PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÒLICA DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS

ESCUELA DE ENFERMERÍA

TESIS DE GRADO

PERCEPCION DE PACIENTES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCION QUE OFRECEN LOS PROFESIONALES DE SALUD EN LA ATENCION PRIMARIA EN ELCENTRO DE SALUD Nª1 DE LA CIUDAD DE ESMERALDAS

PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO LICENCIADA EN ENFERMERIA

AUTORA

BOBOY GUISAMANO TATIANA IVIS

ASESORA

Mtr. MARIA TERESA TORRES RODRIGUEZ

ESMERALDAS, 2016

TRIBUNAL DE GRADUACIÒN

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de Grado de la PUCESE previo a la obtención del título de LICENCIADA EN ENFERMERIA"

_____
Presidente tribunal de Graduación

_____
Lector 1

_____
Lector 2

_____
Director de Escuela

_____
Director de Tesis

ESMERALDAS, 2016

AUTORIA

Yo **TATIANA IVIS BOBOY GUISAMANO**, declaro que la presente investigación enmarcada en el actual trabajo es absolutamente original, auténtica y personal.

En virtud que el contenido de esta investigación es de exclusiva responsabilidad legal y académica de la autora" y de la **PUCESE.**

TATIANA IVIS BOBOY GUISAMANO

Nª CI 0802292896

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación primeramente a Dios por ser mi luz y mi guía y por haberme dado salud para lograr mis objetivos, a mi madre Jesus Guisamano por ser un pilar fundamental en mi vida y en este proceso estudiantil, mi padrea Luis Boboy, mis hermanas Leonela Boboy y Paola Boboy, mis amigas Solandi Jaramillo y Janine Quintero por su apoyo constante y a mis profesores quienes me ayudaron con sus enseñanzas.

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por haberme dado la sabiduría durante el transcurso de toda mi carrera estudiantil y por darme las fuerzas necesarias en momentos de debilidad, pensamientos sombríos y poder culminar con éxito este trabajo de investigación.

A mi madre Jesus Guisamano porque siempre estuvo y estará a mi lado hasta que Dios lo permita, dándome ánimo, aliento y sus sabios consejos, le doy gracias por ser un pilar fundamental para todo lo que he logrado en mi vida.

Mi título de Licenciada en Enfermería.

Agradezco infinitamente a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas por haberme brindado la oportunidad de obtener mi título universitario.

Hago extensivo mi agradecimiento a las Mtr Marilyn Vila Directora de la Escuela de Enfermería y a todos los licenciados por aportar con sus conocimientos desde el inicio de mi carrera y por el tiempo brindado con paciencia sabiendo guiarme en la realización de mi tesis de grado.

De manera muy especial a mi tutora de Tesis Mtr. María Teresa Torres Rodríguez por el apoyo, dedicación, conocimientos que me ayudaron a formarme como Licenciada de Enfermería y culminar con éxito mi Tesis.

ÌNDICE

Tribunal de graduación i

Autoría ..... …….ii

Dedicatoria..... …iii

Agradecimiento..... ….iv

Índice v

Lista de ilustraciones y tablas ..... …..vi

Resumen…….....vii

Abstract……..viii

Introducción…….....1

Metodología, Materiales y Métodos……....…...10

Resultados……....14

Discusión…….20

Conclusiones y Recomendaciones……...22

Bibliografías……24

Anexos…….29

LISTA DE ILUSTRACIONES Y TABLAS

TABLA Nº1 Distribución de porcentaje sobre la demanda de pacientes que acuden al Centro de salud nº1 de la ciudad de Esmeraldas…….14

FIGURA Nº1 Distribución de porcentaje sobre la seguridad y confianza que brindan los profesionales de salud al momento de la consulta……14

FIGURA Nº2 Distribución de porcentaje sobre la rapidez de atención que tiene el personal de salud…….15

FIGURA Nº3 Distribución de porcentaje sobre la atención adecuada durante la consulta……16

FIGURA Nº4 Distribución de porcentaje sobre la amabilidad que muestran los profesionales antes y después de la consulta……...16

FIGURA Nº5 Distribución de porcentaje del estado de los equipos con los que cuenta el centro de salud**…….**17

FIGURA Nº6 Distribución de porcentaje sobre la explicación post consulta……17

FIGURA Nº7 Distribución de porcentaje sobre el estado de la infraestructura del centro de salud nº1…….**.....**18.

FIGURA Nº8 Distribución de porcentaje sobre los termino que utilizan los profesionales de salud al momento de dar indicaciones……..18

FIGURA Nº9 Distribución de porcentaje sobre preferencias que se pueden dar para otros pacientes…….19

FIGURA Nº10 Distribución de porcentaje sobre la atención recibida por parte de los profesionales de salud……..19

RESUMEN

Este presente trabajo tuvo como objetivo analizar la percepción sobre la calidad de atención que ofrecen los profesionales de salud del Centro nº 1.
Fue un diseño de tipo transversal, descriptivo y analítico cuya unidad de análisis es la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de atención que ofrecen los profesionales desde junio del 2016 hasta septiembre del 2016. En una muestra de 372 pacientes en el cual se aplicó una encuesta que permitió conocer la opinión de los usuarios sobre la atención que les brindan los profesionales.

En los resultados se obtuvo la información mediante la realización de encuesta a los 372 pacientes del Centro de salud nº1, detalladas mediante la elaboración de tablas y gráficos y explicadas mediante un análisis e interpretación de dichos datos

Existieron altos porcentajes de pacientes que no se siente satisfechos con los servicios y la atencion recibida por parte de los profesionales de salud, lo que indicò que los pacientes al acudir al Centro de salud no cumple sus expectativas ni necesidades requeridas al momento de presentar algun tipo de deterioro en su salud.

La inseguridad, la falta de rapidez, atencion inadecuada, la falta de amabilidad, de comunicación en terminos claros hacia el paciente y las preferencias por otros usuarios hacen que pierda interes en acudir a estos establecimientos o por ende asisten de una forma desanimada por la falta de calidez y calidad de parte de los profesionales.

Entre las limitaciones que se encontraròn la negatividad por parte de los profesionales de salud para completar la informaciòn requerida para la guia de observaciòn.

ABSTRACT

This present study aimed to analyze the perception of the quality of care offered by health professionals Center # 1.
It was a design cross descriptive and analytical whose unit of analysis is the perception of the users on the quality of care offered by professionals from June 2016 to September 2016. In a sample of 372 patients in which applied a survey yielded information on the user feedback on the care they give them professionals.

In the results the information collected by conducting survey of 372 patients Health Center No. 1 by preparing detailed charts and graphs and explained through an analysis and interpretation of such data is found

There were high percentages of patients not satisfied they feel with the services and the care provided by health professionals indicating that patients to go to the health center does not meet your expectations or needs required when submitting some kind of damage to health.

Insecurity, lack of speed, inadequate attention, lack of kindness, communication in clear terms to the patient preferences for other patients make the user lose interest in acidic these establishments and thus turn a dispirited way by the lack of warmth and quality of the professionals.

Among the limitations that negativity were found by health professionals to complete the information required for the observation guide.

INTRODUCCIÓN

Las enfermeras están comprometidas con las personas, familias o comunidad a ofrecer con responsabilidad una atención de calidad de acuerdo a las necesidades de los usuarios frente a diferentes experiencias de salud, es por ellos que la presente investigación hace énfasis en la percepción que tienen los pacientes sobre la calidad de atención que ofrecen los profesionales de salud en la atención primaria en el centro de salud nª1 Además con esta investigación se pretendió fortalecer el vínculo de comunicación entre los usuarios y profesionales con la finalidad de satisfacer las necesidades de la comunidad. (Boboy, 2016)

El Centro de Salud Nº 1 de la Provincia de Esmeraldas está ubicado aire libre, en las calles Estados Unidos y Paraguay, la investigación se llevó a cabo durante los meses de junio- Agosto, con una muestra de 372 pacientes.

El proceso de atención de enfermería, el cual es un "método sistemático que brinda cuidados humanistas, eficientes y con eficacia, con calidad y calidez centrado en logros con resultados esperados" (Ortiz, W, 2016).

Calidad es la percepción que un individuo de su posición en la vida y el sistema de valores en que vive, en relación con sus metas, objetivos, expectativas, valores y preocupaciones. (Pelayo, 2011).

