



**PONTIFICIA  
UNIVERSIDAD  
CATÓLICA  
DEL ECUADOR**

---

**SEDE ESMERALDAS**

**DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADOS**

Tema:

“Calidad en la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas”

**Línea de Investigación:**

Análisis de Procesos

Tesis de grado previo a la obtención del título de Magíster en Administración de Empresas mención Planeación

Autora:

Ing. Tania Ximena Ávila Bustos

Asesora:

Mgt. Paola Samaniego García

Esmeraldas – Ecuador

Marzo 2016

## HOJA DE APROBACIÓN

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de grado de la PUCESE previo a la obtención del título MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MENCIÓN PLANEACIÓN.

### TRIBUNAL DE GRADO

Tema:

**“Calidad en la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas”**

Autora:

**Ing. Tania Ximena Ávila Bustos**

Mgt. Paola Samaniego García

f. \_\_\_\_\_

**Asesora de tesis**

Mgt. José Luis Vergara

f. \_\_\_\_\_

**Lector 1**

Mgt. Alexandra Baustista

f. \_\_\_\_\_

**Lector 2**

Mgt. Mercedes Sarrade Peláez

f. \_\_\_\_\_

**Coordinadora de Posgrado**

Ing. Maritza Demera Mejía

f. \_\_\_\_\_

**Secretaria General**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD**

Yo, Tania Ximena Ávila Bustos portadora de la cédula de ciudadanía N° 0801824871, declaro que la información y resultados obtenidos en la presente investigación, previo a obtener el título de Magíster en Administración de Empresas mención Planeación, son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

**Tania Ximena Ávila Bustos**

**C.I. 0801824871**

## **CERTIFICACIÓN**

En mi calidad de directora de tesis de la ingeniera Tania Ximena Ávila Bustos certifico que he revisado el informe final, el mismo que cumple los requisitos de calidad, originalidad y presentación exigibles y que se han incorporado las sugerencias del Tribunal, al trabajo de grado.

**Mgt. Paola Samaniego García**

ASESORA DE TESIS

### ***DEDICATORIA***

Dedico esta tesis primero a Dios Todopoderoso por permitirme llegar a cumplir con esta meta tan esperada. A mis padres Amador Ávila y Zoila Bustos por haberme inculcado desde mi infancia que todo lo que uno se propone y anhela se lo puede cumplir siendo perseverante, gracias por su comprensión, educación, y amor que me han brindado en el caminar de mis días.

A mis queridos suegros Bolívar Marcial y Rocío Valenzuela que son parte importante en mi vida, mil gracias porque siempre me han extendido la mano cuando los he necesitado; a mis hermanas Gloria y Rocío que son mi ejemplo a seguir; a mi amado esposo Jackson Marcial por ayudarme y estar conmigo en todo momento, ser mi fiel compañero y mi apoyo incondicional; a mis adorados hijos Angie y Elián que son el motivo de mi inspiración y sacrificio, tengan por seguro que todo lo que hago y haré en mi vida será para darles lo mejor a ustedes, los amo hijos queridos.

*Tania*

## ***AGRADECIMIENTO***

Expreso mi más sincero agradecimiento a todo el personal docente y administrativo de la Dirección de Investigación y Postgrado de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, por todos los conocimientos que adquirí a través de ustedes; de igual manera mi eterna gratitud a las autoridades de la universidad, de manera especial a la magíster Mercedes Sarrade, coordinadora de Postgrado, quien siempre me inculcó que debo cumplir con esta importante meta.

Como dejar de agradecer a mi tutora de tesis, magíster Paola Samaniego García, que ha sido mi guía, mi amiga, maestra incondicional, buena consejera, que con su experiencia me ha ayudado para que este trabajo sea un éxito. Mi gratitud a los lectores magíster José Luis Vergara y magíster Alexandra Bautista, quienes han contribuido con su aporte científico y académico para la culminación de este trabajo investigativo.

Gracias por todo a cada uno de ustedes.

## ÍNDICE GENERAL

CAPÍTULO I.....	I
INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS.....	16
1.1    Justificación .....	16
1.2    Marco Teórico de la Investigación .....	18
1.2.1    Fundamentación teórica/conceptual .....	18
1.2.2    Fundamentación Legal .....	25
1.2.3    Revisión de estudios previos .....	27
1.3    Objetivos.....	29
1.3.1    Objetivo General.....	29
1.3.2    Objetivos Específicos .....	29
CAPÍTULO II.....	30
METODOLOGÍA.....	30
2.1    Método de investigación .....	30
2.2    Universo y muestra .....	30
2.3    Instrumentos.....	31
CAPÍTULO III .....	33
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS .....	33
3.1    Descripción de la muestra.....	33
3.2    Análisis y descripción de resultados obtenidos luego de la aplicación de las encuestas a usuarios del centro San Vicente de Paúl.....	34
3.3    Análisis y descripción de resultados obtenidos luego de la aplicación de las entrevistas al personal administrativo y operativo del centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas.....	53
3.4    Servicios de salud que oferta el centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas .....	57
3.5    Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de salud del centro San Vicente de Paúl.....	63
3.5.1    Mejora en la salud .....	65
3.5.2    Trato de parte del personal del centro .....	66
3.5.3    Gestión de calidad total del servicio médico.....	67
3.5.4    Rapidez en la atención.....	68

3.6 Fortalezas y debilidades del centro de salud.....	69
CAPÍTULO IV .....	70
4.1 Discusión .....	70
CAPÍTULO V .....	73
CONCLUSIONES Y PROPUESTAS.....	73
5.1 Conclusiones.....	73
5.2 Propuestas .....	74
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	76

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<i>Gráfico 1: Tecnología que usa el centro de salud.....</i>	<i>40</i>
<i>Gráfico 2: Principales problemas de salud presentados en su visita anterior .....</i>	<i>43</i>
<i>Gráfico 3: Rendimiento percibido en la mejora de salud del paciente.....</i>	<i>44</i>
<i>Gráfico 4: Rapidez en la atención para consulta médica .....</i>	<i>45</i>
<i>Gráfico 5: Calificación de la gestión de calidad total .....</i>	<i>49</i>
<i>Gráfico 6: Encuesta de satisfacción de servicios .....</i>	<i>50</i>
<i>Gráfico 7: Mejor trato recibido .....</i>	<i>51</i>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Población a quienes se les aplicó los instrumentos de investigación .....	32
<b>Tabla 2:</b> Historia médica en la casa de salud.....	34
Tabla 3: Número de atenciones.....	35
Tabla 4: Pasos a seguir para ser atendido .....	36
Tabla 5: Orientación o ayuda recibida de los funcionarios .....	37
Tabla 6: Departamento u oficina donde fue atendido.....	38
Tabla 7: Infraestructura y equipos del centro San Vicente de Paúl .....	39
Tabla 8: Trato del personal médico y de enfermería .....	41
Tabla 9: Satisfacción de la atención del personal administrativo y de servicios .....	42
Tabla 10: Expectativas en relación a los servicios médicos .....	46
Tabla 11: Calidad de la atención recibida.....	47
Tabla 12: Pasos a mejorar en los procedimientos .....	48
Tabla 13: Recomendaciones de los usuarios para mejorar la calidad del usuario.....	52
<b>Tabla 14:</b> Servicio de salud Medicina General.....	57
Tabla 15: Servicio de Pediatría.....	57
Tabla 16: Servicio de Obstetricia.....	58
Tabla 17: Servicio de Odontología .....	58
Tabla 18: Servicio de Tuberculosis .....	59
Tabla 19: Servicio Programas de Salud Pública .....	59
Tabla 20: Servicio de curaciones e inyecciones.....	60
Tabla 21: Servicio de Atención post-parto.....	60
Tabla 22: Servicio Tamizaje Neonatal .....	61
Tabla 23: Servicio de Ecosonografía .....	61
Tabla 24: Servicio de Electrocardiograma .....	62
Tabla 25: Servicio de Laboratorio .....	62
Tabla 26: Nivel de satisfacción de Mejora en la salud .....	65
Tabla 27: Nivel de satisfacción del trato en la atención.....	66

*Tabla 28: Nivel de satisfacción de la gestión de calidad total del servicio médico..... 67*

*Tabla 29: Nivel de satisfacción de la rapidez en la atención..... 68*

## **TÍTULO**

Calidad en la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas.

## **RESUMEN**

El centro de salud San Vicente de Paúl inicia sus actividades en el año 1985 mediante la celebración del acuerdo entre el Obispo Enrique Bartolucci y las Hijas de la Caridad, en coordinación con el programa de enfermería de la PUCESE.

Son muchos los servicios de salud que brinda a la comunidad, entre los cuales se nominan los siguientes: medicina general, pediatría, obstetricia, curaciones, vacunación, electrocardiograma, laboratorio, entre otros.

Para efectos de llevar a cabo esta investigación, se planteó como objetivo general analizar la calidad de la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas. Al final de esta investigación se alcanzó el objetivo propuesto, planteando las conclusiones en el informe final.

Se utilizaron los métodos analítico y estadístico, mediante el análisis se conoció el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio y los factores que influyeron en la atención. Para los usuarios la calidad de la atención del centro de salud supera la atención recibida en hospitales públicos; se evidenció también un alto nivel de satisfacción en el trato recibido. El método estadístico permitió la elaboración de gráficos y tablas fundamentales para el análisis e interpretación de los resultados obtenidos al final de este informe.

Se considera que los beneficiados de la presente investigación serán tanto los usuarios del servicio de salud como el mismo centro médico, porque los correctivos que las autoridades de la casa asistencial realicen en función de los resultados obtenidos, repercutirán en una mejor atención al usuario.

Los resultados obtenidos evidencian una alta satisfacción de los usuarios hacia los servicios recibidos por parte del centro, aunque también se muestran las carencias y principales problemas de la casa de salud, el más relevante es la falta de presupuesto y recursos para cumplir de forma cabal con el servicio de atención médica y de enfermería.

Las conclusiones reflejan los servicios que oferta el centro, los más utilizados son: medicina general, pediatría, atención postparto, tamizaje neonatal, y laboratorio. Además se evidenció un alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios, y las principales fortalezas y debilidades de la casa médica.

#### **PALABRAS CLAVE**

Calidad, servicios de salud, atención médica, usuarios.

## **TITLE**

Quality in the care of health services from the perspective of the user in the Centre San Vicente de Paul of the city of Esmeraldas.

## **ABSTRACT**

San Vicente de Paúl Health Center started its activities in 1985 by the conclusion of the agreement between Bishop Enrique Bartolucci and the daughters of charity, in coordination with the PUCESE nursing program.

There are many health services provided to the community, among which are nominated as follows: general medicine, Pediatrics, obstetrics, cures, vaccination, electrocardiogram, laboratory, among others.

For purposes of this investigation, was raised as a general objective analyze the quality of the care of health services from the perspective of the user in the Centre San Vicente de Paúl of the city of Esmeraldas. At the end of this investigation reached the proposed objective, considering the conclusions in the final report.

The analytical and statistical methods were used, by analyzing the level of satisfaction of users of the service and the factors that influenced the attention became known. For users of the Center for health care quality exceeds the care received in public hospitals; also showed a high level of satisfaction with the service. The statistical method allowed the development of graphics and key tables for the analysis and interpretation of the results obtained at the end of this report.

It is considered that the beneficiaries of this research will be both users of the service of health as the Medical Center, because the corrective care House authorities carried out depending on the results, will affect a better attention to the user.

The obtained results show a high user satisfaction towards the services received by the Centre, although gaps and issues of the health center are also shown, the more relevant is the lack of budget and resources to comply fully with the service of health care and nursing.

The conclusions reflect the services offered by the Center, the most used are: medicine general, Pediatric, postpartum and newborn screening laboratory. Also showed a high level of satisfaction by users, and the main strengths and weaknesses of the medical home.

### **KEYWORDS**

Quality, health, medical care, users.

## CAPÍTULO I

### INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

En el cantón Esmeraldas el centro de salud San Vicente de Paúl nació como empresa privada representada por el Vicariato Apostólico de Esmeraldas. En 1985 mediante la celebración del acuerdo entre el Obispo Enrique Bartolucci y Sor Alba Arreaga, en conjunto con las Hijas de la Caridad y en coordinación con el programa de enfermería de la PUCESE, se enrumba la creación de este subcentro en beneficio de los fieles de la iglesia católica, ubicado en el sector 20 de Noviembre de la ciudad de Esmeraldas.

En 1988 creció paulatinamente la demanda de usuarios, sus servicios se tornaron limitados y por ello solicitaron ayuda a la iglesia católica de Munich y con la colaboración de Gerard Shaper se logró construir una moderna instalación con ciertas condiciones de funcionalidad.

Esta casa asistencial brinda atención y servicios de salud a la comunidad, entre los cuales se nominan los siguientes: medicina general, pediatría, obstetricia, curaciones, vacunación, electrocardiograma, laboratorio, entre otros.

Cabe indicar que para el centro de salud San Vicente de Paúl es prioritario brindar atención eficiente y eficaz a sus pacientes, permitiendo esto, salvaguardar la vida de los usuarios.

Partiendo de ello, se creyó conveniente realizar un análisis a la calidad de los servicios de salud que brinda este centro, con el fin de conocer cuál es la percepción que tienen los usuarios de éstos servicios, al final de la investigación se establecen las conclusiones a las que se ha llegado.

#### **1.1 Justificación**

La Constitución de la República del Ecuador en su Art. 32 señala que 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 Gobierno ecuatoriano hoy por hoy presenta mayores exigencias a las empresas e instituciones tanto públicas como privadas, en todos los aspectos sociales en que estas intervengan, de ahí que hablar en materia de calidad es una prioridad de Estado.

Para el centro de salud San Vicente de Paúl atender a sus pacientes con eficiencia y eficacia es una de sus metas principales. En este sentido realizar un análisis a la calidad de la atención de los servicios de salud en este centro se justifica porque mediante esta investigación se ha podido conocer las percepciones que tienen los usuarios de los servicios que reciben en el centro, se detectaron algunas fallas e inconformidades y cómo inciden algunos procedimientos en la calidad de la atención. De ahí que se puede concluir que conocer sobre la calidad del servicio que brinde una institución de salud es prioritaria.

El mejoramiento de los procesos es fundamental para cualquier organización del sector público o privado, ya que permite a las instituciones y empresas mantenerse en el sistema brindando productos y servicios de calidad y calidez. El centro de salud San Vicente de Paúl no puede ser la excepción, con mayor razón conociendo que es una casa asistencial que atiende un promedio de cien personas diarias, quienes acuden con la finalidad de adquirir servicios médicos para la cura de sus enfermedades o dolencias.

