profesional

Grafico n°51



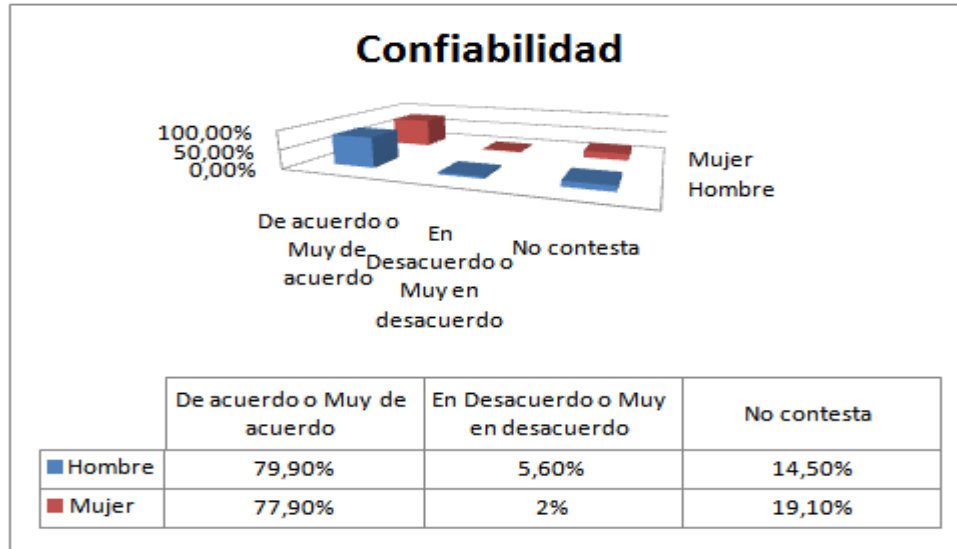
Fuente: *Elaboración propia, Año: 2016*

De los usuarios que son profesionales, el **91,7%** está **de acuerdo o muy de acuerdo** con la confiabilidad del servicio, mientras que el **8,3%**, está **en desacuerdo o muy en desacuerdo** con ello. De las personas encuestadas que no son profesionales, el **83,1%** está satisfecho con el nivel de confiabilidad del personal a cargo, en tanto el **15,6%**, está descontento con ello. Y el **1,3%** **no contesta** las preguntas.

La confiabilidad es un tema complejo y delicado, de esto depende como sea la percepción definitiva del usuario frente al servicio en cuestión, es imperante que este encuentre, la mayor complicitad con su funcionario a cargo dado que si esto no se cumpliera, la imagen del servicio no sería buena, en este caso al parecer no es importante la preocupación dado que el porcentaje de aprobación es más del 70%.

2.4.b.- Confiabilidad: Policlínico

Grafico n°52



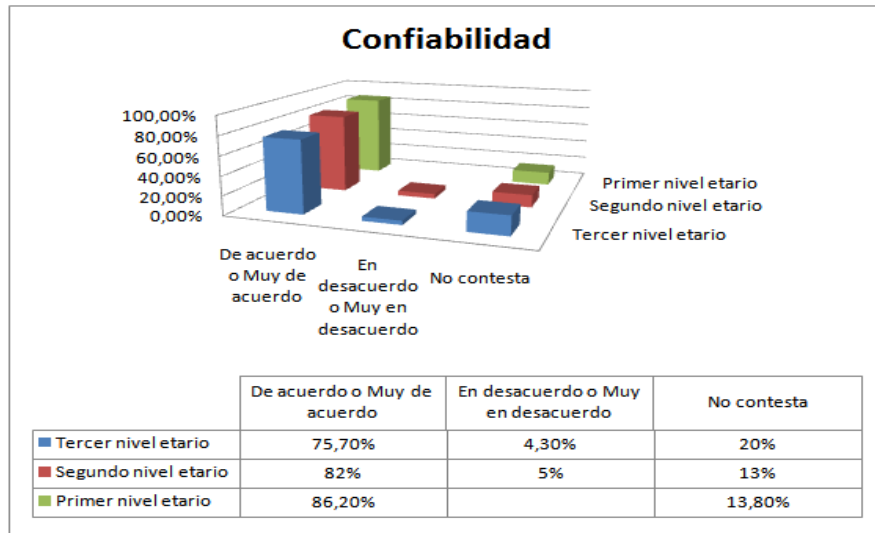
Fuente: *Elaboración propia, Año: 2016*

Según variable de sexo

Del promedio de porcentajes en resultado de las preguntas realizadas bajo esta variable, encontramos que el **77,9%** de las mujeres y el **79,9%** de los hombres encuestados está **de acuerdo o muy de acuerdo** con que la confiabilidad del personal que atiende el servicio es óptimo, mientras que el **2%** de mujeres y el **5,6%** de hombres cree lo contrario, también el **19,1%** de mujeres y el **14,5%** de los hombres **no contestaron** las preguntas de esta categoría.

Según variable de edad

Grafico n°53

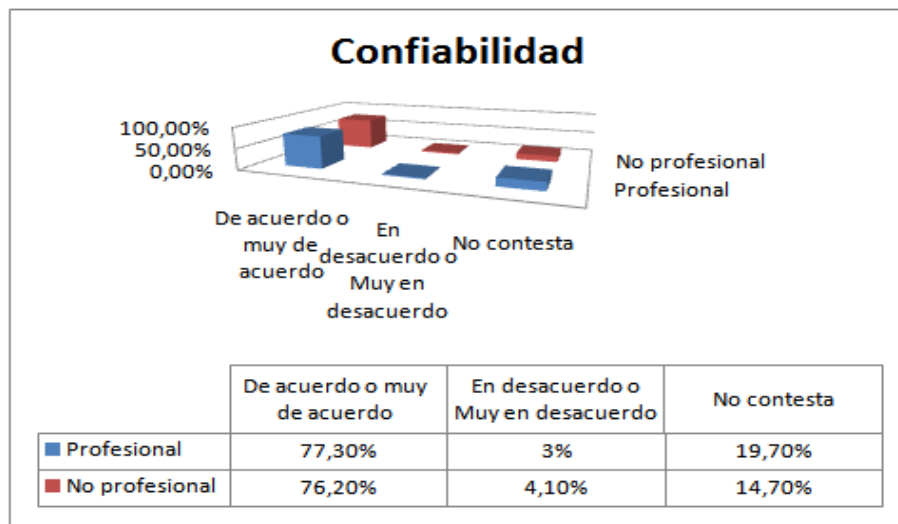


Fuente: *Elaboración propia, Año: 2016*

En el tercer nivel etario, el **75,7%** de los usuarios encuestados está **de acuerdo o muy de acuerdo** con el compromiso del equipo de trabajo a cargo de la atención de los beneficiarios, pero el **4,3%** está **en desacuerdo o muy en desacuerdo**, y el **20%** **no contesta**. En el segundo nivel etario encontramos que el **82%** de los afiliados se ve conforme con la manera de trabajar del equipo en cuanto a la variable propuesta, en tanto, el **5%** se encuentra contrariado a esto, y además el **13 %** no contestó las preguntas derivadas de la categoría. En el primer nivel etario, el **86,2%** de los encuestados está a favor de lo mencionado con anterioridad sobre la variable presentada, y el **13,8%** restante de los afiliados no contestaron estos ítems.

Según variable Profesional/No profesional

Grafico n°54



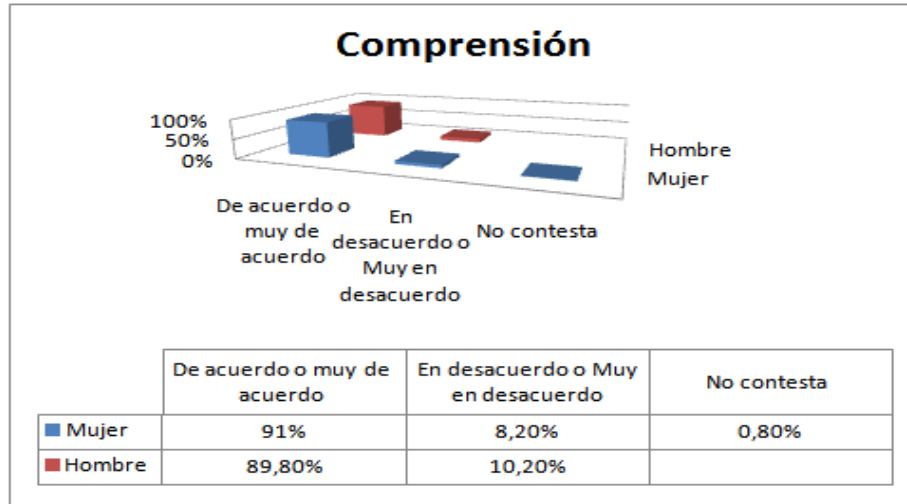
Fuente: Elaboración propia, Año: 2016

De los afiliados encuestados que son profesionales tenemos que, el **77,3%** está **de acuerdo o muy de acuerdo** con la manera en que el personal trabaja en cuanto a la confiabilidad del servicio, el **3%** está en **desacuerdo o muy en desacuerdo** y el **19,7%** no contesta. De los afiliados que no son profesionales, el **76,2%** está a favor de las políticas internas de confiabilidad para con los usuarios, y el **4,1%** está en contra, también tenemos que el **14,7%** **no contesto** estas preguntas.

La variable no cambia el pensamiento de la mayoría de los encuestados, que denotan un muy fiel apoyo al servicio. Los porcentajes de apoyo y disconformidad no varían, se encuentran en los mismos rangos y se hacen más permanentes a medida que avanzan las preguntas. Confianza es lo que debería expresar la o el funcionario que atiende en este caso a los afiliados al servicio dado que se encuentra en un lugar donde el fin es prestar ayuda y beneficios a las personas que son además sus compañeros de trabajo. En este caso el policlínico muestra un alto nivel de confiabilidad.

2.5.a.- Comprensión: Bienestar

Grafico n°55



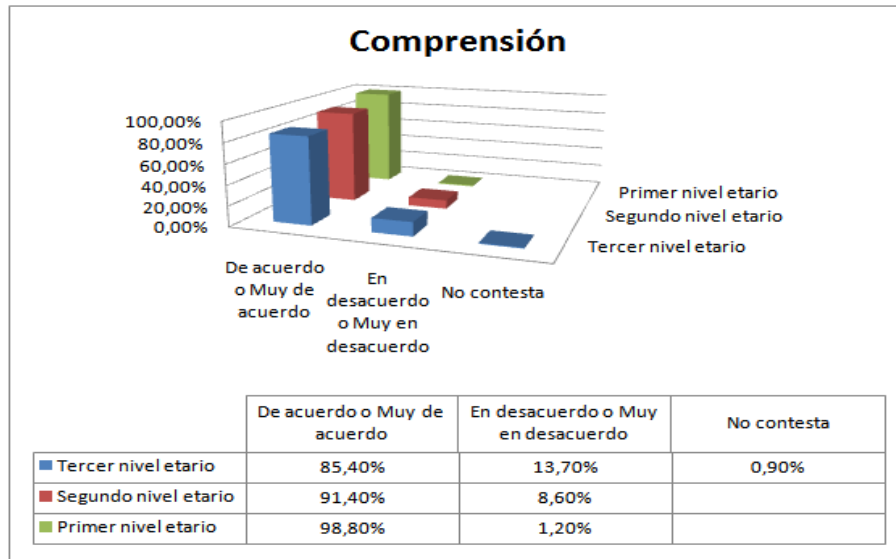
Fuente: *Elaboración propia, Año: 2016*

Según variable de sexo

En promedio respecto a la variable evaluada, el **91%** de mujeres y el **89,8%** de hombres está **de acuerdo o muy de acuerdo** con la comprensión entregada al momento de la atención en el servicio, mientras que un **8,2%** de mujeres y un **10,2%** de hombres están **en desacuerdo o muy en desacuerdo** con lo anterior. También encontramos que el **0,8%** de mujeres **no contesto** estas preguntas.

