

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE
ESMERALDAS**



ESCUELA DE ENFERMERÍA

TRABAJO DE FIN DE CARRERA

TEMA:

**SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS DEL CENTRO DE
SALUD, SAN VICENTE DE PAÚL DE LA CIUDAD DE ESMERALDAS
EN EL PERÍODO DE ENERO A MAYO DEL 2014**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN
ENFERMERÍA**

AUTORA: LETTY MOSQUERA QUIÑONEZ

TUTORA DE TESIS: LCDA. MERCY FALCONES

ESMERALDAS, 2014

HOJA DE APROBACION

Trabajo de tesis: aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por los reglamentos de grado de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas previo a la obtención del título de Licenciada en Enfermería.

PRESIDENTE TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

LECTOR 1

LECTOR 2

DIRECTOR DE ESCUELA

DIRECTOR DE TESIS

FECHA

AUTORIA

Yo **Letty Mariela Mosquera Quiñónez** declaro que la presente investigación enmarcada en el actual trabajo de tesis es solamente original, autentica y personal. En virtud soy la responsable legal y académica de las ideas, métodos y resultados expuesto en la investigación y el patrimonio científico de la tesis de grado pertenece a la PUCESE.

Letty Mosquera Quiñónez

080349638-9

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre, por ser el pilar más importante, por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional. A mi padre, que sin importar nuestras diferencias de opiniones siempre estaba presente para demostrarme su apoyo.

A mis tres Hermanos que han compartido momentos significativos conmigo y por siempre estar dispuestos a escucharme, ayudarme en cualquier momento y como olvidarme de ti que todos los días me motivaba a que siga adelante.

AGRADECIMIENTO

Quisiera comenzar estas páginas expresando mi más sincera gratitud a mi Señor Dios el cual me ha guiado en el transcurso del desarrollo de esta tesis, a todas aquellas personas que me han motivado, especialmente a mi directora de Tesis a la Lcda. Mercy Falcones, cuyas valiosas tutelas, orientaciones y dirección han dado lugar al proyecto que ahora estoy presentando.

También quisiera agradecer en general la atención prestada a quienes conforman en el Centro de Salud San Vicente de Paul y particularmente a sus máximos responsables a la Lcda. Sor Hilda Maya administradora y a la Lcda. Sor Cecilia Vargas por el apoyo prestado en todo momento en la facilitación de documentación se les ha requerido así como en la accesibilidad a su centro sin cuyo apoyo no hubiera sido posible culminar el estudio. Así como a todos los usuarios de estas instituciones que han contribuido a expresar sus opiniones en las encuestas efectuadas.

Además le agradezco a la Universidad Pontificia Católica del Ecuador Sede Esmeraldas que fue mi segundo hogar la cual me acogió para formarme como una profesional en Licenciada en Enfermería.

No podría concluir, sin manifestar mi más profunda admiración a mis padres siempre presentes en mi accionar diario y en especial a mi madre a quien está dedicada esta Tesis.

Gracias a todos.

ÍNDICE

PÁGINAS PRELIMINARES

PÁG.

Portada.	
Hoja de Aprobación	ii
Autoría	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice	vi
Lista de ilustraciones y tablas	ix
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	1

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

1.1.	Planteamiento del Problema	4
1.2.	Formulación del Problema	5
1.3.	Delimitación del Problema	5
1.4.	Justificación	5
1.5.	Objetivos	7
1.5.1.	General	7
1.5.2.	Específicos	7

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.		
2.1.	Esquema del Marco Teórico	8
2.2.	Bases Teóricas	9
2.2.1.	Antecedentes del Subcentro de Salud San Vicente de Paúl	9
2.2.1.1.	Misión	10
2.2.1.2.	Visión	10
2.2.1.3.	Objetivos	11
2.2.1.4.	Financiamiento	11
2.2.1.5.	División de Ambientes	11
2.2.1.6.	Horarios de Atención	12
2.2.1.7.	Servicios que brinda	12
2.2.2.	Satisfacción del Cliente	13
2.2.2.1.	Beneficios de lograr la satisfacción del cliente.	14
2.2.2.2.	Elementos que conforman la satisfacción del cliente.	15
2.2.2.3.	Modelo de ACSI de satisfacción del cliente.	17
2.2.2.4.	Elementos de la satisfacción	19
2.2.2.5.	Importancia de la satisfacción del cliente	19
2.2.3.	Satisfacción Laboral	20

2.2.3.1.	Motivación laboral	21
2.2.3.2.	Atención primaria de salud	22
2.2.3.3.	Definición de ALMA-ATA	22
2.2.3.4.	Características del APS	23
2.2.3.5.	Niveles de atención en salud.	24
2.2.4.	Definición de Usuario, Cliente y Paciente	25
2.2.4.1.	Derechos del paciente	27
2.2.4.2.	Lo que el Paciente espera del Personal de Salud	28
2.2.4.3.	Evaluación de la calidad desde la perspectiva del usuario.	28
2.2.4.4.	Calidad de atención	29
2.2.4.5.	Dimensiones de la calidad	30
2.2.4.6.	Elementos de la calidad	30
2.2.4.7.	Competencia Profesional	31
2.2.4.8.	Acceso a los servicios	31
2.3.	Fundamentación Legal	32

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.		
3.1.	Tipo de Estudio	35
3.2.	Período y lugar de la investigación	35
3.3.	Métodos	36
3.4.	Universo y Muestra	36
3.5.	Técnicas de Estudios	38
3.6.	Normas éticas	39
3.7.	Variables	39

CAPÍTULO IV

4.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1.	Resultados de la Encuesta a Usuarios	40
4.2.	Resultados de las Entrevistas	60
4.3.	Resultados de Observación	77
4.4.	Discusión de los Resultados	83

CAPÍTULO V

5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1.	Conclusiones	86
5.2.	Recomendaciones	87

CAPÍTULO VI PROPUESTA

6.		
6.1.	Tema	89
6.2.	Introducción	89
6.3.	Justificación	90
6.4.	Objetivos	91
6.5.	Duración de la propuesta	91
6.6.	Analizar el problema	91
6.7.	Beneficiarios directos e indirectos	92
6.8.	Protocolo de atención	92
6.9.	Como se medirán los resultados	100
6.10.	Universo	100
6.11.	Muestra	100
6.12.	técnicas de recolección de datos	100
6.13.	Encuestas usuarios	101
	Encuestas a personal de salud	104
7.	Presupuesto	105
8.	Cronograma	106
9.	Referencias bibliográficas	107
	Anexos	110

LISTA DE ILUSTRACIONES Y TABLAS

#		Pág.
1	DISTRIBUCIÓN EN PORCENTAJE DE CUÁL ES EL TIEMPO DE ESPERA DESDE QUE LLEGA HASTA QUE ES ATENDIDO.	37
2	DISTRIBUCIÓN EN PORCENTAJE CALIFICACION DE LA ATENCIÓN DEL EQUIPO DE SALUD DEL CENTRO.	38
3	DISTRIBUCIÓN EN PORCENTAJE DE LA RELACION DEL EQUIPO DE SALUD CON LOS USUARIOS EXTERNOS.	39
4	DISTRIBUCIÓN EN PORCENTAJE ESTÁ DE ACUERDO QUE EL CENTRO SEA ADMINISTRADO POR LAS HERMANAS HIJAS DE LA CARIDAD.	40
5	DISTRIBUCIÓN EN PORCENTAJE LA ORGANIZACIÓN DE ESTE CENTRO DE SALUD PARA USTED ES.	41
6	DISTRIBUCIÓN EN PORCENTAJE EL PERSONAL DE SALUD HACE USO DEL MANDIL Y EL UNIFORME ADECUADO.	42
7	DISTRIBUCION EN PORCENTEJE ESTÁ SATISFECHO CON EL TIEMPO DE LA ATENCIO MÉDICA.	43
8	DISTRIBUCIÓN E PORCENTAJE EL TRATO QUE RECIBÍÓ POR PARTE DEL EQUIPO DE SALUD FUE.	44
9	DISTRIBUCIÓN EN PORCENTAJE EL PERSONAL DE SALUD LE BRINDÓ CONFIANZA PARA EXPRESAR SU PROBLEMA.	45
10	DISTRIBUCIÓN EN PORCENTAJE EL PERSONAL QUE LE ATENDIO LE EXPLICO LOS CUIDADOS QUE DEBE SEGUIR EN CASA.	46
11	DISTRIBUCIÓN EN PORCENTAJE DE LA PREFERENCIA EN LA ATENCION MÉDICA.	47

12	DISTRIBUCION EN PORCENTAJE DE LA ACCESIBILIDAD AL CENTRO DE SALUD SAN VICENTE DE PAUL.	48
13	DISTRIBUCIÓN EN PORCENTAJE DE LOS FACTORES QUE INFLUYE EN LA ATENCIÓN QUE BRINDA EL PERSONAL DE SALUD.	49
14	DISTRIBUCIÓN EN PORCENTAJE DE CHARLAS EDUCATIVAS EN SALUD QUE RECIBEN MIENTRAS ESPERA SER ATENDIDO.	50
15	DISTRIBUCIÓN EN PORCENTAJE SOBRE LA RECPCION EN FARMACIA DE TODOS LOS MEDICAMENTOS RECETADOS POR EL MÉDICO GRATUITAMENTE.	51
16	DISTRIBUCIÓN EN PORCENTAJE SOBRE LA CONFIDENCIALIDAD DEL DIAGNOSTICO DEL USUARIO EXTERNO PORPARTE DEL PERSONAL DE SALUD.	52
17	DISTRIBUCIÓN EN PORCENTAJE SI RECOMENDARÍA ESTE CENTRO DE SALUD A OTRAS PERSONAS.	53
18	DISTRIBUCIÓN EN PORCENTAJE DE LA ATENCIÓN QUE RECIBIÓ SUPERÓ SUS EXPECTATIVAS.	54
19	DISTRIBUCIÓN EN PORCENTAJE SI ESTÁ DE ACUERDO QUE SE LE COBRE POR LA ATENCIÓN RECIBIDA.	55
20	DISTRIBUCIÓN EN PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE LA HIGIENE, VENTILACIÓN Y EL MOBILIARIO DEL CENTRO DE SALUD.	57

RESUMEN EJECUTIVO

Esta investigación se la desarrolló en el Centro de Salud San Vicente de Paul de la ciudad de Esmeraldas, con el propósito de conocer la satisfacción de los usuarios externos durante el periodo de enero a mayo del 2014, es significativa porque contribuirá para que la comunidad conozca los servicios que tiene este centro en las diferentes áreas y reciban atención de calidad con recursos materiales, tecnológicos y humanos, dispuestos al alcance de los usuarios, fue una investigación cuantitativo, descriptivo y transversal, empleando los métodos teóricos, empíricos y estadísticos, para la obtención de los datos se aplicó la observación, la encuesta y la entrevista con sus respectivos instrumentos compuestos por preguntas cerradas, abiertas y mixtas, dirigida a la muestra seleccionada en donde se pudo determinar que el 54% de los usuarios respondieron que el trato que reciben por parte del equipo de salud es amable, el 80% de los encuestados califican la atención del personal del Centro como buena, el 30% de los usuarios manifestó que el tiempo de espera desde que llega hasta ser atendido es de 30 a 60 minutos, por lo que se concluyó que aunque la satisfacción del usuario, expresada en la encuesta, no significa necesariamente que la calidad es buena; sin embargo en el Centro de Salud San Vicente de Paúl existe un 72% de satisfacción de los usuarios, que perciben como buena la atención que se brinda en cada uno de los servicios. El centro de salud no dispone de un plan de mejoramiento estableciendo estrategias que conduzcan a fortalecer el proceso de atención al usuario en un mediano y largo plazo.

ABSTRACT

This research was developed in order to meet the satisfaction of external users Centro Health San Vicente de Paul in the city of Esmeraldas, during the period January to May 2014, is a research is significant because it will benefit the community generally to enjoy an appropriate environment, in different areas and receive quality care with material, technological and human resources, willing to reach users, it was a quantitative, descriptive, cross-sectional study using the theoretical, empirical and statistical methods , to obtain the observation data was applied, the survey and interview instruments and their compounds with closed, open and mixed questions addressed to the selected sample where it was determined that 54% of users responded that the treatment received by the health team are friendly, 56% of respondents rate the attention of the center staff as good, 30% of users said that the waiting time from arriving to be attended to is 30 to 60 minutes, so it was concluded that while user satisfaction expressed in the survey does not necessarily mean that the quality is good; however in the Health Centre San Vicente de Paul exists a 72% user satisfaction, perceived as the good care provided in each of the services. The health center does not have a plan for improvement by establishing strategies that lead to strengthening the process of customer service in the medium and long term.

INTRODUCCIÓN

La globalización de los mercados se ha convertido en una característica de gran importancia para la supervivencia de las empresas, en general las que han sabido sobrellevar esta situación y que han querido mantenerse e incluso mejorar sus objetivos estratégicos, Para lograr la satisfacción de los usuarios en los servicios que se prestan.

En muchos países, y en especial en el ámbito iberoamericano, se están implementando programas de modernización en el sector público, amparados en el nuevo paradigma de esta gestión, que centra su atención, en una nueva relación entre el Estado y los ciudadanos, que son en definitiva sus clientes. Desde este punto de vista, se cree importante establecer cómo puede contribuir en la salud para el establecimiento de esta nueva relación.

En nuestro país, las organizaciones de salud pública, son instituciones que realizan una prestación, como respuesta a la presencia de una necesidad que se debe satisfacer. En salud no sólo es importante complacer al usuario (calidad percibida), sino que hay que garantizar que el conocimiento científico que se aplique de manera correcta (calidad científico-técnica).

De tal manera que las experiencias vividas como estudiante de enfermería al presenciar momentos positivos y negativos me motivaron a realizar esta investigación en el Centro de Salud San Vicente de Paúl ubicado en el barrio 20 de Noviembre, inaugurado el 21 de septiembre de 1985, perteneciendo al Vicariato Apostólico y el Centro de Salud No. 2, es administrada por Las Hijas de la Caridad y laboran ocho horas diarias¹. Actualmente brindan consultas en Medicina General, Odontología, Ginecología, vacunación, además, de las atenciones con médicos especialistas que se realizan mensualmente en Gastroenterología, Psicología, Cardiología, Dermatología, Urología, Neurología, etc.

El aporte científico de este trabajo es de gran importancia en este mundo competitivo, a través de este estudio se pretende beneficiar a la población con estrategias que permitirán

¹ *Hijas de la caridad, centro San Vicente de Paul, (2014)*

mantener y mejorar el nivel de satisfacción una vez que sea aplicado por el Centro de Salud.

A nivel nacional e internacional ya se han realizados estudios referentes a este tema de investigación, en Barquisimeto del estado de Portuguesa en el 2008 la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado” revela que el 93% de usuarios se encuentran satisfechos con la calidad de atención recibida en los diferentes servicios². En Perú en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos Determinaron que el 76.15% de usuarios se encuentran medianamente satisfechos frente a la atención³ con el indicador de calidad.

Es necesario que quienes integran el establecimiento de salud, conozcan periódicamente los niveles de satisfacción de la población de manera semestral, sistemática y analítica en búsqueda de mejorar los procesos involucrados en la atención del usuario, es por eso que para lograr los objetivos propuestos se aplicaron varios métodos de recolección de datos como entrevistas dirigidas al personal que labora en la institución, encuestas a los usuarios externos y una guía de observación que se aplicó diariamente a la población de estudio.

El presente Trabajo se desglosa en los siguientes capítulos:

Capítulo I.- Abarca el problema de investigación, el planteamiento del problema, formulación del problema, delimitación, justificación y objetivos de la investigación. El Marco Teórico, los antecedentes del estudio, la fundamentación de donde se obtuvo, consultando libros, revistas, folletos, esto en base a las orientaciones teóricas de varios autores, y en la fundamentación legal, apoyándose de las bases jurídicas, acuerdo y reglamentos correspondientes.

Capítulo II. Se desarrolla el Marco Teórico, los antecedentes del estudio, la fundamentación de donde se obtuvo, consultando libros, revistas, folletos, páginas de internet, esto en base a las orientaciones teóricas de varios autores, y en la fundamentación legal, apoyándose de las bases jurídicas, acuerdo y reglamentos correspondientes.

² http://bibmed.ucla.edu.ve/Edocs_bmucla/textocompleto/TW84DV4C37n2008.pdf

³ <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v66n2/a07v66n2.pdf>

Capítulo III.- Desarrolla la metodología se establece la aplicación del método científico que nos asegura llegar a la verdad, además se enuncia la construcción metodológica del objeto de investigación, el tipo aplicado, universo y muestra, las técnicas utilizadas, la recolección de la información primaria, secundaria, normas éticas, se concluye con la descripción de la información.

Capítulo IV. Hace referencia al análisis e interpretación de los datos obtenidos en el trabajo de campo, relacionándolos siempre con el Marco Teórico respectivo y la discusión de los datos.

Capítulo V. Se exponen las Conclusiones y Recomendaciones.

Capítulo VI.- Se presenta la propuesta como alternativa de solución al problema investigado.

Y por último se presentan las fuentes bibliográficas de donde fue tomada la información de la investigación, los anexos, en esta sección abarca los instrumento utilizado para receptar la información; estas herramientas fueron, la guía de observación, la encuesta y entrevista.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La investigación se llevó a cabo en el Centro de Salud San Vicente de Paúl, cuya razón de ser, es el bienestar de la población, ubicado en el sector 20 de Noviembre de la Ciudad de Esmeraldas entre las calles México y Francisco Segura, con un área de influencia de 8 barrios, sirviendo a la comunidad desde hace 25 años. Cabe destacar que hasta la presente fecha, no se han realizado estudios sobre satisfacción, pese a ser un elemento fundamental en la evaluación de la calidad de los servicios de salud, convirtiéndose actualmente en una prioridad de los indicadores de excelencia.

En el Centro de Salud San Vicente de Paúl, se atienden diariamente a 200 personas en las diferentes especialidades Médicas que se ofertan, previo acuerdo interinstitucional entre Curia y el Ministerio de Salud Pública (MSP), en un ambiente estrecho y caluroso, provocando la insatisfacción de los usuarios externos, el estrés del personal de salud que los lleva a un límite de tensión muy alta, originando maltrato a los paciente de tipo verbal, (tono de voz muy alto), que pude constatar como estudiante de Enfermería, sumado a ellos la disponibilidad limitada de aportaciones económicas del Vicariato Apostólico de Esmeraldas (VAE) y el Ministerio de Salud Pública (MSP), tendría como consecuencia una disminución de la cobertura de atención originando protestas por la calidad de los servicios que reciben.

En nuestro país, uno de los principales rectores de la política sectorial es la calidad de la atención en salud, como un derecho ciudadano en donde el eje central de la atención es la satisfacción de los usuarios y en salud, es una de las mayores preocupaciones de quienes tienen la responsabilidad de la prestación de los servicios de salud y una necesidad de quienes requieren de estos servicios.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios externos, ante la creciente demanda de los servicios del Centro de Salud San Vicente de Paúl?

1.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

La investigación se centró en la satisfacción de los usuarios externos que acuden al Centro de Salud San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas, durante los meses de enero a mayo del 2014.

1.3. JUSTIFICACIÓN

Es importante conocer la satisfacción de los usuarios porque permite establecer cuáles son las debilidades existentes para poderlos supervisar y corregir, de tal forma que se pueda obtener una mejora continua en los servicios que brinda el Centro de Salud San Vicente de Paúl.

La creciente competitividad en todos los sectores de salud, en conjunto con la globalización de la economía, está cambiando el escenario de las empresas que ofertan estos servicios de calidad para satisfacer las necesidades del usuario y provocar mayor demanda en la provisión de atención con excelencia, responsabilidad y equidad, contando con los talentos humanos, materiales y tecnológicos suficientes.

Durante la formación profesional como estudiante de Enfermería he realizado prácticas en el Centro de Salud San Vicente de Paúl y ha sido notorio observar la demanda en los servicios que ofrecen pero no hay estudios que revelen el nivel de satisfacción, por lo que es de gran importancia realizar esta investigación para determinar si la sobredemanda de los servicios, influye positiva o negativamente en la satisfacción frente a la calidad que reciben, permitiendo identificar aquellas falencias que se puedan cometer a diario y así ser un Centro modelo a seguir en la atención y la provisión de estos de manera accesible y equitativa, con un nivel profesional óptimo, como lo expresa el Plan Nacional del Buen

Vivir en su artículo 3.1 de promover el mejoramiento de la calidad en la prestación de servicios de atención que componen el Sistema Nacional de Inclusión y Equidad.

Para lo cual, se aplicó una encuesta a los usuarios externos, entrevistas al personal que labora en esta institución: enfermeras/os, médicos tratantes y personal de servicio de limpieza y una guía de observación enfocada a la calidad de atención en el ámbito físico y a su personal que presta sus servicios en el Centro de Salud, para no desatender esta fuerza importante como son los pacientes.

Esta investigación es significativa porque beneficiará a la comunidad en general al disfrutar de un ambiente apropiado, en las diferentes áreas y recibirán atención de calidad con recursos materiales, tecnológicos y humanos, dispuestos al alcance de los usuarios.

La Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas y el personal del Centro de San Vicente de Paúl, dispondrán de una fuente de información que enriquezcan los conocimientos que puedan alterar o limitar la calidad de atención a través del análisis de los resultados e inspirará los estudiantes a realizar futuras investigaciones sobre el tema antes mencionado, a la vez contarán con un formato de encuesta del usuario, que podrá ser aplicado trimestralmente por la administración del Centro en forma continua y cíclica para determinar el nivel de satisfacción, que al mismo tiempo refleja el profesionalismo de los prestadores de Salud.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar el nivel de Satisfacción de los usuarios externos en los diferentes servicios del Centro de Salud San Vicente de Paúl.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los factores determinantes de la satisfacción de los usuarios.

- Conocer la disponibilidad y distribución de los Recursos materiales, tecnológicos y humanos.

- Conocer los factores que influyen en el cumplimiento de las funciones del personal de Salud.

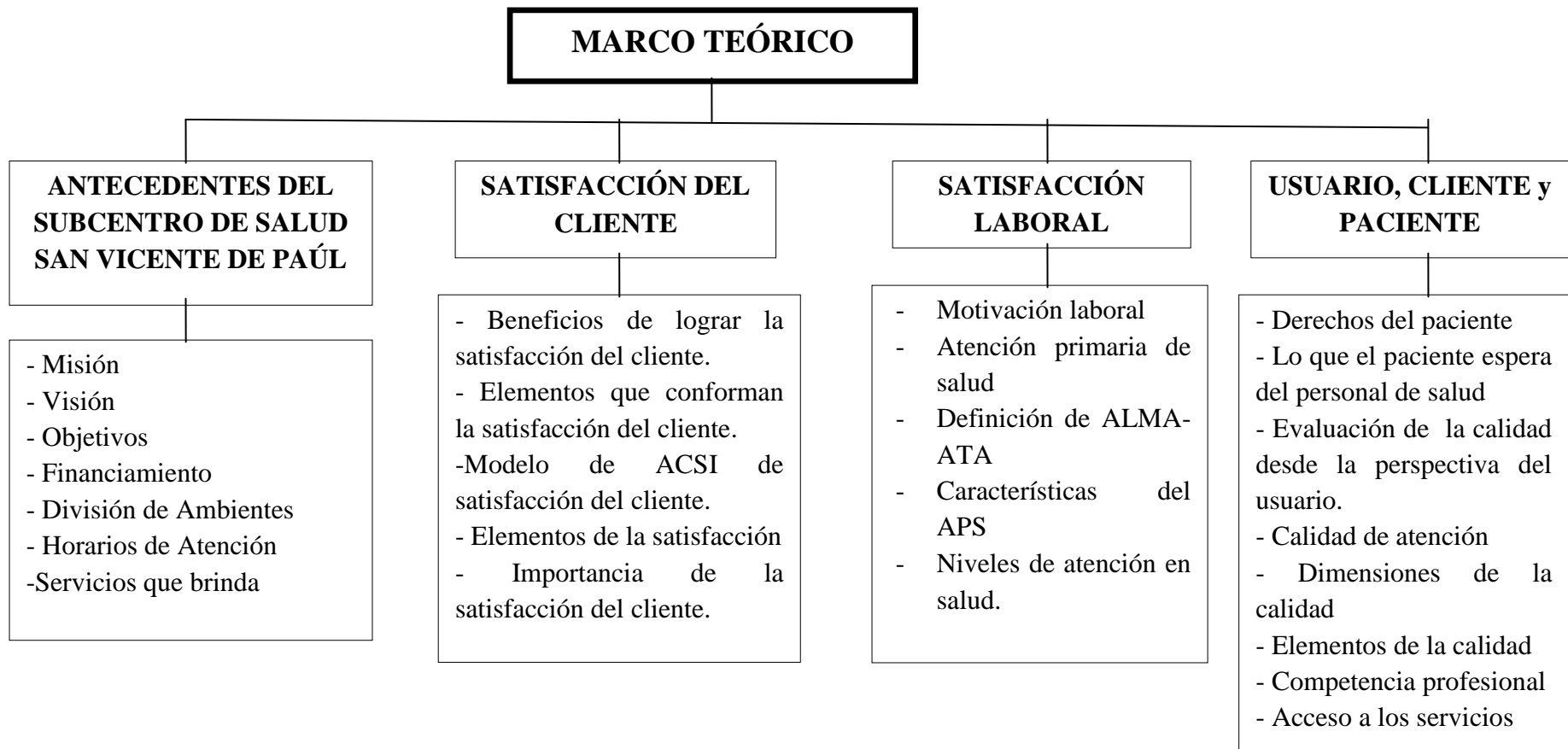
- Identificar la accesibilidad a los servicios que presta el Centro San Vicente de Paul (horarios, ubicación y consultas).