Es importante que en toda unidad de salud haya una atención de calidad y calidez, sin embargo existe incomodidad de los usuarios por la atención recibida por parte del personal que labora en el Centro de salud Nº 1, debido a la espera prolongada para la atención por las llegadas tarde del personal que es unos de los factores que influyen en la baja calidad que ofrecen los profesionales, siendo en ocasiones descortés.

Como consecuencias de estas situaciones, se presenta la aglomeración de usuarios, irrespeto de los turnos y puede generar confrontación entre el personal y el paciente.

Por tal motivo nace la siguiente interrogante ¿Por qué los usuarios se sienten inconformes con la atención recibida por parte del personal que labora en el Centro de Salud Nº 1 de la Provincia de Esmeraldas?

Son cada vez más las profesiones que mantienen contacto humano con un público el cual impone demandas, tareas y habilidades específicas, aunque también malestares, tal es el caso de las que se hallan vinculadas a los servicios médicos. Fortalecer la calidad de la atención en el sector primario constituye una de los criterios específicos en los objetivos propuestos, no existe un acuerdo total sobre la definición de calidad de la atención, pues existen concepciones que la relacionan con el desarrollo científico-técnico y la experiencia acumulada, la efectividad, eficiencia y equidad entre otras. (Jiménez, Dueñas, Pérez, & Reyes, 2012).

Avedis Donabedian Propuso en 1980 una definición de calidad asistencial que ha llegado a ser clásica y que formulaba de la siguiente manera: "Calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes". Años más tarde concretamente en 1989, la international organizatión for Standarizatiòn definió que "Calidad es el grado en que las características de un producto o servicios cumplen los objetivos para los que fue creado. (Alcívar, Suñol, 2012)

La misión del MSP es garantizar la calidad, eficiencia y efectividad en la prestación de servicios que brinda, basado en los derechos de los usuarios con la finalidad de lograr la excelencia en los servicios y la satisfacción de los pacientes. (Ponce, 2016)

La calidad de la atención de salud es un tema que adquiere cada vez más notabilidad debido a la libertad con que opinan los usuarios acerca de la atención recibida y de las propias instituciones proveedoras de estos servicios.

Esta situación está determinada por la presión de una sociedad más informada sobre sus derechos.

A nivel mundial la salud se encuentra en crisis, expresada en los indicadores globales, tales como: Tasa de mortalidad, tasa de letalidad, tasa de infecciones, entre otros.

Cuba a pesar de ser un país subdesarrollado constituye un ejemplo de un sistema de salud con estándares superiores a la media mundial, como se refleja en el índice de

desarrollo humano del Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo en el año 2008 donde ocupa la posición nº51 dentro de 177 estudiados, no obstante se conoce que existen insatisfacciones en la población con los servicios que recibe. Independientemente de la situación económica por la que atraviesa el país se dedican grandes esfuerzos para poder mantener y ampliar la actividad de la salud, tal es así que representa uno de los sectores que recibe mayor presupuesto del estado, al igual que la educación y la asistencia social, no obstante el nivel de satisfacción de la población no corresponde con los beneficios que recibe. (Porro, & Menéndez, 2010).

Bases teórica: La calidad depende directamente de intereses, costumbres y nivel educacional entre otros factores. Según Donabedian define una atención de alta calidad como "aquella que se espera maximice una medida comprensible de bienestar del paciente después de tener en cuenta el balance de las ganancias y las perdidas esperadas que concurren en el proceso de atención de todas sus partes (Miranda, Amaury , Hernández , Lázaro , & Rodríguez, 2011).

Calidad de la atención en salud: Cuando se realizan diferentes actividades encaminadas a garantizar un cuidado adecuado con excelentes profesionales teniendo en cuenta los recursos disponibles para lograr las necesidades del usuario. En las últimas décadas las transformaciones sociales y económicas han producido cambios en la salud de la población, en las que ahora se promueve una atención de alta calidad centrada en el usuario.

Según Vanormalingen (1996) la calidad debemos agruparla en cinco elementos fundamentales como son: Excelencia profesional, uso adecuado de los recursos, mínimo riesgo para los pacientes, alto grado de satisfacción, impacto final que tiene en la salud, todos integrados tienen como resultado la satisfacción de los usuarios y la eficiencia de la institución de salud. Determinantes de la salud: Confiabilidad: Esto implica consistencia en el rendimiento y la práctica. Receptividad: Se refiere a la disposición y urgencia de los empleados para proporcionar el servicio. Competencia: Significa la posesión de habilidades y los conocimientos necesarios para ejecutar el servicio. Accesibilidad: Implica el aprovechamiento y la facilidad de contacto. Cortesía: Es la gentileza, la urbanidad, y la amistad del personal que presta el servicio. Comunicación: Escuchar a los usuarios y mantenerlos informados con un lenguaje claro. Credibilidad: Representa honestidad, dignidad y confianza. Seguridad: Estar libres de peligros,

riesgos y dudas. Entender y conocer al cliente: Significa estudiar, y conocer las necesidades de los usuarios para satisfacerlas. (Massip, Ortiz, Llanta, Peña, & Infante, 2008).

Según Díaz Cárdenas los profesionales de salud deben esmerarse en ofrecer y brindar una calidad de atención excelente que pueda satisfacer las necesidades de cada una de las personas que acuden a los determinados establecimientos de salud. (Díaz, Arrieta & Ramos, 2012).

Existen estudios en los que también se confirmó que uno de los factores que pueden afectar a una buena calidad de la atención en la salud es la dotación de recursos materiales que es un factor importante, puede acrecentar o disminuir la calidad de atención o un buen proceso y buenos resultados, no asegura una adecuada atención a la salud, ya que los recursos pueden estar mal utilizados y la organización no ser la mejor. Es importante recordar que un servicio de calidad requiere otra profundidad y alcance, ya que se deben investigar los resultados en el caso de encontrar defectos, detectar sus causas y eliminarlas para garantizar la calidad y satisfacer los requisitos propuesto. (Miranda, Hernández, 2010).

Para lograr una atención de calidad se ha incluido dentro de los principios de seguridad social la eficiencia, tomada ésta como la mejor utilización social y económica de los recursos administrativos, técnicos y financieros para que sean otorgados de forma adecuada, oportuna y suficiente. (Roldan, & Valencia, 2014).

Hay que aprender de las políticas efectivas de los países como Holanda, que fortalecen su estado de bienestar al mismo tiempo que aumentan la productividad y satisfacción de los usuarios y el incremento en sus economías. (Bernal, Enrique, & Ortún, 2010).

La evaluación de los servicios de salud: Las instituciones de salud del país tienen hoy, más que nunca, la responsabilidad de establecer las herramientas que ayuden a los usuarios en la atención que brindan los servicios de salud, respondiendo positivamente a las metas de salud y al reto de la competitividad; son escasos los logros en este campo, por la ausencia de técnicas prácticas y sencillas que puedan aplicarse a todas las instituciones, y mejor aún, que puedan ser utilizadas de manera específica por los diferentes servicios o profesionales que conforman la atención en salud.

Evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario es cada vez más común, a partir de ello, es posible obtener del entrevistado un conjunto de conceptos y actitudes asociados con la atención recibida, con los cuales se adquiere información que beneficia a la organización otorgante de los servicios, a los prestadores directos y a los usuarios mismos en sus necesidades y expectativas. La Enfermería es fundamental en la atención que se brinda en cualquier institución de salud, conocer la percepción del usuario sobre la calidad del cuidado que se ofrece es vital en el actual modelo de seguridad social, que ha dado información y educación a los usuarios. (Bautista, 2011). Es importantes en el sector de la salud los procesos de cambio, la forma de actuar de los directivos ante las diferentes situaciones que se le presentan en el quehacer diario, pues en la dirección de los sistemas sociales, donde cada situación requiere de matices diferentes, la solución depende en buena medida de las competencias en dirección que tengan los directivos. (Degredo, 2011).

La calidad en la prestación de los servicios de salud: El tema de la calidad parte de los proyectos y de los requisitos establecidos que debe cumplir cualquier organización para lograr la satisfacción de las necesidades de las personas a las cuales se presta un servicio.