Según variable de edad

Grafico n°56

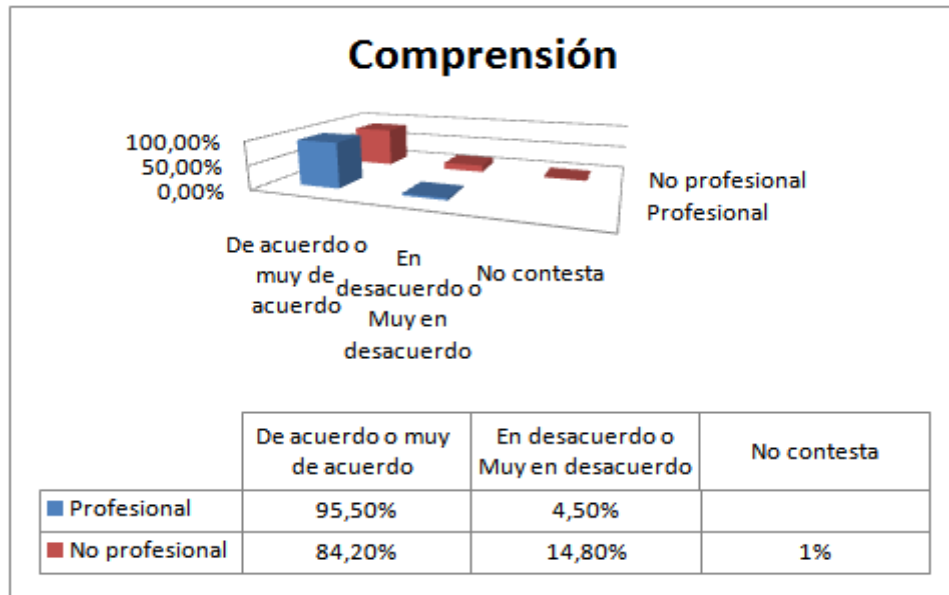


Fuente: Elaboración propia, Año: 2016

En el tercer nivel etario, el **85,4%** está **de acuerdo o muy de acuerdo**, con la comprensión recibida a la hora de la atención en el servicio, el **13,7%** está **en desacuerdo o muy en desacuerdo** y el **0,9%** **no contesta** las preguntas referentes a estos ítems. En el segundo nivel etario, el **91,4%** está satisfecho con la comprensión que recibe de los funcionarios encargados del servicio, mientras que el **8,6%** no lo está. En el primer nivel etario, encontramos que el mayor nivel de apoyo se encuentra aquí, con un **98,8%** y solo el **1,2%** no lo está.

Según variable Profesional/No profesional

Grafico n°57



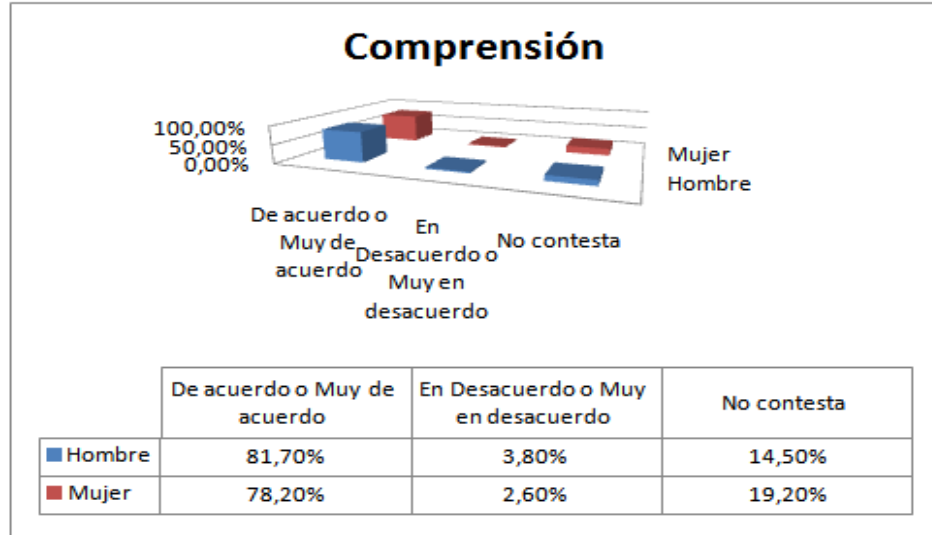
Fuente: Elaboración propia, Año: 2016

De las personas que si son profesionales, el **95,5%** está **de acuerdo o muy de acuerdo**, con la forma en que son atendidos en cuanto a la comprensión en el servicio, y el **4,5%** está en **desacuerdo o muy en desacuerdo** con esto. Y las personas que no son profesionales, el **84,2%** está satisfecho con lo anteriormente mencionado, sobre la variable evaluada, mientras que el **14,8%** no lo está. Es importante mencionar que el **1%** de los encuestados de esta categoría no respondieron estas preguntas.

Las variables ya evaluadas no muestran un porcentaje alto de desaprobación, y esta no es distinta la comprensión en el servicio de bienestar al parecer cuenta con el apoyo de los usuarios del servicio, con más de un 70% de aprobación.

2.5.b.- Comprensión: Policlínico

Grafico n°58



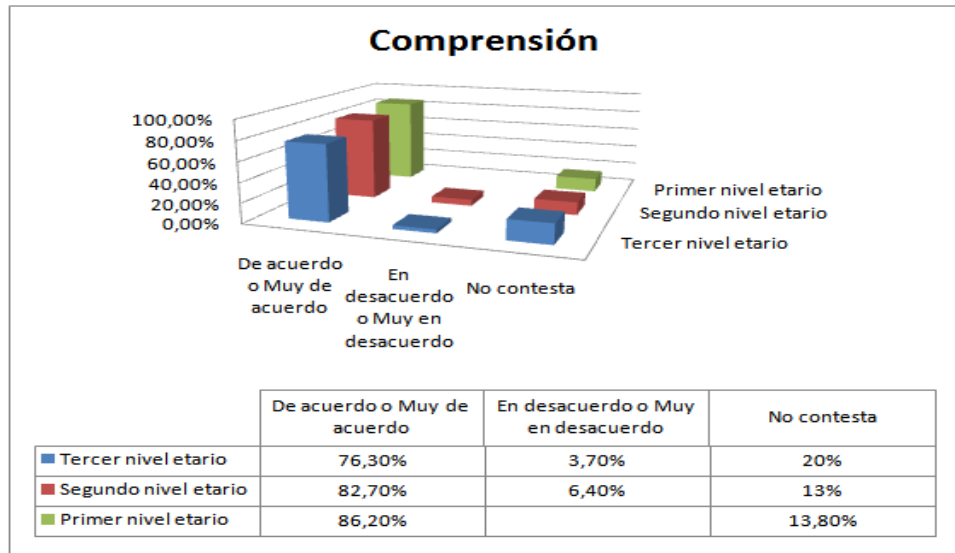
Fuente: *Elaboración propia, Año: 2016*

Según la variable de sexo

El **78,2%** de las mujeres y el **81,7%** de hombres encuestados están **de acuerdo o muy de acuerdo**, con la comprensión entregada por el servicio, y el **2,6%** de mujeres y el **3,8%** de los hombres están **en desacuerdo o muy en desacuerdo**, con lo mencionado. Nos referiremos también a que el **19,2%** de mujeres y el **14,5%** de los hombres no contesto las preguntas.

Según variable de edad

Grafico n°59

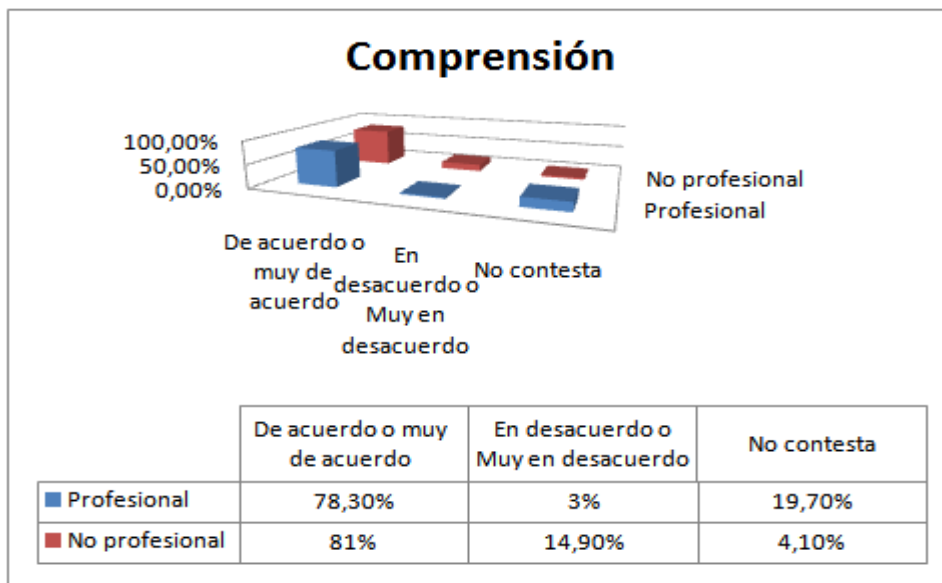


Fuente: *Elaboración propia, Año: 2016*

En el tercer nivel etario, el **76,3%** está **de acuerdo o muy de acuerdo** con la comprensión entregada por los funcionarios del servicio, mientras que el **3,7%** está **en desacuerdo o muy en desacuerdo** con lo anterior, y el **20%** **no contesta** estas preguntas. En el segundo nivel etario, el **82,7%** está satisfecho con la atención respecto a la comprensión en el servicio, en cuanto al **6,4%** se encuentra en disconformidad con algún punto en esta variable. Y el **13%** no respondió a los ítems de la variable. En el primer nivel etario, el **86,2%** está conforme con la atención recibida en cuanto a la variable, pero el **13,8%** no contesta.

Según variable Profesional/No profesional

Grafico n°60



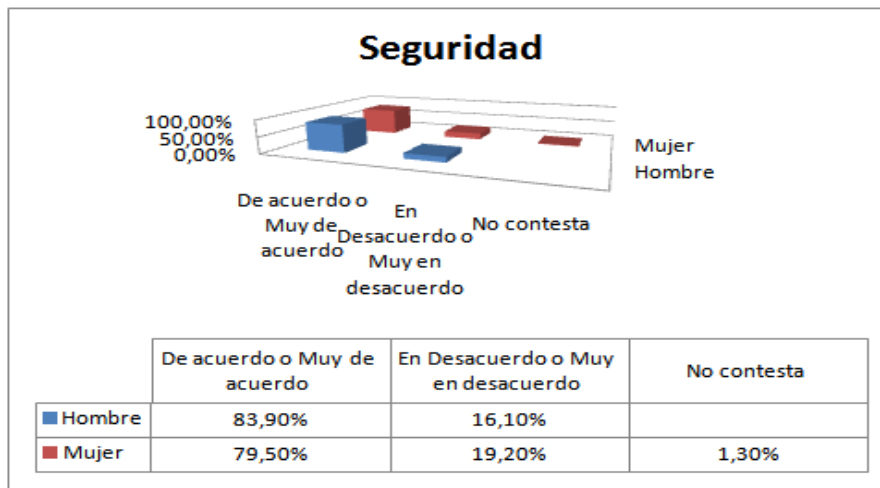
Fuente: *Elaboración propia, Año: 2016*

De los afiliados que si son profesionales, encontramos que el **78,3%** de los encuestados está **de acuerdo o muy de acuerdo** con la comprensión a la hora de la atención de parte del servicio, mientras que el **3%** de estos está **en desacuerdo o muy en desacuerdo**, y el **19,7%** de los usuarios **no contesto** la pregunta. De los afiliados que no son profesionales, el **81%** está de acuerdo o muy de acuerdo con lo anteriormente mencionado, y el **4,1%** no lo está, por otra parte el **14,9%** de los actores involucrados beneficiarios del servicio no contestaron estas preguntas.