- Realizar una propuesta para mejorar la calidad de la atención en los diferentes servicios y a la vez dejar un formato de encuesta del usuario que podrá ser aplicada por el Centro en forma continua y cíclica para determinar el nivel de satisfacción.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ESQUEMA DEL MARCO TEORICO



2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. ANTECEDENTES DEL SUBCENTRO DE SALUD SAN VICENTE DE PAÚL.

El Centro San Vicente de Paul es una unidad de primer nivel de atención en salud que brinda atención ambulatoria, se encuentra ubicado en la calle México entre las calles Francisco Segura y Francisco Mejía sector conocido como barrio 20 de noviembre de la ciudad de Esmeraldas. La creación y el desarrollo histórico de este Subcentro se da gracias a la gestión del Monseñor Enrique Bertolucci: representante del Vicariato Apostólico de Esmeraldas (VAE) y Sor Alba Arreaga: visitadora de La Hija de la Caridad. Estos representantes del Vicariato y las Hijas de la Caridad firman un convenio en el año 1.985, con la finalidad de que las hermanas colaboren activamente en la asistencia pastoral de los fieles de la iglesia local.

En agosto del mismo año se inició la construcción de un Subcentro de salud provincial con la contribución económica del VAE representado por el Padre Juan Pablo Pezzi y la Compañía de Las Hijas de La Caridad.

El apoyo del Fondo Internacional de Emergencia de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) fue decisiva para el desarrollo del proyecto denominado “Dotación de servicios básicos” mediante un convenio que duró tres años, entre los logros se señalan:

- Construcción de 6 aljibes comunitarios y 6 parques infantiles.
- Dotación de 7 botiquines comunitarios a cargo de las “voluntarias de salud”,
- Capacitación de 21 voluntarias de salud; cuya misión principal era servir de enlace entre el sistema de salud y la población de los 8 barrios del área de influencia.

En 1987 la Asociación Internacional del desarrollo (AID), dio un aporte que facilitó el desarrollo de la pastoral familiar y la implementación de la planificación natural, el programa duro 10 años.

La demanda por atención de salud pese a las limitaciones fue creciendo; en 1988 el VAE adquiere un terreno en el centro del barrio 20 de Noviembre y con la ayuda financiera de la Iglesia Católica de Múnich, gracias a la gestión del Sr. Gerard Shaper se logró construir un edificio con ciertas condiciones de funcionalidad. Para el equipamiento se obtuvo en parte ayuda de “Manos Unidas” de España, de la AID y otras pequeñas donaciones de la fundación Hermano Miguel y de varias personas amigas. La entusiasta gestión realizada por Sor. Piedad Rojas con el total respaldo del Sr. Obispo fue decisiva.

En la solemne bendición del nuevo edificio (XI-1988) con la presencia del Dr. Plutarco Naranjo, entonces Ministro de salud pública, autoridades provinciales y de la comunidad de las hijas de la caridad, el Sr. Obispo hizo un breve relato de las dificultades y preocupaciones que se dieron durante la construcción; puntualizó que para la última etapa, al no disponer de dinero pidió a San Vicente de Paúl que le ayudara a conseguirlo, ya que sus hijas servirán en este Centro que se llamará “San Vicente de Paúl”. La respuesta no se hizo esperar y una donación que cubría las necesidades le fue enviada por la Superiora de las hijas de la caridad de Alemania con la aclaración de que podía utilizar para alguna de sus obras al servicio de los pobres. Acto seguido del Ministerio de Salud Pública (M.S.P.) y el VAE celebraron un convenio que aseguraba la subsistencia de este Subcentro con carácter de Fiscomisional.

2.2.1.1. MISIÓN

Brindar una atención espiritual y humana de calidad y calidez a la población esmeraldeña, sin fines de lucro pretendiendo optimizar los recursos, reforzar la atención primaria de salud con la intervención de los EBAS haciendo de lo técnico y la ciencia el vehículo de lo ternura de Cristo.

2.2.1.2. VISIÓN

Para el año 2015 el Centro de Salud San Vicente de Paul procurara mejorar el área física con un continuo mantenimiento. Aprovechará la capacitación de MSP y de otras instituciones para una formación científica, cristiana y continua del talento humano.

Dispondrá de un personal capacitado para atender a las necesidades y programas comunitarios de fomento y autocuidado, dando la oportunidad que las personas de escasos recursos económicos tengan accesibilidad a estos servicios manteniendo siempre la calidad y calidez.

2.2.1.3. OBJETIVOS

Disminuir el riesgo de enfermar integrando los programas de fomento del M.S.P. con calidad y calidez y una atención humanizante.

2.2.1.4. FINANCIAMIENTO DEL SUBCENTRO

El financiamiento de esta institución no se realiza económicamente; más bien su aporte se evidencia en la dotación de insumos médicos y nueve empleados por parte del MSP, mientras que el VAE aporta con insumos médicos. A esto se le suma la realización de autogestión para mantener al centro operando.

2.2.1.5. DIVISIÓN DE AMBIENTES

El Centro de Salud San Vicente de Paúl se divide en tres pisos, estructurado de la siguiente manera:

Primera planta baja:

- Estadística
- Farmacia,
- Oficina de enfermería,
- Sala de vacunación, sala de preparación,
- Sala de curaciones,
- 2 consultorios de odontología,
- 2 cuartos para baños de pacientes y personal
- Consultorio de obstetricia
- Medicina general.

Segundo piso:

- Sala de auditorio
- Laboratorio clínico,
- Oficina de administración
- Consultorio de cardiología,
- Cuarto de bodega,
- Oficina de programa de tuberculosis,
- 3 consultorios médicos
- Centro quirúrgico.

Tercer piso:

- Un consultorio que es utilizado para las especialidades médicas
- Una sala de espera amplia la cual es utilizada en ciertas ocasiones

2.2.1.6. HORARIO DE ATENCIÓN

El horario de atención de este Centro de salud es de:

- 06:00 Horas a 11:00 horas entrega de turnos y atención médica
- 11:00 Horas entrega de turnos para ser atendidos en la tarde
- 12:00 a 16:00 Atención médica.
- 08:00 Horas a 16:00 horas se realiza vacunación y curaciones.

Siendo este el único Centro que abre sus puertas a la comunidad desde las 06:00 horas.

2.2.1.7. SERVICIOS QUE BRINDA

Los diferentes servicios que presta el Centro de salud son:

- Ginecología
- Odontología

- Medicina General
- Laboratorio clínico
- Curaciones
- Vacunación
- Médicos Especialistas (Cirujano, Vascular, Neurólogo, Gastroenterólogo, Dermatólogo, Cardiólogo, Otorrinolaringólogo, Urólogo).

Personal que labora en el centro de salud	MSP	Personal particular
Administrador		1
Médicos	3	3
Odontología	1	2
Enfermeras	3	1
Aux. de Enfermería		1
Laboratorista Clínica	1	
Contador		1
Estadística	1	1
Aux. de Limpieza		2
Total	9	12

2.2.2. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

“Estamos en una nueva era económica”... Esta frase se les escucha a menudo a muchos empresarios y hombres de negocios. La preocupación por los niveles de errores, defectos, material inapropiado para el trabajo, métodos anticuados de capacitación para el cargo, entre otros elementos, es parte de la inquietud de muchos⁴.

Por ese motivo, resulta de vital importancia que, tanto mercadólogos como todas las personas que trabajan en una empresa u organización, conozcan cuáles son los beneficios de lograr la satisfacción del cliente, cómo definirla, cuáles son los niveles de satisfacción, cómo se forman las expectativas en los clientes y en qué consiste el rendimiento percibido, para que de esa manera estén mejor capacitadas para coadyuvar activamente con todas las tareas que apuntan a lograr la tan anhelada satisfacción del cliente.

⁴ <http://www.academia.edu/6347139/>,

Según GRONROOS, 2004. *La definición y medida de la calidad han resultado ser particularmente complejas en el ámbito de los servicios, puesto que, al hecho de que la calidad sea un concepto aún sin definir, hay que añadirle la dificultad derivada de la naturaleza intangible de los servicios.*

Para KOTLER, 2009, la satisfacción del cliente se puede entender como

"El nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas".

2.2.2.1. BENEFICIOS DE LOGRAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

*Si bien existen diversos beneficios que toda empresa u organización puede obtener al lograr la satisfacción de sus clientes, éstos pueden ser resumidos en tres grandes beneficios que brindan una idea clara acerca de la importancia de lograr la satisfacción del cliente:*⁵

- 1) **El cliente satisfecho, por lo general, vuelve a comprar.** Por tanto, la empresa obtiene como beneficio su lealtad, y por ende la posibilidad de venderle el mismo u otros productos adicionales en el futuro.
- 2) **El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio.** Por tanto, la empresa obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos.
- 3) **El cliente satisfecho deja de lado a la competencia.** Por tanto, la empresa obtiene como beneficio un determinado lugar (participación) en el mercado.

En síntesis, toda empresa que logre la satisfacción del cliente obtendrá como beneficios:

- A) la lealtad del cliente (que se traduce en futuras ventas)
- B) difusión gratuita (que se traduce en nuevos clientes) y
- C) una determinada participación en el mercado.

⁵ Del libro: *Fundamentos de Marketing*, de Kotler y Armstrong, 6ta Edición, Págs. 10, 11.

2.2.2.2. ELEMENTOS QUE CONFORMAN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Como se vio en la anterior definición, la satisfacción del cliente está conformada por tres elementos:

El Rendimiento Percibido: Se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el resultado que el usuario percibió en el servicio.

El rendimiento percibido tiene las siguientes características:

- Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa.
- Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio.
- Esta basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad.
- Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente.
- Depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos.
- Dada su complejidad, el "rendimiento percibido" puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el "cliente".

Las Expectativas: Las expectativas son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de cuatro situaciones:

- Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio.
- Experiencias de compras anteriores.
- Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión (p.ej.: artistas).
- Promesas que ofrecen los competidores.

En la parte que depende de la empresa, ésta debe tener cuidado de establecer el nivel correcto de expectativas. Por ejemplo, si las expectativas son demasiado bajas no se atraerán suficientes clientes; *pero si son muy altas, los clientes se sentirán decepcionados luego de la compra*⁶.

⁶ Del libro: *Dirección de Mercadotecnia*, de Philip Kotler, 8va Edición, Págs. 40, 41.

Un detalle muy interesante sobre este punto es que la disminución en los índices de satisfacción del cliente no siempre significa una disminución en la calidad de los productos o servicios; en muchos casos, es el resultado de un aumento en las expectativas del cliente situación que es atribuible a las actividades de mercadotecnia (en especial, de la publicidad y las ventas personales).

En todo caso, es de vital importancia monitorear "regularmente" las "expectativas" de los clientes para determinar lo siguiente:

- Si están dentro de lo que la empresa puede proporcionarles.
- Si están a la par, por debajo o encima de las expectativas que genera la competencia.
- Si coinciden con lo que el cliente promedio espera, para animarse a comprar.

Los Niveles de Satisfacción: Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

- ***Insatisfacción:*** Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
- ***Satisfacción:*** Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
- ***Complacencia:*** Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Dependiendo el nivel de satisfacción del cliente, se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa, por ejemplo: Un cliente insatisfecho cambiará de marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por la misma empresa). Por su parte, el cliente satisfecho se mantendrá leal; pero, tan solo hasta que encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor (lealtad condicional).

En cambio, el cliente complacido será leal a una marca o proveedor porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional (lealtad incondicional).

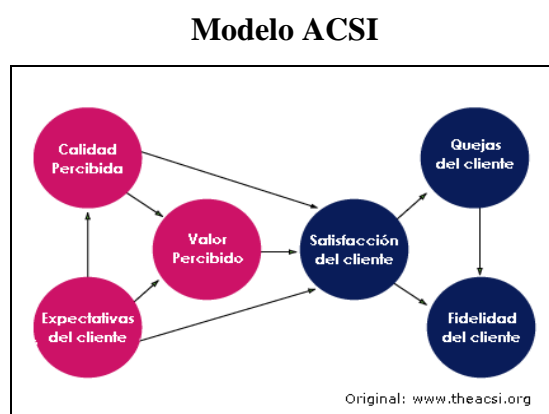
*Por ese motivo, las empresas inteligentes buscan complacer a sus clientes mediante prometer solo lo que pueden entregar, y entregar después más de lo que prometieron.*⁷

Desde el punto de vista del usuario, la satisfacción de sus necesidades de información es la medida de eficacia del sistema por excelencia. La opinión de los usuarios sobre la satisfacción o insatisfacción, deriva directamente de la calidad de un servicio, de sus características o de la información que le proporciona y constituye una información muy importante acerca del éxito o fracaso del sistema para cubrir sus expectativas.

No es suficiente con que el sistema funcione, es necesario que el servicio que se presta sea satisfactorio para el usuario y que éste así lo perciba. Podríamos establecer una definición muy sencilla del concepto "la satisfacción del usuario en la biblioteca", aunque recordemos que se trata de una definición standard ya que cada usuario elabora la suya propia: "La percepción del usuario de haber utilizado correctamente su tiempo, habiendo recibido respecto a sus propias expectativas en un determinado contexto ambiental y la mejor prestación posible de servicio". Al reconocer que la prestación del servicio está implícita en la satisfacción del usuario, estamos dando un valor subjetivo al propio concepto de satisfacción y a la relación servicio-usuario.

2.2.2.3. MODELO ACSI DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

The American Customer Satisfaction Index (ACSI) es un indicador que establece el nivel de satisfacción de los ciudadanos de los EEUU con los productos y servicios recibidos desde 1994, cuya representación gráfica es:



⁷ Del libro: *Fundamentos de Marketing*, de Kotler y Armstrong, 6ta Edición, Págs. 10, 11.

El valor del indicador se obtiene del tratamiento de las respuestas de los estadounidenses a un cuestionario telefónico, y se presentan los resultados en 4 niveles:

- Valor del indicador a nivel nacional.
- Valor del indicador en 10 sectores económicos.
- Valor del indicador en 43 industrias diferentes.
- Valor del indicador en más de 200 empresas y agencias del gobierno.

Las fórmulas que cálculo ponderan la nota obtenida en cada una de los componentes del modelo:

Expectativas del cliente: Son medidas anticipadas de la calidad que el cliente espera recibir por los productos y servicios que la organización ofrece. Son resultado de la publicidad y de un conjunto de mensajes que el cliente asimila, de forma consciente e inconsciente, conformando una idea, “su idea”, sobre lo que le estamos ofreciendo.

Calidad percibida: La Calidad percibida se considera asociada principalmente a 2 factores: la personalización y la fiabilidad.

Valor percibido: Este parámetro expresa la relación entre la calidad obtenida y el precio pagado. Una vez decidida la compra, el cliente realiza un balance entre lo que esperaba obtener y lo que ha recibido. Si el balance es negativo, lo más probable es que el cliente no vuelva a repetir la experiencia. Y si lo hace, será porque no le queda más remedio, o porque ha bajado el precio.

Quejas del cliente: Son la expresión más palpable de la insatisfacción. Cuanto más satisfecho está un cliente, menos ganas tiene de expresar una queja. Asumiendo esta máxima, calculan este indicador por expresión del porcentaje de personas que manifiestan haberse quejado de cierto producto en un determinado lapso temporal.

Fidelidad del cliente: Es el componente crítico del modelo. Si bien la satisfacción del cliente ocupa un lugar central en el diagrama, como lo muestra la figura, las flechas relacionales desembocan en este parámetro. La fidelidad del cliente es la plataforma de la rentabilidad del negocio.

2.2.2.4. ELEMENTOS DE LA SATISFACCIÓN

En la satisfacción podremos encontrar 3 elementos que son:

- El rendimiento percibido
- Las expectativas
- Los niveles de satisfacción

El rendimiento percibido: Es el “resultado” que el cliente “percibe” que obtuvo en el producto o servicio adquirido.

Características:

- Se determina desde el punto de vista del cliente.
- Se basa en los resultados
- Percepción del cliente
- Depende del estado de ánimo del cliente
- Sufre del impacto de las opiniones de otros

Las expectativas: Son las esperanzas que los clientes tienen por conseguir algo.

Se producen 4 situaciones:

- Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio.
- Experiencias de compras anteriores
- Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión (por Ej. artistas).
- Promesas que ofrecen los competidores

2.2.2.5. IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Un cliente satisfecho será un activo para la compañía debido a que probablemente volverá a usar sus servicios o productos, a comprar el producto o servicio o dará una buena opinión al respecto de la compañía, lo que conllevará un incremento de los ingresos para la empresa.

Por el contrario, un cliente insatisfecho comentará a un número mayor de personas su insatisfacción, en mayor o menor medida se quejará a la compañía y si su insatisfacción alcanza un determinado grado optará por cambiar de compañía para comprar dicho producto o servicio o en último caso, incluso abandonar el mercado.

Aunque la satisfacción del cliente es un logro importante, no es el objetivo final de las sociedades en sí mismo, es un camino para llegar a este fin que es la obtención de unos buenos resultados económicos, los que serán mayores si los clientes son fieles, ya que existe una gran correlación entre la retención de los clientes y los beneficios como veremos a continuación.

Una vez que hemos enlazado la satisfacción con la intención de recompra, parece lógico asumir que si un cliente tiene intención de volver a comprar un producto, lo hará en cierta medida (INNIS y LALONDE 2004), dicha medida es llamada comúnmente fidelidad del cliente. Por lo que se puede decir que la intención de recompra influye positivamente en la fidelidad del cliente.

2.2.3. SATISFACCIÓN LABORAL

Una teoría sobre la satisfacción en el trabajo que ha captado mucha atención es la del modelo propuesto por HERZBERG y colaboradores en 1959, ya que su afirmación de que el trabajo puede ser motivador en sí mismo constituye un importante hallazgo en la ciencia del comportamiento.

HERZBERG (citado por Morillo, 2006), desarrolló una teoría sobre la satisfacción en el trabajo, la cual comprende dos factores: motivación-higiene. Esta fue el resultado del análisis de un estudio inicial de Herzberg y sus colegas, realizado en el Servicio de Psicología Clínica de Pittsburg. Él y sus colaboradores llegaron a la conclusión que el hombre tiene dos categorías, diferentes de necesidades que son independientes una de otra y que influyen en la conducta de manera distinta. Resultando está formada por los llamados factores motivadores o satisfactorios, los cuales se centran en el contenido del trabajo, ellos son: logro, reconocimiento, progreso, el trabajo mismo, posibilidad de desarrollo y responsabilidad. Resaltando los factores higiénicos o insatisfactorios, los cuales no son muy fuertes como motivadores pero producen insatisfacción en el empleo, y

que se relacionan con el contexto de éste, ya que se ocupan del ambiente externo del mismo, ellos son: política de la organización, calidad de la supervisión, relaciones con los compañeros, supervisores y subordinados, salario, seguridad en el empleo, condiciones de trabajo y posición social. (HODGETTS y ALTMAN, 2007).

En este contexto, de lo antes señalado por HERZBERG, el estudio generó siete factores como elementos principales en la satisfacción en el trabajo como ser: logro, reconocimiento, el trabajo en sí, responsabilidad, progreso, éxito y trabajo desafiante.

Los principales determinantes de insatisfacción eran agentes extrínsecos a la tarea en sí, a los cuales denominó higiénicos: las políticas y la administración de la empresa, la supervisión, el salario, las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo, y la seguridad. Estos no son una parte intrínseca de un empleo pero se relacionan con las condiciones bajo las que se ejecuta el trabajo.

2.2.3.1. MOTIVACIÓN LABORAL

Motivación para trabajar permite explicar por qué la persona dirige sus fuerzas y su energía en un sentido determinado y manifiesta ciertas pautas de conducta y de reacción en el mundo laboral de la organización, aunque no se debe olvidar como lo indica WEINERT, que *“la motivación no es la única determinante del rendimiento laboral y de la conducta en el trabajo ya que existen otras variables como los esfuerzos, las aptitudes, las expectativas, los valores, y experiencias previas, correspondientes a características individuales, así como también hay una serie de variables de la organización (estructura, nivel, campo de acción, puesto de trabajo, tecnología, estilo de dirección y grupo de trabajo) que influyen sobre la conducta de búsqueda que muestra un individuo para conseguir el objetivo laboral y determinan la cantidad de energía que una persona aplica en la consecución del rendimiento en el trabajo, lo que dará lugar por su parte a las recompensas y retribuciones financieras y no financieras esperadas, y finalmente a la satisfacción en el trabajo.*

Siendo la motivación un proceso interno que parte de una serie de necesidades personales y que se orienta a la satisfacción de estas a través de unas realizaciones externas concretas de índole laboral. La satisfacción en el trabajo, por su lado, es una actitud que, en tanto se

posee, facilita y hace menos penoso el proceso de satisfacción de las necesidades a las que orienta la motivación, e incide en que o se mantenga como tal la meta a la que se orienta la motivación, o en que la persona trate de reorientarse hacia otra meta diferente.

2.2.3.2. ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD (APS)

Puede ser definida y conceptualizada desde distintas perspectivas. Frecuentemente, en nuestro entorno, se la considera como una parte esencial o nuclear del sistema sanitario: la puerta de entrada a través de la que los usuarios y pacientes toman inicialmente contacto con los servicios de salud. Esta aproximación es ciertamente simplista y no permite visualizar de forma suficiente la importancia y complejidad del papel que la APS debe desempeñar en el conjunto de los procesos de atención de salud individual y colectiva.

2.2.3.3. DEFINICIÓN DE ALMA-ATA

La conferencia de la OMS-Unicef de Alma-Ata (1978) estableció la siguiente definición de la APS: “Asistencia esencial, basada en métodos y tecnologías prácticos, científicamente fundados y socialmente aceptables, puesta al alcance de todos los individuos y familias de la comunidad, mediante su plena participación, y a un coste que la comunidad y el país puedan soportar, en todas y cada una de las etapas de su desarrollo, con un espíritu de autorresponsabilidad y autodeterminación”.

La atención primaria es parte integrante tanto del Sistema Nacional de Salud, del que constituye la función central y el núcleo principal, como del desarrollo social y económico global de la comunidad. Representa el primer nivel de contacto en esta definición está incluida la conceptualización de la APS como el primer nivel de contacto del sistema sanitario, pero además contempla otros elementos esenciales, como su carácter accesible y próximo, su necesaria adaptación a las posibilidades y necesidades de cada entorno o país y el enfoque a las familias y a la comunidad de la atención de salud que se presta en su seno.

También se señala que la APS puede y debe actuar como puente y enlace entre el sistema sanitario y otros componentes del desarrollo social y económico de la comunidad, abriendo así la puerta a la imprescindible colaboración intersectorial en el abordaje de muchas

necesidades y problemas de salud. Un elemento conceptual clave de la estrategia APS también incluido en la definición anterior y que se minusvalora u olvida frecuentemente es el que hace referencia a la participación individual y comunitaria en todas las fases de la construcción de los sistemas y procesos de atención de salud.

La Atención Primaria es parte integrante tanto del sistema nacional de salud, del que constituye la función central y el núcleo principal, como del desarrollo social y económico global de la comunidad.

No se debe confundir el concepto de APS con el de asistencia médica primaria o atención familiar. La APS incluye un abanico más amplio de actividades, algunas de las cuales no son responsabilidad directa o exclusiva de los sistemas sanitarios de muchos países desarrollados, pero sí forman parte de los determinantes del nivel de salud colectivo o comunitario.

2.2.3.4. CARACTERÍSTICAS DEL APS

Integral: Abordando los problemas y necesidades de salud de la persona desde una perspectiva biopsicosocial, considerando siempre sus componentes biológicos, psicológicos y sociales como partes indisociables de los procesos de salud - enfermedad.