En materia de salud, dar una respuesta efectiva a los problemas o situaciones de salud que inciden sobre una población y sus individuos, identificados o no por ellos y estableciendo o aplicando las normas, procedimientos y protocolos diagnósticos terapéuticos necesarios, verificando los instrumentos y medios médicos que utilizan. Ello se ha trabajado por el Ministerio de salud Pública desde sus inicios con leyes, resoluciones, reglamentos, programas, sistemas, normas y procedimientos, en los que se descubre y se aborda la calidad, aunque las mayores experiencias están relacionadas con la atención secundaria y en las proyecciones de la Salud Publica hasta el año 2015, en una de sus directrices generales se establece: La calidad en sus dimensiones técnicas, interpersonales y del entorno continuará siendo un objetivo básico de nuestro sistema. Los programas que se elaboren a nivel de las instituciones y servicios asegurarán sistemas continuos de mejora de la calidad.

Los procesos de acreditación y categorización de unidades ayudarán al desarrollo de la misma. (Amador, & Cubero, 2010).

Una de las funciones principales de los sistemas de salud es la provisión de servicios equitativos, oportunos, efectivos y seguros, en los que la calidad de la atención es un elemento esencial para garantizarlos. (Reyes, Flores, Sauceda, Vértiz, Juárez, & Pérez, 2013).

Las bases científicas que apoyan esta investigación son:

Calidad: Grado de satisfacción que proporciona un producto o servicio a las necesidades y expectativas del usuarios. (De Barillas, Hernández, & Paredes, 2011).

Calidad percibida: Es una evaluación a largo plazo sujeto a cambio en cada transacción, fuente de desarrollo y actitudes hacia el objeto de consumo, y que es el resultado de los procesos psicosociales de. (Jaramillo, 2011).

Calidad de atención: La organización Mundial de Salud la define como el "desempeño adecuado de intervenciones confirmadas como seguras, que sean económicamente accesibles a la sociedad en cuestión y capaces de producir un impacto sobre las tasas de mortalidad, morbilidad, minusvalía y desnutrición" (Astur, 2016).

Calidad de atención de Enfermería: Es un conjunto de características y acciones que facilitan la recuperación de cada paciente, del nivel de salud que no es dado remitirle para tener una atención de calidad hacia los usuarios. (Capurro, 2010)

Dimensiones de la calidad: Según Donabedian propuso abordar la calidad del servicio a partir de tres dimensiones:

La dimensión humana, técnico científica y del entorno de la calidad: En cada una de las cuales se pueden formar atributos de calidad que expresan las cualidades de toda buena atención en salud percibida por los usuarios tanto externos como internos.

Trato cordial: El trato cordial a los usuarios externos es un aspecto importante de la atención en los establecimientos de salud, siendo parte fundamental para la satisfacción de las personas, ayudando a una atención personalizada.

El personal de salud debe aplicar los criterios de cortesía, amabilidad, respetando las creencias ideológicas, religiosas y políticas, de las personas sin ningún tipo de discriminación de raza, sexo, procedencia, clases sociales o discapacidades físicas o mentales. Dentro de estas reglas también deben estar las siguientes:

Personal de salud correctamente uniformado.- La utilización de una vestimenta adecuada, responde a las normas y exigencias de la profesión, así como respeto que le tiene la sociedad; siendo elementos que benefician una adecuada imagen social.

Respeto al orden de llegada: El personal de salud debe comprometerse a atender a los pacientes respetando el orden correlativo de llegada sin ningún tipo de preferencias. Interés en la persona y su problema de salud: Los profesionales de Salud de salud deben demostrar interés notorio en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas. **Respeto a la privacidad**: Todo paciente tiene derecho a recibir un trato respetuosamente en todo momento y bajo todas circunstancias como reconocimiento de su dignidad, de acuerdo a la ley, a su privacidad personal, es decir, a ser examinado en instalaciones diseñadas para asegurar el aislamiento visual y auditivo razonable. (Marianella 2011).

Elementos tangibles: Como la apariencia de las instalaciones físicas, el mantenimiento y la modernidad de los equipos, el aspecto de los materiales de comunicación y las apariencias físicas de las personas.

Fiabilidad: Es la capacidad de cumplir con los compromisos adquiridos.

Capacidad de respuesta: Q determina disponibilidad para atender a los usuarios con rapidez.

Profesionalidad: Que alude a la posesión por las personas de las actitudes y aptitudes necesarias para la correcta prestación del servicio.

Cortesía: Entendida como amabilidad, atención, consideración y respeto con el que los pacientes son tratados por el personal de contacto.

Credibilidad: Indicativa de la veracidad y honestidad en la prestación del servicio.

Seguridad: Como existencia de peligro, riesgo o duda.

Accesibilidad: Representativa de la facilidad en el contacto.

Comunicación: Como un indicador de la habilidad para escuchar al paciente, mantenerlo informado y utilizar un mismo lenguaje.

Comprensión del cliente: Para denominar el esfuerzo de conocer al cliente y sus necesidades (Arrivillaga, Gómez, Pinto, Sánchez, & Vargas 2012).

Gestión de calidad: Se fundamenta en la retroalimentación al cliente sobre la satisfacción o frustración de los momentos de verdad propios del ciclo de servicio (Arrivillaga, et al, 2012).

El marco legal en el que se respalda esta investigación es:

Ley Orgánica de salud (2006) Art. 7: Toda persona, sin discriminación por motivo alguno, con relación a la salud, tiene el siguiente derecho: Acceso universal, equitativo, permanente, oportuno y de calidad a todas las acciones y servicio de salud.

Constitución de la República del Ecuador (2014) Art. 362: Los servicios de salud serán seguros, de calidad y calidez, y garantizarán el consentimiento informado, el acceso a la información y la confidencialidad de la información de los pacientes.

Plan Nacional del Buen Vivir (2013) Objetivo 3: Garantizar la gratitud y la calidad dentro de la red pública integral de salud y sus correspondientes subsistemas.

Ley Orgánica de salud:

Capítulo 1: Del derecho a la salud y su protección Art. 1: La presente ley tiene como finalidad regular las acciones que permitan efectivizar el derecho universal a la salud consagrado en la Constitución Política de la República y la ley. Se rige por los principios de equidad, integralidad, solidaridad, universalidad, irrenunciabilidad, insivisibilidad, participación, pluralidad, calidad y eficiencias; con enfoque de derechos, intercultural, de género, generacional y bioético.

Capitulo iii Derechos y deberes de las personas y del estado en relación con la salud Art. 7: Toda persona, sin discriminación por motivo alguno, tiene en relación a la salud, los siguientes derechos: Acceso universal, equitativo, permanente, oportuno y de calidad a todas las acciones y servicios de salud.

Según el Plan Nacional del Buen vivir: Garantizar la prestación universal gratuita de los servicios de atención integral de salud: Controlar y fortalecer la red pública integral de salud, garantizar la gratuidad y la calidad dentro de la red e Incorporar personal médico y de otros servicios de salud capacitado y especializado.

Para realizar esta presente investigación se planteó los siguientes objetivos: General: Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al Centro de salud nº1 frente a la atención de Enfermería, y como objetivos específicos: Identificar la demanda

de pacientes que acuden al centro de salud, además analizar la capacidad resolutiva de los servicios de salud, para establecer calidad de atención y conocer la percepción de los pacientes sobre calidad de atención recibida.

MATERIALES Y MÈTODOS

Se realizó un estudio **cuantitativo** porque permitió obtener la información desde el punto de vista numérico en el Centro de salud Nº1 de la ciudad de Esmeraldas, referente a la calidad de atención que ofrecen los profesionales de salud a los usuarios para luego ser expresado por medio de tablas y gráficos para mejor comprensión. **Cualitativo** porque la información se la octuvo a través de técnica de la observación a pacientes que asisten al Centro de salud n°1 será analizada y servirá de soporte para los cuadros y/o gráficos expuestos.

Se utilizó un diseño de tipo **transversal descriptivo y analítico,** porque se definieron situaciones, características, conductas y entornos particulares del grupo objeto de estudio, estas ofrecieron la información solicitada. Se recolectó la información durante 3 meses dirigido a los pacientes que acuden al Centro de salud nº1.

ÀREA DE ESTUDIO

Este estudio se realizó en el Centro de salud nª1 de la provincia de Esmeraldas.

Antecedentes históricos: En Mayo de 1943 se inauguró un dispensario que pertenecía a la asistencia social donde laboraban un médico y un boticario. Sus instalaciones se encontraban en las calles 9 de Octubre y Sucre (esquina). Posteriormente se traslada a la calle Olmedo siendo su Director el Dr. Luis Ayala Lazo jefe del servicio de Malaria, y el Hospital Provincial era quien proporcionaba ayuda económica para la adquisición de insumos médicos.