Los niveles de comprensión del servicio de policlínico medico, son muy altos con un porcentaje de aprobación sobre el 75% o más, esto nos da a entender que los servicios son necesarios para el óptimo funcionamiento de los afiliados y su confort.

2.6.a.- Seguridad: Bienestar

Grafico n°61



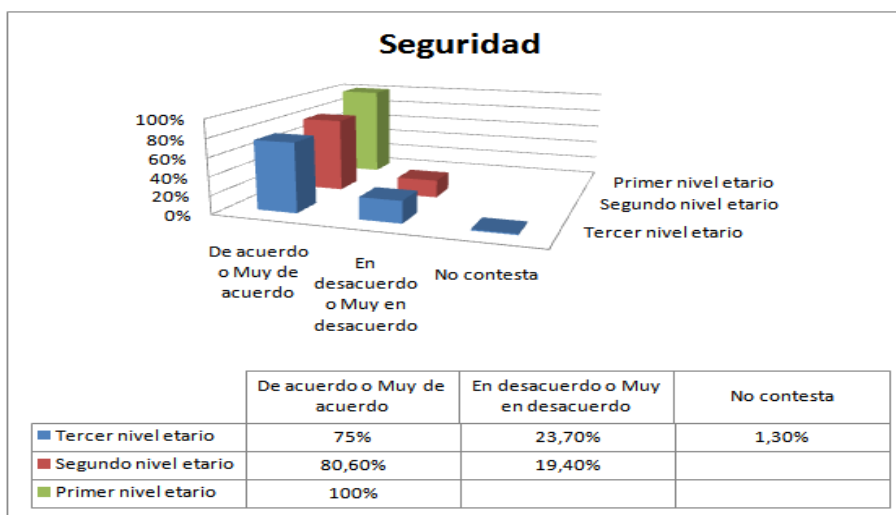
Fuente: Elaboración propia, Año: 2016

Según variable de sexo

Según promedio de preguntas realizadas sobre esta área del servicio, en cuanto a la atención, el **79,5%** de mujeres y el **83,9%** de hombres está **muy de acuerdo o de acuerdo** con esto, al contrario, el **16,1%** de hombres y el **19,2%** de mujeres, está **muy en desacuerdo o en desacuerdo**. Y el **1,3%** de mujeres **no contesto** esta parte de la encuesta.

Según variable edad

Grafico n°62

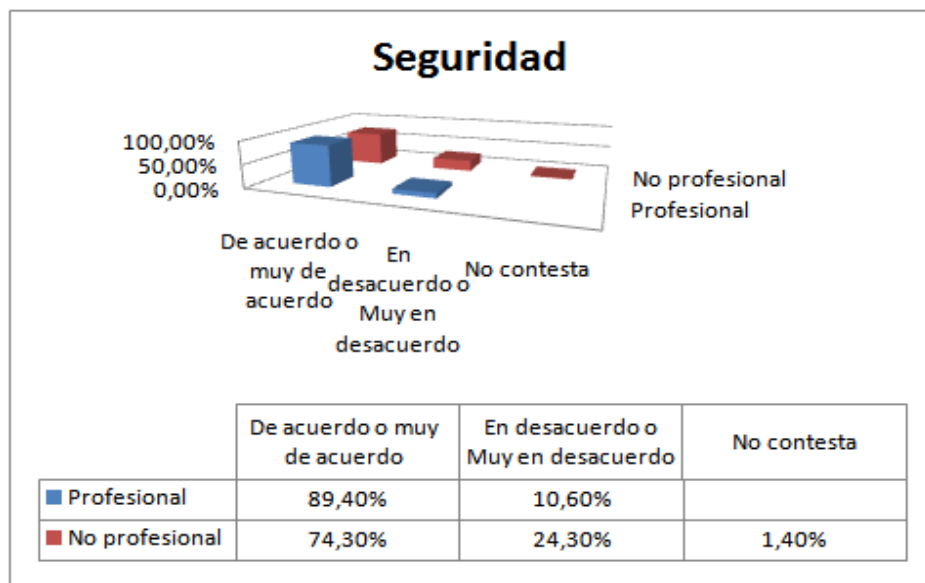


Fuente: Elaboración propia, Año: 2016

En esta categoría, podemos observar que en el tercer nivel etario, **75%** personas están **Muy de acuerdo o De acuerdo**, **23,7%** personas están en **Desacuerdo o Muy en desacuerdo**, y **1,3%** persona **No contesta** la pregunta. En el segundo nivel etario, **80,6%** personas dan apoyo y aprobación al servicio, **19,4%** personas están en disconformidad con este punto. En el primer nivel etario, **58,6%** personas están **Muy de acuerdo**, y **41,4%** personas están **De acuerdo**, con lo planteado, lo que hace un total de **100%** de los usuarios con un apoyo positivo en este punto evaluado.

Según variable profesional/no profesional:

Grafico n°63



Fuente: *Elaboración propia, Año: 2016*

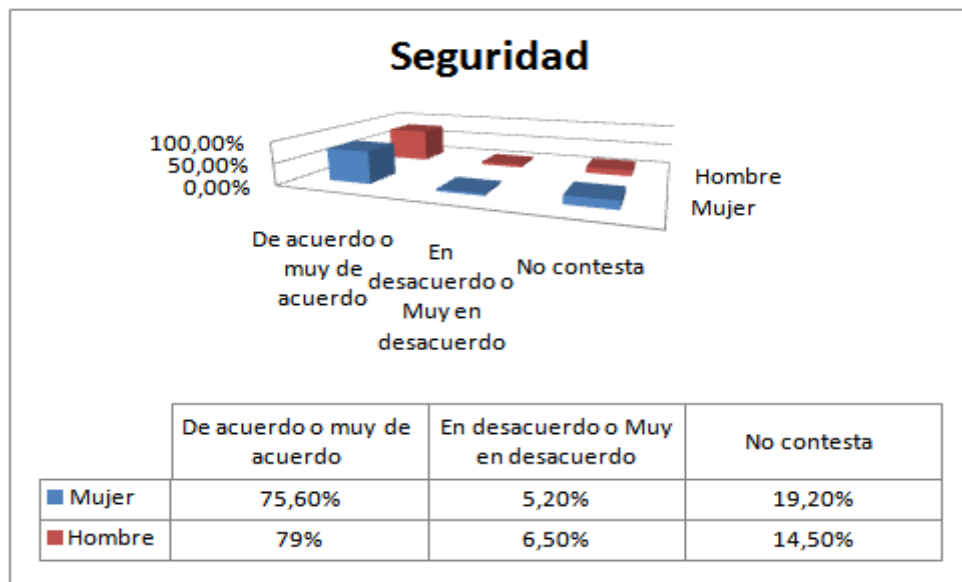
Del promedio de las personas que si son profesionales, **89,4%** personas están **Muy de acuerdo o De acuerdo**, el **10,6%** personas están en **Desacuerdo o Muy en desacuerdo**. Y de los afiliados que no son profesionales, **74,3%** personas están **Muy de acuerdo o De acuerdo**, **24,3%** personas están **Desacuerdo o Muy en desacuerdo** y **1,4%** persona **No contesta** la pregunta.

La seguridad en el servicio de bienestar denota una gran aprobación con más del 80% en alguna categoría, los usuarios están

conformes y presentan niveles altos de satisfacción en esta y las demás variables evaluadas.

2.6.b.- Seguridad: Policlínico

Grafico n°64



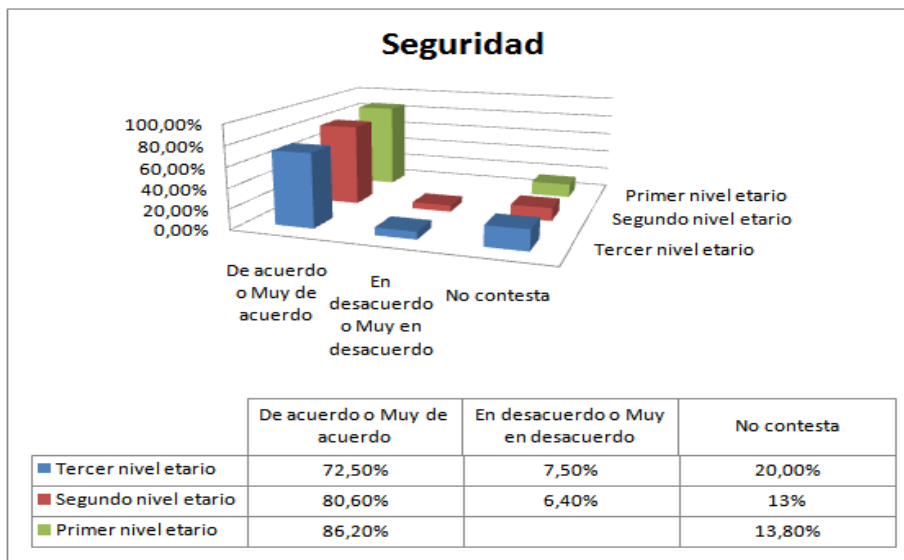
Fuente: Elaboración propia, Año: 2016

Según variable de sexo:

En promedio de las preguntas realizadas en base al ítem, se puede decir que, el **75,6%** de mujeres y el **79%** de hombres están **Muy de acuerdo o De acuerdo**, **5,2%** mujeres y **6,5%** hombres están **en Desacuerdo o muy en desacuerdo**, y **19,2%** mujeres y **14,5%** hombres **No contestaron** la pregunta.

Según variable edad

Grafico n°65

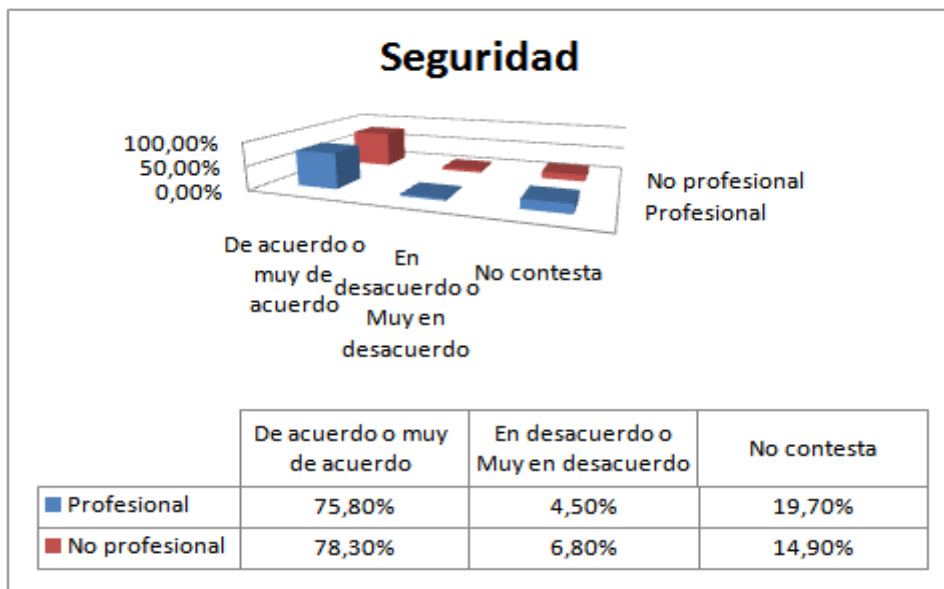


Fuente: *Elaboración propia, Año: 2016*

En el tercer nivel etario, **72,5%** de personas están **Muy de acuerdo o De acuerdo**, **7,5%** de personas están en **Desacuerdo o muy en desacuerdo** y **20%** de personas **No contestaron** la pregunta. En el segundo nivel etario, **80,6%** de personas están conformes con la variable de seguridad, al contrario el **6,4%** de personas están en discrepancia con lo anterior y **13%** de personas **No contestan**. En el primer nivel etario, **86,2%** de personas están **Muy de acuerdo o De acuerdo**, y **13,8%** de personas **No contestan**.