Integrada: Asumiendo que los procesos de atención sanitaria deben contemplar de forma constante y coordinada actuaciones de promoción de la salud, prevención de la enfermedad, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y análisis del entorno social.

Continuada y longitudinal: Desarrollando sus actividades a lo largo de toda la vida de las personas, en los diferentes lugares en que vive y trabaja y en el seno de los distintos recursos, centros y servicios del sistema sanitario (centro de salud, hospital, urgencias).

Activa: Realizada por unos profesionales que no se limitan a actuar como receptores pasivos de los problemas y demandas, sino que trabajan de forma activa y anticipatoria detectándolos en sus fases más precoces.

Accesible: Sin existencia de barreras que dificulten la utilización de sus recursos por las personas que los necesiten o que las discriminen en función de su raza, creencias o situación económica.

Desarrollada por equipos: Formados por profesionales sanitarios (medicina, enfermería) y no sanitarios (trabajo social, administración).

Comunitaria y participativa: Enfocando la atención de las necesidades y problemas de salud tanto desde una perspectiva personal como colectiva o comunitaria.

2.2.3.5. NIVELES DE ATENCIÓN EN SALUD

Es la organización de la atención en diferentes niveles de complejidad y tiene por objetivo conjugar en forma eficiente la necesidad de cumplir con un máximo de cobertura los servicios que se presten, con la mayor calidad posible y con una misma cantidad de recursos.

Primer Nivel

- La atención primaria es el primer punto de contacto que los servicios de salud proporcionan a los individuos de forma continua, integral, e indiferenciada por edad, género, estado de salud o enfermedad.
- Es el de mayor cobertura pero menor complejidad
- Está representado por las Postas y Estaciones médico rurales, los Consultorios urbanos y rurales y los centros de Salud Familiar.
- Para lograr sus objetivos debe proyectarse a la comunidad con sus recursos, coordinarse con sus organizaciones a fin de lograr actitudes favorables para la salud y hacer que estas se involucren y confíen en el Sistema.
- Su recurso humano lo constituyen entre otros: Médicos y odontólogos generales, enfermeras, nutricionistas, psicólogos, técnicos, paramédicos.

Segundo Nivel.- Corresponde a recuperación lo cual utilizamos los equipos de atención especializada, que realizan su labor a nivel extra hospitalario y en los hospitales. El acceso a los servicios de atención hospitalizada se realiza a instancia de la atención primaria, exceptuándose en todo caso las situaciones de urgencia vital. En cada área de salud hay al

menos: Hospitales de referencia, establecimientos que tienen como finalidad principal la prestación de asistencia médica, quirúrgica o médico quirúrgica que requiera su zona de influencia, aunque también prestan atención ambulatoria y urgente.

Tercer Nivel.- Se encuentra la rehabilitación del usuario, la cual cuenta con los servicios de laboratorio Clínico. Donde se establecen los exámenes de Laboratorio especializados, Imágenes Diagnósticos, considerando las Tomografías axiales computarizadas, así como cualquiera de las gammagrafías o estudios de Medicina Nuclear y las ecografías no consideradas en los niveles I y II.

2.2.4. DEFINICIÓN DE USUARIO, CLIENTE, PACIENTE

2.2.4.1. USUARIO

El DICCIONARIO de la REAL ACADEMIA ESPAÑOLA (RAE) define el concepto de usuario con simpleza y precisión:

Un usuario es quien usa ordinariamente algo. El término, que procede del latín *usuarius*, hace mención a la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público.

2.2.4.1.1. CLIENTE

Del latín *cliens*, el término cliente es un término que puede tener diferentes significados, de acuerdo a la perspectiva en la que se lo analice.

Según la American Marketing Association (A.M.A.), el *cliente* es "*el comprador potencial o real de los productos o servicios*".

Según The Chartered Institute of Marketing (CIM, del Reino Unido), el *cliente* es "*una persona o empresa que adquiere bienes o servicios (no necesariamente el Consumidor final)*".

En el Diccionario de Marketing, de Cultural S.A., encontramos que "cliente" es un *"Término que define a la persona u organización que realiza una compra. Puede estar comprando en su nombre, y disfrutar personalmente del bien adquirido, o comprar para otro, como el caso de los artículos infantiles. Resulta la parte de la población más importante de la compañía.*

En el libro "Marketing de Clientes ¿Quién se ha llevado a mi cliente?" se menciona lo siguiente: *"La palabra cliente proviene del griego antiguo y hace referencia a la «persona que depende de». Es decir, mis clientes son aquellas personas que tienen cierta necesidad de un producto o servicio que mi empresa puede satisfacer".*

En este punto, teniendo en cuenta y ampliando lo anterior, planteo la siguiente *Definición de Cliente:*

Cliente es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios.

2.2.4.1.2. PACIENTE

El paciente designa a un individuo que es examinado medicamente o al que se administra un tratamiento. Proviene del verbo latino "pati", que quiere decir "el que sufre": el paciente es, pues, una persona que es curada. El término paciente se puede declinar de varias maneras. Se le llama "sujeto" en las investigaciones. Los anglosajones hablan más a menudo de "clientes". Una nueva terminología está tomando importancia progresivamente: "actiente". Esta palabra sería la contracción de "acción" y de "paciente". Se utiliza para hablar de personas que practican la automedicación.⁸

El término paciente puede tener dos acepciones principales, no relacionadas directamente entre sí. La palabra se utiliza principalmente como sustantivo para designar a aquellas personas que deben ser atendidas por un médico o un profesional de la medicina a causa de algún tipo de dolencia o malestar. Al mismo tiempo, la palabra paciente puede ser

⁸ <http://salud.kioskea.net/#ID=15489&module=faq>

*usada como adjetivo calificativo para señalar a aquellos individuos cuyo carácter es tranquilo, relajado y tolerante.*⁹

Suele pensarse que la noción de paciente como persona que espera ser atendida por un médico proviene del adjetivo: un paciente espera pacientemente que el médico le diagnostique su situación. Sin embargo, la idea de paciente como individuo que debe ser atendido por un profesional médico proviene del griego, de la palabra *pathos*, que significa “sufrimiento” o “dolor”. Así, el paciente es quien está pasando por una situación dolorosa a nivel físico y requiere asistencia adecuada para terminar con ese dolor o sufrimiento.

El paciente se convierte en tal en el momento que entra en el sistema de salud correspondiente a su zona de ubicación. Esto significa que una persona puede convertirse en paciente al estar en una sala de espera, al ser recibida por el médico, al ser diagnosticada, etc. El paciente asiste al lugar de asistencia o pide que esa asistencia se acerque a su ubicación debido a algún tipo de dificultad para moverse con el objetivo de que la dolencia o malestar pueda ser solucionada o aliviada. El paciente deja de ser paciente por esa razón específica y con tal profesional médico en el momento en que se le da de alta o en el momento en que se considera que su malestar ha sido completamente curado. Algunos pacientes deben asistir recurrentemente al médico aunque algunas disciplinas como la odontología o la oftalmología recomiendan visitas permanentes.

2.2.4.1. DERECHOS DEL PACIENTE

Atención Adecuada.- La gente tiene derecho a esperar que el personal de salud estén preparados para ejercer su profesión y anticipar que estas personas pondrán todos sus conocimientos, su buen criterio y su capacidad en prescindir la atención requerida y en llevarla a cabo.

Tiene derecho a esperar que el enfermo tenga libertad de elegir de ayudar a que se tomen decisiones y a planear su cuidado.

⁹ <http://www.definicionabc.com/salud/paciente.php>

El paciente y su familia tienen derecho a un trato con respeto, amabilidad, consideración y comprensión, personal que ayude al igual a su familia a sentirse a gusto en el ambiente hospitalario haciendo todo lo posible en vista de la comodidad del paciente, el dolor y las molestias sean atendidas inmediatamente inspeccionando al paciente en busca de algún signo y síntoma de anormalidad que nos dará una señal de mejora o que habrá necesidad de cambiar de medicamentos utilizados en el tratamiento de su patología.

2.2.4.2. LO QUE EL PACIENTE ESPERA DEL PERSONAL DE SALUD.

- gran pericia y habilidad en su trabajo
- seriedad en sus valores, apreciara que sea amable y que tenga humor, pero solo en ocasión adecuada, y si no en los que hace.
- sea consciente, comprensivo y que los acepte como son, Independientemente del estado físico o mental de su raza, color o su confesión religiosa.
- Se le llame por su nombre y no por el número de cama o sala,
- Cuando los enfermos no pueden cuidarse por sí mismos esperan que les atiendan y ayuden.
- enfermera respete y asegure su intimidad
- Que tenga capacidad de escucharlo y creer lo que dice.
- Que explique las medidas asistenciales y a los tratamientos a los que se someterá.
- Tome en consideración sus sugerencias respecto a la atención que recibirá.
- A pesar de que los enfermos conocen como anticipación algunos procedimientos del hospital, esperan que se hagan excepciones razonables y justas cuando sea necesario, para tender satisfactoriamente su necesidad.

2.2.4.3. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DESDE LA PERSPECTIVA DEL USUARIO.

Es cada vez más común por ser uno de los modos de mejorar la calidad de los servicios de salud se da al atender las quejas o sugerencias expresadas por el usuario o su familia.

El personal de salud debe considerar las circunstancias en que se produce la atención de los pacientes comprendiendo la complejidad de muchas situaciones, lo que permitirá a las instituciones de salud y a su personal tener una actitud de mayor aceptación, ofrecer

condiciones de accesibilidad, un ambiente cálido y saludable con una atención de mayor calidad técnica y humana favoreciendo al usuario.

A partir de ello es posible obtener del entrevistado un conjunto de conceptos y actitudes asociadas en relación con la atención recibida, con los cuales se adquiere información que beneficie a las organizaciones que otorgan los servicios de salud a los prestadores directos y a los usuarios en sus necesidades y expectativas. Este método representa una de las formas más rápidas para evaluar aspectos de calidad de los servicios y ofrece beneficios a favor de cada uno de los usuarios.

Es posible formular preguntas con el fin de llevar a cabo estudios de mercado acerca de innovaciones en los servicios de salud, identificar las quejas de los pacientes descontentos, minimizar los daños a la organización como es el caso de las demandas legales así como es posible documentar los diferentes niveles de desempeño laboral y facilitar la evaluación de tal forma que contribuya a la mejoría en la calidad de atención mediante establecimientos de estándares de desempeño, esto a pesar de existencias de dudas sobre los aspectos técnicos de la atención.

2.2.4.4. CALIDAD DE ATENCIÓN

Se considera calidad de atención en salud cuando se logra un fin, que es satisfacer las necesidades de los pacientes. Cliente que no sale satisfecho de una casa de salud, no percibirá que fue atendido de buena manera (como a él le hubiera gustado, habiendo satisfecho sus expectativas) no habrá recibido una atención “de calidad”. No importa lo que el profesional piense o de lo que esté convencido. Tampoco importarán ante los ojos del paciente, ya que lo que para una persona es bueno, para otra inclusive puede ser considerado como “de mala calidad”. El grado de exigencia depende de una serie de circunstancias siendo fundamentalmente aquellas de orden cultural, social y económico. En salud sabemos que las personas de bajo nivel social se conforman con ser atendidos por el profesional, no importándoles en muchos casos tener que sufrir largos períodos de espera y que le sean otorgadas citas muy espaciadas y otras circunstancias que no son aceptadas por personas de otro nivel quienes están acostumbradas a otro tipo de atención y que por ende, exigen más.

2.2.4.5. DIMENSIONES EN LA CALIDAD DE SERVICIOS

1. **Fiabilidad (F):** Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.
2. **Capacidad de respuesta (CR):** Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.
3. **Seguridad (S):** Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.
4. **Empatía (E):** Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.
5. **Aspectos tangibles (T):** Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

2.2.4.6. ELEMENTOS DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

- **Disponibilidad y Oferta De Insumos:** Calidad del servicio de salud se mejora cuando se puede ofrecer una mayor variedad de insumos disponibles, en cuanto mayor número de insumos mayor será la posibilidad de satisfacer las necesidades del paciente.
- **Información al Usuario:** El primer paso al atender a un usuario es escucharlo para determinar cuáles son sus deseos, necesidades y darle la información necesaria, estas siempre debe ser concreta y precisa para que el usuario entienda sobre su situación de salud.
- **Capacidad Técnica del Prestador de Servicio:** Entendiendo que la capacidad técnica abarca los conocimientos prácticos y habilidades que el prestador de servicios, en este caso la enfermera, auxiliar, médicos, y otros de deben tener para proveer los servicios de salud.

- **Relaciones Interpersonales con el Usuario:** Este elemento se verifica en la dimensión personal del servicio. Los usuarios deben sentirse bien tratados por todas las personas con las cuales interactúa durante su permanencia en el servicio de salud.
- La práctica de una buena relación interpersonal incrementará el nivel de satisfacción, y atraerá a un número mayor de usuarios.

2.2.4.7. COMPETENCIA PROFESIONAL

Es la capacidad y desempeño de las funciones de los grupos de salud, del personal administrativo y del personal de apoyo. Por ejemplo, para que haya competencia profesional en los servicios prestados por los trabajadores de salud de un pueblo, esa persona debe tener la capacidad y los conocimientos necesarios para realizar las tareas, lo que debe hacer en forma uniforme y precisa (desempeño real). La competencia profesional se relaciona con la ejecución de las pautas y normas para el ejercicio de la profesión y la realización en términos de fiabilidad, precisión, confiabilidad y uniformidad. Esta dimensión es pertinente tanto para los servicios clínicos como no-clínicos. Para los grupos de salud, comprende las técnicas relacionadas con el diagnóstico y el tratamiento así como la capacidad de suministrar asesoramiento efectivo en salud y establecer una buena relación con el paciente. La competencia administrativa profesional exige idoneidad en supervisión, capacitación y solución de problemas.

2.2.4.8. ACCESO A LOS SERVICIOS

El acceso implica la eliminación de las barreras que obstaculizan el uso eficaz de los servicios de atención de salud. Esta dimensión de la calidad comprende barreras de índole geográfica, económica, social, organizacional, cultural, o lingüística.

El acceso geográfico incluye los medios de transporte, las distancias, el tiempo de viaje y cualquier otra barrera física que impida al cliente recibir atención.

El económico se refiere a la accesibilidad de los productos y servicios ofrecidos a los clientes. El social o cultural se relaciona con la aceptabilidad de los servicios ofrecidos, teniendo en cuenta los valores culturales y las actitudes locales.

El organizacional se refiere a la medida en que la organización de servicios es conveniente para los posibles clientes; las horas de atención de las clínicas y los sistemas de turnos, el tiempo de espera y la modalidad de la prestación de servicios son ejemplos de cómo la organización de estos últimos puede crear barreras para el uso de los mismos. Por ejemplo, la carencia de clínicas vespertinas puede presentar una barrera organizacional para los trabajadores diurnos.

El cultural en una sociedad en la que las personas no pueden viajar con facilidad al centro de salud, la carencia de servicios en la comunidad o visitas domiciliarias de rutina puede crear un problema de acceso.

El acceso lingüístico implica que los servicios se presentan en un idioma que permita a los clientes expresarse con facilidad y entender al trabajador de salud.

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ECUADOR, 2008

Capítulo segundo

Derechos del buen vivir

Sección séptima

Salud

Art. 32.- La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.

El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional.

PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR 2013-2017

Objetivo 3: Mejorar la calidad de vida de la población.

Mejorar la calidad de vida de la población es un reto amplio que demanda la consolidación de los logros alcanzados en los últimos seis años y medio, mediante el fortalecimiento de políticas intersectoriales y la consolidación del Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social.

La salud se plantea desde una mirada intersectorial que busca garantizar condiciones de promoción de la salud y prevención de enfermedades que garanticen el adecuado fortalecimiento de las capacidades de las personas para el mejoramiento de su calidad de vida. Se incluyen los hábitos de vida, la universalización de servicios de salud, la consolidación de la salud intercultural, la salud sexual y reproductiva, los modos de alimentación y el fomento de la actividad física.

Salud intercultural

Esto incluye numerosos comportamientos y actitudes que van desde la falta de amabilidad y paciencia de los médicos, enfermeras, personal administrativo y de servicio; la falta de habilidades para comunicarse en el idioma nativo de la paciente; la falta de privacidad; no brindar confianza a la paciente al no atender sus inquietudes y o informarla adecuadamente; hasta manifestaciones más explícitas de maltrato verbal y físico, trato excluyente y asimétrico (MSP – Conasa, 2008: 16).

En su objetivo número 9, manifiesta: Garantizar el trabajo digno en todas sus formas.

Los principios y orientaciones para el Socialismo del Buen Vivir reconocen que la supremacía del trabajo humano sobre el capital es incuestionable. De esta manera, se establece que el trabajo no puede ser concebido como un factor más de producción, sino como un elemento mismo del Buen Vivir y como base para el despliegue de los talentos de las personas.

9.5. Fortalecer los esquemas de formación ocupacional y capacitación articulados a las necesidades del sistema de trabajo y al aumento de la productividad laboral.

h. Promover la cultura de excelencia en el sector público a través de la formación y la capacitación continua del servidor público.

i. Incluir en los programas de capacitación para el trabajo, instrumentos que permitan la recuperación, fortalecimiento y transferencia de conocimientos, tecnologías, buenas prácticas y saberes ancestrales, en la producción de bienes y servicios.

j. Ampliar las modalidades de capacitación, acordes a las necesidades y demandas de los ecuatorianos en el exterior, mediante el uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC) aplicadas a la capacitación virtual.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. TIPO DE ESTUDIO

Es **Cuantitativo**, porque permitió cuantificar los datos numéricos y atributos que se obtuvieron de la aplicación de encuestas a los usuarios y entrevistas dirigidas al personal de salud, para determinar la satisfacción de los usuarios con referencia a la calidad de atención que brinda, por las diferentes especialidades médicas, enfermería que se ofertan en el Centro de Salud San Vicente de Paúl, y así permitir tener una mejor interpretación de la realidad.

Es **Descriptivo** porque se describieron varias cualidades o características del nivel de satisfacción con relación a la atención evidenciada por medio de la observación de los diferentes servicios, como son Enfermería, Consulta Externa, Laboratorio Clínico, Estadística, Farmacia y el Servicio de limpieza.

Es **Transversal** por su utilidad para evaluar el impacto de la sobredemanda de usuarios en la atención y así determinar el nivel de satisfacción que fueron medidos en el mes de enero a mayo del año 2014, mediante la aplicación de encuestas a los usuarios, entrevistas al personal que labora en la institución como son Médicos, Enfermeras, Auxiliar de Enfermería, Personal de Limpieza, y una Guía de Observación, que se enfocaron en la Calidad de la Atención.

3.2. PERÍODO Y LUGAR DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se la realizó en el Centro de Salud San Vicente de Paúl, del barrio 20 de Noviembre, provincia de Esmeraldas durante los meses de enero a mayo del 2014.

3.3. MÉTODOS

Métodos Teóricos.- Los métodos teóricos que se utilizaron en la realización del presente trabajo investigativo fueron: El Análisis, y síntesis. El análisis es una operación intelectual que permitió descomponer el problema en estudio en sus partes y cualidades, mientras que la síntesis es la operación intelectual inversa que permitió la unión de las partes y cualidades del problema motivo de investigación previamente analizado.

Métodos Empíricos.- Son observación desde el inicio hasta el final de la investigación, encuesta y entrevista, utilizados para obtener información del problema de investigación en el mismo lugar de los hechos a través de los criterios de la muestra previamente determinadas. Es sumamente importante ya que la recolección de datos directamente de la vida real y de la fuente objeto de estudio permitieron la obtención de información confiable y verdadera.

Matemático-estadístico.- Conocido como cuantitativo, porque una vez que se realizó la respectiva recopilación de datos sobre la opinión de las partes, éste lo transformó a números, porcentajes, niveles, proporciones y los representó mediante gráficos para observar en forma general como se presenta la problemática de la investigación.

3.4. UNIVERSO Y MUESTRA

3.4.1. UNIVERSO

Estuvo constituido por 100 externos del Centro de Salud San Vicente de Paul que son atendidos diariamente y el equipo de salud integrado de 20 personas que cumplen diferentes funciones y actividades.

3.4.2. MUESTRA

La muestra escogida para desarrollar este trabajo fue aleatoria simple, en donde todo el universo seleccionado fue incluido en la investigación de campo, los mismos que están distribuidos de la siguiente manera:

Indicadores	Total
Usuarios externos	100
Médicos	9
Enfermeras	3
Auxiliares de enfermería	1
Auxiliar de servicios	2
Responsable de Estadística	2
Responsable de Farmacia	1
Laboratorista clínica	1
Administradora	1
Contadora	1
TOTAL	121

CRITERIO DE INCLUSIÓN

Los instrumentos de recolección de datos fueron aplicados a:

- Usuarios sin importar la edad, sexo, etnia, religión y extracto social.
- Pacientes que física y mentalmente den su consentimiento informado verbal y pueda responder las preguntas de la encuesta.
- Usuarios que pertenezcan o no al sector 20 noviembre.
- El personal de salud que trabajen allí como lo son: los Médicos, Enfermeras, Auxiliares, Estadística, Farmacia y Laboratorio Clínico.

CRITERIO DE EXCLUSION

- Usuarios que voluntariamente decidan no participar en el estudio.
- Pacientes con alteraciones del estado de la conciencia.

3.5. TÉCNICAS DE ESTUDIO

La Observación: Fue aplicada en el Centro de Salud San Vicente de Paúl, para obtener datos que corroboren o refutan la información obtenida con la encuesta y entrevista.

La Encuesta: permitió conseguir información de 100 usuarios del Centro de Salud San Vicente de Paúl, fue entregada por la investigadora, a los encuestados tuvo un tiempo de quince minutos para contestarla las 20 preguntas en el lugar que se sientan cómodos.

La Entrevista: Se aplicó la entrevista estandarizada de acuerdo a las funciones que desempeñan quienes integran el equipo de salud, como: la Administradora, los Médicos, Enfermeras, Auxiliar de Enfermería, Farmacia, Estadística y Auxiliar de Limpieza, que ayudaron a obtener mayor información acerca del rol de los profesionales de salud.

INSTRUMENTOS

La Guía de Observación Valorando 22 ítems que respondieron al sí o al no, con la intención de observar las actitudes, ambiente físico y el trato al usuario, la misma que fue aplicada por la investigadora en el momento que se realizaba la entrevista, teniendo la duración de 10 días para corroborar o negar los datos que se obtuvieron con el apoyo de las otras técnicas. (Anexo 9)

Cuestionario de Encuestas Es una técnica de búsqueda sistemática de información que comprendió 20 preguntas mixtas y cerradas para valorar la percepción de la atención de calidad (tiempo de la atención, ambiente físico y el trato recibido), teniendo una duración de 15 minutos para ser contestada por los usuarios externos y se llevo a cabo en un mes. (Anexo 1)

Cuestionario de Entrevista, Consta de 15 preguntas abiertas estandarizada de acuerdo a las funciones que cumplen quienes integran el equipo de salud, tomando veinte minutos para responderlas, que fueron aplicadas por el investigador directamente ya que es dirigida cara a cara con la intención de conocer sus puntos de vista de quienes integran el Centro de Salud San Vicente de Paúl de la Ciudad de Esmeraldas, que ayudarán a obtener mayor información acerca de cuál es el rol que cumplen los profesionales de salud (Anexo 2)

3.6. NORMAS ÉTICAS

Este trabajo de investigación se sustentó en las leyes y normas establecidas por la Constitución Política de la República del Ecuador 2008, Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2014, y en el reglamento interno de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas.

La confiabilidad de cada uno de los resultados que se obtuvieron en la investigación son datos que solo la investigadora los sabrá puesto que fue la única persona que tuvo el contacto directo con la población seleccionada para la investigación de campo.

3.7. VARIABLES DE ESTUDIO

VARIABLE INDEPENDIENTE

- Usuarios Externos

VARIABLE DEPENDIENTE

- Satisfacción
- Recursos Materiales
- Calidad de atención.