- En noviembre de 1956 se integra la doctora Sara Del Pozo a laborar en este dispensario.
- En 1957 se inicia la Vacunación a la población, el instituto de Higiene proveía de material biológico a la unidad, iniciaron aplicando la vacuna BCG liofilizada, DPT.

- En 1960 se inicia un proceso de autogestión el cual fue aplicado inicialmente a los escolares.
- En el periodo comprendido entre 1963 y 1967 a causa de movimientos Políticos se incrementó las enfermedades infectas contagiosas, por suspender la vacunación.
- En Noviembre de 1967 a la unidad se le denomino Centro Materno Infantil.
- En 1982 pasa a ocupar las instalaciones del Hospital Franklin Tello ubicado en el barrio estados Unidos y Paraguay (Aire Libre) con el nombre de Centro de salud # 1.
- Personas que trabajan: 39
- Consultorios: 8
- Servicios que brindan: Consulta externa, Medicina General, Obstetricia, Odontología, Farmacia, Malaria, Laboratorio, Agentamiento, Estadística, Vacunación, Enfermería, Psicología, trabajo social y Malaria.
- Horario de atención: 7am – 19:00pm
- Contexto Geográfico: El Centro de salud está ubicado en el sector Aire Libre.
  Norte: Calle Batallón Montufar que a su vez servía para limitar lo que antes eran las Áreas de Salud # 1 y 2.
  Sur: El cabezón, Barrio 6 de Enero.
  Este: Río Esmeraldas.
  Oeste: Lomas de Gatazo, calle Panamá que a su vez servía para antes limitar el Área de influencia del Centro de salud 1 con el Centro de Salud San Vicente de Paul.
- Población atender: 20655 personas
- Zona de influencia: El área de influencia a esta unidad operativa cuenta con los grandes sectores ubicados en lomas que dificulta la accesibilidad de los moradores especialmente en épocas de invierno.
- Programas que lleva en el centro de salud nº1: Tamizaje Neonatal, Estrategia nacional de inmunización (ENI), Tuberculosis (TB), Nutrición e Infecciones de transmisión sexual (ITS)

Población Corresponde la población que asiste al Centro de salud durante los meses de Junio- Agosto 2016

Universo: Estuvo constituido 1.200 personas de ambos sexos de diferentes edades que acuden a la atención en el centro de salud nº1 de la ciudad de Esmeraldas, durante los meses de junio-Agosto 2016**.**

Muestra: La muestra estuvo conformada por 372 pacientes el cual se obtuvo mediante el muestreo probalístico aleatorio simple (estratificado).

CRITERIOS

Inclusión: En esta investigación fueron incluidos todos los usuarios que acuden a la atención al centro de salud nª1

Exclusión: Se excluyeron las personas menores de edad o personas mayores de 80 años y aquellos que no están en pleno uso de sus facultades al momento de la recolección de datos, ya sea por estar bajo la influencia de alcohol u otras sustancias, que alteran la capacidad de dar la repuesta pertinente.

TÈCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÒN DE DATOS

Se elaboró una guía de observación, donde se identificó la habilidad, infraestructura, destrezas y materiales con los que cuenta el Centro de salud. Además se utilizó la técnica de la encuesta que estuvo dirigida a los pacientes que acuden al Centro de salud nº1, consto con un cuestionario estructurado por 10 preguntas cerradas con alternativas de respuesta (Siempre, nunca, a veces, sí o no) para obtener datos que ayudaron para la elaboración del trabajo de investigación dirigido a los profesionales de salud.

PROCEDIMIENTO

La observación tuvo una duración de 10 a 20 minutos y la encuesta de 3 a 5 minutos. Una vez recolectada la información necesaria se procedió a tabular los resultados obtenidos donde se plasmó en tablas y gráficos de frecuencia con sus respectivos porcentajes y especificaciones trabajados en Excel 2013

VARIABLES

Dependientes La calidad de atención de los profesionales es un determinante que influye en su salud de los pacientes

Independiente Demanda excesiva de pacientes, capacidad resolutiva de pacientes, debilidades y destrezas aplicadas por el personal de salud.

FUENTE DE INFORMACIÒN:

Primaria Se obtuvo de los pacientes que acuden al Centro de salud nª1

Segundaria Procedente del internet, libros, revistas, estudios relacionados, artículos científicos, entre otros.

RESULTADOS

A partir de la información recolectada por las encuestas realizadas a un total de 372 personas, del Centro de salud nª1 de la ciudad de Esmeraldas se pudo obtener los siguientes resultados**.**

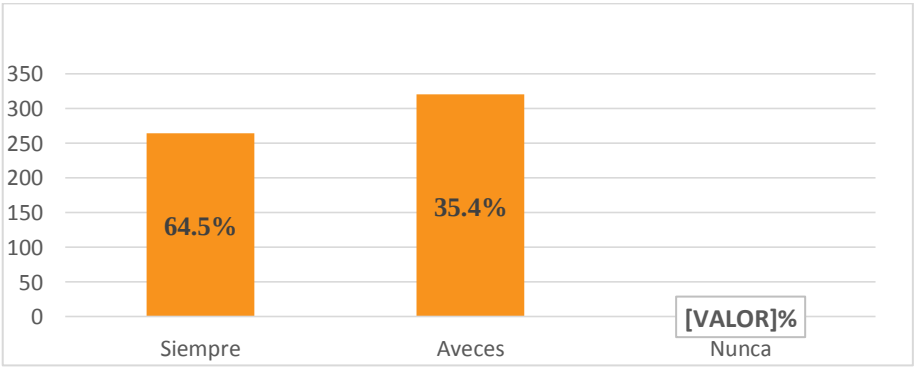
Lo que indica que la demanda de paciente entre el mes de Mayo y Junio descendió notablemente.

Mayo	Junio	Julio
1656	1909	1562

Fuente: Encuesta elaborada a los pacientes que acuden al centro de salud nº1 en el año 2016
Elaborado por: Tatiana Ivis Boboy Guisamano Egresada de la Escuela de Enfermería

TABLA Nº1.- DISTRIBUCION SOBRE LA DEMANDA DE PACIENTES QUE ACUDEN AL CENTRO DE SALUD Nº1 DE LA CIUDAD DE ESMERALDAS.

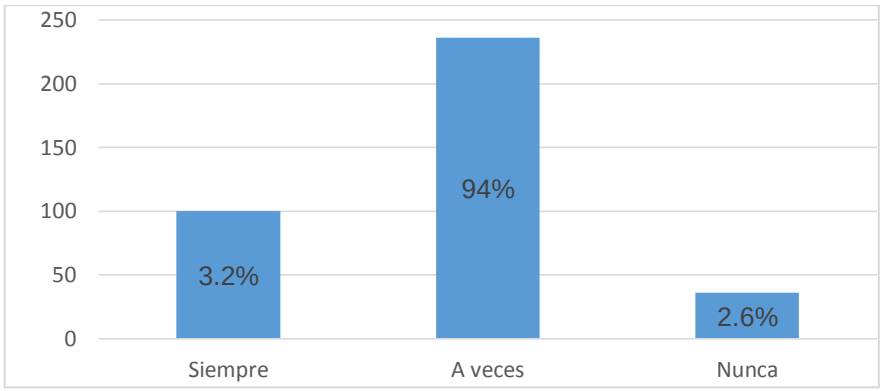
El 64.5% de los pacientes encuestados manifestó que los profesionales de salud si les brindan seguridad y confianza al momento de la consulta, mientras que el 35% expresa que lo hacen de manera inusual teniendo como consecuencia que los pacientes se sientan inseguros al momento de la consulta.