## **1.2 Marco Teórico de la Investigación**

### **1.2.1 Fundamentación teórica/conceptual**

#### **1.2.1.1 La Calidad y su definición desde diferentes puntos de vista**

Se pueden encontrar varios modelos que sugieren cómo determinar la calidad de un servicio, así tenemos a Brady y Cronin (2001), Gronroos (1984), Lewis y Boom (1983), entre otros.

El presente trabajo se basa en el modelo de la escuela nórdica, que tiene como principal representante a Gronroos, quien considera que la calidad que una organización entrega a sus clientes, puede ser estudiada desde la calidad técnica y, desde la calidad funcional; la segunda es la forma cómo se entrega el servicio de atención a los pacientes.

El enfoque de la calidad funcional tiene relación con algunas variables, como son infraestructura, tecnología, trato, personal médico, administrativo, de servicios, solución de problemas de salud, y más. Se puede entender que la calidad funcional es evaluable principalmente por los usuarios, es decir, la percepción que éstos tienen del servicio que se le está ofreciendo.

Existen muchas definiciones que se relacionan con la calidad, en los párrafos posteriores se tratará de explicar este concepto desde diferentes ópticas.

De acuerdo a la percepción de Domínguez, la calidad tiene que ver con la fiabilidad del sistema de forma permanente al momento de prestar un servicio. Es decir, si un servicio, por ejemplo el de salud, no es fiable, o no se mantiene fiable en el tiempo, no tiene calidad, de esta forma el autor indica que “La calidad es la habilidad que posee un sistema para operar de manera fiable y sostenida en el tiempo, a un determinado nivel de desempeño; en una organización de servicios”. (Domínguez, 2006, p. 47)

Martínez considera lo siguiente:

La calidad se configura como un modelo de gestión y un estilo de dirección implantado en las empresas líderes, así como una manera de

ser y de vivir. La calidad entonces no es una serie de características que permanezcan fijas, es una cualidad mejorable. (2005, p. 57)

Considerando la apreciación anterior, la calidad es el modo de vida de las empresas que se constituyen como líderes, entendiéndose que no se trata de una simple característica que permanece estática en el tiempo, sino que está sujeta a la mejora permanente.

Francisco Álvarez en 2007 manifiesta que “La calidad depende de un juicio que realiza el paciente, este puede ser un juicio del producto o del servicio, según las características de su uso y de la urgencia de poseerlo”. (p. 95). La definición de Álvarez tiene mucha relación con lo que Gronroos afirma, con respecto a la calidad desde la óptica del paciente, quien puede emitir juicios de acuerdo a las características de la atención recibida.

Para Donabedian “Las dimensiones y los criterios que se elijan entre los muchísimos posibles para definir la calidad tendrán, por cierto, profunda influencia en los enfoques y métodos que se empleen para evaluar la atención médica.” (2001, p. 11). La calidad puede ser medida desde muchos criterios y dimensiones, los que a su vez, influirán en los métodos que se puedan utilizar para evaluar la atención médica, esto supone que las variables que califican la calidad son similares o complementarias a las variables que califican la atención de servicios médicos. Para el mismo autor “la evaluación de la calidad debe apoyarse en una definición conceptual y operativa de lo que significa la calidad de la atención médica.” (2001).

Los doctores Borroto y Salas consideran que “La calidad de los recursos humanos y su incidencia en la calidad de la atención en salud, tiene 4 dimensiones fundamentales: técnico-profesional, interpersonal, ambiental y social.” (1999, p.84). La apreciación anterior presenta una visión más amplia de la calidad, ya que incluye conceptos como: interpersonal, ambiental y social. Se entiende entonces que la calidad va de la mano con varias dimensiones que señalan las necesidades sociales del mundo contemporáneo.

La calidad además puede ser vista desde la óptica global empresarial, cómo la organización dirige y controla las actividades de su negocio, además de cumplir con

requisitos de seguimiento y control. Para Aja (2002, p. 3) la calidad total busca elevar los resultados de la empresa u organización de forma integral, de manera que también se eleve la gestión financiera. Esto supone que la calidad total va más allá de un segmento de la organización, busca elevar todos los resultados que la empresa genere, lo cual es primordial al momento de entregar un servicio.

La definición de la calidad en el ámbito de salud es muy compleja, porque son muchas las variables que intervienen en el proceso de atención a los pacientes, sin embargo esta investigación busca centrarse de forma primordial en el trato entregado al paciente y la apreciación que éste tiene desde su óptica en relación a ese concepto.

### **1.2.1.2 Satisfacción del cliente**

La satisfacción de los usuarios es considerada como un indicador de la calidad de los servicios de salud. Desde esta óptica, González et al. (2005) la definen como el grado de cumplimiento de las expectativas que tienen los usuarios en relación al servicio que recibieron en un hospital o centro de salud. Al momento de evaluar la gestión de calidad de una organización es fundamental el análisis que se realice sobre la percepción de los clientes con respecto a los servicios o productos que entregue dicha organización. (Vela, 2012, p. 8).

En la actualidad lograr la satisfacción del cliente o usuario es un requisito fundamental para quedarse en la mente de ellos, de ahí que Thompson (2005) indica que todas las personas dentro de la empresa u organización deben conocer los beneficios de lograr la satisfacción de sus clientes. El autor señala que existen varios beneficios para las empresas, los que pueden resumirse en tres fundamentales, así tenemos que un cliente satisfecho vuelve al lugar a comprar el producto o a solicitar el servicio. Un segundo beneficio es que el cliente o usuario satisfecho comunica sus experiencias positivas a otras personas, lo que cual atrae nuevos clientes para la empresa, los que llegan sin que la organización haya gastado en difusión. Y como tercero, el cliente satisfecho olvida la competencia, lo que sitúa a la empresa en un determinado lugar en el mercado.

De lo antes expuesto se puede concluir que una organización que logre satisfacer a sus clientes, obtiene de éstos lealtad, difusión gratuita, y presencia en el mercado. La lealtad representa ventas futuras, la difusión significa nuevos clientes, y la presencia en el mercado garantiza que el cliente no busque a la competencia.

Cuando se habla de satisfacción al cliente se pueden citar varias fuentes, Philip Kotler la define 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” (citado por Thompson, 2005). La definición anterior sugiere que son tres los elementos que definen la satisfacción del cliente, para Thompson (2005) los elementos son los siguientes: el rendimiento percibido, que tiene que ver con el resultado que el cliente cree haber obtenido al momento de adquirir el producto o servicio. Otro elemento son las expectativas, que se las conoce como las esperanzas que tienen los clientes por conseguir algo al momento de comprar un producto o servicio. Y como último elemento están los niveles de satisfacción, que pueden ser: insatisfacción, satisfacción, y complacencia.

En tal sentido, la insatisfacción supone que el desempeño percibido del producto o servicio no alcanza las expectativas que tenía el cliente. Lo contrario a ello es la satisfacción, ésta se produce cuando el cliente o usuario percibe que el producto o servicio adquirido coincide con sus expectativas. La complacencia por su parte se da cuando el producto o servicio excede las expectativas del cliente.

### **1.2.1.3 Cómo determinar el nivel de satisfacción del cliente**

Conocer el nivel de satisfacción de los clientes no representa una situación muy difícil, en ese sentido la fórmula más común muestra el rendimiento percibido menos las expectativas, con ello se puede obtener el nivel de satisfacción. (Thompson, 2005, p.4).

Toda empresa u organización que desee mantenerse en el mercado, debe considerar el hecho de medir la satisfacción de los clientes o usuarios de forma periódica, lo cual le

garantiza conocer si las cosas se están haciendo bien o qué aspectos necesitan mejorarse.

Para ello es básico dar un vistazo a los procesos y procedimientos que cumple la empresa, para efectos de esta investigación, se presentará una revisión a los procesos que realiza el centro de salud San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas.

#### **1.2.1.4 Los procedimientos y su importancia**

Los procedimientos son planes en cuanto establecen un método habitual de manejar actividades futuras. Son guías de acción que detallan la forma exacta bajo la cual ciertas actividades deben cumplirse.

Los procedimientos consisten en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores. Son una serie de labores realizadas de forma cronológica y el modo de ejecutar un trabajo, encaminados al logro de un fin determinado.

En todas las organizaciones deben cumplirse procedimientos, que a su vez están guiados por modelos, para Chiavenato, 1999 “Modelo es una representación simplificada de alguna parte de la realidad” (p. 711; citado por Boland, Carro, Stancatti, Gismano y Banchieri, 2007, p. 36).

Los procedimientos existen a lo largo de una organización, y se vuelven cada vez más rigurosos en los niveles bajos, por la necesidad de un mayor control para detallar la acción de los trabajos rutinarios. Los procedimientos representan la empresa de forma ordenada para realizar los trabajos administrativos.

Se puede concebir a los procedimientos como los hábitos o costumbres de un organismo social, es decir si un organismo social tiene procedimientos ilógicos o contradictorios, no podrá cumplir los objetivos señalados.

### 1.2.1.5 Objetivos de los procedimientos

Entre los principales objetivos de los procedimientos en su calidad de instrumento administrativo se puede citar:

- Controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- Evitar la pérdida de información por errores que se den a causa de desconocimiento de las tareas específicas.
- Reducir los costos al aumentar la eficiencia general y el uso adecuado de los recursos.

Este sistema comprende la estructura organizacional, conjuntamente con la planificación, los procesos, los recursos, los documentos que necesitamos para alcanzar los objetivos de la organización, para proveer mejoramiento de productos y servicios, y para cumplir los requerimientos de los clientes.

Peters y Waterman (1988) indican que los ejecutivos aprenden al momento de hacer el plan de la empresa, pero una vez realizado lo que importa es la gestión que se ejecute en función del plan, más no el plan en sí. Sin el acompañamiento de planes, la empresa no podría llevar a cabo sus procesos, por ello es fundamental que la planificación elaborada se ponga en práctica, el autor lo indica con claridad, lo verdaderamente importante es la gestión que se realiza.

La gestión de procesos o gestión basada en procesos es uno de los principios de la gestión de la calidad. Su importancia radica en que los resultados se alcanzan con más eficiencia cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. La gestión basada en procesos fue uno de los grandes aportes de la gestión de la calidad cuando nació como evolución del aseguramiento de la calidad.

### 1.2.1.6 Modelos de Gestión de Calidad

La sociedad mundial tanto en el sector privado como público presenta la adopción de modelos de gestión que actúan como guías permanentes en los procesos de mejora continua de productos y servicios ofertados por las empresas.

Cuando las instituciones adoptan modelos de gestión se están dando la oportunidad de establecer enfoques de referencia estructurados, organizados y objetivos, productos de un trabajo que no se ha hecho de forma empírica.

Al momento de contar con un modelo de gestión se debe considerar la puesta en práctica de esta herramienta, esto permite tomar decisiones importantes para el crecimiento de la institución o empresa.

Para Roman, De Pelekais y Pelekais, “La planeación, organización, dirección y control consideradas por separado, constituyen las funciones administrativas”. (2009, p. 67). Pero estas funciones administrativas deben basarse en el modelo con el que cuentan, que sirva como herramienta eficaz en los diferentes procesos llevados a cabo por la organización.

Existen varios modelos de gestión, entre los más sobresalientes se puede conocer: el Modelo Gerencial Deming creado en 1951; el Modelo Europeo de Gestión de Calidad (EFQM) creado en 1992; el Modelo Malcolm Baldrige de 1987, y el Modelo Iberoamericano para la Excelencia.

De acuerdo al estudio realizado por Nieto y Ros McDonnell (2006, p. 2) “El Modelo Gerencial Deming, basa su enfoque en el control estadístico, en la resolución de problemas y en perfeccionamiento o mejora continua.”, variables fundamentales al momento de evaluar la gestión empresarial.

La utilización de un modelo de gestión de calidad está basada en:

- Disponer de un marco conceptual base.
- Proporciona objetivos y estándares iguales generalizados.

- Determina una organización que va de acuerdo a las actividades de mejora.
- Permite medir con iguales criterios a lo largo del tiempo, de ahí que es medible detectar si se está avanzando o no en la dirección adecuada.

### **1.2.1.7 Gestión de procesos**

Para Mallar (2010, p. 4) la gestión basada en procesos se define como “un nuevo concepto de estructura organizativa que considera que toda organización se puede concebir como una red de procesos interrelacionados o interconectados”.

La gestión de procesos es uno de los ocho principios de la gestión de la calidad. Su importancia radica en que los resultados se alcanzan con más eficiencia cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. La gestión basada en procesos fue uno de los grandes aportes de la gestión de la calidad cuando nació como evolución del aseguramiento de la calidad.

## **1.2.2 Fundamentación Legal**

La investigación desarrollada tiene como fundamento legal lo siguiente:

### **1.2.2.1 Constitución de la República**

La Constitución de la República en su Art. 32 indica que 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.

En ese sentido se puede entender el derecho a la salud pública como obligatoria para todos los ecuatorianos, esto supone que los distritos, centros y subcentros de salud deben garantizar la vida y salud de sus usuarios.

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 servicios de salud se regirá por principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional.

#### **1.2.2.2 Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud**

El Art. 1 de esta Ley señala que su objeto es establecer los principios y normas generales para la organización y funcionamiento del Sistema Nacional de Salud que regirá en todo el territorio nacional. Actualmente el Ecuador está integrado mediante distritos y circuitos, los mismos que deben garantizar el cumplimiento de las políticas vigentes, de ahí que el Sistema Nacional de Salud rige y controla en su totalidad el territorio ecuatoriano.

En este artículo se indica que el Sistema Nacional de Salud tiene por finalidad mejorar el nivel de salud y vida de la población ecuatoriana y hacer efectivo el ejercicio del derecho a la salud. Estará constituido por las entidades públicas, privadas, autónomas y comunitarias del sector salud, que se articulan para dar funcionamiento sobre la base de principios, políticas, objetivos y normas comunes.

En relación a los objetivos, el Art. 3 menciona que este sistema busca garantizar el acceso equitativo y universal a servicios de atención integral de salud, a través del funcionamiento de una red de servicios de gestión desconcentrada y descentralizada. Otro de sus objetivos indica que busca proteger integralmente a las personas de los riesgos y daños a la salud, así como al medio ambiente de su deterioro. Además generar entornos, estilos y condiciones de vida saludables para los ecuatorianos.