CAPÍTULO IV

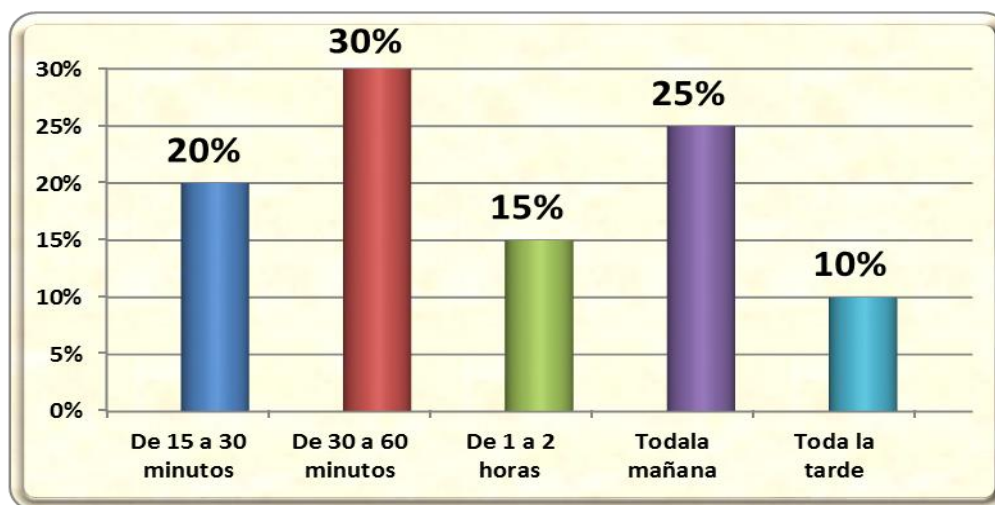
4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS 1.- DISTRIBUCION EN PORCENTAJE DE CUÁL ES EL TIEMPO DE ESPERA DESDE QUE LLEGA HASTA QUE ES ATENDIDO.

TABLA 1

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De 15 a 30 minutos	20	20%
De 30 a 60 minutos	30	30%
De 1 a 2 horas	15	15%
Toda la mañana	25	25%
Toda la tarde	10	10%
TOTAL	100	100%

GRÁFICO 1

TIEMPO DE ESPERA



Fuentes: Encuesta a usuarios externos del Centro de Salud San Vicente de Paúl

Elaborado por: Letty Mosquera Quiñónez

ANÁLISIS.- Se evidenció que el 30% de los usuarios esperan de 30 a 60 minutos para recibir la atención médica, el 25% esperan toda la mañana, el 20% espera más de 15 a 30 minutos, ocupando así el espacio de toda la tarde el porcentaje más bajo que es el 10%, se puede decir que quienes esperan toda la mañana también es alto y preocupante porque la dolencia de los usuarios puede aumentar por el tiempo de espera.

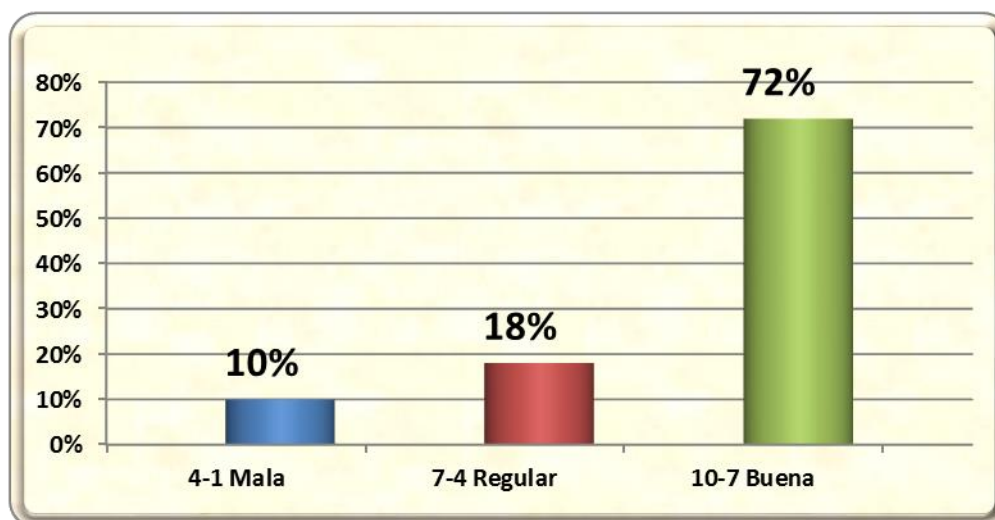
2.- DISTRIBUCION EN PORCENTAJE DE CALIFICACION DE LA ATENCIÓN DEL EQUIPO DE SALUD DEL CENTRO.

TABLA 2

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
7-10 Buena	72	72%
7-4 Regular	18	18%
4-1 Mala	10	10%
TOTAL	100	100%

GRÁFICO 2

ATENCIÓN DEL EQUIPO DE SALUD



Fuentes: Encuesta a usuarios externos del Centro de Salud San Vicente de Paúl

Elaborado por: Letty Mosquera Quiñónez, egresada de la escuela de enfermería de la PUCESE

ANÁLISIS.- El 72% ha recibido una buena atención, el 18% regular, y el 10% consideran mala, siendo este un valor que nos indica que la atención tiene falencias manifestando los usuarios que se debe a la actitud y aptitud del equipo de salud.

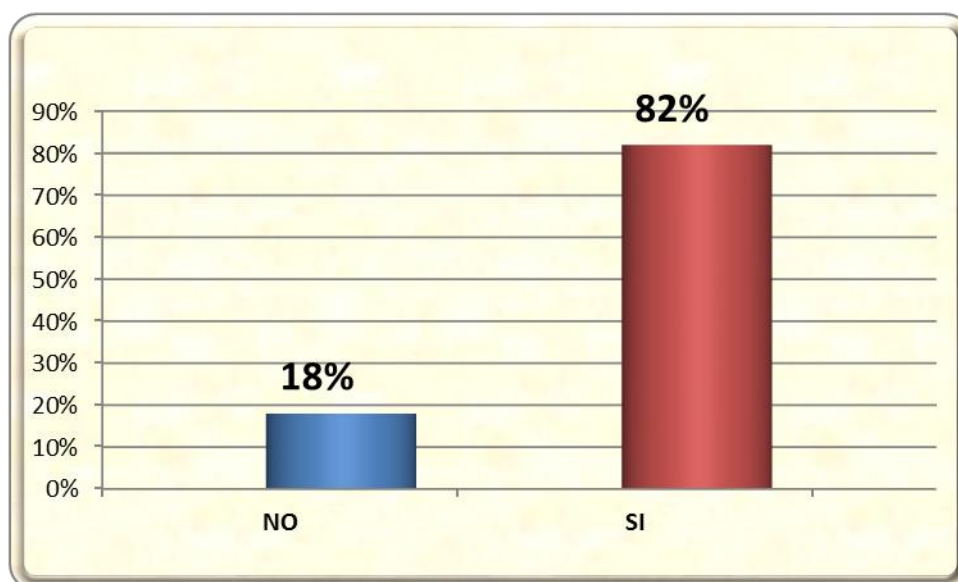
3.- DISTRIBUCION EN PORCENTAJE DE LA RELACION DEL EQUIPO DE SALUD CON LOS USUARIOS EXTERNOS.

TABLA 3

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	82	82%
NO	18	18%
TOTAL	100	100%

GRÁFICO 3

EQUIPO DE SALUD SE RELACIONA CON USTED



Fuentes: Encuesta a usuarios externos del Centro de Salud San Vicente de Paúl

Elaborado por: Letty Mosquera Quiñónez, egresada de la escuela de enfermería de la PUCESE

ANÁLISIS.- El 82% de los usuarios manifestaron que el equipo de salud si se relacionan con ellos en particular los médicos, mientras que el 18% respondió que no crean ese vínculo paciente y equipo de salud debido a sus actividades diarias por la demanda de usuarios.

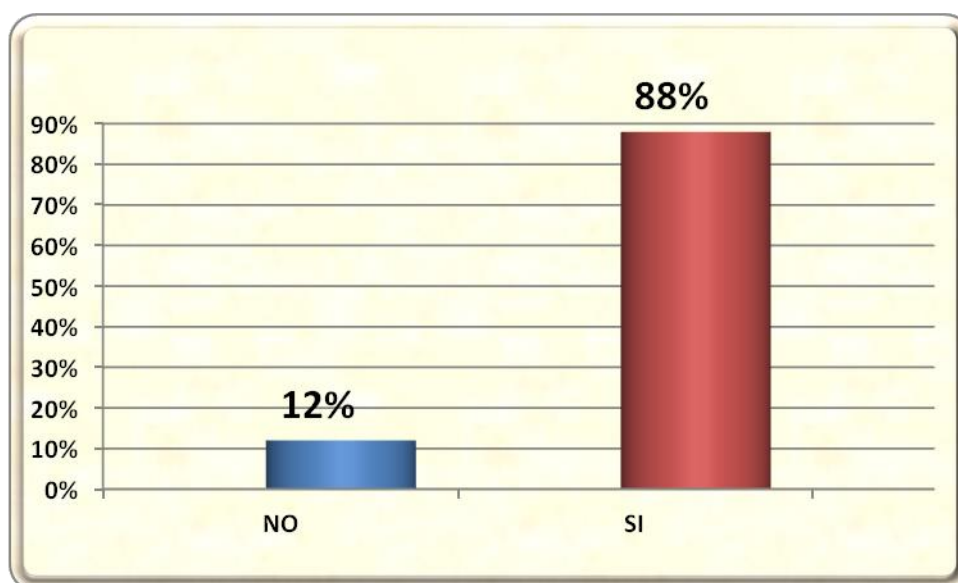
4.- DISTRIBUCION EN PORCENTAJE ESTÁ DE ACUERDO QUE EL CENTRO SEA ADMINISTRADO POR LAS HERMANAS HIJAS DE LA CARIDAD.

TABLA 4

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	88	88%
NO	12	12%
TOTAL	100	100%

GRÁFICO 4

ADMINISTRACION DE LAS HIJAS DE LA CARIDAD



Fuentes: Encuesta a usuarios externos del Centro de Salud San Vicente de Paúl

Elaborado por: Letty Mosquera Quiñónez, egresada de la escuela de enfermería de la PUCESE

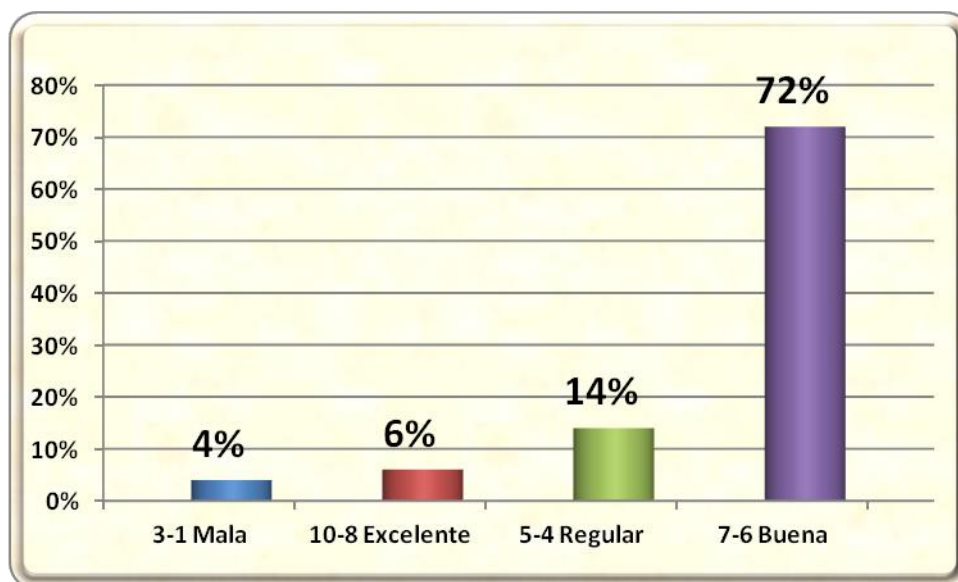
ANÁLISIS.- El 88% de los usuarios si están de acuerdo que el Centro sea administrado por las Hermanas Hijas de la Caridad manifestando que ellas son quienes iniciaron con esta labor y su administración es buena comparada con los otros Centros, mientras que el 12% no están de acuerdo por que en ocasiones demuestran ser muy temperamentales y exigentes con el usuario.

5.- DISTRIBUCIÓN EN PORCENTAJE LA ORGANIZACIÓN DE ESTE CENTRO DE SALUD PARA USTED ES.

TABLA 5

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
10-8 Excelente	6	6%
7-6 Buena	72	72%
5-4 Regular	14	14%
3-1 Mala	4	4%
TOTAL	100	100%

GRÁFICO 5



Fuentes: Encuesta a usuarios externos del Centro de Salud San Vicente de Paúl

Elaborado por: Letty Mosquera Quiñónez, egresada de la escuela de enfermería de la PUCESE

ANÁLISIS.- Según el 72% de los usuarios reveló que la organización de la institución es buena, debido a que siempre encuentran turno para su atención y el 14% es regular y el 4% mala por que no están de acuerdo que se cobre por la atención que reciben siendo un Centro de Salud del Estado.

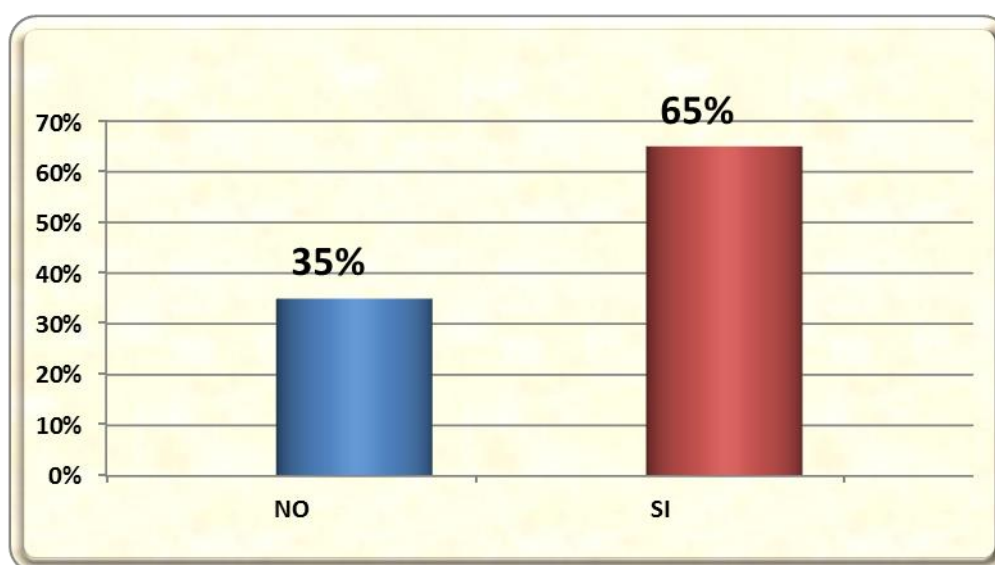
6.- DISTRIBUCIÓN EN PORCENTAJE EL PERSONAL DE SALUD HACE USO DEL MANDIL Y EL UNIFORME ADECUADO.

TABLA 6

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	65	65%
NO	35	35%
TOTAL	100	100%

GRÁFICO 6

USO DEL MANDIL Y UNIFORME



Fuentes: Encuesta a usuarios externos del Centro de Salud San Vicente de Paúl

Elaborado por: Letty Mosquera Quiñónez, egresada de la escuela de enfermería de la PUCESE

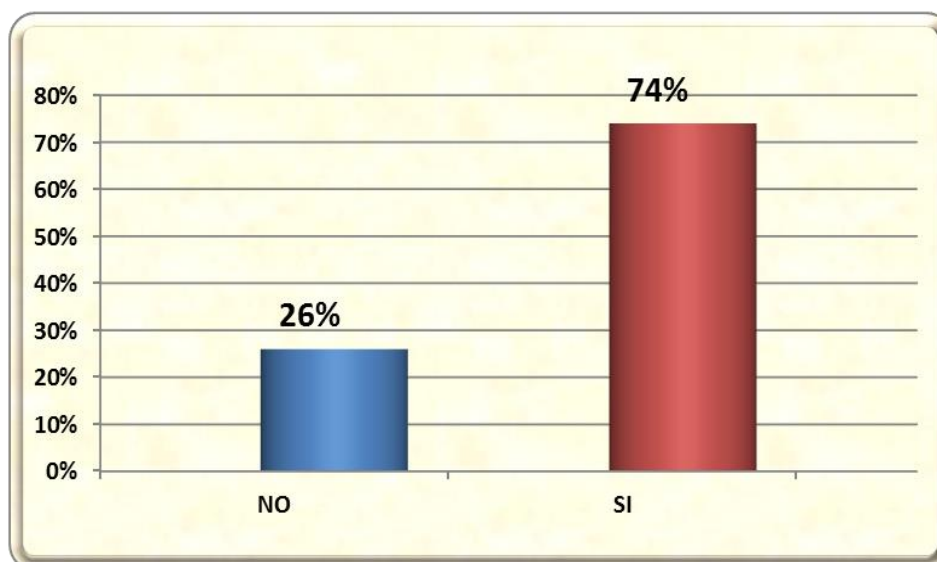
ANÁLISIS.- El 65% de los usuarios manifestaron que el personal de Salud del Centro si utiliza el mandil y el uniforme adecuado, mientras que el 35% que no lo utilizan, siendo el equipo de salud el que brinda una buena imagen a los usuarios que a diario acuden a solicitar uno que otro servicio.

7.- DISTRIBUCION EN PORCENTAJE ESTÁ SATISFECHO CON EL TIEMPO DE LA ATENCIÓN MÉDICA.

TABLA 7

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	74	74%
NO	26	26%
TOTAL	100	100%

GRÁFICO 7
SATISFACCIÓN DEL TIEMPO DE
ATENCIÓN MÉDICA



Fuentes: Encuesta a usuarios externos del Centro de Salud San Vicente de Paúl

Elaborado por: Letty Mosquera Quiñónez, egresada de la escuela de enfermería de la PUCESE

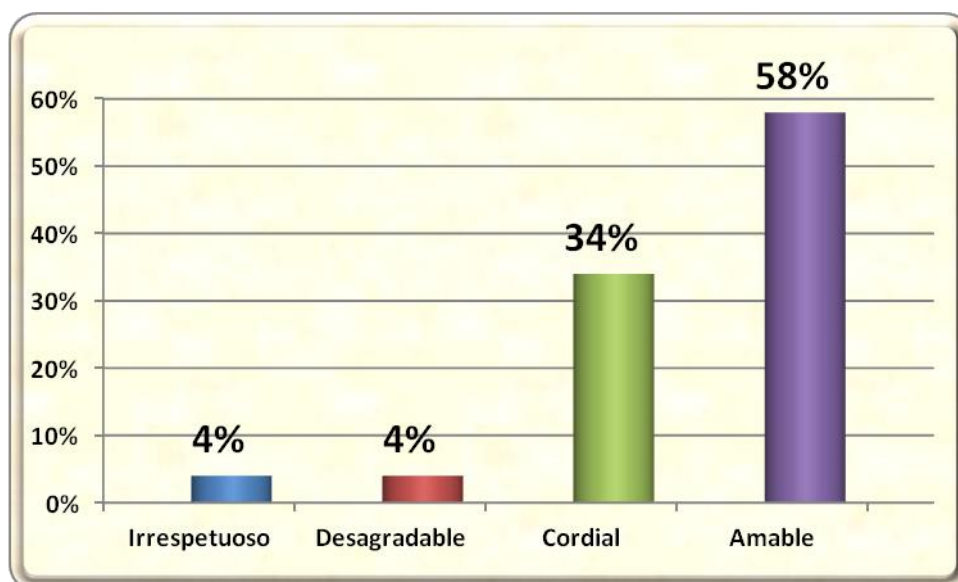
ANÁLISIS.- El 74% de los usuarios si están satisfechos con la atención médica porque le dedican entre 10 a 15 mm, mientras que el 26% respondieron que no están satisfechos debido a que uno de los médicos les brinda una revisión muy rápida de 4 minutos, siendo un derecho que la atención que se recibe por parte del médico debe durar 15 minutos.

8.- DISTRIBUCION EN PORCENTAJE EL TRATO QUE RECIBIÓ POR PARTE DEL EQUIPO DE SALUD FUE.

TABLA 8

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Amable	58	58%
Cordial	34	34%
Irrespetuoso	4	4%
Desagradable	4	4%
TOTAL	100	100%

**GRÁFICO 8
TRATO QUE RECIBIO**



Fuentes: Encuesta a usuarios externos del Centro de Salud San Vicente de Paúl
Elaborado por: Letty Mosquera Quiñónez, egresada de la escuela de enfermería de la PUCESE

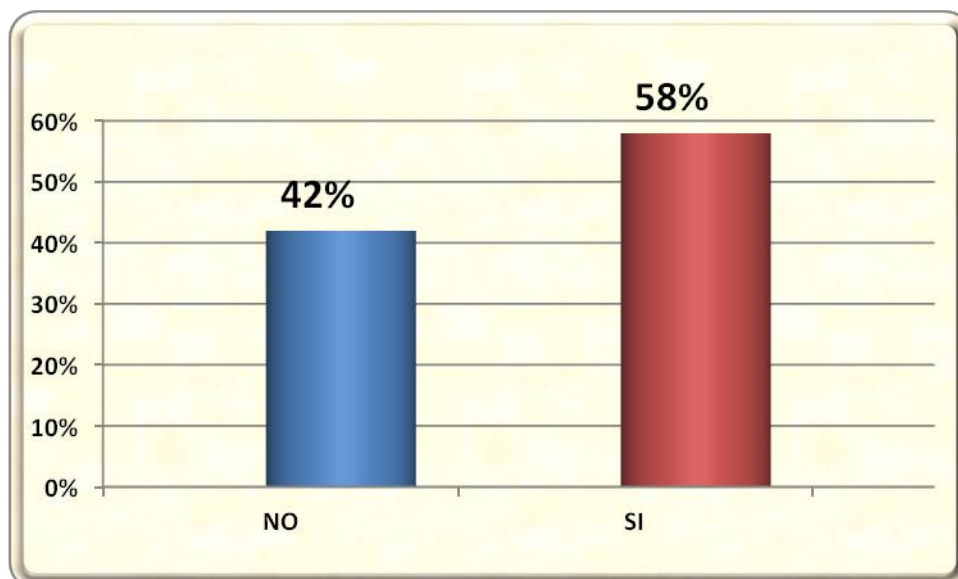
ANÁLISIS.- El 58% de los usuarios manifestaron que el trato que recibieron por parte del equipo de Salud fue amable, el 34% cordial, 4% irrespetuoso, el otro 4% desagradable. Este indicador refleja la calidez del equipo de salud del Centro, es tan importante y sencillo como el saludo siendo la primera impresión que tiene el usuario, frente a la atención que va a recibir.

9.- DISTRIBUCION EN PORCENTAJE EL PERSONAL DE SALUD LE BRINDÓ CONFIANZA PARA EXPRESAR SU PROBLEMA.

TABLA 9

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	58	58%
NO	42	42%
TOTAL	100	100%

GRÁFICO 9
EL PERSONAL DE SALUD LE BRINDO CONFIANZA



Fuentes: Encuesta a usuarios externos del Centro de Salud San Vicente de Paúl

Elaborado por: Letty Mosquera Quiñónez, egresada de la escuela de enfermería de la PUCESE

ANÁLISIS.- El 58% de los usuarios manifestaron que el equipo de salud si le brindó confianza para expresar su problema, mientras que el 42% respondió que no convirtiéndose en un valor preocupante, informando que esto se debe a que las enfermeras solo se basan en tomar los signos vitales y por la sobredemanda se olvidan de interactuar con nosotros los usuario, siendo un vínculo que genera satisfacción con el equipo de salud

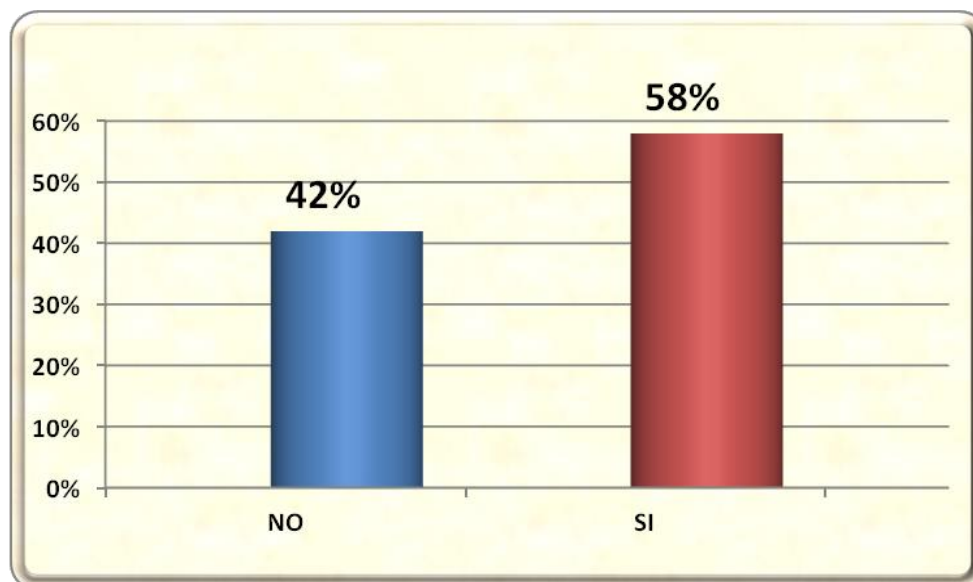
10.- DISTRIBUCIÓN EN PORCENTAJE EL PERSONAL QUE LE ATENDIÓ LE EXPLICÓ LOS CUIDADOS QUE DEBE SEGUIR EN CASA.