Fuente: Encuesta elaborada a los pacientes que acuden al centro de salud nº1 en el año 2016
Elaborado por: Tatiana Ivis Boboy Guisamano Egresada de la Escuela de Enfermería

FIGURA Nº1.- DISTRIBUCIÒN PORCENTUAL SOBRE LA SEGURIDAD Y CONFIANZA QUE BRINDAN LOS PROFESIONALES DE SALUD AL MOMENTO DE LA CONSULTA EN EL CENTRO DE SALUD Nº1 DE LA CIUDAD DE ESMERALDAS

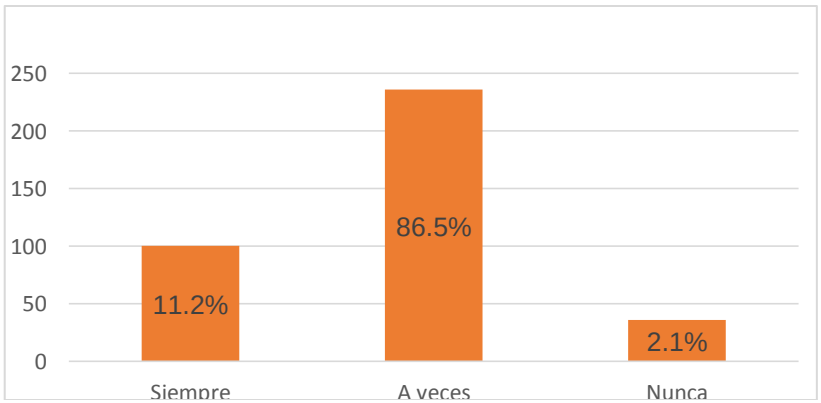
En este gráfico se indica que 94% de los pacientes manifestaron que a veces existe rapidez en la atención durante la consulta, mientras el 2.6% expresó que no lo hacen lo que hace que el paciente se enoje llegando a la confrontación con el personal de salud.



Fuente: Encuesta elaborada a los pacientes que acuden al centro de salud nº1 en el año 2016
Elaborado por: Tatiana Ivis Boboy Guisamano Egresada de la Escuela de Enfermería

FIGURA Nº2.- DISTRIBUCION PORCENTUAL SOBRE LA RAPIDEZ EN LA ATENCION DEL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD Nº1 DE LA CIUDAD DE ESMERALDAS.

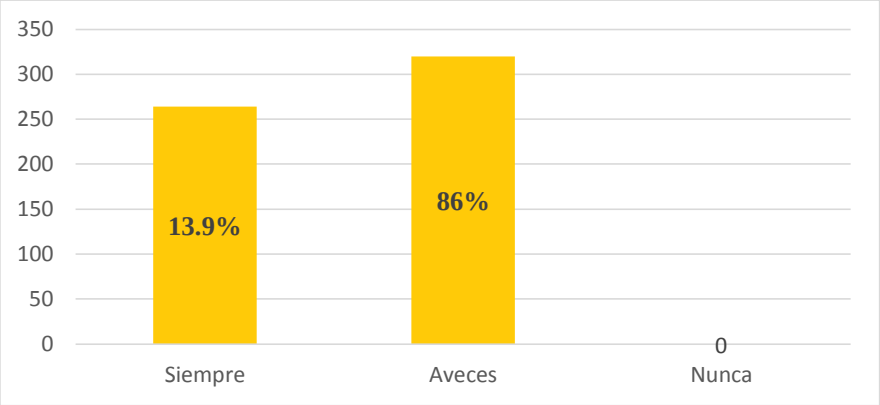
Se denota que el mayor porcentaje es del 86.5% lo que indica que de manera irregular se da una atención adecuada al usuario, mientras que el 2.1% expresa que no lo hacen siendo motivo de enojo para los pacientes al no poder satisfacer sus necesidades.



Fuente: Encuesta elaborada a los pacientes que acuden al centro de salud nº1 en el año 2016
Elaborado por: Tatiana Ivis Boboy Guisamano Egresada de la escuela de Enfermería

FIGURA Nº3.- DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL SOBRE LA ATENCIÓN ADECUADA QUE OFRECEN LOS PROFESIONALES EN EL CENTRO DE SALUD Nº1 DE LA CIUDAD DE ESMERALDAS

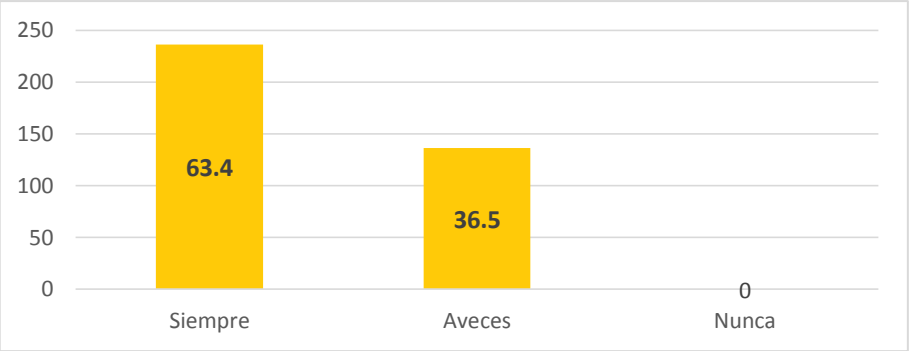
El 86% manifestó que en ocasiones se muestran amables antes y después de la consulta mientras que el 13% revela que siempre lo hacen, siendo de vital importancia la amabilidad que ofrecen los profesionales a los pacientes para obtener la satisfacción personal y de los usuarios.



Fuente: Encuesta elaborada a los pacientes que acuden al Centro de salud nº1 en el año 2016
Elaborado por: Tatiana Ivis Boboy Guisamano Egresada de la escuela de Enfermería

FIGURA Nº4.- DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL SOBRE LA AMABILIDAD QUE MUESTRAN LOS PROFESIONALES ANTES Y DESPUÉS DE LA CONSULTA EN EL CENTRO DE SALUD Nº1 DE LA CIUDAD DE ESMERALDAS

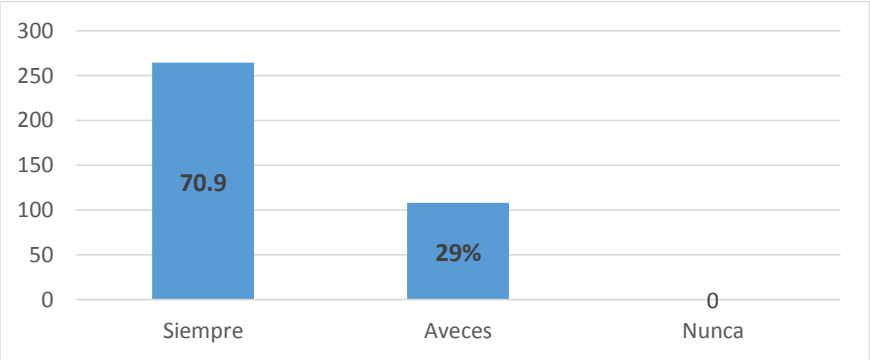
El 63.4% de los pacientes revela que siempre están en buen estado los equipos del centro de salud, mientras que el 36.5% indica que de manera irregular están en buen estado, lo que ocasiona que los pacientes se sientas seguros por los procedimientos y exámenes que reciben-



Fuente: Encuesta elaborada a los pacientes que acuden al Centro de salud nº1 en el año 2016
Elaborado por: Tatiana ivis Boboy Guisamano Egresada de la escuela de Enfermerìa

FIGURA Nº5.- DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL SOBRE ESTADO DE LOS EQUIPOS CON LOS QUE CUENTA EL CENTRO DE SALUD Nº1 DE LA CIUDAD DE ESMERALDAS

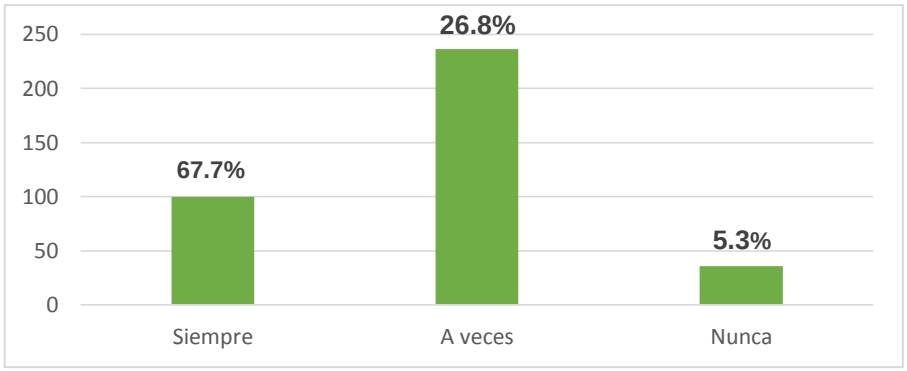
Este gráfico con un 70.9% demuestra que los profesionales siempre explican de forma clara las indicaciones después de la consulta, mientras que el 29% revela que lo hacen de manera irregular, esto ocasiona que los pacientes se confundan en relación a los medicamentos e indicaciones que deben seguir.