Dentro del Art. 4 se citan en la Ley, los principios del Sistema Nacional de Salud, donde se mencionan los siguientes:

1. Equidad.- consiste en garantizar a toda la población ecuatoriana el acceso a servicios de calidad, de acuerdo a sus necesidades, sin discriminaciones de ningún tipo.

2. Calidad.- buscar la efectividad de las acciones, la atención con calidez y la satisfacción de los usuarios.

3. Eficiencia.- optimizar el rendimiento de los recursos disponibles y en una forma social y epidemiológicamente adecuada.

El Art. 180 de la Ley Orgánica de Salud dice que la autoridad sanitaria nacional regulará, licenciará y controlará el funcionamiento de los servicios de salud públicos y privados, con y sin fines de lucros, autónomos, comunitarios y de las empresas privadas de salud y medicina prepagada y otorgará su permiso de funcionamiento.

Por su parte el Art. 182 de esta Ley indica además que la autoridad sanitaria nacional, regulará y aprobará las tarifas de los servicios de salud y las de los planes y programas de las empresas de servicios de salud y medicina prepagada de conformidad con el reglamento que se emita para el efecto.

El Art. 186 expresa que es obligación de todos los servicios de salud contar con las salas de emergencias, recibir y atender a los pacientes en estado de emergencia. Se prohíbe exigir al paciente o a las personas relacionadas un pago, compromiso económico o trámite administrativo, como condición previa a que la persona sea recibida, atendida y estabilizada en su salud.

La normativa legal es precisa y busca ante todo garantizar la vida de los ecuatorianos, cumpliendo con procesos de calidad y calidez que permitan alcanzar los objetivos de salud pública, en todas las instituciones o empresas que otorguen este servicio.

### **1.2.3 Revisión de estudios previos**

De acuerdo al estudio de Ramírez, Nájera y Nigenda, (1998) “Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios”, los principales hallazgos de este trabajo fueron que 81,2% de las personas entrevistadas percibió que la atención recibida fue buena y 18,8%, que fue mala. Para los usuarios, la calidad está representada por las características del proceso de atención en 45% de los casos (relación interpersonal, contenido de la consulta, duración, acciones clínicas de

revisión y diagnóstico); por el impacto o el resultado en su salud, con 21%; por las características de la estructura física, humana y organizacional, con 18%, y por condiciones relativas a la accesibilidad, con 16%. Los motivos que definen la mala calidad de la atención fueron los largos tiempos de espera (24%) y la deficiencia en las acciones de revisión y diagnóstico (12%).

Por su parte el estudio de Vela, publicado en 2012, que tiene que ver con la evaluación de la calidad de atención de un servicio de salud desde el punto de vista de los usuarios, concluye que la estructura de los centros de atención y los procesos tanto asistenciales como administrativos son fundamentales al momento de evaluar la calidad de los servicios. Además que uno de los aspectos que resaltó el estudio elaborado en 2005 fue que para la mayoría de los usuarios internos de emergencia, el tiempo del que disponen en el servicio no es adecuado para servir de forma óptima al paciente.

Dentro del área administrativa, para algunos autores la supervisión es fundamental al momento de controlar los procesos, Criel y De Brouwere, en 2012, manifiestan que la Organización Mundial de la Salud, define a la supervisión como la actividad administrativa que cumple una serie general de medidas que buscan garantizar que el personal cumpla con todas las actividades que se le han delegado, de manera eficaz y eficiente en su trabajo. En los sistemas de salud de los países de bajos y medianos ingresos, la supervisión se ve generalmente como una de las herramientas centrales para la provisión de capacitación continua a los trabajadores sanitarios menos calificados encargados de tareas clínicas y administrativas para las cuales pueden o no tener una capacitación formal.

Otro aspecto a resaltar dentro de la investigación es conocer en qué etapa se encuentra el centro San Vicente de Paúl de acuerdo al desarrollo organizativo. Para Temes (2002) existen cinco etapas según este aspecto, la primera es la imagen del hospital – caridad, donde se trabaja con un personal voluntario a medio tiempo. La segunda etapa al hospital – beneficencia, donde la institución aún muestra un carácter humanitario. La tercera etapa corresponde al hospital – asistencial, aquí se refleja la atención sanitaria de parte de los Estados hacia los ciudadanos. En la cuarta etapa se obtiene el hospital –

empresa, donde se aplica a la institución hospitalaria las técnicas y métodos que sean rentables al momento de facilitar el servicio. Y como quinta etapa aparece el hospital integral, que no deja de ser un hospital – empresa, donde el 50% forma parte de la partida presupuestaria que corresponde al gasto sanitario.

En términos de calidad, Barquín (2003) indica que el desperdicio de recursos por las malas administraciones ha producido una declinación en la calidad de la atención médica, de ahí que los usuarios del servicio se encuentran insatisfechos en el ámbito latinoamericano, lo cual debe obligar a mejorar los servicios médicos en la región.

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Analizar la calidad de la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Indicar los servicios de salud que oferta el centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas.
- Explicar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de salud del centro San Vicente de Paúl.
- Identificar las fortalezas y debilidades del servicio de salud del centro en relación.

## **CAPÍTULO II**

### **METODOLOGÍA**

#### **2.1 Método de investigación**

Para llevar a cabo esta investigación se trabajó con los métodos científicos: analítico y estadístico. El método analítico intervino desde el inicio hasta el final de la investigación; mediante el análisis se conoció de forma clara el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio y los factores que influyeron en la atención al usuario. Para los usuarios encuestados (doscientas siete personas) la calidad de la atención del centro de salud supera la atención brindada en hospitales públicos, así como también se evidenció el alto nivel de satisfacción en el trato recibido. En apartados posteriores se refleja el análisis y discusión de los resultados de la investigación.

Mediante el método estadístico se pudo realizar gráficos y tablas pertinentes para llevar a cabo el análisis e interpretación de los resultados obtenidos al final del informe.

El tipo de investigación utilizado fue descriptivo, porque se realizó una revisión profunda del tema, resaltando sus características y aspectos más relevantes. Fue fundamental para la realización del análisis revisar la bibliografía pertinente, la misma que fue tomada de artículos científicos y libros, los que fueron obtenidos en internet y en otros casos se contó con documentos físicos.

#### **2.2 Universo y muestra**

El Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) en su página oficial indica que hasta el 2010, la ciudad de Esmeraldas contaba con una población total de 189.504 personas, de las cuales 97.428 son mujeres y 92.076 son hombres, por lo cual se procedió a utilizar un muestreo proporcional para la aplicación de las encuestas.

Se aplicó la fórmula de estadística descriptiva que permitió conocer el tamaño de la muestra, con un nivel de error del 7%, se utilizó ese porcentaje para abaratar los costos de la investigación, los cuales salían mucho más altos si se aplicaban niveles de error más bajos. Se tomó el total de la población de la ciudad de Esmeraldas, considerando que el centro de salud San Vicente de Paúl acoge un promedio de cien personas al día, quienes provienen de todos los sectores y barrios de la ciudad. A continuación el planteamiento:

$$n = \frac{N}{E(N - 1)^2 + 1}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra  
 N = Población  
 E = Error admisible de la muestra

$$n = \frac{189.504}{(7\%)^2 (189.504 - 1) + 1}$$

n = 204 personas

### 2.3 Instrumentos

Las técnicas de investigación utilizadas fueron: revisión bibliográfica, entrevista y encuesta. La entrevista permitió la realización de varias preguntas a la administradora del centro de salud así como a otros administrativos que conocen del tema y aportaron sus conocimientos para despejar dudas. Para ello fue necesario elaborar un cuestionario, instrumento de investigación. En el cuestionario se consultó sobre los servicios de salud que brindan a sus usuarios, los procesos que llevan a cabo, los pasos a seguir para cumplir la atención al cliente, entre otros.

Mediante la encuesta se aplicó un cuestionario a doscientas diez personas, de las cuales tres encuestas resultaron inválidas para tomar resultados, quedando un número de doscientas siete encuestas, la que fueron aplicadas a las personas que acudieron al centro de salud durante una semana consecutiva. Estas preguntas permitieron recopilar información pertinente y necesaria para cumplir los objetivos de la investigación. El cuestionario de preguntas fue el instrumento de investigación utilizado.

**Tabla 1:** Población a quienes se les aplicó los instrumentos de investigación

<b>Item</b>	<b>Descripción</b>	<b>Muestra</b>	<b>Instrumento aplicado</b>
1	Directivos del centro de salud San Vicente de Paúl	3	Entrevista
2	Usuarios del centro de salud San Vicente de Paúl	207	Encuesta

## CAPÍTULO III

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

#### 3.1 Descripción de la muestra

El tamaño de la muestra fue de doscientas siete personas, quienes solicitaron ser atendidos en la semana comprendida entre el 12 al 16 de octubre del 2015. Los encuestados fueron personas mayores de edad, entre los 18 a 65 años, de sexo femenino y masculino, quienes provenían de los diferentes barrios y sectores de la ciudad de Esmeraldas.

Por otro lado se aplicó entrevistas a tres funcionarias del centro San Vicente de Paúl, quienes son Sor Yolanda López, administradora del centro, Sor Cecilia Vargas ex-administradora actualmente encargada de la coordinación de actividades médicas del centro, y la doctora Mercedes Villarreal, directora de la casa de salud.

Se exponen a continuación los resultados obtenidos.

### 3.2 Análisis y descripción de resultados obtenidos luego de la aplicación de las encuestas a usuarios del centro San Vicente de Paúl

Ante la primera pregunta sobre si tienen historia médica en ese centro de salud, el 100% de los encuestados manifestó que SI tienen, con ello se confirma que el total de la muestra se ha atendido en otras ocasiones en el lugar. La tabla 1 muestra los resultados.

**Tabla 2:** Historia médica en la casa de salud

Opciones	F	F.R.	F.R.A.
SI	207	100%	100%
NO	0	0%	
<b>Totales</b>	<b>207</b>	<b>100%</b>	

En relación al número de atenciones, el 64,25% de la muestra indicó haberse atendido más de diez veces; seguido por el 24,15% cuya atención ha sido entre en una a cuatro veces. Los resultados obtenidos muestran que el centro de salud cuenta con la aceptación y confianza de parte de los usuarios, quienes con frecuencia están asistiendo para recibir los servicios de salud. Cabe resaltar que el promedio que se atiende en el centro diariamente asciende a cien personas.

**Tabla 3:** Número de atenciones

Opciones	F	F. R	F.R.A
Más de diez veces	133	64,25%	64,25%
Entre cinco y diez veces	24	11,60%	75,85%
Entre una y cuatro veces	50	24,15	100%
Ninguna vez	0	0%	
<b>Totales</b>	<b>207</b>	<b>100%</b>	

En la tabla 3 se puede apreciar los pasos que se deben cumplir previo a ser atendido en el centro San Vicente de Paúl. La tabla presentada a continuación muestra que el 75,36% de los pacientes tiene claro el proceso. En este aspecto la administradora del centro agregó un paso más que es el post-atención, el cual no fue mencionado por ninguno de los encuestados al momento de responder esta pregunta. Este paso consiste en una cita para dar seguimiento al paciente y conocer si su estado de salud ha mejorado o no.

**Tabla 4:** Pasos a seguir para ser atendido

Opciones	F	F. R	F.R.A
Estadística, coger turno y preparación	156	75,36%	75,36%
Coger turno, preparación, doctor	51	24,64%	100%
<b>Totales</b>	<b>207</b>	<b>100%</b>	

En cuanto a ser orientados por algún empleado o funcionario del centro de salud el 96,62% de la muestra indicó que recibió la ayuda pertinente. Esto refleja una atención oportuna al paciente al momento de cumplir los procesos de atención. El centro de salud cuenta con el área de Estadística, que es la que se encarga de dar este servicio al usuario, luego de haber comprado la ficha de atención en el área Historia Médica.

**Tabla 5:** Orientación o ayuda recibida de los funcionarios

Opciones	F	F. R	F.R.A
SI	200	96,62%	96,62%
NO	7	3,38%	100%
<b>Totales</b>	<b>207</b>	<b>100%</b>	

El 99,03% de las personas de las personas encuestadas manifestaron que el departamento donde acudieron desde su llegada al centro fue Estadística, que cumple las funciones de revisar la historia médica del paciente y luego toma datos estadísticos sobre peso, presión, estatura y temperatura.

**Tabla 6:** Departamento u oficina donde fue atendido

<b>Opciones</b>	<b>F</b>	<b>F. R</b>	<b>F.R.A</b>
Estadística	205	99,03%	99,03%
Farmacia	1	0,48%	99,51%
Medicina General	1	0,48%	100%
<b>Totales</b>	<b>207</b>	<b>100%</b>	

Otra de las preguntas realizadas para analizar la calidad del servicio de salud de este centro desde la óptica del usuario, fue estructurada en relación a la infraestructura y equipos que posee el centro, de ahí que cuando se consultó a los usuarios, se obtuvieron los resultados que muestra la tabla 6. Para quienes indicaron que la infraestructura es Regular y Mala, lo cual suma el 25,60%, los motivos de su respuesta tienen que ver con los equipos médicos y de laboratorio del centro. Para citar un ejemplo, el 70% de quienes dieron respuestas negativas a esta pregunta, indicaron que los equipos utilizados en odontología están en mal estado, además los consideran obsoletos frente a las nuevas herramientas que normalmente se utilizan en centros odontológicos locales.

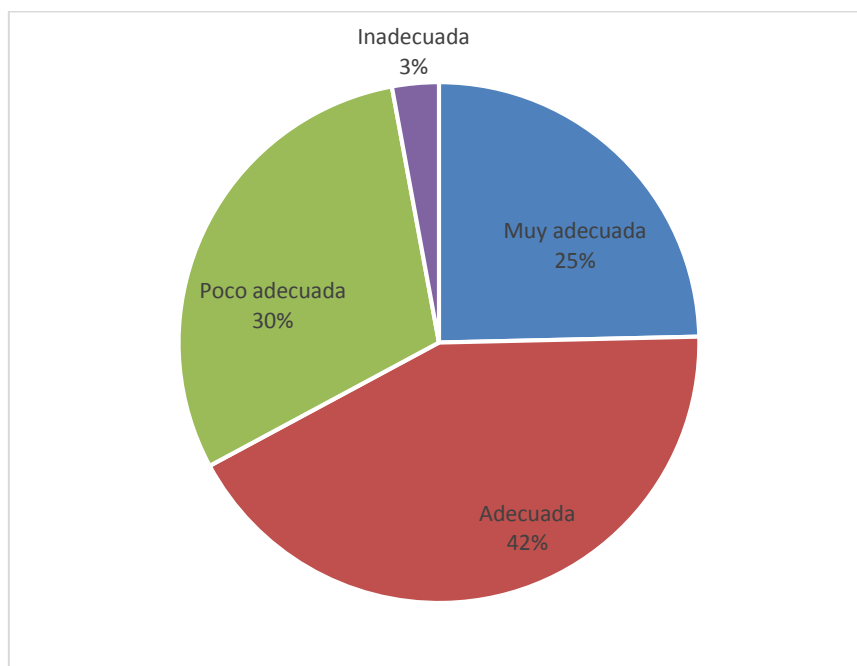
El 35% del total de encuestados indicó que si bien es cierto los equipos (básicamente la balanza) del área de Estadística están dando el servicio, consideran que algunos son muy antiguos y pueden fallar al momento de tomar el peso de las personas, por ejemplo.