Según variable profesional/no profesional:

Grafico n°66



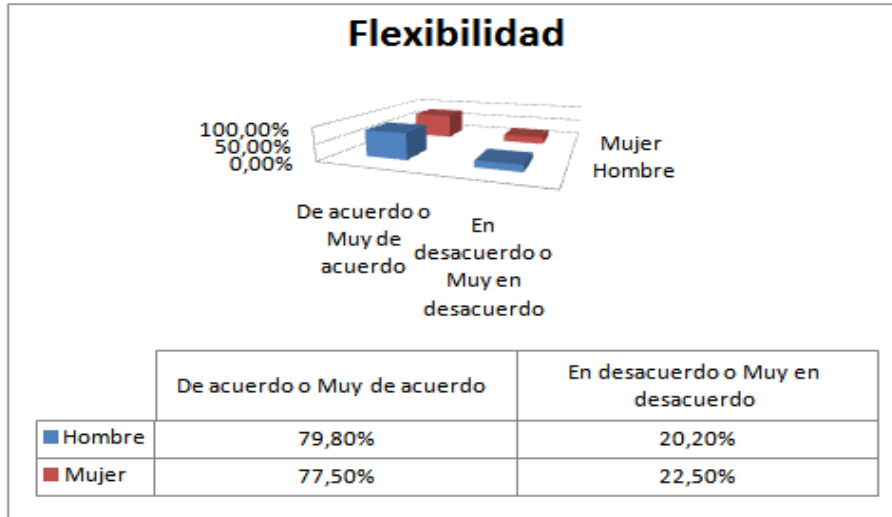
Fuente: Elaboración propia, Año: 2016

De los usuarios que si son profesionales, **75,8%** de personas están **Muy de acuerdo o De acuerdo**, **4,5%** de personas están en **Desacuerdo** y **19,7%** de personas **No contestan**. De las personas que no son profesionales, **78,3%** de personas están brindando su apoyo positivamente, **6,8%** de personas están en contrariedad y **14,9%** de personas **No contestan**.

Según esta variable la seguridad en el servicio de bienestar es una de las mejores, dado el nivel de apoyo al servicio en las tres categorías, por lo que se puede observar, los niveles están entre el 70% al 80 % de aprobación, lo que no ha cambiado durante el periodo de evaluación investigativa.

2.7.a.- Flexibilidad: Bienestar

Grafico n°67



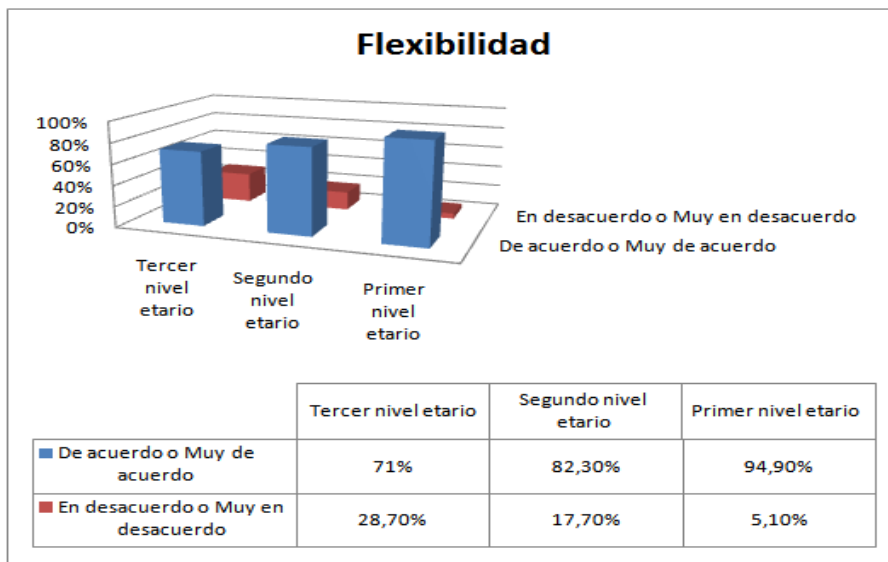
Fuente: Elaboración propia, Año: 2016

Según variable de sexo

Del promedio total de resultado según pregunta por variable, el **77,5%** de las mujeres, junto al **79,8%** de los hombres encuestados está **de acuerdo o muy de acuerdo** en cuanto a la flexibilidad que otorga el servicio, en cambio el **22,5%** de las mujeres y el **20,2%** de los hombres se encuentran **en desacuerdo o muy en desacuerdo** con esto.

Según variable de edad

Grafico n°68

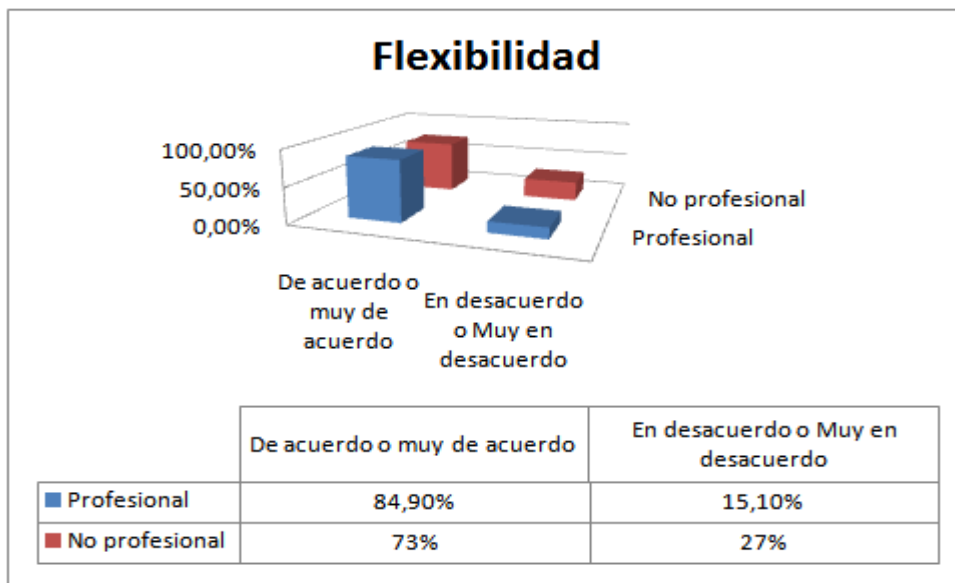


Fuente: *Elaboración propia, Año: 2016*

En el tercer nivel etario, encontramos que el **71,3%** de los afiliados encuestados, están **de acuerdo o muy de acuerdo** con la flexibilidad que brinda el servicio, y que el **28,7%** está en **desacuerdo o muy en desacuerdo** con lo anterior. En el segundo nivel etario, el **82,3%** de los encuestados respondió estar a favor y apoyar las preguntas relacionadas a esta variable, mientras que el **17,7%** se encuentra insatisfecho con ello. En el primer nivel etario encontramos que el **94,9%** de los encuestados se encuentra conforme con los servicios brindados por el personal a cargo de la atención, en cuanto a la variable evaluada, en tanto el **5,1%** no lo está.

Según variable Profesional/No profesional

Grafico n°69



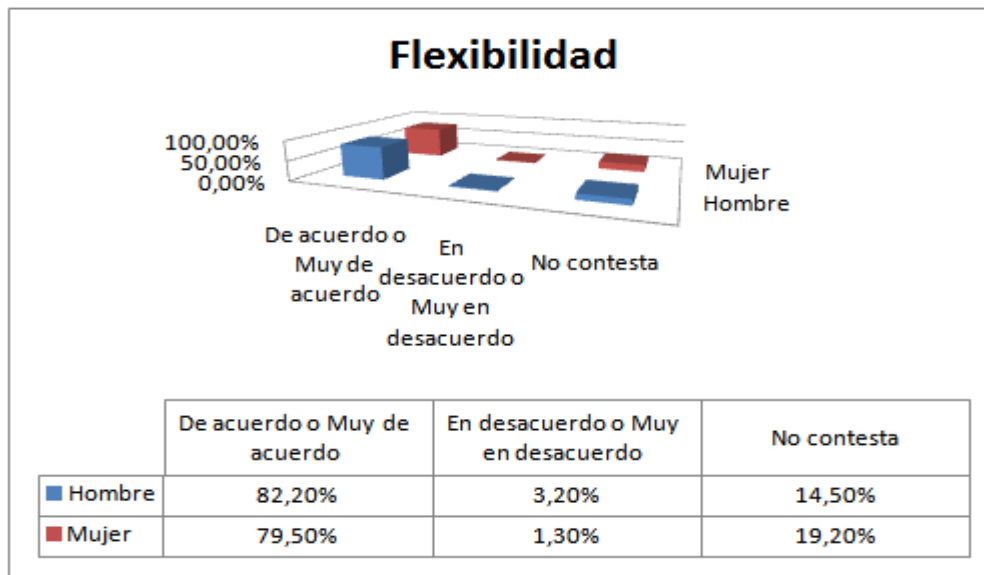
Fuente: *Elaboración propia, Año: 2016*

De los afiliados encuestados que son profesionales, el **84,9%** está de acuerdo o muy de acuerdo con la flexibilidad que presenta el servicio, mientras que el **15,1%** está en desacuerdo o muy en desacuerdo con ello. De los afiliados que no son profesionales, encontramos que el **73%** de estos está de acuerdo o muy de acuerdo con la manera en que se plantea la flexibilidad al responder las preguntas, mientras que el **27%** restante piensa lo contrario.

Según la variable mencionada, la flexibilidad al igual que las otras variables muestra un increíble porcentaje de aprobación, lo que demuestra un alto nivel de satisfacción de los usuarios al momento de contestar las preguntas realizadas. Son porcentajes de aprobación denotan que no existe mayor problema en conformidad con la flexibilidad que tiene el servicio al momento de atender a los beneficiarios.