Fuente: Encuesta elaborada a pacientes que acuden al centro de salud nº1 en el año 2016
Elaborado por: Tatiana Ivis Boboy Guisamano Egresada de la escuela de Enfermería

FIGURANº6.- DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL SOBRE LAS INDICACIONES QUE DAN LOS PROFESIONALES DESPUES DE LA CONSULTA EN EL CENTRO DE SALUD Nº1 DE LA CIUDAD DE ESMERALDAS.

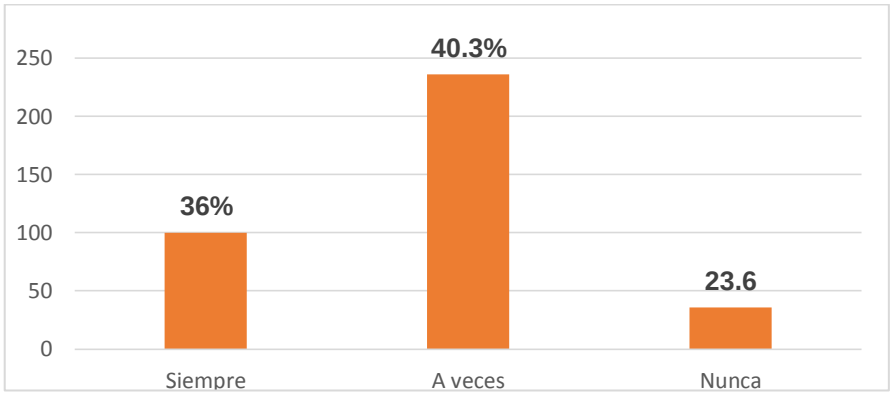
El 67% revela que el centro de salud nª1 siempre está en buen estado, esto favorece para poder satisfacer las necesidades de los usuarios con un lugar acogedor, cómodo y seguro.



Fuente: Encuesta elaborada a pacientes que acuden al centro de salud nª1 en el año 2016
Elaborado por: Tatiana Ivis Boboy Guisamano Egresada de la escuela de Enfermería

FIGURA Nº7 DISTRIBUCIÒN PORCENTUAL SOBRE EL ESTADO DE INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE SALUD Nº1 DE LA CIUDAD DE ESMERALDAS

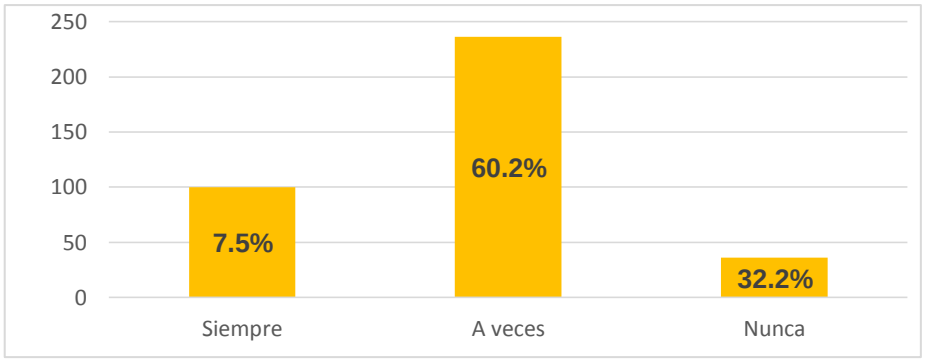
El 40.3% de los pacientes opina los profesionales utilizan términos claros de manera irregular, mientras que el 23.6 expresa que no lo hacen. Teniendo como consecuencias que los pacientes se confundan con los términos que en ocasiones utilizan los profesionales



Fuente: Encuesta elaborada a pacientes que acuden al centro de salud nª1 en el año 2016Elaborado por: Tatiana Ivis Boboy Guisamano Egresada de la escuela de Enfermería

FIGURA Nº 8 DISTRIBUCION PORCENUAL SOBRE LOS TÉRMINOS QUE UTILIZAN LOS PROFESIONALES EN EL CENTRO DE SALUD Nº1 DE LA CIUDAD DE ESMERALDAS

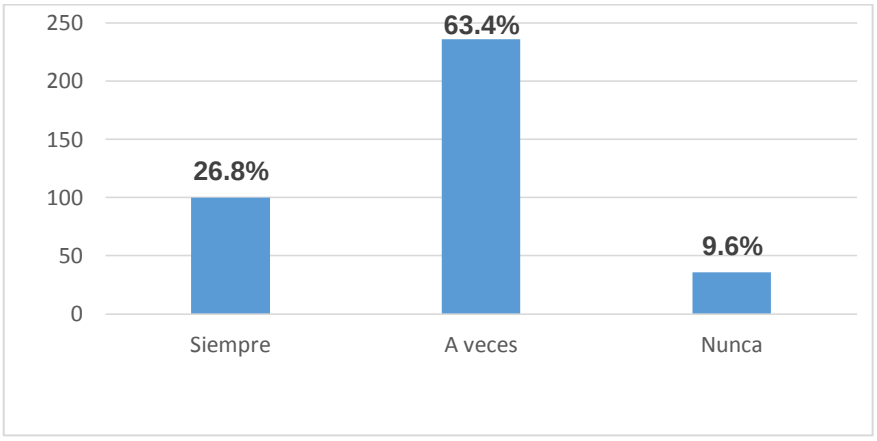
El 60.2% expresó que a veces sintió preferencias por otros pacientes. Mientras que el 7.5% expresa siempre haber sentido preferencias, causando disgusto en los pacientes que acuden en horarios extremadamente temprano para la atención.



Fuente: Encuesta elaborada a pacientes que acuden al centro de salud nª1 en el año 2016
Elaborado por: Tatiana Ivis Boboy Guisamano Egresada de la escuela de Enfermería

FIGURA Nº 9 DISTRIBUCION PORCENTUAL SOBRE LA PREFERENCIA QUE TIENEN LOS PROFESIONALES POR OTROS PACIENTES EN EL CENTRO DE SALUD Nº1 DE LA CIUDAD DE ESMERALDAS.

El 63.4% manifiesta sentirse en ocasiones satisfecho por la atención recibida por parte de los profesionales de salud, mientras que el 9.6% manifiesta que nunca sentirse satisfechos, lo que influye en la demanda de pacientes que acuden.



Fuente: Encuesta elaborada a pacientes que acuden al centro de salud nª1 en el año 2016
Elaborado por: Tatiana Ivis Boboy Guisamano Egresada de la escuela de Enfermería

FIGURA Nº 10 DISTRIBUCION PORCENTUAL SOBRE LA SATISFACCIÒN DE LOS PACIENTES EN ATENCIÓN RECIBIDA POR PARTE DE LOS PROFESIONALES EN EL CENTRO DE SALUD Nº1 DE LA CIUDAD DE ESEMRALDA.

DISCUSIÒN

La calidad de atenciòn es una preocupaciòn constante de quienes dirigen los establecimientos de salud y la satisfaccion del usuario se constituyeen un indicador que permite evaluar la percepcion de la calidad desde la perspectiva del trabajador y el paciente. Es por ello que este estudio aborda en primer momento, determinar la percepcion de los pacientes sobre la calidad de atencion que ofrecen los profesionales de salud en el centro de salud nª1 de la ciudad de Esmeraldas.

Existe un alto porcentaje de pacientes que se sienten seguros con la atencion que los brindan los profesionales de salud, mientras que en cuanto a ala rapidez de atencion los pacientes que lo hacen de manera irreguar lo que ocaciona aglomeracion, disgusto y confrontamientos entre profesionales y pacientes, otro de los porcentajes de vital importancia es la satisfaccion de los pacientes ante la atencion recibida que denota sentirse en ocaciones satisfecho por la atencion recibidad por parte de los profesionales.

Mientras que un estudio realizado sobre percepcòn de pacientes sobre la calidad de atenciòn, indica que los pacientes independientemente del grupo en que participaban, consideraron como causas de satisfacciòn: El trato humano y personalizado, la empatìa, la capacidad de respuesta, la calidad de la informaciòn recibida y el confort de la instalaciones: Por otro lado consideraban como causas de insatisfacciòn: La falta de coordinaciòn del personal, las listas de espera y los retrasos en la atenciòn.