**Tabla 7:** Infraestructura y equipos del centro San Vicente de Paúl

Opciones	F	F. R	F.R.A
Muy Buena	60	28,99%	28,99%
Buena	94	45,41%	74,40%
Regular	48	23,19%	97,59%
Mala	5	2,41%	100%
Muy Mala	0	0,00%	
<b>Totales</b>	<b>207</b>	<b>100%</b>	

De igual forma se consultó si la tecnología del centro de salud es adecuada a los avances de la ciencia en el área médica, el gráfico 1 presenta los resultados obtenidos. Estas respuestas fueron relacionadas con los equipos de computación que son utilizados en el área de ecosonografía principalmente, ya que en el caso de las mujeres indicaron que no se les entrega ecos en 3d o 4d, ya que son ecos simples, donde se indican generalidades del estado físico del feto.

En relación a esta pregunta, en algunos casos las encuestadas manifestaron que en el Hospital IESS Esmeraldas, obtienen los resultados de igual forma que en el San Vicente de Paúl, siendo afiliadas al IESS, donde pagan aportaciones mensuales altas por un servicio incompleto.



**Gráfico 1:** Tecnología que usa el centro de salud

En relación al trato médico y de enfermería, los pacientes que fueron consultados, indicaron estar muy satisfechos con el trato recibido por parte de este personal, debido a la experiencia en la profesión (en el caso de los médicos), y la amabilidad y buena atención de parte de enfermeros(as). Además manifestaron que en el caso de curaciones, inyecciones, y toma de presión, el personal de enfermería está muy bien capacitado y realizan las recomendaciones pertinentes para que el paciente mejore luego de la atención.

**Tabla 8:** Trato del personal médico y de enfermería

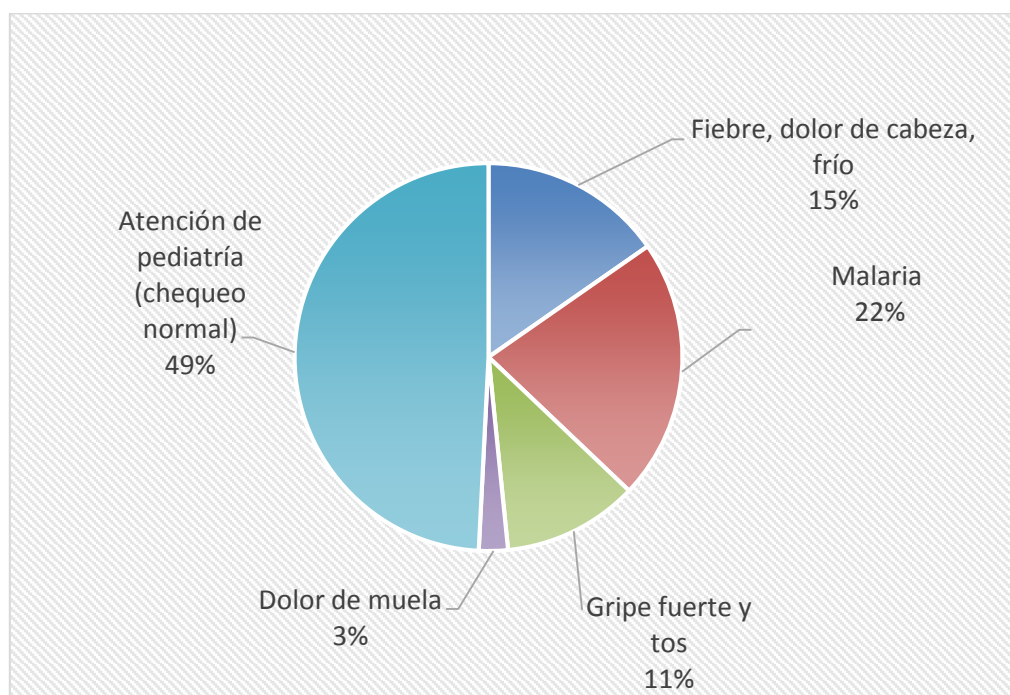
Opciones	F	F. R	F.R.A
Muy Bueno	74	35,75%	35,75%
Bueno	115	55,56%	91,31%
Regular	18	8,69%	100%
Malo	0	0,00%	
Muy Malo	0	0,00%	
<b>Totales</b>	<b>207</b>	<b>100%</b>	

Como se puede apreciar en la tabla 8, el 98% de la muestra indicó que SI se encuentra satisfecho con la atención que ha recibido por parte de los empleados administrativos y de servicios del centro de salud. Esta pregunta fue formulada en relación a los casos en que los usuarios deben acercarse a administración o al departamento financiero para obtener información adicional a la atención médica.

**Tabla 9:** Satisfacción de la atención del personal administrativo y de servicios

Opciones	F	F. R	F.R.A
SI	203	98%	98%
NO	4	2%	100%
<b>Totales</b>	<b>207</b>	<b>100%</b>	

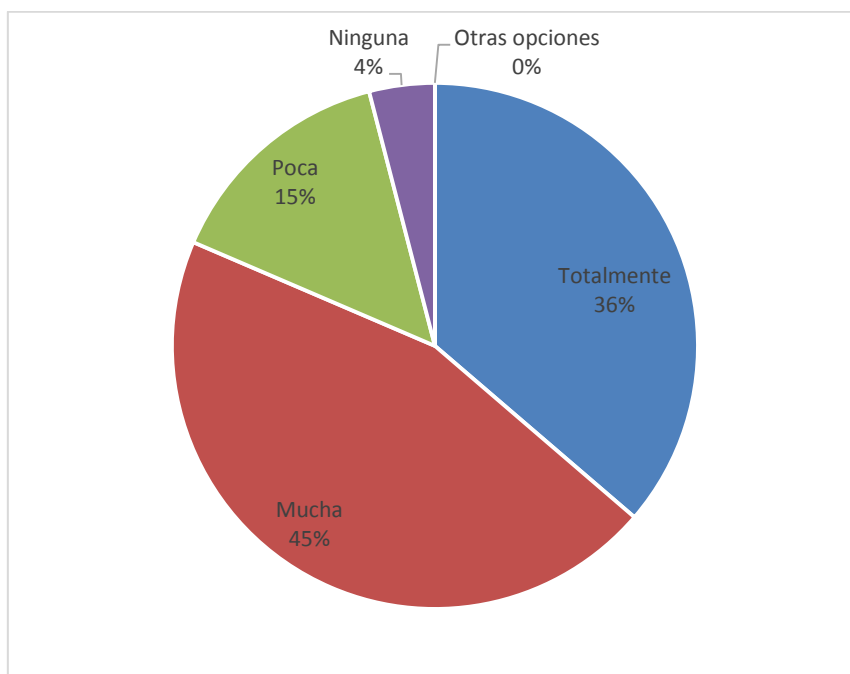
También se quiso conocer cómo evolucionó el estado de salud de los pacientes, luego de la última vez que fueron atendidos en el centro. Para ello se les consultó qué problema de salud presentaron en su última visita al lugar. El 40% de ellos no recordaba la dolencia, el 60% restante indicó que en su mayoría se acercan al centro de salud para recibir atención en pediatría (sobre todo padres y madres de familia) con un 49% sobre esta opción; le sigue un 22% que lo hacen por problemas de malaria, quienes primero se realizan los exámenes médicos para conocer si tienen paludismo, dengue u otra enfermedad causada por la picadura de un mosquito. Hay quienes buscan el centro de salud a causa de malestares como fiebre, dolor de cabeza y frío con un 15%. Otros usuarios lo hacen por gripe fuerte y tos con el 11%; y por último se ubican los pacientes con dolor de muela con el 3%.



**Gráfico 2:** Principales problemas de salud presentados en su visita anterior

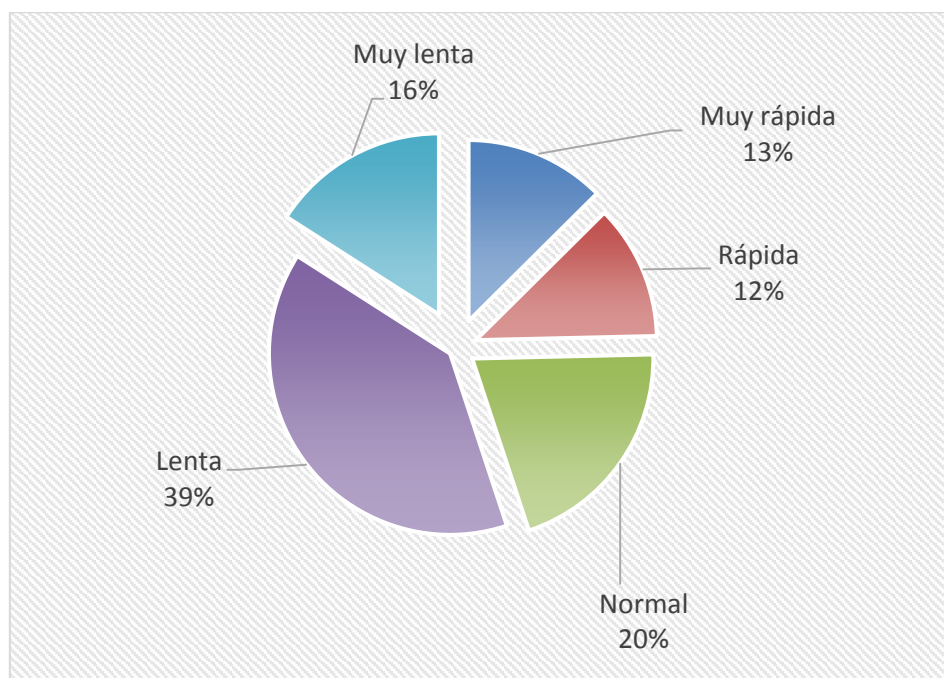
Seguido de esto se les consultó si mostraron mejoría luego de ser atendidos por el personal médico del centro, para lo cual el 45% dijo que mucho; el 36% indicó que se recuperó totalmente; el 15% manifestó que sintió poca mejoría; y para un 4% ninguna.

Al sumar los porcentajes de quienes manifestaron haber recibido mucha mejoría y quienes se recuperaron totalmente, asciende al 81%, lo cual es un porcentaje importante al momento de medir la satisfacción de los usuarios en cuanto a esta variable.



**Gráfico 3:** Rendimiento percibido en la mejora de salud del paciente

Otro de los aspectos que se consultó fue la rapidez en la atención para consulta médica, para lo cual los pacientes manifestaron lo siguiente:



**Gráfico 4:** Rapidez en la atención para consulta médica

En este caso los pacientes indicaron que las veces que se han atendido en el centro han tenido que esperar mucho tiempo entre la consulta médica anterior y la de ellos. De ahí que el 55% de los usuarios considera que la atención es Muy lenta y Lenta.

Por otra parte, la expectativa con mayor puntaje fue “mejora en la salud” con un 32%, seguida de “buen trato de parte de los funcionarios” con el 25%. Existen otras expectativas como “rapidez en la atención” y “servicio médico de calidad” con el 22% y 20% respectivamente. Con esto se confirma que los usuarios del servicio no sólo buscan mejoría en su salud sino también buen trato y atención ágil.

**Tabla 10:** Expectativas en relación a los servicios médicos

Opciones	F	F. R	F.R.A
Buen trato de parte de los funcionarios	51	25%	25%
Mejora en la salud	67	32%	57%
Servicio médico de calidad / Gestión de calidad total	41	20%	77%
Servicio de laboratorio y farmacia	3	1%	78%
Rapidez en la atención	45	22%	100%
Otro	0	0%	
<b>Total</b>	<b>207</b>	<b>100%</b>	

Otra de las preguntas fundamentales para lograr los objetivos de este informe, es la que muestra la tabla 10, cuyos resultados permiten conocer el rendimiento percibido por parte de los usuarios. Aquí se observa que para el 94% de los encuestados la atención es Muy Buena y Buena, y no existe una valoración Mala o Muy Mala para calificar la calidad de la atención que reciben los pacientes en el centro San Vicente de Paúl, lo cual supone que la mayoría de ellos están satisfechos con la atención recibida.

**Tabla 11:** Calidad de la atención recibida

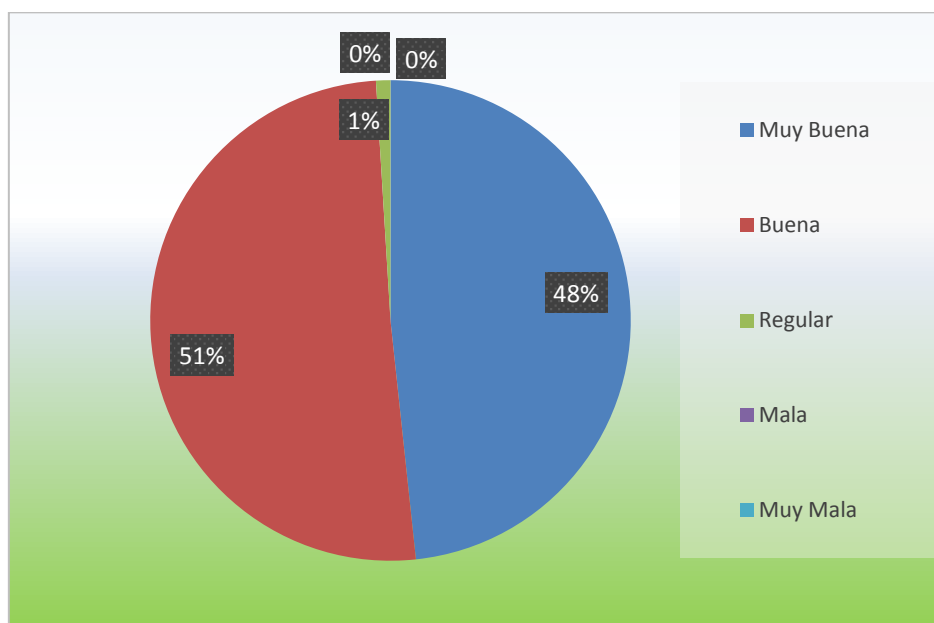
Opciones	F	F. R	F.R.A
Muy Buena	53	26%	26%
Buena	141	68%	94%
Regular	12	6%	100%
Mala	1	0%	
Muy Mala	0	0%	
<b>Total</b>	<b>207</b>	<b>100%</b>	

En relación a los procedimientos que deben mejorarse para hacer los procesos más eficaces y eficientes, el 37% de los usuarios manifestó que el aspecto más sobresaliente es la mejora en el tiempo de espera para ser atendido por el médico. En cuanto a este aspecto es preciso hacer alusión una vez más al estudio de Vela (2012), que indica que uno de los aspectos que resaltó el estudio elaborado por el autor, fue que para la mayoría de las personas que trabajan en los centros de salud (usuarios internos de emergencia), indicaron que el tiempo del que disponen en el servicio no es adecuado para servir de forma óptima al paciente. En este sentido, la queja de los usuarios del San Vicente de Paúl tiene relación con la queja del personal médico y de enfermería de otros centros asistenciales. Otro aspecto que consideran debe mejorarse, es el registro de datos en información debido al tiempo que se pierde, de acuerdo a lo que indicó el 31% de la muestra. Los demás aspectos se encuentran por debajo del 15%, como se puede apreciar en la tabla 11.