2.7.b.- Flexibilidad: Policlínico

Grafico n°70



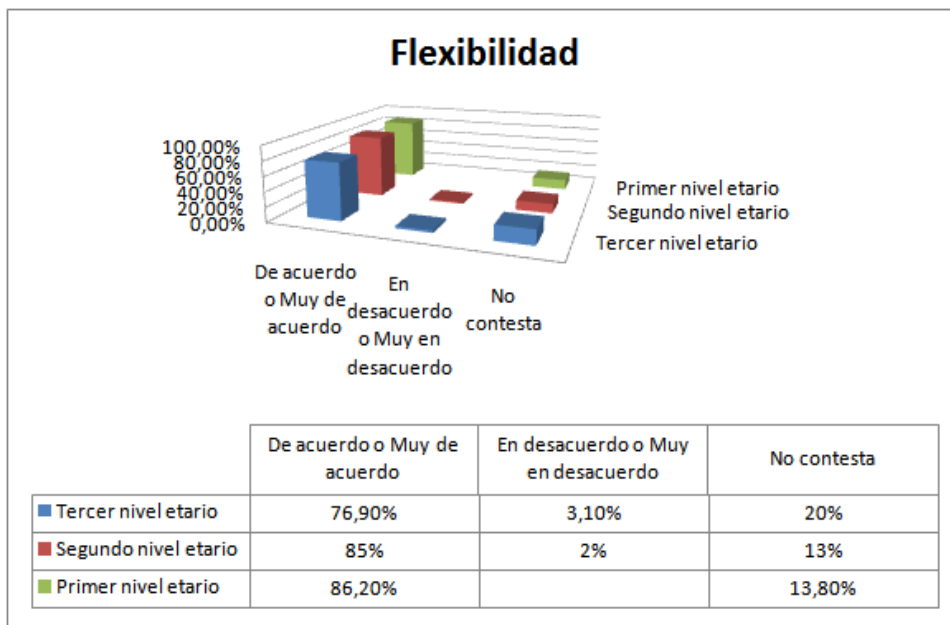
Fuente: *Elaboración propia, Año: 2016*

Según variable de sexo

Desde el promedio obtenido, de los resultados de las respuestas en base a las preguntas realizadas por variable, podemos indicar que el **79,5%** de mujeres y el **82,2%** de los hombres encuestados, está **de acuerdo o muy de acuerdo** con la manera en la atención del servicio en cuanto a la categoría suscrita, mientras que el **1,3%** de mujeres y el **3,2%** de hombres está en **desacuerdo o muy en desacuerdo** con esto, y que el **19,2%** de mujeres y el **14,5%** de hombres **no contestaron** las preguntas relacionadas a lo anteriormente mencionado.

Según variable de edad

Grafico n°71

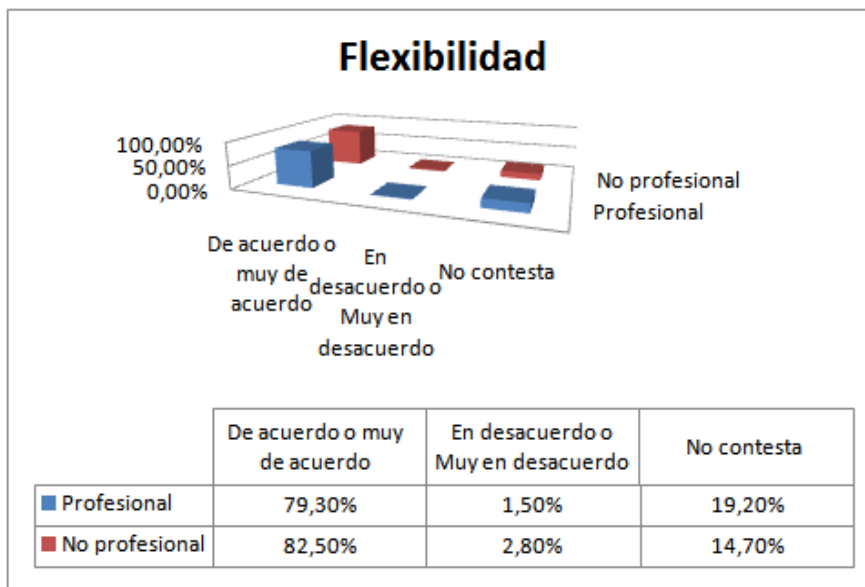


Fuente: Elaboración propia, Año: 2016

En el tercer nivel etario, encontramos que el **76,9%** de los usuarios afiliados al servicio están **de acuerdo o muy de acuerdo** con la flexibilidad que entrega el servicio, mientras que el **3,1%** está en **desacuerdo o muy en desacuerdo** con lo anterior. Y el **20%** de los encuestados **no contesto** las preguntas relacionadas a este ítem. En el segundo nivel etario encontramos que el **85%** de los encuestados se encuentra que el equipo es flexible, y el **2%** encuentra que este tipo de punto debe mejorar. Y el **13%** no contesta. En el primer nivel, el **86,2%** está satisfecho con la flexibilidad que otorga el servicio, mientras que el **13,8%** restante no contesta estas preguntas.

Según variable profesional/no profesional

Grafico n°72



Fuente: Elaboración propia, Año: 2016

Desde el promedio de las preguntas realizadas sobre la variable de flexibilidad, encontramos que el **79,3%** de los afiliados encuestados que están insertos en la categoría de profesionales, está **de acuerdo o muy de acuerdo** con la manera en que esta se ve reflejada, en el trabajo del equipo, y que el **1,5%** está **en desacuerdo o muy en desacuerdo** con lo anterior, y por tanto el **19,2%** restante **no contesta** estas preguntas. De los afiliados que no son profesionales, el **82,5%** está satisfecho con el desempeño de los funcionarios encargados de atender a los beneficiarios, respecto a la variable antes mencionada, mientras que el **2,8%** está en contra de aquello. Y el **14,7%** no contesta.

La flexibilidad abarca más que tiempo, es responder a una urgencia cuando sea necesario, es responder una pregunta aun cuando el usuario no esté contemplado en el listado del día, entre otras cosas. Una variable necesaria en cualquier equipo humano de trabajo, la necesidad de ser flexible con los usuarios es imperante, a la hora de dar una buena impresión. Esto en conformidad con lo que podemos observar en los gráficos es de alto rendimiento.

Conclusiones prácticas

Si bien podemos observar que la comparación de variables es real y que cada persona que respondió la encuesta es diferente a la anterior, los porcentajes y valores en cuanto a género, nivel etario, profesional/no profesional, no varían de una manera drástica, al contrario, son muy parecidos, no iguales.

Los porcentajes obtenidos indican que la mayoría se encuentra en acuerdo con las variable procesuales y estructurales expuestas, sin embargo, aun cuando no es colectividad, si encontramos afiliados disconformes, dado las diferentes necesidades, problemas y preguntas de cada sujeto, afiliado al servicio.

Problemas como la privacidad al momento de solicitar un beneficio que resulta incomodo al usuario, o la falta de infraestructura necesaria como paneles divisores para esto es importante de destacar.

I.-Respuesta la pregunta de investigación

¿Cuáles son los niveles de satisfacción de los usuarios en cuanto a los aspectos estructurales y/o procesuales del servicio de bienestar y del policlínico médico de la ilustre municipalidad de Valparaíso en diferentes grupos etarios, profesionales- no profesionales, y por género?

¿Tendrán igual o diferente niveles de satisfacción respecto a la atención brindada por el servicio?

Nivel de Satisfacción

Porcentaje	Nivel de satisfacción
60% o más, grupo etario	Satisfecho con la atención
60 % o más, género	Satisfecho con la atención
60 % o más, género	Satisfecho con la atención

En relación al grado de satisfacción con los servicios evaluados, de los usuarios encuestados/entrevistados, y considerando que las variables estructurales y procesuales miden la calidad de las características de la institución en la que se prestan los servicios, es posible indicar que más del 60 % de los encuestados, está conforme con la atención, según tabla de medición (De acuerdo/Muy de acuerdo). Y que en los tres casos los usuarios no alcanzan al 30% de disconformidad con este.

Considerando que lo anteriormente mencionado, son las características relativamente estables de los proveedores de la atención, tales como lo indican las variables procesuales y estructurales (infraestructura, tiempo, seguridad, respeto, confianza), se observa que un número considerable de los encuestados tiene un alto nivel de satisfacción usuaria respecto a las variables, sobre el 70% en la mayor parte de los casos.

II.-Satisfacción en el proceso

En relación al nivel de satisfacción de los usuarios respecto a las variables antes mencionadas, es posible establecer lo siguiente, aun cuando más del 60% de los encuestados, se siente conforme con los servicios evaluados, estos quisieran ser parte de los cambios necesarios para mejorar la calidad de estos.

Considerando que el proceso implica lo que en realidad se hace al entregar y recibir la atención. Y en donde existen tres aspectos que los usuarios valoran; aspecto privacidad- confidencialidad, comunicación-capacitación, horarios-flexibilidad.

Esto quedara destacado en el capítulo de propuestas para la mejora, donde se considera la opinión y percepción de los usuarios para lograr las propuestas.

La suma de los porcentajes antes mencionados permite establecer que el grado de satisfacción sobre el servicio al usuario otorgado, tanto por el Servicio de Bienestar, como para el policlínico médico del mismo.

En base a los datos otorgados por los gráficos del análisis de hallazgos, se establece que del 70% al 90% de los afiliados encuestados se encuentra en un rango muy bueno o muy de acuerdo de nivel de satisfacción usuaria, lo cual demuestra una buena percepción por parte de estos. En tanto menos del 20% en promedio, posee un regular nivel de satisfacción con el servicio.

Dado lo anterior es posible establecer que una amplia mayoría de los usuarios, de ambos servicios, poseen un alto nivel de satisfacción, lo que permite sustentar el trabajo realizado por los profesionales y el personal administrativo que desempeña las funciones tanto en el Servicio de bienestar como en el Policlínico médico, recibiendo el reconocimiento por parte de los usuarios respecto al servicio.

III.- Síntesis diagnóstica

La presente síntesis diagnóstica agrupa los resultados más relevantes obtenidos a través de la aplicación de la metodología, a fin de conocer el perfil de los usuarios y un análisis F.O.D.A. derivado de las variables de estructura y proceso.

- **Perfil usuarios**

Los usuarios se caracterizan por estar en su mayoría en la etapa de adultez intermedia y mayor, y en cantidad son más mujeres que hombres, con una diferencia de un 11,4% y en su mayoría los afiliados son No profesionales, aun cuando la diferencia no es grande. En esta etapa, la mayoría de los usuarios ocupa los beneficios, tanto del servicio de bienestar como los del policlínico dado que estos, en su mayoría tienen cargas familiares, tales como hijos, parejas, cónyuges, los cuales necesitan o se ven en la necesidad de optar a un beneficio de bono, de educación, beca, etc (dentro del servicio de bienestar) o quizás la

oportunidad de atención primaria de salud, al momento de la enfermedad de un hijo, necesidad de una orden de exámenes, entre otros. (Dentro del servicio de policlínico).

Análisis FODA Servicio de bienestar	
<p>Fortalezas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Existencia de infraestructura adecuada. Buena percepción sobre la atención otorgada por el equipo Valoración de la atención recibida por parte del personal de apoyo Tiempos de espera adecuados. 	<p>Debilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ausencia de privacidad por falta de artículos de oficina. Infraestructura/ paneles separadores.
<p>Oportunidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> Existencia de un buen nivel de satisfacción usuaria integral Sugerencias para la mejora emanadas del proyecto de título. 	<p>Amenazas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Percepción regular por parte de algunos de los usuarios encuestados sobre el funcionamiento e implementación del ascensor. Infraestructura establecimiento Disconformidad de algunos usuarios respecto a la disponibilidad de tiempo.
<p>Potencialidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> Seguir incorporando tecnología de punta a la infraestructura para potenciar y brindar comodidad a los usuarios. 	<p>Riesgos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Elaborar estrategias de difusión para la entrega de información para la entrega de documentos completos, sin perder tiempo.