Son cada vez más las profesiones que mantienen un estrecho contacto humano con un público el cual impone demandas, tareas y habilidades específicas, aunque también malestares. Fortalecer la calidad de la atención en el sector primario constituye una de las directrices específicas en los objetivos propuestos. (Rodriguez, O. (2012)

Otro estudio de investigación como el de (Reyes, J. 2011) Indica que la calidad de la atención al usuario debe estar basada en actividades encaminadas a garantizar los servicios de salud accesibles y equitativos con profesionales óptimos y teniendo en

cuenta los recursos disponibles, logrando la satisfacción del usuario con la atención recibida.

Se realizó un estudio sobre los factores que determinan la satisfacción de las personas con el sistema de atención de salud por encima de su experiencia como pacientes, encontrándose varios factores generales como el tipo de atención, el tiempo de atención, que determinarían en gran medida la variación de la satisfacción de los pacientes. (Bélico, M. 2016)

El estudio de investigación sobre calidad de los cuidados de enfermería satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza indica que se valoraron varios ítems utilizando el instrumento de la encuesta y como técnica guía de observación lo que dio como resultado que entre las opciones evaluadas como Higiene y confort físico, actividad física, sueño y reposo, seguridad física, nutrición e hidratación, eliminaciones, necesidades emocionales, necesidades espirituales y necesidades sociales, obteniendo como resultado que ninguno de los nueve indicadores evaluados alcanzó el nivel deseable de atención de enfermería. Santana, W. 2014).

Es importante recalcar los factores que intervienen para que se dé una atención de calidez y calidad, tanto de parte de los profesionales como los usuarios; respecto a la calidad encontramos que existen situaciones como la carga horaria, el ambiente, la falta de insumos, la infraestructura siendo de manera general existen determinantes que afectan a los profesionales y por ende a los usuarios que se sienten insatisfechos por el servicio recibido, todo esto influye en la atención a los pacientes obteniendo de ellos una respuesta negativa causando confrontación e insatisfacción de ambas partes para poder satisfacer sus necesidades. La capacidad resolutiva del Centro de salud no es la mejor porque la demanda de pacientes que atienden no va de acuerdo a la infraestructura, la falta de profesionales de materiales y el fortalecimientos de los determinantes de salud que son indispensables para poder lograr una satisfacción y atención de calidad en los pacientes, que fue lo que se observó en la guía.

CONCLUSIONES

- ✓ Durante el trabajo de investigacion se pudo constatar que la demanda de pacientes a disminuido según la revelacion de los usuarios, y por los suceso acontecidos por la naturaleza.
- ✓ La capacidad resolutiva del Centro de salud no es completa por debilidades en el personal, infraestructa, materiales, y determinantes de salud que son indispensables para la atencion de calidad.
- ✓ Existen alto porcentaje de pacientes que no se sientes satisfechos con los servicios y la atenciòn recibida por parte de los profesionales de salud lo que indica que los pacientes al acudir al Centro de salud no cumple sus expectativas ni necesidades requeridas al momento de presentar algun tipo de deterioro en su salud.

RECOMENDACIONES

- ✓ Capacitar a los profesionales de salud sobre correcta atención al usuario con la finalidad de satisfacer las necesidades de la comunidad.
- ✓ Aumentar consultorios y contratar profesionales de salud para una atención rápida, cómoda y oportuna de los pacientes.
- ✓ Diseñar un programa de mejoramiento continuo sobre calidad de atención en el Centro de salud nº1 de la ciudad de Esmeraldas teniendo en cuenta el modelo de la calidad en salud de Donabedian en sus tres dimensiones: Estructura, proceso y resultado, para mejorar el grado de percepción que tiene los usuarios externos.

BIBLIOGRAFÌA

Alcalde, R. J., & Lazo, O. (2011). Sistema de salud de Perú. Salud Pública de México, 53(Supl. 2), s243-s254. Recuperado en 09 de junio de 2016, de Htt://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342011000800019&lng=es&tlng=pt.

Arrivillaga, E., Gómez, N., Pinto, J., Sánchez, C., & Vargas, H. (2012). Calidad de servicios. Recuperado de http://www.monografias.com/trabajos96/calidad-servicios/calidad-servicios.shtml..

Astur, S. (2016). Calidad en la asistencia sanitaria. Recuperado de

https://www.asturias.es/portal/site/astursalud/menuitem.2d7ff2df00b62567dbdfb51020688a0c/?vgnextoid=c600cef606723210vgnVCM10000097030a0aRCRD

Bleich, S., Ozaltin, E., & Murray, C. (2016). Relación entre la satisfacción con el Sistema d atención sanitaria y la experiencia personal de los pacientes. Boletín de la organización mundial de la salud, 05:23:41 GTM... Recuperado en 22 de agosto de 2016, de www.who.int/bulletin/volumes/87/4/07-050401-ab/es.

Borre, Y., & Vega, Y. (2014). Calidad de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. *Cienc. Enferm.*, 20(3), pp.81-94. Recuperado de http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttex&pid=S07171-95532014000300008&lng=es&tlng=es.10.4067/S0717-95532014000300008.

Cañarejo, A., & Pabón, F. (2013). Calidad de atención que presta el personal de enfermería del subcentro de salud san pablo y su relación con el nivel de satisfacción del usuario, durante el periodo 2011-2012, (Tesis de pregrado). Universidad técnica del Norte, Ibarra. Recuperado de

http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/2270/1/06%20ENF%20529%20TESIS%20COMPLETA.pdf.

Capurro, M. (2012). Calidad de atención que brinda enfermería a los pacientes internados en la Unidad de Terapia Intensiva (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Córdoba, Córdoba. Recuperado de

http://www.enfermeria.fcm.unc.edu.ar/biblioteca/monserrat_capurro.pdf.

Cedeño, R. (2011). Evaluación de la calidad de atención de enfermería del centro quirúrgico del hospital Rodríguez Zambrano manta 2010, (Tesis de maestría). Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Recuperado de

http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/1072/1/TESIS%20UNIVERSIDAD%20DE%20GUAYAQUIL-LIC.%20ROSALBA%20CEDE%C3%91O.pdf.

Constitución de la República del Ecuador [Const.] (2014) Ediciones Legales. Recuperado de

http://www.pucesi.edu.ec/web/wp-content/uploads/2016/04/Constituci%C3%B3n-de-la-Republica-2008..pdf.

Dantés, O., Gómez, S., Sergio, B., Knaul, M. Arreola, H. & Frenk, J. (2011). Sistema de salud de México. Salud Pública de México, 53(Supl. 2), s220-s232. Recuperado en 09 de junio de 2016, de

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342011000800017&lng=es&tlng=es.

De Barillas, C., Hernández, G., & Paredes, J. (2011). Introducción a la calidad. Recuperado de

http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://www.onsec.gob.gt/descargas/calidadgestionpublica/MATERIALINDUCCIONALACALIDADPartel.pdf.

Definiciones. (2016). Definición de cuidados de enfermería. Recuperado de 27 De mayo de 2016. http://definicion.de/cuidados-deenfermeria/.

Díaz, S., Arrieta, K. & Ramos, K. (2012). Impacto de la Salud Oral en la Calidad de Vida de Adultos Mayores. *Revista Clínica de Medicina de Familia*, *5*(1), 9-

https://dx.doi.org/10.4321/S1699-695X2012000100003.

Galván, O. (2014). Definición de Enfermería por Florence Nightingale (1853-1874). Recuperado de http://www.escuelaignaciochavez.edu.mx/definicion-de-enfermeria-por-florence-nightingale-1853-1874/.

García, J., Bernal, A., & Galán, P. (2013). LA calidad percibida de servicio y su influencia en la fidelidad de usuarios mayores en centros de fines públicos. PSYWRIT, 6(2), 26. https://dx.doi.org/10.5231/psy.writ.2013.2206.

Guerrero., R, Gallego., A, Becerril., M, & Vásquez, J. (2011). Sistema de salud de Colombia. Salud Pública de México, 53(Supl. 2), s144-s155. Recuperado en 09 de junio de 2016, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342011000800010&lng=es&tlng=es.

Hamui., L, Fuentes., R, Aguirre., R, & Ramírez., F. (2013) Un estudio de satisfacción con la atención médica. Recuperado de 24 de Agosto de 2016.

http://www.facmed.unam.mx/bmnd/SatisfaccionAtencionMedica,pdf.