**Tabla 12:** Pasos a mejorar en los procedimientos

Opciones	F	F. R	F.R.A
Registro de datos en información	64	31%	31%
Toma de datos de presión, peso y temperatura	15	7%	38%
Exámenes de laboratorio	16	8%	46%
Atención en farmacia	27	13%	59%
Espera de atención médica	77	37%	96%
Pago para usar el servicio	8	4%	100%
Otro paso que no ha sido citado	0	0%	
<b>Total</b>	<b>207</b>	<b>100%</b>	

Para los usuarios que fueron consultados, la gestión de calidad total del centro de salud tiene un porcentaje de calificación muy alto, ya que se sitúa en un 99% como Muy Buena y Buena, lo cual es un altísimo resultado que indica que el centro de salud está cumpliendo sus actividades de forma integral con eficacia y eficiencia, esto desde la óptica del cliente.

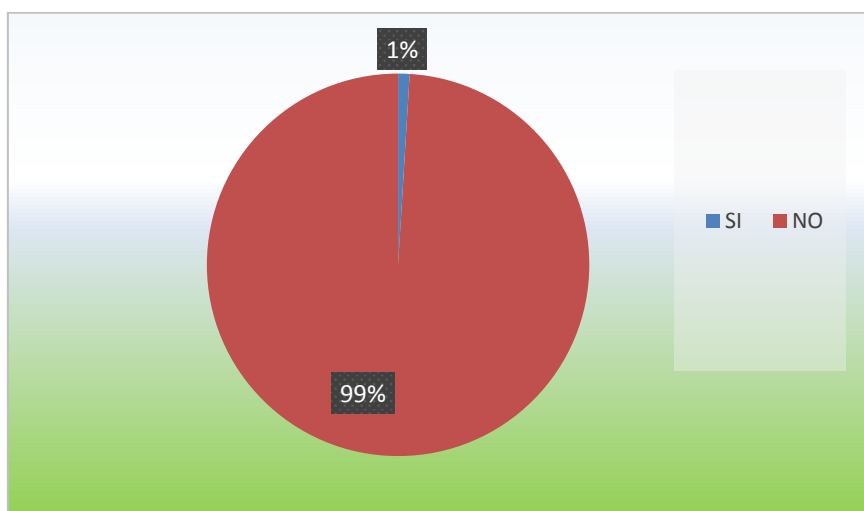


**Gráfico 5:** Calificación de la gestión de calidad total

Por su parte el gráfico 6 muestra que el centro de salud no está autoevaluando su gestión, esto se evidencia con el 99% de los encuestados, quienes manifestaron que no han sido consultados en otras ocasiones sobre temas del servicio prestado por el centro de salud.

Al momento de realizar la revisión bibliográfica del presente informe, se consultó que el enfoque de la calidad funcional tiene relación con algunas variables, como son infraestructura, tecnología, trato, personal médico, administrativo, de servicios, solución de problemas de salud, y más. Se puede entonces entender que la calidad funcional es evaluable principalmente por los usuarios, es decir, la percepción que éstos tienen del servicio que se le está ofreciendo.

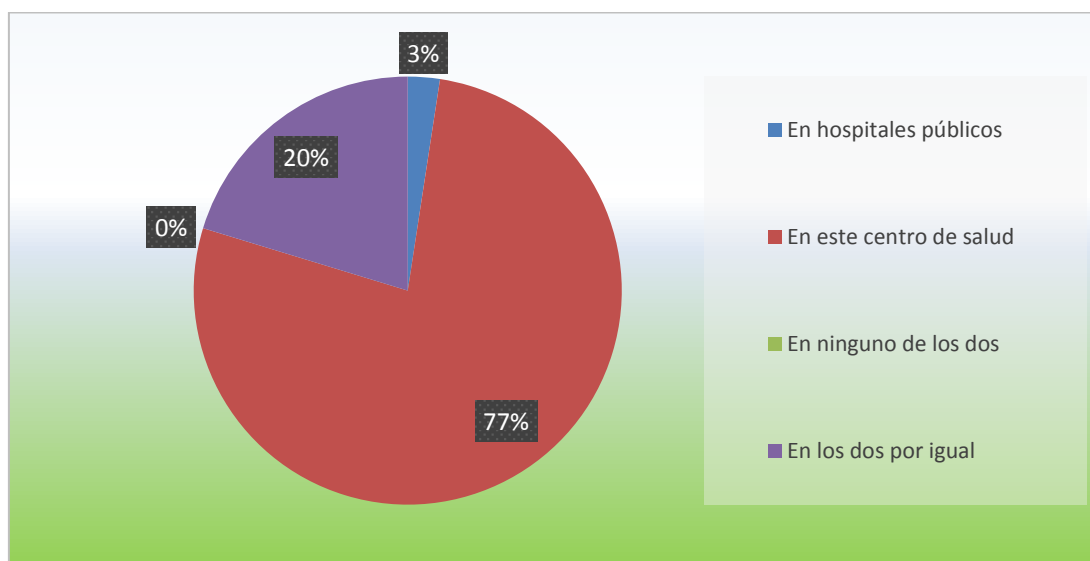
En el caso del centro de salud, aunque se estén llevando a cabo los procesos de forma eficiente, y el servicio se esté entregando satisfactoriamente, queda claro que no se vienen llevando a cabo evaluaciones permanentes dentro del centro, por lo tanto ésta investigación es la primera evaluación con la que cuenta el centro de salud San Vicente de Paúl desde su creación, hace treinta años.



**Gráfico 6:** Encuesta de satisfacción de servicios

Para el 77% de encuestados el trato que recibieron en el centro de salud fue mejor que el recibido en hospitales públicos; para el 20% de los usuarios en los dos tipos de centros han recibido atención por igual. Esto supone que deben mejorarse algunos aspectos relacionados al trato de los usuarios, quienes calificaron en un 3% haber recibido mejor atención en hospitales públicos, dato que sumado al 20% de los dos por igual, sitúa la atención pública en un 23% de aceptación.

Con estas respuestas se crea una duda en relación a los servicios que actualmente prestan los hospitales públicos; el Gobierno ecuatoriano ha invertido millones de dólares en infraestructura pública y en personal médico y de enfermería, pero la respuesta que muestra el gráfico 7 sería desalentadora para el servicio de salud pública al momento de ser evaluados en su gestión. En todo caso ese tema podría ser material para una nueva investigación en salud pública.



**Gráfico 7:** Mejor trato recibido

En la siguiente pregunta, el aspecto más sobresaliente tiene que ver con los costos de atención, así se tiene que el 45% de los encuestados indicó como recomendación que los costos de atención a las diferentes especialidades bajen. Las demás recomendaciones se ubican todas por debajo del 20%, las mismas que se indican en la tabla 12.

Se precisa en esta pregunta hacer una relación con lo que Thomson en su libro publicado en el año 2002 indica sobre los servicios, de manera particular él menciona el servicio de transporte público, “para las clases sociales de menores ingresos, el valor de la tarifa de transporte público urbano sigue constituyendo un valor importante en el presupuesto familiar” (p. 9), se toma esta cita porque al igual que el transporte público, el servicio de salud es un derecho que garantiza el Estado ecuatoriano, y se evidencia que los usuarios ubican como principal recomendación que el costo de este servicio en el centro San Vicente de Paúl baje. Cabe señalar que el costo de la consulta es de tres dólares americanos, valor que no es alto en relación al costo que aplican las clínicas privadas o médicos particulares, las mismas que oscilan entre veinte a treinta dólares, dependiendo la especialidad. Se debe mencionar además que normalmente los centros de salud son visitados por personas de escasos recursos económicos, quienes no cuentan en la mayoría de los casos con veinte o treinta dólares para pagar una consulta médica privada. Aquí es aplicable lo que indica Thomson cuando menciona que para las clases sociales de ingresos menores siempre será importante el costo de un servicio dentro de su presupuesto.

**Tabla 13:** Recomendaciones de los usuarios para mejorar la calidad del usuario

Opciones	F	F. R	F.R.A
Que le atienden con mayor rapidez	30	15%	15%
Que los funcionarios sean más atentos	15	7%	22%
Que se seleccionen mejores médicos	28	14%	36%
Que los procesos administrativos y operativos sean más eficaces	40	19%	55%
Que los costos para el servicio bajen	94	45%	100%
<b>Total</b>	<b>207</b>	<b>100%</b>	

### **3.3 Análisis y descripción de resultados obtenidos luego de la aplicación de las entrevistas al personal administrativo y operativo del centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas**

En relación a la primera pregunta sobre el número de usuarios promedio atendidos por día, los entrevistados manifestaron que reciben un total de cien personas.

En lo relacionado a los requisitos solicitados para la atención, se indicaron los siguientes: tomar el ticket, pasar a estadística, preparación, ir a consulta y por último un paso adicional que no fue indicado por los usuarios: post-consulta.

Los servicios con los que cuenta el centro de salud San Vicente de Paúl, de acuerdo a lo indicado por los directivos son: medicina general, pediatría, obstetricia, curaciones, programa de vacunación, especialidades (cada mes), tuberculosis, atención post-parto, tamizaje neonatal, curaciones (inyecciones), nebulizaciones, ecosonografía, electrocardiograma, odontología, laboratorio, farmacia, y todos los programas de Salud Pública. Los servicios más utilizados por parte de los usuarios son: medicina general, pediatría, atención postparto, tamizaje neonatal y laboratorio.

Se consultó sobre la calidad del personal médico y administrativo, para lo cual los entrevistados indicaron que es de primera calidad, porque se cuenta con médicos y enfermeras activas, quienes están en constante preparación y actualización de los conocimientos. Además manifestaron que el centro realiza pruebas de conocimiento y aptitud, previo a la inserción de personal a las nóminas de la casa de salud.

De acuerdo a la cuarta pregunta donde se consultó cuáles son las mayores dificultades que enfrenta el centro de salud actualmente, los entrevistados indicaron:

- Falta de presupuesto para solventar las necesidades que se presentan.
- Problemas al momento de pagar al recurso humano del centro porque el Vicariato no asigna los valores a tiempo.
- No contar con un mantenimiento apropiado de la obra.

Todas las respuestas obtenidas fueron relacionadas directamente con la falta de recursos económicos, los entrevistados consideran que es un factor fundamental al momento de adquirir bienes o servicios para el centro.

Cuando se les consultó sobre las principales quejas que reciben de parte de los usuarios, ellos mencionaron que los pacientes exigen atención inmediata, en algunos casos se rehúsan a sacar el turno correspondiente, y en otros casos no quieren abrir la historia médica. El segundo y tercer puntos citados por los directivos es muy importante para cumplir con la atención médica, de ahí que si ellos se resisten a pasar por esos controles, no son atendidos en el centro de salud.

Se les consultó también sobre la eficiencia y eficacia de los procesos, y que indicaran el por qué de su respuesta, en todos los casos manifestaron que sí tienen procesos eficientes y eficaces, porque cada responsable cumple sus funciones de supervisión y control, además el personal conoce sus funciones y las cumple a cabalidad. Esto ha permitido que en los más de treinta años de servicio del centro de salud éste haya ido en crecimiento y se mantenga sirviendo a la comunidad esmeraldeña.

En relación a los procesos administrativos que realiza el centro de salud, la administradora indicó que se tiene el departamento financiero y de recursos humanos. El área financiera se encarga de administrar los recursos económicos, con los cuales se invierte en la obra y se paga al personal del centro; la nómina que asume el centro de salud tiene veinte personas enroladas. En lo relacionado a recursos humanos, hay una persona dentro del centro de salud, que se encarga de llevar a cabo estos procesos, además la nómina del San Vicente de Paúl cuenta con personal del Ministerio de Salud Pública, quienes cobran sus sueldos desde ese ministerio, quienes no se encuentran en las nóminas públicas, se encuentran registrados en los roles del Vicariato Apostólico de Esmeraldas, que es el ente que asume el pago de los haberes del personal, en conjunto con los recursos recaudados por el propio centro de salud.

Se indagó además sobre los procesos que no son administrativos y se aplican en el centro San Vicente de Paúl, para lo cual los directivos manifestaron que estos otros procesos son de tipo operativos, que tienen que ver con la atención intra y extra mural,

teniendo en cuenta que se tienen días fijados para visitas a la comunidad, ya que cuentan con pacientes hipertensos, diabéticos y jornadas médicas.

En relación al trabajo en equipo por parte del personal del centro, los directivos manifestaron que es una de las debilidades que tienen, debido a que hay personas que no consiguen integrarse con facilidad con el resto del personal; en algunos casos los motivos tienen que ver con la edad de varios trabajadores, quienes son personas mayores, en otros casos el problema nace porque constantemente están incorporándose jóvenes enfermeros y enfermeras nuevos, quienes no logran en su corto tiempo de práctica establecer un trabajo en equipo de calidad.

En lo referente a la organización y aseo de las instalaciones, el principal limitante es el recurso económico, los entrevistados indicaron que hacen lo mejor posible porque el centro presente un aspecto de pulcritud en sus áreas en cuanto a la higiene y cuidados de las instalaciones, pero están conscientes que los resultados serían más favorables si se contara con mayores recursos para obtener condiciones más óptimas.