TABLA 10

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	58	58%
NO	42	42%
TOTAL	100	100%

GRÁFICO 10

EXPLICARON LOS CUIDADOS QUE DEBE SEGUIR EN CASA



Fuentes: Encuesta a usuarios del Centro de Salud San Vicente de Paúl

Elaborado por: Letty Mosquera Quiñónez, egresada de la escuela de enfermería de la PUCESE

ANÁLISIS.- En las encuestas el 58% de los usuarios respondió que el personal que le atendió si le explicó los cuidados que debe seguir en casa, mientras que el 48% manifestó que no. Es importante el rol del personal de salud, porque muchas veces el usuario no entendió las recomendaciones del médico y aquí la enfermera debe cumplir con las normas establecidas.

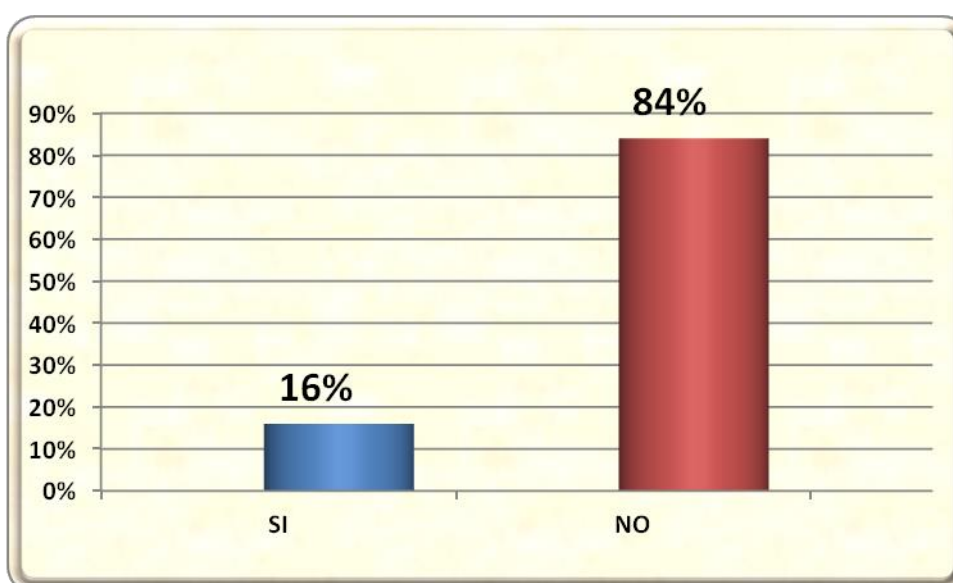
11.- DISTRIBUCION EN PROCENTAJE DE LA PREFERENCIA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO.

TABLA 11

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	16	16%
NO	84	84%
TOTAL	100	100%

GRÁFICO 11

PREFERENCIA EN LA ATENCION MÉDICA



Fuentes: Encuesta a usuarios externos del Centro de Salud San Vicente de Paúl

Elaborado por: Letty Mosquera Quiñónez, egresada de la escuela de enfermería de la PUCESE

ANÁLISIS.- El 84% de los usuarios manifestaron que no existe preferencia en la atención del usuario y el 16% considera que si existe preferencia porque hay usuarios que son atendidos sin respetar el orden de llegada. Se reconoce que existe la percepción en los pacientes de la atención preferente por algunos, lo cual determina buscar estrategias que eliminen estas acciones, teniendo como política de la institución, son atendidos de acuerdo a su orden de llegada y se priorizará la atención cuando se presente una emergencia.

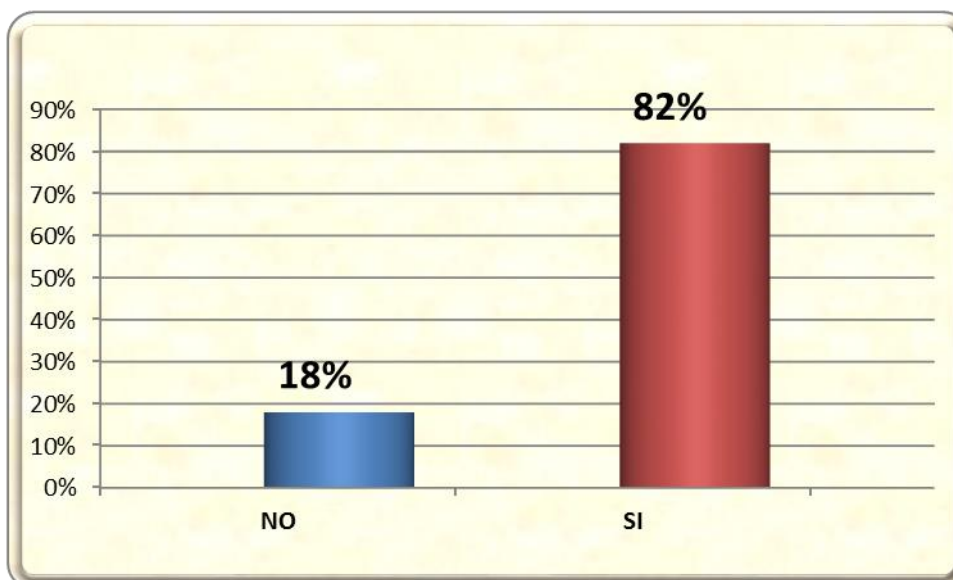
12.- DISTRIBUCIÓN EN PORCENTAJE DE LA ACCESIBILIDAD AL CENTRO DE SALUD SAN VICENTE DE PAUL (FACILIDAD DE UBICACIÓN Y DE CONSULTA).

TABLA 12

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	82	82%
NO	18	18%
TOTAL	100	100%

GRÁFICO 12

ACCESIBILIDAD AL CENTRO DE SALUD



Fuentes: Encuesta a usuarios externos del Centro de Salud San Vicente de Paúl

Elaborado por: Letty Mosquera Quiñónez, egresada de la escuela de enfermería de la PUCESE

ANÁLISIS.- Se constató que el 82% de los usuarios consideran que el Centro de Salud San Vicente de Paúl si es de fácil accesibilidad tanto por su ubicación, horarios y consultas, pero en un 18% respondió que no debido a que ellos provienen de zonas rurales y generan mayor gastos en el transporte por lo que en donde viven no cuentan con el personal capacitado.

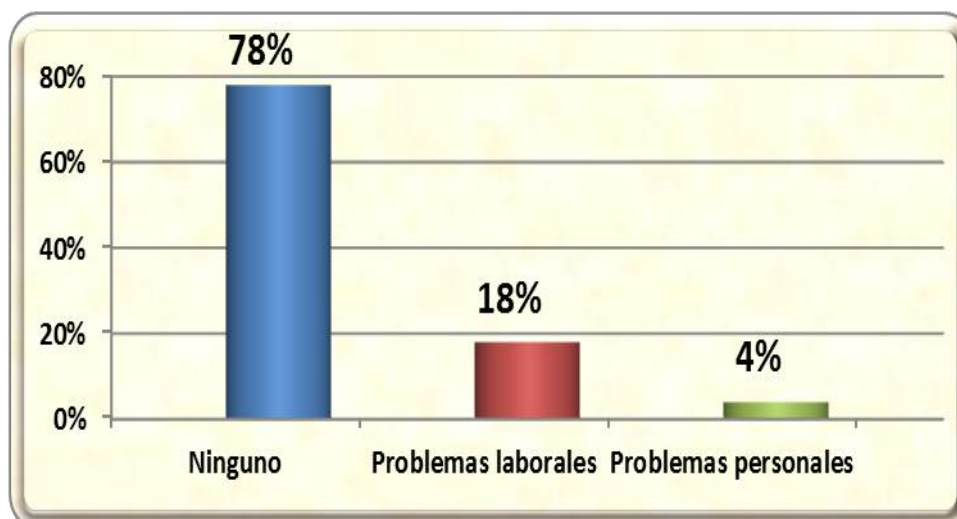
13.- DISTRIBUCION EN PORCENTAJE DE LOS FACTORES QUE INFLUYE EN LA ATENCIÓN QUE BRINDA EL PERSONAL DE SALUD.

TABLA 13

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Problemas personales	4	4%
Problemas laborales	18	18%
Ninguno	78	78%
TOTAL	100	100%

GRÁFICO 13

FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD



Fuentes: Encuesta a usuarios externos del Centro de Salud San Vicente de Paúl
Elaborado por: Letty Mosquera Quiñónez, egresada de la escuela de enfermería de la PUCESE

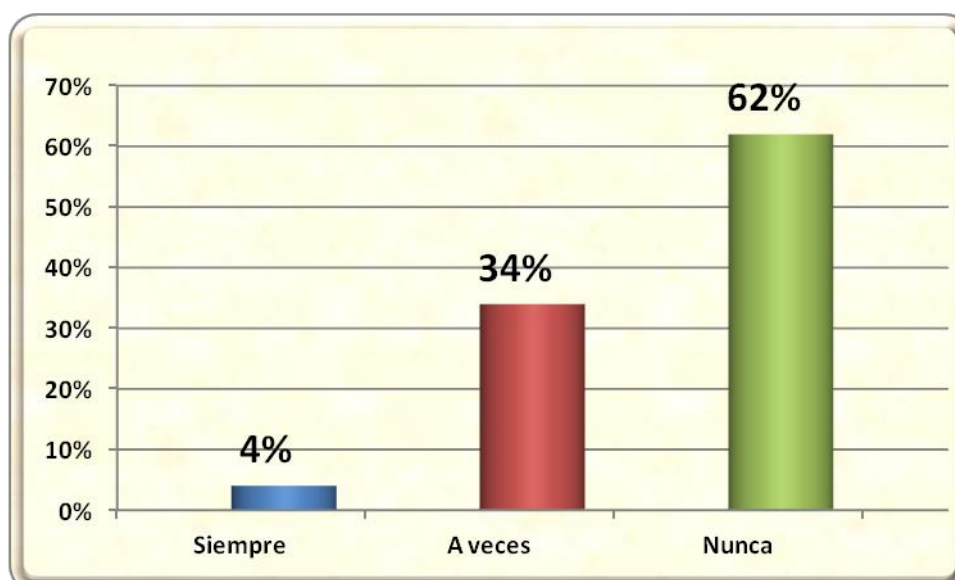
ANÁLISIS.- Según el 78% de los usuarios ningún factor influye en la atención, el 18 % mencionó que son problemas laborales, ya que entre médicos del MSP y particulares no tienen buena comunicación entre ellos por lo tanto se genera un lugar estresante, cuando lo primordial en una empresa de salud es generar un ambiente agradable no solo con los usuarios si no que con el equipo de salud.

14.- DISTRIBUCION EN PORCENTAJE DE CHARLAS EDUCATIVAS EN SALUD QUE RECIBEN MIENTRAS ESPERA SER ATENDIDO.

TABLA 14

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	4	4%
A veces	34	34%
Nunca	62	62%
TOTAL	100	100%

GRÁFICO 14
CHARLAS EDUCATIVAS



Fuentes: Encuesta a usuarios externos del Centro de Salud San Vicente de Paúl

Elaborado por: Letty Mosquera Quiñónez, egresada de la escuela de enfermería de la PUCESE

ANÁLISIS.- Se puede observar que el 4% de los usuarios consideraran que siempre reciben charlas educativas mientras esperan ser atendidos, el 34% dijo que a veces, y un 62% de usuarios manifestaron que nunca reciben charlas educativas. La educación debe considerarse como una estrategia de prevención de enfermedades y el equipo médico está capacitado para hacerlo en temas de contagio de enfermedades, prevención de enfermedades crónicas no transmisibles como: diabetes, hipertensión, obesidad, y factores de riesgo como sedentarismo, alcohol y tabaquismo.

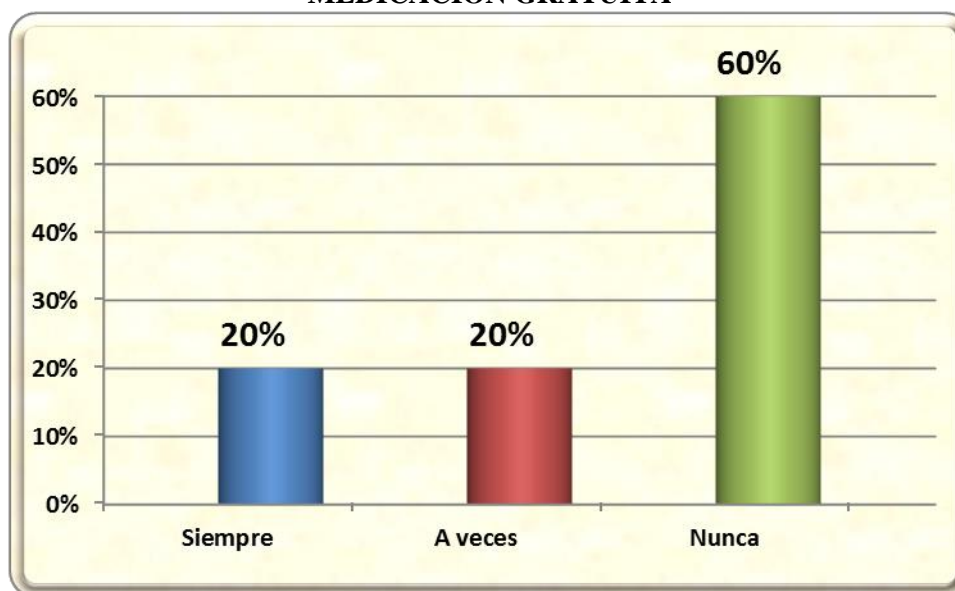
15.- DISTRIBUCION EN PROCENTAJE SOBRE LA RECEPCIÓN EN FARMACIA DE TODOS LOS MEDICAMENTOS RECETADOS POR EL MÉDICO GRATUITAMENTE.

TABLA 15

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	4	4%
A veces	22	22%
Nunca	74	74%
TOTAL	100	100%

GRÁFICO 15

MEDICACION GRATUITA



Fuentes: Encuesta a usuarios externos del Centro de Salud San Vicente de Paúl

Elaborado por: Letty Mosquera Quiñónez, egresada de la escuela de enfermería de la PUCESE

ANÁLISIS.- El 60% de los usuarios manifestaron que nunca les entregan en farmacia todos los medicamentos recetados por el Médico, el 20% dijo que a veces si les entregan, mientras que el 20% respondió que siempre, lo que significa que el usuario debe comprar la medicina recetada en la misma institución.

16.- DISTRIBUCION EN PORCENTAJE SOBRE LA CONFIDENCIALIDAD DEL DIAGNOSTICO DEL USUARIO EXTERNO POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD.

TABLA 16

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	100%	100%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	100	100%

GRÁFICO 16

CONFIDENCIALIDAD EN SU DIAGNOSTICO



Fuentes: Encuesta a usuarios externos del Centro de Salud San Vicente de Paúl

Elaborado por: Letty Mosquera Quiñónez, egresada de la escuela de enfermería de la PUCESE

ANÁLISIS.- El 100% de los usuarios consideran que el personal de salud que lo atendió siempre mantuvo confidencialidad acerca de su diagnóstico. El personal si respeta al usuario en la realización de los procedimientos, ya que permite la seguridad y confiabilidad satisfaciendo al mismo.

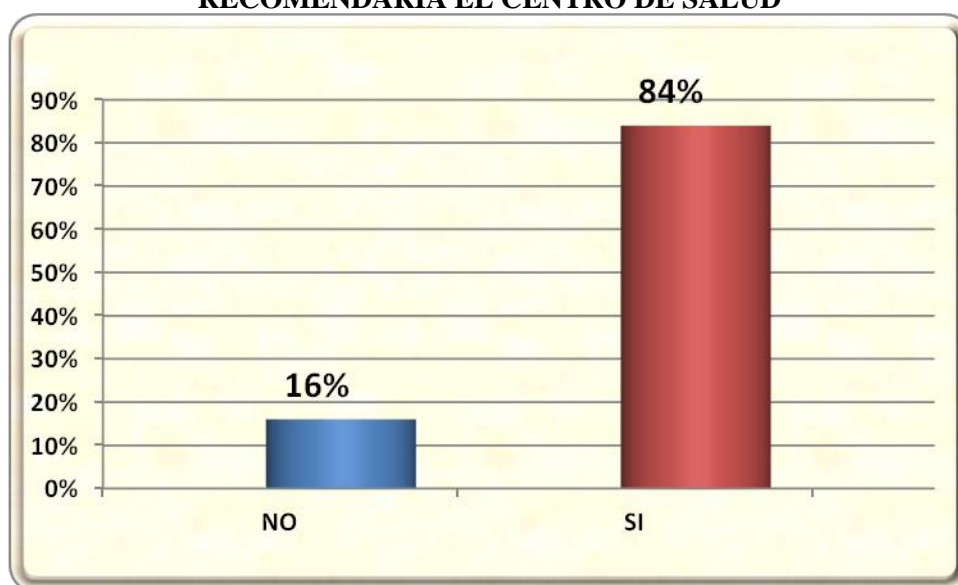
17.- DISTRIBUCION EN PROCENTAJE SI RECOMENDARÍA ESTE CENTRO DE SALUD A OTRAS PERSONAS.

TABLA 17

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	84	84%
NO	16	16%
TOTAL	100	100%

GRÁFICO 17

RECOMENDARIA EL CENTRO DE SALUD



Fuentes: Encuesta a usuarios externos del Centro de Salud San Vicente de Paúl

Elaborado por: Letty Mosquera Quiñónez, egresada de la escuela de enfermería de la PUCESE

ANÁLISIS.- Según el 84% de los usuarios manifestaron que si recomendaría este Centro de Salud a otras personas puesto que para ellos la atención que han recibido por parte del equipo de Salud que labora en esta institución ha sido satisfactoria, mientras que un 16% dijo que no lo recomendaría porque la atención de cierto personal no es muy buena.

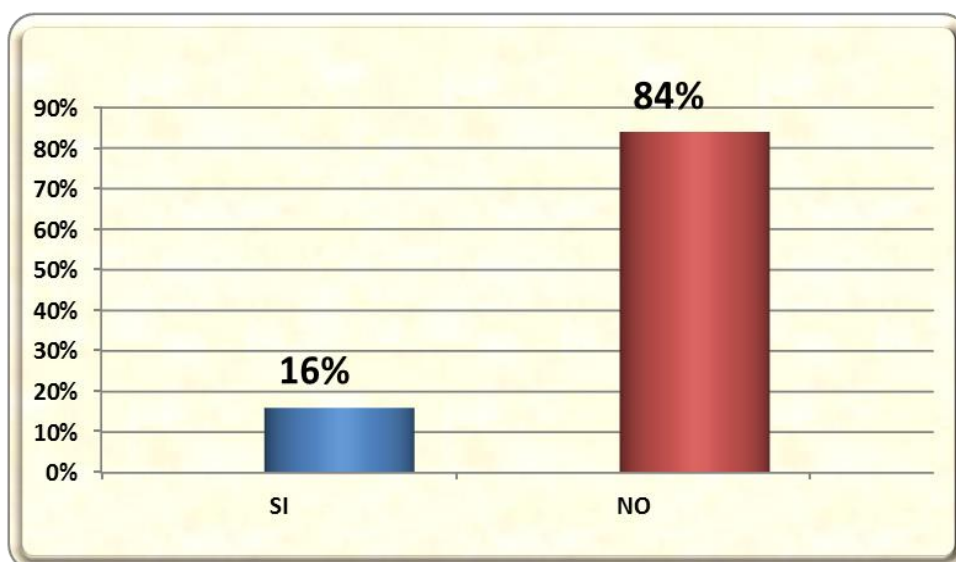
18.- DISTRIBUCIÓN EN PORCENTAJE DE LA ATENCIÓN QUE RECIBIÓ SUPERÓ SUS EXPECTATIVAS

TABLA 18

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	16	16%
NO	84	84%
TOTAL	100	100%

GRÁFICO 18

LA ATENCIÓN SUPERO SUS EXPECTATIVAS



Fuentes: Encuesta a usuarios externos del Centro de Salud San Vicente de Paúl

Elaborado por: Letty Mosquera Quiñónez, egresada de la escuela de enfermería de la PUCESE

ANÁLISIS.- El 84% de los usuarios manifestaron que la atención no superó sus expectativas siendo así que no han llegado al grado de complacencia total por lo que la atención fue algo normal, por la razón de que solo el 16 % si superaron sus expectativas.

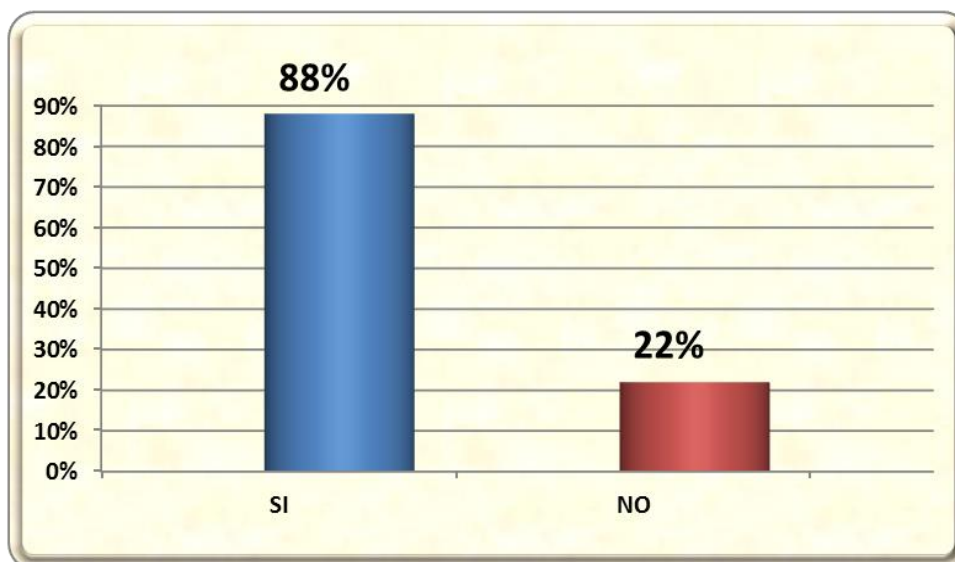
19.- DISTRIBUCIÓN EN PORCENTAJE SI ESTÁ DE ACUERDO QUE SE LE COBRE POR LA ATENCIÓN RECIBIDA.

TABLA 19

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	88	88%
NO	22	22%
TOTAL	100	100%

GRÁFICO 19

Atención recibida



Fuentes: Encuesta a usuarios externos del Centro de Salud San Vicente de Paúl

Elaborado por: Letty Mosquera Quiñónez, egresada de la escuela de enfermería de la PUCESE

ANÁLISIS.- Obtenidos los resultados de las encuestas se refleja que el 88% de los usuarios si están de acuerdo con el cobro por la atención manifestando que es un valor mínimo que pagan por recibir atención y el 22% opina que no porque es un Centro de Salud del Estado y debe ser gratuito.

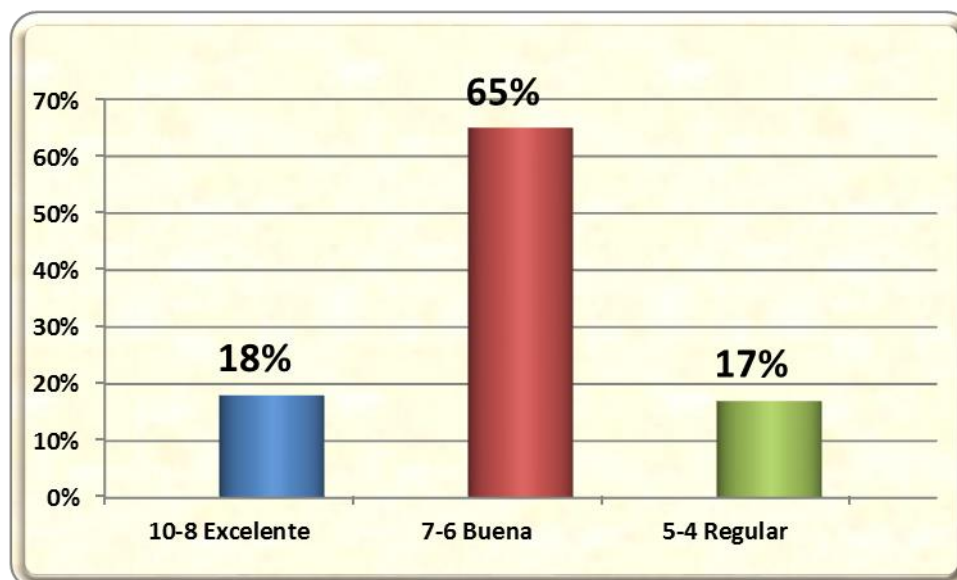
20.-DISTRIBUCION EN PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE LA HIGIENE, VENTILACIÓN Y EL MOBILIARIO DEL CENTRO DE SALUD.