- Potenciar la capacitación y actualización de los conocimientos del personal en relación a su puesto de trabajo y en el trabajo en equipo para que sea perdurable en el tiempo.
- Poseer dotación completa y con el compromiso en la labor que desempeñan

Desafíos:

- Velar por el cumplimiento y el respeto de los horarios establecidos.
- Potenciar la capacitación y actualización de los conocimientos del personal.

Limitaciones:

- Una limitación importante radica en la escasa información que poseen los usuarios sobre los controles y beneficios del policlínico médico

Análisis F.O.D.A Servicio de Policlínico

Fortalezas:

- Existencia de infraestructura adecuada.
- Sala de espera cómoda y segura.
- Buena percepción sobre la atención otorgada por el equipo
- Valoración de la atención recibida por parte del

Debilidades:

- Disconformidad con la cantidad de personal de recambio especializado
- Disconformidad con personal no capacitado para la atención

<p>personal de apoyo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiempos de espera adecuados. 	
<p>Oportunidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existencia de un buen nivel de satisfacción usuaria integral • Sugerencias para la mejora emanadas del proyecto de título. 	<p>Amenazas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Percepción regular por parte de algunos de los usuarios encuestados la atención discontinua del policlínico, dado los horarios de los médicos y el paramédico.
<p>Potencialidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguir incorporando tecnología de punta a la infraestructura para potenciar y brindar comodidad a los usuarios. • Potenciar la capacitación y actualización de los conocimientos del personal en relación a su puesto de trabajo y en el trabajo en equipo para que sea perdurable en el tiempo. • Poseer dotación completa y con el compromiso en la labor que desempeñan 	<p>Riesgos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mejorar el modo de atención en cuanto al poco personal existente. • Establecer frecuencia de atención determinada, para la comodidad de los usuarios
<p>Desafíos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Velar por el cumplimiento y el respeto de los horarios establecidos. • Potenciar la capacitación y actualización de los 	<p>Limitaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una limitación importante radica en la escasa información que poseen los usuarios sobre los controles y beneficios del

conocimientos del policlínico médico personal.

IV.- Prognosis

Respecto a los hallazgos arrojados por el proyecto de título, se establece que al no realizar los cambios señalados en el párrafo precedente, la satisfacción usuaria se vería afectada repercutiendo en la calidad general de los servicios otorgados por el servicio de bienestar y el policlínico. Situación que influirá a largo plazo negativamente en la percepción de los usuarios respecto al prestigio de la institución.

A continuación se explicitan los principales hallazgos en función del objetivo establecido.

Objetivo	Variable	Hallazgos
Identificar la percepción de los usuarios activos del servicio de bienestar respecto a los aspectos estructurales y procesuales de los servicios evaluados.	Estructura y Procesos	Bienestar: -Falta de infraestructura necesaria para poder entregar mayor privacidad al usuario. Falta de infraestructura necesaria para mayor confiabilidad al usuario. -Necesidad de capacitación para el personal que atiende al usuario. -El acceso del lugar, se vuelve incómodo para el usuario. -Horarios de atención más flexibles. -Mayor utilización de la tecnología para acercar a los usuarios. -Confiabilidad en el servicio
	Estructura y Procesos	Policlínico: -Falta de Infraestructura necesaria para la comodidad en la sala de espera. -Horarios de atención más flexibles. -Capacitación o reestructuración del personal, para mayor seguridad y comprensión. -Confidencialidad en el servicio.



Capítulo V: Propuestas para la mejora

Capítulo V: Propuestas para la mejora

Presentación

Considerando que los afiliados y su satisfacción han pasado a ocupar un rol primordial en la administración de las instituciones, estas han empezado a percibir una creciente preocupación de los usuarios por la contribución social de la empresa o institución.

Es por lo anterior que en base a los hallazgos arrojados por el estudio, se ha realizado una propuesta de intervención con el objetivo de mejorar y mantener el nivel de satisfacción usuaria respecto a los servicios otorgados.

Propuestas para la mejora por los usuarios

En este capítulo se realizarán propuestas para la mejora en los Servicios de Bienestar y Policlínico de la Ilustre Municipalidad de Valparaíso, para eso examinaremos las respuestas de los usuarios en las preguntas de síntesis realizadas en las encuestas/cuestionarios y las entrevistas, las cuales se hicieron con el fin de confirmar las opiniones entregadas por los afiliados.

Las encuestas/cuestionarios fueron estructuradas para la evaluación del Servicio de bienestar y del Policlínico médico, ocupando los mismos parámetros.

Por lo que hemos observado en el análisis de los hallazgos, la mayor parte de los usuarios están satisfechos con los Servicios, pero en las preguntas de síntesis, existe un porcentaje que está en Desacuerdo o Muy en desacuerdo, con algunas prácticas tanto procesuales como estructurales y por lo mismo han planteado sus inquietudes y ganas de ayudar a la mejora del servicio, haciendo cambios y/o renovaciones, integrar o excluir, o quizás ser parte de la incitación al cambio.

Capítulo V: Propuestas para la mejora

1.- Servicio de Bienestar: Estructura

Cuadro n°1.1

Plan de mejora para la satisfacción usuaria del usuario
Propuesta de mejoramiento de estructura
Problema: Infraestructura y ambientación deficiente para la atención
<p>Justificación: Considerando que la infraestructura es la cara visible, la primera impresión ante los usuarios, se considera fundamental realizar las mejoras referidas ya que afectan tanto puntos estructurales como procesuales al mismo tiempo:</p> <p>La adquisición de módulos separadores para los funcionarios que atienden a los afiliados al servicio se vuelve necesario, ya que afecta la privacidad y confidencialidad, los usuarios consideran que este punto no está siendo bien ejecutado dado que el servicio no cuenta con la comodidad o el espacio suficiente para esto.</p> <p>Se destacó que la adquisición de estos, podría lograr un ambiente de confianza al momento de contar sus preocupaciones o solicitar ciertos beneficios que a los afiliados les resultan incómodos.</p>
Actores involucrados: Los beneficiarios del presente plan de mejora son principalmente son los usuarios activos del Servicio de Bienestar. La finalidad de la propuesta es mejorar y mantener el nivel de satisfacción usuaria en niveles óptimos.
Responsables: Será de responsabilidad del departamento de Recursos Humanos y el Servicio de Bienestar encargado de informar las deficiencias existentes.

Cuadro n°1.2

Plan de mejora para la satisfacción usuaria del usuario
Propuesta de mejoramiento de estructura
Problema: Accesibilidad incomoda

Justificación: El acceso al servicio es otro punto necesario para la óptima atención del personal, este tema se divide en varios ítem importantes a destacar, por ejemplo en primer lugar, la ubicación del servicio se encuentra en el cuarto piso del recinto por lo que el acceso para las personas con alguna discapacidad, o de una edad más avanzada se les hace más complicado, esto fue solucionado con la adaptación de un ascensor en las instalaciones, pero este no es del gusto de los afiliados ya que es relativo su uso, dado que ha presentado fallas desde su funcionamiento. Es por esto que los afiliados también destacan la necesidad de la utilización de la tecnología existente para acercar a los usuarios al servicio y así el acceso sería más expedito aunque distante.

Actores involucrados: Los beneficiarios del presente plan de mejora son principalmente son los usuarios activos del Servicio de Bienestar. La finalidad de la propuesta es mejorar y mantener el nivel de satisfacción usuaria en niveles óptimos.

Responsables: Será de responsabilidad del departamento de Recursos Humanos y el Servicio de Bienestar encargado de informar las deficiencias existentes.

Cuadro n°1.3

Plan de mejora para la satisfacción usuaria del usuario
Propuesta de mejoramiento de estructura
Problema: Horarios de atención más flexibles
Justificación: El tiempo es una variable importante en una institución que atiende público todos los días, y los horarios de atención a los usuarios deberían adaptarse al tipo de trabajo de la institución, los usuarios están disconformes con esto, dado que no se atiende cuando corresponde, lo que dificulta la eficiencia tanto del afiliado en su trabajo como la del funcionario encargado de atender las peticiones de este, es un tema complejo dado que el horario de atención de un servicio como este es relativo, muchas veces se atrasa por diversos motivos, que pueden estar

fuera del alcance del mismo personal. Sin justificar en este punto es necesario pensar la posibilidad de volverlo más flexible, pensando en la satisfacción de las personas para poder entregar un servicio fortuito más eficiente y eficaz.

Actores involucrados: Los beneficiarios del presente plan de mejora son principalmente los usuarios activos del Servicio de Bienestar. La finalidad de la propuesta es mejorar y mantener el nivel de satisfacción usuaria en niveles óptimos.

Responsables: Será de responsabilidad del departamento de Recursos Humanos y el Servicio de Bienestar encargado de informar las deficiencias existentes.

Servicio de Bienestar: Procesos

Cuadro n°1.4

Plan de mejora para la satisfacción usuaria del usuario
Propuesta de mejoramiento de proceso
Problema : Capacitación para el personal
<p>Justificación: La capacitación del personal, un tema complejo de abordar dado que la capacitación es necesaria en todo aspecto laboral, sobre todo en un área donde el servicio está para atención al cliente o en este caso a los usuarios que son parte del mismo, es importante destacar que un trabajador conforme es más eficiente en su desarrollo laboral, y para la atención del trabajador es necesario, que el servicio y todo el equipo este apto y sea solido al enfrentar los problemas, las solicitudes o las dudas de estos, la manera en que se expresa el personal, como es capaz de confortar, de entregar confianza al usuario, es necesario e importante.</p> <p>Realizar charlas o reuniones, participar y difundir la necesidad de capacitación, dado que son los usuarios los que califican y evalúan el servicio.</p>

Actores involucrados: Los beneficiarios del presente plan de mejora son principalmente los usuarios activos del servicio de bienestar. La finalidad de la propuesta es mejorar y mantener el nivel de satisfacción usuaria en niveles óptimos.

Responsables: Será de responsabilidad del departamento de Recursos Humanos y el servicio de bienestar encargado de informar las deficiencias existentes

Cuadro n°1.5

Plan de mejora para la satisfacción usuaria del usuario

Propuesta de mejoramiento de proceso

Problema : Confidencialidad en el servicio

Justificación: La confidencialidad en los servicios es importante, la incipiente necesidad de los usuarios de mantener en reserva ciertos puntos de sus vidas, sus problemas son privados y así desean que se mantengan, por lo que quizás hacer ciertas separaciones ambientales, como paneles, oficinas privadas para los funcionarios que son parte de estos servicios, si deberían ser planteados como un cambio primordial. No solo en el servicio de Bienestar, si no en todos los servicios que atienden público y sus respectivos dificultades.

Actores involucrados: Los beneficiarios del presente plan de mejora son principalmente los usuarios activos del servicio de bienestar. La finalidad de la propuesta es mejorar y mantener el nivel de satisfacción usuaria en niveles óptimos.

Responsables: Será de responsabilidad del departamento de Recursos Humanos y el servicio de bienestar encargado de informar las deficiencias existentes

2.- Servicio de Policlínico: Estructura

Cuadro n°2.1

Plan de mejora para la satisfacción usuaria del usuario
Propuesta de mejoramiento de estructura
Problema: Falta de infraestructura necesaria para la comodidad en la sala de espera
Justificación: Según variable de estructura, la infraestructura del policlínico podría mejorar para la atención del público, habilitando más aposentos de espera, ya que se considera que esta se hace menor cuando la persona enferma esta cómoda, quizás es un pedido de tipo utópico ya que el espacio habilitado para este no es posible expandirlo, aun así se puede considerar la adquisición de butacas más cómodas para los pacientes del servicio.
Actores involucrados: los beneficiarios del presente plan de mejora son principalmente son los usuarios activos del Servicio de Bienestar. La finalidad de la propuesta es mejorar y mantener el nivel de satisfacción usuaria en niveles óptimos.
Responsables: será de responsabilidad del departamento de Recursos Humanos y el Servicio de Bienestar encargado de informar las deficiencias existentes.