El tema de la infraestructura también es una debilidad en el centro de salud, porque no cuentan con algunos equipos que son necesarios, tomando la pregunta que se les hizo, todos indicaron que no tienen una sala de quemados, y manifestaron además que dentro de la provincia ningún hospital ni casa asistencial cuenta con una sala de quemados, lo cual es una preocupación latente para el área de salud, conociendo que Esmeraldas es una zona de riesgo por la presencia de la refinería y por el material de construcción de sus viviendas, que en la mayoría de los casos es mixto o de madera.

Cuando se consultó sobre la auto-calificación de la gestión de calidad en los procesos administrativos, en todos los casos indicaron que es buena, porque se administra con mucha prudencia y pulcritud lo económico, que es básicamente manejado por las Hijas de la Caridad. La administradora informó que la administración se hace a través de autogestión y el riesgo compartido con los profesionales.

En relación a la incidencia de los procesos administrativos sobre la atención al usuario, indicaron que es positiva, además que han aplicado encuestas de calidad para generar

cambios y mejoras en el centro. Por su parte, los encuestados indicaron no haber sido evaluados por parte del personal del centro en otras ocasiones.

Al momento de preguntarles sobre los recursos que deberían mejorarse, optimizarse o incrementarse en los procesos administrativos del centro de salud, manifestaron materiales y tecnológicos.

De acuerdo al criterio de los funcionarios, las expectativas que tienen los usuarios sobre la atención en el centro tienen que ver con el buen trato de parte del personal del centro de salud y recibir servicio médico de calidad. En este aspecto las respuestas de los encuestados y entrevistados son similares.

Cuando se les consultó sobre la herramienta que consideran pertinente para mejorar la calidad de los servicios de salud del centro, indicaron la actualización del manual de funciones, ya que cuentan con uno muy básico y consideran conveniente que éste documento sea actualizado.

Adicional a las preguntas formuladas, la administradora del centro informó en la entrevista que están trabajando mediante gestión por procesos, esto se sustenta con lo que afirma Mallar (2010) sobre la gestión basada en procesos, la que se define como “un nuevo concepto de estructura organizativa que considera que toda organización se puede concebir como una red de procesos interrelacionados o interconectados”. En este sentido el centro de salud San Vicente de Paúl no es una entidad aislada, trabaja bajo las directrices del Ministerio de Salud Pública, quien dirige a las coordinaciones zonales y distritos provinciales mediante redes interconectadas que operan de forma similar a nivel nacional, sean hospitales públicos o privados.

### 3.4 Servicios de salud que oferta el centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas

**Tabla 14:** Servicio de salud Medicina General

CENTRO DE SALUD	
SAN VICENTE DE PAÚL	
<b>SERVICIO MÉDICO:</b>	MEDICINA GENERAL
<b>FUNCIONES QUE CUMPLE EL SERVICIO</b>	Atención a usuarios con enfermedades comunes
	Generar y promover programas de salud nutricional, diabetes, e hipertensión
	Participación en las actividades de extensión comunitaria
	Atender visitas de casas farmacéuticas
	Reforzar los diagnósticos médicos de los pacientes
	Atender emergencias que se presenten en la comunidad

**Tabla 15:** Servicio de Pediatría

CENTRO DE SALUD	
SAN VICENTE DE PAÚL	
<b>SERVICIO MÉDICO:</b>	PEDIATRÍA
<b>FUNCIONES QUE CUMPLE EL SERVICIO</b>	Asistencia clínica del recién nacido (neonato)
	Cuidados del niño(a) desde su nacimiento hasta los 12 años
	Cuidados de rutina del niño(a) sano(a)
	Asistencia clínica del niño enfermo
	Seguimiento y control de vacunas del menor
	Atención de diferentes problemas respiratorios que presentare el menor

**Tabla 16:** Servicio de Obstetricia

CENTRO DE SALUD	
SAN VICENTE DE PAÚL	
SERVICIO MÉDICO:	OBSTETRICIA
FUNCIONES QUE CUMPLE EL SERVICIO	Diagnóstico precoz y tratamiento oportuno y efectivo de pacientes con problemas ginecológicos u obstétricos
	Desarrollar acciones de prevención de enfermedades de la mujer de tipo ginecológicas u obstétricas
	Atender casos de mujeres que presenten problemas obstétricos graves
	Cumplir los programas propuestos por el Ministerio de Salud Pública en relación a este tipo de enfermedades
	Fomentar en la mujer el aseo íntimo y las normas de limpieza generales de su cuerpo
	Desarrollar normas y procedimientos técnicos para la atención de las pacientes en el área

**Tabla 17:** Servicio de Odontología

CENTRO DE SALUD	
SAN VICENTE DE PAÚL	
SERVICIO MÉDICO:	ODONTOLOGÍA
FUNCIONES QUE CUMPLE EL SERVICIO	Recibir al paciente y revisar su historia.
	Evaluar al paciente que acuda a la consulta.
	Analizar el plan de tratamiento oportuno para el paciente consultado.
	Diagnosticar, prevenir y curar las enfermedades odontológicas que presenten los pacientes.
	Informar al paciente sobre los métodos de ejecución de las actividades odontológicas y los riesgos que pudieran presentarse.
	Recomendar acciones de tratamiento preventivo y curativo de las patologías que se hubiesen diagnosticado.

**Tabla 18:** Servicio de Tuberculosis

CENTRO DE SALUD	
SAN VICENTE DE PAÚL	
SERVICIO MÉDICO:	TUBERCULOSIS
FUNCIONES QUE CUMPLE EL SERVICIO	Atender y dar un diagnóstico de los pacientes que presenten síntomas de la enfermedad.
	Detectar casos específicos de la enfermedad para iniciar procesos de tratamientos oportunos y adecuados.
	Medicar adecuadamente a pacientes que tengan la enfermedad.
	Reducir la resistencia a medicamentos antituberculosos de parte de pacientes que presenten la enfermedad.
	Mejorar el acceso a diagnósticos de calidad y tratamientos adecuados.
	Recomendar acciones de tratamiento preventivo y curativo de las patologías que se hubiesen diagnosticado.
	Supervisar y apoyar al paciente durante su tratamiento.

**Tabla 19:** Servicio Programas de Salud Pública

CENTRO DE SALUD	
SAN VICENTE DE PAÚL	
SERVICIO MÉDICO:	PROGRAMAS DE SALUD PÚBLICA
FUNCIONES QUE CUMPLE EL SERVICIO	Programas de Control de los Desórdenes por Deficiencia de Yodo (DDI)
	Programa Ampliado de Inmunizaciones (PAI)
	Estrategia Nacional de Salud Pública para VIH/SIDA
	Encuesta Nacional de Salud y Nutrición - ENSANUT
	Atención Integral por Ciclos de Vida
	Detección e intervención temprana de los trastornos del desarrollo
	Detección temprana y escolar de discapacidades auditivas en el Ecuador
	Disponibilidad asegurada de insumos anticonceptivos - DAIA
	Programa Nacional de Sangre

**Tabla 20:** Servicio de curaciones e inyecciones

CENTRO DE SALUD	
SAN VICENTE DE PAÚL	
SERVICIO MÉDICO:	CURACIONES
FUNCIONES QUE CUMPLE EL SERVICIO	Valoración del nivel y tipo de herida que presenta el paciente.
	Aplicación de la curación apropiada para la herida.
	Limpieza de la herida aplicando las normas de aseo para estos casos.
	Prescripción de medicamentos para sanar la herida y combatir posibles infecciones causadas por ella.
	Eliminación de gérmenes contaminantes en caso de existir.
	Eliminación de materia orgánica y cuerpos extraños.
	Favorecer la cicatrización de la herida.
	Realizar seguimiento y control del paciente que presenta la herida.
	Aplicación de inyecciones: intravenosa, intramuscular, y subcutánea.

**Tabla 21:** Servicio de Atención post-parto

CENTRO DE SALUD	
SAN VICENTE DE PAÚL	
SERVICIO MÉDICO:	ATENCIÓN POST-PARTO
FUNCIONES QUE CUMPLE EL SERVICIO	Cuidado de la salud integral de la mujer.
	Cuidado de la salud del niño (a).
	Entrega de información y consejería sobre temas sexuales y de reproducción.
	Control anticoncepción.
	Seguimiento de la lactancia.
	Abordaje de otros temas de salud.
	Entrenamiento en los procedimientos para el cuidado de la salud de la madre y del niño (a).
	Impartir conocimientos en temas de comunicación familiar.

**Tabla 22:** Servicio Tamizaje Neonatal

CENTRO DE SALUD	
SAN VICENTE DE PAÚL	
SERVICIO MÉDICO:	TAMIZAJE NEONATAL
FUNCIONES QUE CUMPLE EL SERVICIO	Su función es evitar la aparición de cuatro enfermedades en los neonatos:
	Hiperplasia suprarrenal (discapacidad intelectual y muerte precoz).
	Hipotiroidismo (discapacidad intelectual).
	Galactosemia (discapacidad intelectual y muerte precoz).
	Fenilcetonuria (discapacidad intelectual).

**Tabla 23:** Servicio de Ecosonografía

CENTRO DE SALUD	
SAN VICENTE DE PAÚL	
SERVICIO MÉDICO:	ECOSONOGRFÍA
TIPOS DE ECOS AL SERVICIO	Los tipos de ecos que se realizan en centro San Vicente son:
	Abdominal
	Fetal
	Obstétrico
	Ginecológico

**Tabla 24:** Servicio de Electrocardiograma

CENTRO DE SALUD	
SAN VICENTE DE PAÚL	
<b>SERVICIO MÉDICO:</b>	ELECTROCARDIOGRAMA
<b>FUNCIONES QUE CUMPLE EL SERVICIO</b>	Se busca registrar la actividad eléctrica del corazón de los pacientes.
	Dar un diagnóstico del estado del corazón del paciente.
	Deducir las irregularidades y alteraciones en el músculo cardiaco y sus cavidades.
	Estudiar la regularidad de los latidos del paciente.
	Conocer el efecto de algunos medicamentos sobre la velocidad de la contracción del corazón.
	Detectar los posibles daños en el corazón del paciente.
	Medicar adecuadamente al paciente para evitar el deterioro del órgano.

**Tabla 25:** Servicio de Laboratorio

CENTRO DE SALUD	
SAN VICENTE DE PAÚL	
<b>SERVICIO MÉDICO:</b>	LABORATORIO
<b>TIPOS DE EXÁMENES AL SERVICIO</b>	Biometría hemática completa
	Química sanguínea
	Glucosa
	Colesterol
	Triglicéridos
	Úrea
	Creatinina
	Ácido úrico
	Pruebas serológicas
	Bilirrubina Total, directa e indirecta
	Transaminasas TGO / TGP
Orina / heces	

Además de los servicios médicos y de enfermería indicados en las tablas anteriores, el centro de salud San Vicente de Paúl cuenta con servicio de nebulización para niños(as) y adultos, programas de vacunación auspiciados por el Ministerio de Salud Pública, servicio de farmacia con medicamentos a menor costo, y especialidades que se brindan a la comunidad cada mes.

### **3.5 Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de salud del centro San Vicente de Paúl**

Como se indicó antes, el segundo objetivo de este trabajo es explicar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de salud del centro San Vicente de Salud, para ello se ha considerado la fórmula creada por Thompson en 2005, que indica lo siguiente:

$$\text{Rendimiento percibido} - \text{Expectativas} = \text{Nivel de satisfacción}$$

Las variables que se han tomado para medir el nivel de satisfacción de los usuarios son: **mejora en la salud, buen trato de parte del personal del centro, gestión de calidad del servicio médico, y rapidez en la atención.**

El estudio realizado permitió conocer el rendimiento percibido por parte de los usuarios y las expectativas que cada uno de ellos tenía antes de ser atendidos en el centro.

El siguiente paso consistió en asignar un valor a los resultados obtenidos, así se definió:

#### **Parámetros para el Rendimiento Percibido:**

Muy bueno = 10

Bueno = 8

Regular = 5

Malo = 3

#### **Valores para las Expectativas**

Expectativas elevadas = 3

Expectativas moderadas = 2

Expectativas bajas = 1

Se considerará una expectativa como **Elevada** siempre y cuando el porcentaje referencial indicado por los usuarios supere el 50% (51% en adelante); en el caso de encontrarse en el rango entre el 20% y 50%, se considerará la expectativa como **Moderada**; si el rango es inferior al 20%, la expectativa será **Baja**, (ver tabla 9).

### **Escala para el Nivel de Satisfacción**

Complacido = de 8 a 10

Satisfecho = de 5 a 7

Insatisfecho = igual o menor a 4

### 3.5.1 Mejora en la salud

Del total de personas encuestas (207), el 60% recordó qué dolencias o enfermedades les llevaron hasta el centro de salud San Vicente de Paúl en su visita anterior, el 40% restante no recordó; es por ello que se trabajó para esta valoración con un total de 124 personas.

**Tabla 26:** Nivel de satisfacción de Mejora en la salud

Nº	DESCRIPCIÓN	RENDIMIENTO PERCIBIDO	VALORACIÓN	EXPECTATIVAS	VALORACIÓN	NIVEL DE SATISFACCIÓN	VALORACIÓN
44	Personas totalmente recuperadas	Muy bueno	10	Moderadas	2	COMPLACIDO	8
56	Personas con mucha mejoría	Bueno	8	Moderadas	2	SATISFECHO	6
19	Personas con poca mejoría	Regular	5	Moderadas	2	INSATISFECHO	3
5	Personas con ninguna mejoría	Malo	3	Moderadas	2	INSATISFECHO	1
124	TOTAL						

Para llegar a estos resultados se tomaron los datos señalados en el gráfico 3 de este informe, que indican el “**Rendimiento percibido en la mejora de salud del paciente**”, donde el 36% de los usuarios manifestó que obtuvo una recuperación total, el 45% dijo sentir mucha mejoría, el 15% poca mejoraría, y el 4% ninguna. En la tabla 25 se puede observar la valoración asignada a cada nivel.

Por su parte, la tabla 9 de esta investigación muestra que la expectativa “**Mejora en la salud**” presenta el porcentaje más alto, el mismo que asciende a 32%, por lo tanto la valoración asignada es **moderada**, ubicándole una puntuación de 2.

Aplicando la fórmula, el “**Nivel de satisfacción**” obtenido es **36% Complacido**, **45% Satisfecho**, y el **19% Insatisfecho**. De forma general, el 81% de los usuarios del centro muestra un nivel de satisfacción elevado en relación a la “**Mejora en la Salud**”.