TABLA 20

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
10-8 Excelente	18	18%
7-6 Buena	65	65%
5-4 Regular	17	17%
3-1 Malo	0	0%
TOTAL	100	100%

GRÁFICO 20

SATISFACCIÓN DE LA HIGIENE, VENTILACIÓN Y MOBILIARIO



Fuentes: Encuesta a usuarios externos del Centro de Salud San Vicente de Paúl

Elaborado por: Letty Mosquera Quiñónez, egresada de la escuela de enfermería de la PUCESE

ANÁLISIS.- El 65% de los usuarios que asisten al Centro de salud manifiestan que la higiene, mobiliario y ventilación es buena basandose en que en cada consulta encuentran el lugar nítido, bancas adecuadas, el 18% expresa que es excelente, brindando una buena imagen al Centro de salud a sus usuarios, y el 17% respondió que es regular debido a que las bancas son incómodas para esperar y en ocasiones la sala es calurosa.

4.2. RESULTADOS DE LA ENTREVISTA

DIRIGIDA A LA ADMINISTRADORA DEL SUBCENTRO DE SALUD “SAN VICENTE DE PAÚL”

1) ¿Qué entiende por satisfacción al usuario?

R// Recibir una atención de calidad y calidez, en donde se cumpla la expectativa de los usuarios, ya que de ser lo contrario el no regresaría a la institución.

2) ¿Cuáles son las funciones que cumple en su área?

R// De acuerdo a las circunstancias que se presenten ejerzo mi función porque ayudo en el área de preparación, curación y vacunación, estadísticas por último en la oficina de la administración siempre doy dos horas en atención en las diferentes áreas por las que roto.

3) ¿Cómo planifica las actividades previas a la ejecución de su actividad?

R// Bueno no las planifico porque siempre sucede un imprevisto pero todos los días roto por las áreas de vacunación, preparación, curación y estadísticas.

4) ¿Cómo se financia esta institución?

R// El Subcentro de Salud San Vicente de Paúl se financia realizando autogestión interna y externa y por el aporte del Ministerio de Salud Pública en ciertas ayudas como medicamentos, personal e insumos.

5) ¿Cuentan con los insumos médicos, medicamentos y equipos suficientes?

R// Si se cuentan con los insumos médicos y equipos suficientes para brindar una atención de calidad a los usuarios.

6) ¿Qué administración aplica en el Centro de Salud?

R// La administración que se ejerce es democrática

7) ¿El profesional de Salud cumple las normas impuestas por la administración?

R// No es que se les imponen al personal siempre se hace un consenso con el personal para analizar la mejor alternativa y que realizar un buen trabajo

8) ¿Cree usted que los pacientes se encuentran Satisfechos con la atención que les brinda?

R// En su mayoría los usuarios se sienten satisfechos por la atención que se les brinda en el Subcentro, pero también existen personas que no sienten la misma satisfacción ya sea porque no se les entregó la medicación o porque le tocó esperar más tiempo.

9) ¿De qué manera le afecta la sobredemanda de usuarios al momento de ejercer sus funciones?

R// De manera personal me afecta en el estado psicoemocional y en las diferentes actividades que se realiza, ya que la demanda es demasiada y no todas las personas tienen paciencia para esperar su turno y quieren que se los atiendan de manera inmediata.

10) ¿Cada cuánto tiempo se capacitan?

R// Al personal no se capacita, quienes pertenecen al MSP son capacitados por las áreas de salud y quienes están a contrato no son capacitados.

11) ¿Existe y ejecuta algún programa de motivación para el personal en el Centro San Vicente de Paúl?

R// No hay un programa de motivación para el personal del subcentro, pero existe una escuela de formación Laica vicentina que ayuda en el crecimiento espiritual de las personas, el Centro pertenece a esta escuela, la cual no es de manera obligatoria pero les ayuda en su formación humana.

12) ¿Considera usted que en el Centro de Salud hay personal suficiente para la atención de calidad a los usuarios?

R// No hay personal suficiente, hace falta el personal para brindar una mejor atención y cubrir la demanda existente.

13) ¿Cuántas personas son atendidas gratuitamente por los médicos del MSP?

R// Son 32 pacientes en total que son atendidos por los dos médicos que brindan consulta general y 16 pacientes atendidos por odontologías diariamente.

14) ¿Cuántos pacientes atiende diariamente?

R// 100 pacientes y 16 curaciones diarias

15) ¿Los medicamentos en farmacias son cobrados?

R// Si son Cobrados porque así nos ayudamos para mantener al Subcentro y se los vende a precios que entrega el laboratorios, pero los medicamentos del MSP se entregan gratis.

16) ¿Realizan Charlas Educativas a los usuarios?

R// De acuerdo a las normas del MSP se deben realizar de 8 a 10 Charlas mensualmente dirigidas a los usuarios esa es la razón por la que ya no se da charlas todos los días que se constataron con los informes que presentan mensualmente..

17) ¿Cuál es la razón que realicen visitas de especialistas?

R// Porque hace muchos años atrás no existían especialistas en la ciudad y por esta razón para resolver la necesidad de la comunidad y no todos los pobres podían acceder a uno, se realizó el convenio con médicos provenientes de diferentes lugares del País, con la misión de servir al prójimo sin afán de lucro, esta actividad se la realiza todos los fines de mes.

RESULTADOS ENTREVISTA DIRIGIDA A 10 MÉDICOS DEL SUBCENTRO DE SALUD “SAN VICENTE DE PAÚL”

1) ¿Qué entiende por satisfacción al usuario?

R// Los médicos del Centro manifestaron que para ellos satisfacción al usuario es:

- Que el paciente salga contento y satisfecho con la atención
- Que se vayan conformes y contentos con la atención que se les brinda
- Es la aceptación que el paciente da a la atención
- Que el usuario haya logrado cumplir sus expectativas
- La persona que se viene a atender debe salir contento con los efectos positivos y contenta con la atención
- Que el paciente se sienta a gusto y conforme con la atención

2) ¿Cuáles son las funciones que cumple en su área?

R// Los médicos del centro manifestaron que la función de ellos es brindar la atención preventiva y curativa a cada uno de los pacientes que a diario acuden al solicitar uno que otro servicio de los cuales ofrece el centro a la comunidad esmeraldeña.

3) ¿Cómo planifica las actividades previas a la ejecución de su actividad?

R// Los médicos del Subcentro manifestaron que:

- No las planificó porque diariamente se presentan diferentes patologías
- Las funciones que se cumple es de acuerdo a las patologías
- Para los médicos es difícil planificar porque no podemos predecir lo que vamos hacer mañana, trabajamos de acuerdo a los que se nos plantea

4) ¿Diariamente a cuantos pacientes atiende?

R// Los médicos del Subcentro manifestaron que atienden entre 20 a 40 pacientes diarios en ocasiones llegan a atender a 80 pacientes tanto en la mañana como en la tarde.

5) ¿Qué tiempo se demora en atender a cada paciente?

R// Un médico del Centro de Salud manifestó que se demora entre 3 a 5 minutos dependiendo del motivo de la consulta.

R// Los otros médicos manifestaron que dedican de 5 a 10 minutos por consulta, que varía de acuerdo a la necesidad.

6) ¿Cuenta con los instrumentos médicos necesarios para brindar atención?

R// Los médicos del Centro manifestaron que si cuenta con todos los instrumentos médicos, pero que los materiales en odontología son escasos para endodoncia y ortodoncia.

7) ¿Cree usted que el paciente salió satisfecho con la atención?

R// Los médicos del Centro manifestaron que los pacientes si salen satisfechos con la atención que ellos les brindan puesto que regresan por otra consulta.

R// Dos Médicos llegaron a la conclusión que sus pacientes no salen satisfechos totalmente porque nunca es suficiente cumplir con las expectativas de los usuarios.

8) ¿Como considera usted el ambiente físico de su consultorio?

R// Los médicos del Centro manifestaron que el ambiente de los consultorios son adecuados para dar las consultas a los usuarios.

R// Una Doctora comentó que en su consultorio le hacen falta muchas cosas, como una silla adecuada y más iluminación siendo esta la obstetra del Centro.

9) ¿Que influye en la atención que brinda?

R// Los médicos del Centro de Salud comentaron que la demanda de pacientes que tienen diariamente si influye en sus actividades diarias por que les provoca estrés, como profesionales que somos no mezclamos los problemas al momento de brindar la atención.

R// Un Medico llego a la conclusión de que ningún factor altera su accionar diario en el Centro de salud

10) ¿Según su opinión, qué falta para que la atención sea de calidad?

R// Los médicos del Centro manifestaron que no hace falta nada porque a diferencia de los otros Subcentro este es diferente estando bien organizados.

11) ¿Recibe usted capacitaciones periódicamente?

R// Seis de los médicos del Centro manifestaron que no son capacitados pero cuentan con el internet para actualizar sus conocimientos, mientras tanto los 4 restante respondieron que el MSP los capacitadaba cada que hay alguna novedad en cuanto a la salud una vez cada mes, solo son capacitados los que pertenecen al MSP

12) ¿Existe en el Centro de salud San Vicente de Paul un programa de motivación para el personal?

R// Uno de los médicos del Centro manifestaron que no hace falta que se los motive porque soy muy competentes en su trabajo y el resto de los médicos llegaron a la conclusión de que si se les debe motivar para ejercer un trabajo con amor y dedicación.

13) ¿Cómo le gustaría a usted ser motivado?

R// Los médicos del Centro manifestaron que les gustaría ser motivados mediante paseos de integración, en la forma que atendiera menos pacientes, salir a actividades con el personal y con reuniones de integración cada mes.

14) ¿Considera usted que en él Centro de salud San Vicente de Paul hay personal suficiente para la atención de calidad a los usuarios?

R// Los médicos del Centro manifestaron que el equipo médico con el que cuenta el Centro es suficiente, pero que en estadista hace falta otra persona.

**RESULTADO DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA A 4 ENFERMERAS DEL
SUBCENTRO DE SALUD SAN VICENTE DE PAUL DE LA CIUDAD DE
ESMERALDAS.**

1) ¿Qué funciones cumple?

R// Cumplen con sus funciones como enfermeras pero también realizan funciones de acuerdo al momento y circunstancia que se presenten en el Centro.

2) ¿Cómo planifica las actividades previas a la ejecución de su actividad?

R// No planifican actividades sino que las realizan de acuerdo a las necesidades que se presenten.

3) ¿Qué tiempo se demora en preparar a los pacientes?

R// En preparar a un paciente se demoran entre 3 a 5 minutos realizando la toma de la temperatura, presión talla y peso de una manera rápida y ágil.

4) ¿Cuenta con los instrumentos necesarios y de calidad para realizar sus actividades?

R// Si cuentan con los instrumentos necesarios y de calidad para realizar sus actividades.

5) ¿Cree usted que los pacientes se encuentran satisfechos con la atención que les brinda?

R// Si porque tratan de que los pacientes no demoren mucho en esperar por eso se demoran en cada paciente 5 minutos, pero la mayor parte sale satisfecho.

6) ¿Está usted satisfecha y contenta por trabajar en el Centro de salud San Vicente de Paul?

R// Las enfermeras del Centro respondieron que si están contentas y satisfechas en trabajar en este centro porque esta es una misión en favor de la comunidad

7) ¿Recibe usted capacitaciones periódicamente?

R// Una de las enfermeras del centro respondió que como pertenece al Ministerio de Salud si recibe capacitaciones cuando hay alguna novedad, las otras 3 manifestaron que Si recibe capacitaciones pero mediante el internet.

8) ¿Existe en el Centro de salud San Vicente de Paul un programa de motivación para el personal?

R// Si existe un programa de motivación para el personal que es el grupo laica vicentino, pero que no existen programas continuos.

9) ¿Cómo le gustaría a usted ser motivado?

R// Sería factible mediante programas de incentivación y recreación y facilitando el tiempo para una autoformación

10) ¿Qué cree usted que influye en la atención brindada por parte del equipo de salud?

R// Lo que influye en la atención brindada por parte del equipo de salud es la atención de muchos pacientes diarios.

11) ¿Trata cordialmente y respetuosamente a los pacientes?

R// Si porque se les está brindando una buena atención.

12) ¿De qué manera le afecta la sobredemanda de usuarios en la atención?

R// En ocasiones el estrés y que muchas veces se ponen tensas pero hay que tratar de controlarse.

13) ¿Ha disminuido su cobertura de trabajo?

R// La cobertura de trabajo No ha disminuido que más bien ha aumentado cada día.

14) ¿Cuántos usuarios prepara en el día?

R// Preparan en el día alrededor de 80 a 100 pacientes diarios.

15) ¿Considera usted que en el Centro de Salud San Vicente de Paul hay personal suficiente para la atención de calidad a los usuarios?

R// Hace falta personal pero el presupuesto para el centro no es el suficiente para aumentar el personal ya que los pacientes son quienes ayudan mediante las consultas y la compra del medicamento en la farmacia.

RESULTADOS ENTREVISTA DIRIGIDA RESPONSABLE DEL LABORATORIO
CLÍNICO DE SALUD “SAN VICENTE DE PAÚL”

1) ¿Qué entiende por satisfacción al usuario?

R// Que entiende para satisfacción de los usuarios, cumplir con las expectativas del paciente en un marco de cordialidad respeto y calidez y estándares de calidad y que el paciente salga satisfecho con la atención cumpliendo sus expectativas.

2) ¿Cómo planifica las actividades previas a la ejecución de su actividad?

R// Se planifica conociendo cuantos exámenes hay que realizar diariamente pero también se lo realiza de acuerdo a las necesidades que se presenten.

3) ¿Diariamente a cuantos pacientes atiende?

R// se atienden a 25 pacientes diarios

4) ¿Qué tiempo se demora en dar atención a los pacientes?

R// El tiempo es muy variable entre 10 a 15 minutos.

5) ¿Cuenta con los materiales suficientes para brindar la atención en el laboratorio clínico?

R// No se cuentan con los materiales suficientes para la atención en el laboratorio, porque los reactivos en ocasiones son muy caros

6) ¿Cree usted que el paciente salió satisfecho con la atención?

R// Si salen satisfechos con la atención brindada.

7) ¿Considera usted que el ambiente físico de su consultorio es el adecuado?

R// No es el espacio suficiente de acuerdo a los estándares de atención.

8) ¿La gran demanda de usuarios influye en la atención que brinda?

R// Si porque son muchas muestras que se preparan para analizar y eso estresa

9) ¿Recibe usted capacitaciones periódicamente?

R// No porque no pertenecemos al MSP y no está dentro de las obligaciones del Centro, pero tenemos el internet para hacerlo.

10) ¿Existe en el Centro de salud San Vicente de Paul un programa de motivación para el personal?

R// No somos motivados, es necesario que se nos motive para brindar una mejor atención a los usuarios.

11) ¿Cómo le gustaría a usted ser motivado?

R// Mediante actividades de integración

12) ¿Según su criterio qué falta para lograr la satisfacción de los usuarios internos y externos?

R// Falta mucho como el lugar adecuado para el laboratorio

RESULTADOS ENTREVISTA DIRIGIDA A AUXILIARES DE SERVICIOS
DE SALUD “SAN VICENTE DE PAÚL”

1) ¿Qué entiende por satisfacción al usuario?

R// Es cuando el usuario sale contento por el servicio que se brinda.

2) ¿Cuáles son las funciones que cumple en su área?

R// La función de limpieza, mantenimiento de equipos, secretario, digitador, mensajero, acomodar los consultorios, subir las carpetas, preparar a los pacientes y realizar la limpieza.

3) ¿Cómo planifica las actividades previas a la ejecución de su actividad?

R// No se las planifica si no que se las realiza de acuerdo a la necesidad, pero cumplo con todas mis funciones diariamente.

4) ¿Cada qué tiempo realiza la limpieza en el centro?

R// Se la realiza dos veces al día.

5) ¿Cuenta con los instrumentos necesarios para realizar la limpieza?

R// Si se cuenta con los instrumentos necesarios y adecuados para realizar la labor diaria.

6) ¿Cree usted que el paciente salió satisfecho con la limpieza de la unidad?

R// En ocasiones salen satisfechos y en otras no por la falta de agua en la unidad y genera molestias.

7) ¿La gran demanda de usuarios influye en la función que brinda?

R// Si influyen porque se deben subir las carpetas, eso causa cansancio, estrés y debo realizar varias actividades al mismo tiempo.

8) ¿Están capacitados en métodos de bioseguridad?

R// Una vez al año nos capacitan en bioseguridad a cargo de la licenciada Karla Pazmiño

9) ¿Cómo almacenan los desechos comunes e infecciosos?

R// Son separados de acuerdo a las normas de bioseguridad y llevados a la disposición intermedios

10) ¿Recibe usted capacitaciones periódicamente?

R// Si una vez al año en bioseguridad

10) ¿Existe en el centro de salud San Vicente de Paul un programa de motivación para el personal?

R// Desconocemos que existe en el centro de salud San Vicente de Paul un programa de motivación para el personal.

11) ¿Cómo le gustaría a usted ser motivada/o?

R// De alguna manera donde se integre a todo el equipo de la institución, con reuniones de intercambio de información con el personal acerca de las funciones diarias

**RESULTADOS DE ENTREVISTA DIRIGIDA A REPRONSABLE DE
ESTADÍSTICA DEL CENTRO DE SALUD “SAN VICENTE DE PAÚL”**

1) ¿Qué entiende por Satisfacción al usuario?

R// Es la atención de calidad que se le da al paciente y que salgan a gusto con ella.

2) ¿Cuáles son las funciones que cumple en su área?

R// Realizo la apertura de historia clínica a los pacientes y los informes mensuales de cuantos pacientes son atendidos.

3) ¿Cómo planifica las actividades previas a la ejecución de su actividad?

R// No las planifico se las realiza de acuerdo a la necesidad de la institución.

4) ¿Diariamente a cuantos pacientes abre historia clínica?

R// Diariamente se abre historia clínica a 160 pacientes

5) ¿Qué tiempo se demora en llenar los datos de la historia clínica?

R// A pacientes que van a ser atendidos por obstetricia 5 minutos y a consulta general 3 minutos

6) ¿Cree usted que el paciente salió satisfecho con la atención?

R// Si sale satisfecho porque se hace todo lo posible para que la atención sea rápida

7) ¿La gran demanda de usuarios influye en la atención que brinda?

R// No influye la gran demanda

8) ¿Recibe usted capacitaciones periódicamente?

R// No somos capacitados

9) ¿Existe en el centro de salud San Vicente de Paul un programa de motivación para el personal?

R// No hay programas de motivación

10) ¿Cómo le gustaría a usted ser motivado?

R// Motivados en integración con los compañeros

11) ¿Qué falta en el Centro de salud San Vicente de Paul para la satisfacción de los usuarios?

R// Que haya más personal en estadística

12) ¿El área física de estadística es la adecuada

R// No es la adecuada es muy estrecho el espacio de estadística

RESULTADOS ENTREVISTA DIRIGIDA A RESPONSABLE DE FARMACIA
DEL CENTRO SALUD “SAN VICENTE DE PAÚL”

1) ¿Qué entiende por satisfacción?

R// Es que los usuarios se sientan contentos por el servicio prestado satisfaciendo sus necesidades.

2) ¿Cuáles son las funciones que cumple en su área?

R// Trabajo en la farmacia de la institución y a la vez entregar los turnos y recaudar el dinero por las consultas.

3) ¿Cómo planifica las actividades previas a la ejecución de su actividad?

R// No se las puede planificar

4) ¿Diariamente a cuantos pacientes entrega medicación.

R// 100 a 150 pacientes

5) ¿Cuenta con los insumos médicos necesarios?

R// La farmacia está siempre abastecida pero en ocasiones hay desabastecimiento de los medicamentos del MSP

6) ¿Cree usted que el paciente salió satisfecho con la atención?

R// Algunos pacientes salen satisfechos pero no a todos se les puede agradar.

7) ¿La gran demanda de usuarios influye en la atención que brinda?

R// No afecta la gran demanda en el cumplimiento de sus actividades

8) ¿Recibe usted capacitaciones periódicamente?

R// Periódicamente no somos capacitados por la institución pero algunos laboratorios nos capacitan sobre los medicamentos que se entregan.

9) ¿Existe en el centro de salud San Vicente de Paul un programa de motivación para el personal?

R// No existe

10) ¿Cómo le gustaría a usted ser motivado?

R// Si me gustaría ser motivada con reuniones del personal en la institución

4.3. RESULTADOS DE LA GUÍA DE OBSERVACIÓN

Tema del trabajo de fin de carrera: Satisfacción de los usuarios externos del Centro de salud, San Vicente de Paul de la ciudad de Esmeraldas en el periodo de enero a mayo del 2014			
Objetivo: Determinar el nivel Satisfacción de los usuarios externos del Centro de salud, San Vicente de Paul de la ciudad de Esmeraldas en el periodo de enero a mayo del 2014			
Datos generales: Institución: Centro San Vicente de Paul Dirección: México entre Francisco Mejía y Francisco Segura Fecha: 4/04/2014 Hora:07:00 am			
Aspectos a observar	Descripción		
	SI	NO	OBSERVACIÓN
1.Horario de atención del Subcentro	x		El Centro abre sus puertas a las 6:30 am y la atención comienza a las 7:30 am los médicos que están con contrato de compartido y los del MSP alas 8:00am
2.Tiempo que esperan para sacar su turno e historia clínica	x		Entre 15 a 20 minutos los pacientes que no llevan su número de historia clínica y 5 a 10 minutos los que llevan su número de historia clínica
PUNTUALIDAD DEL PERSONAL			
3.Tiempo que demoran en tomar los signos vitales	x		3 minutos se demoran en tomar los signos vitales y lo normal es 5 minutos
4.Constatar si el personal ocupa su lugar de trabajo	x		el personal médico ocupa su lugar de trabajo en tanto el personal de enfermería siempre se encuentra rotando en sus diferente áreas por la escases de personal
5.El personal de salud se relaciona con el paciente	x		Es muy notorio que debido a la gran demanda de usuarios las enfermeras se relacionan con los usuarios de manera rápida y los médicos si lo hacen porque ellos deben realizar su valoración.
6.Condiciones del Mobiliario del Centro de Salud	x		El mobiliario si esta en buenas condiciones pese a ser de madera

			pero es un poco incómodo para esperar tres horas para ser atendido, y en muchas ocasiones por la demanda de usuarios no alcanzan todos a estar sentados.
7.Higiene y limpieza del Subcentro cada qué tiempo lo realizan	x		Se evidenció que el personal de servicios de limpieza lo realiza en dos jornadas a las 11:00 am y a las 16:00 horas que cierran las puertas del Subcentro, el ambiente es limpio, y existen los recipientes para ubicar la basura.
8.Ambiente físico de la institución agradable	x		La distribución de la institución y de cada uno de los consultorios no es la adecuada, cuentan con televisor en la segunda sala de espera etc.
9.Personal de salud cuenta con el uniforme y el mandil	x		<p>ENFERMERAS: las licenciadas utilizan uniforme blanco y mandil cofia no utilizan por su Hábito de Hijas de la Caridad.</p> <p>La enfermera rural los días de semana utiliza su uniforme blanco y en ocasiones el mandil y la cofia, los días viernes su jean y mandil y zapatos blancos.</p> <p>AUXILIAR DE ENFERMERÍA utiliza sandalias, ropa casual y el mandil abierto sin cumplir las normas de bioseguridad.</p> <p>El personal MÉDICO que pertenecen al MSP se los distingue por el uso de uniforme y mandil y los medico particulares no tienen un uniforme específico y en ocasiones utilizan el mandil.</p> <p>El PERSONAL DE LIMPIEZA no tiene un uniforme específico trabaja en jean, camisa, lonas y guantes de manejo</p> <p>El uniforme de la encargada de FARMACIA está dada por una religiosa hermana hija de la caridad que utiliza su habito</p>

			blanco medias blanca, zapatos y hace uso del mandil. LABORATORIO CLÍNICO utilizan el mandil y las medidas de barrera
10.Farmacia abastecida	x		Los Medicamentos del M.S.P. son escasos pero la farmacia siempre se encuentra abastecida por que venden medicamentos a precios de costo siendo financiado por el mismo centro de salud
11.La iluminación es la adecuada	x		La iluminación en cada uno de los ambientes del Centro si es la adecuada pero casi siempre se mantienen con la luces apagadas
12.Cuenta con las señaléticas correspondientes	x		El 100% de la institución tiene señaléticas indicando la ubicación de cada uno de los consultorios y las que indican la salida no hay un sitio que indique en donde está el extintor.
13. Cumplimiento de normas de las enfermeras: uñas cortas cabello recogido, maquillaje modesto, Joyas.	x		Si cumplen con las normas de enfermería, permanecen con su uniforme blanco en ocasiones los viernes la enfermera rural anda con jean y su mandil cabello recogido y unas cortas.
14.Cobran por la atención	x		Cobran un valor mínimo de 3 dólares por la atención médica siendo este un centro de salud estando autorizado por el MSP excepto la embarazada y tercera edad. No se les entrega ningún recibo por el valor que pagan sirviendo este dinero para el pago del personal de salud que no está financiado por MSP y el mantenimiento del Centro.
15.Motivación en el personal de salud	x		El personal de salud no es motivado de ninguna manera, en ocasiones se evidencian

			encuentros entre el personal de laboratorio clínico
16. Actitud del personal de salud	x		Son reservados y amables con los pacientes.
17. Distribución adecuada de los recursos materiales y tecnológicos.	x		Se constató que los médicos cuentan con sus recursos materiales indispensables como es el equipo de diagnóstico, gases, guantes y alcohol en el área de preparación de enfermería los materiales ya están deficientes, como por ejemplo los tensiómetros que han cumplido con su periodo de utilidad. En la sala de curaciones se encuentran todos los equipos listos para ser utilizados cuando lo ameriten.
18. El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes	x		Si lo respetan pero en ocasiones se amerita la atención de pacientes que llegan de último o cuando entregan las carpetas al médico las confunden y llaman a los pacientes desordenadamente, pero es algo que no sucede todo los días.
19. Los usuarios reciben charlas educativas relacionadas con la salud mientras esperan ser atendido	x		Durante el tiempo de la aplicación de las técnicas de recolección de datos hace 3 meses no han dado charlas a los pacientes.
20. Personal que brinda el servicio o producto transmite confianza y buen trato Atención	x		Si transmiten confianza, brindan buen trato y la atención a los usuarios es rápida.
21. El personal demuestra amabilidad, respeto y paciencia durante la Atención		x	Lo que pude observar fue que en ciertos momentos el equipo trabajan estresados y se presenta uno que otro inconveniente con los usuarios tratándolos de una forma que no es la adecuada.
22. Las quejas o reclamos son		x	

solucionadas oportunamente			En el mismo tiempo que se suscita el problema no lo resuelven esperan 1 o más horas para hacerlo.
-----------------------------------	--	--	---