Jaramillo, M. (2011). Calidad percibida. Recuperado de

http://es.slideshare.net/mercejllo/calidad-percibida.

Jiménez., L, Báez., R, Pérez., B, & Reyes., I. (2011). Metodología para la evaluación de la calidad en instituciones de atención primaria de salud. *Revista Cubana de Salud Pública*, *22*(1), 15-16. Recuperado en 03 de agosto de 2016, de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34661996000100008&lng=es&tlng=es.

Ministerios de salud pública. (2012) Modelo de atención integral del Sistema Nacional de salud. Recuperado de

http://instituciones.msp.gob.ec/somossalud/images/documentos/guia/Manuel_MAIS-MSP12.12.12.pdf.

Organización Mundial de Salud. (2016). Enfermería. Recuperado de

http://www.who.int/topics/nursing/es/.

Pezoa., M. (2011) Propuestametodológica para medir satisfacción en usuarios de consultorios públicos. Recuperado de 24 de Agosto de 2016.

http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/569/articles-7317_recurso_1.pdf.

Plan Nacional del Buen Vivir [Const.] (2013). Primera edición. Recuperado de 10.Plan Nacional del Buen Vivir [Const.] (2013). Primera edición. Recuperado de

http://documentos.senplades.gob.ec/Plan%20Nacional%20Buen%20Vivir%202013-2017.pdf.

Ponce., R. (2016). Dirección Nacional de calidad de los servicios de salud. Recuperado en 23 de Agosto de 2016, de

http://www.salud.gob.ec/direccion/nacional-decalidad-de-losservicios-de-salud/

Reyes, H., Flores, S., Sauceda, L., Vértiz, J., Juárez, C., Wirtz, Veronika, J., & Pérez. R. (2013). Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención ambulatoria en servicios de salud en México. *Salud Pública de México*, *55*(Supl. 2), S100-S105. Recuperado en 24 de agosto de 2016, de

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttex&pid=S0036-36342013000800005&lng=es&ylng=es.

Roldan, P .Varga, C., Giraldo, C., valencia, G., García., & Salamanca, L. (2014). Evaluación en la calidad de atención de salud. Universidad del Valle.Recuperado en 27 de mayo de 2016, de http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/handle/10893/6894.

Ruiz, R., Dios, A., Jiménez, C., González, V., García, M., Torres, P., Barrios, L. (2010) Percepción de los pacientes sobre la atención recibida por el personal no sanitario en los centros de salud. Recuperado de Agosto del 2016 de http://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-percepcion-los-pacientes-sobre-atencion-S113428X10001399?redirectNew=true.

Santana, J., Bauer, E., Minamisava, R. Queiroz, L. & Gomes, R. (2014) Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. Recuperado de 23 de Agosto de 2016, de htt://www.escielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf.

Silva, J., Córdova, R. Vergaray, S., Palacios, V., Partezani, R. (2015). Percepción de paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. Recuperado en 24 de Agosto de 2016. De

http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1665706315000020.

Silvia, O., & Cecilia, O. (2013).Calidad del cuidado en Enfermería. Recuperado de 7 de Junio del 2016. SO Sierra, ACO Zapata - Investigación y Educación en…, 2013 - aprendeenlinea.udea.edu.co.

Soto, A. (2014). Análisis de las necesidades informativas en el campo de la enfermería: un estudio de caso (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Mar del Plata. Recuperado de Reyes, I. (Sf). Definición de Enfermería. Recuperado de

Httpp://www.monografìas.com/trabajos16/virginia-henderson/virginia-henderson.shtml.

Tuesca, M. (2013). La calidad de vida su importancia y como medirla Revista Científica Salud Uninorte). .Recuperado de 9 de junio de 2016. http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/viewArticle/4113.

Vargas, M. Acosta, G., & Moreno, M. (2012). La preclamsia un problema de salud pública mundial. Revista chilena de obstetricia y ginecología, 77(6), 471-476. Recuperado en 09 de junio de 2016, de

http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-75262012000600013&lng=es&tlng=es.10.4067/S0717-75262012000600013.

ANEXOS

ANEXO 1.- ENCUESTA DIRIGIDA A PACIENTES

Objetivo: Conocer la opinión de los usuarios que acuden al Centro de salud nª1

Nº Ítems	**Ítems**	Siempre	A veces	Nunca
01	Los profesionales de salud le brindan seguridad y confianza al momento de la consulta.			
02	Existe rapidez en la atención del personal de salud.			
03	Se da una atención adecuada durante la atención.			
04	Los profesionales se muestran amables antes y después de la consulta.			
05	Como considera usted los equipos con los que cuenta el Centro.			
06	Los profesionales de salud le explican de forma clara las indicaciones post consulta			
07	El ambiente antes y después de la consulta es acogedor.			
08	Cuando los profesionales se dirigen a ud. Lo hacen con términos claros.			
09	Sintió en alguna consulta preferencia por otros pacientes.			
10	Se ha sentido ud. Satisfecho con la atención recibida por parte de los profesionales de salud.			

Elaborado por: Tatiana Ivis Boboy Guisamano Egresada de la escuela de Enfermería

ANEXO 2.- GUIA DE OBSERVACION

Objetivo de la guía: Conocer la capacidad resolutiva de los servicios de salud.

INDICADORES	**CAPACIDAD RESOLUTIVA DEFICIENTE**	**OPTIMA**	**SUPERA LA CAPACIDA**	**OBSERVACIONES**
INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE SALUD				
HABILIDAD PARA ATENCION				
DESTREZAS DE PARTE DE LOS PROFESIONALES PARA ATENCION				
MATERIALES CON LOS QUE CUENTA EL CENTRO DE SALUD				

ANEXO Nº3: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE			
SEMANAS	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Entrega de tema																																				
Aprobación del tema																																				
Elaboración del anteproyecto																																				
Revisión del proyecto																																				
Corrección del proyecto																																				
Disertación del proyecto																																				
Visita al Centro																																				
Aplicación del instrumento																																				
Tabulación																																				
Entrega del primer borrador																																				
Corrección del primer borrador																																				
Entrega del segundo borrador																																				
Corrección del segundo borrador																																				
Entrega del tercer borrador																																				
Corrección del tercer borrador																																				
Entrega del documento tesis																																				
Disertación de tesis																																				

ANEXO Nº5: PRESUPUESTO O COSTO DEL PROYECTO

DETALLES	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
RECURSOSADMINISTRATIVOS			
Horas de asesoría	10	$410	$410
Matricula Complexivo	1 1	$ 172.89 $ 249	$172.89 $249
			831.89
RECURSOS TECNOLÓGICOS			
Computadora o Laptop	1	$ 750	$ 750
Cámara digital	1	$200	$ 200
Impresora	1	$ 200	$ 200
Flash Memory	1	$ 12	$ 12
			$ 1162
RECURSOS MATERIALES			
Resma de papel	2	$ 5,00	$ 9,00
Impresiones a color	¿	$ 0,20	$0.20
Impresiones a B/N	¿	$ 0,10	$0.10
Formato de encuestas	2	$ 0,10	$ 0,20
Fotocopias		$ 0,02	$0.02
Lápices	10	$ 0,30	$ 3,00
Carpetas	4	$ 0,30	$ 1,20
		TOTAL	$13.72 2007.61

Los gastos serán asumidos por: Tatiana Ivis Boboy Guisamano

ANEXO Nº6: OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

OBJETIVO	VARIABLE	DESCRIPCION	INDICADORES	ESCALA	INSTRUMENTO
Conocer la calidad de atención que ofrecen los profesionales de salud	Calidad de la atención	Es el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud.	Profesionales de salud le brindan seguridad y confianza al momento de la consulta. Rapidez en la atención del personal de salud. Atención oportuna durante la atención Profesionales se muestran amables antes y después de la consulta. Considera usted en buen estado los equipos con los que cuenta el centro de salud nº1.	Siempre A veces Nunca	Encuesta
Conocer la calidad de atención que ofrecen los profesionales de salud	Calidad de la atención	Es el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud.	Profesionales de salud le explican de forma clara las indicaciones post consulta. Ambiente antes y después de la consulta es acogedor. Profesionales se dirigen a usted con términos claros. Preferencia por otros pacientes. Correcta atención recibida por parte de los profesionales de salud.	Siempre A veces Nunca	Encuesta