### 3.5.2 Trato de parte del personal del centro

Para medir el nivel de satisfacción en función del trato entregado por parte del personal del centro, se tomó el total de personas encuestas (207). A continuación la valoración:

**Tabla 27:** Nivel de satisfacción del trato en la atención

Nº	DESCRIPCIÓN	RENDIMIENTO PERCIBIDO	VALORACIÓN	EXPECTATIVAS	VALORACIÓN	NIVEL DE SATISFACCIÓN	VALORACIÓN
53	Personas califican como:	Muy bueno	10	Moderadas	2	COMPLACIDO	8
141	Personas califican como:	Bueno	8	Moderadas	2	SATISFECHO	6
12	Personas califican como:	Regular	5	Moderadas	2	INSATISFECHO	3
1	Personas califican como:	Malo	3	Moderadas	2	INSATISFECHO	1
207	TOTAL						

Los resultados considerados se tomaron de la tabla 10 de este informe, que indica la **“Calificación de la calidad del trato en la atención”**; el 26% de los usuarios la considera Muy buena, para el 68% es Buena, y el 6% indicó que es Regular. En la tabla 26 se puede observar la valoración obtenida.

La tabla 9 de esta investigación muestra que la expectativa **“Buen trato de parte de los funcionarios”** tiene el 25% del total de las expectativas de los pacientes, por lo tanto la valoración asignada es **moderada**, ubicándole una puntuación de 2.

Aplicando la fórmula, el **“Nivel de satisfacción”** obtenido es **26% Complacido, 68% Satisfecho**, y el **6% Insatisfecho**.

De forma general, el 94% de los usuarios del centro muestra un nivel de satisfacción elevado en relación a la **“Calidad del trato en la atención”**.

### 3.5.3 Gestión de calidad total del servicio médico

Para medir la gestión de la calidad total del servicio médico ofertado por el centro, se tomó el total de personas encuestas (207). A continuación se presenta la valoración:

**Tabla 28:** Nivel de satisfacción de la gestión de calidad total del servicio médico

Nº	DESCRIPCIÓN	RENDIMIENTO PERCIBIDO	VALORACIÓN	EXPECTATIVAS	VALORACIÓN	NIVEL DE SATISFACCIÓN	VALORACIÓN
99	Personas califican como:	Muy bueno	10	Moderadas	2	COMPLACIDO	8
106	Personas califican como:	Bueno	8	Moderadas	2	SATISFECHO	6
2	Personas califican como:	Regular	5	Moderadas	2	INSATISFECHO	3
0	Personas califican como:	Malo	3	Moderadas	2	INSATISFECHO	1
207	TOTAL						

Los resultados que se presentan provienen del gráfico 5 del trabajo de investigación, el mismo que indica la **“Calificación de la gestión de calidad total del servicio médico”**; el 48% de los usuarios la considera Muy buena, para el 51% es Buena, y el 1% indicó que es Regular. La tabla 27 presenta la valoración obtenida.

La tabla 9 de esta investigación muestra que la expectativa **“Servicio médico de calidad”** tiene el 20% del total de las expectativas de los pacientes, por lo tanto la valoración asignada es **moderada**, ubicándole una puntuación de 2.

Al aplicar la fórmula, el **“Nivel de satisfacción”** obtenido es **48% Complacido, 51% Satisfecho**, y el **1% Insatisfecho**.

De forma general, el 99% de los usuarios del centro muestra un nivel de satisfacción elevado en relación a la **“Gestión de calidad total del servicio médico”**.

### 3.5.4 Rapidez en la atención

Una de las recomendaciones que manifestaron los usuarios para mejorar los servicios en el centro San Vicente de Paúl, fue que se les atiendan con mayor rapidez. A continuación la valoración:

**Tabla 29:** Nivel de satisfacción de la rapidez en la atención

Nº	DESCRIPCIÓN	RENDIMIENTO PERCIBIDO	VALORACIÓN	EXPECTATIVAS	VALORACIÓN	NIVEL DE SATISFACCIÓN	VALORACIÓN
27	Personas califican como:	Muy rápida	10	Moderadas	2	COMPLACIDO	8
25	Personas califican como:	Rápida	8	Moderadas	2	SATISFECHO	6
41	Personas califican como:	Normal	5	Moderadas	2	INSATISFECHO	3
81	Personas califican como:	Lenta	3	Moderadas	2	INSATISFECHO	1
33	Personas califican como:	Muy lenta	3	Moderadas	2	INSATISFECHO	1
207	TOTAL						

Los resultados que se presentan fueron tomados del gráfico 4 de este informe, el mismo que indica la **“Rapidez en la atención para consulta médica”**; el 13% de los usuarios la considera Muy rápida; para el 12% es Rápida; el 20% indicó que es Normal; el 39% la considera Lenta; y el 16% dijo que es Muy lenta. La tabla 28 presenta la valoración obtenida.

En la tabla 9 de esta investigación se puede observar que la expectativa **“Rapidez en la atención”** tiene el 22% del total de las expectativas de los usuarios, por lo tanto la valoración asignada es **moderada**, ubicándole una puntuación de 2.

Al aplicar la fórmula, el **“Nivel de satisfacción”** obtenido es **13% Complacido, 12% Satisfecho, y el 75% Insatisfecho**.

Como se puede observar, la rapidez en la atención para consulta presenta cifras negativas, donde el nivel de insatisfacción asciende al 75% de los pacientes.

### **3.6 Fortalezas y debilidades del centro de salud**

Una vez realizadas las encuestas y entrevistas del trabajo, y en cumplimiento del tercer objetivo específico del mismo, se enlistaron las fortalezas y debilidades de la institución, las mismas que se obtuvieron de las respuestas que los participantes dieron mediante la aplicación de los cuestionarios, a continuación el detalle:

#### **FORTALEZAS**

- Prestigio institucional.
- Personal calificado.
- Confianza de los usuarios.
- Ejecución de programas comunitarios y del Ministerio de Salud Pública.
- Buen trato a los usuarios.
- Experiencia administrativa de las hermanas de la Caridad.
- Número promedio fijo de atenciones diarias (cien personas).
- Aseo de las instalaciones.
- Infraestructura propia.

#### **DEBILIDADES**

- No cuentan con suficiente presupuesto.
- Existe poca comunicación interna.
- Se debe mejorar el trabajo en equipo.
- No existe un manual de procedimientos.
- No cuentan con suficiente personal administrativo y de servicios.
- Se debe mejorar los tiempos de atención en consulta médica.
- Se debe mejorar la organización interna del centro de salud.
- No cuentan con equipos técnicos modernos en algunas áreas.

## CAPÍTULO IV

### 4.1 Discusión

Una vez aplicados los instrumentos de investigación y realizada la tabulación, análisis e interpretación de los resultados, se da paso a la discusión de los resultados obtenidos en relación a otros estudios que fueron revisados para sustentar el presente.

En primer lugar se tomará el estudio de Ramírez, Nájera y Nigenda, (1998), con el tema: “Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios”, en este trabajo los hallazgos más importantes indicaron que el 81,2% de las personas entrevistadas percibió que la atención recibida fue buena y 18,8% que fue mala. En el caso del centro de salud San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas, los usuarios indicaron en un 94% que la atención recibida en el centro es Muy buena y Buena, y el 6% la calificó de Regular. Estos datos muestran el alto grado de satisfacción de los usuarios de esta casa de salud en cuanto a la atención se refiere.

El trabajo de Ramírez, Nájera y Nigenda indica que para los usuarios encuestados, la calidad está representada por las características del proceso de atención, lo cual obtuvo una puntuación del 45%, esos aspectos tienen que ver con relación interpersonal, contenido de la consulta, duración, acciones clínicas de revisión y diagnóstico. Para el 21% la calidad fue calificada en función del impacto o el resultado de mejoría en su salud. El 18% de los encuestados relacionó la calidad con las características de la estructura física, humana y organizacional. Para el 16% la calidad tiene que ver con las condiciones relativas a la accesibilidad del lugar de salud. En el caso de los motivos que para los usuarios de esa investigación definen la mala calidad de la atención fueron los largos tiempos de espera en un 24% y la deficiencia en las acciones de revisión y diagnóstico en un 12%.

En contraposición con el estudio antes referido, el presente trabajo indicó que la variable mejora en la salud tiene una calificación del 81% para los usuarios del centro,

quienes indicaron que se recuperaron totalmente y mucho, luego de visitar el centro, ser atendidos y tomar los medicamentos prescritos.

En lo relacionado a la infraestructura y equipos fueron calificadas con el 74,4% como Muy buena y Buena, lo cual es un porcentaje aceptable para este variable.

La tecnología por su parte obtuvo el 67% de puntuación, dentro de la calificación como Muy adecuada y Adecuada.

En el caso de los tiempos de espera, esta fue una de las variables que los usuarios indicaron debe mejorarse en el servicio de salud, alcanzando el 37%; seguida por la demora en el registro de datos con un 31%.

En relación al tema anterior, el estudio de Vela publicado en 2012, arrojó que la mayoría del personal interno de emergencia indicó que el tiempo que ellos tienen disponible para brindar el servicio no es adecuado para servir de forma óptima al paciente. Se entiende entonces que mientras los usuarios del centro San Vicente de Paúl manifiestan que existe mucha demora en la atención médica, en otros estudios, el personal médico y de enfermería manifiesta que necesitan más tiempo para dar un mejor servicio.

Este mismo estudio (Vela, 2012) refleja que en la evaluación de la calidad de la atención de un servicio de salud desde el punto de vista de los usuarios, es fundamental analizar la estructura de los centros de atención y los procesos tanto asistenciales como administrativos. De ahí que en lo relacionado a la calidad de la atención por parte del personal médico, administrativo, y de servicios del centro, los encuestados la calificaron con el 94% como Muy buena y Buena, dando un 6% a Regular.

Para continuar con la discusión, se tomó el estudio de Criel y de De Brouwere (2012) quienes sostienen que la supervisión es fundamental al momento de controlar los procesos, ya que es una actividad administrativa que cumple una serie general de medidas que buscan garantizar que el personal cumpla con todas las actividades que se le han delegado, de forma eficaz y eficiente en su trabajo. Cuando se aplicaron las

entrevistas, los directivos del centro indicaron que los procesos se cumplen bajo la supervisión de cada responsable de área, por lo cual consideran que la casa de salud ha podido mantenerse en el mercado durante estos treinta años.

El centro de salud San Vicente de Paúl se ubica en la tercera etapa de vida institucional de una casa de salud, de acuerdo a su desarrollo organizativo. Temes (2002) indica que existen cinco etapas según este aspecto; la tercera etapa corresponde al hospital – asistencial, aquí se refleja la atención sanitaria de parte de los Estados hacia los ciudadanos, y el San Vicente de Paúl recibe apoyo del Estado, mantiene un carácter humanitario, brinda servicios asistenciales a la comunidad esmeraldeña, y tiene ingresos particulares que provienen del Vicariato y de la autogestión que cumple.

En términos de calidad, Barquín (2003) indica que el desperdicio de recursos por las malas administraciones ha producido una declinación en la calidad de la atención médica, de ahí que los usuarios del servicio se encuentran insatisfechos en el ámbito latinoamericano, lo cual debe obligar a mejorar los servicios médicos en la región. Frente a esto pasa lo contrario en el San Vicente de Paúl, porque gracias a la oportuna y pulcra administración de los recursos, el centro sigue funcionando en la localidad.

Es todo cuanto se puede argumentar en función de los hallazgos de esta investigación.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

#### 5.1 Conclusiones

El objetivo principal de la presente investigación fue analizar la calidad de la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas. Para alcanzar este objetivo general fue necesario plantearse tres objetivos específicos; las conclusiones del presente informe se han realizado en función de los objetivos específicos.

- Se indicaron los servicios de salud que oferta el centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas, servicios que han ido creciendo durante los treinta años de funcionamiento de la casa de salud local. Los servicios más solicitados por parte de los usuarios del centro son medicina general, pediatría, atención postparto, tamizaje neonatal y laboratorio. En el caso de medicina general atiende dolencias generales de los pacientes (ver tabla 13). En el caso de pediatría, el uso de este servicio se hace de parte de madres y padres de familia que llevan a sus hijos (recién nacidos preferentemente) para los controles del niño(a) luego de su nacimiento (ver tabla 14). El servicio de pediatría trae consigo un servicio previo que es el tamizaje neonatal (ver tabla 21), y un servicio posterior al parto, que es la atención postparto (ver tabla 20).
- Se explicó el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de salud del centro San Vicente de Paúl, los resultados obtenidos indican que el 81% de los usuarios del centro muestra un nivel de satisfacción elevado en relación a la **“Mejora en la Salud”**. El 94% de los pacientes indicó un nivel de satisfacción elevado en relación a la **“Calidad del trato en la atención”**. El 99% de los usuarios del centro se encuentra satisfecho en relación a la **“Gestión de calidad total del servicio médico”**. Por su parte la **“Rapidez en la atención para**

**consulta”** presenta cifras negativas, donde el nivel de insatisfacción de los pacientes asciende al 75%.

- Se identificaron las fortalezas y debilidades del servicio de salud del centro en relación. Las principales fortalezas detectadas son: el prestigio de la institución ganado al transcurso de varios años de trabajo de calidad y calidez en la localidad esmeraldeña; la confianza de sus usuarios, que son atendidos en un promedio de cien personas diariamente; el muy buen trato entregado a sus usuarios, lo que ha permitido que éstos vuelvan en busca de solución de sus problemas de salud; y el personal médico y de enfermería calificado, que cumple sus funciones de forma cabal y profesional. Al identificar las principales debilidades, se puede concluir las siguientes: falta de presupuesto, lo que imposibilita a la administración la adquisición de equipos y materiales necesarios para entregar una mejor atención; la demora al momento de la atención de parte de los médicos entre un paciente y otro; la poca comunicación interna debido a las falencias del trabajo en equipo.

## **5.2 Propuestas**

Una vez finalizado este informe se ha creído conveniente proponer al centro de salud San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas que realice autogestiones con otras entidades públicas, entidades privadas y ONGs, dentro y fuera del país, de manera que logre la consecución de nuevos aliados estratégicos que pueden facilitarle recursos económicos, equipos, materiales, personal técnico y administrativo. Este centro de salud actualmente recibe fondos fiscales y privados para el pago de sus nóminas, y es considerado un hospital – asistencial, que oferta servicios médicos y de enfermería a los ciudadanos esmeraldeños, con carácter humanitario, generando a la vez escasos ingresos propios que no logran cubrir todas sus necesidades.