De acuerdo a los datos de la observación se puede considerar que el Centro de Salud San Vicente de Paúl:

- Abre sus puertas a las 6:30 am preparando a los pacientes las enfermeras.
- La atención médica comienza a las 7:30 am los médicos que están con contrato de compartido y los del MSP a las 8:00 am.
- Los pacientes que no llevan su historia clínica se demoran entre 15 a 20 minutos mientras buscan su carpeta.
- De 5 a 10 minutos los que se acercan con la historia clínica.
- El personal de salud se demora en tomar los signos vitales entre 3 a 5 minutos.
- El personal médico ocupa su lugar de trabajo.
- El personal de enfermería siempre se encuentra rotando en sus diferentes áreas como el área de curaciones, preparación y vacunación.
- Debido a la gran demanda de usuarios las enfermeras no se relacionan con ellos.
- Los médicos si se relacionan con los usuarios porque ellos deben realizar su valoración.
- El mobiliario es de madera e incómodo para esperar tres horas para ser atendido.
- La distribución de los consultorios no es la adecuada.
- Es evidente observar al personal de salud con su mandil.
- Los medicamentos del M.S.P. son escasos.
- El 100% de la institución tiene señaléticas que indica donde quedan los consultorios y de rutas de salidas.
- Las enfermeras cumplen con su perfil de cabello recogido, uñas cortas y poco maquillaje.
- Cobran un valor mínimo de 3 dólares por la atención médica a los usuarios que asisten con excepción de las embarazadas y terceras edades.
- El personal de salud no es motivado de ninguna manera.
- El personal de salud es reservado y poco comunicativo entre el equipo de salud y amable con los pacientes,

- Los médicos cuentan con sus recursos materiales indispensables que es el equipo de diagnóstico pero en el área de preparación de enfermería los materiales ya están deficientes, por el tiempo de utilidad,
- En el mismo tiempo que se suscita el problema no lo resuelven esperan 1 o más horas para hacerlo.
- Durante el tiempo de la aplicación de las técnicas de recolección de datos (hace 3 meses) no han dado charlas a los pacientes,
- Se evidenció que el personal de servicios de limpieza realiza su trabajo en dos jornadas a las 11:00 am y a las 16:00 pm que cierran las puertas del Centro.

4.4.

DISCUSIÓN.

En el Centro de Salud San Vicente de Paul el 62% de los usuarios manifiestan que nunca reciben charlas educativas, tomando en cuenta que la educación es una estrategia que fortalece el conocimiento en salud, ya que según políticas el equipo está capacitado para hacerlo en temas promoción y prevención de enfermedades como: diabetes, hipertensión, obesidad, y factores de riesgo como sedentarismo, alcohol y tabaquismo.

Dada la creciente demanda de servicios de salud, la calidad se vuelve pieza clave en la capacidad de proveer buen servicio a los esmeraldeños es por ello muy importante el contar con estándares de calidad y una atención oportuna para prevenir mayores complicaciones. De acuerdo a los resultados obtenidos en el Centro de Salud San Vicente de Paul el 72% de los usuarios ha recibido una buena atención por el equipo, cumpliendo así las normas establecidas brindando a la comunidad una atención de calidez, mientras un estudio realizado Posta de Ventilla (Portuguesa) sobre el nivel de satisfacción refleja un 56,60 % que no alcanza el estándar de calidad establecido por la Dirección de Salud de Marina (Portuguesa) que es de un 80%. Estos resultado revelan que en el Ecuador a pesar de ser un país en vías de desarrollo, la calidad de atención es apropiada por tal motivo los profesionales de la salud tienen la misión de proporcionar cuidados adecuados a la población y los establecimientos tienen como responsabilidad establecer estrategias que permitan la evaluación continua de las condiciones bajo las cuales se proporcionan la atención médica, ya que los pacientes tienen derecho a recibir un buen servicio fundamentada en una sólida base de conocimientos y habilidades, la cual es proporcionada por personas que pueden emplear la misma, aplicando juicios y razonamientos acertados y un sistema de valores claro y conveniente.

En el artículo científico de Medigraphic de la ciudad de México hace referencia a la importancia de la comunicación del equipo de salud y el paciente (2006)¹⁰ manifiesta que las organizaciones consideran que la comunicación es el medio idóneo para modificar las conductas, permitir que se efectúen los cambios necesarios y se alcancen las metas programadas en los equipos de Atención Primaria es el medio ideal, para unir a sus

¹⁰ <http://www.medigraphic.com/pdfs/medfam/amf-2006/amf062k.pdf>

miembros en el logro de conseguir sus propósitos comunes con eficiencia y eficacia evidenciado que solo el 58% de los usuarios afirman que los médicos y enfermeras les proporcionan información adecuada con claridad. Siendo esta un vehículo para obtener información que el equipo de salud necesita en el cumplimiento de sus funciones, para comprender el significado de su enfermedad y para que se sientan partícipes de su atención durante este proceso de salud demostrando interés.

Según resultados el 74% de los usuarios, nunca se les entrega en farmacia todos los medicamentos gratuitos recetados por el médico, a pesar de ser un Centro de Salud que recibe medicina del Gobierno Ecuatoriano, sin embargo ellos manifiestan que lo hacen con la finalidad de generar aportaciones realizando autogestión para mantener a la institución.

La poca disponibilidad presupuestaria genera insuficientes suministros, problemas con los mantenimientos de los equipos y ausencia de un programa de estímulos a los trabajadores causando desmotivación en el personal. Manifestando 17 personas que integran el equipo de trabajo se sienten desmotivados, comparado con un estudio realizado por la universidad nacional Mayor de San Marcos en el 2006 Lima-Perú que determinó que el nivel de motivación del personal es de 50% de los profesionales presentan motivación media siendo la motivación el impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación.

De acuerdo a las encuestas dirigidos a los usuarios el personal de salud hace uso del uniforme de manera correcta pero en la guía de observación se constató que el personal de limpieza no lo hace al cumplir con su función, a su vez se evidenció que el personal que no pertenece al MSP brindan atención con ropa casual y su mandil abierto, lo mismo sucede con las auxiliares de enfermería, siendo una de las normas principales en las instituciones de salud que el personal debe hacer uso de su mandil abotonado y el personal de limpieza debe utilizar su overol, guantes y mascarilla para su protección. Según el objetivo 3. Del Plan del Buen Vivir Poniendo el estado que mejorará la disponibilidad, distribución y competencias del personal de salud en los establecimientos de salud de los diferentes

niveles de complejidad, mediante la optimización y fortalecimiento de capacidades al talento humano, que impacte en la calidad y equidad del acceso a servicios de salud¹¹.

¹¹ <http://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/07/DOCBASERED100613.pdf>

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

A partir de los resultados obtenidos en el presente estudio se formulan las siguientes conclusiones:

1. En el Centro de Salud San Vicente de Paúl el nivel de satisfacción es de 72% siendo satisfactorio para sus usuarios ya que sus expectativas coincide con el producto que recibieron manifestando que la atención es buena siendo la atención buena.
2. Los factores determinantes de la satisfacción del usuario es la calidez de la atención que brinda el personal de salud así como también, la entrega de turno cada vez que solicitan la atención médica sin tener que esperar varios días, a la vez manifestaron que les agrada el centro en cuanto a la limpieza y nitidez del mobiliario como a diferencia de otros establecimientos de salud.
3. No cuenta con todos los recursos materiales tecnológicos y talento humano por su limitado ingreso económico.
4. Esta casa de Salud está ubicado en un área geográficamente adecuada, de fácil acceso a sus servicios ya que los turnos se entregan en el momento, sin tener que esperar 8 días para su atención y su horario es adecuado para la población.
5. Los usuarios manifestaron que lo que influye en el cumplimiento de las funciones del personal son los problemas laborales lo cual se evidenció en el momento de aplicar la guía de observación y las entrevistas no son motivados de ninguna manera y en ocasiones tienen enfrentamientos entre ellos.

6. El Centro de salud no dispone de un plan de mejoramiento que establezca estrategias que conduzcan a fortalecer el proceso de atención al usuario en un mediano y largo plazo.
7. La administración no controla ni sanciona el uso adecuado del uniforme en el personal de la institución.
8. Se realizó una propuesta que dependerá del Centro de salud San Vicente de Paul en aplicarla para mejorar la calidad de atención de los usuarios y la motivación de su personal.

5.2. RECOMENDACIONES

1. Es importante conocer la percepción de los usuarios con los que se está trabajando para mejorar continuamente la calidad y la satisfacción de los usuarios por lo que es necesario planificar diariamente nuestras actividades para su ejecución, siendo necesario la aplicación de encuesta dirigida a usuarios para determinar el nivel de satisfacción.
2. Orientar a los usuarios e informar al público con respecto a lo que constituye la atención apropiada suelen ser aspectos importantes en la prestación de servicios de buena calidad.
3. Plan de dotación: el MSP dote de recursos materiales, tecnológicos, humanos y medicamentos al Centro de Salud San Vicente de Paúl, para que éste presente mejores resultados de satisfacción de los usuarios.
4. El personal de estadística del Centro de Salud San Vicente de Paúl debe aplicar nuevos métodos para la entrega de turno, realizando dos filas en donde se ubiquen por separado las personas que tienen su número de historia clínica y las que no tienen para de esta manera poder agilizar con mayor rapidez la entrega de turnos.
5. Las relaciones interpersonales, son fundamentales en las labores diarias, ya que a través de estas podemos lograr una buena comunicación y confianza por parte de los usuarios, por lo que conlleva a ser calificados como un Centro que brinda una atención con

calidad implementado talleres o capacitaciones periódicamente en relaciones humanas, atención al cliente y realizando convivencia entre el personal para fortalecer los vínculos laborales.

6. El Centro de salud requiere de un plan de mejoramiento en la calidad y calidez de la atención estableciendo estrategias que conduzcan a fortalecer el proceso de atención al usuario, para lograr su puesta en marcha, el seguimiento y verificación se requiere que las autoridades de salud con la participación comunitaria y los miembros del equipo de salud lo acoja y fortalezca con una muy buena disposición.
7. Este centro de Salud debe de aplicar nuevas estrategias para realizar autogestión como son bingos, rifas para no cobrar por la atención y la medicación por lo que en ocasiones no siempre se cuenta con el dinero suficiente para acceder a la consulta caso contrario deberán unificarse al sistema del Ministerio de Salud Pública.
8. La imagen en una institución es lo primordial por lo cual se debe implementar la utilización de uniformes que diferencien quienes pertenecen al Ministerio de Salud Pública y quienes son particulares.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. TEMA

Propuesta para el mejoramiento de la atención con calidad técnica y calidez a los usuarios del Centro de Salud San Vicente de Paúl.

6.2. INTRODUCCION

La percepción de la calidad de la atención médica en los usuarios es de gran importancia, permite tener un usuario satisfecho y con sus expectativas cumplidas. Pero sólo se puede satisfacer a los usuarios realmente, si los trabajadores que brindan los servicios también se encuentran satisfechos, y esto hace más compleja aún la trama y las acciones encaminadas por los gestores de estos servicios, para lograr un funcionamiento que cumpla con todas las condiciones necesarias para el logro de una excelencia.

En razón de que la salud es un derecho básico para toda política pública vemos la importancia del mejoramiento de ésta, a través de la intervención del centro de Salud San Vicente de Paúl, obteniendo los siguientes problemas encontrados en el transcurso del desarrollo de la investigación, se evidenció que los usuarios se encuentran en un nivel medianamente satisfecho siendo el 56% que manifiestan que la atención es buena, de acuerdo a la constitución la atención debe ser gratuita y en este centro de Salud es cobrada excepto las embarazadas y niños, también se pudo constatar que el personal de salud no es motivado internamente.

Por tal razón se beneficiará a la institución con estrategias de atención para mejorar la atención cliente, encuesta de satisfacción y a su vez un plan de charla para la motivación del personal que labora a diario y que está en contacto directo con los usuarios, que será ejecutado dos veces al año, estos mecanismos son necesarios y dar un enfoque basado en la Atención Primaria de Salud, para lograr que el sistema y servicio de salud participe

activamente como defensor y promotor de una atención con calidad, equidad e integralidad.

En las últimas décadas del siglo xx las transformaciones sociales y económicas han producido cambios en la salud de la población y, por tanto, en las políticas de prestación de salud a escala mundial. Se promueve una atención de alta calidad centrada en el usuario o cliente. La satisfacción puede definirse como "la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario." representando la vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene un sujeto con respecto a algo.

6.3. JUSTIFICACIÓN

Actualmente, en instituciones tanto públicas como privadas del Sector Salud, existe un creciente interés por evaluar el conocimiento en aspectos relacionados con la calidad de la atención. La preocupación por la calidad no es algo nuevo, data desde siempre y a pesar de los grandes aportes en el sector industrial de autores como Schewart, Deming y Juran, es difícil llegar a un acuerdo de lo que quiere decir calidad. Sin embargo, la gran mayoría acepta la idea de que Calidad "es la capacidad para que un producto consiga el objetivo deseado al costo más bajo posible".

Por esta razón el mejoramiento de la calidad es una idea revolucionaria en el campo de la salud, a través de ésta elevar el nivel de atención siempre en una búsqueda continua por mejorar. El gerente de una institución de salud y demás miembros son prestadores de servicios, por lo que la demanda siempre exige un cumplimiento superior a los estándares, es decir la exigencia por parte de los usuarios cada día es mayor y para lograr una satisfacción plena de estos se requiere elevarlo a la excelencia. La calidad se puede mejorar de muchas maneras, tales como poner en vigor o modificar los estándares, fortalecer la supervisión y solicitar que los gerentes o expertos técnicos vuelvan a idear un proceso.

Cada vez más organizaciones de salud están adaptando los principios del enfoque en equipo para resolver problemas. Aunque las iniciativas en los países en desarrollo son demasiado recientes para demostrar un impacto duradero en el campo de la salud, es evidente que este enfoque en equipo ha ayudado a las instalaciones individuales y a

programas enteros a utilizar los recursos de una manera más eficaz y a mejorar la administración y la prestación de servicios.

6.4. OBJETIVOS

Objetivos Generales

Mejorar la calidad de atención que el usuario externo recibe en el Centro de Salud San Vicente de Paul de la ciudad de Esmeraldas.

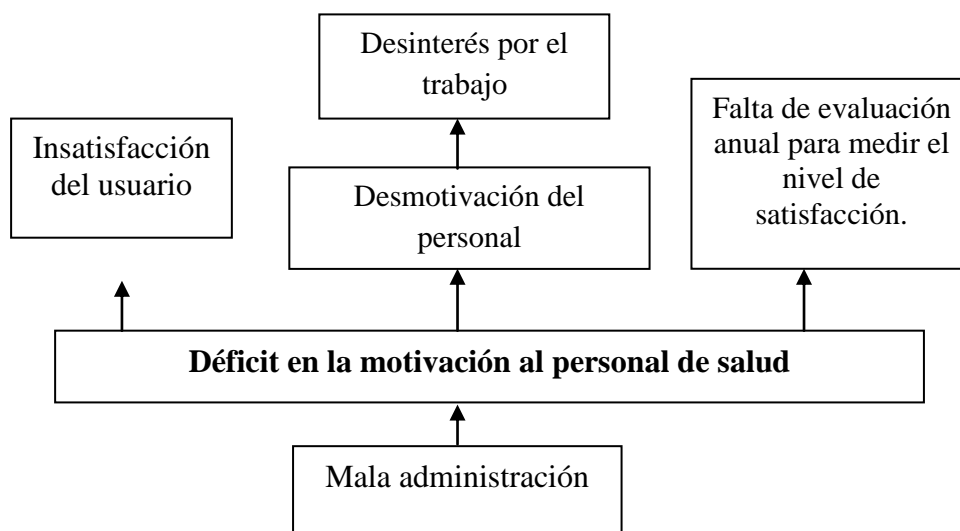
Objetivos Específicos

- Proporcionar protocolos de atención al usuario externo en el Centro de Salud.
- Evaluar el nivel satisfacción del usuario externo que asiste al centro de Salud San Vicente de Paul
- Implementar Programas de motivación del personal de Salud

6.5. DURACION DE LA PROPUESTA

La propuesta está diseñada para que sea aplicada dos veces al año en el centro de salud San Vicente de Paul.

6.6. ANALIZAR EL PROBLEMA



6.7. BENEFICIARIOS DIRECTOS E INDIRECTOS

Beneficiarios Directos:

Serán los usuarios externos, que son ellos quienes determinaran si atención a cambiado o se mantiene de acuerdo al nivel de satisfacción demostrado en este estudio.

El personal de salud que integran el centro San Vicente de Paul también serán beneficiarios directos porque se les motivara a realizar un buen trabajo de acuerdo al protocolo e estrategias de atención.

Beneficiarios Indirectos:

Ministerio de salud pública que son los ejes centrales de la organización de los centros de Salud.

6.8. PROTOCOLO DE ACCIÓN

PASOS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Saludar, identificarse y presentarse. El usuario debe saber con quién está hablando en cada momento	Personal de estadística y el encargado de la administración del centro de salud
2	Siempre que sea posibles, mantener la conversación sentados	
3	Dejar hablar al usuario, preguntarle para que se sienta en confianza.	
4	Darle tiempo para comprender las indicaciones de acuerdo a la edad, nivel de preparación. Repítaselas las veces que sea necesario	
5	Proporcionar información en forma comprensible hablar en lenguaje adaptado a las características del oyente Evitar la terminología y el lenguaje técnico Utilizar mensajes cortos y simples	
6	Mostrar interés y preocupación por los problemas y necesidades del usuario, tanto verbalizados como las que no se expresan verbalmente	
7	Promover la participación del usuario en la toma de	

	decisiones	
8	Utilizar apoyos visuales siempre que sea posible cualquier información.	
9	Despedirse dejando claro lo que el usuario tiene que hacer cuando venga a consulta	Personal de estadística y el encargado de la administración del centro de salud
10	Explicarle a los usuarios que deben siempre porta su identificación o número de historia clínica para facilitar la búsqueda de su carpeta	
11	Orientar al usuario que debe sacar su historia clínica o actualizar los datos	
12	Facilitar al usuario la información donde se ubican los distintos servicios.	
13	Despedirse después de prestar el servicio cordialmente	

PROTOCOLO DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA

PASOS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Saludar al usuario cortésmente	Administradora del centro de Salud y licenciadas de enfermería
2	Llamar al usuario por su nombre y apellido	
3	tratar al usuario con respeto	
4	Tomar los signos vitales cronométricamente por cinco minutos para que sean verídicos	
5	Presentarse ante el usuario con su uniforme blanco y cofia las enfermeras Aux. enfermería con su uniforme y mandil	
6	Responder siempre a sus dudas e inquietudes	
7	Orientar al usuario donde debe acudir para la consulta	
8	Aplicar medicamentos bajo las normas de bioseguridad y privacidad	
9	Dar charlas educativas a los usuarios dos veces a la semana	
10	Reforzar las indicaciones medicas	

11	Realizar seguimientos a los usuarios patológicos	
12	Generar mecanismos de motivación para que la comunidad acuda a los controles en la unidad operativa.	
13	Implementar clubs para la participación de pacientes patológicos.	