Cuadro n°2.2

Plan de mejora para la satisfacción usuaria del usuario
Propuesta de mejoramiento de estructura
Problema: Horarios de atención más flexibles
Justificación: El factor tiempo en este aspecto es importante de mencionar dado que al igual que en Bienestar, el horario debería ser más flexible, para la óptima satisfacción del usuario. Es importante destacar que todos los puntos antes mencionados están correlacionados, al lograrse un cambio, también estamos logrando cambiar la percepción de los usuarios frente al servicio.

Actores involucrados: Los beneficiarios del presente plan de mejora son principalmente son los usuarios activos del Servicio de Bienestar. La finalidad de la propuesta es mejorar y mantener el nivel de satisfacción usuaria en niveles óptimos.

Responsables: Será de responsabilidad del departamento de Recursos Humanos y el Servicio de Bienestar encargado de informar las deficiencias existentes.

Servicio de Policlínico: Procesos

Cuadro n°2.3

Plan de mejora para la satisfacción usuaria del usuario

Propuesta de mejoramiento de proceso

Problema: Capacitación o reestructuración del personal, para mayor seguridad y comprensión.

Justificación: Es un motivo valido el de los usuarios, pedir que existan suplentes o quizás aumentar el número de profesionales, dado que si el paramédico o el médico de turno no se encuentra, los usuarios tienen que recurrir a servicios primarios públicos de salud, aumentando las carencias, dolores y/u otro problema, esperando horas por una atención sin el factor de comodidad que estos buscan, y así que la atención fuera todos los días y no algunas horas a la semana.

Esto también podría mejorar con la capacitación o reestructuración del personal a cargo del policlínico, esperando así que sea un equipo especializado, y no un simple transmisor de información.

Es necesaria la capacitación del personal en áreas tan sensible como esta, dado que una mala indicación podría lamentarse gravemente. Y si esto no es posible dado el poco capital económico con el que se cuenta para facilitar la incorporación del equipo existente en cursos obligatorios y necesarios en el tema, se puede tomar la decisión de reestructurar al personal, contratando personal capacitado para todas las tareas

requeridas al interior del servicio.

Actores involucrados: Los beneficiarios del presente plan de mejora son principalmente los usuarios activos del servicio de bienestar. La finalidad de la propuesta es mejorar y mantener el nivel de satisfacción usuaria en niveles óptimos.

Responsables: Será de responsabilidad del departamento de Recursos Humanos y el servicio de bienestar encargado de informar las deficiencias existentes



Capítulo VI:

Conclusiones y aprendizajes

Presentación

El presente capítulo pretende reflejar las principales conclusiones del trabajo desarrollado durante el seminario de título, da cuenta de los conocimientos y aprendizajes adquiridos durante el proceso de investigación diagnóstica.

1.- Conclusiones metodológicas y técnicas

El estudio de satisfacción usuaria del servicio de bienestar y policlínico médico del mismo, de la ilustre municipalidad de Valparaíso, se ha construido a través de la elección metodológica orientada a la investigación cuantitativa.

Este método estudia la asociación entre variables y permite cuantificar y describir el objeto de la investigación al mismo tiempo, facilitando el ordenamiento y la generalización de los resultados obtenidos, así obteniendo información importante, por medio de la técnica de la encuesta. En un comienzo esta estaba contemplada como auto-aplicable, pero debió ser modificada y aplicada en algunos casos por la alumna que suscribe, esto permitió captar opiniones y percepciones de los afiliados encuestados.

El método ha sido pertinente, ya que logra proporcionar la información necesaria para conocer la percepción sobre los servicios evaluados y de esta forma resolver tanto los objetivos como la pregunta de investigación planteada anteriormente.

Las técnicas utilizadas en esta investigación diagnóstica, fueron la encuesta y la entrevista, las cuales fueron necesarias para la óptima obtención de los hallazgos, y fueron bien recibidas por los usuarios encuestados.

2.- Conclusiones temáticas

En los principios orientadores de la institución, podemos encontrar aquellos que hacen mención de lograr un óptimo nivel de satisfacción, esto es sustentado por los altos índices de satisfacción entre los usuarios.

La satisfacción usuaria permite conocer y describir la conformidad de los usuarios del servicio en cuanto a la atención otorgada en la institución. Se puede concluir que la percepción de los usuarios no depende del cargo, la edad o el género, la mayoría agradece el servicio que reciben tanto de Bienestar como del policlínico. Esta situación, probablemente puede explicarse por el conocimiento que han adquirido las personas, el cual les permite realizar una comparación entre dos servicios y reconocer o negar que entreguen un servicio acorde a sus necesidades.

Finalmente, las percepciones de los usuarios, son en su mayoría favorables entre los encuestados y entrevistados, a pesar de la variabilidad de respuestas recolectadas, lo que avala y demuestra el compromiso con la gestión realizada por los profesionales que desempeñan las funciones.

Esto no quiere decir que no sea necesario, capacitar o hasta redistribuir al personal, miembros del equipo dado que si existe un porcentaje en descontento con su trabajo, para así lograr la eficiencia y eficacia necesaria.

3.- Conclusiones en cuanto al Trabajo social

En el ámbito profesional, las contingencias han posibilitado el intercambio de puntos de vista y el debate en pro de consensuar las decisiones a favor con el equipo existente en la institución.

El integrarse en la institución dio paso a un proceso de adaptación difícil de sobrellevar, ya que la alumna se inserta en una estructura organizacional que es muy diferente de los escenarios cotidianos a los

que se había enfrentado antes, en sus prácticas de caso, grupo y comunidad. Sin embargo, el servicio evaluado al tener una jerarquía marcada, condiciona a que el actuar profesional, la mayoría de las veces fuera de carácter inmediato y tratando de no retrasar los procesos de toma de decisiones.

4.- Conclusiones de desarrollo personales

El proceso de investigación al interior de la institución y de los servicios evaluados, desarrollado por la alumna, implicó ejecutar un trabajo organizado, pertinente, definiendo las líneas de acción que hicieran más fluido el cumplimiento de tareas. Esto permitió el proceso de enriquecimiento continuo, que ayudó a enriquecer los análisis y el levantamiento de información, así como también el proceso general.

En el ámbito personal la inserción en la institución se constituyó en un amplio desafío, ya que se desarrollan habilidades sociales, como la tolerancia, la empatía, el aprender a adaptarse al funcionamiento burocrático de la institución, que muchas veces retrasa la ejecución de las actividades relacionadas con la investigación.

5.- Aprendizajes del proyecto de título

a.- Nivel Institución

La Ilustre Municipalidad de Valparaíso como institución, cuenta con diferentes departamentos, direcciones y secciones, en mi caso, el Servicio de Bienestar es una sección que brinda el apoyo y la ayuda que los funcionarios afiliados requieren y necesitan, lo que demuestra el compromiso con la gestión, en la entrega de un servicio, apuntado a satisfacer a los usuarios, buscando establecer el nivel óptimo de bienestar de las personas que consultan en el servicio con el fin de una ayuda, un beneficio, u otro.

Se concluye que este cumple con un rol fundamental en la institución, ya que no solo cumple con un rol benefactor, si no que intenta dar comprensión y ayuda de diferentes formas a los afiliados.

A través de la investigación realizada se logró establecer que el servicio de bienestar y el policlínico médico del mismo, cuenta con un buen nivel de satisfacción usuaria y que como en cualquier otro caso necesita de mejoras en su interior.

Finalmente el servicio brindo las herramientas y el apoyo necesario para dar cumplimiento a los objetivos propuestos, lo cual facilito el proceso de investigación y aprendizaje de la alumna.

b.- Nivel de desarrollo Personal

Durante el proceso de investigación diagnostica la alumna que suscribe logro acumular una serie de actividades, experiencias y conocimientos. Los cuales se traducen en el desarrollo de habilidades sociales y profesionales, que influyeron de forma positiva durante el proceso de investigación realizado.

5.1.- Competencias profesionales

Considerando que las competencias profesionales se definen como un conjunto de conocimientos, habilidades, valores y actividades, combinados, coordinados e integrados en la acción, adquiridos a través de la experiencia profesional (tanto formativa como no formativa), que permite al individuo resolver problemas de forma creativa e independiente.

Debido a esto la alumna reconoce que la asignatura de proyecto de título, es un punto en donde se permite la aplicación de contenidos aprendidos durante los años concurridos anteriormente y las materias

estudiadas durante estos tanto temáticos como prácticos. Durante este proceso podemos distinguir dos competencias que fueron primordiales para la realización de la investigación.

- Competencias técnicas: las cuales tienen relación con utilizar los conocimientos obtenidos durante el periodo de formación y se caracteriza por ser riguroso, y que permite la aplicación de los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos durante el proceso de formación profesional.

Es posible establecer que la alumna adquirió conocimiento a nivel institucional teniendo un primer acercamiento a la temática investigativa, lo que permitió tener un bagaje acerca de la satisfacción usuaria en la cual se basa la investigación con la finalidad de interiorizar la temática a tratar.

- Competencias metodológicas: tienen como propósito, aplicar los conocimientos a diversas situaciones profesionales y adaptarlos en función de los requerimientos del trabajo que se quiere realizar.

La principal formación es el desarrollo del trabajo nos lo proporciona la formación práctica. Se concluye que la metodología ha sido fundamental, ya que permitió la conjugación del saber hacer frente a diversas situaciones, aplicando los conocimientos a situaciones concretas.

- Competencias sociales: se definen como las habilidades y estrategias socio-cognitivas con las que se cuenta en la interacción social. A nivel personal, la habilidad de comunicación, ya que el proceso de recolección de datos era fundamental mantener una actitud de atención y escucha, además de destacar la capacidad de actuar con empatía y establecer relaciones cordiales con los afiliados encuestados del servicio.



Anexos

Anexo n°1

Encuesta sobre la satisfacción usuaria de los afiliados al Servicio de Bienestar y Policlínico de la ilustre municipalidad de Valparaíso

El presente cuestionario se estima en 26 preguntas simples y cerradas, cada una constara con la modalidad de indicación; **Muy de acuerdo, Deacuerdo, En desacuerdo, Muy de acuerdo.** Estas estaran separadas por 10 preguntas de variables de estructura, como por ejemplo el tiempo, la infraestructura o la accesibilidad del servicio. Y 16 preguntas de procesos, como por ejemplo, la rapidez, flexibilidad, la comunicación, la confianza que entrega el servicio. Este sera de modo anonimo solo clasificado por genero, nivel etareo, y profesional o no profesional. Tambien habra dos preguntas abiertas, de opinion directa del usuario.