Por otra parte es conveniente además proponer a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas que considere la posibilidad de que otro maestrante extienda

el presente trabajo de tesis con un tema relacionado a la incidencia de los procesos administrativos en la atención al usuario del centro de salud San Vicente de Paúl.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aja, L. (2002). Gestión de información, gestión del conocimiento y gestión de la calidad en las organizaciones. Editorial Ciencias Médicas, 2000. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/5135/1/gestion.pdf>
- Álvarez, F. (2007). Calidad y auditoría en salud. Bogotá. Editorial ECOE ediciones, 2007. Recuperado de [http://biblioteca.unach.edu.ec/opac\\_css/index.php?lvl=notice\\_display&id=3668#.VtZe633hDIU](http://biblioteca.unach.edu.ec/opac_css/index.php?lvl=notice_display&id=3668#.VtZe633hDIU)
- Barquín, M. (2003). Dirección de Hospitales. McGraw-Hill – Interamericana Editores, S.A. de C.V. Séptima edición. ISBN 970-10-3631-X.
- Boland, L., Carro, F., Stancatti, M., Gismano, Y., Banchieri, L. (2007). Funciones de la Administración. Teoría y Práctica. Editorial de Universidad Nacional del Sur. Año 2007. Recuperado de [https://books.google.com.ec/books?id=2NMedAshxncC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=2NMedAshxncC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Borroto, R. y Salas, R. (1999). El reto por la calidad y la pertinencia: La evaluación desde una visión cubana. Revista Cubana Educación Médica Superior, 1999;13(1):80-91. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v13n1/ems11199.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Recuperado de [http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion\\_de\\_bolsillo.pdf](http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf)
- Criel, B. y De Brouwere, V. (2012). Supervisión administrativa para mejorar la atención primaria de la salud en países de bajos y medianos ingresos: Comentario de la BSR (última revisión: 1 de marzo de 2012). La Biblioteca de Salud Reproductiva de la OMS; Ginebra: Organización Mundial de la Salud. Recuperado de [http://apps.who.int/rhl/effective\\_practice\\_and\\_organizing\\_care/cd006413\\_criels\\_com/es/index.html](http://apps.who.int/rhl/effective_practice_and_organizing_care/cd006413_criels_com/es/index.html)

- Domínguez, H. (2006). El servicio invisible. Fundamento de un buen servicio al cliente. Editorial ECOE ediciones, 2006. Recuperado de [https://www.google.com.ec/search?q=Dom%C3%ADnguez%2C+H.+\(2006\).+El+servicio%3A+invisible+fundamento+de+un+buen+servicio+al+cliente.+Editorial+ECOE+ediciones%2C+2006.&oq=Dom%C3%ADnguez%2C+H.+\(2006\).+El+servicio%3A+invisible+fundamento+de+un+buen+servicio+al+cliente.+Editorial+ECOE+ediciones%2C+2006.&aqs=chrome..69i57j1219j0j7&sourceid=chrome&es\\_sm=93&ie=UTF-8](https://www.google.com.ec/search?q=Dom%C3%ADnguez%2C+H.+(2006).+El+servicio%3A+invisible+fundamento+de+un+buen+servicio+al+cliente.+Editorial+ECOE+ediciones%2C+2006.&oq=Dom%C3%ADnguez%2C+H.+(2006).+El+servicio%3A+invisible+fundamento+de+un+buen+servicio+al+cliente.+Editorial+ECOE+ediciones%2C+2006.&aqs=chrome..69i57j1219j0j7&sourceid=chrome&es_sm=93&ie=UTF-8)
- Donabedian, A. (1993). Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad. Salud Pública. México 1993;35(3):238-247. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/106/10635302.pdf>
- Donabedian, A. (2001). Evaluación de la calidad de la atención médica. Revista Calidad Asistencial, 2001; 16:S11-S27 Editorial 86. Recuperado de <http://www.fadq.org/Portals/0/Investigacion/Monografico%20Avedis%201parte.pdf>
- González, M., Oyarzabal, A., Fernández, Z., Rotinen, J., Arrizabalaga, N. e Ibáñez, E. (2005). Satisfacción de los pacientes con cervicalgia y lumbalgia en un servicio de rehabilitación. Versión impresa ISSN 1137-6627, 2005. Recuperado de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1137-66272005000500009](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272005000500009)
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos –INEC. (2010). Resultados del VII censo poblacional del Ecuador. Recuperado de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/>
- Ley Orgánica Nacional de Salud (2013). Recuperado de <http://www.desarrollosocial.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/10/ley-sis-nac-salud.pdf>
- Mallar, M. (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. Editorial Visión de futuro. ISSN 1668 – 8708. Recuperado de [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S166887082010000100004](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S166887082010000100004)

- Martínez, A. (2005). Manual de Gestión y mejora de procesos en los Servicios de Salud. Editorial El Manual Moderno, S.A., México, D.F. 2005. Recuperado de <http://www.casadellibro.com/libro-manual-de-gestion-y-mejora-de-procesos-en-los-servicios/9789707292109/1068754>
- Nieto, N., Ros McDonnell, L. (2006). Comparación entre los modelos de Gestión de Calidad Total: EFQM, Gerencial de Deming, Iberoamericano para la Excelencia y Malcom Baldrige. Situación frente a la ISO 9000. Editorial Universidad Politécnica de Cartagena. Recuperado de [https://cursos.campusvirtualsp.org/pluginfile.php/2332/mod\\_resource/content/1/Modulo\\_4/Semana\\_4\\_M4.S4\\_LB\\_6.Comparacion\\_EFQM.ISO.MB.\\_OPS.pdf](https://cursos.campusvirtualsp.org/pluginfile.php/2332/mod_resource/content/1/Modulo_4/Semana_4_M4.S4_LB_6.Comparacion_EFQM.ISO.MB._OPS.pdf)
- Peters, T. y Waterman, R. (1988). En busca de la excelencia. Recuperado de [http://www.resumido.com/es/libro.php/162/En\\_busca\\_de\\_la\\_excelencia](http://www.resumido.com/es/libro.php/162/En_busca_de_la_excelencia)
- Ramírez, T., Nájera, P. y Nigenda, G. (1998), Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. Salud Pública México 1998; Vol. 40(1):3-12. Recuperado de <http://bvs.insp.mx/rsp/articulos/articulo.php?id=000650>
- Roman, W., De Pelekais, C., y Pelekais, E. (2009). Innovación en el proceso organizacional –Clave del éxito gerencial- COEPTUM, Depósito Legal: PPI 200902ZU3060 / ISSN: 18569706. Volumen 1 Edición No 1 – Año 2009. Recuperado de <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/coeptum/article/viewArticle/242/605>
- Temes, J. (2002). Gestión Hospitalaria. McGraw-Hill – Interamericana de España, S.A.U. Tercera edición. ISBN: 84-486-0435-0.
- Thompson, I. (2005). La satisfacción del cliente. Recuperado de [http://moodle2.unid.edu.mx/dts\\_cursos\\_md/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion\\_del\\_Cliente.pdf](http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion_del_Cliente.pdf)
- Thomson, I. (2002). Impacto de las tendencias sociales, económicas y tecnológicas sobre el transporte público: investigación preliminar en ciudades de

América latina. Cepal, Santiago de Chile, 2002. Retrieved from [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=M7CiUOSN\\_UoC&oi=fnd&pg=PA8&dq=estudios+sobre+transporte+urbano+de+buses&ots=EsdUYRkieG&sig=jBXEtVnIAepanaPCa5OX7NL7z\\_w#v=onepage&q=estudios%20sobre%20transporte%20urbano%20de%20buses&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=M7CiUOSN_UoC&oi=fnd&pg=PA8&dq=estudios+sobre+transporte+urbano+de+buses&ots=EsdUYRkieG&sig=jBXEtVnIAepanaPCa5OX7NL7z_w#v=onepage&q=estudios%20sobre%20transporte%20urbano%20de%20buses&f=false)

- Vela, C. (2012). Evaluación de la Calidad. Fondo Editorial UNMSM. Biblioteca Nacional del Perú N° 2012-02572. ISBN: 978-9972-46-475-1. Lima – Perú.

# **A N E X O S**

## ANEXO 1

### ENCUESTA APLICADA A USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD “SAN VICENTE DE PAÚL” DE LA CIUDAD DE ESMERALDAS

El presente cuestionario tiene la finalidad de recabar información relevante relacionada con la calidad de los servicios de salud en este centro. Le solicito de la mejor manera me ayude con la contestación de las preguntas. Gracias por su colaboración.

1. ¿Tiene historia médica en este centro de salud? Si la tiene, cuántas veces se ha atendido aquí?

SI

NO

- Más de diez veces \_\_\_\_\_
- Entre cinco y diez veces \_\_\_\_\_
- Entre una y cuatro veces \_\_\_\_\_
- Ninguna vez \_\_\_\_\_

2. ¿Cuáles son los pasos a seguir para ser atendido en este centro? Escriba los que recuerde.

3. ¿Recibió orientación o ayuda de algún funcionario cuando solicitó atención médica en este centro? En caso de haberla recibido, de qué departamento u oficina lo atendieron?

SI

NO

Departamento que lo atendió \_\_\_\_\_

4. ¿Cómo califica la infraestructura y los equipos con los que cuenta este centro?

- Muy buena
- Buena

- Regular
- Mala
- Muy mala

5. ¿Cómo observa usted la tecnología que usa el centro de salud, considerando los avances de la ciencia en el área médica?

- Muy adecuada
- Adecuada
- Poco adecuada
- Inadecuada

6. ¿Cómo calificaría usted el trato recibido por parte del personal médico y de enfermería?

- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo
- Muy malo

7. ¿Está satisfecho(a) con la atención que ha recibido o que está recibiendo por parte del personal administrativo y de servicios?

SI

NO

8. En su visita anterior a la actual, ¿cuáles fueron los problemas de salud que lo condujeron a este centro? Responda abiertamente.

9. Luego de ser atendido por los médicos y personal de este centro de salud, y de tomar los medicamentos prescritos, mostró mejoraría en su salud? Marque una de las opciones siguientes:

- Totalmente
- Mucha
- Poca
- Ninguna

10. Cuando ha asistido al centro de salud, para ser atendido en consulta, lo han atendido de forma:

- Muy rápida
- Rápida
- Normal
- Lenta
- Muy Lenta

11. ¿Cuáles son las expectativas que tuvo o tiene en relación a los servicios médicos de este lugar? Marque 1 opción, la que crea más importante.

- Buen trato de parte de los funcionarios
- Mejora en la salud
- Servicio médico de calidad
- Servicio de laboratorio y farmacia
- Rapidez en la atención
- Otro: \_\_\_\_\_

12. ¿Cómo califica usted la atención general recibida en este centro de salud?

- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy mala

13. ¿Cuál de los pasos que ha seguido en el centro considera usted que debe mejorarse para que el proceso sea más eficiente y eficaz? Marque 1 opción.

- Registro de datos en información
- Toma de datos de presión, peso y temperatura
- Exámenes de laboratorio
- Atención en farmacia
- Espera de atención médica
- Pago para acceder al servicio
- Otro paso que no ha sido citado \_\_\_\_\_

14. ¿Cómo califica la gestión de calidad total del centro “San Vicente de Paúl”?

- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy mala

15. Le han realizado en otra ocasión una encuesta para conocer su opinión sobre los servicios administrativos o médicos que realiza esta casa de salud?

SI  NO

16. De acuerdo a la atención que usted ha recibido en salud, dónde considera que ha recibido mejor trato: en hospitales públicos o en este centro de salud? Seleccione una opción.

- En hospitales públicos
- En este centro de salud
- En ninguno de los dos
- En los dos por igual

17. ¿Qué recomendación daría usted a este centro de salud para que mejore sus servicios de atención a los usuarios? Seleccione una opción.

- Que le atiendan con mayor rapidez\_\_\_\_\_
- Que los funcionarios sean más atentos\_\_\_\_\_
- Que se seleccionen mejores médicos\_\_\_\_\_
- Que los procesos administrativos y operativos sean más eficaces\_\_\_\_\_
- Que los costos para el servicio bajen\_\_\_\_\_

## **ANEXO 2**

### **ENTREVISTA A DIRECTIVOS DEL CENTRO DE SALUD “SAN VICENTE DE PAÚL” DE LA CIUDAD DE ESMERALDAS**

Esta entrevista tiene la finalidad de recabar información relevante relacionada con la calidad de los servicios de salud en este centro. Gracias por su colaboración.

1. ¿Cuántos usuarios promedio atiende en el día esta casa de salud?
2. ¿Cuáles son los requisitos que se les solicita a los usuarios del centro previo a ser atendidos?
3. ¿Cuáles son los servicios que presta a la ciudadanía esta casa de salud?
4. ¿Cómo califica usted la calidad del personal médico y administrativo del centro?
5. ¿Cuáles son las mayores dificultades que enfrenta el centro actualmente?
6. Entre las principales quejas que reciben de los usuarios ¿cuáles son las más frecuentes?

7. Los procesos que se aplican son eficientes y eficaces? ¿Por qué su respuesta?
8. ¿Cuáles son los procesos administrativos que aplica el centro?
9. ¿Qué otros procesos (no administrativos) aplican en el centro?
10. ¿Existe buen trabajo en equipo en este centro de salud?
11. ¿Qué nos puede decir de la organización y aseo de las instalaciones del centro?
12. La infraestructura del centro de salud es adecuada para atender las necesidades actuales de la comunidad?
13. ¿Cómo califica usted la gestión de calidad en los procesos administrativos que aplica el centro de salud?
14. ¿Considera usted que los procesos administrativos que aplica el centro inciden positiva o negativamente en la atención al usuario? ¿Por qué de su respuesta?
15. ¿Qué recursos deberían incrementarse o mejorarse en los procesos administrativos del centro de salud?

Materiales	<input type="checkbox"/>
Financieros	<input type="checkbox"/>
Humanos	<input type="checkbox"/>
Tiempo	<input type="checkbox"/>
Tecnológicos	<input type="checkbox"/>
Otros	<input type="checkbox"/>

16. De acuerdo a su criterio: ¿Cuáles son las expectativas que tienen los usuarios de la atención de este centro de salud? Indique 1 opción, la que considere más importante.
17. ¿Considera usted pertinente la creación de una herramienta que permita mejorar la calidad de los servicios de salud en el centro San Vicente de Paúl? ¿Qué herramienta propone?

### ANEXO 3: FOTOS