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN DIRIGIDA AL ENCARGADO DE FARMACIA

PASOS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Saludar cordialmente al usuario	Encargados de la administración y personal de farmacia
2	Responder siempre a las inquietudes de los usuarios	
3	Entregar siempre todos los medicamentos recetados por el medico	
4	Explicar por qué se les cobra por las medicinas	
5	atender al usuario con amabilidad	
6	Orientarlos en la toma de la medicación dependiendo de las indicaciones medicas	
7	Despedirse del usuario diciendo gracias por su compra que le vaya muy bien	

PROTOCOLO DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE LIMPIEZA

PASOS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Saludar al usuario cordialmente	Encargado de la administración del centro de salud y personal de limpieza
2	Realizar la limpieza de la unidad en dos turnos en la mañana y en la tarde	
3	Proveer a los consultorios de toallas	
4	Limpieza continua de los servicios higiénicos	
5	Siempre debe estar con su uniforme overol o camiseta y jean lonas y guantes de acuerdo a las normas de seguridad	

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL PERSONAL MEDICO

PASOS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Reciba a su usuario con un cordial saludo	Encargado de la administración del centro de Salud y personal médico
2	Pregúntele por que ha venido	
3	Dedíquele a su paciente 10 a 15 minutos en la atención médica	
4	En la valoración médica utilice los medios de diagnósticos	
5	Oriente a su paciente en los cuidados que debe seguir en casa	
6	Dedíquele tiempo en resolver sus dudas e inquietudes	
7	Mantenga siempre la privacidad del usuario en todo momento	
8	Explique siempre el procedimiento que va a realizar para la valoración	
9	Utilice palabras que el usuario entienda	
10	Indíquele al usuario la próxima cita	
11	Dar charlas educativas 2 veces a la semana	
12	Despídase del usuario con un gracias por su visita	

PROTOCOLO DE ATENCION AL PERSONAL DE LABORATORIO CLINICO

PASOS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Siempre salude al usuario cordialmente	Encargado de la administración del centro de salud y personal de laboratorio clínico
2	Explique en que consiste el examen que se va a realizar	
3	Trate de calmar a la paciente	
4	Responda siempre a las dudas e inquietudes que tenga facilitando con palabras adecuadas y claras	
5	Utilice material estéril para toma de muestra	
6	Siempre realice procedimientos con sus medios de bioseguridad esto le brindara confianza al usuario	
7	Busque siempre la comodidad para realizar los procedimientos	
8	Despídase de la paciente con una sonrisa y un gracias por la visita	

ESTRATEGIAS MOTIVACIÓN PERSONAL

ESTRATEGIAS	TRIMESTRES			RECURSOS				RESPONSABLES
	2015			DETALLE	CANT.	V/U	V/T	
	1ERO	2DO	3ERO					
<ul style="list-style-type: none"> Evaluación de la organización para determinar cuáles son las áreas que deben mejorar. Aplicando encuestas a los usuarios. 	*	*	*	Enfocus	1	800.00	800.00	Administradora del centro de Salud
				Laptop	1	500.00	500.00	
				Pliegos de papel periódico	10	0.30	3.00	
				Caja de marcadores	2	3.00	6.00	
				Esferos	1	7.00	7.00	
				Carpetas	25	0.30	7.50	
				Refrigerios	25	2.00	50.00	
<ul style="list-style-type: none"> Establecer un comité/equipo de mejora de calidad para desarrollar activar el plan en la organización. 	*		*	hidratación	25	0.30	7.50	
<ul style="list-style-type: none"> Entrenar al personal en atención al cliente para mejorar de calidad. 	*	*	*	Certificados	25	5.00	50.00	
<ul style="list-style-type: none"> Monitorear y evaluar la satisfacción de los usuarios continuamente. 								
<ul style="list-style-type: none"> Implementar en el personal de la institución el uso del uniforme adecuado de acuerdo a su función. 	*		*					
<ul style="list-style-type: none"> Actualizar el FODA anualmente 	*	*	*					

ESTRATEGIAS	1ERO	2DO	3ERO	DETALLE	CAT.	V/U	V/T	RESPONSABLE
Realizar programas especiales de reconocimiento al:	*	*	*	Micrófono	1	20.00	20.00	Administradora del Centro de Salud
<ul style="list-style-type: none"> Personal que haya sido puntual en su jornada en el primer trimestre. 	*	*	*	Amplificador	1	500.00	50.00	
	*	*	*	Refrigerios	25	2.00	50.00	
<ul style="list-style-type: none"> Medalla al mejor trabajador del año. 	*	*	*	Hidratación	25	0.30	7.50	
	*	*	*	Medalla	1	50.00	50.00	
<ul style="list-style-type: none"> Festear los cumpleaños del personal de salud. 	*	*	*	Diploma	1	30.00	30.00	
	*	*	*	Torta	1	30.00	30.00	
	*	*	*	Colas	25	2.00	50.00	
<ul style="list-style-type: none"> Realizar convivencias espirituales entre el personal de salud. 	*	*	*	refrigerios	25	3.00	75.00	
	*	*	*	Refrigerios	25	3.00	75.00	

CAPACITACIONES AL PERSONAL DE SALUD.	1ero	2do	3ero	DETALLE	CAT.	V/U	V/T	RESPONSABLE
Realizar un comunicado para la asistencia del personal a las capacitaciones	*	*	*	Hojas Laptop	25 1	00.02 500.00	0.50 500.00	Administradora del Centro de Salud
Talleres de relaciones Humanas	*		*	Enfocus	1	800.00	800.00	
				Laptop	1	500.00	500.00	
				Pliegos de papel periódico	10	0.30	3.00	
				Caja de marcadores	2	3.00	6.00	
				Esferos	25	7.00	175.00	
				Carpetas	25	0.30	7.50	
				Refrigerios	25	2.00	50.00	
				hidratación	25	0.30	7.50	
Certificados	25	5.00	125.00					
Motivación al personal de salud	*			Enfocus Laptop	1 1	800.00 500.00	800.00 500.00	
Charlas en bioseguridad	*			Enfocus Laptop	1 1	800.00 500.00	800.00 500.00	
Capacitaciones en actualización de conocimientos de acuerdo a su función.	*	*	*	Enfocus Laptop	1 1	800.00 500.00	800.00 500.00	
Talleres de calidad de atención en los diferentes servicios	*	*	*	Enfocus Laptop	1 1	800.00 500.00	800.00 500.00	

6.9. COMO SE MEDIRÁN LOS RESULTADOS

Para la evaluación de los resultados después de implementar los protocolos y las estrategias de motivación se utilizara una encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios y al personal de salud cada trimestre y deberán ser evaluados por la administradora de la institución utilizando encuestas a los usuarios y al personal de salud.

6.10. UNIVERSO

El universo corresponde a todas las personas que asisten al centro de Salud San Vicente de Paul.

6.11. MUESTRA

La muestra escogida es de 100 usuarios para aplicar las encuestas y 20 funcionarios de salud quienes responderán a un cuestionario de 17 preguntas donde se medirá el nivel de satisfacción y de motivación.

6.12. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

ENCUESTAS

La encuesta nos ayudará a determinar el nivel de satisfacción y de motivación de acuerdo a las estrategias y protocolos a aplicarse para verificar si fueron favorables para mejorar la calidad de atención que comprende un cuestionario de 10 preguntas mixtas.

6.- ¿El personal de Salud hace uso del mandil y el uniforme adecuado?

Sí No

7.- ¿Está satisfecho con el tiempo de la atención del equipo de salud?

Sí No

Por qué.....

8.- ¿El Trato que recibió por parte del equipo de Salud fue?

Amable Cordial Irrespetuoso Desagradable

9.- ¿El personal de Salud le brindó confianza para expresar su problema?

Sí No

10.- ¿El personal que le atendió le explicó los cuidados que debe seguir en casa?

Sí No

11.- ¿Cree usted que existe preferencia en la Atención al usuario?

Sí No

12.- ¿Tiene acceso a la accesibilidad al centro de salud San Vicente de Paul (facilidad de ubicación y de consulta)?.

Sí No

13.- ¿Que factor influye en la atención que brinda el personal de Salud?.

Problemas personales Problemas laborales Ninguno

14.- ¿Recibe charlas educativas en Salud mientras espera ser atendido?

Siempre A veces Nunca

15.- ¿Le entregan en farmacia todos los medicamentos recetados por el Médico gratuitamente?

Siempre A veces Nunca

16.- Esta de acuerdo que se le cobre por la atención recibida.

Sí No

17.- Como calificaría el mobiliario, iluminación y la ventilación es el adecuado para esperar

Sí No

.....
....
10.- Su relación con sus compañeros de trabajo es

Buena

Mala

Por qué

.....

7. PRESUPUESTO

Nº	ITEMS PRESUPUESTARIOS	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
TALENTO HUMANO				
1	Tutor o Director de Trabajo de grado	40	20.00	800.00
2	Matricula de la PUCESE	3	175.00	525.00
3	Exámenes Complexivos	1	260.00	260.00
4	Pago de los borradores	2	350	700
RECURSOS MATERIALES				
4	Resmas de papel boom	4	5.00	20.00
5	Carpetas de cartón	4	0.50	2.00
6	Esferos gráficos	15	0.30	3.75
7	Tablero	1	2.50	2.50
8	Lápices	10	0.25	2.50
9	Cartuchos de impresiones canon	3	60.00	80.00
10	Cd	2	1.00	2.00
RECURSOS TÉCNICOS				
11	Transporte	50	1.50	75.00
12	Flas memory	1	25.00	25.00
13	Horas de internet	62	0.75	46.50
14	Alimentación	20	3.00	60.00
15	Copias	570	0.03	17.10
16	Gastos personales		100.00	100.00
17	Empastados	4	20.00	80.00
18	Anillado del anteproyecto	10	2.50	25.00
	Subtotal			2126.35
19	10% Imprevistos			212.64
	Total			2.826.99

8. CRONOGRAMA

ACTIVIDADES	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																																			
	AÑO 2014																																			
	MESES	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
Elaboración del título																																				
Planteamiento del problema																																				
Elaboración del árbol de problema																																				
Búsqueda de información																																				
Elaboración de los objetivos																																				
Justificación del proyecto																																				
Borrador del anteproyecto presentación del título, objetivos y justificación a tutoría																																				
Elaboración del marco teórico																																				
Revisión bibliográfica																																				
Elaboración de la metodología de investigación																																				
Elaboración de cronograma, presupuesto																																				
Revisión con la directora de Tesis																																				
Presentación y exposición del anteproyecto																																				
Examen Complexivos																																				
Entrega de oficios a Institución objeto de Investigación.																																				
Aplicación de las técnicas de recolección de datos																																				
Presentación del primer borrador																																				
Presentación del segundo borrador																																				
Presentación del tercer borrador																																				
Exposición del tercer borrador																																				
Correcciones y recomendaciones																																				
Disertación																																				

9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Berry, T. (2005), Calidad del Servicio, Instituciones Financieras. Editorial Díaz de Santos. Caracas.
2. Castro, Y & Andrade, P.(2011).Implementación de la calidad como ventaja o competitividad desde un enfoque de dirección estratégica aplicada a los servicios que brinda el centro de salud de Ibarra, para optar al título de Ingeniero Comerciales, Escuela de negocios y comercio internacional, Pontificia Universidad Católica sede Ibarra, Ibarra
3. CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, Aprobada en Referéndum del 28 de septiembre del 2008, Legislación conexas y Concordancias, Versión Profesional, CEP: Corporación de Estudios y Publicaciones, Actualizado a octubre del 2008. Tomada de la página web http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf
4. DICCIONARIO de la REAL ACADEMIA ESPAÑOLA (RAE) “Concepto de usuario”, tomado de la página web, <http://definicion.de/usuario/#ixzz2wNHNCCsD>
5. Gamero, Carlos.2003. Análisis económico de la satisfacción laboral. Tesis de Doctorado. Málaga: Universidad de Málaga. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Departamento de Economía, 36 p.
6. Gronroos, 2004. “La definición y medida de la calidad, tomado de la página web <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6148/1/UPS-GT000526.pdf>
7. Hodgetts y Altman. (2007). “Nivel de satisfacción”, tomado de la página web,http://www2.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S131758152006000100004&lng=es&nrm=iso&tlng=es

8. Horovitz, J. (2007) *La Calidad del Servicio. A la Conquista del Cliente*. Editorial Mc Graw Hill. Madrid.
9. INNIS y LALONDE 2004, “Satisfacción con la intención de recompra”, tomado de la página web, <http://es.scribd.com/doc/97964336/Logistica-Administracion-de-la-cadena-de-suministro>.
10. Kotler, 2009, “Satisfacción del cliente”, tomado de la página web http://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1233/ING_479.pdf?sequence=1
11. Macinko J, Montenegro H, Nebot Adell C, Etienne C, 2005. y grupo de trabajo de atención primaria de salud de la Organización Panamericana de la Salud.
12. Martín Zurro A, Ledesma Castellort A, Sans Miret, 2007. Pag,48-58. La renovación de la atención primaria de salud en las Américas.
13. ORGANIZACION PANAMERICANA DE LA SALUD. Agosto 2001.14p. Federación Panamericana de Profesionales de Enfermería. Calidad de los servicios de salud en América Latina y el Caribe: desafíos para la enfermería. Washington: división de desarrollo de sistemas y servicios de salud.
14. Plan Nacional Del Buen Vivir 2013-2017, tomado de la página web, www.buenvivir.gob.ec
15. Rey Martín. (2000) pág. 140-144. *La satisfacción del usuario: un concepto en alza*. Barcelona. Madrid.
16. Rosa Castro, Magdalena Guzmán, Mariana Mena, Germania Sarzosa, Giovanna Segovia. *Enfermería Básica*. (S.F), Manual de Enfermería.
17. Siso M. en relación con el estilo de liderazgo del Jefe del Departamento, las relaciones interpersonales de los miembros adscritos y el sistema de incentivo institucional. Sapiens recuperado 17 enero del 2014. <<http://www2.scielo.org.ve/scielo.php?script>.

18. Weinert, “la motivación”, recuperado el 17 de enero 2014 de la página web, <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/11033/SolerSanchez.pdf;jsessionid=D807FF9BF4F4EA9176F3EB0746DED7D9.tdx2?sequence=1>

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

19. Gloria Cortez Cuaresma, Francisca Castillo Lujan. 2002. Guía para elaborar proceso y registros de enfermería. Editorial Navarrete. Perú junio del. Archivo del blog recuperado 22 de diciembre 2013, <http://anficori18.blogspot.com/2008/05/importancia-del-proceso-de-atencion-de.html>
20. Administración de empresas, <http://ocw.ub.edu/admistracio-i-direccio-dempreses/estadistica-empresarial-ii/fitxers/Introduccion-CC.pdf>, Recuperado 22 de diciembre del 2013.
21. <http://www.fmed.uba.ar/depto/medfam/bibliografia/Martin-Zurro.pdf>, recuperado 22 diciembre del 2013.
22. Accel-Team.com. 2001. On the work of Douglas McGregor Theory X Theory Y. Sobre el trabajo de Douglas McGregor Teoría X Teoría Y <http://www.accelteam.com/human_relations/hrels_03_mcgregor.html>. (Octubre 2, 2002) Recuperado 22 diciembre del 2013.
23. http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Salud/remuzgo_aa/Mat_met.pdf
Recuperado el 7 de febrero del 2014
24. Del libro: «Los 80 Conceptos Esenciales del Marketing de la A a la Z », de Kotler Philip, Pearson Educación S.A., 2003, Págs. 8 y 9.
25. Del sitio web «Marketingpower.com», de la American Marketing Association (A.M.A.), Sección: Resource Library - Dictionary,

URL:http://www.marketingpower.com/_layouts/Dictionary.aspx?dLetter=C, recuperado el 22 de julio 2009.

26. Del sitio web «cim.com.uk», de The Chartered Institute of Marketing (CIM),
Sección: Marketing glossary,
URL: <http://www.cim.co.uk/resources/glossary/home.aspx>, recuperado el 22 de julio 2009.
27. Del «Diccionario de Marketing», de Cultural S.A., Edición 1999, Pág. 54.
28. Del libro: «Marketing de Clientes ¿Quién se ha llevado a mi cliente?», Segunda Edición, de Barquero José Daniel, Rodríguez de Llauder Carlos,

LINKOGRAFÍA

29. <http://www.academia.edu/6347139/>
30. <http://salud.kioskea.net/#ID=15489&module=faq>
31. <http://www.definicionabc.com/salud/paciente.php>
32. <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/satisfaccion-cliente.htm>

A X E S O S

2.- ¿Cómo califica usted la atención del equipo de salud del Centro?

10 Excelente 7 bueno 5 regular 3 malo

3.- ¿Relación del equipo de salud con los usuarios externos?

Sí No

4.- Esta de acuerdo que el centro de Salud sea administrado por las hermanas hijas de la caridad.

Sí No

5.- La organización de este Centro de salud para usted es:

10-8 Excelente 7-6 Buena 5-4 Regular 3-1 Mala

6.- ¿El personal de Salud hace uso del mandil y el uniforme adecuado?

Sí No

7.- ¿Está satisfecho con el tiempo de la atención Médica?

Sí No

Por qué.....

8.- ¿El Trato que recibió por parte del equipo de Salud fue?

Amable Cordial Irrespetuoso Desagradable

9.- ¿El personal de Salud le brindó confianza para expresar su problema?

Sí No

10.- ¿El personal que le atendió le explicó los cuidados que debe seguir en casa?

Sí No

11.- ¿Cree usted que existe preferencia en la Atención al usuario?

Sí No

12.- ¿Tiene acceso a la accesibilidad al centro de salud San Vicente de Paul (facilidad de ubicación y de consulta)?

Sí No

13.- ¿Que factor influye en la atención que brinda el personal de Salud?.

Problemas personales Problemas laborales Ninguno

14.- ¿Recibe charlas educativas en Salud mientras espera ser atendido?

Siempre A veces Nunca

15.- ¿Le entregan en farmacia todos los medicamentos recetados por el Médico gratuitamente?

Siempre A veces Nunca

16.- ¿El personal de salud que lo atiende mantiene confidencialidad del diagnóstico del usuario externo por parte del personal de Salud?

Siempre A veces Nunca

17.-Recomendaría este Centro de Salud a otras personas.

Sí No

Por que _____

18.-La atención que recibió supero sus expectativas

Sí No

19.- Esta de acuerdo que se le cobre por la atención recibida.

Sí No

20.-Como calificaría el mobiliario, iluminación y la ventilación es el adecuado para esperar

Sí No

ANEXO # 8
ENTREVISTA

Dirigida: Farmacia

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción que sienten los usuarios externos en el Centro de salud San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas.

Fecha:	Hora	Sexo	Edad
Escolaridad			
Título que tiene			
Tiempo de servicio			

- 1) Que entiende por satisfacción?
- 2) ¿Cuáles son las funciones que cumple en su área?
- 3) ¿Cómo planifica las actividades previas a la ejecución de su actividad?
- 4) ¿Diariamente a cuantos pacientes entrega medicación?
- 5) ¿Cuenta con los insumos médicos necesarios?
- 6) ¿Cree usted que el paciente salió satisfecho con la atención?
- 7) ¿La gran demanda de usuarios influye en la atención que brinda?
- 8) ¿Recibe usted capacitaciones periódicamente?
- 9) ¿Existe en el Centro de salud San Vicente de Paúl un programa de motivación para el personal?
- 10) ¿Cómo le gustaría a usted ser motivado?

ANEXO #9
GÚIA DE OBSERVACIÓN

Dirigida: A la institución en general

Tema de la tesis: Satisfacción de los usuarios externos del Centro de salud, San Vicente de Paul de la ciudad de Esmeraldas en el periodo de enero a mayo del 2014			
Objetivo: Determinar el nivel Satisfacción de los usuarios externos del Centro de salud, San Vicente de Paul de la ciudad de Esmeraldas en el periodo de enero a mayo del 2014			
Datos generales: Institución: Centro San Vicente de Paul Dirección: México entre Francisco Mejía y Francisco Segura Fecha: _____ Hora: _____			
Aspectos a observar	Descripción		
	SI	NO	OBSERVACIÓN
1.Horario de atención del Subcentro			
2.Tiempo que esperan para sacar turno e historia clínica			
3.Condiciones del Mobiliario del Subcentro			
4.Actitud del personal de salud			
5.Motivación en el personal de salud			
6. Distribución adecuada de los recursos materiales y tecnológicos.			
7.Tiempo que demoran en tomar los signos vitales			
8.Higiene y limpieza del Subcentro cada qué tiempo lo realizan			
PUNTUALIDAD DEL PERSONAL			
9. El personal ocupa su lugar de trabajo			
10.El personal de salud se relaciona con el paciente			
11.Ambiente físico de la institución agradable			
9.Personal de salud cuenta con el uniforme y el mandil			
12.Farmacia abastecida			
13.La iluminación es la adecuada			
14.Cuenta con las señaléticas correspondientes			
15.Cumplimiento del perfil de las enfermeras: uñas cortas cabello recogido, maquillaje modesto			
16.Cobran por la atención			
17. El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes			
18.Los usuarios reciben charlas educativas			

relacionadas con la salud mientras esperan ser atendido			
19. Personal que brinda el servicio o producto transmite confianza y buen trato			
20. El personal demuestra amabilidad, respeto paciencia y atención			
21. Las quejas o reclamos son solucionadas oportunamente			
Nombre del observador			

ANEXO # 10

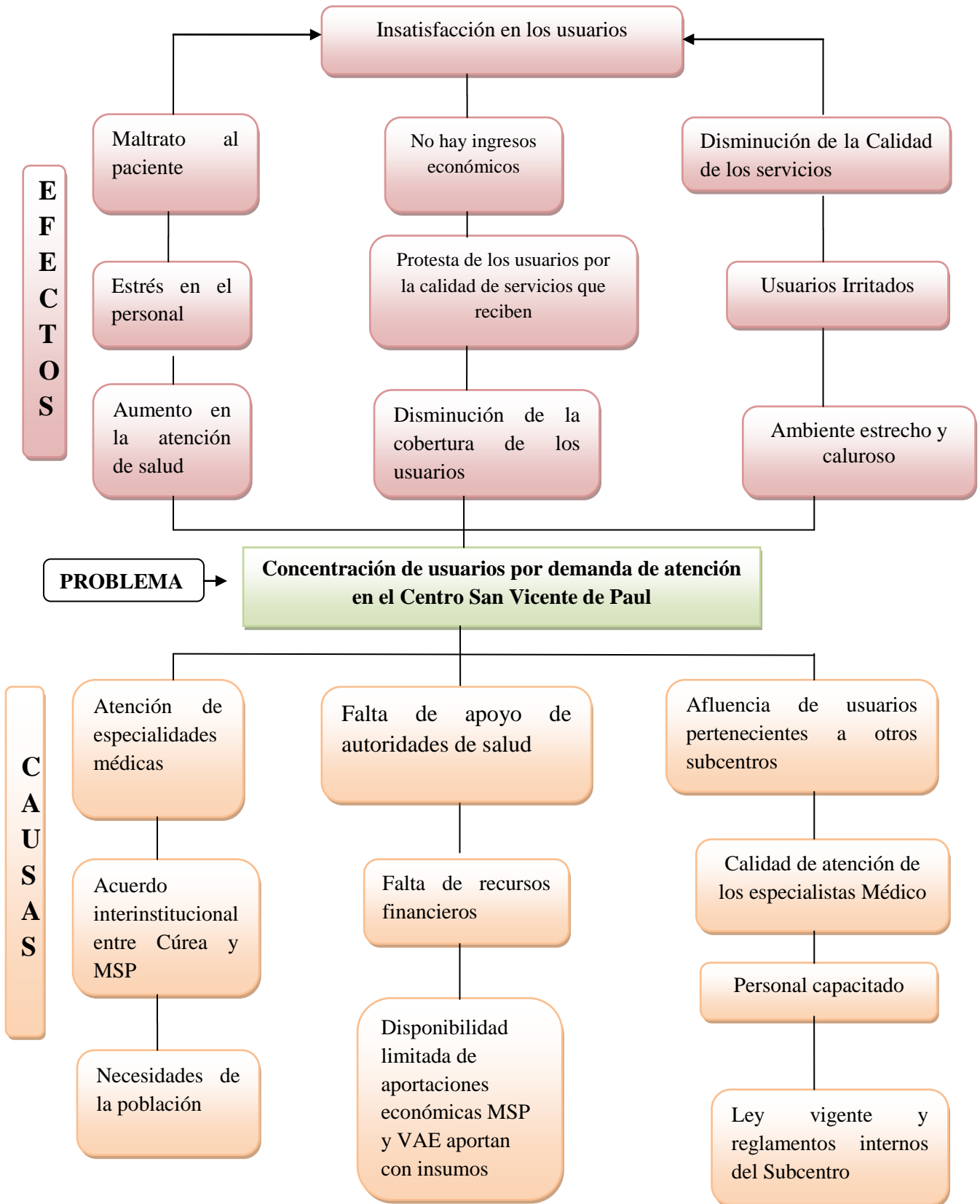
OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

OBJETIVOS	VARIABLES	DESCRIPCIÓN	INDICADORES	ESCALA	INSTRUMENTOS
Identificar la atención que reciben los usuarios externos.	VARIABLE INDEPENDIENTE Usuarios Externos	Es el Individuo que tiene necesidades y derechos al igual que su familia; el personal de salud sabe todo lo que el paciente necesita para su comodidad y bienestar, pertenezca o no al área de salud.	Cree usted que existe preferencia en la Atención al usuario	Siempre Casi siempre Nunca	Entrevista Encuesta Observación
Identificar la satisfacción de los usuarios frente a la percepción de la atención	VARIABLE DEPENDIENTE Satisfacción	Es un individuo que tiene necesidades y derechos al igual que su familia; el personal de salud sabe todo lo que el paciente necesita para su comodidad y bienestar, en ocasiones no se logra satisfacer estas esperanzas en el enfermo.	Para usted, la atención que le brinda este centro de salud es: Está satisfecho con el tiempo de la atención médica.	10 Excelente 7 Bueno 5 Regular 3 Malo Si No	Entrevista Encuesta Observación

OBJETIVOS	VARIABLES	DESCRIPCIÓN	INDICADORES	ESCALA	INSTRUMENTOS
Determinar si el personal de salud cuenta con los recursos materiales suficientes para la atención.	Recursos Materiales	Son todos aquellos bienes que posee la empresa, tanto los que hayan sido enterados como aportes de los propietarios, como los que hayan sido recibidos por adquisiciones a terceros a cualquier título: compra, trueque, dación en pago o donaciones, siempre que sean susceptibles de ser valorizadas.	Cuenta con los materiales médicos para brindar atención. Cuenta con los materiales suficientes para brindar atención en laboratorio clínico	Si No Si No	Entrevista Encuesta Observación
Determinar la calidad de atención que brinda el Subcentro de Salud San Vicente de Paul.	Calidad de atención	La calidad de atención responde a la necesidad de los usuarios internos y externos para producir una satisfacción o insatisfacción por los servicios brindados	Cómo calificaría usted la atención del equipo de salud. Está satisfecho con el tiempo de la atención Médica, Enfermería y Laboratorio Clínico.	Excelente Bueno Regular Malo Si No	Entrevista Encuesta Observación

ANEXO # 11

ARBOL DE PROBLEMA



ANEXO # 12

Área de farmacia y entrega de turnos



Sala de espera



Sala de espera de la planta alta del Centro de Salud



Clasificación de los desechos



Farmacia



Área de curación



Sala de preparación de los pacientes



Sala de preparación pediátrica