Hombre ___ Mujer ___ Edad ___ Profesional ___ no profesional ___

Preguntas variables de estructura:

N°	Preguntas	Muy de acuerdo	Deacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
1	La infraestructura del servicio de bienestar es comoda y acogedora.				
	La infraestructura de policlinico es comoda y acogedora.				
2	Se siente bien en Servicio de Bienestar, ya que, es atendido dentro del tiempo prudente				
	Se siente bien en Servicio de Policlínico, ya que, es atendido dentro del tiempo prudente				
3	El acceso al servicio de bienestar es facil y sin problemas.				
	El acceso a Policlínico es facil y sin problemas.				
4	La ambientacion del servicio de bienestar es agradable a la vista y no le causa mayor distrcción.				
	La ambientacion de Policlínico es agradable a la vista y no le causa mayor distrcción.				
5	La infraestructura del servicio de bienestar es apta para atender publico y comodo para esperar atencion.				
	La infraestructura de Policlínico es apta para atender publico y comodo para esperar atencion.				
6	La espera de la atencion del servicio de bienestar es rapida y no le quita mayor tiempo para realizar sus tareas y responsabilidades				
	La espera de la atencion del policlinico es rapida y no le quita mayor tiempo para realizar sus tareas y responsabilidades				

7	La ambientación dentro del servicio de bienestar es acogedora y no le causa dudas respecto a la manera en que será atendido.				
	La ambientación dentro del policlinico es acogedora y no le causa dudas respecto a la manera en que será atendido.				
8	El acceso al servicio de bienestar es seguro, sin problemas para llegar o irse de este.				
	El acceso al policlinico es seguro, sin problemas para llegar o irse de este.				
9	Siente como usuario de Bienestar que se le respeta su derecho a la confidencialidad en cuanto a la infraestructura.				
	Siente como paciente de Policlinico que se le respeta su derecho a la confidencialidad en cuanto a la infraestructura.				
10	El horario de apertura y cierre del servicio de bienestar se respeta en su totalidad.				
	El horario de apertura y cierre del policlinico se respeta en su totalidad.				

Preguntas variables de procesos:

N°	Preguntas	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
1	El personal del servicio de bienestar cumple las responsabilidades y funciones negociadas	Servicio de bienestar			
		Policlinico			
2	El personal del servicio de bienestar es capaz de comunicarse de manera clara y precisa	Servicio de bienestar			
		Policlinico			
3	La atención es rápida y flexible	Servicio de bienestar			
		Policlinico			
4	Tiene confianza Al recibir la información que necesita	Servicio de bienestar			
		Policlinico			
5	Comprende la información que recibe	Servicio de bienestar			
		Policlinico			

6	Se siente seguro al momento de concurrir al servicio en busca de informacion	Servicio de bienestar				
		Policlinico				
7	Se siente comodo al concurrir al bienestar puesto que sus dudas son aclaradas de manera rapida y eficiente.	Servicio de bienestar				
		Policlinico				
8	La informacion que recibe es entregada de manera amable, con respeto.	Servicio de bienestar				
		Policlinico				
9	Si no entiende algun procedimiento el personal vuelve a explicarlo	Servicio de bienestar				
		Policlinico				
10	El personal de Policlinico le entrega la atencion y asesoria requerida.	Servicio de bienestar				
		Policlinico				
11	La atencion del servicio de bienestar es flexible y comprensiva cuando se tiene un problema.	Servicio de bienestar				
		Policlinico				
	La atencion de Policlinico es flexible y comprensiva cuando hay una emergencia.	Servicio de bienestar				
		Policlinico				
12	La comunicaci3n con el equipo del servicio de bienestar es amena, continua y amistosa	Servicio de bienestar				
		Policlinico				
	La comunicaci3n con el equipo de Policlinico es amena, continua y amistosa.	Servicio de bienestar				
		Policlinico				
13	La credibilidad de los servicios es inegable,	Servicio de bienestar				

	han sabido ganarse la confianza de los usuarios	Policlinico				
14	La solucion de los problemas es rapida, sin mayor espera, ni complejidad	Servicio de bienestar				
		Policlinico				
15	La atencion es absolutamente confiable, ya que cuanta con personal apto, en ambos servicios	Servicio de bienestar				
		Policlinico				
16	Siente que los servicios prestan la atencion que necesita y lo ayuda en situaciones de duda, problema y/o urgencia	Servicio de bienestar				
		Policlinico				

Preguntas de opinión directa del usuario

En qué debería mejorar la atención que entregan los servicios de:

Bienestar:

Policlínico:

¿Es necesario hacer un cambio en la manera de la atención de los servicios?

Bienestar:

Policlínico:

Anexo n°2

Entrevista al usuario

Entrevistador: La primera pregunta ¿Qué opinión tiene con relación al servicio, es cómodo, cumple con el tiempo y horario definido? ¿Se siente cómodo cuando va atenderse al policlínico o al servicio de bienestar?

Entrevistado: Si es cómodo, cumple con el horario y en los últimos tres años, aproximadamente dos o tres años ha tenido un plus de importantes mejoras en infraestructura, porque antes nos atendíamos en un lugar que no reunía las condiciones en absoluto, ahora si tenemos una pequeña sala de espera y si eso no más.

Entrevistador: La segunda pregunta ¿la atención que recibe es integral, siente que la escuchan que resuelven sus dudas y que le dan una solución al problema con el que usted llega?

Entrevistado: Si, si porque hay una atención personalizada de buena calidad.

Entrevistador: ¿Y el servicio de bienestar? ¿Entonces la atención que recibe es integral tanto del policlínico como del servicio de bienestar en sí?

Entrevistado: Me atrevería a diferenciar, la diferencia la atención del policlínico y de bienestar, porque en ambos se da atención integral, pero es más cercana la atención que se entrega en el policlínico. Por la misma naturaleza de la función. Ehm ya, pero también hay una buena atención en servicio de bienestar en la parte administrativa.

Entrevistador: ¿El personal lo trata con respeto? ¿Siente que puede confiar en las personas que lo atienden y en la información que le brindan?

Entrevistado: Si, el trato es amable y respetuoso, No tengo yo en lo personal quejas ni del policlínico ni de bienestar

Entrevistador: ¿Ha tenido algún problema con la atención del servicio, de cualquier índole?

Entrevistado: En el policlínico no he tenido nunca problema y en el servicio de bienestar las dificultades que he tenido a veces, son derivados, no por el problema de atención, si no derivados a veces por la documentación que uno debe acompañar y allí efectivamente a veces es un tanto complejo, porque no siempre la documentación está completa y se tiene que volver a ir por segunda vez, pero no es un problema de atención.

Entrevistador: ¿Pero se considera una pérdida de tiempo?

Entrevistado: Es relativo, es relativo, porque el servicio lo que hace al solicitar todos los antecedentes es justamente tener un respaldo de cada una de las colectividades, entonces uno también entiende eso, es parte del sistema, entonces para uno mismo que forma parte del sistema como funcionario, no siempre lo enfrenta amable que efectivamente tiene acompañar una serie de documentos para un determinado trámite, pero es así, es parte de la forma normal del funcionamiento del sistema.

Entrevistador: ¿Cree necesario hacer un cambio en el funcionamiento del servicio? ¿Incluir o excluir algo o a alguien?

Entrevistado: Yo diría que en general funciona bien, tal vez lo que se podría mejorar, es el nivel de como ubicación hacia los beneficiarios de todas las prestaciones que tienen del servicio de bienestar, pienso que allí se podría reforzar esa área, como además reiterar mejor los medios posibles con las vías que existen especialmente hoy día a través de las redes sociales nuestras y todas las formas, para que se conozcan a cabalidad los beneficios que se otorgan en bienestar, como también los requisitos de documentos que deben acompañarse para finalmente obtener estos beneficios.

Entrevistador: Algo así como crear un listado de beneficios.

Entrevistado: A lo mejor una suerte de cliente frecuente u otras cosas así, que se pudieran difundir de manera permanente a través de los

medios de comunicación que tenemos los socios en el asunto de bienestar.

Entrevistador: ¿Cree que el servicio es accesible o tiene complicaciones para llegar o el modo de trabajo es continuo?

Entrevistado: Bueno, a mi edad y en mi condición, no tengo dificultades para acceder donde hoy se encuentra la parte administrativa de bienestar, está en el cuarto piso de este edificio, pero efectivamente ahí en términos de acceso hay un grado de dificultad para algunos colegas que no están en la condición que afortunadamente tengo yo hoy y que les puede resultar más dificultoso acceder cuatro pisos, cuando muchas veces el ascensor no está en buenas condiciones, entonces ya ahí tenemos una dificultad

Entrevistador: ¿Ha habido muchos problemas con el ascensor?

Entrevistado: eh si, lamentablemente cierto, no se cuenta con un ascensor permanentemente en buen estado, entonces eso ha complicado a muchos socios que no les resulta tan fácil acceder a un cuarto piso, mas allá de eso a lo mejor habría que ver forma de que se pudiera disponer de un lugar con mejor acceso para los socios.

Entrevistador: ¿Qué estuviera acá en el primer piso, por ejemplo?

Entrevistado: Por ejemplo, claro, puede ser esa la fórmula o tal vez implementar de mejor manera el edificio con un segundo ascensor o un ascensor nuevo que no tenga tantas fallas como el que tiene este edificio, ahí habría que ver alguna fórmula, pero que ya escapa en todo caso a bienestar.

Entrevistador: Última pregunta; ¿Se siente seguro, puede expresarse sin miedo a ser escuchado o cuenta con lo necesario para su confort el servicio de bienestar y el policlínico?

Entrevistado: Si en todo sí.

Entrevistador: ¿Si?

Entrevistado: Si, seguro que sí, así de sencillo, me siento seguro no tengo problemas en decir lo que digo.

I.- Entrevistas 2,3,4 en y Respuestas preguntas síntesis encuestas en CD adjunto

8.- Bibliografía

- Paginas web
- <http://www.municipalidaddevalparaiso.cl/>
- <http://revistas.um.es/index.php/analesdoc/article/view/2451>
- http://www.sistemaspublicos.cl/wp-content/files_mf/1273071183Paper-Arquitectura-Municipal.pdf
- <http://www.subdere.gov.cl/organizaci%C3%B3n/quienes-somos>
- http://www.dipres.gob.cl/595/articles-141049_informe_final.pdf
- <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=189561>
- <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451/2441>
- http://www.uv.cl/bienestarpersonal/archivos/reglamento_para_bienestar.pdf
- <http://www.hr.cl/noviembre02.htm#>
- <http://www.monografias.com/trabajos12/recoldat/recoldat.shtml>
- <http://www.supersalud.gob.cl/568/w3-article-7643.html>

- Seminarios/proyecto de titulo
- Tesis"Estudio sobre la satisfaccion usuaria en el servicio de asistencia social del departamento de bienestar de la 1°zona naval de la armada de chile una oportunidad de mejora", 2007.
- Tesis"satisfaccion usuaria del modelo de salud integral para sistema cerrado de isapre"2011.

- Documentos/ libros
- Documentos Servicio de Bienestar de la Ilustre Municipalidad de Valparaíso actualizados, 2016.
- Archivos municipales, Policlínico Servicio de Bienestar, desde el 2006 al 2011.

- Administracion de recursos humanos, Idelberto Chiavenato editorial Mc Graw Hill, 2009.
- Teoria de la organización y administracion publica, editorial tecnos, Ramio Carles, 1999.
- Evaluar la Gestion y la Calidad, Senlle Andres, Gestion 2003.
- Calidad del servicio y satisfaccion del cliente, martinez-Tur, V.Peiró, JM; y Ramos, 2007.
- La satisfaccion del usuario: un concepto en alza, Carina Rey Marin, PDF, Recopilacion de datos, 2007-2016.
- La construccion social de la realidad, Amorrortu Editores, Berger, Peter.L, 1996.
- Sobre el concepto de percepcion, Universidad Autonoma Metropolitana Unidad Iztapalapa.Revista Alteridades N°8, Mexico, 1994.
- Tecnicas de investigacion social: Teoria y ejercicios, Paraninfo, 2001, Madrid, Sierra Bravo.
- Introducción al SPSS, Manejo y Procesamiento básico de datos básico en SPSS.

https://www.uam.es/personal_pdi/economicas/eva/pdf/introspss.pdf